Suomalaisen tilitoimiston tulevaisuus strategioiden ja palveluiden näkökulmasta

Nurminen, Mika

Vuorinen, Satu

2010 Laurea Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Suomalaisen tilitoimiston tulevaisuus strategioiden ja palveluiden näkökulmasta

Mika Nurminen
Satu Vuorinen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2010

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara
Liiketalouden koulutusohjelma
Rahoitus ja riskienhallinta

Tiivistelmä

Mika Nurminen, Satu Vuorinen

Suomalaisen tilitoimiston tulevaisuus strategioiden ja palveluiden näkökulmasta

Vuosi 2010 Sivumäärä 70

Opinnäytetyö tehtiin Taloushallintoliiton toimeksiannosta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Taloushallintoliiton auktorisoitujen jäsentilitoimistojen nykyinen palveluntarjonnan tila ja tulevaisuuden palveluntarjonnan kehittymistarpeet, sekä selvittää eroavatko tilitoimistojen kehittymistarpeet maantieteellisesti Suomessa. Samalla kartoitettiin tilitoimistojen strategioiden nykytila ja selvitettiin lähitulevaisuuden muutoksia.

Tilitoimistoalalla on käynnissä useita muutoksia, joihin alalla toimivien on reagoitava. Tällaisia muutoksia ovat voimakas sähköistyminen, niin kirjanpitotositeaineiston kuin tiedonsiirronkin osalta sekä lainsäädännön muutokset. Suomessa tapahtuva toimintaympäristön muutos on sidoksissa koko Euroopan unionin alueella tapahtuviin hankkeisiin, joilla pyritään yhtenäistämään taloushallinnon lakeja ja säädöksiä sekä saattamaan jokaisen jäsenmaan sähköiset palvelut 2000-luvulle. Yhtenäistyvä Eurooppa tarjoaa suomalaisille tilitoimistoille kansainvälistymisen mahdollisuuden. Sähköistyvät palvelut kyetään tarjoamaan sijainnista riippumatta, kunhan osaaminen ja järjestelmien hallinta ovat tilitoimistossa kunnossa.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta, jossa tarkastellaan suomalaisen tilitoimistoalan nykytilaa sekä tulevaisuuden haasteita. Lähitulevaisuuden osalta pääpaino on kehityshankkeissa, sähköistymisessä, kansainvälistymisessä sekä toimialan kilpailussa. Näihin painotusalueisiin sisältyvät tilitoimistojen tulevaisuuden mahdollisuudet ja haasteet.

Opinnäytetyön tutkimusosiossa käydään läpi kvantitatiivisen kyselyn tulokset. Taloushallintoliiton jäsenyrityksille lähetettiin sähköpostitse kysely, jossa kysyttiin toimipisteen nykytilaa ja lähitulevaisuutta palveluiden ja strategioiden näkökulmista.

Tutkimustuloksista ilmeni, että tilitoimistoalan enemmistöä edustavat 1-4 hengen toimipisteet, joiden palvelutarjonta on pääasiassa perinteistä kirjanpitoa sekä palkanlaskentaa. Palvelutarjontaa täydentävät muun muassa raportointi- sekä konsultointipalvelut. Tulevaisuudessa asiakkaalle räätälöityjä palveluita pyrkivät tarjoamaan juuri nämä toimipisteet, joissa on jo nyt laajempi palvelutarjonta.

Enemmistössä toimipisteistä on laadittu strategia ja toimintasuunnitelma tulevaisuudelle. Kasvun strategiaksi suurin osa on valinnut orgaanisen kasvun, joka koettiin mielekkäimmäksi vaihtoehdoksi verrattuna yritysostoihin tai toiminnan supistamiseen. Kyselytutkimus vahvisti ennakoidun toimialan muutoksen, mutta valtaosa vastaajista koki tarjottujen palveluiden kysynnän vahvistuvan seuraavan viiden vuoden aikana.

Asiasanat taloushallinto, tilitoimisto, tulevaisuus, strategia, palvelut

Laurea University of Applied Sciences
Laurea Leppävaara
Business Management Programme
Finance and Risk Management

Abstract

Mika Nurminen, Satu Vuorinen

The future of Finnish accounting companies from the point of view of strategy and service

Year 2010 Pages 70

This thesis is made by assignment of Taloushallintoliitto ry. The purpose of this thesis is to expound the present state and future of the Taloushallintoliitto ry's authorized member accounting companies. The other purpose is to discover if development needs many permutations based on the geographic location.

The accounting company industry is in the middle of several changes and these changes demand reaction from the whole industry. Such a change is the fact that soon clients accounting voucher can be fully transferred through the internet. At the same time there will be changes in the European Union legislation. The development in Finland depends on changes in the whole area of the European Union. The purpose of these alteration plans is to harmonize legislation and acts, and also bring the electronic services in every member country into the 21st century. Uniting Europe provides for Finnish accounting companies the possibility to become internationalized. Electronic services can be provided everywhere, if the knowledge and data systems are controlled in the accounting company.

This thesis includes a theoretical context, which consists of the present state of accounting companies. The future is evaluated from the view of the development, e-invoices, internationalization and competition. These are the opportunities and threats of accounting companies.

The research section of the thesis examines the results of the quantitative research inquiry. Members of Taloushallintoliitto ry were sent the inquiry by email, which contains questions about their present state and near future from the point of view of services and strategies.

The results show that the accounting company industry contains many offices where 1-4 employees work, so small offices are the majority. These offices offer traditional services such as bookkeeping and payroll computation. The supply of services includes reporting and consulting services. In the future customized services are offered by these offices, which already offer the wider supply of services.

Offices have established the strategy and plan of action for the future. Most respondents chose the organic growth, instead of growth by acquisitions or downsizing. Inquiry confirmed that there will be changes in the industry field, but the majority of respondents assumed that the demand for their services would be growing during the next five years.

Key words financial administration, accounting company, future, strategy, services

Sisällys

1 Johdanto 6
2 Työn rajaus ja toteutus 8
3 Tilitoimistojen nykyinen tila 9
3.1 Tilitoimiston oikeudellinen vastuu 12
3.2 Tilitoimistoalan nykyinen standardi 13
3.3 Tilitoimistoalan henkilöstö ja palvelut 14
4 Tilitoimiston tulevaisuuden haasteet 16
4.1 Käynnissä olevat kehityshankkeet 18
4.1.1 FIA-kehityshanke 20
4.1.2 Verotili asiakasyritysten käyttöön 22
4.1.3 Yhtenäinen euromaksualue SEPA 23
4.2 Tilitoimiston palvelujen sähköistyminen 24
4.2.1 Maksujen viitenumerot ja automatisoituminen 29
4.2.2 Verkko- ja e-laskut 30
4.2.3 Sähköisten tositteiden ja aineiston säilyttäminen 31
4.3 Tilitoimistoalan kansainvälistyminen 32
4.4 Tilitoimistoalan kilpailu 33
5 Tutkimusongelma sekä tutkimus- ja toteutusmenetelmät 37
5.1 Kyselylomakkeen sisältö ja kyselyn luotettavuuden arviointi 37
6 Kyselyn tulokset 39
6.1 Kyselytutkimuksen taustakysymykset 39
6.2 Kyselyn tutkimuskysymykset 41
6.2.1 Tilitoimistojen palvelutarjonnan nykytila 41
6.2.2 Tilitoimistojen palvelutarjonnan kehittyminen lähitulevaisuudessa 43
6.2.3 Tilitoimistojen strategian kehittyminen seuraavan viiden vuoden aikana 48
7 Johtopäätökset 53
Lähteet 58
Kuviot 61
Taulukot 61
Liitteet 62

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä on perehdytty suomalaisten tilitoimistojen tulevaisuuteen strategioiden ja palveluiden näkökulmasta. Aihe on ajankohtainen, koska tilitoimistoalalla kautta Euroopan on käynnissä muutos. Muutos koskee perinteiseksi koettuja toimintatapoja ja Euroopan yhteisön lakeja sekä niiden uudistumista. Suomi on pieni syrjäinen maa Euroopassa ja sijainti on toistaiseksi osittain aiheuttanut sen, ettei suomalainen tilitoimisto-osaaminen ole ollut vientimenestys. Tilitoimistoalan sähköistyessä sijainnin merkitys vähenee ja sitä kautta kilpailuasemat sellaisilla aloilla, joilla materiaali voidaan toimittaa sähköisesti, muuttuu täysin. Ovatko tilitoimistot luoneet strategioita vastatakseen muuttuvaan tilitoimistoalaan tehokkaasti? Millaisia palveluita asiakkaille tarjotaan ja miten tilitoimistot aikovat palveluitaan kehittää?

Aihe tähän opinnäytetyöhön saatiin haastattelemalla Suomen Taloushallintoliitto ry:n toimistopäällikkö Sirpa Airolaa marraskuussa vuonna 2008. Taloushallintoliitto on Suomessa toimivien auktorisoitujen tilitoimistojen ja taloushallinnon konsulttiyritysten keskusjärjestö, jonka tarkoituksena on kehittää yhdessä jäsenyritystensä kanssa suomalaista tilitoimistoalaa. Auktorisoinnilla tarkoitetaan sitä, että Taloushallintoliitto on suorittanut jäsenyyttä hakevassa yrityksessä tarkastuksen ja on todennut tilitoimiston täyttävän osaamistasoltaan auktorisoinnin vaatimukset. Tällöin tilitoimisto saa auktorisointikirjan auktorisoinnin osoitukseksi. Auktorisointikirja on pidettävä asiakkaitten nähtävänä tilitoimistossa. Auktorisointi on voimassa kaksi vuotta kerrallaan. Taloushallintoliitolla on jäsenyrityksiä yli 700. Näillä jäsenyrityksillä on hoidettavanaan yhteensä yli 120 000 suomalaisen yrityksen taloushallinto tai sen osa. Taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla yritys tai organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumiaan ja raportoi taloudellisista tapahtumista sidosryhmilleen. (Ahvenniemi 2008; Lahti & Salminen 2008, 14; Taloushallintoliitto lyhyesti 2009; Taloushallintoliitto tilitoimistot 2009.)

Taloushallintoliitto järjestää koulutusta, jonka avulla pyritään kehittämään tilitoimistojen osaajien ammattitaitoa jatkuvasti eteenpäin. Suunta koulutusten sisältöön haetaan tilitoimistojen tarpeen mukaan. Esimerkiksi lakien uudistukset aiheuttavat välitöntä koulutustarvetta jäsenyrityksissä. Taloushallintoliitolla on käynnissä pitkäkestoisia koulutuksia, joissa paneudutaan tilitoimiston ja ihmisen johtamiseen substanssiosaamisen ohella. Substanssiosaamisella tarkoitetaan työn suorittamisen kannalta tärkeätä tietotaitoa ja toisaalta myös henkilökohtaisia edellytyksiä selviytyä arjen haastavista tilanteista. (Rytsy 2006; Taloushallintoliitto koulutus 2009; Helakorpi 2007.)

Tilitoimistoalalle tulijoiden osaamistaso vaihtelee tällä hetkellä voimakkaasti. Kouluista valmistuvat opiskelijat eivät ole suoraan tilitoimistotyömarkkinoille riittävän osaavia, vastavalmistuneilla on vain tietyt lähtötaidot alalle, jotka harjaantuvat työtä tekemällä ja lisäkoulutusta hankkimalla. Tästä syystä tilitoimistoalan tulisi paremmin viestiä omasta työvoiman tarpeestaan ja työvoiman osaamistasosta, jotta koulutusta voitaisiin kehittää ja kohdistaa paremmin ja tätä kautta alaa uhkaavaa työvoimapulaa pystyttäisiin ennaltaehkäisemään. Tilitoimistoalaa nähdään uhkaavan työvoimapula, sillä alalla odotetaan lähivuosina toteutuvaa eläköitymisen aaltoa. Nuoria osaajia ei ole alalle suuntautumassa yhtä paljon kuin eläköityvien korvaamiseksi tarvittaisiin. Globalisoituminen on tuonut mukanaan tilitoimistoalalle kosketuspinnan kansainväliseen liiketoimintaan ja sen hallitseminen puolestaan vaatii sekä kielitaitoa, että kulttuurituntemusta. Näiden globalisoitumisen mukanaan tuomien osaamisvaatimusten ylläpitäminen ja edistäminen on myös huomioitava alalla tulevaisuudessa. (Nyman 2009; Rytsy 2006; Taloushallintoliitto koulutus 2009; Suvanto 2007b.)

Taloushallintoliitto pyrkii jatkuvasti parantamaan jäsenyritystensä palveluntarjontaa ja sitä kautta myös jäsenyritystensä kannattavuutta. Siksi Taloushallintoliiton tavoitteena on koulutuksella ja tiedottamisella auttaa jäsenyrityksiään tarjoamaan omille asiakkailleen ajantasaista ja tehokasta palvelua. (Taloushallintoliitto lyhyesti 2009). Taloushallintoliitto toimii myös tutkimuksen alueella ja sitä kautta opiskelijoille on suotu mahdollisuus tehdä Taloushallintoliitolle opinnäytetöitä. Opinnäytetöiden kautta Taloushallintoliitto voi löytää jäsenyritysten toiminnan ongelmakohtia ja niitä erityisalueita, joille Taloushallintoliiton tarjoamaa koulutusta tarvitsisi erityisesti kohdentaa.

Sirpa Airolan haastattelussa marraskuussa 2008 ilmeni, että Taloushallintoliitto tekee jäsenyrityksilleen joka toinen vuosi, eli parittomina vuosina, laajan jäsentutkimuksen. Jäsentutkimuksen tarkoituksena on ollut kartoittaa jäsenyrityksissä käytettäviä ohjelmistoja, jäsenyritysten tarjoamia palveluita sekä jäsenyritysten taloudellista ja tuotannollista tilannetta. Sirpa Airolan mukaan jäsenyrityksillä on velvollisuus vastata tähän Taloushallintoliiton lähettämään jäsentutkimukseen. Vastausvelvollisuuden täyttämisen seuraamista edesauttaa se, että Jäsentutkimukseen vastataan toimipisteittäin ja toimipiste on yksi taustakysymyksistä, jonka perusteella liitto voi jälkikäteen kartoittaa niitä jäsenyrityksiä, jotka ovat jättäneet vastaamatta Jäsentutkimukseen. Toistaiseksi jäsenyritykset ovat hyvällä vastausprosentilla jäsentutkimukseen vastanneetkin. (Airola 2008.)

Vuonna 2007 toteutettu jäsentutkimus oli merkittävästi aiempien vuosien jäsentutkimuksia kapeammin laadittu. Osittain tämä johtui siitä, että Jäsentutkimuksen toteuttanut tutkimustoimisto vaihdettiin vuoden 2005 Jäsentutkimuksen suorittamisen jälkeen, toisaalta Taloushallintoliitossa haluttiin vähentää kysymysten määrää. Tämän vuonna 2007 kapeammin toteutetun Jäsentutkimuksen tuloksia verrattiin aiempien vuosien tutkimuksiin ja tuolloin kävi ilmi,

että oleellisia kysymyksiä oli tutkimusta laadittaessa rajattu ulkopuolelle. Tästä seurasi se, ettei vuoden 2007 jäsentutkimus ollutkaan suoraan verrattavissa kaikilta osiltaan aiempien vuosien tutkimuksiin. Vuonna 2007 toteutetun jäsentutkimusten tulosten myötä Taloushallintoliitossa heräsi kysymys siitä, miten tilitoimistot ja taloushallinnon konsultointiin erikoistuneet yritykset jatkossa tulevat kehittymään taloushallinnon muuttuessa. (Airola 2008.)

2 Työn rajaus ja toteutus

Vaikka muutokset tilitoimistoalalla johtuvatkin hyvin pitkälle taloushallinnon järjestelmien kehittymisestä yleisen tietoteknisen kehittymisen myötä, ei tässä opinnäytetyössä kuitenkaan perehdytä toimistojen käyttämiin tietoteknisiin sovelluksiin, eli ohjelmistoihin. Työn toteutuksen kannalta tietoteknisiin ratkaisuihin yleisellä tasolla tutustutaan niihin kohdistuvien vaatimusten ja niiden tarjoamien mahdollisuuksien kautta. Lisäksi tilitoimistojen jaottelu tai jakaminen tietoteknisten sovellusten käyttämisen perusteella rajataan tämän työn ulkopuolelle.

Tietoteknisen kehityksen ja globalisoitumisen myötä tilitoimistojen ja konsulttiyritysten on mukauduttava kehittyvään palveluiden kysyntään ja kilpailuun toimialalla. Tätä kautta tilitoimistot ja konsulttiyritykset joutuvat kehittämään palveluntarjontaansa, tuotteistamaan palveluitaan ja kehittämään strategioitaan tulevaisuudessa yhä voimakkaammin pärjätäkseen toimialallaan.

Opinnäytetyössä on tarkoitus perehtyä teoriapohjan ja kyselyn tulosten analysoinnin perusteella suomalaisten tilitoimistojen tarpeeseen kehittyä lähitulevaisuudessa. Samalla tutustutaan maantieteellisellä perusteella siihen, onko tilitoimistoissa havaittavissa erilaisia kehittymistarpeita maan eri osien välillä vai onko kehitystarve ja – suunta pääosin samankaltaista joka puolella Suomea. Lisäksi pyritään selvittämään tilitoimistojen palveluiden ja strategioiden nykytilannetta sekä kartoittamaan mahdollisia tulevaisuuden muutoksia. Tarkoituksena on myös selvittää, mitä suomalaiset tilitoimistot ovat kehittymisestään päättäneet strategioiden ja palveluiden kehittämisen muodossa ja aikovatko ne reagoida nyt tai lähitulevaisuudessa tilitoimistoalalla tapahtuvaan sähköistymiseen. Suomessa toimivat Taloushallintoliittoon kuulumattomat suomalaiset ja ulkomaiset tilitoimistot sekä ulkomailla toimivat tilitoimistot rajataan tämän työn aineiston ulkopuolelle. Työ keskittyy suomalaiseen tilitoimistoalaan, mutta työssä huomioidaan myös ympärillä tapahtuvat muutokset, jotka vaikuttavat kotimaiseen tilitoimistoalaan.

Työn toteuttamiseksi suoritettiin kysely, joka lähetettiin Taloushallintoliiton jäsenyrityksille saatteen myötä sähköpostilinkkinä tammikuussa 2009. Tällä tarkoitetaan sitä, että sähköpostisaatteeseen oli sisällytetty hyperlinkki, jonka kautta pääsi vastaamaan sähköiseen kyselyyn.

Sähköpostilista saatiin Taloushallintoliitolta. Sähköpostiviesti lähetettiin kaikkiaan 619 vastaanottajalle. Vastaanottajilta saatiin 206 vastausta. Vastaajia oli 33,3 prosenttia kyselyn vastaanottajista, jonka voidaan katsoa olevan hyvä vastausprosentti sähköpostin välityksellä lähetettyyn kyselyyn. Kyselyllä kerätty aineisto analysoitiin SPSS-ohjelmaa hyödyntäen.

Työn toteuttamisen kannalta on ollut tärkeätä tutustua mahdollisimman laajasti kirjallisuuteen ja artikkeleihin, jotka avaavat tilitoimistojen toimialan tilaa ja kehitystä sekä kehitystarpeita lähimenneisyydessä, tällä hetkellä ja tulevaisuudessa. Tilitoimistojen sähköistymistä ja sähköistymisen vaikutuksia tilitoimistoihin on tutkittu myös opinnäytetöissä ja Pro graduissa monissa eri oppilaitoksissa. Taustamateriaalin runsauden vuoksi kaikesta läpikäydystä taustamateriaalista on tähän opinnäytetyöhön poimittu vain se materiaali, jolla voidaan katsoa olevan erityistä merkitystä työn teorian kannalta. Materiaalin jyrkkä rajaaminen on ollut tärkeätä myös työn tiiviin rakenteen onnistumisen vuoksi. Kirjallisen taustamateriaalin lisäksi haastateltiin Hawcon Oy:n toimitusjohtajaa Vuokko Mäkistä, joka osallistuu Taloushallintoliiton sähköisten ratkaisujen kartoittamiseen, toteuttamiseen ja kehittämiseen oman innovatiivisen tilitoimistonsa johtamisen ohella, sekä Taloussiru-tilitoimisto yrittäjä Siru Nymania.

3 Tilitoimistojen nykyinen tila

Tilitoimisto on toimisto, jossa hoidetaan asiakasyrityksen taloushallinto kokonaisuudessaan tai osittain. Näitä hoidettavia osa-alueita ovat myynti- ja ostoreskontrat, juokseva kirjanpito, palkanlaskenta kulukorvauksineen, tilinpäätös, verotus, sisäinen laskenta ja raportointi. Osa tilitoimistoista on erikoistunut myös työvoiman vuokraamiseen ja konsultointiin. Eri tilitoimistot hoitavat näitä tehtäviä kukin omalla tavallaan, vastaten asiakkaittensa tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla ja omia järjestelmiään käyttäen, kuitenkin lakia ja hyvää kirjanpitotapaa noudattaen. Jäsentutkimuksesta 2007 nähdään myös, että lähes kaikilla taloushallintoliiton jäsentoimistoilla ulkoinen laskenta ja veropalvelut muodostavat palvelun perustan. Eri selvitysten mukaan yli 90 % suomalaisista yrityksistä on ulkoistanut talousasioitaan hoidettavaksi tilitoimistoille. (Nyman 2009; Jäsentutkimus 2007; Kirjanpitolaki 1. luku 3§ 2007; Ahvenniemi 2008; Mäkinen & Vuorio 2002, 18–19; Toivonen 2001, 60.)

Suomessa taloushallintoala on hyvin pirstaleinen. Tilastokeskuksen Yritysrekisterin vuositilaston 2008 mukaan TOL 2008 luokassa 69201 Kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu yrityksiä oli 4 204. Näissä yrityksissä työskenteli 10 690 henkilöä. Alan liikevaihto oli 728 miljoonaa euroa tarkasteluvuonna 2008. Alalla toimii muutama suurempi ketjuuntunut toimisto, mutta pääasiassa enemmistö alalla toimivista yrityksistä on muutaman hengen toimistoja. Näissä muutaman hengen toimistoissa merkittävä paino on yrittäjä-, omistaja- tai johtajahenkilöllä, jonka työpanos on yrityksessä korvaamaton. (Nyman 2009; Jäsentutkimus 2007; Tilastokeskus 2009.)

Kirjanpitoa tehdään jo tapahtuneiden tapahtumien eli historian perusteella. Asiakasyritysten talousohjauksen kannalta olisi kuitenkin suotavaa, että tilitoimistot panostaisivat tulevaisuuden laskelmiin ja talouden ohjaukseen niin, että asiakas saisi tukea liiketoiminnalleen ja sen kehittämiselle tilitoimiston tarjoamasta ohjauksesta. Tilitoimistojen oletetaan kehittävän toimintaansa paraikaa talousohjauksen lisäämisen suuntaan, sillä tilitoimistot pystyisivät vahvistamaan asiakassuhteitaan tyydyttämällä asiakkaan tarpeet niin ongelmanratkaisun kuin tulevaisuuden suunnittelunkin suhteen. (Nyman 2009; Ahvenniemi 2008.)

Osa asiakkaista toimittaa taloushallinnon materiaalin tilitoimistoon edelleen fyysisesti paperilla. Papereiden toimittaminen on kuitenkin nykytekniikalla käymässä turhaksi ja siten perinteinen, eli paperilla toimiva kirjanpito onkin tulevaisuudessa väistyvä tuote markkinoilla. Nykyisillä tietotekniikan ratkaisuilla yrityksen taloushallinnon koko kirjo voidaan siirtää ja säilyttää sähköisessä muodossa, paitsi tasekirja, jonka on edelleen lain mukaan oltava paperinen ja sidottu. (Mäkinen 2008; Ahvenniemi 2008; Kirjanpitolaki 2.luku 8 §.)

Suomalaiset yritykset ovat kasvaneet viime vuosina ja yleisesti tämä yritysten kasvu on koettu tärkeäksi menestystekijäksi koko kansakunnan kannalta. Yritysten kasvaminen luo työpaikkoja ja kasvattaa verotuloa valtiolle. Samalla yritysten tarve keskittyä ydinliiketoimintaan kasvaa. Yritysten ulkoistaessa taloushallintoaan tilitoimistoille, yritysten kasvu luo paineita yritysten taloushallinnosta vastaaville tahoille. Yritykset ovat alkaneet ulkoistaa taloushallintoaan yhä voimakkaammin tilitoimistoille, joiden on vastattava asiakkaiden asettamaan haasteeseen tehostamalla työtään ja mukauttamalla palveluitaan. (Länsiluoto & Järvenpää 2007.)

Tilitoimiston hoitaessa asiakasyrityksen taloushallintoa, asiakasyrityksessä voidaan keskittyä ydinosaamiseen. Tilitoimistossa paineen tehokkuuteen luo asiakasyrityksen ulkoinen ja sisäinen kasvu. Kehittyvät tuotevalikoimat ja toimittajien määrän kasvu näkyvät väistämättä ostolaskujen määrässä ja toisaalta, mikäli asiakasyritys kasvaa esimerkiksi yritysoston kautta, voi taloushallinnon tehtävien määrä muuttua hyvin nopeassa ajassa radikaalisti kasvavan henkilökunnan määrän, investointien ja kasvavan myynti- ja ostolaskutuksen kautta. (Länsiluoto & Järvenpää 2007; Piekkola 2005.)

Ohjatakseen tehokkaasti asiakasyrityksensä taloutta on tilitoimiston pystyttävä tuottamaan riittävän nopeasti raportteja kustannusten ja myyntituottojen kehittymisestä. Kuitenkin tilitoimiston ensisijainen tehtävä on turvata kasvavan yrityksen kasvun kannattavuus ja samalla sen on kyettävä tekemään oikeansuuntaisia laskelmia oletetusta kehityksestä. Lisäksi informaatioketjun on pysyttävä läpi organisaatioketjun rikkoutumattomana, jotta tilitoimistokin saa sen tiedon, jonka työnsä suorittamiseksi tarvitsee. Tällöin tilitoimiston on mukauduttava asiakasyrityksen tarpeisiin, muutoin tilitoimisto todennäköisesti menettää asiakkaan. (Länsiluoto & Järvenpää 2007.)

