LAB University of Applied Sciences

Digitaalisen taloushallinnon vaikutukset yrittäjän asiakaskokemukseen

LAB-ammattikorkeakoulu
Tradenomi (AMK)
2022
Marina Pyrkh

Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Marina Pyrkh	Opinnäytetyö, AMK	2022
	Sivumäärä 37	

Työn nimi

Digitaalisen kirjanpidon vaikutus yrittäjän asiakaskokemukseen

Tutkinto ja koulutusala

Tradenomi (AMK)

Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)

Tiivistelmä

Opinnäytetyössä käsiteltiin digitaalisen kirjanpidon vaikutuksia yrittäjän asiakaskokemukseen. Tutkimuksessa selvitettiin, minkälaiseksi yrittäjät kokevat digitaaliseen taloushallintoon siirtymän sekä kirjanpitäjän roolin muutoksen vaikutuksia.

Tutkimuksen viitekehyksenä käsiteltiin digitalisaatiota trendinä sekä perehdyttiin digitaaliseen taloushallintoon. Lisäksi tarkasteltiin teoriatietoa asiakaskokemuksesta sekä kirjanpitäjän kuvan muuttumisesta. Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Se suoritettiin teemahaastatteluina, joiden avulla tuotiin esille tutkimusilmiön kokemuksellinen puoli.

Teoreettista viitekehystä käytettiin tulosten analysoinnin tukena. Tutkimuksen tulosten mukaan yrittäjät pitävät digitaalista taloushallintoa hyödyllisenä työkaluna yrityksen talouden hallinnassa. Yrittäjien sekä kirjanpitäjien asenteet ja ajattelutavat kuitenkin eroavat toisistaan, mikä vaikuttaa yrittäjien asiakaskokemuksiin. Kehityskohteiksi nousivat esille vuorovaikutus sekä avoin keskustelu kirjanpitäjän ja yrittäjän välillä.

Asiasanat

digitalisaatio, digitaalinen taloushallinto, asiakaskokemus

Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Marina Pyrkh	Thesis, UAS	2022
	Number of Pages	
	37	

Title of Publication

The effects of digital financial management on the entrepreneur's customer experience

Degree, Field of Study

Bachelor of business administration (UAS)

Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)

Abstract

The purpose of the thesis was to examine the effects of digital financial management on the entrepreneur's customer experience. In the study, it was researched how entrepreneurs perceive the transition to digital financial management and the change in the accountant's role.

Digitization as a trend and digital financial management were introduced as a reference framework of the study. In addition, customer experience and the changing role of the accountant were examined. Data collection of the research was carried out using a qualitative method, which was a thematic interview. Thematic interviews help to bring out the experiential side of the research phenomenon.

The theoretical framework was used to support the analysis of the results. According to the results, entrepreneurs consider digital financial management to be a useful tool for managing the company's finances. However, the attitudes and ways of thinking of entrepreneurs and accountants differ from each other, which affects the customer experiences of entrepreneurs. Interaction and open discussion between the accountant and the entrepreneur came up as areas for development.

Keywords

digitization, digital financial management, customer experience

Sisällys

1 Johdanto ... 1
2 Digitaalinen taloushallinto ... 6
2.1 Määritelmä ... 6
2.2 Digitaalisen taloushallinnon hyödyt ja haasteet ... 9
3 Asiakaskokemus ... 12
3.1 Määritelmä ... 12
3.2 Hinnoittelu asiakaskokemuksen osatekijänä ... 13
3.3 Asiakaskokemus asiantuntijapalvelussa ... 13
4 Kirjanpitäjän työnkuvan muutos ... 15
5 Tutkimuksen toteuttaminen ... 17
5.1 Tutkimusmenetelmä ... 17
5.2 Haastattelu ... 18
5.3 Haastateltavat ... 20
6 Tulosten analysointi ... 22
6.1 Kirjanpitäjän valinta ja digitaalisen taloushallinnon käyttöönotto ... 22
6.2 Digitaalisen taloushallinnon vaikutukset ... 22
6.3 Kirjanpitäjän työnkuva ja sen vaikutukset asiakaskokemukseen ... 23
7 Yhteenveto ja pohdinta ... 25
Lähteet ... 28

1 Johdanto

Tutkimuksen tausta

Tulevaisuustalo ahon selvityksen (Dufva 2020,38) mukaan yksi 2020-luvun megatrendeistä on teknologian sulautuminen kaikkeen. Digitalisaatio on nykypäivää, ja siihen törmätään kaikkialla. Teknologia kehittyy, ja sen mukaan muuttuu ihmisen tapa toimia. Jotta teknologia voitaisiin hyödyntää tehokkaasti palveluissa ja ihmisten vuorovaikutuksessa, täytyy omaksua uusia toimintatapoja ja opetella uusia teknologiataitoja.

Taloushallinto ei ole poikkeus, teknologia on tuonut uusia toimintamalleja myös tälle alalle. Alholan (2021) mukaan moni yritys käyttää vielä perinteistä kirjanpitoa eikä hyödynnä digitalisaatiota tarpeeksi. Silti ohjelmistojen kehitys taloushallintoalalla on ollut merkittävä. Esimerkiksi sähköinen laskutus on ollut suuri askel eteenpäin digitaalisessa taloushallinnossa. (Visma 2021.)

Yhä useassa organisaatiossa on luovuttu paperisesta taloushallinnosta ja siirrytty digitaaliseen palvelumalliin. Kun tieto viedään digitaaliseen muotoon ja sen käsittely automatisoidaan, taloushallinnon prosessien määrät saattavat vähentyä jopa 50 %, mikä puolestaan säästää resurssikustannuksia. (Lahti & Salminen 2014,13.)

Myös kirjanpitäjän rooli on muuttumassa digitalisaation ansiosta. Prosessien automatisointi viedään koko ajan pidemmälle. Talletustyö siirtyy suurimmaksi osaksi roboteille. Kirjanpitäjästä on tulossa talousneuvoja, jonka työnkuvaan kuuluvat suureksi osaksi talouden suunnittelu ja ohjaus. Nykypäivän taloushallinnon osaava kirjanpitäjä on tärkeä kumppani asiakkaalle. (Partti 2020.) Tämä tarkoittaa sitä, että modernilla kirjanpitäjällä täytyy olla sekä talousosaamista että ymmärrystä digitaalisista palveluista (Huovinen 2020). Elinikäinen oppiminen on nykypäivänä ja tulevaisuudessa välttämätöntä, koska nopeat digitaaliset muutokset vaativat jatkuvaa osaamisen kehittämistä (Sitra 2021). Taloushallinnon ammattilaisen onkin ymmärrettävä, että, vaikka hänellä onkin paljon tietotaitoa, osaamisen kehittäminen on erittäin tärkeää (Accountor Finago 2022).

Kirjanpitäjä on yrittäjälle elintärkeä kumppani, mutta niin on myös yrittäjä kirjanpitäjälle. Yrittäjä on se, joka mahdollistaa kirjanpitäjän ammatillisen kasvun. Molemmin suuntainen vuorovaikutus on edellytys sujuvalle yhteistyölle. Yrittäjä on oman alansa asiantuntija, kirjanpitäjä taloushallinnon. Yrittäjä ei aina osaa luetella palveluita, joita hän haluaa kirjanpitäjältä. (Aho 2019, 20.) Asiakaskyselyjen mukaan oma-aloitteinen neuvonta on asia, jota yrittäjä odottaa kirjanpitäjältä. Kuitenkin oma-aloitteinen yhteydenotto ja asiakkaan ohjaus jäävät kirjanpitäjältä harmillisen vähäisiksi. Oikein ja ajallaan tehty kirjanpito on tärkeä laatumittari kirjanpitäjän työlle, mutta ei ainoa eikä tärkein kriteeri. Asiakaspalvelu, asiakasviestintä ja

vuorovaikutus asiakkaan kanssa ovat saamassa yhä suuremman roolin taloushallinnon ammattilaisen työnkuvassa. (Aho 2019, 76.)

Asiakaskokemus on nykypäivänä yleinen käsite, kun puhutaan yrityksen menestymisestä. Pelkästään laadukas tuote tai palvelu ei riitä tuomaan yritykselle kilpailuetua. Sen sijaan tarjoamalla asiakkaalle ainutlaatuisen asiakaskokemuksen yritys erottuu kilpailijoista ja saa lojaaleja asiakkaita. (Trustmary Team 2022.) Bain & Companyn tutkimuksen mukaan 80 % yrityksistä uskoo tarjoavansa asiakkailleen loistavan asiakaskokemuksen. Kuitenkin vain 8 % asiakkaista sanoo saavansa hyvän asiakaskokemuksen. (Bain & Company, Ronkaisen ym. 2019 mukaan.) Syy siihen piilee yritysten ja asiakkaiden ajattelun eroavaisuudessa. Yrityksen kehittämät palvelun ominaisuudet jäävät usein asiakkaalta huomaamatta. Tekemällä paljon töitä tuotteen tai palvelun kehittämiseksi yritys uskoo luovansa asiakkaalle erinomaisen asiakaskokemuksen. Tosiasia on se, että asiakas ei huomaa suurinta osaa työstä, jonka yritys on tehnyt. Ne yritykset, jotka pystyvät erottamaan asiakkaan prioriteetit ja ylittämään asiakkaan odotukset, menestyvät. (Ronkainen 2019.)

Tutkimuksen tavoite

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään aluksi taloushallinnon sekä digitaalisuuden määritelmät. Niiden kautta selvitetään digitaalisen taloushallinnon määritelmä ja sen ominaisuudet. Riihiahon (2020) tekemän kyselyn tulosten mukaan taloushallinnon ammattilaiset suhtautuvat pääosin positiivisesti digitaaliseen taloushallintoon ja ovat kiinnostuneita osaamisensa kehittämisestä. Digitaalisen kirjanpidon käyttöönottoon ja sujuvaan käyttöön liittyy kuitenkin myös haasteita, niin kirjanpitäjän kuin asiakkaan kohdalla. Opinnäytetyössä tarkastellaan digitaalisen taloushallinnon vaikutuksia, sen mahdollisuuksia ja haasteita. Teoriaosuudessa käsitellään myös kirjanpitäjän työnkuvan muuttumista digitalisaation myötä sekä kirjanpitäjän kasvavia osaamisvaatimuksia.