Tilitoimistoissa on Länsiluodon ja Järvenpään mukaan kolmentyyppisiä asiakkaita. Nämä asiakastyypit eroavat toisistaan vaatimansa palveluntason perusteella. Ensimmäinen ryhmä on kasvuyrittäjät, jotka vaativat tilitoimistolta jatkuvaa panosta rahoituslaskelmien laatimiseen. Toisena ryhmänä mainitaan yrityksensä vakavaraisuutta vaalivat asiakkaat, jotka haluavat säännöllistä raportointia yrityksen taloudellisesta tilanteesta. Kolmas ryhmä on tilitoimistolle liian myöhään ja puutteellisena tositteensa toimittavat asiakkaat, jotka kuitenkin vaativat tilitoimistolta ajantasaista palvelua, jotta asiakkaan sidosryhmät pysyvät tyytyväisinä. (Nyman 2009; Ahvenniemi 2008; Länsiluoto & Järvenpää 2007.)

Viime vuosina kunnat, kuntayhtymät ja kunnalliset yhteisöt ovat alkaneet harkita taloushallinnon palveluiden ulkoistamista, vaikka ne ovat perinteisesti hoitaneet kaikki taloushallinnon tehtävät itsenäisesti. Ulkoistamista rajoittaa se, että kunnat, kuntayhtymät ja kunnalliset yhteisöt eivät voi antaa viranomaistehtäviä ulkopuolisen tahon hoidettavaksi. Koska kuntasektori ei ole aiemmin hankkinut ostopalveluita tilitoimistoalalta, ei tilitoimistoalalla ole kehittynyt suurta palveluntarjontaa kuntien tyyppisille asiakkaille. Todellisuudessa varsinaisen mahdollisuuden ulkoistaa palveluita määrää lopulta se, onko tilitoimistoalalta ostettavissa ostajan tarkoitukseen sopivaa palvelua. Tilitoimistoalalla seurataan tarkasti miten julkishallinnon asiakkaiden palveluntarve kehittyy, sillä tällaisten suurten uusien asiakkaiden kautta tilitoimistot voisivat tehokkaasti hakea kasvua. (Piekkola 2005.)

Tilitoimistoyrittäjien vaihtuvuus on vähäistä eikä kasvuhakuisuutta yleisesti liitetä taloushallinnon palveluja tuottaviin yrityksiin. Vuonna 2005 yli 90-prosenttia tilitoimistoalan yrityksistä oli alle 5-hengen yrityksiä. Nämä alle 5-hengen yritykset työllistivät keskimäärin yrittäjät mukaan lukien 2,3 henkeä vuodessa. Tilintarkastusalalla yli puolet alan henkilöstöstä työskenteli muutaman kansainväliseen ketjuun kuuluvan yrityksen palveluksessa, joten tilintarkastusalalla yrityksissä työskentelevän henkilöstön määrä oli puolestaan selvästi suurempi. Silmiinpistävää tilitoimistoalalla on se, että tilitoimistojen eloonjäämisprosentti, jolla tarkoitetaan toimintaansa jatkavien yritysten osuutta perustetuista yrityksistä, on huomattavan korkea eli yli 77 prosenttia. (Lith 2005.)

Toimintaympäristö asiakkaan ympärillä muuttuu jatkuvasti kiihtyvällä tahdilla, joka puolestaan aiheuttaa reagointitarpeen tilitoimistoissa. Samalla ympäristön muutoksessa mukana pysyminen aiheuttaa tarpeen entistä tiiviimpään tilitoimiston ja asiakkaan väliseen kommunikointiin. Tilitoimiston on aktiivisesti pidettävä yhteyttä asiakkaisiinsa ja pyrittävä vastaamaan asiakkaidensa asettamiin haasteisiin uudistumalla riittävän tehokkaasti. Käytännössä tämä tarkoittaa tilitoimiston työntekijöiden jatkokouluttamista ja aktiivista uusien palveluiden kehittämistä ja tarjoamista asiakkaille. (Ahvenniemi 2008; Länsiluoto & Järvenpää 2007.)

Taloushallintoliiton jäsenyritykset ovat sitoutuneet noudattamaan alan eettisiä sääntöjä. Eettisillä säännöillä tarkoitetaan luotettavaa ja ajantasaista taloushallinnon hoitoa. Taloushallintoliiton avustuksella tilitoimistoalan työhön tarvittavia tietoja ja taitoja pyritään ylläpitämään jatkuvasti koulutuksen ja tiedotuksen avulla. Siksi auktorisoitujen tilitoimistojen työntekijöillä voidaan katsoa olevan tilitoimistoalaan liittyvä riittävä peruskoulutus ja osaaminen. Jäsentutkimuksen 2007 vastaajista 577 vastaajaa 620:stä (93,0 %) oli auktorisoidusta toimipisteestä. (Ahvenniemi 2008; Jäsentutkimus 2007; Mäkinen & Vuorio 2002, 18–19; Toivonen 2001, 60.)

3.1 Tilitoimiston oikeudellinen vastuu

Vaikka muutokset toimialalla ovat voimakkaita ja osittain nopeita, on tilitoimistojen aina huomioitava myös oikeudellinen vastuunsa. Osakeyhtiölaissa on määritelty vahingonkorvausvastuu, jonka perusteella tilitoimistoyrittäjä voi joutua korvausvastuuseen kirjanpidon virheistä. Vahingonkorvausvelvollisuudesta on ennakkotapaus vuodelta 1992, jossa kommandiittiyhtiö vaati tuomiota tilitoimistolle ja vastaavalle kirjanpitäjälle. Tapaus koski tilannetta, jossa kommandiittiyhtiön ja tilitoimiston välisessä sopimuksessa oli määritelty, että tilitoimisto huolehtii asiakkaansa eli kommandiittiyhtiön kirjanpidosta ja laatii sen veroilmoitukset. (Osakeyhtiölaki 2006; Teperi 2007; Tulokas 2009.)

Kannetta tutkittaessa kävi ilmi muun muassa, että tilitoimistossa kommandiittiyhtiön laskuja oli kirjattu kahdesti reskontraan, pankkitilien kirjaukset eivät olleet kohdistuneet oikeille tileille ja kuluissa oli mukana toisten yritysten laskuja. Virheellisen kirjanpidon perusteella kommandiittiyhtiö oli määrätty verottajan toimesta maksamaan jälkiveroja noin 800 000 markkaa ja kommandiittiyhtiön yrittäjä oli saanut jälkimaksuja maksettavakseen noin 20 000 markkaa. (Teperi 2007; Tulokas 2009.)

Kanteen osapuolet olivat samaa mieltä kirjanpidon virheellisyydestä, mutta tilitoimisto katsoi, että kommandiittiyhtiö oli tuottamuksellisesti aiheuttanut kirjanpidon virheet. Raastuvanoikeus katsoi, että olisi ollut tilitoimiston velvollisuus esittää kommandiittiyhtiön tuottamuksellisuus. Koska tilitoimisto ei pystynyt osoittamaan kommandiittiyhtiön olleen virheiden takana, määräsi raastupa tilitoimiston ja vastuullisen kirjanpitäjän korvaamaan kommandiittiyhtiölle oikeudenkäynnistä aiheutuneet kulut ja maksamaan vahingonkorvauksia noin 350 000 markkaa. Tilitoimisto ja vastuullinen kirjanpitäjä valittivat päätöksestä hovioikeuteen. Hovioikeus ei muuttanut tilitoimiston tuomiota, mutta kirjanpitäjän vahingonkorvausvelvollisuutta ja oikeudenkäyntikuluja koskeneen päätöksen Hovioikeus hylkäsi. Korkein oikeus hylkäsi tilitoimiston valituslupahakemuksen. (Teperi 2007; Tulokas 2009.)

Kirjanpitovirheistä voi joutua siviilioikeudelliseen vastuuseen, mutta jos tilitoimistoa tai neuvonantanutta syytetään kirjanpitorikoksesta tai talousrikoksesta on kyseessä rikosoikeudellinen tapaus. Mikäli tilitoimisto tai neuvonantanut tuomitaan syylliseksi, ei vastuu- tai oikeusturvavakuutus ole yleisesti voimassa, eikä siten kata edes oikeudenkäynnin kuluja. (Teperi 2007.)

Tilitoimistojen palveluntarjontaan kuuluu yleisesti laatia erilaisia asiakkaan tarvitsemia asiakirjoja. Tällaisia ovat esimerkiksi rekisteri-ilmoitukset, liike-elämään kuuluvat sopimukset ja kauppakirjat. Oikeuskäytännön mukaan edellä mainittujen asiakirjojen kirjoittajalla on vastuu asiakirjan oikeellisuudesta. Lisäksi asiakirjan on oltava asiakkaan tahdon mukainen. Kun tilitoimisto laatii asiakkaalleen asiakirjoja, on tilitoimiston huomioitava laaja tiedonantovelvollisuus. Laajalla tiedonantovelvollisuudella tarkoitetaan velvollisuutta kertoa asiakkaalle kaikista niistä asioista, joista voi koitua asiakkaalle haittaa tai kustannuksia. (Teperi 2007.)

Verottajan määräämien laiminlyöntimaksujen käyttö ja ankaruus ovat lisääntymässä. Nämä laiminlyöntimaksut muodostavat merkittävän oikeudellisen riskin tilitoimistoille, sillä laiminlyöntimaksut saattavat langeta tilitoimiston maksettavaksi. Tilitoimiston korvausvelvollisuuteen saattaa johtaa muun muassa asiakkaan välinpitämätön käytös tositteiden toimittamisesta, joka johtaa kirjanpidon virheellisyyteen tai tilitoimiston huolimattomuus verotusta laadittaessa. Suojautuakseen laiminlyöntimaksuilta ja korvausvaateilta on tilitoimistojen hyvä tarkistaa tekemiensä sopimusten ajantasaisuus ja voimassaolo ja pitäytyä sopimusten mukaisissa aikatauluissa ja palveluntarjonnassa. (Teperi 2007.)

3.2 Tilitoimistoalan nykyinen standardi

Suomen Taloushallintoliitto ry on luonut Suomeen Suomen tilitoimistoalan standardin, joka on ollut käytössä maassa jo yli 25 vuoden ajan. Suomalaisen tilitoimistostandardin kehittämistä varten on koottu TAL-laatutyökalu eli ohjeistus alan parhaista käytännöistä, jotta auktorisoitujen tilitoimistojen olisi mahdollisimman helppo toimia standardin mukaan. Toimialastandardi on tärkeä tilitoimistotoiminnassa eli talouden ulkoistuspalveluissa palvelun luottamuksellisuuden ja riippumattomuuden takia, sillä tilitoimistot käsittelevät päivittäin asiakkaidensa taloudellisia ja muita luottamuksellisia tietoja. Palvelun hoitaminen tilitoimistoalalla asianmukaisesti ja laadukkaasti vaatii alan asiantuntemusta ja erityisosaamista. Tilitoimistoalan standardeja on alettu kehittää nyt myös monissa muissa maissa. (Ahvenniemi 2009; Taloushallintoliitto tilitoimistot 2009.)

Itsesäätelyn kautta toimialastandardi asettaa pelisäännöt toimialalle. Tilitoimistoalan uskottavuuden ja toimivuuden kannalta on tärkeää, että standardi on olemassa ja siihen on sitoutunut niin moni alan toimija. Sitoutumisen merkitys korostuu luottamuksellisuutena toimijan,

asiakkaiden ja sidosryhmien välillä. Tilitoimistoalan standardi on toteutettu Suomessa läpinäkyväksi auktorisointijärjestelmän kautta. (Ahvenniemi 2005; Ahvenniemi 2009.)

Taloushallintoliitto tukee tilitoimistojen auktorisointia. Auktorisoitujen tilitoimistojen yleistyessä vähenee riski siitä, että tilitoimisto osaamattomuudellaan tai työmenetelmillään vaarantaa asiakkaan saaman palvelun laadun. Samalla myös tilitoimistoalan maine paranee palvelun laadun parantuessa. Suomalaisilla auktorisoiduilla tilitoimistoilla on yli 120 000 asiakasta, joista pääosa on pk-yrityksiä. Auktorisoitu tilinpäätös on myös tärkeä osa tilitoimistostandardia. (Ahvenniemi 2005; Ahvenniemi 2009.)

Tilitoimistoalan standardi muodostuu kuudesta elementistä
- hyvän tilitoimistotavan eettinen ohjeistus on taloushallintoliiton jäseniä sitova eettinen ohjeistus, jossa on käsitelty toimitilat, työvälineet, henkilöstö, luottamuksellisuus, tietoturva, asiakassuhteen alkaminen, toimeksiannon hoitaminen ja dokumentointi (Hyvä tilitoimistotapa 2009).
- hyvä tilinpäätöstapa sisältää selkeät ohjeet tilinpäätöksen laatimiseksi (Hyvä tilinpäätöstapa 2009).
- osaamisvaatimukset eli toimipisteen auktorisointi. Toimipisteen auktorisointi on merkki asiakkaalle osaavasta ja ajantasaisesta taloushallinnon toimintojen hoitamisesta. Auktorisointi myönnetään toimipisteelle kahdeksi vuodeksi kerrallaan (Palveluista sopiminen 2009).
- hyvä tilitoimistotarkastustapa takaa asiakkaalle sen, että Taloushallintoliitto on tarkastanut toimipisteen olevan vaatimusten mukainen (Hyvä tilitoimistotarkastustapa 2009).
- KL2004 toimeksiantosopimus on kattava sopimus tilitoimistoalan palveluiden toimittamisesta (Tulostettava toimeksiantosopimus 2009).
- TAL-laatutyökalut eli alan parhaat käytännöt, jotka on koottu selkeäksi ohjeistukseksi toimipisteen käyttöön (Kirjanpitäjän käytännön peruskurssi 2009).

Jokaisella tilitoimistoalan standardin elementillä on oma tärkeä tehtävänsä. Standardia kehitetään jatkuvasti ja siihen on tehtykin kuluvan vuosikymmenen aikana lukuisia lisäyksiä ja muutoksia. Monissa muissa maissa vasta valmistellaan toimialastandardeja sisältöineen. Suomalaisen standardin uskottavuuden ja jatkuvuuden sekä kehittämisen takaavat tulevaisuudessa standardin sisältöön ja toteuttamiseen sekä ylläpitämiseen liittyvien tahojen yhteiskunnallinen edustavuus sekä asiantuntemus. (Ahvenniemi 2009.)

3.3 Tilitoimistoalan henkilöstö ja palvelut

Jäsentutkimuksen 2007 mukaan mitä suuremmaksi toimiston henkilöstömäärä kasvaa, sitä pienemmäksi käy toimeksiantojen suhde henkilöstöön nähden. 1-2 henkilön toimistoissa toimeksiantoja oli mediaanina, eli keskilukuna 31 kappaletta per henkilö ja 5-9 henkilön toimis-

toissa vain 21,6 kappaletta per henkilö. Yli 9 hengen toimiston vastaajien toimeksiantojen mediaanimäärä oli 16,8 kappaletta per henkilö. Voitanee todeta, että suuremmissa toimistoissa työ on monipuolisempaa ja palvelutarjonta voidaan pitää laajempana, eli yksi työntekijä hoitaa pienemmän määrän toimeksiantoja, mutta laajemmalla palvelutarjonnalla. (Jäsentutkimus 2007.)

Vuoden 2007 jäsentutkimuksen vastaajista 1-4 henkilön toimipisteitä oli 337 toimipistettä 623:sta (52 %) ja suurimman luokituksen eli yli 9 henkilön toimipisteitä oli 113 toimipistettä 623:sta (18 %). Henkilöstöstä 1887 henkilöä 3835:stä (49 %) työskenteli näissä yli 9 henkilön toimipisteissä. Koulutustaustaa tutkittaessa huomattiin, että vain 109 henkilöllä 2727:stä (4 %) ei ole kaupallista koulutusta, eli yleensä toimialalle hakeudutaan vasta soveltuvan koulutuksen päätteeksi. 1773 vastaajalla 2727:stä (65 %) koulutustausta on merkonomi tai ylioppilasmerkonomi. (Jäsentutkimus 2007.)

Taloushallintoliiton Jäsentutkimus 2007:n mukaan lähes kaikki vastanneista toimipaikoista laativat pääkirjanpitoa ja tilinpäätöksiä asiakkailleen. Kuitenkin vain 300 vastannutta 2727:stä (11,0 %) teki asiakkailleen kansainvälisiä tilinpäätöksiä. Syynä pieneen prosenttiin lienee kansainvälisten asiakasyritysten määrän vähyys ja kansainvälisten yritysten keskittyminen suurempien toimipaikkojen asiakkaiksi. Tilinpäätöksen analysointipalvelua käytettiin kohtalaisen paljon eli 627 vastaajaa 2727:stä (23,0 %) ilmoitti tekevänsä analysointityötä yli 60 prosentille asiakasyrityksistään. Vieraampi palvelu asiakasyrityksille oli tulossuunnittelu ja -seuranta, sillä 2223 vastaajaa 2727:stä (81,5 %) ilmoitti tekevänsä budjettisuunnittelua ja -seurantaa vain 0-5 prosentille asiakkaistaan. Taloudellinen konsultointi oli hieman yleisempää ja 600 vastaajaa 2727:stä (22,0 %) teki taloudellista konsultointia yli 60 prosentille asiakasyrityksistään. (Jäsentutkimus 2007.)

Veroilmoituksen laadinta oli erittäin suosittu palvelu, sillä 2672 vastaajaa 2727:stä (98,0 %) toimitti tätä palvelua yli 80 prosentille asiakkaistaan. Verotuksen hoito on selkeä jatkumo tilitoimiston hoidettua yrityksen kirjanpidon. Vuoden 2007 jäsentutkimuksesta kävi ilmi, että enemmistölle Taloushallintoliiton jäsentoimistoista, sähköisten palveluiden tarjoaminen oli vierasta. Ainoastaan viranomaisraportointi sähköisesti oli erittäin suosittua. Hyvin toimiva TYVI-järjestelmä on todennäköisesti osasyy viranomaisraportoinnin suosioon. (Jäsentutkimus 2007; ItellaTYVI.)

TYVI-järjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, jossa voidaan sähköisesti ilmoittaa verottajalle ja muille lakisääteisiä tietoja keräävälle tahoille yrityksen tilitykset. Näitä ovat muun muassa arvonlisäveron suoritusten laskentaperusteet, työnantajasuoritusten maksuperusteet ja yrityksen eläkemaksut. Muiden sähköisten palveluiden kohdalla noin 70 prosenttia jäsentutkimukseen vastanneista ilmoitti, ettei palvelua käytetä ollenkaan. Tutkimuksessa muita sähköi-

siä palveluita olivat muun muassa tositeaineiston skannaus, asiakkaan verkkolaskujen vastaanotto ja sähköinen laskujen hyväksymiskierto. Sähköisellä laskujen hyväksymiskierrolla tarkoitetaan sitä, että yrityksen laskuja ei kierrätetä hyväksyttävänä paperille tulostettuna, vaan ne tallennetaan tietokonesovellukseen, jonka kautta ne voidaan napin painalluksella tarkastaa, hyväksyä tai hylätä. (Jäsentutkimus 2007; ItellaTYVI.)

Nykyisin taloushallinnon palveluita tuotetaan myös palvelukeskusmallissa. Palvelukeskusmallilla tarkoitetaan yritystoimintaa, jossa taloushallinnon toiminnot suoritetaan tietyllä kaavalla tietyn henkilön toimesta, jolloin työtehtävän vaihtamiseen ei kulu aikaa. Taloushallinnon palveluita tehostetaan mallissa siten, että saavutetaan kustannussäästöjä ja voidaan parantaa asiakaspalvelua ja sen laatua. Samalla transaktiopalveluiden hoitaminen tehostuu ja taloushallinnon prosesseja voidaan standardoida. (Partanen 2005.)

Palvelukeskusmallisessa perustransaktiotoiminnan tuottamisessa on kuitenkin avainasemassa osaava henkilökunta. Palvelukeskusmalliin kuuluu työntekijöiden opettaminen moniosaajiksi, jolloin tehtävien sijaistaminen ei aiheuta välitöntä ongelmaa. Tehokkaalla palvelukeskusmallin hyödyntämisellä voidaan saavuttaa jopa 30 prosentin kustannussäästöt. Kustannustehokkuuteen on kiinnitettävä huomiota myös muutostilanteissa yritysten sisällä, sillä päällekkäiset toiminnot syövät palvelukeskuksen tuottamaa säästöä huomaamatta. (Partanen 2005.)

4 Tilitoimiston tulevaisuuden haasteet

Liiketoiminnan kuvaaminen numeroin on kirjanpitoa. Liiketoiminnan luonne pitää ymmärtää, jotta sen tuloksen voisi kuvata numeroilla oikein kirjanpidon kautta. Pärjätäkseen alalla täytyy työntekijän päivittää osaamistasoaan jatkuvasti. Ammattilehtien ja kirjallisuuden seuraaminen ovat välttämättömiä, jotta jatkuvasti muuttuvalla toimialalla pysyy ajan tasalla. Omatoimisen opiskelun rinnalla järjestelmällinen kouluttautuminen edesauttaa asioiden omaksumista. Tilitoimiston auktorisointi antaa tilitoimistolle leiman, jonka perusteella asiakas luottaa tekevänsä yhteistyötä asiansa osaavan alan ammattilaisen kanssa. Tilitoimiston suurin haaste on saada asiakas näkemään liiketoiminta numeroiden kautta ja sen pohjalta kehittämään yrityksen toimintaa. (Dahl 2006.)

”Kirjanpitäjän työ alkaa muistuttaa tulevaisuudessa enemmän suurten yritysten liiketoimintacontrollerin työtä, jossa pitää ymmärtää yrityksen strategia ja bisnes.” (Helin 2009.)

Eräs skenaario tilitoimistoväen tulevaisuudesta on se, että tilitoimiston työntekijät toimivat esitilintarkastajina ja konsultteina asiakaskuntansa osaamisvajetta paikaten ja ratkomalla erilaisia ongelmatilanteita sekä järjestelmissä että kirjausten osalta. Mikäli tällainen skenaario toteutuu, on tilitoimistojen tämän hetkinen panostus omien järjestelmien kehittämistyö-

hön täysin turhaa. Tilitoimistot ovat ajautuneet tienhaaraan, jossa on päätettävä ryhdytäänkö ammattiauttajiksi vai taloushallinnon kokonaispalvelun tarjoajaksi. Ihmissuhteiden hoito ja suoriutuminen ajattelua vaativista tehtävistä eivät ole lähitulevaisuudessa automatisoitavissa, joten tilitoimistojen työntekijöiden työt eivät häviä muutosten myötä, vaan työnkuvat muuttuvat. (Hannus 2007; Vallenius 2005.)

Nykyisin henkilöstöhallinto mielletään osaksi kirjanpitoa, mutta tulevaisuudessa nämä toimet tullaan eriyttämään selkeästi omiksi palveluikseen. Tämä erikoistuminen koskettaa taloushallinnon alalla työskenteleviä ihmisiä, jotka tulevat erikoistumaan osa-alueittain. Ongelmaksi tällainen erikoistuminen ja eriytyminen muodostuu varahenkilöjärjestelmää luotaessa, varsinkin Suomessa toimivalla pirstaleisella tilitoimistoalalla, jossa useissa tilitoimistoissa työskentelee vain 1-2 henkilöä. Isommissa tilitoimistoissa varahenkilöjärjestelmää voidaan kuitenkin jollain tasolla ylläpitää äkillisten poissaolojen ajan. (Mäkinen 2008.)

Laskentatoimen palveluiden kysyntä ja tarjonta muodostavat tulevaisuudessa yhä suuremman roolin tilitoimistojen arjessa. Teknologisen kehityksen myötä tilitoimistoissa käsiteltävä tositevirta tulee sähköistymään ja tilitoimiston rooli tulee muuttumaan konsultoivammaksi. Tämä tositevirran sähköistyminen vapauttaa tilitoimiston resursseja pitkällä aikajänteellä tehostamalla tilitoimiston tarjoamaa peruspalvelua. Tällöin tilitoimiston työntekijöille muodostuisi mahdollisuus tarjota asiakasyrityksille johdon laskentatoimen palveluita, sillä niille asiakasyrityksissä voisi olla kysyntää. (Ahvenniemi 2008; Vallenius 2005.)

Eräs syy siihen, että tilitoimistot pääosin toistaiseksi pysyvät peruspalveluvalikoimassa, on ajanpuute, eli tilitoimistoilla ei ole aikaa kehittää palveluvalikoimaansa. Koska peruspalveluvalikoiman ulkopuolisia palveluita ei ole laajasti kehitetty, eikä niitä siten markkinoida, peruspalveluvalikoiman ulkopuoliselle palvelulle ei riitä kysyntää asiakkaiden puolelta. Todellisuudessa uusi palvelu voitaisiin myydä asiakkaalle tehokkaasti peruspalvelun ohella, mikäli tilitoimistolla olisi valmiudet johdon laskentatoimen palveluiden tarjoamiseen. Taloushallinnon sähköistyminen on edistynyt odotettua hitaammin, mutta sähköisten tuotteiden valikoima ja mahdollisuudet palveluiden kehittämiseen tilitoimistoissa paranevat jatkuvasti. Palvelun monipuolisuudella on merkitystä asiakastyytyväisyyden suhteen. Jäsentutkimuksen 2007 mukaan tyytyväisimpiä olivat ne auktorisoitujen tilitoimistojen asiakkaat, joiden tilitoimistot kykenivät peruspalvelujen ohella neuvonannon ja konsultoinnin kautta tukemaan asiakastaan. (Ahvenniemi 2008; Jäsentutkimus 2007.)

Yhä suurempien yritysten ulkoistaessa taloushallintoaan, kasvavat taloushallinnon markkinat. Tämä luo haasteen tilitoimistoille, joiden odotetaan täyttävän palvelu- ja laatukriteerit. Varsinkin kustannustehokas asiakaspalvelu vaatii tilitoimistoilta panostuksia. Myös kyky tuottaa lisäarvoa tarjoavia palveluja yrityksille ja näistä palveluista viestiminen ovat haasteellisia.

Yritystoiminnan hinnoittelu on myös tärkeässä roolissa, koska sen tulee kattaa palvelun tuottajan kustannukset, mutta myös tyydyttää asiakasta. Siksi on tärkeää nostaa esiin osaavia ihmisiä ja kehittää jo alalla toimivien henkilöiden osaamistasoa. Tämä perustuu taloushallinnossa tapahtuvaan jatkuvaan muutokseen. Taloushallinnon rutiinit pyritään automatisoimaan, jotta työntekijöille jäisi työpäivän mittaan aikaa ajatella. Tuottelias ajatteleminen puolestaan vaatii alan ymmärtämistä ja laaja-alaista osaamista. (Lith 2005; Rytsy 2006.)