Hyvän asiakaskokemuksen luominen on edellytys tilitoimiston menestykselle. Luotettava ja ammattitaitoinen kirjanpitäjä saa uskollisen asiakkaan ja hyvän maineen. Huonon asiakaskokemuksen saanut asiakas taas saattaa vaihtaa tilitoimistoa ja kertoa negatiivisista kokemuksistaan eteenpäin. Yrittäjän saama asiakaskokemus vaikuttaa tilitoimiston kannattavuuteen sekä tulokseen. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään asiakaskokemus käsitteenä, ja empiirisessä osuudessa tutkitaan, miten digitaalinen kirjanpito ja kirjanpitäjän työnkuvan muutos vaikuttavat yrittäjän asiakaskokemukseen.

Tutkimuksen tavoitteena on saada kattava kuva digitaalisen kirjanpidon ja kirjanpitäjän roolin muuttumisen vaikutuksista asiakkaan eli yrittäjän näkökulmasta. Tarkoituksena on selvittää, kokeeko asiakas digitaalisen kirjanpito-ohjelmiston käyttöönoton onnistuneeksi, sekä miten digitaalinen taloushallinto on vaikuttanut liiketoiminnan hallintaan ja yrityksen

talouden seurantaan. Empiirisessä osuudessa analysoidaan myös yrittäjän ja kirjanpitäjän välistä vuorovaikutusta sekä sen muuttumista.

Tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Se suoritetaan teemahaastatteluina, jolloin haastateltavien ajatukset ja kokemukset saadaan paremmin selville. Empiirisessä osuudessa tutkimusmenetelmä käsitellään tarkemmin.

Tutkimuskysymys

Tutkimusongelma on työkalu, jolla vastataan tutkimuksen kysymykseen. Kun tutkimuksen aihe on valittu ja teoriaan on perehdytty, tutkimukselle on asetettava tutkimusongelma. Se ei saa olla liian laaja, koska tutkittavaa asiaa on silloin liikaa, eikä asiaan pystytä syventymään tarpeeksi, tai tutkimus saattaa siirtyä sivuraiteille. Oikein ja tarkasti rajattu tutkimusongelma auttaa tutkijaa keskittymään juuri oikeaan asiaan, ja näin helpottaa työskentelyä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Tämän tutkimuksen pääkysymys on, miten digitaalinen taloushallinto vaikuttaa yrittäjän asiakaskokemukseen. Sivukysymyksiä ovat

- Miten digitaalinen taloushallinto on vaikuttanut yrityksen talouden hallintaan?
- Onko digitaalinen taloushallinto vaikuttanut kirjanpitäjän tarjoamiin palveluihin?
- Miten digitaalisen taloushallinnon tuomat muutokset vaikuttavat asiakaskokemukseen?

Rajaukset

Tässä työssä keskitytään digitaaliseen taloushallintoon, sen määritelmään, ominaisuuksiin ja vaikutuksiin. Vielä vuonna 1997 Suomi oli sähköisen taloushallinnon edelläkävijä. Silloin ensimmäisenä maailmassa Suomen kirjanpitolainsäädäntö salli sähköisen kirjanpidon paperisen sijaan. Vaikka suomalaiset organisaatiot ovat vieläkin monia muita maita edellä digitaalisten työkalujen hyödyntämisessä, on Suomi silti menettänyt edelläkävijäasemansa usealla osa-alueella. Kehitys on ollut odotettua hitaampaa, esimerkiksi verkkolaskutuksen käyttöönotto on ollut Suomessa hidasta. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 1). Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään digitaalisen taloushallinnon nykypäivän tilannetta. Empiirisessä osuudessa keskitytään tällä hetkellä Suomessa käytössä olevien toimintamallien vaikutuksiin.

Teoriaosuudessa käydään läpi taloushallinnon siirtymävaiheet paperittomasta älykkääseen taloushallintoon. Digitaalinen taloushallinto on kuitenkin se, mihin opinnäytetyössä perehdytään tarkemmin. Tutkimuskohteina saattaa olla yrityksiä, jotka käyttävät

taloushallinnossaan osittain älykkään tai sähköisen taloushallinnon prosesseja. Tässä työssä käytetään yleistä nimitystä digitaalinen kirjanpito.

Työssä ei tarkastella taloushallinnon prosesseja ja niiden automatisointia, vaan keskitytään kokemukselliseen puoleen. Tutkimuksessa perehdytään digitaalisen taloushallinnon vaikutuksiin yrittäjän asiakaskokemukseen.

Suomessa on vielä paljon toimijoita taloushallintoalalla, jotka eivät hyödynnä automatiikkaa, vaan hoitavat asiakkaiden kirjanpitoa perinteisellä tavalla (Riihiaho 2020, 6). Pienten yritysten kirjanpidossa käytetään usein perinteistä toimintamallia osittain kustannussyistä. Ohjelmistokulut saattavat ylittää perinteisen kirjanpidon kuluja, koska pienen yrityksen kirjanpidon hoitaminen ei ole kovin monimutkaista eikä aikaa vievää. (Riihiaho 2020, 57.) Joillakin yrityksillä on oma taloushallinto-organisaatio. Ulkoinen taloushallinto-osasto tekee tiivistä yhteistyötä sisäisen taloushallinnon kanssa, eikä kirjanpidon ulkoistaminen ole järkevä tai kannattava vaihtoehto. (Riihiaho 2020, 66.) Edellä mainittuihin faktoihin perustuen tässä tutkimuksessa tarkastellaan yrityksiä, jotka ovat ulkoistaneet kirjanpitopalvelut tilitoimistolle ja ovat siirtyneet käyttämään osittain tai kokonaan digitaalista kirjanpitoa. Heillä on ollut käytössä digitaalinen kirjanpito yli vuoden, jolloin yrittäjällä on kokemusta sen vaikutuksista.

Asiakaskokemus on osa palvelumuotoilun kokonaisuutta, johon kuuluvat myös asiakaspolku, palvelupolku sekä digitaalinen asiakaskokemus. Tässä työssä paneudutaan asiakaskokemukseen käsitteenä. Muita käsitteitä tai työkaluja ei käsitellä.

Aikaisemmat tutkimukset

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää digitaalisen taloushallinnon vaikutuksia yrittäjän näkökulmasta. Tutkimuksessa selvitetään asiakkaan kokemukset digitaaliseen kirjanpitoon siirtymisestä sekä kokemukset kirjanpitäjän roolin muuttumisesta. Aiheesta on paljon tietoa ja tutkimuksia, mutta ne on tarkasteltu suurimmaksi osaksi kirjanpitäjän näkökulmasta. Tutkimustuloksesta on hyötyä taloushallintoammattilaisille, jolloin he voivat tutustua asiakkaan näkökulmaan ja tarvittaessa kehittää omaa toimintamallia sen mukaan.

Taneli Vainionpää (2016) on tutkinut opinnäytetyössään, miten Kokkolan seudun pk-yritykset hyödyntävät digitaalista taloushallintoa. Hän selvitti tutkimuksessaan, onko yrityksen liikevaihdolla tai työntekijöiden määrällä vaikutusta digitaalisen taloushallinnon hyödyntämisessä. Myös yritysten kokemuksia liittyen digitaaliseen taloushallintoon selvitettiin. Vainionpään tutkimus rajoittuu Kokkolan seudun yrityksiin, eikä anna kokonaiskuvaa Suomen yrityksistä. Tähän tutkimukseen osallistuvat yrittäjät ympäri Suomea.

Harri Numminen (2020) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan syitä digitaaliseen taloushallintoon siirtymiselle. Tutkimuksessa selvitettiin myös, minkälaisia etuja ja haittoja ovat

yritykset havainneet digitaalisen taloushallinnon käyttöönoton yhteydessä. Tutkimus rajattiin yhden tilitoimiston asiakkaisiin, jolloin yrityksillä on kokemusta samaa toimintamallia käytävästä tilitoimistosta. Tutkielmassa käsiteltiin digitaaliseen kirjanpitoon liittyviä kokemuksia. Kirjanpitäjän työnkuvan muuttumisen vaikutuksiin ei perehdytty syvällisemmin. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan kirjanpitäjän rooli nykypäivänä sekä sen vaikutukset yrittäjän asiakaskokemukseen.

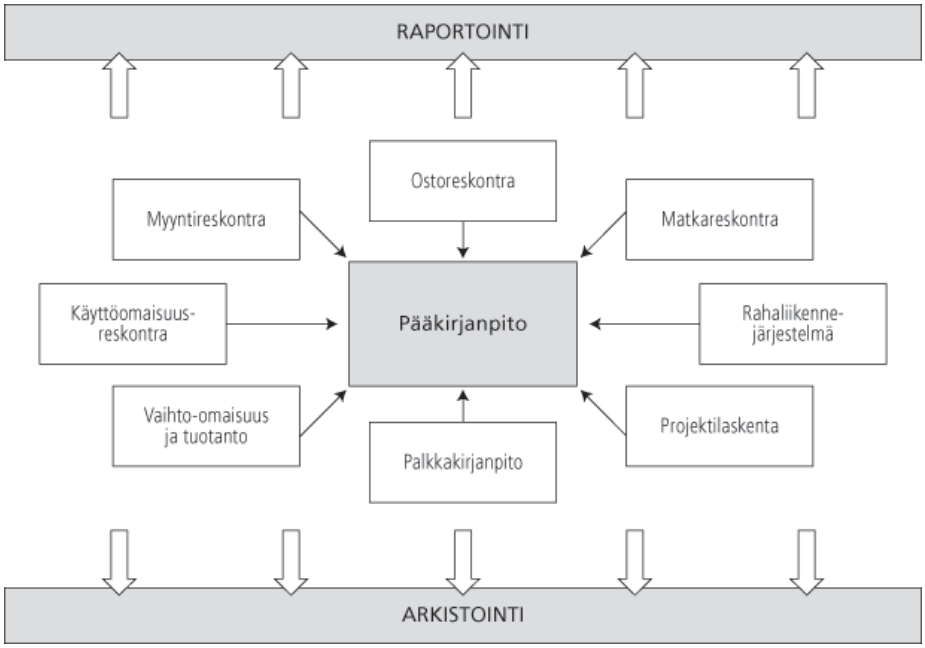
Eppu Mastomäki (2020) tutki opinnäytetyössään digitaalisen taloushallinnon etuja sekä kirjanpitäjän että yrittäjän näkökulmasta. Tutkimus rajoittui saman tilitoimiston työntekijöihin ja asiakkaisiin sekä painottui digitaalisen taloushallinnon etuihin. Kirjanpitäjän työnkuvan muuttumisen vaikutusta asiakkaan kokemukseen sekä digitaalisen taloushallinnon tuomia haasteita ei tutkittu.