4.1 Käynnissä olevat kehityshankkeet

Euroopan unioni (EU) käynnisti vuonna 2007 hankkeen, jonka tavoitteena oli eurooppalaisten yritysten hallinnollisen taakan keventäminen ja sitä kautta yritysten kilpailukyvyn parantaminen. Hankkeen tarkoituksena oli vuoteen 2012 mennessä vähentää EU-lainsäädännöstä ja sen täytäntöönpanosta yrityksille aiheutuvaa hallinnollista taakkaa 25 prosenttia. Useimmissa jäsenmaissa ryhdyttiin heti hallinnollisen byrokratian karsimiseen. EU-jäsenmaiden suhteellisesti erikokoiset hallinnolliset taakat aiheuttivat kuitenkin voimakasta keskustelua. (Ojala 2009; Rytsy 2009.)

Kesällä 2007 komissio antoi hankkeesta tiedoksiannon. Asiaa valmistellut komission työryhmä antoi ehdotuksensa hankkeen läpiviemisestä kompromissina, mikä on vastoin EU:n yleisiä tavoitteita. Tiedoksiannossa ehdotettiin, että pienimmät yritykset vapautettaisiin kokonaan tilinpäätösdirektiivien soveltamisesta. Tiedoksiannon toteutuminen tarkoittaisi käytännössä sitä, että pienimmät yritykset voisivat kansallisesti soveltaa joko tilinpäätösdirektiiviin tai kansallisiin ohjeisiin perustuvia kirjanpito- ja tilinpäätössäännöksiä. (Ojala 2009.)

Työ- ja elinkeinoministeriö ryhtyi Suomessa toimiin direktiiviehdotuksen ennakoimiseksi. Taloushallintoliitto laati Työ- ja elinkeinoministeriölle raportin, jossa oli listattuna tarpeellisia hallinnollisen taakan keventämistoimia Suomessa. Painopisteenä raportissa oli pienten yritysten hallinnollisen taakan keventäminen. Listaus sisälsi kirjanpitosäännöksiä, verotusta sekä toimimista työnantajana. Kirjanpitovelvollisen työmäärän alentaminen ja yritysten taloudellisen raportoinnin kustannusten vähentäminen olivat myös Työ- ja elinkeinoministeriön tarkastelussa. (Ojala 2009.)

Tarkoituksenmukaista olisi, että EU:n sisämarkkinoilla yhtenäiseksi luotava standardi olisi raportoinnin pohjana ja siihen perustuisi kansallinen perussäännöstö. Tähän perussäännöstöön voitaisiin tehdä kevennyksiä esimerkiksi tiedonantovelvoitteiden osalta pienimpien yritysten kohdalla. Samaan aikaan EU:n muutoshankkeen ohella oli EU:ssa kehitteillä pk-IFRS (International Financial Reporting Standards) – normisto, joka soveltunee pk-yritysten tilinpäätösstandardiksi. IFRS–normisto on EU-lainsäädännön perusteella laadittu tilinpäätöskäytäntö. Pk-IFRS

-normisto on kevennetty versio IFRS-normistosta ja se on tarkoitettu pienten ja keskisuurten yritysten tilinpäätösten laadintaan. (Ojala 2009.)

IAS (International Accounting Standards)/IFRS-standardit ovat hyvin yksityiskohtaisesti määriteltyjä ja niistä saa usein apua silloin, kun Suomen kirjanpitolaki tai Euroopan unionin tilinpäätösdirektiivit eivät erityisesti jotain asiaa tai yksityiskohtaa määrää. IAS/IFRS-standardit ovat kuitenkin hyvin vaikealukuisia. Euroopan yhteisöjen modernisointidirektiivin avulla on poistettu ristiriidat tilinpäätösdirektiivien ja IAS-standardien välillä. Suomalaisessa kirjanpitolaissa on viittaukset standardeihin. Huomioitavaa IAS/IFRS-standardien kohdalla on se, ettei niihin vedoten voi ohittaa suomalaista lainsäädäntöä eli toimia lakia vastaan. Vaarana tällaisessa normistojen ja käytäntöjen paljoudessa on kuitenkin se, että järjestelmä pirstaloituu, eikä kokonaisuutta hallitse enää kukaan. (Leppiniemi 2009.)

International Accounting Standards Board eli IASB, jolla tarkoitetaan kansainvälisiä tilinpäätösstandardeja julkaisevaa EU:n elintä, antoi 9.7.2009 IFRS for SMEs standardin joka on tarkoitettu pienille ja keskisuurille yrityksille. Standardia kirjoitettaessa on huomioitu ei-listattujen yritysten raportoinnin tavoitteet kuten pk-yritysten vähäisemmät resurssit verrattuna pörssilistattuihin yhtiöihin. Pk-IFRS-normiston tarpeellisuutta on perusteltu tilinpäätösinformaation vertailukelpoisuudella. Sijoittajat, lainanantajat ja muut tilinpäätöstä hyödyntävät tahot tarvitsevat tällaista vertailukelpoista informaatiota. IASB:n mukaan globaalit eli kansainvälisesti käytössä olevat standardit parantavat pääomien kohdentumista ja vaikuttavat pääoman hintaan. Globaalit tilinpäätösstandardit yhdenmukaistavat tilintarkastusta, pitävät yllä tilintarkastuksen laatua ja helpottavat tilintarkastusalan opetusta. (Räty 2009.)

Pk-IFRS-standardi on muotoutunut sellaiseksi, että perusperiaatteet ovat pitkälti samat kuin laajassa IFRS:ssä, mutta yksityiskohtia on karsittu ja teknisesti vaikeita sääntöjä on yksinkertaistettu. Lisäksi pk-yrityksen määritelmä on jätetty väljäksi. Siten standardi jättää valtioiden päätettäväksi, miten ne määritelevät erilliset kynnysarvot, joiden avulla ne voivat määritellä pk-yritykset. Pk-IFRS-normisto on tarkoitettu pienille yrityksille, joten sitä ei tulisi käyttää, jos yrityksen osakkeet on noteerattu tai noteerataan julkisesti. Normisto ei myöskään sovellu pankki- ja vakuustoimintaa tarjoaville yrityksille eikä muille merkittäviä julkisia palveluita tarjoaville yrityksille koosta riippumatta. Kuitenkin IASB:n mukaan jokaisen pienen ja keskisuuren yrityksen on itse päätettävä voiko se käyttää karsittua pk-IFRS-standardia vai tulisiko sen käyttää laajaa IFRS-standardia tilinpäätöstä tehdessään, jotta asetetut vaatimukset tilinpäätöksen laadinnasta tulee täytettyä. (Räty 2009.)

Havainnollistava opas tilinpäätösasiakirjojen esittämisestä (Illustrative Financial Statements Presentation and Disclosure Checklist) ja johtopäätösten perusteluosa (Basis for Conclusions) muodostavat varsinaisen standardin. Yleinen kehikko pk-IFRS-standardissa on sama kuin IFRS-

standardissa, mutta eräitä poikkeavuuksia kuitenkin löytyy. Nämä poikkeavuudet on perusteltu pk-yritysten kustannus-hyöty-näkökohdilla. (Räty 2009.)

Nyt julkaistun pk-IFRS-standardin merkityksen suomalaiselle yritystoiminnalle ratkaisee se, millaisen kannan EU-komissio standardiin ottaa. EU:ssa on meneillään tilinpäätössäännöstön uudistamistyö, joka koskee nimenomaan pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Uudistamistyön yhteydessä EU tullee päättämään, salliiko se pk-IFRS:n soveltamisen vapaaehtoisena normistona alueellaan vai otetaanko pk-IFRS käyttöön tilinpäätösstandardina esimerkiksi keskisuurissa yrityksissä. Suomessa on jo mahdollista vapaaehtoinen IFRS-säännöstön soveltaminen niin erillistilinpäätöksessä kuin konsernitilinpäätöksessäkin. (Räty 2009.)

Kun hallinnollista taakkaa kevennetään, ei yrityksille asetettujen velvoitteiden sisältö saa vaarantua. Vaikka asioita pyritään hoitamaan helpommin, eivät vallitsevat perusasiat muutu. Pääpaino on tällä hetkellä tietotekniikan ja standardien käytön lisäämisessä, mutta myös juridisia uudistuksia voi tulla. Suomen valtio ja yritykset tuntuvat olevan samaa mieltä siitä, että sähköistä asiointia tulisi kehittää edelleen. Sähköisen asioinnin kehittäminen on käynnissä ja tästä on esimerkkinä vuonna 2010 käyttöön otettu verotili, joka koskettaa jokaista Suomen yritystä (Verotililaki 2009). Valtiohallinnon sähköisiä palvelupisteitä kehittävä palveludirektiivi puolestaan elää implementointi- eli käyttöönottovaihettaan. (Rytsy 2009.)

4.1.1 FIA-kehityshanke

FIA, eli Fully Integrated Accounting -hankkeen tavoite on edistää ja lisätä automaatiota organisaation sisällä laskujen ja muun tiedon osalta sekä helpottaa yritysten raportointivelvoitteita ja sitä kautta taloushallinnon ammattilaisten työtä. Eräs hankkeen tavoite on luoda luettelo, johon on listattu kaikki yrityksille pakolliset raportointivelvoitteet ja uudenlainen tilikoodisto. Koko hankkeen päämääränä on reaaliaikainen verkkotalous, joka huomioi niin arkistoinnin ja tilintarkastuksen, kuin verotuksen vaatimukset. Kartoitustyötä tehdään yhdessä raportointivelvollisten kanssa. FIA-hanke kytkeytyy osaksi TEKESin rahoittamaan laajempaan Real Time Economy (RTE) – hankkeeseen, jossa pyritään kohti ajantasaisempaa tiedonkulkua taloushallinnassa. (Helin 2009.)

FIA-hankkeen yhteydessä luotava tilikoodiston tarkoitus ei ole olla standardi yritysten tilikartalle, vaan sen tarkoitus on palvella raportointia. Selkeä ajantasainen luettelo säästää huomattavasti yrityksiltä aikaa, sillä nyt yrityksissä joudutaan hakemaan useista eri lähteistä ajantasaiset raportointivelvoitteet. Sen avulla kaikki taloushallinnon tärkeät dokumentit eli tasekirja, tilinpäätös, veroilmoitus sekä muut viranomaisraportoinnit yhdenmukaistuvat niin, että ne voidaan tuottaa samasta järjestelmästä. Tilikarttana tilikoodisto voisi toimia pienemmissä yrityksissä hyvin. (Helin 2009.)

FIA-hanke tähtää pk-yritysten tarpeisiin, eikä se siten pyrikään vastaamaan suurten yritysten haasteisiin. Hankkeessa ovat mukana kuitenkin myös suuryritykset ja on selvää, että suurten yritysten saadessa pk-yrityksiltä FIA-hankkeen myötä paremmat viitetiedot, suuryritykset voivat helpommin kehittää myös omaa toimintaansa. FIA-hankkeen onnistuessa voidaan integroidulla taloushallinnolla säästää jopa miljardeja yritysten toiminnan tehostumisen kautta. Monimutkaisuutta FIA-hankkeeseen ei luo tekniset ongelmat ja niiden ratkaisut, vaan yhteisymmärryksen ja yhteistyön toimiminen. (Helin 2009.)

Hankkeen myötä tilitoimistot saavat enemmän vastuuta asiakasyritystensä taloushallinnon hoidossa, alkaen yksittäisten liiketapahtumien käsittelystä ja ulottuen liiketoiminnan laajempaan tarkasteluun raportoinnissa. Tilitoimiston palvelut laajentuvat tietojen kirjaamisesta taloushallinnon neuvonantoon ja asiantuntijuuteen. Suuryritykset ovat käyttäneet automatisoituja toimintoja jo aiemmin. Hankkeen myötä automatisoidut toiminnot yhtenäistetään ja tämä on suomalaisessa yrityskentässä erittäin tärkeää, sillä pienet ja keskisuuret yritykset tekevät yli puolet kaikesta Suomen yritysten liikevaihdosta. Tällä hetkellä suomalaisten yritysten välillä toimintatavat vaihtelevat paljon. FIA-hankkeen tavoitteena on luoda yleisesti yrityskentässä hyväksyttyjä käytäntöjä sekä toimintatapoja pk-yritysten eduksi. Tämän toivotaan innostavan pk-yrityksiä erilaisten uusien palveluiden, esimerkiksi verkkolaskutuksen käyttöön. (Helin 2009.)

Raporttien analysointi ja käsittely tulee tulevaisuudessa viemään suuren osan tilitoimistoammattilaisten työajasta ja siksi FIA-hankkeella pyritään vähentämään tilitoimistojen rutiinityötä. Rutiinitehtävien vähentäminen on tilitoimistoalalla erityisen tärkeässä asemassa, sillä lähivuosina tilitoimistoista eläköityvien määrä on suuri. Lisäksi FIA:n tavoitteisiin on asetettu kustannusten säästö ja yrityksen liiketoiminnan tehostaminen. FIA-hankkeen haaste on siinä, että yritysten pitäisi mahdollisimman laajasti ottaa käyttöön hankkeen määrittelemät käytännöt, jotta niistä saataisiin irti mahdollisimman suuri taloudellinen hyöty. Siksi FIA-hankkeessa tulokset pyritään saamaan kaikille toimijoille käyttöön. (Helin 2009.)

Suomessa on aiemminkin otettu käyttöön uusia käytäntöjä ja niiden käyttöönotosta opittu on pyritty huomiomaan FIA-hankkeessa. Suomalaisessa maksuliikenteessä ollaankin pitkällä viitemaksujen käytössä verrattuna kansainväliseen tasoon. Jos osaaminen ja uudet standardit pystytään yhdistämään Suomessa, on Suomi taloushallinnon sähköistämisessä jo todella pitkällä. Sähköistyminen edesauttaa taloushallinnon keskittymistä ja pysymistä Suomessa. Samalla taloushallinnon palvelut voidaan tuottaa älykkäämmin, helpommin ja halvemmin. Tämä puolestaan lisää yrityksen kilpailukykyä. (Helin 2009.)

Taloushallintoliiton Sirpa Airola tiivistää FIA-hankkeen tarkoitusta vertaamalla sitä laiva- ja konttiliikenteeseen. ”Aluksi kontit tehtiin kaikilla valmistajilla omien mittojen mukaan, kunnes keksittiin, että tehdään maailmanlaajuiset määrämitat konteille. Sillä oli valtava vaikutus koko laiva-, rekka- ja lastausliikenteelle. Tämä on vähän sama asia, kun vähän pakottaen laitetaan liiketapahtumat määrämuotoon, jotta ne saadaan tehtaalta loppukäyttäjälle. Vastaanottaja voi sitten purkaa koko kontin ja ottaa vaikka joka osasen erikseen.” (Helin 2009.)

4.1.2 Verotili asiakasyritysten käyttöön

Suomessa otettiin 1.1.2010 käyttöön verotili yritysasiakkaiden käyttöön. Verotilillä tarkoitetaan verohallinnon ylläpitämää tiliä, jolle kootaan veronmaksajakohtaisesti veroja ja maksuja koskevia tietoja. Tilin avulla lasketaan, onko verotiliasiakkaan maksettava veroja vai saako asiakas palautuksia. 1.1.2010 lähtien verotilillä hoidetaan yritysten muut oma-aloitteiset verot, paitsi varainsiirtovero. Kuitenkin esimerkiksi tulovero ja kiinteistövero jäävät vielä toistaiseksi vanhaan järjestelmään. Verotilin käyttöönotto tuo tullessaan yrityksien taloushallinnon ohjelmistoihin paljon muutoksia. (Gedik 2009.)

Verotilin käyttöönotto muuttaa myös yritysten rahavirtojen suunnittelua. Jatkossa työnantajasuoritukset ja arvonlisäverotilitykset tilitetään verotilille kunkin kuun 12. päivä ja tämä voi hankaloittaa monen yrityksen likviditeetin hallintaa. Kuitenkin tarkoituksena on helpottaa yrittäjän arkea, sillä tilille maksetaan sekä arvonlisäverot, että työnantajamaksut samalla viitteellä. Tämä vähentää työn määrää yrityksessä. Tilillä voi käyttää myös negatiivisen arvonlisäveron määrän vähentämään työnantajasuoritusten määrää, jolloin negatiivisen arvonlisäveron määrä on ikään kuin heti yrityksen käytössä. (Gedik 2009.)

Koska verotilin myötä ilmoittamisen merkitys kasvaa, aiheuttaa se tilitoimistosopimuksiin päivitystyötä. Samalla verotilin myötä tulee käyttöön uusi käsite eli perilläolopäivä, joka tarkoittaa, että ilmoituksen on oltava verohallinnossa jättöpäivänä. Koska ilmoitukset tehdään verotilille pääosin sähköisesti, ei perilläolopäivän käsitteen käyttöönotolla ole suurta merkitystä. Kuitenkin niille, jotka vielä tekevät perinteisesti paperilla ilmoituksensa, muutoksella on suuri merkitys. Paperisen ilmoituksen perilläolopäivä on kuun 7. päivä tai sitä välittömästi seuraavana ensimmäisenä arkipäivä. Koska paperinen ilmoitus kulkee yleensä postin kautta ja kun huomioidaan postin kuljetusaika, paperisen ilmoituksen jättöaika aikaistuu huomattavasti. (Gedik 2009.)

Arvonlisäveron laskenta-aikataulu kiristyy tilitoimistoissa. Siksi tilitoimistojen on entistä tarkemmin pidettävä huoli siitä, että asiakkaat toimittavat sovitun materiaalin sovittuna aikana. Perilläolopäivän merkitys korostuu myös sillä, että myöhästyneestä ilmoituksesta joutuu maksamaan myöhästymismaksun. Siksi niin tilitoimistojen kuin asiakkaidenkin tulee nyt tarkistaa

sopimuksensa ja pitää kiinni siitä, mitä on sovittu. Jatkossa tilitoimistojen on myös oman vastuunsa nojalla huomautettava asiakkaalle, mikäli tämä poikkeaa sopimusehdoista. Työnantajasuoritusten ilmoittamiseen tullut kahden päivän jättöajan lisäys ei juuri tule helpottamaan tilitoimistotyötä, sillä työnantajasuoritukset voi ilmoittaa välittömästi edellisen kuun loputtua. (Gedik 2009.)

Vaikka asiakkaan rahavirrat on sopeutettavissa pitkällä aikavälillä verotilin käyttöönottoon, on verotilin käyttöönottovaiheessa usean yrityksen neuvoteltava muiden maksujen siirtämisestä. Verotilin käyttöönoton vaikutuksien tarkasteleminen asiakkaan rahavirrassa on myös tulevaisuudessa tilitoimiston edun mukaista. Verotilin käyttöönotto vaatii myös useiden taloushallinnon ohjelmistojen päivittämistä ajantasaisiksi. Verotilijärjestelmän käytön opiskelua helpottaa se, että Verotilijärjestelmä aiotaan käyttöönottaa kolmivaiheisesti. Vaiheessa yksi yritysten oma-aloitteiset verot, paitsi varainsiirtovero, siirtyvät hoidettavaksi verotilillä. Vaiheessa kaksi järjestelmään otetaan mukaan tulo-, kiinteistö-, perintö- ja lahjaverot. Perintä liitetään järjestelmään vaiheessa kolme. Vaiheiden kaksi ja kolme toteutusajankohdasta ei ole vielä tietoa. (Gedik 2009.)

Tilitoimistoissa verotilin käyttöönotto on huomioitava, sillä muutos vaikuttaa lähes kaikkiin sopimuksiin asiakkaiden kanssa. Samalla muuttuu tilitoimistoissa myös se, että tilitoimistojen on ylläpidettävä jonkinlaista tunnuskortistoa uusille yritysten KATSO-tunnuksille, joilla verotilillä päästään asioimaan. KATSO-tunnus on yksilöivä ja tilitoimisto tarvitsee yrityksen KATSO-tunnusta sähköisten ilmoitusten lähettämiseen, sillä KATSO-tunnus mahdollistaa kirjautumisen verotilin verkkopalveluun. Siten jokaisen yrityksen olisi viisasta hankkia oma KATSO-tunnus. Tunnisteen saa hankittua verohallinnosta. (Verohallinto 2008.)

4.1.3 Yhtenäinen euromaksualue SEPA

EU-komissio asetti vuonna 2008 työryhmän, jonka tarkoituksena oli edistää Euroopan alueella sähköistä laskutusta. Pyrkimykseksi asetettiin, että valtaosa yrityksistä ja suuri osa yksityishenkilöistä käyttäisi maksuliikenteessä ainoastaan sähköisiä järjestelmiä vuoteen 2012 mennessä. Asiantuntijaryhmän mielipide on, ettei paperilaskulla ole tulevaisuutta. Koska Euroopan alueella on käynnistynyt myös SEPA (yhtenäinen euromaksualue – Single Euro Payment Area) -hanke, on elektronisen laskutuksen nopean toteutumisen tarve erittäin suuri. (Gedik 2008; Nisén 2009.)

Yhtenäinen euromaksualue eli SEPA muuttaa useita maksamiseen liittyviä toimintoja. Tällaisia ovat muun muassa tilisiirrot, suoraveloitukset ja korttimaksut. SEPAn myötä yhtenäisellä euromaksualueella otetaan kaikkialla käyttöön IBAN (International Bank Account Number) perinteisen tilinumeron tilalle. Käytännössä IBAN-numeroa käytetään tulevaisuudessa myös koti-

maan maksuissa. IBAN on pidempi kuin perinteinen pankkitilinumero ja IBAN-numeron lisäksi yksilöinnissä käytetään maksun saajan BIC-tunnusta (Bank Identification Code) eli aiemmalta nimeltään SWIFT-osoite, joka määräytyy saajan pankin mukaan. Jatkossa kaikki eurotilisiirrot välitetään käyttämällä maksun saajan IBAN-numeroa ja BIC-tunnusta. (Gedik 2008; Nisén 2009.)

Useissa yrityksissä SEPAn alueella, yritysten järjestelmät on muokattava käyttämään tätä uutta eurotilisiirto tunnisteyhdistelmää. Koska monien yritysten järjestelmissä käytetään tilinumeroita, saattaa IBAN-numeron ja BIC-tunnuksen käyttöönotto vaatia taloudellisia ponnistuksia varsinkin pienimpien yritysten yrittäjiltä. Jotta maksut välittyisivät oikein, eikä hylkääntyisi pankin järjestelmästä, on yrittäjän saatava ajantasaiset tiedot kaikkien veloittajien tilien IBAN-numeroista ja BIC-tunnuksista. Todellisuudessa eri pankkien valmiusaste välittää SEPA-maksuja on kehitysasteeltaan hyvin erilainen, ja tällä hetkellä esimerkiksi suomalaisista pankeista suuri osa ei pysty käsittelemään SEPA muodossa lähetettyä yrityksen sähköistä maksuaineistoa. (Gedik 2008; Nisén 2009.)

SEPAn suurin hyöty on se, että se tulee nopeuttamaan SEPA-alueella suoritettavia maksun siirtoja. Suomessa maksujen välitys on jo nyt nopeaa, mutta muualla SEPA-alueella, varsinkin maasta toiseen maksettaessa, on maksun siirtoviive saattanut olla jopa 6 pankkipäivää. SEPAn tarkoituksena on, että jatkossa SEPA-alueella siirrettävä maksu välittyy maiden välillä yhtä nopeasti kuin mitä se nyt välittyy Suomessa. (Gedik 2008; Nisén 2009.)

Yhteisen euromaksualueen ajatusmallina on se, että Eurooppa on yhdistynyt laskuliikenteessä, miksei se voisi yhdistyä myös maksuliikenteessä. Jo osittaisestakin yhdistymisestä seuraa euroalueella huomattavia skaalaetuja. Mikäli elektroninen laskutus ei toteudu aiotussa mittakaavassa, eivät SEPA:n investoinnit kannata. Jotta elektroninen laskutus saadaan toimimaan kansallisesti, on työryhmälle annettu laajat valtuudet, muun muassa lainsäädännön ja verotuksen kehittämiseksi. Kuitenkin haasteeksi työryhmälle muodostuu ihmisten asenteet joiden muuttaminen on teknisiä ongelmia vaikeampaa. (Gedik 2008; Nisén 2009.)

4.2 Tilitoimiston palvelujen sähköistyminen

Tiedotusvälineet kertovat jatkuvasti maailman muuttumisesta ja sen aiheuttamasta muutospaineesta meihin sekä siitä, miten meidän on nopeammin tulevaisuudessa vastattava näihin muutoksiin. Todellisuudessa maailma ei muutu kovin nopeasti ja muutoksiin ehtii sopeutua hyvin niin halutessaan. Pankin toimittamat tiliotteet ovat tulleet tositekäyttöön Suomessa vuonna 1992 ja ovat suurimmassa osassa yrityksiä edelleen kirjanpitokäytössä siten, ettei sähköistä tiliotetta hyödynnetä kirjauksissa, vaikka tämä teknisesti olisi mahdollista. Samoin

kävi verkkolaskuille, joista ensimmäiset Suomessa lähetettiin 1999, mutta edelleen vuonna 2007 suurin osa laskuista kulki laskuttajalta asiakkaalle paperilla. (Vahtera 2007.)

Jo parin vuosikymmenen ajan taloushallinnon tehokkuus ja tuottavuus on puhuttanut yritysmaailmassa. Toimintojen tehostumista ja tuottavuuden kasvua odotetaan sähköisestä taloushallinnosta. Sähköinen taloushallinto voidaan määritellä kaikkien taloushallinnon tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisoinniksi ja käsittelyksi sähköisessä muodossa. Sähköinen taloushallinto on digitaalisen taloushallinnon esiaste. Sähköisessä taloushallinnossa voidaan esimerkiksi tositeaineisto skannata, eli siirtää paperimuodosta sähköiseen muotoon. (Lahti & Salminen 2008, 19, 22; Vahtera 2007; Vallenius 2005.)

Digitaalisessa taloushallinnossa edellytetään 100 prosenttista digitaalisuutta. Digitaalisuus on sähköisessä muodossa olevan tiedon käsittelyä, siirtämistä, esittämistä ja varastointia. Sähköisen taloushallinnon oletetaan merkittävästi vähentävän yrityksen kustannuksia. Verkkolaskutuksen varaan on asetettu paljon odotuksia. Kulujen odotetaan puolittuvan ja laskujen välityksen tehostuvan huomattavasti. Verkkolaskutuksesta tähän mennessä tavoitetut taloudelliset hyödyt ovat kuitenkin toistaiseksi hukkuneet järjestelmien kehittämiskustannuksiin. (Lahti & Salminen 2008, 19, 22; Vahtera 2007; Vallenius 2005.)

Nykyajan jokamiehen oikeudeksi voidaan katsoa sähköinen asiointi, joka tarkoittaa sitä, että Suomeen pitäisi luoda koko maan kattava laajakaistaverkko, jonka kautta asiointi olisi mahdollista. Lisäksi yrittäjälle pakolliset täytettävät kaavakkeet on oltava sellaisia, että ne soveltuvat käytettäväksi millä tahansa tietokoneohjelmistolla. Asiaa hankaloittaa se, että erilaisilta yrittäjiltä velvoitetaan erilaisia raportteja. Lisäksi yrittäjien tietojärjestelmien käyttötaidot ovat eritasoisia. Olisi huomattavasti helpompaa, mikäli yrittäjät voisivat ainakin osan raportointivelvoitteistaan ulkoistaa tilitoimistoille. Tämän kautta on todennäköistä, että tulevaisuudessa tiiviissä yhteistyössä asiakkaan kanssa toimivien kirjanpitäjien palvelutarjonta käsittää myös uudenlaiset hallinnointipalvelut. (Nyman 2009; Rytsy 2009.)

Pk-yrittäjät pitäisi saada ymmärtämään uuden tietojenkäsittelytekniikan suomat mahdollisuudet, jolloin työ yrityksissä tehostuisi. Yhdeksän kymmenestä suomalaisesta yrittäjästä on ulkoistanut taloushallintonsa ja koska suurella osalla tilitoimistoista on nykyaikaiset tehokkaat järjestelmät työn tekemiseksi, on raportointi Suomessa nykysäännöksin kustannustehokasta. Kuitenkin esimerkiksi verolainsäädäntöä muokkaamalla voitaisiin aikaansaada työ- ja kustannussäästöjä yrityksissä. (Ojala 2009.)

Mäkelän mukaan se, että taloushallinto sähköistyy, ei tarkoita ainoastaan sitä, että tilitoimistot muuttuvat paperittomiksi ja että toiminnot automatisoidaan ottamalla tietojärjestelmiä käyttöön, vaan sähköistymisen myötä muuttuvat niin tilitoimistojen palvelut ja prosessit,

henkilöstön työnkuva ja osaamistarpeet kuin asiakkaiden ja tilitoimiston välinen työnjakokin. Samalla koko toimiala ja liiketoimintaympäristö muuttuu. Sähköinen taloushallinto voidaan siis mieltää tilitoimiston sähköisenä liiketoimintana. Mäkelän Pro gradu – tutkimuksen kohdeyrityksissä palveluiden ja työnkuvan nähtiin jo monipuolistuneen. Verkkolaskujen lisääntyessä palveluiden ja työnkuvien odotettiin muuttuvan vielä lisää. Yleinen näkemys Pro gradu – tutkimuksen kohdeyrityksissä oli myös se, että perinteisiä menetelmiä käytetään uusien rinnalla vielä pitkään. (Mäkelä 2005.)

Korhonen on opinnäytetyössään selvittänyt sitä, tuleeko perinteinen taloushallinto tulevaisuudessa poistumaan tilitoimistojen tuotevalikoimasta kokonaan. Tulokseksi opinnäytetyötutkimuksestaan hän oli saanut, ettei perinteinen taloushallinto tule kokonaan poistumaan sähköisen tieltä. Korhosen tutkimuksen mukaan sähköinen taloushallinto tulee lisääntymään kuitenkin tulevaisuudessa. Edelleen tutkimuksen vastaajat olivat arvioineet, ettei alan asiakasrakenne lähitulevaisuudessa muutu voimakkaasti, vaan edelleen tilitoimistot toimittavat perinteistä kirjanpitoa pienille asiakkaille ja sähköistä kirjanpitoa hieman suuremmille asiakkaille. (Korhonen 2009.)

Varsinkin pienten asiakkaiden osalta paperimateriaalista toimitettua kirjanpitoa tullaan tarjoamaan palveluna niin pitkään kuin asiakkaan tarve sitä vaatii. Varsinkin niiden asiakkaiden osalta, joilla on rajoittuneet taidot käyttää tietojärjestelmiä, on tilitoimistojen rooli merkittävässä asemassa, sillä tilitoimistoilla on mahdollisuuksia sähköistää asiakkaiden taloushallintoa omien järjestelmiensä kautta. Samalla tilitoimistot voivat kehittää omaa osaamistaan sähköisen taloushallinnon alalla. (Nyman 2009.)

Sähköistymisen ulkopuolelle jääminen tarkoittaa kuolemista markkinoilla, niin kokonaisvaltaisesta muutoksesta sähköistymisessä tilitoimistoalalla on kyse. Tulevaisuuden strategioiden pohtiminen tilitoimistoissa on edellytys kilpailussa pärjäämiselle. Tilitoimistojen liiketoiminta muuttuu väistämättä sähköistymisen myötä. Sähköistyminen vaikuttaa palveluiden tarjontaan, henkilöstön osaamistarpeisiin ja työnkuvaan sekä ylipäätään koko tilitoimistoalaan. (Granlund & Malmi 2003, s. 54.)

Tilitoimiston tulee suhtautua taloushallinnon sähköistämiseen pitkäjänteisellä asenteella. Koska sähköinen taloushallinto muodostuu monesta eri osa-alueesta ja on siten laaja kokonaisuus, vaatii sen sisäistäminen normaaleiden päivärutiineiden ohella intoa ja aikaa. Useissa tilitoimistoissa odotetaan, että verkkolaskut yleistyvät riittävästi ja vasta sitten tilitoimistot ovat ajatelleet ottaa sähköiset toimintamallit käyttöön. Suomen pk-yritysten taloushallinnoista yhdeksän kymmenestä on tilitoimistojen hoidettavana ja siten olisi luontevaa, että tilitoimistot olisivat tehokkaasti käyttämässä verkkolaskuja sekä laskujen lähettämisen että vastaanottamisen osalta. (Hannus 2007.)

Pankin tiliotteet ja tapahtumat, verohallinnon ja tullin valvontailmoitukset ja raportit ja palkanmaksun ja palkkojen vuosi-ilmoitukset voidaan nykyään noutaa ja lähettää täysin sähköisesti. Koska tilitoimistossa usein käsitellään kuukausimapista jälkikäteen asiakkaan kirjanpitoa, eivät edellä mainitut sähköistykset muuta tätä toimintamallia. Asiakkaan kuukausimapilla tarkoitetaan mappia, johon on koottu asiakkaan kaikki tilikuukautta koskeva materiaali, jonka perusteella tilitoimisto tekee asiakkaan kirjanpidon. Yrityksille myytävien reskontraohjelmistojen myynti perustuu siihen ajatukseen, että ohjelmia käyttämällä asiakkaalle muodostuneet tilitoimistojen kulut putoavat murto-osaan aikaisemmasta. Sähköisiä kokonaisratkaisuja voidaan markkinoida samalla perusperiaatteella asiakkaalle. Tilitoimiston rooli tällaisen järjestelmän hankkineen asiakkaan osalta on väistämättä muutoksen edessä. (Hannus 2007.)

Tilitoimistoilla on valinnanvaihtoehtoja: ne voivat investoida omiin ohjelmistoihin ja laitteisiin tai asp-palvelumalliin. Application Service Provider eli Asp-palvelumallissa tilitoimisto ei osta ohjelmistoa itselleen, vaan vuokraa sen palveluntarjoajalta. Osaamisen, työtehon ja ylläpitokustannusten takia ei ole mielekästä panostaa moneen eri järjestelmään samanaikaisesti ja siten päätökseen vaikuttaa tilitoimiston aiemmat järjestelmäpanostukset. (Hannus 2007.)

Mikäli tilitoimistolla on paljon asiakkaita ja toimisto on panostanut paljon resursseja esimerkiksi asiakaskohtaisiin raportointeihin, kynnys vaihtaa perusjärjestelmää toimistossa nousee. Järjestelmien vaihtamisesta aiheutuu myös kustannuksia tilitoimistoille. Ohjelmistot itsessään aiheuttavat hankintakustannuksia, mutta järjestelmän käyttöönotto ja testaus tilitoimiston omana työnä aiheuttaa myös suuria kustannuksia. Ostettu ohjelmistokoulutus, joka sekin maksaa, voi kuitenkin nopeuttaa oppimisprosessia. Koska ohjelmistot on helpompi oppia hallitsemaan niitä varsinaisesti työssä käytettäessä, on järkevää aloittaa tilitoimiston oman taloushallinnon siirtämisestä uuteen järjestelmään. (Hannus 2007.)

Sähköistymisen myötä asiakkaalle tehty työ ja siihen käytetty aika pilkkoutuu. Tämä johtuu siitä, että päivittäin tehdään kutakin asiakasta kohti tietyt toimet, joiden hinnoittelu aiheuttaa ongelmia. Hinnoittelun ongelmaa lisää myös se tosiasia, että ohjelmistoon on panostettu ja sen käyttöönotto on aiheuttanut kustannuksia. Lisäksi työhön käytetyn ajan määrästä asiakasta kohti ei ole tarpeeksi kokemusta. (Hannus 2007.)

Automatisoitumisen on eduistaan huolimatta todettu viimeisten vuosien aikana vähentävän tilitoimistojen työtä. Ostolaskujen sähköinen käsittelyjärjestelmä muodostaa tähän kuitenkin poikkeuksen. Konttorityön siirtäminen tilitoimistotyöksi helpottuu nopeita yhteyksiä hyödyntämällä. Tämä puolestaan syventää entisestään asiakkaan ja tilitoimiston välistä yhteistyötä. On kuitenkin epäselvää, kuinka tehokkaasti tilitoimistot osaavat markkinoida sähköisiä palve-

lujaan tulevaisuudessa. Lisäksi verkkolaskutuksen toteuttamiseen tilitoimisto ja asiakas tarvitsevat operaattoreita, joiden palveluntarjonta ja hinnoittelu ovat vaihtelevia. Oikean operaattorin löytäminen voi olla haasteellista. Sähköinen taloushallinto on jo tullut ja siihen on sopeuduttava. On silti hyvä muistaa, että taloushallinnon sähköiset toimintatavat ovat vain osa tilitoimistopalvelua. Asiantuntevaa henkilökohtaista palvelua ei voida koskaan korvata automaatiolla. (Hannus 2007.)

Yleisesti voidaan todeta sekä tilitoimiston että asiakasyrityksen hyötyvän taloushallinnon sähköistämisestä. Tilitoimisto hyötyy muun muassa tiedon välittymisen tasoittumisella, tietoa virtaa jatkuvasti tilitoimistoon, ei enää vain kerran kuussa. Tämä helpottaa työn aikatauluttamista. Tilitoimisto voi kasvaa asiakasyrityksen strategiseksi kumppaniksi. Hyvin toimivat taloushallinnon prosessit vapauttavat asiakasyrityksen resursseja. Molemmat osapuolet hyötyvät reaaliaikaisesta tiedonvälityksestä, tositteet, raportit ja dokumentit ovat ajan tasalla, eivätkä arkistot vie fyysistä tilaa. Taloushallinto muuttuu ajasta ja paikasta riippumattomaksi. (Launonen 2007; Vallenius 2005.)

Kuluneen sukupolven aikana taloushallinnon tuottavuudessa ei ole tapahtunut suuria muutoksia. Sähköistymisen myötä tuottavuuden tehostamiseen kuitenkin olisi mahdollisuus, jos yrittäjät ottaisivat täysimääräisesti sähköiset apuvälineet käyttöönsä. Käytännössä sähköistyvien hankkeiden ongelma on niihin käytetty aika ja ajan muodossa käytetty raha, jota ei toiminnan tehostumisen myötä kovinkaan helposti saada takaisin. Automatisoitumisen myötä myös julkishallinnon kaavakkeet ja ilmoitukset ovat siirtyneet asiakkaiden itsensä täytettäviksi ja yrityksissä näiden täyttämiseen kuluu kallista aikaa. Automatisoituminen myös kiristää ilmoitusten palautusaikatauluja. (Vahtera 2007.)

Yritysten tulisi keskittyä ydinliiketoimintaansa ja antaa tilitoimiston hoitaa taloushallinnon toimintonsa. Sähköiset järjestelmät tarjoavalle tilitoimistolle voidaan siirtää enenevissä määrin taloushallinnon rutiineja, kuten reskontrien, palkanmaksun ja viranomaisraportoinnin hoito. Kun nämä rutiinit ovat tehokkaassa hoidossa, voi yritys keskittyä ydinliiketoiminnan kehittämiseen. Näillä järjestelyillä tilitoimistosta tulee strateginen kumppani asiakasyritykselle. Sähköinen järjestelmä takaa tositteiden järjestyksessä pysymisen sekä antaa kirjanpitäjälle aikaa hoitaa asiakasyrityksen taloushallintoa kokonaisuutena. (Granlund & Malmi 2003, 53, 58; Launonen 2007; Vallenius 2005.)

Taloushallinnon sähköistyessä palvelun tarjoajan sijainnin merkitys pienenee. Muita etuja ovat paperitositteiden häviäminen ja sitä kautta arkistoinnin helpottuminen. Asiakasyritys löytää sähköisestä arkistosta tarvitsemansa tositteen, ilman kirjanpitäjän tekemää etsintä- ja selvitystyötä. Sähköinen käsittely on joustavampaa, kun tiedot kulkevat sähköisesti. Isommissa organisaatioissa sähköiset hyväksynnät nopeuttavat tositteiden käsittelyä. Erilaiset tosit-

teet pysyvät järjestyksessä sähköisessä arkistossa. Tilitoimisto asiantuntijana pystyy huolehtimaan tämän sähköisen järjestelmän toimivuudesta sekä opastamaan asiakasta käytössä. Lyhyen ajan sisällä kaikki yritykset eivät kuitenkaan pysty siirtymään sähköiseen laskutukseen ja siksi tilitoimistojen on jatkossakin pystyttävä muuntamaan paperilaskut sähköiseen muotoon. (Granlund & Malmi. 2003. s. 53, 58; Launonen 2007; Mäkinen & Vuorio 2002; 16–17, 117, 120.)

4.2.1 Maksujen viitenumerot ja automatisoituminen

Suomessa kehitettiin 35 vuotta sitten edelleen käytössä oleva viitenumeropalvelu, joka on toiminut erittäin hyvin. Lähes jokainen suomalainen yritys käyttää laskutuksessaan viitenumeroita ja niitä osataan suomalaisessa maksuliikenteessä hyödyntää hyvin, mutta ulkomaisia maksuliikenneohjelmia käyttävät yritykset maksavat laskut usein edelleen ilman viitteitä. Tämän innovatiivisen numerokohdistuksen hyödyntäminen on kuitenkin pysähtynyt myyntilaskujen kohdistamiseen reskontrissa, vaikka samalla tavalla viitenumerot voitaisiin ulottaa lähes kaikkiin maksuihin, siis myös ostoreskontran ja palkanmaksun suorituksiin. (Vahtera 2007.)

Ilman viitenumeroiden käyttöä, voidaan arvioida että Suomessa tarvittaisiin 2000 työpaikkaa lisää pelkästään reskontrien hoitamiseksi. Tiliote-tositteena palvelu yhdistettiin 1990-luvulla muihin pankkipalveluihin tehokkaasti, jonka jälkeen oli mahdollisuus radikaaleihin pankkisaneerauksiin. Pankkipalveluita ja niiden hinnoittelua voidaankin käyttää hyvänä esimerkkinä siitä, miten automatisoituminen vie työpaikkoja. Maailmanlaajuisesti automatisoitumisen tuoma työpaikkojen väheneminen voi tulevaisuudessa luoda vakavan ongelman tulonjaon suhteen ihmisten kesken. (Vahtera 2007.)

Kaikenlainen automatisoituminen vaatii erilaisia ohjelmistoja toimiakseen. Ohjelmistot taas tuovat mukanaan ongelman ohjelmistojen toimivuudesta. Pahimmillaan tietokatkokset ja ohjelmisto-ongelmat voivat aiheuttaa katkoksen mittaisen tulovajauksen yrityksen liiketoimintaan. Yrityksen on siis varmistettava, että aina on saatavilla ammattitaitoinen henkilö korjaamaan ilmeneviä ongelmia automaatiossa. Automatisoitumisen kustannukset ovat vaikeasti mitattavissa ja automatisoituminen myötä työt voidaan tehdä etäyhteyksin milloin ja mistä tahansa. Etäyhteyksin toteutettavissa oleva työ luo omanlaisensa etuuden työskentelyyn, mutta samalla se aiheuttaa paineita työntekijöille, joille ei helpostikaan suoda vapaa-aikaa. “Aikaisemmin riitti, että osti kaksi kuula-kärkikynää. Toisen sen varalle, että ensimmäisestä muste loppuu.” (Vahtera 2007.)

Palveluiden tuottavuuden lisääntyminen tarkoittaa myös epäitsekkyyttä. Uudistusten vaikutusta liiketoimintaan ja työympäristöön pitäisi tutkia tarkemmin. Automaatio kuitenkin etenee yhteiskunnassamme riippumatta siitä vastustammeko sitä vai emme. Vaikka automatisoi-

tuminen aiheuttaa ongelmia, sen tarkoitus on helpottaa työn tekemistä ja sitä kautta elämää. Teollisuusautomaatio mahdollistaa kotitalouksien kodinkoneostot ja pankkipalveluiden kehittymisen myötä myös pankkien tiskillä jonottaminen on loppunut. (Vahtera 2007.)

Automatisoitumisen myötä Suomessa on menetetty työpaikkoja, joita ei saada korvaantumaan automaation tuottamisella. Automatisoitumisesta hyödyn saa palvelun tuottaja, eikä suoraan asiakas, esimerkiksi yrittäjä, sillä hän maksaa normaalisti palvelupalkkiota tilitoimistolle ja verot verottajalle. Kansainvälisesti mitattuna suomalainen kilpailukyky ei ole automatisoitumisen mukana parantunut. (Vahtera 2007.)

4.2.2 Verkko- ja e-laskut

Suomalaisia yrityksiä ja julkishallinnon organisaatioita, jotka lähettivät ja vastaanottivat verkkolaskuja, oli vuonna 2007 noin 15 000. Suomessa oli kuitenkin tuolloin 230 000 yritystä, eikä ole varmuutta siitä, kuinka monella noista yrityksistä olisi tuolloin ollut mahdollisuus verkkolaskutukseen. Verkkolaskulla tarkoitetaan sähköistä laskua, joka lähetetään ja vastaanotetaan konekielisessä muodossa. Launonen painottaa, että vaikka sähköisten palveluiden tarjoaminen tällä hetkellä on vielä kilpailuetu, on se tulevaisuudessa välttämättömyys, jota ilman ei tilitoimisto pysty toimimaan alallaan. Verkkolaskujen yleistyessä sähköistyminen etenee. Asiakkaiden tilaukset siirtyvät sähköiseen muotoon ja pian seuraavat myös yritysten reskontrat. Reskontran hoito ja taloushallinto on helposti ulkoistettavia toimintoja, kunhan ne on kerran sähköistetty. (Launonen 2007; Vallenius 2005.)

Sähköistymisen haasteina ovat muun muassa kansainvälinen yhtenäistäminen. Yritysten tehdessä kauppaa globaalisti, on tilitoimistoilla haasteena pysyä perässä. EU-laajuinen taloushallinto on pirstaleinen kenttä, joka edellyttää paljon työtä harmonisoinnin saralla. Suhtautuminen sähköisen laskutuksen riskeihin vaihtelee Euroopan sisällä. Suomi on edelläkävijä sähköisessä laskutuksessa, osasyinä tähän ovat pitkät välimatkat ja syrjäinen sijainti. Suomessa toimii myös ainutlaatuinen Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n TIEKEn koordinoima Verkkolaskufoorumi. Foorumissa kohtaavat verkkolaskujen lähettäjät, vastaanottajat, laskujen välittäjät sekä ohjelmistojen rakentajat. Sähköisen laskutuksen hyvästä alusta huolimatta, sen kehitys Suomessa on ollut hidasta. (Gedik 2008; Launonen 2007; Nisén 2009.)

Tietoyhteiskunnassa keskeisin seuraava askel onkin siirtyminen elektroniseen laskutukseen eli e-laskuihin. Tämä johtuu siitä, että se koskettaa kaikkia. Elektronisen laskutuksen kautta voi oppia seuraavat askeleet reaaliaikaista taloutta kohti. Suomessa kaikilla yrityksillä on valmiudet käyttää verkkopankkia ja kuluttajistakin jo 85 prosentilla. E-laskupalveluita voi ostaa niitä tuottavilta yrityksiltä, esimerkiksi Itellalta. (Gedik 2008; Nisén 2009.)

Sähköistymisen ja erityisesti verkkolaskujen yleistyessä, myös kysymys tietoturvasta on noussut esille. Koska tulevaisuudessa voidaan suoraan laskulta muodostaa yhteys vastaanottajan tietojärjestelmiin virheiden välttämiseksi, luo tämä toiminto samalla mahdollisuuden väärinkäytöksiin. Suomessa on yleisesti käytössä tapa, ettei sähköisesti siirrettäviä laskuja allekirjoiteta kotimaisessa laskutuksessa. Myöskään varmenteita ei käytetä. Siirrossa käytetään maksuliikenteessäkin luotettavaksi havaittua tekniikka, jonka oletetaan olevan suojattu. Näitä riskejä suuremmaksi voidaan kuitenkin katsoa saavutettava hyöty. Tilitoimistojen työstä jäävät pois tallennus ja arkistointi sähköistymisen myötä. (Vallenius 2005.)

On oletettavaa, että 2020-luvun alussa Euroopassa on 35 miljoonaa työtä tekevää henkilöä vähemmän kuin nyt. Näiden jäljelle jääneiden työntekijöiden on kyettävä hoitamaan liiketoiminta yhtä tehokkaasti kuin se tälläkin hetkellä hoidetaan. Se kannustaa elektronisen laskutuksen täysimääräiseen käyttöönottoon ja jo nyt käyttöönotolla saavutettaisiin huomattavia kustannussäästöjä, arviolta 238 miljardia – 243 miljardia per vuosi, pelkästään Euroopan alueella. Myös ympäristön kuormitusta voitaisiin keventää huomattavasti elektronisella laskutuksella. Osa suomalaisista yrityksistä vastaanottaa laskuja jo nyt ainoastaan e-laskuina. Tämä aiheuttaa muutospaineita pienyrittäjien laskutukseen ja sitä kautta tilitoimistojen palveluihin. (Gedik 2008; Nisén 2009.)

Suomessa e-laskun käyttöönottoon riittää, että osaa täyttää lomakkeen tietokoneella, eikä e-laskutuksen käyttöönotto maksa mitään, olettaen, että yrityksellä on Internet käytössään. Kuitenkin sähköisen laskutuksen käyttöönotto on yleistynyt hyvin hitaasti. Sähköinen laskutus ei kulje avoimessa Internetissä, joten joissakin maissa laskutuksen käyttöönottoa on turhaan vaikeutettu liian tietoturvateknisillä ja kalliilla ratkaisuilla, joiden poistamiseksi on tehtävä lakimuutoksia. (Gedik 2008; Nisén 2009.)

Jotta verkkolaskujärjestelmä saadaan toimimaan euroalueella, on siihen saatava mukaan niin e-laskutoimijat, pankit kuin yrittäjätkin. Tällaisella yhteisöllä on oltava sääntökirja, jotta asiakkaiden tunnistaminen sujuu luotettavasti ja kulut tulee korvattua oikeudenmukaisesti. Yhteiset standardit, jotka sopivat sekä pienille että suurille yrityksille ovat tarpeen. (Gedik 2008; Nisén 2009.)

4.2.3 Sähköisten tositteiden ja aineiston säilyttäminen

Kirjanpitolaissa ja sitä tarkentavissa ohjeissa on annettu tarkkoja yksityiskohtaisia ohjeita ja asetettu velvoitteita kirjanpitoaineiston säilyttämisestä. Elektronisen arkistoinnin edellytys on, että tiedot säilyvät kirjanpitolain ja tarkentavien ohjeiden mukaisesti määrätyn ajan. Nämä ohjeet ja velvoitteet on huomioitu, kun ohjelmistotoimittajat ovat tuotekehitelleet arkistojärjestelmiä. Arkistoitavaa kirjanpidon tositeaineistoa ovat liiketoiminnan tositteet ja

liitteet, liiketapahtumien kirjeenvaihto ja täsmäytysselvitykset. Verkkolaskuja arkistoitaessa myös laskuerittelyt tai muut laskuun vaikuttaneet liitteet on arkistoitava. Laskuja vastaanottavan eli niitä myös arkistoivan yrityksen vastuulla on katsoa, että liitteet on arkistoitu järjestelmään asianmukaisesti. (Kirjanpitolaki 2.luku 10 § 1997; Fredman 2009.)

Kirjanpitolautakunnan yleisohje Koneellisessa kirjanpidossa käytettävistä menetelmistä velvoittaa huolehtimaan, ettei koneellinen tositteiden laatiminen johda liian riisuttuihin tositteisiin, joista puuttuisivat kirjauksen perusteet. Tositteen tietosisällön on oltava edelleen kirjauksen peruste. (KILA 2000; Rekola-Nieminen 2007.)

Tositteen tietosisällön perusteella tehdään oikea kirjaus kirjanpitoon. Siitä tulee selvitä kuka mitäkin on kenelle luovuttanut, koska ja millä hinnalla. Lämpöpaperitositteet aiheuttavat haasteen säilyttämiselle, tilitoimiston ja asiakasyrityksen tulee päättää, kenen vastuulla on kopiointi ja arkistoinnin varmistaminen. Tositteen lisäksi kokonaisuuteen voi kuulua esimerkiksi kuormakirjoja tai sopimuksia. Nämäkin tositteen liitteet tulisi arkistoida. Usein kauppakirjat, velkakirja ja pöytäkirjat kopioidaan tilitoimistolle säilytettäväksi, alkuperäiset säilytetään yrityksessä. (Kirjanpitolaki 2. luku 5 § 1997; Rekola-Nieminen 2007.)