2 Digitaalinen taloushallinto

2.1 Määritelmä

Taloushallinto

Jotta digitaalista taloushallintoa voitaisiin määritellä, on ensin tarkasteltava taloushallinnon ja digitaalisuuden määritelmät. Taloushallinto on organisaation talouden seuranta- ja raportointityökalu. Se on kokonaisuus, jossa yhdistyvät ulkoinen laskentatoimi sekä sisäinen laskentatoimi. Ulkoisen laskentatoimen avulla yritys raportoi taloudellisia tapahtumia ulkopuolisille sidosryhmille, esimerkiksi henkilöstölle, osakkaille tai viranomaisille. Sisäisen laskentatoimen avulla informaatio tuotetaan yrityksen johdolle analysoitavaksi. (Lahti & Salminen 2014, 16.) Kuva 1 havainnollistaa taloushallinnon osa-alueita (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16).

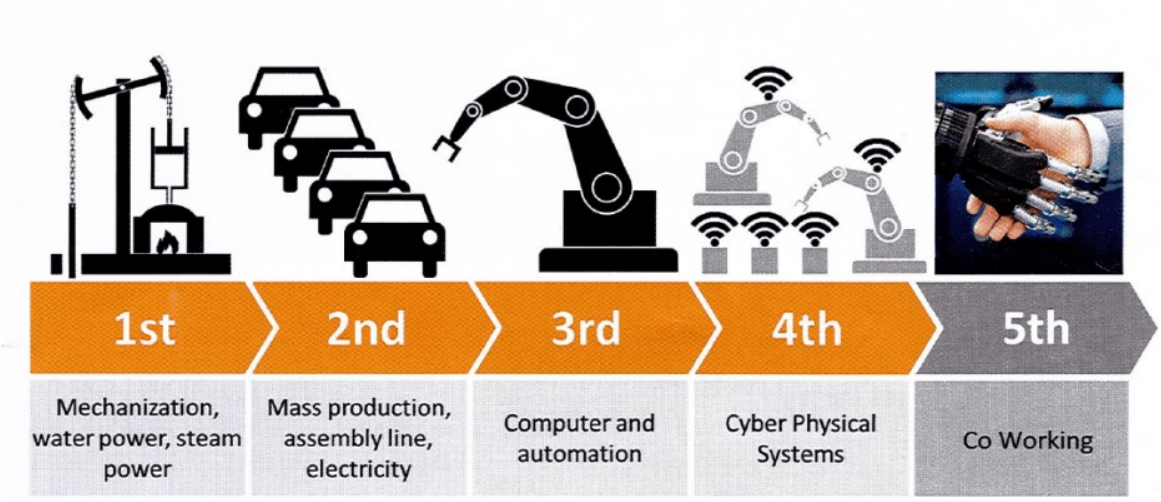


Kuva 1. Taloushallinnon prosessit (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16)

Taloushallinto on liiketoiminnan tärkeimpiä osa-alueita. Se kattaa kaikki yrityksen taloudelliset prosessit, kuten kirjanpidon, osto- ja myyntireskontran, talouden seurannan sekä raportoinnin. Taloushallinnon avulla voidaan analysoida menneisyyttä, seurata nykypäivää sekä suunnitella tulevaisuutta. (Yrittäjät.) Taloushallinnon tehtävänä on tuottaa tärkeää taloudellista informaatiota yrityksestä, johdolle päätöksenteon avuksi ja ulkopuolisille sidosryhmille liiketoiminnan kannattavuudesta (Summarum 2022).

Digitaalisuus

Digitaalisuudesta puhutaan silloin, kun data, sen käsittely, tallentaminen ja esittäminen automatisoidaan. Informaatio säilytetään tietokannoissa, sen siirtämiseen ja käsittelyyn käytetään siihen tarkoitukseen kehitettyjä sovelluksia ja ohjelmistoja. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 19.) Ihmisen historian aikana on tapahtunut neljä teollista vallankumousta (Kuva 2). 1900-luvun puolen välin jälkeen alkanut kolmas teollinen vallankumous kehittyi 2010-luvun lopussa neljänneksi teolliseksi vallankumoukseksi, jota sanotaan myös nimellä Teollisuus 4.0. Se on aika, jota tällä hetkellä eletään. (Heikkinen 2017.)



Kuva 2. Teolliset vallankumoukset (Roser, Robologit bloggaajien 2021 mukaan)

Ensimmäiseen teolliseen vallankumoukseen liittyivät höyrykoneet. Toinen suuri murros tapahtui, kun prosesseihin lisättiin sähkö, ja massatuotanto otettiin käyttöön. Kun tietokoneet ja automaatio tulivat yhdeksi osaksi yhteiskuntaa, alettiin puhumaan kolmannesta teollisesta vallankumouksesta. (Duunitori 2017; Ahola 2018; Semenoja 2022.)

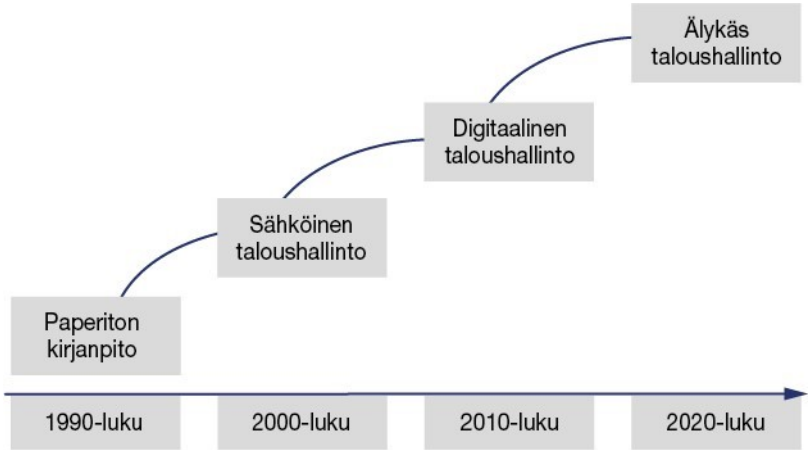
Kolmannessa teollisessa vallankumouksessa fyysistä työtä vaativat tehtävät automatisoitiin ja siirrettiin koneiden tehtäviksi. Mekaaninen teknologia korvatiin robotiikalla ja automaatiolla. Digitaalista teknologiaa alettiin käyttämään teollisuuden lisäksi myös talousjärjestelmissä (Heikkinen 2017; Semenoja 2022).

Kun digitalisaatio jatkoi kehittymistään, ja älykäs teknologia astui kuvioihin, alettiin puhumaan neljännestä teollisesta vallankumouksesta. Tekoäly ja koneet yhdistyivät yhdeksi tietoliikenneverkoksi. Koneet oppivat siirtämään dataa keskenään reaaliajassa. Virtuaalinen ja fyysinen maailma kohtasivat. (Duunitori 2017; Ahola 2018; Semenoja 2022.) Jos kolmen edellisen teollisen vallankumouksen kohdalla puhuttiin tekniikan kehityksestä, Teollisuus 4.0:ssa kyse on yhdistettävyydestä, prosessien visualisoinnista ja älykkäistä järjestelmistä (Marr 2016).

Vaikka Teollisuus 4.0 on vielä suhteellisen uusi asia, yhä useammin on alettu puhumaan Teollisuus 5.0 -ilmiöstä. Vielä ei ole tiedossa, mitä se tuo mukanaan, mutta asiantuntijat eri aloilta pyrkivät ennustamaan muutoksia analysoimalla nykypäivää. Euroopan komission mukaan tulevassa teollisessa vallankumouksessa kyse on yhteiskunnan ongelmien ratkaisemisesta ihmisen ja tietokoneen yhteistyön avulla. Avainasemassa ovat teollisuuden, työntekijän ja yhteiskunnan edut. (European Commission.) Jos Tulevaisuus 4.0 loi informaation, datan ja tiedon yhteiskunnan, Tulevaisuus 5.0 on enemmän ihmiskeskeinen. Automaatio inhimillistetään, ihmisen merkitys korostuu. Ihmisen ja koneen välinen vuorovaikutus vahvistuu. (Gantsi; Canon.)

Digitaalinen taloushallinto

Kuvassa 3 on kuvattu taloushallinnon siirtymä paperittomasta älykkääseen (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16).



Kuva 3. Taloushallinnon kehitys (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16)

Perinteisessä eli paperisessa kirjanpidossa kaikki kuukauden tapahtumat kerätään kansioon ja toimitetaan tilitoimistoon. Kirjanpitäjä siirtää kaikki tiedot tietokoneelle ja toimittaa tarvittavat tiedot eteenpäin viranomaisille. Tarvittaessa yrittäjä saa talouden seurantaraportit kirjanpitäjältä. (Kajanus Consulting 2019.)

Paperiton kirjanpito tarkoittaa tositteiden tallentamista sähköiseen muotoon esimerkiksi skannaamalla. Prosessi on edelleen hidas ja tehoton. Sähköinen taloushallinto on digitaalisen taloushallinnon esiaste. (Lahti & Salminen 2014, 27.)

Verkkolaskutus on sähköisen taloushallinnon merkittäviä ominaisuuksia. Yrittäjän ei tarvitse toimittaa kirjanpitäjälle tositteita myyntilaskuista, vaan aineisto tallentuu tilitoimiston järjestelmään. Sähköisessä taloushallinnossa myös laskujen vastaanottaminen tapahtuu sähköisesti. Digitaalisessa kirjanpidossa pyritään automatisoimaan tietovirrat ja niiden käsittelyä.

Kaikki yritystoiminnan tapahtumat lähetetään tilitoimistoon yhteisen taloushallinto-ohjelman kautta. (Lahti & Salminen 2014, 27; Kajanus Consulting 2019.)

Älykkäässä taloushallinnossa rutiinityöt siirtyvät roboteille. Ohjelmistoja ”opetetaan” käsittelemään tietoja, tunnistamaan poikkeustilanteita, analysoimaan dataa sekä ennustamaan tulevaa. Automaation ja ihmisen yhteistyö on entistä tiiviimpää. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 17.)

Digitaalisella taloushallinnolla on useita eri määritelmiä. Yhdenmukainen määritelmä saadaan tutkimalla alan kirjallisuuden eri kuvauksia eri ajoilta. Teknologia kehittyy, ja sen mukana muuttuvat myös taloushallinnon ominaisuudet sekä toimintamallit. (Lahti & Salminen 2014, 23.) Digitaalisesta taloushallinnosta voidaan puhua silloin, kun organisaation taloushallinnon prosessit siirretään verkkoon. Kaikki tieto sijaitsee samassa järjestelmässä, johon pääsevät sekä yrittäjä että kirjanpitäjä. Järjestelmästä saa nopeasti ja reaaliaikaisesti tietoa yrityksen taloudesta, jolloin talouden seuranta ja päätöksenteko on helpompaa. (Accountor 2019; Visma 2022.)

Kaarlejärvi & Salminen (2018, 15) toteavat, että digitaalisen taloushallinnon tunnusmerkkejä ovat

- sähköisesti käsitelty kirjanpitoaineisto
- automatisoitu tapahtumien prosessointi ja raportointi
- sähköisesti siirretty data eri osapuolien ja järjestelmien välillä
- sähköisesti arkistoitu data
- reaaliaikainen pääsy tietoihin.

2.2 Digitaalisen taloushallinnon hyödyt ja haasteet

Hyödyt

Ajan säästö ja nopeus, joustavuus ja selkeys sekä tiedon laadun parantuminen ovat digitaalisen taloushallinnon suurimpia hyötyjä. Inhimillisten virheiden riski pienenee, työ on varmempaa ja tehokkaampaa. Digitaalisesta taloushallinnosta on hyötyä sekä yrittäjälle että tilitoimistolle. Kirjanpitäjältä jää manuaalinen tositteiden kirjaaminen, mikä vähentää rutiinitehtävien määrää. (Tietoakseli 2015, 21; Visma 2022.)

Digitaalisesti tapahtuva tiedonsiirto on reaaliaikaista, mikä mahdollistaa tehokkaampaa ja laadukkaampaa palvelua. Kun yrityksen taloustiedot ovat yrittäjän ulottuvilla, kirjanpitäjä voi raportoinnin sijaan keskittyä tunnuslukujen analysointiin. Työ on ajasta ja paikasta riippumaton. Se helpottaa kirjanpitäjän ajankäyttöä. Myös uusien asiakkaiden hankintamahdollisuudet ovat laajempia, koska asiakasyritys voi sijaita missä vain. Asiakkaan ja kirjanpitäjän

yhteistyö on sujuvampaa, kun molemmat käyttävät samaa taloushallintojärjestelmää. Yrityksen kaikki taloustiedot ovat samassa järjestelmässä, jolloin talouden seuranta on helppoa, läpinäkyvää ja sujuvaa. (Tietoakseli 2015, 21; Visma 2022.)

Yrittäjälle digitaalinen taloushallinto tuo helpotusta arkeen nopeuttamalla aineiston siirtämistä tilitoimistolle. Tositteet toimitetaan kirjanpitäjälle sähköisesti, eikä mahdollisesti hukkuneita paperisia kuitteja tarvitse etsiä ja toimittaa paperisena tilitoimistoon. Tositteet eivät ole enää arkistoituna tilitoimistossa, vaan pilvipalvelussa, josta tietoihin on helppo pääsy ajankohdasta riippumatta. Tapahtumien tarkistus on helpompaa, kun kaikki tieto on yhdessä taloushallintojärjestelmässä. (Tietoakseli 2015, 21; Visma 2022.)

Muita digitaalisen taloushallinnon hyötyjä ovat fyysisen tilan säästö ja ympäristöystävällisyys. Kun tositteet ovat digitaalisessa muodossa, niitä ei tarvitse säästää mapeissa. Fyysisen tilan tarve pienenee, ja se puolestaan tuo kustannussäästöjä tilitoimistolle. Myös ekologisuus on digitaalisen taloushallinnon tunnusmerkkejä. Paperin, sähkön ja polttoaineen käytön väheneminen ovat ympäristöystävällisempi vaihtoehto perinteiselle kirjanpitotoimintamallille. (Jämsén.)

Haasteet

Yrityksen taloushallinto on yksilöllistä. Onnistuneen palvelumallin ja digitaalisuuden tasoa täytyy miettiä tapauskohtaisesti. On tärkeää, että tilitoimisto ja yrittäjä löytävät oikean toimintamallin taloushallinnon hoitamiseen. Sähköistämisen taloudelliset kustannukset sekä ajan käyttö eivät saisi ylittää digitaalisen taloushallinnon tuomia hyötyjä yritykselle. (Jämsén.)

Vaikka taloushallinnon automatisointi helpottaa taloushallinnon hoitamista, saattaa uusien järjestelmien ja toimintamallien opettelu olla yrittäjälle uusi ja jopa pelottava asia. Järjestelmien käyttö saattaa tuntua monimutkaiselta ja vaativalta. Riittävällä perehdytyksellä ja koulutuksella on tässä asiassa suuri rooli. (Riihiaho 2020, 57.)

Oikean toimintamallin löytäminen vaatii selvitystyötä. Kustannukset kuten, aloitus- ja kuukausimaksut täytyy olla selvillä jo suunnitteluvaiheessa, jotta ikäviltä yllätyksiltä vältyttäisiin. Ohjelmiston ominaisuuksien täytyy vastata yrityksen tarpeita. Turhat ominaisuudet tekevät ohjelmistosta monimutkaisen ja vaativat lisää resursseja. Jotkut pienyrittäjät ovat edelleen sitä mieltä, että taloushallinto-ohjelmat ovat räätälöityjä vain isommille yrityksille. Sen takia taloushallinnon siirtämistä digitaaliseksi ei edes harkita. Nykypäivänä on kuitenkin olemassa ohjelmistojen kevyempiä versioita, jotka soveltuvat yksinyrittäjille. (Yrityksenperustaminen.)

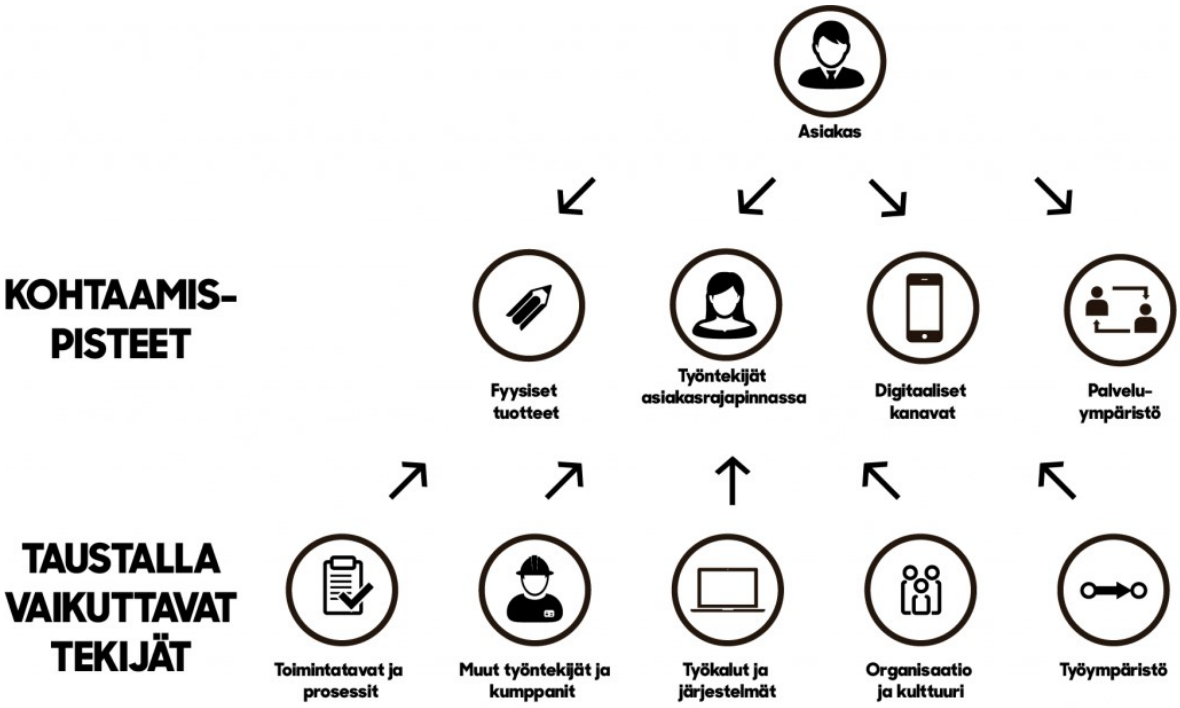
Kaikista edellä mainituista haasteista selvitään taloushallinnon ammattilaisen osaavalla ohjauksella. Taloushallinnon ammattilaisen onkin oltava tarkka asiakkaan tarpeista. Löytämällä asiakkaalle sopivan palvelumallin ja perehdyttämällä sen käyttöön saadaan asiakkaalle onnistunut asiakaskokemus.

3 Asiakaskokemus

3.1 Määritelmä

Jokaisesta asiakkaan ja organisaation välisestä vuorovaikutuksesta asiakkaalle syntyy omanlaisiaan mielikuvia ja tuntemuksia. Asiakaskokemus on kokonaisvaltainen tunne, jonka asiakas saa kohtaamisestaan yrityksen kanssa. Hyvän asiakaskokemuksen saanut asiakas on uskollinen asiakas yritykselle. Siksi onnistuneen asiakaskokemuksen luominen asiakkaalle on edellytys yrityksen menestykselle. (Hotjar 2022.)