Paperisen tasekirjan säilyttämisestä on sovittava selvästi asiakkaan ja tilitoimiston välillä. Kirjanpitovelvollisen kannattaa muistaa, että velvollisuus säilyttämiseen on aina ensisijaisesti kirjanpitovelvollisella itsellään. Tämä vastuu voidaan siirtää toiselle osapuolelle esimerkiksi arkistointisopimuksella. Tietosisällön säilyminen vahingoittumattomana säilytysajan kuluessa tulee tarkistaa säännöllisesti. (Rekola-Nieminen 2007; Rekola-Nieminen 2006.)

Myös elektronisesti arkistoidun kirjanpitoaineiston osalta kirjausketjun aukottomuuden tulee toteutua. Kirjanpitolaki edellyttää, että tiedot, jotka on arkistoitu, voidaan todeta muuttumattomiksi. Muun muassa tositenumerointi ja laskun tietojen arkistointi laskun kuvan kanssa edesauttavat kirjausten oikeellisuuden tarkistamista. Yleensä elektronisissa arkistojärjestelmissä on ominaisuuksia, jotka helpottavat tiedonhakua. Näiden ominaisuuksien avulla pääsee porautumaan tarkemmin tositteisiin, esimerkiksi tuloslaskelmalta tositetasolle. (Kirjanpitolaki 2. luku 10 §; Fredman 2009.)

4.3 Tilitoimistoalan kansainvälistyminen

Asiakasyritysten kansainvälistyessä tulee tilitoimistojenkin huomioida palvelutarjonnassaan asiakasyrityksen muuttuvat tarpeet. Tilitoimiston palveluita saatetaan tarvita esimerkiksi sivuliikkeiden hallinnassa tai komennustyöntekijöiden palkanmaksussa. Kansainvälistymisen kaksi näkökulmaa ovat suomalaiset yritykset, jotka hakeutuvat kotimarkkinoiden ulkopuolelle, sekä muunmaalaiset yritykset, jotka hakeutuvat Suomen markkinoille. (Suvanto 2007a.)

Kansainvälistyville suomalaisyrityksille kotimainen tilitoimisto ei pysty välttämättä tarjoamaan kaikkea tarvittavaa palvelua, vaan silloin on luontevampaa valita kohdemaan tunteva paikallinen tilitoimisto hoitamaan asioita. Luontevampi kohderyhmä suomalaiselle tilitoimistolle olisi Suomen markkinoille pyrkivät yritykset. Tilitoimistot ovat oman alansa asiantuntijoita, joiden palveluita ulkomaiset yritykset tarvitsevat. Paikallisten säädösten ja lakien tunteminen on kilpailuetu suomalaisille tilitoimistoille. Haasteena asiakasyritykselle ovat erilaiset toimintatavat eri tilitoimistoissa eri maissa. Jos palvelut ostettaisiin yhdestä kansainvälisestä tilitoimistosta, olisi kokonaisuuksien hallinta helpompaa. Toisaalta asiakasyritys saattaa haluta kilpailuttaa tilitoimistopalvelunsa maakohtaisesti. (Suvanto 2007a.)

Kansainvälistyvällä tilitoimistolla on useampi vaihtoehto valittavanaan tavassa, miten vieraille markkinoille pyritään. Tilitoimisto voi liittyä kansainväliseen ketjuun, jonka alaisuudessa tarjotaan palveluita asiakasyrityksille. Aktiivisempaa kasvua hakeva tilitoimisto voi perustaa omia toimistojaan ulkomaille, esimerkiksi ostamalla kohdemaassa toimivia tilitoimistoja. Osaamisen kehittäminen ja paikallistuntemus ovat perusedellytyksiä onnistuneessa etabloitumisessa ulkomailla, tämä puolestaan vaatii henkilöstöltä innostuneisuutta ja erikoisosaamista. (Siitonen 2009; Suvanto 2007a.)

Globalisoituvat yritykset hidastavat laskujensa maksamista, sillä ne tarvitsevat pääomaa laajentumiseensa. Lisäksi Euroopassa käytetään usein selvästi Suomen maksuehtoja pidempiä maksuaikoja. Kansainvälistyessä byrokratia ja vieraat järjestelmät saattavat aiheuttaa ongelmia globalisoituvan yrityksen arjen toiminnoissa, joten maksut saattavat myöhästellä. Tällainen saatavien viivästyminen voi pahimmillaan johtaa vaikeisiin likviditeettiongelmiin laskuttavassa yrityksessä. Huomioitavaa on myös se, ettei ulkomaisilla pankeilla ole valmiuksia välittää esimerkiksi maksusuoritusten viitenumeroita. (Vahtera 2007.)

Asiakasyritysten ja rahaliikenteen kansainvälistyessä tilitoimiston on pysyttävä muutoksessa mukana. Tämä asettaa valtavan haasteen sekä tilitoimiston henkilöstön osaamiselle, että järjestelmien suorituskyvylle. Samanlaista muutostarvetta luo uudistuva lainsäädäntö, joka vaikuttaa jäsenyritysten raportointimenetelmiin ja tarpeisiin. (Lith 2005.)

4.4 Tilitoimistoalan kilpailu

Perinteisesti tilitoimistojen palvelut ja palvelustrategiat ovat olleet suhteellisen samanlaisia, palvelua tarjoavasta tilitoimistosta riippumatta. Tilitoimistoilla on ollut riittävästi työtä, sillä alalla on paljon asiakkaita. Suuri työn määrä on tilitoimistoissa näkynyt muun muassa seurannan puutteena, jonka johdosta kaikkea asiakkaalle tehtyä työtä, kuten neuvontatyötä, ei ole laskutettu. Tilitoimistoala kohtaa nykyään myös alalla vallitsevan nopean muutostahdin ja

tämän johdosta tilitoimistojen on mietittävä tulevaisuutta ja sen tuomia kysymyksiä sekä haasteita. Alan työkaluja ja osaamista halutaan kehittää aktiivisemmin kuin aiemmin. Pärjätäkseen markkinoilla tilitoimistojen on erilaistuttava alallaan aiempaa enemmän. Nykyisten ja uusien palveluiden tuotteistamiseen panostetaan aktiivisesti osassa tilitoimistoja, toiset reagoivat vasta markkinoiden paineen kohdatessaan. Aktiivisesti palveluihinsa panostavien tilitoimistojen määrä tulee kuitenkin kasvamaan alalla voimakkaasti lähi vuosina. (Ahvenniemi 2008.)

Asiakasmarkkinoilla uusi asiakasryhmä ovat suuret, paljon nykyistä tilitoimistoasiakasta suuremmat ulkoistaja-asiakkaat, joiden tarpeet tyydyttääkseen tilitoimiston on kyettävä tarjoamaan myös johdon tukipalvelut. Tarpeen myötä tilitoimistojen palveluntarjonnan on kehityttävä, jotta nämä uudet palvelut voidaan tuotteistaa ja niitä voidaan tarjota tehokkaasti vanhoille ja uusille asiakkaille. Tilitoimistoalalla arvioidaan, että tilitoimiston kehittyminen alan asiantuntijaksi kestää 8-10 vuotta, jona aikana tilitoimisto auktorisoidaan ja se kohtaa asiakkaidensa kautta alan erilaiset ongelmatapaukset. Nämä tapaukset pakottavat tilitoimiston hankkimaan sen tietotaidon täydennysopiskelun kautta, joka alan asiantuntijalla tulee olla. Haasteen alan asiantuntijuudelle asettaa johdon laskentatoimen asiantuntemus ja palveluiden tarjonta asiakkaille. Toimivalla johdon laskentatoimen palveluntarjonnalla on teorian mukaan suuri lisäarvo asiakkaalle, mutta tämä edellyttää erilaisia työvalmiuksia kuin perinteinen ulkoinen laskenta. (Ahvenniemi 2008.)

Asiakasyrityksen sisäisen laskennan tehokkaaseen hoitamiseen tarvitaan valmiuksia. Tilitoimiston pitää hallita kustannus- ja kannattavuuslaskenta, likviditeettiennusteet, sekä ymmärtää asiakasyrityksen liiketoiminta ja sen lainalaisuudet. Tilitoimiston tulee myös tuotteistaa nämä palvelut ja liittää ne tehokkaasti asiakasviestintään. Taloushallintoliitto on kehittelemässä TAL-Controller – Johdon Laskentatoimen ohjelmaa, jonka tarkoituksena on kehittää tilitoimistojen ja asiantuntijoiden valmiuksia johdon laskentatoimen palveluntarjonnassa. Tämän juuri tilitoimistoympäristöön räätälöidyn ohjelman on tarkoitus auttaa kehittämään tilitoimistoalaa ja auttaa ymmärtämään asiakkaiden erilaisia tarpeita ja liiketoimintoja, hyödyntää laskentaa ratkaisujen tuottamisessa sekä luoda lisäarvoa talousosaamiselle. Tämän kautta pyritään myös nostamaan asiakastyytyväisyyden tasoa. (Ahvenniemi 2008.)

Taloushallinnon henkilöstön työnkuva on muuttunut perinteisestä kirjanpitäjästä liiketoiminnan päätöksenteon avustajaksi ja se on herättänyt paljon keskustelua. Käyty keskustelu on vaikuttanut muun muassa vuoden talousjohtajaa valittaessa, sillä yhdeksi valintakriteeriksi on nostettu taloushallinnon rooli liiketoiminnan päätöksien tukemisessa. Tämä alalla vallitseva muutos näkyy myös avointen työpaikkojen ilmoituksissa siten, että nykyään haetaan esimerkiksi Controllereita tai vastaavilla nimikkeillä talousosaamista hallitsevaa henkilöä liiketoiminnan päätösten tueksi, eikä niinkään perinteisiä kirjanpitäjiä. Tähän muutokseen oman

osansa ovat tehneet ja mahdollistaneet tietojärjestelmät, joiden kehittyessä työntekijöillä on jäänyt enemmän aikaa liiketoimintaa tukevien päätösten kanssa työskentelyyn. (Länsiluoto, Laitinen & Laitinen 2008.)

Tietoteknisen osaamisen lisäksi taloushallinnon roolimuutokseen tarvitaan erilaisia, ehkä uusiakin ominaisuuksia taloushallinnon henkilöstölle. Yrityksen liiketoiminnan ja toimintaympäristön ymmärtäminen talousnäkökulmaa monipuolisemmin sekä tiiviimpi vuorovaikutuskyky ja – halu erilaisten ihmisten välillä muodostavat kehittymisen kulmakivet. Roolin muutoksen taustalta löytyy ajatus siitä, miten taloushallinnon osaajat tulisi ottaa yrityksen strategiseen päätöksentekoon mukaan aiempaa voimakkaammin. (Länsiluoto ym. 2008.)

Erilaisilla analyyseillä pyritään analysoimaan asiakkaiden tarpeita ja verrataan yritystä muihin samalla toimialalla toimiviin kilpailijoihin. Vaikka analyysit pohjautuvatkin taloudellisiin seikkoihin, pohjautuvat ne myös kilpailijoiden taloudellisiin seikkoihin ja siten analyysit ovat erittäin vertailukelpoisia. Henkilöstöosaamista, asiakassuhteita ja tuotantoprosesseja voidaan myös analysoida, jolloin analyysi on ei-taloudellisiin tekijöihin pohjautuva. (Länsiluoto ym. 2008.)

Strategisen päätöksenteon tukemiseksi on tarjolla monia menetelmiä. Strategisen johdon laskentatoimi keskittyy strategisen päätöksenteon tukemisessa taloushallinnon rooliin ja menetelmiin. Strategisen johdon laskentatoimi on prosessi, jolla paikannetaan, kerätään, valitaan ja analysoidaan informaatiota laskentatoimesta tukemaan yritysjohdon strategista päätöksentekoa ja arvioimaan organisaation tehokkuutta. Strategisen johdon laskentatoimen menetelmien tulee täyttää kolme vaatimusta: menetelmien tulee huomioida organisaation sisäisen toimintaympäristön lisäksi ulkoinen ympäristö, menetelmien tulee sisältää sekä rahallista, että ei-rahallista informaatiota sekä menetelmien pitää kyetä huomioimaan päätöksenteko pitkällä aikavälillä. Tämä vaatii taloushallinnon työntekijöiltä vankkaa ammattitaitoa, jotta menetelmiä käytetään oikein ja niistä saatava tieto on ajantasaista ja luotettavaa. (Länsiluoto ym. 2008.)

Strateginen kustannusjohtaminen on suomalaisissa suuryrityksissä yleistä. Tavoitekustannuslaskenta ja elinkaarilaskenta eivät ole yhtä yleisesti käytössä suomalaisissa suuryrityksissä. Yrityksissä tarvitaan myös asiakaskannattavuuslaskennan soveltajia, jotka ovat monipuolisia laskennan osaajia. Koska menetelmiä on monia ja ne tukevat toisiaan, on yleistä, että yhdessä yrityksessä käytetään useita menetelmiä toisiaan täydentämässä samanaikaisesti. Jotta menetelmät toimisivat hyvin ja tulokset olisivat luotettavia, on niitä käyttävän henkilöstön oltava valveutunutta menetelmien soveltuvuuden suhteen. Tämän vuoksi menetelmät kootaan yhteen siten, että päätöksenteon tueksi muodostuu järkevä kokonaisuus. (Länsiluoto ym. 2008.)

Koska yritykset käyttävät strategisen päätöksenteon tukena paljon strategisen laskentatoimen menetelmiä, laskentaa harjoittavan henkilöstön osaamistason ja kehittymiskyvyn rooli korostuu. Vain riittävällä osaamisella henkilöstö pystyy aidosti osallistumaan yrityksen strategian suunnitteluun ja strategian toimeenpanoon sekä sen valvontaan. Mikäli menetelmien käyttö perustuu aitoon osaamiseen, strategisen laskentatoimen käyttö yrityksen strategisen päätöksenteon tukena johtaa varmasti parempaan taloudelliseen tulokseen, kuin jos menetelmiä käytetään alhaisella osaamistasolla tai niitä ei osata linkittää oikein yrityksen toimintaympäristöön ja kilpailijoihin. (Länsiluoto ym. 2008.)

Strategisen johdon laskentatoimen voidaan olettaa jatkossa korostuvan johdon päätöksenteon tukena, sillä markkinoilla tuotteiden elinkaaret lyhenevät ja kilpailu kiristyy. Kansainvälistyminen ja uusien palvelumuotojen kehittyminen muodostavat haasteen liiketoiminnan arkeen ja toimivat menetelmät voivat auttaa myös näitä haasteita hallittaessa. Lisäksi verkostoituminen ja projektiluontoiset työt vaativat menetelmiä kehittymään ne huomioivaan suuntaan. (Länsiluoto ym. 2008.)

Palveluiden hinnat vaihtelevat tilitoimistoittain niin paljon, että paikoitellen niiden vertaileminen on mahdotonta. Tämä asettaa palvelun ostajan hankalaan asemaan, kun pitää valita sekä tehokas että mahdollisimman edullinen palvelun tuottaja. Useat toimistot hinnoittelevat palvelunsa tuote- tai tapahtumakohtaisesti, mutta useat käyttävät edelleen aikaperusteista hinnoittelua. Hinnoittelun vaikeuden lisäksi tilitoimistot kohtaavat hinnoittelun muutoksen myötä myös toimintatavan ja toimintajärjestelmien muuttumisen. Rytsy 2006.)

Asiakkaan on hyvä tuntea mahdollisimman hyvin oma liiketoimintansa ja toimintaympäristönsä, sillä mitä paremmin asiakas pystyy omat tilanteensa ja tarpeensa selittämään, sitä varmemmin hän saa tilitoimistolta juuri omaan tilanteeseensa sopivan palvelun. Valtaosa taloushallinnon ulkoistavista yrityksistä pyrkii kustannussäästöihin, mutta joukkoon mahtuu myös niitä, jotka haluavat, että taloushallinto hoidetaan 100-prosenttisesti oikein ja tällöin kustannukset eivät ole ratkaiseva tekijä. Asiakkaan sitouttaminen tilitoimistoon on merkittävä tekijä taloushallinnon sähköistyessä. Sitouttamisen merkitys korostuu, koska asiakkaan on entistä helpompi vaihtaa taloushallinnon palvelun tuottajaa, varsinkin mikäli asiakkaan palvelut on hoidettu Internet pohjaisen tietokonesovelluksen avulla. (Mäkinen 2008; Rytsy 2006.)

Tilitoimistoalan kehityksestä johtuen tilitoimistoilla on vaihtoehtoja tulevaisuudessa markkinoilla pärjäämiseen. Osa asiakkaista tulee jatkossakin tarvitsemaan perinteisesti tuotettuja palveluita. Kuitenkin sähköistäminen on tärkeässä osassa tällä hetkellä, kun mietitään tilitoimiston eloonjääntiä. Luontevimmin aloitus palveluiden sähköistämiseen tapahtuu Internet-pohjaisten toteutusten avulla, joita on markkinoilla tarjolla jo nyt. Internet pohjaisten ratkai-

sujen kautta osto- ja kululaskujen kierrätys-, hyväksyntä-, maksatus- ja arkistointi voidaan toteuttaa nopeasti ja tehokkaasti. Tilitoimistot voivat myös tuottaa palveluita monen eri järjestelmän avulla. Tällöin kustakin järjestelmästä saadaan tehokkaasti sen parhaat puolet käyttöön. Tilitoimisto voi myös ryhtyä verkkolaskujen tuottajaksi. Verkkolaskujen tuottamiseen on tarjolla monia eri tekniikoita. (Mäkinen 2008; Hannus 2007.)

Mikäli tilitoimistossa on aiemmin toimittu kuukausirytmillä nojaten asiakasyrityksen historiatietoihin eli jälkikäteen toimitettavaan tositemateriaaliin, voi siirtyminen ajantasaiseen toimintamalliin olla hyvin vaikea toteuttaa nopeasti ja tehokkaasti työyhteisössä. Tällainen työrytminmuutos vaatii työntekijöiltä muutosvalmiutta, sillä sähköiseen taloushallintoon siirtyminen edellyttää työntekijöiltä intoa ja mahdollisuutta opiskella uusien järjestelmien käyttöä oman työn ohessa. Asiakasta ei voida laittaa odottamaan siksi aikaa, kun tilitoimistossa opetellaan uusia järjestelmiä, vaan asiakkaalle on tuotettava jatkuvasti ajantasainen aineisto. (Hannus 2007.)

5 Tutkimusongelma sekä tutkimus- ja toteutusmenetelmät

Kvantitatiivisen kyselyn tutkimusongelma on millaisena suomalaiset tilitoimistot näkevät tulevaisuutensa strategioiden ja palveluiden osalta. Vastausten kautta tämän työn tulisi koota yhteen näkemys suomalaisilta tilitoimistoilta heidän tulevaisuuden odotuksistaan ja riittävällä tarkkuudella erotella myös tilitoimistojen mahdolliset erilaiset näkemykset.

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan vastauksia lukumääriin ja prosentteihin liittyviin kysymyksiin. Edellytyksenä on riittävä otos. Otos on perusjoukon osa. Perusjoukko on tässä tapauksessa Taloushallintoliiton jäsentoimipisteet. Kysely toteutettiin E-lomakkeena. E-lomake valittiin, koska koko perusjoukolle oli mahdollista lähettää sähköinen kysely. Saate (liite 1) ja linkki lomakkeeseen jaettiin Taloushallintoliiton toimittaman jakelulistan perusteella 619 Taloushallintoliiton jäsentoimipisteeseen sähköpostilla 7.1.2009. Tämän jakelulistan 619 jäsentoimipistettä muodostavat kyselytutkimuksen perusjoukon. Kaikkia perusjoukon jäseniä edellytettiin vastaamaan kyselyyn, joten otantamenetelmänä on kokonaisotanta. Vastausajaksi annettiin kaksi viikkoa ja 21.1.2009 lähetettiin muistutusviesti, jonka myötävaikutuksella saatiin lopulliseksi vastaajamääräksi 206 vastausta. (Heikkilä 2008, 35-43.)

5.1 Kyselylomakkeen sisältö ja kyselyn luotettavuuden arviointi

Kysymyslomakkeen kysymykset oli laadittu kolmen eri opinnäytetyön tarpeita varten ja kysymysten oli tarkoitus korvata Taloushallintoliiton Jäsentutkimuksesta 2007 pois jätettyjä kysymyksiä. Tämä kolmen opinnäytetyön yhdistäminen kysymyslomakkeelle aiheutti sen, että

perusjoukolle lähetetty kyselylomake (liite 2) sisälsi suuren määrän kysymyksiä, yhteensä 47 kappaletta. Näistä kysymykset 1-7 olivat taustakysymyksiä, kysymykset 8-16 kartoittivat tilitoimistojen nykytilaa, kysymykset 17- 23 kartoittivat tilitoimistojen palveluntarjonnan kehittymistä lähitulevaisuudessa, kysymykset 24-35 koskivat tilitoimistojen strategian kehitystä seuraavan viiden vuoden aikana ja kysymykset 36- 47 käsittelivät tilitoimistoissa käytettäviä ohjelmistoja sekä tilitoimistoissa olemassa olevia tukityökaluja.

Vaikka opinnäytetöiden olikin tarkoitus paikata Taloushallintoliiton jäsenkyselyn 2007 puutteita, eivät kysymyslomakkeen tutkimuskysymykset ole kuitenkaan lainauksia vuotta 2007 aiempien vuosien jäsentutkimuksista, vaan ne on muotoiltu Taloushallintoliiton toimistopäällikkö Sirpa Airolan ja Hawcon Oy:n toimitusjohtajan Vuokko Mäkisen kertomien nykyhetken kartoitustarpeiden kautta opiskelijoiden laatimina. Taustakysymykset muotoiltiin vastaaviksi Jäsentutkimuksen 2007 kanssa, jotta vertailu olisi mahdollista. Kysely oli rakennettu niin, että suurin osa kysymyksistä oli väittämä muotoisia. Rakentamalla kysely näin, voitiin varmistua siitä, ettei vastaajalle jäänyt tulkinnanvaraa kysymyksenasettelun osalta. Kyselyn taustamuuttuja-, ohjelmisto- ja järjestelmäosioissa käytettiin vastausvaihtoehtoina myös avoimia kenttiä.

Likertin asteikoin standardoitujen väittämien käyttäminen helpottaa tutkimustulosten analysointia sekä vertailua. Asteikoksi valittiin 1 = täysin samaa mieltä, 2 = jokseenkin samaa mieltä, 3 = jokseenkin eri mieltä ja 4 = täysin eri mieltä. Asteikosta päätettiin jättää pois keskimmäinen vaihtoehto eli ”ei samaa eikä eri mieltä”, koska se olisi saattanut kerätä eniten vastauksia ja siten vääristää tuloksia. Samalla vältettiin mahdollisuus siihen, ettei vastaaja mieti kantaansa väittämään, vaan jättää ottamatta kantaa valitsemalla vaihtoehdon ”ei samaa eikä eri mieltä”. Kyselyn väittämiä muotoillessa pyrittiin siihen, että vaikka vastaajille ei annettu vaihtoehtoa ”ei samaa eikä eri mieltä”, he mielipiteensä pohjalta pystyivät kuitenkin väittämiin vastaamaan annetuilla vastausvaihtoehdoilla. (Heikkilä 2008, 51–53.)

Aineiston keräämisen jälkeen aineisto tallennettiin SPSS-tilasto-ohjelmaan. Kyselyn aineistosta selvitettiin seuraavat asiat: reliabiliteetti, korrelaatio, ristiintaulukointi, regressio ja frekvenssi. Aineiston luotettavuus tutkittiin reliabiliteetti- eli luotettavuusanalyysillä, josta saatiin aineistolle Cronbachin Alpha. Se kertoo tutkimuksen luotettavuudesta, toistettavuudesta ja siitä, onko kysymysten asettelu onnistunut oikein. Jos tämän kaltainen tutkimus tehtäisiin uudestaan, tulosten pitäisi olla yhtenevät edellisiin tutkimustuloksiin verrattuna. Jotta tällainen toistettavuus tutkimuksessa voitaisiin taata, pitäisi tutkimukseen liittyvien tekijöiden kuitenkin pysyä samana. Cronbachin Alpha kertoo myös, onko aineisto kunnossa ja onko sitä käsitelty oikein. Metsämuurosen mukaan Cronbachin Alphan alin hyväksymisraja on 0,6. Siten aineisto ei ole luotettava, jos Cronbachin Alpha on alle 0,6. Tätä opinnäytetyötä varten suoritetun kyselyn aineiston Cronbachin Alpha on 0,67 (Taulukko 1), jonka voidaan katsoa olevan hyvä. Arvo laskettiin 37 kysymyksestä. (Metsämuuronen 2001, 32–39.)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standard-ized Items	N of Items
,671	,688	37

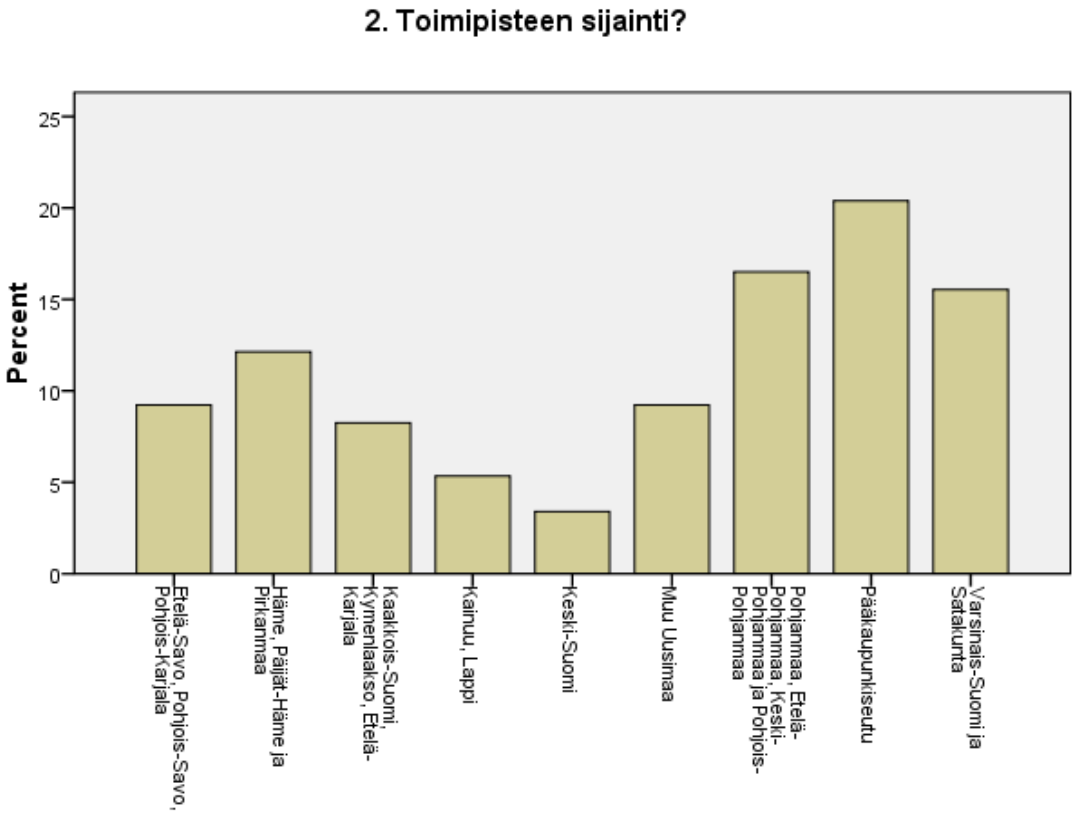
Taulukko 1 Cronbachin Alpha

6 Kyselyn tulokset

Vastauksia saatiin kyselyyn kaikkiaan 206 kappaletta (liite 3). Kyselyyn vastaaminen onnistuneesti edellytti vastausvaihtoehdon valintaa jokaisessa kysymyksessä, eli tässä opinnäytetyössä läpi käytäviin kysymyksiin on kaikkiin vastannut 206 vastaajaa. Koska kysely oli suunnattu koko maahan, voitiin aineistosta etsiä alueellisia poikkeuksia sekä verrata myös eri alueilta saatuja tuloksia keskenään.

6.1 Kyselytutkimuksen taustakysymykset

Taustakysymys 2 kartoitti vastaajien maantieteellistä sijaintia (kuvio 1). Vastausvaihtoehtoina käytettiin vuoden 2007 jäsentutkimuksessa ollutta maakuntajakoa. 206 vastaajasta 42 (20,4 %) sijaitsi pääkaupunkiseudulla. Pohjanmaan eri osissa sijaitsi 34 toimipistettä 206:sta (16,5 %). Varsinaissuomessa ja Satakunnassa oli 32 toimipistettä 206:sta (15,5 %). Kainuusta ja Lapista kyselyyn vastasi 11 toimipistettä 206:sta (5,3 %). Vähiten vastaajia oli Keski-Suomesta eli 7 toimipistettä 206:sta (3,4 %). Verrattaessa vastaajien sijaintia Taloushallintoliiton Jäsentutkimuksen 2007 tuloksiin, jossa pääkaupunkiseudulla sijaitsi 118 vastaajaa 623:sta (18,9 %), Pohjanmaalla 68 vastaajaa 623:sta (10,9 %), Varsinaissuomessa ja Satakunnassa 87 vastaajaa 623:sta (14,0 %), Kainuussa ja Lapissa 37 vastaajaa 623:sta (5,9 %) ja Keski-Suomessa 25 vastaajaa 623:sta (3,9 %), nähtiin, että prosentuaalisesti vastaajien sijainti jäsentutkimuksen 2007 ja kyselytutkimuksen välillä oli samankaltainen. Poikkeuksen tekee Pohjanmaa, josta kyselyyn saatiin selvästi vähemmän vastauksia kuin jäsentutkimukseen 2007.



Kuvio 1 Toimipisteen sijainti

Kolmannessa taustakysymyksessä selvitettiin vastaajien sukupuolta. Kyselyn vastaajista 137 kappaletta 206:sta (66,5 %) oli naisia. Jäsentutkimukseen 2007 vastasi 1154 naista 2480 vastaajasta (46,5 %), eli prosentuaalisesti vähemmän kuin kyselyyn. Neljäs kysymys käsitteli vastaajan asemaa. Selkeä enemmistö kyselyyn vastaajista, eli 170 vastaajaa 206:sta (82,5 %) oli asemaltaan osakkaana toimipisteessä. Jäsentutkimuksen 2007 vastaajista 531 vastaajaa 2727:stä (19,5 %) oli asemaltaan merkittävä osakas tai osakastyöntekijä. Seuraavaksi eniten kyselyn vastaajista eli 19 vastaajaa 206:sta (9,2 %) oli asemaltaan toimistopäälliköitä. Vastaavaa asemaa edusti Jäsentutkimuksen 2007 vastaajista 130 vastaajaa 2727:stä (4,8 %).

Viides kysymys koski koulutustaustaa. Keskiasteen koulutuksen oli saanut kyselyn vastaajista 108 kappaletta 206:sta (52,4 %). Vuoden 2007 jäsentutkimuksen vastaajista 1091 vastaajaa 2727:stä (40,0 %) oli koulutukseltaan merkonomi tai merkantti. Kyselyn 206 vastaajasta 45 (21,8 %) oli suorittanut korkeakoulututkinnon. Jäsentutkimuksen 2007 vastaajista 682 vastaajaa 2727:stä (25,0 %) oli saanut tradenomin tai ylemmän korkeakoulukoulutuksen.

Kuudes kysymys kartoitti toimipisteen työntekijämäärää. 52 vastaajaa 206:sta (25,2 %) edusti pienintä luokkaa eli 1-2 hengen toimipistettä ja 50 vastaajaa 206:sta (24,3 %) edusti 3-4 hen-

gen toimipisteitä. Jäsentutkimuksen 2007 vastaajista 167 vastaajaa 623:sta (27 %) työskenteli 1-2 hengen toimipisteessä ja 170 vastaajaa 623:sta (27 %) työskenteli 3-4 hengen toimipisteessä. Kolmanneksi eniten vastauksia kyselyyn, eli 34 kappaletta 206:sta (16,5 %) tuli 5-6 hengen toimipisteistä. 7-8 hengen toimipisteistä saatiin vastauksia 19 kappaletta 206:sta (9,2 %), 9-10 hengen toimipisteistä vastattiin 21 kertaa 206:sta (10,2 %) ja 11–20 hengen toimipisteistä vastauksia tuli 23 kappaletta 206:sta (11,2 %). Selkeästi vähemmistö vastaajista toimi isoissa toimipisteissä, sillä 21–30 hengen toimipisteistä saatiin vain 4 vastausta 206:sta (1,9 %)ja yli 31 hengen toimipisteistä saatiin vain 3 vastausta 206:sta (1,5 %). Jäsentutkimuksen 2007 taustamuuttujan ”toimipisteen kokoluokka” vastausvaihtoehdot oli ryhmitelty toisin, sillä jäsentutkimuksen vastaajista 5-9 hengen toimipisteessä työskenteli 173 vastaajaa 623:sta (28 %). Jäsentutkimuksen 2007 vastaajista yli 9 hengen toimistoissa työskenteli 113 vastaajaa 623:sta (18 %). Seitsemäs taustakysymys oli ”toimipisteemme on auktorisoitu”. 21 vastaajaa 206:sta ilmoitti auktorisoinnin puuttuvan toimipisteeltään. Jäsentutkimuksen 2007 vastaajista 43 vastaajaa 620:stä (6,9 %) myönsi työskentelevänsä auktorisoimattomassa tilitoimistossa.

6.2 Kyselyn tutkimuskysymykset

Koko kyselyn kysymyksistä (liite 2) käsitellään tässä opinnäytetyössä ainoastaan kyselyn taustamuuttujia sekä kysymyksiä 8-35. Kysymykset 8-23 käsittelevät tilitoimiston palvelutarjonnan nykytilaa ja tarjonnan kehittymistä lähitulevaisuudessa. Kysymykset 24–35 koskevat tilitoimistojen strategian kehitystä seuraavan viiden vuoden aikana. Vaikka jäsentutkimus 2007:n ja kyselyn taustamuuttujat olivatkin samankaltaisia ja verrattavissa toisiinsa, on varsinaisten tutkimuskysymysten tarkoitus täydentää Taloushallintoliiton Jäsentutkimus 2007:ää, niiltä osin kuin tähän opinnäytetyöhön valittujen kysymysten osalta on mahdollista. Siten kyselyn tutkimuskysymykset eivät ole suoraan verrattavissa jäsentutkimuksen 2007 kysymyksiin.

6.2.1 Tilitoimistojen palvelutarjonnan nykytila

Kartoitettaessa toimipisteiden nykytoimintoja ja toimintatapoja, kysyttiin vastaajilta liiketoiminnan koostumusta (kysymykset 8-11). 94 vastaajaa 206:sta (45,6 %) vastasi liiketoiminnan koostuvan pääasiassa kirjanpidosta. Laskentatoimen raportointi, konsultointi ja palkanlaskenta kuuluivat vastaajien palvelutarjontaan, mutta mitään näistä ei nähty yhtä vahvasti pääasialliseksi liiketoiminnaksi kuin kirjanpitoa.

Nykytilaa kartoitettiin myös kysymyksellä 12, ”toimipisteen palvelutarjonta on monipuolistunut kolmen vuoden sisällä”. Tähän kysymykseen 141 vastaajaa 206:sta (68,4 %) vastasi olevansa myönteisellä kannalla ja neljäsosa vastaajista oli täysin samaa mieltä väitteestä. Vastaajat näkivät peruspalvelut tärkeänä osana palvelutarjontaa. Peruspalvelut määriteltiin kirjanpidoksi, raportoinniksi ja/tai palkanlaskennaksi. Kysymyksessä 15, 153 vastaajaa 206:sta (74,3

%) ilmoitti ”toimipisteen ensisijaiseksi pyrkimykseksi tarjota tehokkaita peruspalveluita”. 151 vastaajaa 206:sta (73,3 %) oli huomannut että ”toimialalla tapahtuvat muutokset ajavat toimipistettä kehittämään palvelutarjontaansa” (kysymys 20).

Kysymykseen 24 ”toimipiste käsittelee tällä hetkellä asiakkaan tositeaineistoa paperilla” 118 vastaajaa 206:sta (57,3 %) vastasi olevansa täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä oli 66 vastaajaa 206:sta (32,0 %). Valtaosa toimipisteistä käsittelee siis toistaiseksi pääasiallisesti paperitositteita. Kysymykseen 25 ”toimistomme asiakkaiden tositeaineisto säilytetään/arkistoidaan tällä hetkellä paperisena”, 114 vastaajaa 206:sta (55,3 %) vastasi olevansa täysin samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä vastasi olevansa 66 vastaajaa 206:sta (32,0 %).

Tilitoimistojen strategian kehitykseen liittyen kyselyyn oli laadittu kysymykset 24–35 (Liite 1). Kysymykseen 26 eli ”Seuraavan viiden vuoden aikana toimipisteemme siirtyy säilyttämään pelkästään lain edellyttämät asiakirjat paperisina versioina” 37 vastaajaa 206:sta (18,0 %) vastasi olevansa täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä oli 77 vastaajaa 206:sta (37,4 %). Kysymyksestä 26 jokseenkin eri mieltä oli 70 vastaajaa 206:sta (34,0 %) vastaajista.

Kyselyn tuloksia käsiteltiin myös ristiintaulukoinnin avulla. Ristiintaulukoinnissa voidaan verrata taustamuuttujien suhdetta tutkimusongelmaan. Ristiintaulukoinnilla saadaan selville kahden muuttujan välinen yhteys. (Heikkilä 2008, 210.)

Ristiintaulukoitaessa kysymykset 2 ”toimipisteen sijainti” ja 19 ”toimipisteemme täytyy kehittää palveluntarjontaansa kysynnän monipuolistumisen vuoksi” huomataan, että Keski-Suomessa mielipiteet jakautuivat tasaisimmin, vastauksia saatiin Keski-Suomesta kuitenkin yhteensä vain 7 kappaletta. 7 Kaakkois-Suomen 17:sta vastaajasta (41,2 %) oli täysin samaa mieltä tarpeesta kehittää palvelutarjontaa kysynnän monipuolistumisen vuoksi. Muilla alueilla enemmistö vastanneista oli vähintäänkin jokseenkin samaa mieltä väittämästä. Varsinais-Suomessa vain 3 vastaajaa 32:sta (9,4 %) oli jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä ei ollut yksikään vastaaja (taulukko 2).

	Kysymys 19. Toimipisteemme täytyy kehittää palvelutarjontaansa kysynnän monipuolistumisen vuoksi					
Kysymys 2. Toimipisteen sijainti		täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä	Vastaajia
	Etelä-Savo, Pohjois-Savo, Pohjois-Karjala	3	9	5	2	19
	Häme, Päijät-Häme ja Pirkanmaa	6	13	6	0	25
	Kaakkois-Suomi, Kymenlaakso, Etelä-Karjala	7	6	3	1	17
	Kainuu, Lappi	1	5	3	2	11
	Keski-Suomi	3	1	1	2	7
	Muu Uusimaa	1	10	7	1	19
	Pohjanmaa, Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa ja Pohjois-Pohjanmaa	4	18	11	1	34
	Pääkaupunkiseutu	6	17	12	7	42
	Varsinais-Suomi ja Satakunta	12	17	3	0	32
		43	96	51	16	206

Taulukko 2 Kysymyksen 2 ja kysymyksen 19 ristiintaulukointi

6.2.2 Tilitoimistojen palvelutarjonnan kehittyminen lähitulevaisuudessa

Ristiintaulukoidessa kysymyksiä 20 ”toimialalla tapahtuvat muutokset ajavat toimipisteemme kehittämään palvelutarjontaansa” ja 19 ”Toimipisteemme täytyy kehittää palvelutarjontaansa kysynnän monipuolistumisen vuoksi” jokseenkin samaa mieltä molemmista väittämistä oli 75 vastaajaa 206:sta (36,4 %). Molemmista väittämistä täysin samaa mieltä oli vain 34 vastaajaa 206:sta (15,5 %). 26 vastaajaa 206:sta (12,6 %) oli molemmista väittämistä jokseenkin eri mieltä. Täysin eri mieltä molemmista väittämistä oli ainoastaan 9 vastaajaa 206:sta (4,4 %). Mielenkiintoista oli se, että 18 vastaajaa 206:sta (8,7 %) oli jokseenkin samaa mieltä väittämästä 20 ”toimialalla tapahtuvat muutokset ajavat toimipisteemme kehittämään palvelutarjontaansa”, mutta jokseenkin eri mieltä väittämästä 19 ”toimipisteemme täytyy kehittää palvelutarjontaansa kysynnän monipuolistumisen vuoksi”, kun taas 11 vastaajaa 206:sta (5,3 %) oli jokseenkin eri mieltä väittämästä 20 ja jokseenkin samaa mieltä väittämästä 19.

Ristiintaulukoitaessa kysymys 15 ”toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluja eli kirjanpitoa, raportointia ja/tai palkanlaskentaa” ja kysymys 8 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta” voidaan todeta (taulukko 3), että 50 vastaajaa 206:sta vastaajasta (24,3 %) ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä molem-

mista kysymyksistä. Jokseenkin samaa mieltä molemmista kysymyksistä oli 40 vastaajaa 206 vastaajasta (19,4 %). Nämä valinnat olivat suosituimpia.

	Kysymys 15. Toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluja eli kirjanpitoa, raportointia ja/tai palkanlaskentaa					
Kysymys 8. Liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta		täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä	Vastaajia
	täysin samaa mieltä	50	28	12	4	94
	jokseenkin samaa mieltä	22	40	21	3	86
	jokseenkin eri mieltä	1	9	6	2	18
	täysin eri mieltä	2	1	1	4	8
		75	78	40	13	206

Taulukko 3 Kysymyksen 8 ja kysymyksen 15 ristiintaulukointi

Ristiintaulukoitaessa kysymys 16 ”toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluja” ja kysymys 8 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta” voidaan todeta, että 42 vastaajaa 206:sta (20,4 %) oli jokseenkin samaa mieltä räätälöityjen palveluiden tarjoamisesta asiakkaille ja täysin samaa mieltä kysymyksestä liiketoiminnan koostumisesta pääasiassa kirjanpidosta. Lähes yhtä monta vastaajaa, eli 40 vastaajaa 206:sta (19,4 %) oli jokseenkin samaa mieltä molemmista kysymyksistä. Enemmistö vastaajista oli myönteisellä kannalla molemmista kysymyksistä (taulukko 4).

	Kysymys 16. Toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluja					
Kysymys 8. Liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta		täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä	Vastaajia
	täysin samaa mieltä	26	42	23	3	94
	jokseenkin samaa mieltä	28	40	16	2	86
	jokseenkin eri mieltä	7	9	1	1	18
	täysin eri mieltä	3	3	0	2	8
		64	94	40	8	206

Taulukko 4 Kysymyksen 8 ja kysymyksen 16 ristiintaulukointi

Korrelaatiokertoimen avulla voidaan ilmaista kahden muuttujan välinen riippuvuus. Pearsonin korrelaatiokerroin ilmaisee lineaarisen riippuvuuden muuttujien välillä. Korrelaationkerroin vaihtelee -1 ja +1 välillä. Jos lineaarista riippuvuutta ei ole, muuttujien välillä korrelaatiokerroin on 0. Korrelaatiokertoimen etumerkki kertoo muuttujien välisen riippuvuuden suunnan. Muuttujien välillä havaittava korrelaatio ei ole merkki syy-seuraus suhteesta. Siten pelkän korrelaatiokertoimen perusteella ei voida todeta muuttujien kausaalisuutta eli syy-seuraussuhdetta. Mikäli tutkittaessa löytyy riippuvuussuhteiltaan hyvin keskenään korreloivia muuttujia, kannattaa näitä muuttujia tutkia jatkossa tarkemmin. Tässä työssä regressioanalyysiä ei ole esitetty kuvaajilla, koska kysymysten regressiokuvaajat eivät ole havainnollisia. Regressioanalyysi on kuitenkin käsitelty kunkin tutkittavan kysymysparin kohdalla selitysasteen kautta. (Heikkilä 2008, 203 – 205, 236-240.)

Kyselyn tutkimuskysymyksien mahdollisia korrelaatioita selvitettiin (liite 4). Kysymyksen 8 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta” ja kysymyksen 15 ”toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluja eli kirjanpitoa, raportointia ja/tai palkanlaskentaa” välillä oli positiivista korrelaatiota havaittavissa korrelaatiokertoimella 0,35 merkitsevyystasolla 1 % ja selitysasteella 12 %. Positiivinen korrelaatio merkitsee tässä kysymysparissa sitä, että 12 % kysymyksen 8 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta” muutoksesta selittyy kysymyksen 15 ”toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluja” muutoksella.

Kysymyksen 8 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta” ja kysymyksen 17 ”tulemme keskittymään pääasiassa ydintoimintaan (tässä ydintoiminta = kirjanpito ja tilintarkas-

tus)” välillä on positiivista korrelaatiota kertoimella 0,451 merkitsevyystasolla 1 % ja selitysasteella 20 %. Mikäli muuttujan 8 arvo nousee yhdellä, nousee muuttujan 17 arvo 20 %.

Kysymyksen 8 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta” ja kysymyksen 22 ”toimipisteemme tulee ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluita eli kirjanpitoa, raportointia ja/tai palkanlaskentaa” välinen korrelaatiokerroin oli 0,39 merkitsevyystasolla 1 %, eli selitysaste on 15 %. Tuloksesta voidaan havaita positiivinen lineaarinen riippuvuus näiden kahden välillä. Kysymyksen 22 ”Toimipisteemme tulee ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluita eli kirjanpito, raportointia ja/tai palkanlaskentaa” vaihteluista 15 % selittyy kysymyksen 8 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta” vaihteluiden avulla. Kun muuttujan 8 arvo nousee 1:llä, nousee muuttujan 22 arvo 15 %.

Kysymyksen 9 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa laskentatoimen raporttien laadinnasta” ja kysymyksen 10 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa konsultoinnista” välinen korrelaatiokerroin oli 0,41 merkitsevyystasolla 1 %, siten selitysasteeksi muodostuu 17 %. Kysymysten välillä on positiivinen lineaarinen riippuvuus. Kysymyksen 9 muutoksesta 17 % selittyy kysymyksen 10 muutoksella.

Kysymyksen 10 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa konsultoinnista” ja kysymyksen 13 ”toimipisteemme palvelutarjonta on supistunut kolmen vuoden sisällä” välillä löytyi positiivista korrelaatiota kertoimella 0,203 merkitsevyystasolla 1 %, jolloin selitysaste on 4 %. Kysymyksen 11 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa palkanlaskennasta” ja kysymyksen 13 ”toimipisteemme palvelutarjonta on supistunut kolmen vuoden sisällä” välillä oli myös havaittavissa positiivista korrelaatiota kertoimella 0,200 merkitsevyystasolla 1 %, joten selitysaste on 4 %. Molemmat kysymysparit ovat korrelaatioltaan samaa tasoa ja voidaan todeta, että kysymysparien muutoksista 4 % selittyy kysymysparin toisen kysymyksen muutoksella.

Kysymyksen 12 ”Toimipisteemme palveluntarjonta on monipuolistunut kolmen vuoden sisällä” ja kysymyksen 19 ” Toimipisteemme täytyy kehittää palveluntarjontaansa kysynnän monipuolistumisen vuoksi” välillä on korrelaatiokerroin 0,40 merkitsevyystasolla 1 % eli selitysaste on 16 %. Kysymyksen 12 vaihteluista selittyy 16 % kysymyksen 19 vaihteluiden avulla.

Kysymyksen 12 ”Toimipisteemme palveluntarjonta on monipuolistunut kolmen vuoden sisällä” ja kysymyksen 20 ” Toimialalla tapahtuvat muutokset ajavat toimistoamme kehittämään palvelutarjontaansa” korrelaatiokerroin 0,45 merkitsevyystasolla 1 % ja selitysasteella 20 %. Kysymyksen 12 vaihteluista selittyy 20 % kysymyksen 19 vaihteluiden avulla.

Kysymyksen 15 ”toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluita eli kirjanpitoa, raportointia ja/tai palkanlaskentaa” ja kysymyksen 17 ”tulemme keskittymään pääasiassa ydintoimintaan (tässä ydintoiminta = kirjanpito ja tilintarkastus)” välinen korrelaatiokerroin oli 0,45 merkitsevyystasolla 1 % ja selitysasteella 20 %. Kysymysten 15 ja 17 välinen korrelaatiokerroin osoittaa positiivista lineaarista korrelaatiota ja yhden yksikön muutos kysymyksessä 15 tarkoittaa 0,20 muutosta kysymyksessä 17.

Kysymyksen 16 ”toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluja” ja kysymyksen 23 ”Toimipisteemme tulee ensisijaisesti pyrkimään tarjoamaan asiakkaillemme heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluita”. Korrelaatiokerroin 0,81 merkitsevyystasolla 1 % ja selitysasteella 66 %. Kysymyksen 16 vaihteluista selittyy 66 % kysymyksen 23 vaihteluiden avulla.

Kysymyksen 16 ”toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluja” ja kysymyksen 35 ”Seuraavan 5 vuoden aikana uskomme kysynnän kasvavan tarjoamillemme palveluille” korrelaatiokerroin 0,40 merkitsevyystasolla 1 % ja selitysasteella 16 %. Kysymyksen 16 vaihteluista selittyy 16 % kysymyksen 35 vaihteluiden avulla.

Negatiivista korrelaatiota oli kysymyksen 22 ”toimipisteemme tulee ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluja eli kirjanpitoa, raportointia ja/tai palkanlaskentaa” ja kysymyksen 23 ”toimipisteemme tulee ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluja” välillä kertoimella -0,22 merkitsevyystasolla 1 % ja selitysasteella 5 %. Kysymyksen 22 ”toimipisteemme tulee ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluja eli kirjanpitoa, raportointia ja/tai palkanlaskentaa” vaihteluista 5 % selittyy kysymyksen 23 ”toimipisteemme tulee ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluja” vaihteluilla. Peruspalveluiden ja räätälöityjen palveluiden tarjonnan välillä havaittu negatiivinen korrelaatio vahvistaa oletusta tilitoimiston valinnanpaikasta.

Kysymyksen 24 ”Toimipisteemme käsittelee tällä hetkellä asiakkaan tositeaineiston paperilla” ja kysymyksen 25 ”Toimistomme asiakkaiden tositeaineisto säilytetään/arkistoidaan tällä hetkellä paperisena” korrelaatiokerroin on 0,72, merkitsevyystaso 1 % ja selitysaste 52 %. Kysymyksen 24 vaihteluista selittyy 52 % kysymyksen 25 vaihteluiden avulla.

Edellä mainittujen kysymysparien lisäksi selvitettiin liiketoiminnan nykytilan kysymysten 8 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta”, 9 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa laskentatoimen raporttien laadinnasta”, 10 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa konsultoinnista”, 11 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa palkanlaskennasta” ja kysymyksen

12 ”toimipisteemme palvelutarjonta on monipuolistunut kolmen vuoden sisällä” välisiä korrelaatioita. Näiden kysymysparien väleiltä ei löytynyt merkittäviä positiivisia tai negatiivisia korrelaatioita merkitsevyystasolla yli 1 %. Korrelaatiokertoimet olivat lähellä nollaa, eli alle 0,20 ja kysymysten selitysasteet olivat alle 4 %.

Samankaltainen tulos saatiin vertaamalla kysymyksiä 8 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta”, 9 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa laskentatoimen raporttien laadinnasta” ja 13 ”toimipisteemme palvelutarjonta on supistunut kolmen vuoden sisällä” pareittain. Korrelaatioita ei löydetty liioin vertailemalla kysymyksiä 8 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta”, 9 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa laskentatoimen raporttien laadinnasta”, 10 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa konsultoinnista”, 11 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa palkanlaskennasta” ja 14 ”toimipisteessämme on tehty strateginen valinta erikoistua tiettyihin palveluihin”. Näidenkin kysymysten korrelaatiokertoimet keskenään jäivät lähelle nollaa.

Palvelukysymyksistä korrelaatioita etsittiin myös kysymysten 9 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa laskentatoimen raporttien laadinnasta”, 10 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa konsultoinnista”, 11 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa palkanlaskennasta” ja 15 ”toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluja eli kirjanpitoa, raportointia ja/tai palkanlaskentaa” väliltä. Korrelaatiokertoimet olivat näissä kysymyksissä lähellä nollaa. Kuten myös kysymyksiä 8 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta”, 9 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa laskentatoimen raporttien laadinnasta”, 10 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa konsultoinnista”, 11 ”liiketoimintamme koostuu pääasiassa palkanlaskennasta” ja 16 ”toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluja” keskenään tarkasteltaessa, eli merkitsevyystasot jäivät yli 1 %.