Asiakaskokemukseen kannattaa kiinnittää huomiota koko asiakassuhteen ajan. Asiakaskokemus on muuttuva tunne, joka jokaisen kohtaamisen yhteydessä joko vahvistuu tai heikkenee. Hyvä asiakaskokemus ei synny pelkästään tuotteen tai palvelun hankinnasta, vaan se muodostuu eri kohtaamispisteistä koostuvasta palvelukokonaisuudesta. (Routa 2022.) Kuva 4 havainnollistaa taustaprosessit, joista asiakaskokemus syntyy (Ihamäki 2016).



Kuva 4. Asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät (Ihamäki 2016)

Sosiaalinen ympäristö, johon kuuluvat yrityksen saamat arvostelut, muut asiakkaat ja heidän kokemuksensa, luovat asiakkaalle tiettyjä mielikuvia yrityksestä jo ennen varsinaista palvelutapahtumaa. Niistä syntyy ennakkokokemus. Ydinkokemus muodostuu palvelukohtaamisesta. Siihen vaikuttavat pienetkin seikat: ilmapiiri, henkilöstö, liiketilan sijainti, tuote- tai palveluvalikoima ja sen laatu sekä hinta. Jälkikokemus on yhtä tärkeä kuin kaksi edellistä. Se syntyy ydinpalvelun jälkeen, jolloin asiakas arvioi tuotteen tai palvelun, keskustelee

toisten asiakkaiden kanssa tai antaa palautetta yritykselle. Jälkihoidosta usein riippuu, jääkö asiakas tyytyväiseksi ja palaa mahdollisesti yritykseen, vai tuleeko häneltä negatiivista palautetta ja jopa tuotepalautuksia. (Trustmary Team 2022.)

3.2 Hinnoittelu asiakaskokemuksen osatekijänä

Yhtenä asiakaskokemukseen vaikuttavana osatekijänä on palvelun hinnan ja laadun kohtaaminen. Palvelun tarjoajan on määriteltävä palvelulle sopiva hinta, ja asiakkaan on ymmärrettävä palvelun arvo. Kun nämä kaksi asiaa kohtaavat, se vaikuttaa positiivisesti asiakaskokemukseen ja sitä kautta yrityksen menestykseen.

Hinnoittelumalleja on erilaisia. Kustannuspohjaista hinnoittelua käytetään tuotemyynnissä. Hinta määräytyy tuotteen valmistuskustannuksista sekä myyntikatteesta, jonka valmistaja haluaa saada tuotteesta. Silloin kun hinta perustuu markkinoilla olevien vastaavien tuotteiden hinnoitteluun, puhutaan markkinapohjaisesta hinnoittelumallista. (Kurvinen.)

Arvopohjaisessa laskutusmallissa hinta määräytyy asiakkaalle tuotetun arvon mukaan. Palvelun tuottajan on sekä pyrittävä erottumaan kilpailijoista että tehtävä oma osaaminen tunnistettavaksi, jotta arvopohjainen hinnoittelu olisi perusteltua. (Kurvinen.) Arvopohjainen hinnoittelu on haastavaa, koska asiakkaalle tuotettu arvo ei ole helposti mitattavissa. Palvelun tuottajan on ymmärrettävä asiakkaan tarpeet, kehitettävä oma palvelu asiakkaan tarpeiden mukaiseksi sekä viestittävä asiakkaalle oman palvelun hyödyt. Palvelun tuottajan ja asiakkaan välisellä kommunikoinnilla on tässä suuri merkitys. (Hurja Hinnoittelija 2020a.)

Arvopohjainen hinnoittelu voi olla aikaperusteinen tai urakkaperusteinen. Asiantuntijapalveluiden yleisin hinnoittelu on aikaperusteinen, jolloin palvelun tuottamiseen kulunut aika kerrotaan määrätyllä hinnalla. Aikaperusteisessa arvopohjaisessa hinnoittelumallissa tuntihinnan ei tarvitse olla markkinoilla olevien kilpailijoiden hinnan mukainen. Kun ammattilainen on tehnyt osaamisensa tunnistettavaksi sekä saanut sen asiakkaan tietoon, hän voi hinnoitella palvelunsa niiden tuottaman arvon mukaisiksi. Myös urakkaperusteinen hinta voi asiantuntijapalvelussa perustua asiakkaan saamaan arvoon eikä palvelun tuottamisesta syntyviin kustannuksiin. (Hurja Hinnoittelija 2020b.) Oman palvelun oikeanlainen hinnoittelu sekä sen perustelut vaikuttavat asiakkaan saamaan asiakaskokemukseen.

3.3 Asiakaskokemus asiantuntijapalvelussa

Hyvän asiakaskokemuksen asiantuntijapalveluista asiakas saa silloin, kun hänelle tulee tunne, että hänestä välitetään ja tässä ollaan häntä varten. Asiakas odottaa, että juuri hänen kysymystensä äärelle pysähdytään. Siitä tulee voimakas tunnekokemus. (Lahti 2021.)

Asiakkaita ei pidä asettaa yleiseen muottiin. Vaikka kohtaaminen toisen asiakkaan kanssa olisi samantyyppinen, asiantuntijan on muistettava, että jokainen asiakas on ainutlaatuinen ja vaatii omanalaistansa lähestymistapaa. Asiakkaalle hänen tapaamisensa on uniikki tapahtuma. Sellainen sen pitäisi olla myös asiantuntijalle, vaikka hän olisikin kohdannut aiemmin useampaa asiakasta. Kun asiantuntija saa luotua asiakkaaseen hyvän suhteen ja saa asiakkaan luottamuksen, asiakkaan ohjaaminen on helpompaa. Yhteistyö on silloin mutkatonta, ja kumpikin saa mahdollisimman suuren hyödyn tästä suhteesta. (Lahti 2021.)

Asiantuntija on kohtaamisen johtohahmo, hän ohjaa palvelutapahtumaa. Asiakas tulee asiantuntijan osaamisalueelle, hän ei tiedä tai osaa määrittää kohtaamisen sääntöjä. Hyvä asiakaskokemus tulee asiantuntijan aloitteesta. Hänen on etsittävä asiat, joihin hän haluaa panostaa kyseisen asiakkaan kohdalla. (Lahti 2021.)

Myös yritysjohdon konsultti Tuija Seipell (2020) toteaa Camilla Tuomisen podcastissa, että asiakkaan huomioiminen sekä ainutlaatuisen suhteen luominen takaavat hyvän asiakaskokemuksen. Nykypäivänä suuri osa palvelutapahtumista on rutiininomainen, mauton ja hajuton. Teknologia on vienyt palvelut verkkoon. Asiakas ei välttämättä kohtaa palveluntuottajaa. Globalisaation myötä suuret brändit johtavat markkinoita. Asiakas nähdään usein joukkona, ja palvelut räätälöidään suurelle massalle. On päädytty persoonattomaan palvelumalliin.

Modernilla taloushallinnon ammattilaisella täytyy olla tietotaitoa taloushallinnosta, IT- osaamista sekä asiakaspalvelutaitoa. Asiakaskokemus on tärkeässä roolissa myös tällä alalla. Kirjanpitäjän työnkuva sekä edellytykset kehityksessä pysymiseen mukana muuttuvat jatkuvasti.

4 Kirjanpitäjän työnkuvan muutos

Jotkut yrittäjät tekevät yrityksensä kirjanpidon itse. On kuitenkin suositeltavaa ottaa siihen tehtävään siihen koulutettu ja perehtynyt taho ja keskittyä itse omaan ydinosaamiseensa. Ammattitaitoinen kirjanpitäjä on yrittäjälle tärkeä kumppani, joka auttaa liiketoiminnan talouden hoitamisessa. Tietoakselin raportin mukaan (2015, 12) yhä useampi yritys ulkoistaa taloushallintopalveluja. Se tarkoittaa sitä, että pakollisten kirjanpitotoimintojen lisäksi yrittäjät haluavat saada muita yrityksen talouteen liittyviä asiantuntijapalveluita. Kirjanpitäjän ammatti- ja tietotaito korostuu, kun puhutaan kannattavuuden analysoinnista, tulevan suunnittelusta sekä budjetoinnista. Nykypäivänä tarvitaan yhä enemmän ja yhä syvempää osaamista taloushallinnon asioissa.

Perinteisen paperisen kirjanpidon tehtäviä ovat pääosin tositteiden lajittelu, tarkistus ja tallentaminen. Niiden lisäksi täsmäytykset ja raportit vievät suuren osan kirjanpitäjän työajasta. Kirjanpitäjän työ on muuttunut digitalisaation myötä. Tuhkanen (2021) toteaa kirjoittamassaan blogissaan, että suuri osa manuaalista tallennustyötä on siirtynyt tai siirtymässä roboteille. Rutiinityöt ovat automatisoitu. Aineisto toimitetaan sähköisesti, jolloin se on valmis käsiteltäväksi ja analysoitavaksi. Vaikka mahdollisten virheiden etsiminen vieläkin kuuluu kirjanpitäjälle, ohjelmistojen tekemien virheiden riski on pieni. (Tuhkanen & Smeds 2021.)

Kirjanpitäjän työ on ollut vielä muutama vuosi sitten uhanalaisten ammattien listoilla. Hetkittäin näytti siltä, että koneet pystyvät tekemään kirjanpitäjän kaikki tehtävät, ja näin ollen korvaamaan ihmisen. (Etla 2014, Liimataisen 2014 mukaan; Aho 2019.) Kyse ei kuitenkaan ole kirjanpitäjän työn katoamisesta, vaan työnkuvan uudistumisesta.

Taloushallinnon ammattilaisen työt eivät lopu. Hyvin suurella todennäköisyydellä yritykset tarvitsevat ulkopuolista apua talouden hoidossa tulevaisuudessakin. Palveluiden luonne kuitenkin muuttuu. Kirjanpitäjän työhön eivät kuulu enää näppäilytehtävät ja numeroiden käsittely, vaan automaatio hoitaa ne tehtävät. Kokonaan kirjanpitäjän työtä ei voi automatisoida. (TietoAkseli 2015, 27; Aho 2019; Aaltonen 2021; Accountor Finago 2022.)

Järjestelmät eivät korvaa ihmistä: ne ovat apuvälineitä, joilla ihminen voi tehostaa omaa toimintaansa. Rutiinityöt ovat siirtyneet koneille, mutta ongelmanratkaisukyky sekä vuorovaikutustaidot ovat vielä ihmisen ominaisuuksia. Kehittämällä niitä ominaisuuksia ja yhdistämällä niitä koneiden tarjoamiin palveluihin kirjanpitäjä pysyy asiakkaalleen arvokkaana yhteistyökumppanina. (TietoAkseli 2015, 27; Aho 2019; Aaltonen 2021; Accountor Finago 2022.)

Koneiden kanssa yhteistyössä työskentelevän ihmisen tärkeitä ominaisuuksia ovat nopea oppiminen, monimuotoinen viestintä, empatiakyky, ongelmanratkaisukyky sekä monialaisuus. Järjestelmän tuottama tieto tarvitsee avuksi ihmistä tulkitsemaan ja analysoimaan sitä. Tieto on arvokasta vasta silloin, kun se ymmärretään ja osataan hyödyntää. (TietoAkseli 2015, 27; Aho 2019; Aaltonen 2021; Accountor Finago 2022.)

Nykypäivän taloushallinnon ammattilainen on asiakaspalvelija ja talousneuvoja, jolla on myös osaamista sähköisistä järjestelmistä. On tärkeää, että kirjanpitäjä osaa myös ohjata asiakasta ohjelmiston käytössä. Taloushallinnon automatisoinnista saadaan suurin hyöty, kun kaikki osapuolet osaavat hyödyntää sitä. Kun manuaaliset rutiinityöt ovat automatisoitu, kirjanpitäjälle jää aikaa lisäarvoa tuottaville tehtäville eli palvelun tuottamiselle. Tämä muutos antaa taloushallinnon ammattilaiselle mahdollisuuden lisätä omaa osaamistaan ja kehittyä. (Liimatainen 2014; Tela 2019.) Digitalisaation hyödyntäminen ei ole enää erottuvuuden merkki taloushallinnon alalla. Teknologian käyttäminen hyödyksi on nykypäivänä yleistä. Sen sijaan verotukseen tai yritysjärjestelyihin erikoistunut kirjanpitäjä saavuttaa kilpailuedun. Tilitoimisto, joka tarjoaa laajempaa asiantuntemusta, erottuu kilpailijoista. (TietoAkseli 2015, 27.)

Aho ennusti kirjassaan (2019, 26), että lähitulevaisuudessa kirjanpitäjän rooli on konsultti, prosessinhoitaja tai molempia yhtaikaa. Konsultin tärkeimpiä ominaisuuksia on ongelmanratkaisukyky sekä vuorovaikutustaidot. Kirjanpitäjän on tunnistettava mahdollinen ongelma kuuntelemalla asiakasta ja löydettävä siihen ratkaisu. Ratkaisuvaihtoehtoja voi olla monta. Tavoitteena on tuottaa asiakkaalle arvokasta asiantuntijuutta ja yrittää kehittää hänen liiketoimintaansa. Prosessinhoitajana taas korostuu IT-osaaminen. Ohjelmistoja, jotka suorittavat kirjanpidon rutiinitehtäviä, on ylläpidettävä ja valvottava.

Myös Raatikainen toteaa blogissaan (2018), että modernilla kirjanpitäjällä täytyy olla monipuolista osaamista. Taloushallinnon ja verotuksen osaamisen lisäksi kirjanpitäjä on talousneuvoja sekä IT-tuki. Teknologiasta on apua vain silloin, kun sitä osataan käyttää ja hyödyntää. Kirjanpitäjän on osattava ohjata asiakasta ohjelmiston käytössä, datan analysoinnissa sekä tiedon hyödyntämisessä. Kirjanpitäjän on tunnistettava asiakkaan muuttuvat tarpeet ja kehitettävä omaa osaamistaan sen mukaan (TietoAkseli 2015, 27).

5 Tutkimuksen toteuttaminen

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmä on työkalu, jolla voidaan hankkia tutkimustavoitteena olevaa tietoa. Menetelmää valittaessa on pohdittava, miten tutkimuskysymykseen vastataan mahdollisimman kattavasti ja laajasti, sekä miten haluttu tieto saavutetaan (Vilkka 2021). Määrällisellä tutkimusmenetelmällä hankitaan tietoa numeroiden ja tilastojen avulla, kun taas laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on ymmärtää kokonaisvaltaisesti tutkittavan asian ominaisuuksia, laatua, sekä merkitystä (Sajama 1993, 61–65, Vilkan 2021, 55 mukaan; Jyväskylän yliopisto 2021). Menetelmän valinta riippuu tutkimuksen tavoitteesta ja ongelmasta. Eri työkaluilla saadaan erityyppistä tietoa tutkittavasta asiasta. Molempia menetelmiä voidaan käyttää myös rinnakkain samassa tutkimuksessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Se suoritettiin teemahaastatteluina. Tarkoituksena oli saada avoimien kysymysten avulla haastateltavien ajatukset ja kokemukset esille. Näin tietoa saatiin laajemmin ja luotettavammin. Teoria ei ollut suoraan analyysin pohjana, mutta se tuki ja ohjasi sitä.

Laadullisen tutkimusmenetelmän ominaisuudet, jotka vaikuttivat menetelmän valintaan ovat seuraavat (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c):

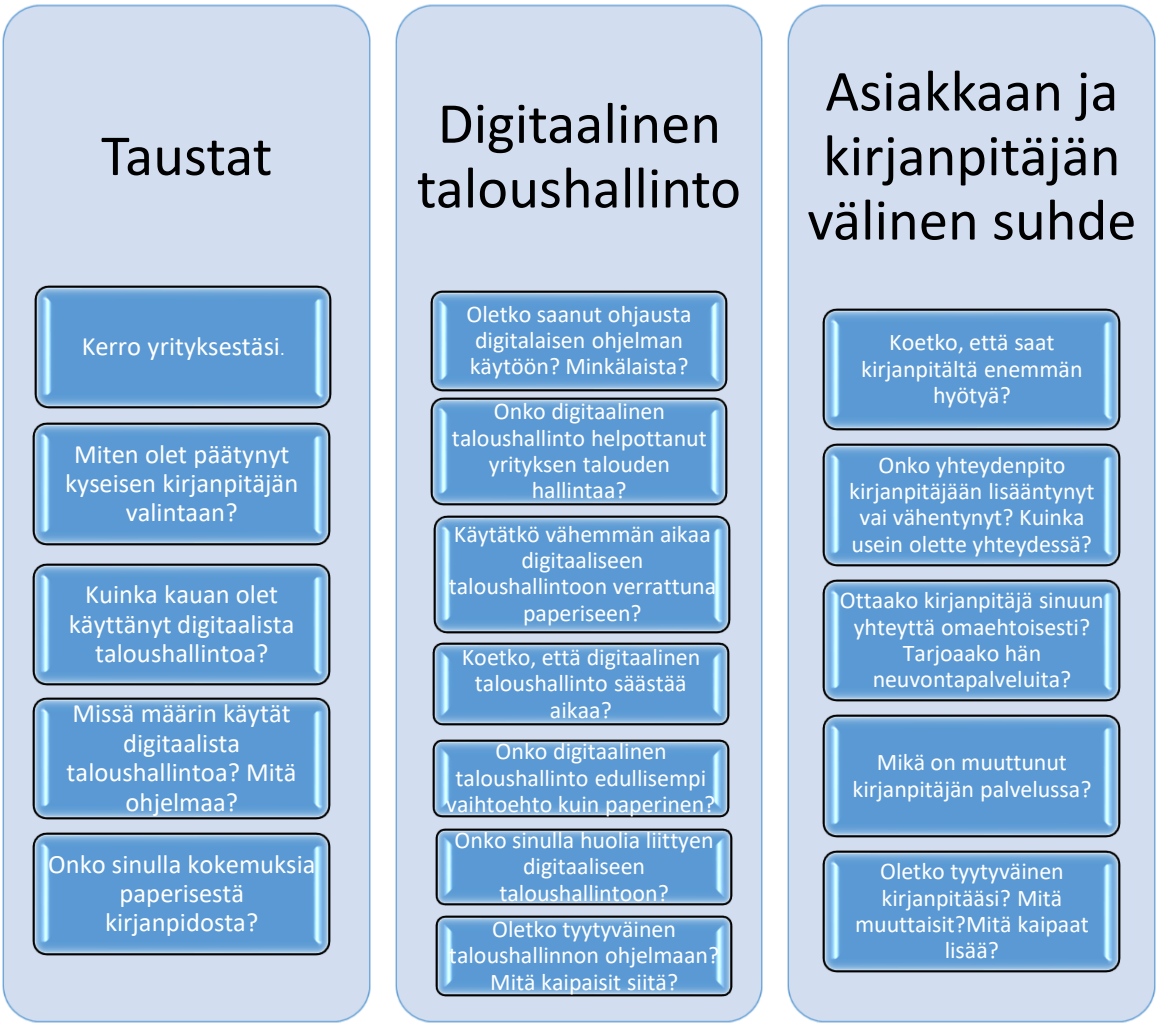
- Aineisto kerätään esimerkiksi haastattelun tai havainnoinnin avulla. Aineistokoot ovat yleensä pieniä.
- Tutkittavien valinta ei saa olla satunnaista. Haastateltavilla täytyy olla tietoa tai kokemusta tutkittavasta asiasta.
- Teoria on analyysin apuvälineenä (teorialähtöinen tutkimus) tai päämääränä (aineistolähtöinen tutkimus). Teoriasidonnaisessa tutkimuksessa teoria ei ole analyysin perusta, mutta se ohjaa sitä.
- Tutkimuksen tekijällä ei saa olla ennakko-oletuksia tutkimustuloksista ennen tutkimuksen suorittamista.
- Tulosten analyysi raportoidaan vapaassa muodossa. Tiettyä raportointitapaa ei ole.
- Aineisto saatetaan esittää kertomuksen muodossa (narratiivinen tarkastelutapa). Haastateltavilla on vapaus kertoa omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan.