Korrelaatioiden perusteella voidaan todeta, että peruspalveluita pääasiallisesti tarjoavat toimipisteet jatkavat näiden palveluiden tarjoamista. Nämä toimipisteet keskittyvät ydintoimintaan. Laajempia palveluita tarjoavat toimipisteet tarjoavat monia erilaisia palveluita. Toimipisteet jotka ilmoittivat palvelutarjonnan monipuolistuneen kokevat mahdollisesti tämän muutospaineen tulevan ulkoapäin. Yksilöllisiä räätälöityjä palveluita tarjoavat toimipisteet pyrkivät tarjoamaan näitä palveluita jatkossakin, näköpiirissä on myös mahdollinen kysynnän kasvaminen näille palveluille.

6.2.3 Tilitoimistojen strategian kehittyminen seuraavan viiden vuoden aikana

Kyselylomakkeella kysymyksen 27 ”toimipisteellemme on laadittu strategia vähintään vuodeksi eteenpäin” yhteydessä määriteltiin strategia suunnitelmaksi, jolla saavutetaan tavoiteltu

päämäärä. 118 vastaajaa 206:sta (57,3 %) vastasi olevansa täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä kysymyksen 27 osalta. Hiukan suuremmalle osalle eli 127:lle 206:sta (61,7 %) toimipisteestä oli laadittu toimintasuunnitelma (kysymys 28 ” Toimipisteellämme on toimintasuunnitelma vähintään vuodeksi eteenpäin”). Kyselylomakkeessa tarkennettiin, että toimintasuunnitelmalla tarkoitettiin toimintaohjeita strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

Ristiintaulukoitaessa toimipisteen sijainti ja strategiakysymys 27 ”toimipisteellemme on laadittu strategia vähintään vuodeksi eteenpäin” nähdään, että prosentuaalisesti eniten täysin samaa mieltä siitä, että toimipisteelle on laadittu strategia vähintään vuodeksi eteenpäin, olivat Kainuun ja Lapin 3 vastaajaa 11:sta (27,3 %). Muilla alueilla täysin samaa mieltä olivat Muu Uusimaan 5 vastaajaa 19:sta (26,3 %), Etelä- ja Pohjois-Savo sekä Pohjois-Karjalan 5 vastaajaa 19:sta (26,3 %), Pääkaupunkiseudun 11 vastaajaa 42:sta (26,2 %), varsinaissuomen 7 vastaajaa 32:sta (21,9 %) sekä Pohjanmaan 7 vastaajaa 34:stä (20,6 %). Eniten täysin eri mieltä siitä, että toimipisteelle on laadittu strategia vähintään vuodeksi eteenpäin, oli vastanneista Muu Uusimaalla, jossa täysin eri mieltä oli 6 vastaajaa 19:sta (31,6 %). Keski-Suomessa täysin eri mieltä oli 2 vastaajaa 7:stä (28,6 %) ja Etelä-Savossa täysin eri mieltä oli 4 vastaajaa 19:sta (21,1 %) (taulukko 5).

	Kysymys 27. Toimipisteellemme on laadittu strategia vähintään vuodeksi eteenpäin					
Kysymys 2. Toimipisteen sijainti		täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä	Vastaajia
	Etelä-Savo, Pohjois-Savo, Pohjois-Karjala	5	8	2	4	19
	Häme, Päijät-Häme ja Pirkanmaa	3	11	8	3	25
	Kaakkois-Suomi, Kymenlaakso, Etelä-Karjala	3	5	8	1	17
	Kainuu, Lappi	3	5	3	0	11
	Keski-Suomi	1	1	3	2	7
	Muu Uusimaa	5	6	2	6	19
	Pohjanmaa, Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa ja Pohjois-Pohjanmaa	7	12	10	5	34
	Pääkaupunkiseutu	11	12	15	4	42
	Varsinais-Suomi ja Satakunta	7	13	6	6	32
		45	73	57	31	206

Taulukko 5 Kysymyksen 2 ja kysymyksen 27 ristiintaulukointi

Kysymyksen 27 ”Toimipisteellemme on laadittu strategia vähintään vuodeksi eteenpäin” ja kysymyksen 28 ”Toimipisteellämme on toimintasuunnitelma vähintään vuodeksi eteenpäin”

korrelaatiokerroin on 0,77 merkitsevyystasolla 1 % ja selitysasteella 59 %. Kysymyksen 27 vaihteluista selittyy 59 % kysymyksen 28 vaihteluiden avulla.

Työntekijöiden määrää toimipisteessä ja strategiakysymystä 27 ” toimipisteellemme on laadittu strategia vähintään vuodeksi eteenpäin” ristiintaulukoidessa (taulukko 6) käy ilmi, että 7-8 hengen toimipisteistä 8 kappaletta 19:sta (42,1 %) oli täysin samaa mieltä väittämästä. 11–20 hengen toimipisteissä täysin samaa mieltä oli 7 kappaletta 23:sta (30,4 %). 1-2 hengen toimipisteissä vain 3 kappaletta 52:sta (5,4 %) vastaajasta oli täysin samaa mieltä. Toimipisteiden, joista vastaajia oli eniten, eli 1-2, 3-4, 5-6 ja 7-8 hengen toimipisteiden, vastauksia tarkasteltaessa voidaan havaita, että strategian laadinta oli yleisempää, mitä enemmän henkilöstöä oli toimipisteessä. Myös suuremmissa toimipisteissä luvut olivat samansuuntaisia. Vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti jokaisessa toimipisteluokassa positiivisten ja negatiivisten vastausten kesken.

	Kysymys 27. Toimipisteellemme on laadittu strategia vähintään vuodeksi eteenpäin					
Kysymys 6. Työntekijöiden määrä toimipisteessä		täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä	Vastaajia
	1-2	8	17	19	8	52
	3-4	9	17	16	8	50
	5-6	9	13	7	5	34
	7-8	8	6	2	3	19
	9-10	1	8	8	4	21
	11-20	7	9	5	2	23
	21-30	1	2	0	1	4
	yli 31	2	1	0	0	3
		45	73	57	31	206

Taulukko 6 Kysymyksen 6 ja kysymyksen 27 ristiintaulukointi

Vastauksena kysymykseen 29 ”strategiamme on säilyttää toimintamme samanlaisena" 25 vastaajaa 206:sta (12,1 %) ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä ja 90 vastaajaa 206:sta (43,7 %) jokseenkin samaa mieltä. 75 vastaajaa 206:sta (36,4 %) oli jokseenkin eri mieltä ja vain 16 vastaajaa 206:sta (7,8 %) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Yli 31 hengen toimipisteestä saatiin vain kolme vastausta, kaksi kolmesta (66,7 %) oli jokseenkin eri mieltä ja yksi kolmesta (33,3 %) oli täysin eri mieltä. Selvimmin aineiston vastaukset painottuivat jokseenkin samaa mieltä ja jokseenkin eri mieltä vastauksiin.

Yritys voi kasvaa useammalla tavalla, yleisimpiä tapoja ovat yritysostot ja orgaaninen kasvu. Toimipisteiltä kartoitettiin kysymyksillä 30 ”strategiamme on kasvaa yritysostolla” ja 31 ”strategiamme on kasvaa orgaanisella kasvulla” eri kasvutapoja. Tilitoimistot ovat melko hitaita kasvuyrityksiä ja vain 13 vastaajaa 206:sta (6,3 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että toimipisteen kasvustrategiana on yritysostot (taulukko 7). Jokseenkin samaa mieltä oli 29 vastaajaa 206:sta (17,1 %) ja jokseenkin eri mieltä oli 43 vastaajaa 206:sta (20,9 %). Täysin eri mieltä oli 121 vastaajaa 206:sta (58,7 %). Tuloksista voidaan todeta, että mitä pienempi toimipiste oli vastaajana, sitä isompi prosentti vastaajista oli täysin eri mieltä yrityksen kasvusta yritysostoin.

	Kysymys 30. Strategiamme on kasvaa yritysostoin					
Kysymys 6. Työntekijöiden määrä toimipisteessä		täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä	Vastaajia
	1-2	1	4	5	42	52
	3-4	0	5	12	33	50
	5-6	2	4	9	19	34
	7-8	5	3	4	7	19
	9-10	2	4	5	10	21
	11-20	2	8	6	7	23
	21-30	0	0	2	2	4
	yli 31	1	1	0	1	3
		13	29	43	121	206

Taulukko 7 Kysymyksen 6 ja kysymyksen 30 ristiintaulukointi

Prosentuaalisesti eniten täysin samaa mieltä vastauksia kysymykseen 31 ”strategiamme on kasvaa orgaanisella kasvulla” oli 7-8 hengen toimipisteissä, joissa 5 kappaletta 19:sta (26,3 %) oli täysin samaa mieltä. 9-10 hengen toimipisteissä täysin samaa mieltä oli 2 vastaajaa 21:stä (9,5 %) ja 11–20 hengen pisteistä niin ikään 2 vastaajaa 23:sta (8,7 %). Eniten täysin eri mieltä vastanneita oli 1-2 hengen toimipisteissä, joista täysin eri mieltä oli 42 vastaajaa 52:sta (80,8 %). 3-4 hengen toimipisteissä täysin eri mieltä oli 33 vastaajaa 50:stä (66,0 %). 5-6 hengen toimipisteistä täysin eri mieltä oli 19 vastaajaa 34:stä (55,9 %). Tuloksista voidaan todeta, että täysin eri mieltä vastanneiden määrä laskee toimipisteen koon kasvaessa.

Orgaaninen kasvu (kysymys 31) oli suositumpi kasvustrategia kuin yritysostot (kysymys 30). 49 vastaajaa 206:sta (23,8 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että toimipisteen kasvustrategia on orgaaninen kasvu. 88 vastaajaa 206:sta (42,7 %) oli jokseenkin samaa mieltä asiasta. 31 vas-

taajaa 206:sta (15,0 %) oli täysin eri mieltä väittämästä 31 ”strategiamme on kasvaa orgaanisella kasvulla”.

Vertailtaessa työntekijöiden määrää toimipisteessä ja orgaanisen kasvustrategian suhdetta, voidaan todeta, että prosentuaalisesti eniten täysin samaa mieltä vastauksia kysymykseen 31 ”strategiamme on kasvaa orgaanisella kasvulla” tuli 7-8 hengen toimipisteistä, joista 6 kappaletta 19:stä (31,6 %) oli täysin samaa mieltä (taulukko 8). Täysin samaa mieltä vastauksia tuli 3-4 hengen toimistoista 14 kappaletta 50:stä (28,0 %) ja 9-10 hengen toimistoista 6 kappaletta 21:stä (28,6 %). 1-2 työntekijän toimipisteet suhtautuivat kaikkien varautuneimmin tähän väittämään. 3-4 hengen ja 1-2 hengen toimipisteiden välillä oli havaittavissa selkeä ero. Positiivisia vastauksia oli selkeästi enemmän 3-4 hengen toimipisteistä. 14 kappaletta 52:sta (26,9 %) 1-2 hengen toimipisteestä oli täysin eri mieltä väittämästä, kun taas 3-4 hengen toimipisteistä vain 7 kappaletta 50:stä (14,0 %) oli täysin eri mieltä väittämästä. Orgaanisen kasvun kannatus säilyi tasaisena yli 9 hengen toimipisteissäkin. Vähiten vastaajia oli luokissa 21–30 sekä yli 31 työntekijää. Näissä luokissa 5 vastaajaa seitsemästä (71,4 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että toimipisteen strategia on kasvaa orgaanisella kasvulla.

	Kysymys 31. Strategiamme on kasvaa orgaanisella kasvulla					
Kysymys 6. Työntekijöiden määrä toimipisteessä		täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä	Vastaajia
	1-2	8	17	13	14	52
	3-4	14	22	7	7	50
	5-6	5	16	10	3	34
	7-8	6	7	3	3	19
	9-10	6	11	2	2	21
	11-20	5	14	3	1	23
	21-30	2	1	0	1	4
	yli 31	3	0	0	0	3
		49	88	38	31	206

Taulukko 8 Kysymyksen 6 ja kysymyksen 31 ristiintaulukointi

Vastapainona kasvustrategioille on toimintojen terävöittäminen ja keskittyminen pienempään palvelutarjontaan. Kysymys 32 ”strategiamme on vähentää toimintoja” kartoitti toimipisteiden halukkuutta toimintojen supistamiseen. Tätä strategiaa ei vaihtoehtona kuitenkaan koettu mielekkääksi. 141 vastaajaa 206:sta (68,4 %) oli täysin eri mieltä siitä, että strategiana olisi vähentää toimintoja. Kuitenkin 11 vastaajaa 206:sta (4,9 %) näki tavoitteeksi toimintojen vähentämisen (kysymys 32).

Huomattava osa vastaajista eli 170 vastaajaa 206:sta (82,5 %) vastasi kysymykseen 33 ”Seuraavan viiden vuoden aikana toimipisteemme kehittyy strategian mukaan” olevansa täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Näistä 170 vastaajasta 45 vastaajaa (26,7 %) oli täysin samaa mieltä ja 125 vastaajaa (73,5 %) oli jokseenkin samaa mieltä väittämästä.

Kysymys 13 ” Toimipisteemme palveluntarjonta on supistunut kolmen vuoden sisällä ja kysymyksen 32 ”Strategiamme on vähentää toimintoja” korrelaatiokerroin on 0,50 merkitsevyystasolla 1 % ja selitysasteella 25 %. Kysymyksen 13 vaihteluista selittyy 25 % kysymyksen 32 vaihteluiden avulla. Toimipisteissä, joissa strategiana on vähentää toimintoja on myös palveluntarjonta supistunut edellisten vuosien sisällä.

Kysymys 34 ”Seuraavan viiden vuoden aikana toimipisteemme siirtyy hyödyntämään aktiivisemmin taloushallinnon tietojärjestelmien tarjoamia mahdollisuuksia” ja kysymyksen 35 ”Seuraavan viiden vuoden aikana uskomme kysynnän kasvavan tarjoamillemme palveluille” välinen korrelaatiokerroin on 0,64 merkitsevyystasolla 1 % ja selitysasteella 41 %. Kysymyksen 34 vaihteluista selittyy 41 % kysymyksen 35 vaihteluiden avulla.

Kysymykseen 34 ”Seuraavan viiden vuoden aikana toimipisteemme siirtyy hyödyntämään aktiivisemmin taloushallinnon tietojärjestelmien tarjoamia mahdollisuuksia asiakkaiden palvelussa” vastaajista merkittävä osa eli 182 vastaajaa 206:sta (88,3 %) vastasi olevansa täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Näistä 182 vastaajasta 90 vastaajaa (49,5 %) oli täysin samaa mieltä asiasta. Vastaajat näkivät pääsääntöisesti tulevaisuuden valoisana ja 185 vastaajaa 206:sta (89,8 %) arvioi toimipisteen tarjoamien palveluiden kysynnän kasvavan seuraavan viiden vuoden aikana (kysymys 35).

7 Johtopäätökset

Kysymyslomakkeessa esitetyt taustakysymykset erittelivät riittävällä tarkkuudella sekä kyselyyn vastaajien itsensä, että heidän edustamiensa toimipisteiden taustoja. Kuitenkin tuloksia tutkittaessa oli huomattavissa se tosiasia, että toimipisteen sijainti oli liian tarkasti eritelty, sillä vastausten määrä tietyillä alueilla jäi vähäiseksi ja kyseisen alueen kohdalla tulosten paikkansapitävyys on kyseenalaista, sillä vertailukohtia ei vähäisten vastausten takia samalta alueelta ole riittävästi.

Vastausaineistossa mielenkiintoinen yksityiskohta oli se, että muutamalta toimipisteeltä puuttui auktorisointi. Mielenkiintoiseksi tämän yksityiskohdan tekee se, että kysely lähetettiin Taloushallintoliiton jäsenyrityksille. Näillä jäsenyrityksillä pitäisi periaatteessa olla auktorisointi. Taustakysymysten mukana oli muutamia kysymyksiä, jotka eivät tässä opinnäytetyössä

saaneet painoarvoa. Näitä olivat vastaajan sukupuoli, koulutustausta ja asema toimipisteessä sekä toimipisteen liikevaihto euroissa laskettuna henkilöä kohti vuodessa. Kaikki taustakysymykset olivat kuitenkin välttämättömiä huomioiden muut samasta kysymysaineistosta tehtävät opinnäytetyöt.

Suomalaista tilitoimistoalaa voidaan luonnehtia pienten yritysten alaksi. Alan yritykset ovat pääasiassa muutaman hengen yrittäjävetoisia yrityksiä ja ketjuuntuneita pk-yrityksiä, mutta toimii alalla suuryrityksiäkin. Kysely vahvisti väitteen paikkaansa pitäväksi, sillä 102 vastaajaa 206:sta (49,5 %) työskenteli 1-4 työntekijän toimipisteistä. Niin yhden hengen yritykset kuin suuremmatkin yritykset tarjoavat asiakkailleen pääsääntöisesti peruspalveluita, kirjanpitoa ja palkanlaskentaa. Suuremmilla yrityksillä on laajemmat resurssit ja niiden palveluntarjonta onkin usein monipuolisempaa kuin pienillä yrityksillä. Tämä palvelutarjonnan monipuolistuminen on kuitenkin käynnistynyt myös pienemmissä yrityksissä, sillä toimialalla hengissä säilyminen vaatii sitä.

Tilitoimistoissa käsitellään edelleen asiakkaiden tositeaineistoa paperilla ja myös tositeaineiston säilytys ja arkistointi suoritetaan paperiversiona. Vain osa vastaajista näki, että heidän toimipisteensä siirtyy säilyttämään asiakkaiden tositeaineistoa sähköisessä muodossa lähivuosina siten, että ainoastaan lain vaatimat asiakirjat säilytettäisiin paperisina. Yleisesti tilitoimistoalalla nähtiin tarve kehittää palvelutarjontaa kysynnän monipuolistumisen tähden.

Pääosin vastaajien liiketoiminta koostuu kirjanpidosta tai sen voidaan katsoa olevan se tärkein asiakkaalle tarjottava toiminto. Peruspalvelut (kirjanpito, palkanlaskenta ja johdon raportointi) olivat muutenkin pääliiketoimintaa enemmistölle vastaajista. Palveluntarjonta on monipuolistunut, mutta siitä huolimatta peruspalvelut nähdään edelleen tärkeänä osana palveluntarjontaa. Vastaajista ne toimistot, jotka tarjoavat nyt jo muitakin palveluita kuin kirjanpitoa, tulevat jatkossa pitäytymään tässä monipuolisemmassa palvelutarjonnassa. Osa toimipisteistä aikoo jatkossa säilyttää palveluntarjontansa peruspalveluiden tasolla.

Palveluntarjonnan uudempia tuotteita ovat muun muassa voimakkaasti kasvanut konsultointi, raportoinnin tuottaminen sekä palkanlaskenta ja tilintarkastus. Muutaman hengen yrityksen on haastavaa kasvattaa palvelutarjontaansa säilyttäen samalla pienen yrityksen luonne. Luonteenomaista alalla on se, että pienellä yrityksellä on muutama erittäin tärkeä asiakas, joiden varaan liiketoiminta rakentuu. Toimialan voimakkaasti sähköistyessä, tilitoimistojen on tarkasteltava asiakkaidensa sitouttamisen keinoja huolellisesti, sillä sähköistymisen myötä tilitoimiston vaihtaminen on asiakkaalle entistäkin helpompaa.

Vaikka suomalaiset tilitoimistot ovatkin usein täystyöllistettyjä, tehdään niissä silti ajatustyötä tulevaisuuden eteen. Kolme neljäsosaa toimipisteistä uskoo toimialalla tapahtuvan tulevai-

suudessa muutoksia, joihin he myös varautuvat tekemällä toimipisteissä toimintasuunnitelmia ja laatimalla strategioita liiketoiminnan kehittämiseksi. Tulevaisuuden näkymistä huolimatta kyselyyn vastaajista yli puolet ilmoitti kuitenkin strategiakseen säilyttää palvelut ennallaan. Peruspalveluille ja räätälöidyille palveluille löytyy kannattajansa, sillä toimintaympäristö muuttuu väistämättä niin lainsäädännön kuin sähköistymisen kautta.

Toisaalta alalla on myös niitä toimipisteitä, joiden palveluntarjonta on laajempaa ja erikoistuneempaa. Toimipisteet, jotka tarjoavat konsultointipalveluita, pyrkivät keskittymään tulevaisuudessa enemmän räätälöityjen palveluiden tarjoamiseen. Yleisesti alalla on lähimenneisyydessä koettu, että palveluntarjonnan kehittäminen on tarpeen toimialalla tapahtuvien muutosten takia, tosin osa alalla toimijoista ei aio toimia tämän tiedon valossa toistaiseksi mitenkään. Kyselyn perusteella ei ole havaittavissa erityisesti tietylle alueelle Suomessa kohdistuvia kehitystarpeita.

Euroopan unioni pyrkii yhtenäistämään järjestelmällisesti lainsäädäntöään. Yhtenäistäminen näkyy muun muassa uusina velvoitteina tilitoimistojen tarjoamia palveluita kohtaan, mutta myös mahdollisuutena tarjota uusia palveluita asiakkaille. Verkko- ja e-laskut ovat tulossa voimakkaasti koko Euroopan alueella käyttöön, joten tilitoimistojen on mukauduttava nopeasti näihin sähköistymisen tuomiin muutoksiin ja kehityksen askeliin. Tilitoimistot, jotka pystyvät parhaiten omaksumaan uudistusten tarjoamat mahdollisuudet, saavat kilpailuedun verrattuna niihin tilitoimistoihin, jotka pitäytyvät perinteisissä toimintatavoissa. Tärkeää tilitoimiston kehityksen ja hengissä pysymisen kannalta olisi kuitenkin se, että muutokset nähtäisiin ja niihin reagoitaisiin mahdollisuuksina, ei uhkina.

Suomessa on ollut jo usean vuosikymmenen ajan sähköistyminen käynnissä, mutta hankkeet ovat kohdanneet haasteita sen jälkeen, kun viitemaksut saatiin toimimaan sujuvasti ja tiliote tositteena tuotteistettiin. Näiden toimintojen jälkeen markkinoilla ei ole ollut vahvaa edistymistä sähköistymisessä. Nyt EU yrittää ajaa alueellaan yhtenäistä sähköistä maksatusjärjestelmä SEPA:a, jonka käyttöönottoa on valmisteltu vuosia. Suomessa SEPA on otettu vuoden 2010 alusta osittain käyttöön, mutta pankkien valmiusaste välittää SEPA maksuja pelkästään Suomessa on edelleen eri pankkien välillä hyvin erilainen. Käytännössä tilitoimistot joutuvat kuitenkin reagoimaan SEPA:n käyttöönottoon ja päivittämään järjestelmästä SEPA maksuja tukeviksi.

Kyselyn mukaan Taloushallintoliiton jäsentoimipisteet ovat ottaneet hyvin hitaasti käyttöön sähköisen tositeaineiston käsittelyn. Sähköiselle käsittelylle ei nähdä tarvetta, joten sen käyttöönottoa voidaan viivästyttää. Viivästyttämisellä tilitoimistot pyrkivät siirtämään sähköiseen tositeaineiston käsittelyyn siirtymisestä väistämättä aiheutuvia kustannuksia. Myöskään kaikki toimipisteet eivät ole siirtymässä lähitulevaisuudessa täydellisesti sähköisten tositteiden kä-

sittelyyn. Lakisääteisen paperisen tasekirjan lisäksi halutaan säilyttää osa muustakin tositedokumentaatiosta edelleen paperisena. Paperisessa käsittelyssä pysyminen ei tue mahdollista tilitoimiston tavoitetta laajentaa palvelutarjontaa enemmän asiakasyrityksen taloushallinnon kokonaisvaltaiseen hoitamiseen. Kilpailuasemat tilitoimistoalalla parantuisivat kuitenkin huomattavasti sähköisten työkalujen käyttöönoton myötä, sillä sijaintiriippuvaisuus poistuisi. Toisaalta sähköiseen käsittelyyn ohjaa myös viranomainen, esimerkiksi verotili ohjaa toimittamaan edellytetyt ilmoitukset sähköisinä paperisten sijaan.

Toimintasuunnitelma ja strategia on laadittu suurimmalle osalle toimipisteistä. Toimintasuunnitelma on laadittu hieman useammalle toimipisteelle kuin strategia. Vastaajista enemmistö on osakkaita, joten ero ei selittyne ongelmasta välittää valittu strategia päivittäistä työtä suorittaville työntekijöille. Luontevampi perustelu erolle lienee se, että pienemmissä toimipisteissä ei strategiapohdintaa ole käyty, vaan on mietitty enemmän lähiajan toimintaan liittyvää toimintasuunnitelmaa.

Strategian laatimisen suhteen ei löydetty alueellisesti merkitseviä eroja. Yli puolet toimipisteistä vastasi, että heidän strategianaan on säilyttää toiminnot ennallaan. Tämä tarkoittaa sitä, että toimipisteet eivät aktiivisesti kehitä palveluntarjontaansa eivätkä varsinaisesti hae kasvua. Kuitenkin kysyttäessä toimipisteen kasvustrategiaa suositumpi vaihtoehto oli orgaaninen kasvu kuin kasvu yritysostoin. Pienimmässä toimipisteluokassa eli 1-2 hengen toimipisteissä oli havaittavissa selvimmin se, ettei toimipisteellä ollut orgaanisen kasvun strategiaa. Toimipisteen henkilöstömäärän kasvaessa pyrkimys orgaaniseen kasvuun lisääntyy. Huomattavan pienellä osalla vastaajista strategiana on vähentää toimintoja nykyisestä.

Kyselyyn vastanneet toimipisteet uskovat toimipisteen kehittyvän valitun strategian mukaisesti. Yhtä vahvasti toimipisteet uskovat siihen, että lähitulevaisuudessa asiakkaita palvellaan tehokkaammin hyödyntäen taloushallinnon tietojärjestelmiä ja niiden tarjoamia mahdollisuuksia. Vastaajat kokevat toimialan kehittyvän suotuisasti ja merkittävä osa vastaajista uskoo tarjottujen palveluiden kysynnän kasvavan lähitulevaisuudessa.