5.2 Haastattelu

Haastattelun tarkoituksena oli syventyä aiheeseen, sekä tuoda esille asian kokemuksellinen puoli. Haastattelun avulla pyrittiin kuvaamaan, miten haastateltavat ovat kokeneet tutkittavan aiheen, ja mitä ajatuksia tai tuntemuksia se on aiheuttanut heille. Haastattelun pääpiirteenä oli se, että haasteltava saa vapaasti kertoa omia ajatuksiaan. (Ojasalo ym. 2015).

Haastattelumenetelmiä on erilaisia. Rakenne ja haastateltavien määrä ohjaavat haastattelumenetelmän valintaa. (Ojasalo ym. 2015.) Tässä tutkimuksessa käytettiin avointa, eli strukturoimatonta haastattelua. Sen kulku eteni keskeisten teemojen varassa. Vastaukset eivät olleet sidottuja ennalta määrättyihin vastausvaihtoehtoihin, vaan vastausmuoto oli vapaa. Kyseisessä menetelmässä tutkija yleensä ohjaa haastattelua, mutta ei johda sitä, vaan haastattelu tapahtuu haastateltavan ehdoilla. Tutkija käyttää haastattelussa avoimia kysymyksiä, joilla vie keskustelunomaista haastattelua eteenpäin. (Ojasalo ym. 2015.)

Tämän tutkimuksen haastattelua varten luotiin useita avoimia kysymyksiä, jotka liittyvät olennaisesti tutkimuskysymykseen. Haastattelu jaettiin teemoihin (Kuvio 1). Niiden lisäksi valmistettiin keskustelua ohjaavia lisäkysymyksiä. Tiedossa kuitenkin oli, että keskustelussa saattoi ilmetä odottamattomiakin asioita, jotka veisivät keskustelua omalla tavalla eteenpäin. Erilaisiin vastaustyyleihin on varauduttu.



Kuvio 1. Haastattelun rakenne

Haastattelujen polku oli seuraavanlainen: yhteydenotto haastateltavaan, haastattelun ajanvaraus, haastattelu, nauhoituksen litterointi, tulosten analysointi. Haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina, 3 Teams-pilvipalvelun kautta, 3 puhelimitse ja 2 henkilökohtaisesti. Haastattelut nauhoitettiin, jolloin niitä oli helpompaa analysoida myöhemmin. Haastattelujen kesto vaihteli 30–60 minuutin välillä. Analysointivaihe aloitettiin tallenteiden litteroinnilla.

Haastattelu aloitettiin yrityksen esittelystä ja taustojen kartoittamisesta. Haastateltavalle annettiin vapaus kertoa oma tarina. Sen jälkeen haastattelu ohjattiin kohti varsinaista aihetta. Lopuksi haastateltavalla oli mahdollisuus kertoa vapaasti omia ajatuksia, ilmaista huolensa tai täydentää tarinaansa. Kysymyksillä ohjattiin keskustelua ja yritettiin saada tutkimukselle hyödyllistä tietoa.

5.3 Haastateltavat

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää jonkin asian syy-seuraussuhde. Aineiston kokoa ei voida määrittää etukäteen eikä sen tarvitse olla suuri. Haastattelujen tarvittava määrä täyttyy, kun tutkimuskysymykseen saadaan riittävästi tarpeellisia vastauksia, eivätkä uudet haastattelut tuo tutkimukselle uutta tietoa tai uusia näkökulmia. Sellainen aineisto, joka toistaa itseään, on aikaa ja voimia vievää. Tätä aineiston koon määräkriteeriä sanotaan kylläänytymiseksi eli saturaatioksi. (Eskola & Suoranta 1998, 62–63.)

Tämän tutkimuksen haastatteluun valikoitui 6 yrittäjää. Tutkimuksen aiheeseen liittyy asiakaskokemus, ja palvelun tarjoaja eli kirjanpitäjä liittyy olennaisesti asiakaskokemuksen laatuun. Haastatteluun oli päätetty ottaa myös kirjanpitäjän näkemys. Häneltä kysyttiin hänen asiakkailtaan saatua palautetta. Hänen omia kokemuksiaan ei tässä tutkimuksessa otettu huomioon. Tällä tavalla haluttiin selvittää myös, eroavatko yrittäjien kirjanpitäjälle antama palaute todellisista mielipiteistä. Haluttiin myös tutkia, eroaako kirjanpitäjän ja asiakkaan näkemys tutkittavasta asiasta.

Kokonaiskuvan määrittelemiseksi tutkimukseen haluttiin myös asiantuntijan näkemys digitaalisen taloushallinnon vaikutuksista sekä kirjanpitäjän ja asiakkaan välisestä suhteesta. Asiantuntijaksi valikoitui Suomen Yrittäjät -yhdistyksen ekonomisti Petri Malinen. Haastattelujen jälkeen päätettiin, että aineisto oli riittävä ja laadukas, eikä lisähaastattelut olleet tarpeellisia, koska saturaatio oli saavutettu.

Tutkimuksessa haastateltiin erilaisissa tilanteissa olevia yrittäjiä. Haastateltavien valinta ei ollut rajattu yritysmuotoon, toimialaan tai henkilöstön kokoon. Tavoitteena oli saada kattava kuva yrittäjien kokemuksista ja ajatuksista. Haastatteluun valittiin sellaiset ihmiset, joilla on näkemystä sekä kokemusta tutkimusilmiöstä. Joitakin rajauksia kuitenkin on asetettu tutkittavien valintaan.

Haastateltavien rajaus

Pienet yrittäjät käyttävät vieläkin usein perinteistä kirjanpitomallia, osittain sen takia, ettei pienyrityksille ole vielä sopivaa ohjelmistoa, joka kilpailisi kustannuksilla aikaperusteisen paperisen kirjanpidon kanssa. Suurilla yrityksillä taas on usein oma taloushallinto-organisaationsa, eikä sen alueen kokemuksia nähdä vastaavan tämän tutkimuksen kysymykseen. Tähän haastatteluun valikoituivat yritykset, jotka ovat ulkoistaneet taloushallintonsa tilitoimistolle ja käyttävät digitaalista kirjanpitoa. Digitaalista kirjanpitoa on myös käytetty yli vuoden. Näin saatiin laajempi kuva kokemuksista.

Saman paikkakunnan tai alueen kirjanpitopalveluiden tai digitaalisten palveluiden tarjoajien määrä ja laatu saattavat vaikuttaa tutkimustuloksiin. Tämän takia haastatteluun valittiin yrittäjiä ympäri Suomea.

Saman tilitoimiston toimintatapa saattaa olla samanlainen, vaikka siinä työskentelee useampi taloushallinnon ammattilainen. Tämä saattaa vaikuttaa ohjaukseen, perehdytykseen ja ohjelmisto-osaamiseen liittyviin yrittäjien kokemuksiin. Sen takia haastateltavat olivat eri tilitoimistojen asiakkaita. Näin saatiin kattava kuva yleistilanteesta.

Taulukossa 1 on kuvattu haastateltavien taustat sekä heidän kokemuksensa taloushallintomalleista. Osa haastateltavista ei halunnut omaa nimeä julkaistavaksi, siksi päätettiin olla mainitsematta kaikkien nimiä. Petri Malinen on paljon julkisuudessa oleva henkilö, siksi hänen nimensä mainitaan tässä työssä hänen suostumuksellaan.

Yrityksen toimiala	***Sijainti***	***Aloitti paperisen taloushallinnon käytön***	***Siirtyi digitaaliseen taloushallintoon***
Parturi-kampaamo	Kemi	20 vuotta sitten	2 vuotta sitten
Maatalous	Klaukkala	30 vuotta sitten	2 vuotta sitten
Johdon konsulttipalvelut	Espoo	10 vuotta sitten	2 vuotta sitten
Askartelukauppa	Rovaniemi	17 vuotta sitten	7 vuotta sitten
Telemarkkinointi	Oulu	20 vuotta sitten	3 vuotta sitten
Hierontapalvelut	Kauniainen	5 vuotta sitten	2 vuotta sitten

Taulukko 1. Haastateltavien taustat

Haastateltavilla on ollut käytössä paperinen taloushallinto, josta he ovat siirtyneet digitaaliseen joko kirjanpitäjän vaihdon yhteydessä tai yrityksen muodon muuttuessa. Kaikilla on ollut käytössä useampi taloushallinto-ohjelmisto, ja kokemukset ovat monipuoliset.

6 Tulosten analysointi

6.1 Kirjanpitäjän valinta ja digitaalisen taloushallinnon käyttöönotto

Tutkimuksessa selvitettiin, että digitaalinen taloushallinto ei ole yrittäjälle tärkeimpänä valintakriteerinä uuden tilitoimiston valinnassa. Valinta perustuu suosituksiin, jotka kirjanpitäjä on saanut yrittäjän tuttavilta tai kollegoilta. Luvussa 3 käsitelty ennakkokokemus alkaa juuri tilitoimiston saamista arvosteluista, se on olennainen askel asiakassuhteen luomiselle. Saatua kirjanpitäjästä hyvät suositukset yrittäjä suhtautuu kyseiseen kirjanpitäjään lähtökohtaisesti luottamuksella.

Muita asioita, jotka vaikuttavat kirjanpitäjän valintaan, ovat sijainti ja saavutettavuus. Vaikka nykypäivänä yhä useampi toiminto siirtyy pilviympäristöön, ja yhteydenpito tapahtuu etänä, yrittäjät haluavat silti asioida omalla paikkakunnalla sijaitsevan tilitoimiston kanssa. Oman paikkakunnan tilitoimistojen tarjonta saattaa olla suppea, ja tekijöitä ei välttämättä ole hoitamaan uusia asiakkuuksia. Silloin yrittäjä valitsee saatavilla olevista tilitoimistoista itselleen sopivimman.