Kaikki edellä mainittu kehittyminen perustuu ihmisiin. Tilitoimistoala on erityisosaamista edellyttävä toimiala, jossa työntekijöiltä edellytetään riittävää osaamista taloushallinnon alalta. Osassa tulevaisuuden skenaarioissa tilitoimiston väelle tulee täysin uusia työtehtäviä, jotka edellyttävät koulutusta ja perehdytystä. Taloushallintoliitto voisi olla tässä työssä apuna koordinoimassa ja tarjoamassa koulutusta. Henkilökunnassa on osaamisen kautta monen tilitoimiston vahvuus. Pienissä toimistoissa henkilökohtaiset ammatilliset suuntautumiset vaikuttavat palvelutarjontaan nyt ja tulevaisuudessa. Osaavien henkilöiden rekrytointi on jokaisen tilitoimiston haaste, sillä vaikkei tilitoimisto olisikaan kasvuhakuinen, tarvitaan korvausrekrytointeja eläkkeelle siirtyvien tilalle.

Tulevaisuudessa Taloushallintoliiton kannattaa edelleen panostaa toimintaansa jäseniensä liiketoiminnan tukemiseksi. Koko taloushallinnon alaa hyödyttävä panostus on sähköisten palveluiden kehittämisen ja käyttöönoton edistäminen. Tehokkaiden sähköisten palveluiden myötä Taloushallintoliiton jäsenyritykset voivat saavuttaa toimintavarmuutta ja kustannustehokkuutta. Taloushallintoliiton eräs rooli on ollut toimia tietokanavana kehityshankkeiden tuloksista jäsenyrityksille. Tätä toimintaa tulee kehittää ja ajantasaistaa ja pyrkiä nopeampaan ja kattavampaan tiedottamiseen tärkeissä alaa koskevissa muutoksissa. Taloushallintoliiton on myös tärkeää edelleen tukea tilitoimistojen auktorisointia, sillä sitä kautta voidaan varmistua siitä, että tilitoimistoilla on riittävä tietotaito tilitoimistotyön hallitsemiseksi.

Tämä kysely vahvisti kuvaa tilitoimistoalasta jakautuneena alana, jossa osa toimijoista pitäytyy vanhoissa toimintatavoissa ja tukeutuu muutamaan asiakkaaseen, kun taas osa toimijoista on aktiivisesti omaksumassa uusia toimintamalleja ja laajentamassa asiakaskuntaansa. Tilitoimistot ovat valinnan edessä, erikoistua vai monipuolistua? Vaikka tilitoimistot harvoin mielletään aggressiivisiksi kasvuyrityksiksi, tuloksista oli havaittavissa selkeä orgaanisen kasvun trendi. Orgaaninen kasvu oli huomattavasti suositumpi strategia kuin kasvu yritysostoin tai toiminnan supistaminen. Toiminnan supistamisella voidaan tarkoittaa keskittymistä räätälöidympiin palveluihin, jolloin tilitoimistosta voi kasvaa asiakasyrityksen strateginen kumppani. Tällainen tie voi olla tilitoimistolle kannattava valinta, kunhan tilitoimistossa huomioidaan se, että kilpailuttamalla asiakas voi vaihtaa tilitoimistoakin.

Tämän opinnäytetyön kysely keskittyi palveluiden ja strategioiden tulevaisuuteen rajatusti. Jatkoselvitykset voisivat kohdistua siihen, miten ennustettu sähköistyminen sekä toimialakentän muutokset ovat käytännössä toteutuneet. Selvityskohteena voisi olla Taloushallintoliiton jäsenten raportointitapojen ja niiden työvälineiden nykytilanne sekä kehittäminen. Tarvitaanko jäsenistölle uusia ohjeistuksia raportoinnista tai muuta apua tällä osa-alueella? Mielenkiintoista olisi saada kokonaiskuva taloushallinnon työnjaosta, miten työ todellisuudessa jakautuu asiakasyrityksen ja tilitoimiston välillä. Osa tilitoimistoalasta on hakeutumassa kansainvälisiksi yrityksiksi, joko yritysostoin tai ketjuuntumalla isommaksi kokonaisuudeksi. Näiden maapalloistuvien yritysten nykyistä tilannetta ja laajentumissuunnitelmia voitaisiin myös kartoittaa.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Ahvenniemi, J. 2005. Tilitoimistoalan etiikka. Tilisanomat 4/2005.

Ahvenniemi, J. 2008. Johdon laskentatoimen palvelut tilitoimistoissa kehittyvät. Tilisanomat 5/2008.

Ahvenniemi, J. 2009. Suomen tilitoimistoalan toimialastandardi. Tilisanomat 3/2009

Dahl, R. 2006. Vähemmän asiakkaita, enemmän palvelua. Tilisanomat 1/2006.

Fredman, J. 2009. Kirjanpitoaineiston elektroninen arkistointi. Tilisanomat 1/2009.

Gedik, H. 2008. Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta. Tilisanomat 10/2008.

Gedik, H. 2009. Verotili käytännössä. Tilisanomat 3/2009.

Granlund, M & Malmi, T. 2003. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Jyväskylä: WSOY.

Hannus, T. 2007. Pyörtääkö sähköinen taloushallinto? Tilisanomat 1/2007.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. painos. Helsinki: Edita Prima.

Helin, M. 2009. FIA-hanke helpottaa taloushallinnon ammattilaisten työtä. Tilisanomat 3/2009.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.

Korhonen, N. 2009. Sähköisyys taloushallinnon etuna. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Juva: WSOYpro.

Launonen, P. 2007. Sähköinen lasku tuo uutta älyä tilitoimistoon. Tilisanomat 10/2007.

Leppiniemi, J. 2009. IFRS-standardien vaikutus kirjanpitolain tulkintaan. Tilisanomat 3/2009.

Länsiluoto, A. Laitinen, K. & Laitinen, T. Suomalaisilla suuryrityksillä valinnanvaraa strategisen johdon laskentatoimen menetelmissä. Tilisanomat 5/2008.

Länsiluoto, A. & Järvenpää, M. 2007. Yrityksen kasvu haastaa taloushallinnon ja tilitoimiston. Tilisanomat 10/2007.

Lith, P. 2005. Taloushallinnon palvelujen kasvuyritykset. Tilisanomat 4/2005.

Metsämuuronen, J. 2001. SPSS aloittelevan tutkijan käytössä. Viro: Methelp International Ky.

Mustonen, S. 1995. Tilastolliset monimuuttujamenetelmät. Helsinki: Helsingin yliopisto. Tilastotieteen laitos.

Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Jyväskylä: Kauppakaari.

Mäkelä , J. 2005. Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto ja sen vaikutukset tilitoimistojen toimintaan. Tampere: Tampereen yliopisto. Taloustieteiden laitos.

Nisén, A. 2009. Yhtenäinen euromaksualue SEPA tehostaa maksamista. Tilisanomat 4/2009.

Ojala, M. 2009. Hallinnollinen taakka ja kirjanpitosäännöstön kehittäminen. Tilisanomat 2/2009.

Osakeyhtiölaki 21.7.2006/624.

Partanen, Vesa. 2005. Taloushallinnon palvelujen tuottaminen palvelukeskusmallissa. Tilisanomat 4/2005.

Piekkola, Leena. 2005. Kuntien taloushallinnon tehtävien ulkoistaminen. Tilisanomat 3/2005.

Rekola-Nieminen, L. 2006. Vaatimukset ja säädökset kirjanpitoaineiston säilyttämisessä. Tilisanomat 5/2006.

Rekola-Nieminen, L. 2007. Tositteiden sisältö ja varmentaminen. Tilisanomat 8/2007.

Rytsy, A. 2006. Uuden osaamisen aika. Tilisanomat 10/2006.

Rytsy, A. 2009. Tähtäimessä hallinnollisen taakan keventäminen. Tilisanomat 1/2009.

Räty, P. 2009. Pienten ja keskisuurten yritysten IFRS valmistui – Mikä merkitys Suomelle? Tilisanomat 6/2009.

Siitonen, S. 2009. Erityisosaaminen tilitoimistokonsernissa. Lahden ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma.

Suvanto, P. 2007. Kolme tapaa kansainvälistyä. Tilisanomat 5/2007.

Suvanto, P. 2007. Mitä työnantajat odottavat vastavalmistuneilta? Tilisanomat 4/2007.

Teperi, V. 2007. Oikeudelliset riskit tilitoimistojen työssä. Tilisanomat 5/2007.

Toivonen, M. 2001. Tilitoimistojen tulevaisuuden haasteet - painopiste siirtyy yritysneuvontaan. Tilisanomat 2/2001, 59-63.

Vahtera, P. 2007. Internet and EDI in Effective Accounting. Tilisanomat 6/2007.

Sähköiset lähteet

Helakorpi, S. 2007. Muuttuvat työn taidot. Viitattu 1.11.2009.
http://openetti.aokk.hamk.fi/seppoh/ak-maailma/tyontaidot.htm

ItellaTYVI. 2009. Viitattu 9.12.2009. http://www.tyvi.fi/

Kirjanpitolautakunta. 2000. Yleisohje koneellisessa kirjanpidossa käytettävistä menetelmistä. Viitattu 10.12.2009. http://www.edilex.fi/virallistieto/kilaohje/konepito2

Taloushallintoliitto. 2009. Hyvä tilinpäätöstapa. Viitattu 9.12.2009.
http://www.taloushallintoliitto.fi/opiskelijat/etuja_opiskelijoille/hyva_tilinpaatostapa-kirja/

Taloushallintoliitto. 2009. Hyvä tilitoimistotapa. Viitattu 8.12.2009.
http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/hyva_tilitoimistotapa/

Taloushallintoliitto. 2009. Hyvä tilitoimistotarkastustapa. Viitattu 9.12.2009.
http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/jaseneksi_taloushallintoliittoon/hyva_tilitoimistotarkastustapa/

Taloushallintoliitto. 2009. Kirjanpitäjän käytännön peruskurssi. Viitattu 9.12.2009. http://www.koulutus.fi/Kirjanpitaejaen_kaeytaennoen_peruskurssi_92478.htm

Taloushallintoliitto. 2009. Koulutus. Viitattu 6.10.2009. http://www.taloushallintoliitto.fi/koulutus/

Taloushallintoliitto. 2009. Palveluista sopiminen. Viitattu 9.12.2009. http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/palveluista_sopiminen/

Taloushallintoliitto. 2009. Taloushallintoliitto lyhyesti. Viitattu 4.4.2009. http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto_lyhyesti/

Taloushallintoliitto. 2009. Tilitoimistot. Viitattu 6.10.2009. http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/

Taloushallintoliitto. 2009. Toimeksiantosopimus tilitoimistopalveluista. Viitattu 9.12.2009. http://www.taloushallintoliitto.fi/@Bin/429981/Tulostettava+toimeksiantosopimus.pdf

Tilastokeskus. 2009. Yritysrekisterin vuositilasto 2008. Tilitoimistoala. Viitattu 17.12.2009.

Tulokas, M. 2009. Korkeimman oikeuden tuomioiden prejudikaattimerkitys ja tuomioiden perustelut. Viitattu 9.12.2009. http://www.kko.fi/31435.htm

Verohallinto. 2008. Tyvi-tunnuksen tai Katso-tunnisteen tilaaminen. Viitattu 14.1.2010. http://www.vero.fi/?article=2539&domain=VERO_MAIN&path=5,733,426,640&language=FIN

Julkaisemattomat lähteet

Airola, S. 2008. Toimistopäällikön haastattelu 15.11.2008. Taloushallintoliitto. Helsinki.

Mäkinen, V. 2008. Toimitusjohtajan haastattelu 18.11.2008. Hawcon Oy. Karhula.

Nyman, S. 2009. Pääosakkaan haastattelu 14.1.2010. Taloussiru. Helsinki.

Taloushallintoliitto. 2007. Jäsentutkimus. Promenade Research.

Kuviot

Kuvio 1 Toimipisteen sijainti 40

Taulukot

Taulukko 1 Cronbachin Alpha 39
Taulukko 2 Kysymyksen 2 ja kysymyksen 19 ristiintaulukointi 43
Taulukko 3 Kysymyksen 8 ja kysymyksen 15 ristiintaulukointi 44
Taulukko 4 Kysymyksen 8 ja kysymyksen 16 ristiintaulukointi 45
Taulukko 5 Kysymyksen 2 ja kysymyksen 27 ristiintaulukointi 49
Taulukko 6 Kysymyksen 6 ja kysymyksen 27 ristiintaulukointi 50
Taulukko 7 Kysymyksen 6 ja kysymyksen 30 ristiintaulukointi 51
Taulukko 8 Kysymyksen 6 ja kysymyksen 31 ristiintaulukointi 52

Liitteet

Liite 1: Kyselyn saate 63
Liite 2: Kyselylomake 64
Liite 3 Kysymysten vastausmäärät ja -jakaumat 69
Liite 4 Korrelaatiotaulukko 70

Hyvä Taloushallintoliiton jäsenyrityksen edustaja,

Taloushallintoliitto ja Leppävaaran liiketalouden – ja tietojenkäsittelyn koulutusohjelmat ovat yhdessä tekemässä tutkimusta, jonka tarkoituksena on tuloksillaan palvella Teitä ja muita Taloushallintoliiton jäsenyrityksiä. Taloushallintoliiton yhteyshenkilönä tutkimuksessa toimii Sirpa Airola.

Oheisella kyselyllä pyrimme kartoittamaan tilitoimistojen palvelutarjonnan kehitystä, tulevaisuuden näkymiä ja strategioita sekä selvittämään taloushallinnon ohjelmistojen työkaluja ja niiden käyttöä.

Vastaamalla annatte arvokasta tietoa sekä liitolle että meille opiskelijoille opinnäytetöidemme tueksi.
Kaikki vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Yksittäisen vastaajan tiedot eivät tule ilmi, vastauksia käsitellään ainoastaan kokonaistuloksina. Vastaamaan pääsette oheisesta linkistä:

https://elomake.laurea.fi/v2/lomakkeet/3731/lomake.html

Vastaaminen vie noin 15–20 minuuttia ja toivomme Teidän vastaavan 15. tammikuuta mennessä.

Kiitämme ajastanne ja palautteestanne.
Toivotamme Teille Hyvää Joulua ja menestyksekästä Uutta Vuotta!

Ystävällisin terveisin,

Laurea Leppävaara
Liiketalouden- ja tietojenkäsittelyn koulutusohjelmien opiskelijat,

Anssi Aaltonen, Elina Mitikka, Mika Nurminen ja Satu Vuorinen.

KYSYMYSLOMAKE

TAUSTAKYSYMYKSET

1. Toimipisteemme liikevaihto laskettuna henkilöä kohti vuodessa euroina.
(Avoin kysymys)

2. Toimipisteen sijainti
1 Etelä-Savo, Pohjois-Savo, Pohjois-Karjala
2 Häme, Päijät-Häme ja Pirkanmaa
3 Kaakkois-Suomi, Kymenlaakso, Etelä-Karjala
4 Kainuu, Lappi
5 Keski-Suomi
6 Muu Uusimaa
7 Pohjanmaa, Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa ja Pohjois-Pohjanmaa
8 Pääkaupunkiseutu
9 Varsinais-Suomi ja Satakunta

3. Vastaajan sukupuoli
1 mies
2 nainen

4. Vastaajan asema
1 osakas
2 toimistopäällikkö
3 yritysneuvoja
4 tilinpäätöstaitoinen kirjanpitäjä
5 muu toimihenkilö
6 controller

5. Koulutustausta
1 Kansakoulu
2 Keskikoulu
3 Peruskoulu
4 Ammattikoulu
5 Ammatti-instituutti
6 Lukio
7 Keskiasteen opisto
8 Ammattikorkeakoulu
9 Alempi korkeakoulu
10 Korkeakoulu

6. Työntekijöiden määrä toimipisteessä

1 1-2	5 9-10
2 3-4	6 11-20
3 5-6	7 21-30
4 7-8	8 yli 31

7. Toimipisteemme on auktorisoitu
1 kyllä 2 ei

TILITOIMISTON PALVELUTARJONNAN NYKYTILA JA TARJONNAN KEHITTYMINEN LÄHITULEVAISUUDESSA

Mikä on toimipisteenne palvelutarjonnan nykytila?

8. Liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta.
1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

9. Liiketoimintamme koostuu pääasiassa laskentatoimen raporttien laadinnasta.
1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

10. Liiketoimintamme koostuu pääasiassa konsultoinnista.
Konsultointi = Asiakkaan ohjaus taloushallinnollisissa asioissa.
1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

11. Liiketoimintamme koostuu pääasiassa palkanlaskennasta.
1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

12. Toimipisteemme palvelutarjonta on monipuolistunut kolmen vuoden sisällä.
1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

13. Toimipisteemme palvelutarjonta on supistunut kolmen vuoden sisällä.
1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

14. Toimipisteessämme on tehty strateginen valinta erikoistua tiettyihin palveluihin.
1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

15. Toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluja eli kirjanpitoa, raportointia ja/tai palkanlaskentaa
1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

16. Toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluja.
1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

Mihin suuntaan palvelutarjontanne kehittyy lähitulevaisuudessa (seuraavan viiden vuoden aikana)?

17. Tulemme keskittymään pääasiassa ydintoimintaan (tässä ydintoiminta = kirjanpito ja tilintarkastus).
1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

18. Erikoistumme tilintarkastuksen ja kirjanpidon ohella yhteen tai useampaan taloushallinnon palveluun.

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

19. Toimipisteemme täytyy kehittää palvelutarjontaansa kysynnän monipuolistumisen vuoksi.

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

20. Toimialalla tapahtuvat muutokset ajavat toimipisteemme kehittämään palvelutarjontaansa.

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

21. Käytämme lähitulevaisuudessa enemmän ulkopuolista asiantuntija-apua.

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

22. Toimipisteemme tulee ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluja eli kirjanpitoa, raportointia ja/tai palkanlaskentaa.

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

23. Toimipisteemme tulee ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluja.

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

TILITOIMISTOJEN STRATEGIAN KEHITYS SEURAAVAN VIIDEN VUODEN AIKANA

24. Toimipisteemme käsittelee tällä hetkellä asiakkaan tositeaineiston paperilla

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

25. Toimistomme asiakkaiden tositeaineisto säilytetään/arkistoidaan tällä hetkellä paperisena

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

26. Seuraavan viiden vuoden aikana toimipisteemme siirtyy säilyttämään pelkästään lain edellyttämät asiakirjat paperisina versioina

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

27. Toimipisteellemme on laadittu strategia vähintään vuodeksi eteenpäin
Strategia = suunnitelma, jolla saavutetaan tavoiteltu päämäärä

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

28. Toimipisteellämme on toimintasuunnitelma vähintään vuodeksi eteenpäin
Toimintasuunnitelma = toimintaohjeet strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

29. Strategiamme on säilyttää toimintamme samanlaisena

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

30. Strategiamme on kasvaa yritysostolla

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

31. Strategiamme on kasvaa orgaanisella kasvulla

Orgaaninen kasvu = kasvu asiakkaita lisäämällä

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

32. Strategiamme on vähentää toimintoja

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

33. Seuraavan viiden vuoden aikana toimipisteemme kehittyy strategian mukaan

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

34. Seuraavan viiden vuoden aikana toimipisteemme siirtyy hyödyntämään aktiivisemmin taloushallinnon tietojärjestelmien tarjoamia mahdollisuuksia asiakkaiden palvelussa

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

35. Seuraavan viiden vuoden aikana uskomme kysynnän kasvavan tarjoamillemme palveluille

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

TILITOIMISTOJEN TALOUSHALLINNON OHJELMISTOJEN KÄYTTÖ SEKÄ NIIDEN TUKITYÖKALUJEN OLEMASSAOLO

36. Nimeä toimipisteessänne käytettävät tietokoneohjelmat

Tietokoneohjelma = taloushallinnon ja/tai raportoinnin työkalu

(Avoin kysymys)

37. Nimeä tärkein toimipisteessänne käytettävä tietokoneohjelma

(Avoin kysymys)

38. Millaisia toimintoja haluaisitte tulevaisuudessa taloushallinnon ohjelmiin?

(Avoin kysymys)

39. Arkistoimme vähintään osan asiakkaan aineistosta toimipisteessämme

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

40. Arkistoimme asiakkaan aineistoa sähköisesti

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

41. Asiakkaan sähköinen aineisto tallennetaan tiedostopalvelimelle

Tiedostopalvelin = paikka, johon arkistoidaan sähköisessä muodossa informaatiota

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

42. Toimipisteemme tiedostopalvelin sijaitsee omassa toimipisteessämme

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

43. Toimipisteemme tiedostopalvelin sijaitsee toimiston ulkopuolella, mutta on omassa hallinnassa

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

44. Toimipisteemme tiedostopalvelin on ulkoistettu

Ulkoistettu palvelin = Jokin toinen yritys vastaa palvelimen huollosta, kunnossapidosta sekä sillä käytettävästä sovelluksesta

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

45. Toimipisteemme tiedostopalvelin varmuuskopioidaan

Varmuuskopiointi = tiedot kopioidaan säilytettäväksi erillään alkuperäisistä

1 Päivittäin 2 Viikoittain 3 Kuukausittain 4 Kerran vuodessa

46. Vastaamme itse tietoturvastamme

Tietoturva = yrityksen atk-laitteiston ja tiedostojen turvallisuuden varmistamista

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

47. Tietoturvamme on ulkoistettu

Ulkoistettu tietoturva = toinen yritys päivittää, kunnostaa sekä huoltaa yrityksen tietoturvaa

1 Täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 jokseenkin eri mieltä 4 täysin eri mieltä

	Täysin samaa mieltä	%	Jokseenkin samaa mieltä	%	Jokseenkin eri mieltä	%	Täysin eri mieltä	%
Kysymys 8	94	45,6 %	86	41,7 %	18	8,7 %	8	3,9 %
Kysymys 9	17	8,3 %	69	33,5 %	68	33,0 %	52	25,2 %
Kysymys 10	4	1,9 %	43	20,9 %	98	47,6 %	61	29,6 %
Kysymys 11	7	3,4 %	50	24,3 %	98	47,6 %	51	24,8 %
Kysymys 12	56	27,2 %	85	41,3 %	39	18,9 %	26	12,6 %
Kysymys 13	9	4,4 %	6	2,9 %	37	18,0 %	154	74,8 %
Kysymys 14	19	9,2 %	49	23,8 %	69	33,5 %	69	33,5 %
Kysymys 15	75	36,4 %	78	37,9 %	40	19,4 %	13	6,3 %
Kysymys 16	64	31,1 %	94	45,6 %	40	19,4 %	8	3,9 %
Kysymys 17	62	30,1 %	103	50,0 %	30	14,6 %	11	5,3 %
Kysymys 18	18	8,7 %	61	29,6 %	90	43,7 %	37	18,0 %
Kysymys 19	43	20,9 %	96	46,6 %	51	24,8 %	16	7,8 %
Kysymys 20	48	23,3 %	103	50,0 %	41	19,9 %	14	6,8 %
Kysymys 21	12	5,8 %	75	36,4 %	91	44,2 %	28	13,6 %
Kysymys 22	76	36,9 %	79	38,3 %	43	20,9 %	8	3,9 %
Kysymys 23	70	34,0 %	92	44,7 %	36	17,5 %	8	3,9 %
Kysymys 24	118	57,3 %	66	32,0 %	21	10,2 %	1	0,5 %
Kysymys 25	114	55,3 %	66	32,0 %	18	8,7 %	8	3,9 %
Kysymys 26	37	18,0 %	77	37,4 %	70	34,0 %	22	10,7 %
Kysymys 27	45	21,8 %	73	35,4 %	57	27,7 %	31	15,0 %
Kysymys 28	41	19,9 %	86	41,7 %	55	26,7 %	24	11,7 %
Kysymys 29	25	12,1 %	90	43,7 %	75	36,4 %	16	7,8 %
Kysymys 30	13	6,3 %	29	14,1 %	43	20,9 %	121	58,7 %
Kysymys 31	49	23,8 %	88	42,7 %	38	18,4 %	31	15,0 %
Kysymys 32	10	4,9 %	8	3,9 %	47	22,8 %	141	68,4 %
Kysymys 33	55	26,7 %	115	55,8 %	23	11,2 %	13	6,3 %
Kysymys 34	102	49,5 %	80	38,8 %	15	7,3 %	9	4,4 %
Kysymys 35	89	43,2 %	96	46,6 %	16	7,8 %	5	2,4 %

Pearsonin korrelaatiokertoimet	8. Liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta	9. Liiketoimintamme koostuu pääasiassa laskentatoimen raporttien laadinnasta	13 Toimipisteemme palveluntarjonta on supistunut kolmen suoden sisällä	17. Tulemme keskittymään pääasiassa ydintoimintaan	19. Toimipisteemme täytyy kehittää palveluntarjontaansa kysynnän monipuolistumisen vuoksi	20. Toimialalla tapahtuvat muutokset ajavat toimistoamme kehittämään palvelutarjontaansa	23. Toimipisteemme tulee ensisijaisesti pyrkimään tarjoamaan asiakkaillemme heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluita	25. Toimistomme asiakkaiden tositeaineisto säilytetään/arkistoidaan tällä hetkellä paperisena	28. Toimipisteellämme on toimintasuunnitelma vähintään vuodeksi eteenpäin	35. Seuraavan viiden vuoden aikana uskomme kysynnän kasvavan tarjoamillemme palveluille
8. Liiketoimintamme koostuu pääasiassa kirjanpidosta				0,45						
9. Liiketoimintamme koostuu pääasiassa laskentatoimen raporttien laadinnasta		0,41								
12. Toimipisteemme palveluntarjonta on monipuolistunut kolmen vuoden sisällä					0,40	0,45				
15. Toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluja eli kirjanpitoa, raportointia ja/tai palkanlaskentaa	0,35			0,45						
16. Toimipisteessämme pyrimme ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa räätälöityjä palveluja							0,81			0,40
22. Toimipisteemme tulee ensisijaisesti tarjoamaan asiakkaillemme tehokkaita peruspalveluita eli kirjanpitoa, raportointia ja/tai palkanlaskentaa	0,39									
24. Toimipisteemme käsittelee tällä hetkellä asiakkaan tositeaineiston paperilla								0,72		
27. Toimipisteellemme on laadittu strategia vähintään vuodeksi eteenpäin									0,77	
32. Strategiamme on vähentää toimintoja			0,50							
34. Seuraavan viiden vuoden aikana toimipisteemme siirtyy hyödyntämään aktiivisemmin taloushallinnon tietojärjestelmien tarjoamia mahdollisuuksia										0,64