Myös tilitoimistojen palvelujen tarjonta saattaa vaikuttaa asiakassuhteen syntymiseen. Digitaalisiin ratkaisuihin erikoistuneeseen tilitoimistoon valikoituvat sellaiset asiakkaat, jotka osaavat hyödyntää sitä palveluvalikoimaa. Asiakas, joka ei vielä tiedosta digitaalisen taloushallinnon etuja, saattaa jäädä kyseisen tilitoimiston kohderyhmän ulkopuolelle. Yrittäjä valitsee tilitoimiston, joka tarjoaa juuri hänen tarpeisiinsa sopivia palveluita. Yleinen käsitys on sellainen, että digitalisaation myötä tilitoimisto voi olla maantieteellisesti kauempaa. Tämä tutkimus on osoittanut, ettei sitä mahdollisuutta vielä osata hyödyntää, vaan suositaan oman alueen toimijoita.

Digitaaliseen taloushallintoon siirtyminen paperisesta tapahtui haastateltavien kohdalla kirjanpitäjän suosituksella yhteistyön alkaessa. Haastateltavat eivät tiedostaneet digitaalisen taloushallinnon hyötyjä, eikä digitaalinen taloushallinto ollut vaatimuksena asiakassuhteen aloittamiselle. Yrittäjät siirtyivät kirjanpitäjän käyttämään toimintamalliin. Haastatteluista selvisi, että digitaalinen taloushallinto on yrittäjien mielestä nykypäivää. Vaikka se saattaa olla aluksi vieras käsite, yrittäjät suhtautuvat siihen myönteisesti, ja siihen siirtyminen on luonnollinen asia.

6.2 Digitaalisen taloushallinnon vaikutukset

Tutkimus osoitti, että yrittäjät ovat erittäin tyytyväisiä digitaaliseen taloushallintoon ja sen tuomiin hyötyihin. Siirryttyä digitaaliseen malliin, ei haluta palata enää perinteiseen toimintamalliin. Digitaalisen taloushallinnon suurimpia etuja paperiseen verrattuna ovat nopeus,

helppous sekä reaaliaikaisuus. Talouden hallintaa helpottavina asioina yrittäjät pitivät laskujen käsittelyä sekä kirjanpitoaineiston valmistelua kirjanpitäjää varten. Laskut ovat ennen tulleet postitse, sähköpostitse tai turvakansioon. Niiden käsittely oli monimutkaista sekä aikaa vievää. Digitaalisen taloushallinnon mallissa kaikki laskut ovat samassa järjestelmässä, niiden käsittely on nopeaa ja vaivatonta, eikä yrittäjän tarvitse pelätä, että jokin unohtuu. Tositteiden säilyttäminen ei vaadi fyysistä tilaa, eikä vanhojen tositteiden tuhoaminen aiheuta ylimääräistä vaivaa.

Reaaliaikaisuus on digitaalisen taloushallinnon etu. Digitaalisen taloushallinnon myötä talouden seuranta on ajasta ja paikasta riippumaton. Kaikki data on samassa järjestelmässä, joka on sekä kirjanpitäjän että yrittäjän käytössä. Paperiseen malliin verrattuna digitaalisessa taloushallinnossa yrittäjän tekemä työ on jatkuvaa ja toistuvaa. Tutkimuksesta selvisi, että yrittäjät eivät koe sitä kuormittavana vaan talouden seurantaa tehostavana asiana. Ajan tasalla oleminen auttaa rakentamaan yrityksen taloudesta kokonaiskuvan sekä helpottaa tulevaisuuden suunnittelua. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että digitaalinen taloushallinto säästää heidän aikaansa sekä voimavaroja ja on nopeampaa ja vaivattomampaa paperiseen verrattuna.

Kokemuksiin digitaalisesta taloushallinnosta vaikuttaa myös käytetty ohjelmisto. Kaikilla haastateltavilla oli kokemusta useasta käyttöliittymästä. Selvisi, että niiden ominaisuuksissa on huomattavia eroja. Asiakaskokemukseen vaikuttaa laitteiston ja ohjelmiston toimivuus. Ohjelmiston puutteelliset ominaisuudet saattavat vaikuttaa koko asiakaskokemukseen negatiivisesti.

Nykypäivänä yrittäjät ovat valmiimpia opettelemaan uuden ohjelmiston käyttöä, vaikka alussa se saattaa olla haastavaa ja aikaa vievää. Haastateltavat ovat saaneet ohjausta tilitoimiston toimesta, ja pitävät sitä onnistuneena. Asiakassuhteen alussa asiakkaalle pidettiin ohjaustunti, kirjalliset ohjeet lähetettiin sähköpostitse sekä pidettiin puhelimitse tarvittaessa lyhyempiä ohjaustuokioita. Yrittäjät ovat saaneet apua käyttöliittymään liittyviin erikoiskysymyksiin aina, kun tarve vaati. Kirjanpitäjien käyttöliittymäosaaminen on hyvällä mallilla, he osaavat itse hyödyntää ohjelmistoa sekä osaavat ohjata asiakasta sen käytössä. Se lisää yrittäjien mielestä luottamusta kirjanpitäjään ja korostaa hänen kokonaisvaltaista osaamistaan.

6.3 Kirjanpitäjän työnkuva ja sen vaikutukset asiakaskokemukseen

Haastateltavan kirjanpitäjän sekä Petri Malisen mukaan vielä muutama vuosi sitten yrittäjät saattoivat olla sitä mieltä, että digitaalisen taloushallinnon myötä he tekivät osan kirjanpitäjän työstä. Kirjanpitäjältä oli jäänyt papereiden taltiointityö sekä numeroiden pyörittäminen

pois. Tositteiden tallennustyö oli siirtynyt asiakkaan mielestä hänen vastuulleen. Nykypäivänä asenteet ovat muuttuneet. Haastateltavien mielestä he eivät tee kirjanpitäjän puolesta töitä. He eivät pohdi, kuinka paljon kirjanpitäjän työ on vähentynyt, vaan keskittyvät digitaalisesta taloudesta saatuun omaan hyötyyn.

Kirjanpitäjien hinnoittelumalli on muuttunut. Tutkimuksesta selvisi, että sillä on negatiivinen vaikutus yrittäjän asiakaskokemukseen. Perinteisessä taloushallintomallissa on tosite- tai vientiperusteinen laskutus. Hinta perustuu tositteiden tai vientien määrään. Digitaalisen taloushallinnon mallissa yrittäjä maksaa kuukausittaisen ohjelmistomaksun. Haastateltavat kertoivat haastatteluissa, että nykypäivänä kirjanpitäjät laskuttavat ohjelmistomaksun lisäksi myös jokaisesta yhteydenotosta, aika mitataan joskus jopa sekuntikellolla. Yrittäjien mielestä kyseinen hinnoittelumalli tekee palvelusta kylmäkiskoisen sekä kasvottoman. Haastateltavat olivat kuitenkin sitä mieltä, että asiantuntijapalveluista täytyy saada korvaus, mutta eivät osanneet kuvata siihen sopivaa hinnoittelumallia. Luvussa 3.2 käsitelty arvoperusteinen hinnoittelumalli ei ole tuttu käsite yrittäjille.

Haastateltavat ovat nykypäivänä yhteydessä kirjanpitäjään saman verran kuin paperisen taloushallinnon aikana. Erona ovat yhteydenpitokanavat. Digitaalisen taloushallinnon palvelumallissa yhteydenpito tapahtuu pääsääntöisesti verkossa. Yleisimmät yhteydenpitokanavat ovat sähköposti ja puhelin. Se koetaan sujuvana ja vaivattomana asiana. Asiakkuuden alussa yrittäjälle osoitetaan oma kirjanpitäjä, joka hoitaa yrittäjän taloushallintoa. Haastateltavien mielestä omaan asiakkaaseen sitoutunut kirjanpitäjä tuo varmuutta sekä luottamusta.

Taltiointityön väheneminen ja asiantuntijuuden lisääminen ovat merkittävimpiä muutoksia kirjanpitäjän työssä. Tutkimukseen osallistuvat yrittäjät eivät ole saaneet kirjanpitäjältä omaehtoista talousneuvontaa, mutta se ei ole merkittävästi vaikuttanut heidän asiakaskokemukseensa. He kokevat ohjelmiston tarjoaman raportointipalvelun tarpeelliseksi oman yrityksen talouden seurannassa. Yrittäjille riittää tieto, että heillä on mahdollisuus neuvontapalveluun tarvittaessa. Kaikki olivat kuitenkin sitä mieltä, että budjetointineuvonta sekä ohjaus talouden suunnittelussa voisivat viedä palvelun seuraavalle tasolle.

Pääsääntöisesti haastateltavat yrittäjät ovat tyytyväisiä nykyiseen kirjanpitäjäänsä. Tyytymätön asiakas vaihtaa kirjanpitäjää. Kaikki tutkimukseen osallistuneet ovat vaihtaneet joskus kirjanpitäjää huonon asiakaskokemuksen takia. Tilitoimiston vaihtamisen kynnys on nykypäivänä matala, vaikka palveluntarjoajan vaihto on yleensä pitkäkestoinen ja vaativa prosessi. Yrittäjät uskovat, että paperisen taloushallinnon mallin aikana suhde kirjanpitäjään oli läheisempi. Nykyään kirjanpitäjä tavataan harvoin, jos koskaan. Se tekee kirjanpitäjästä haastateltavien mielestä osan järjestelmää, joka on helposti vaihdettavissa.

7 Yhteenveto ja pohdinta

Tämän tutkimuksen avulla voidaan todeta, että taloushallinto on tehnyt isoja askeleita eteenpäin kohti digitalisaatiota. Koronapandemia on vauhdittanut yritysten ydintoimintojen digitalisointia, ja taloushallinto on yksi niistä. Kehitystä saisi silti tapahtua lisää. Tutkimuksen suurimpana löydöksenä on yrittäjien ja kirjanpitäjien asenteiden sekä ajattelutapojen eroavaisuudet, jotka liittyvät niin palveluiden hinnoittelumalliin kuin neuvontapalveluiden tarjontaan. Kirjanpitäjiltä vaaditaan suuria muutoksia omaan toimintamalliin, mutta myös yrittäjien asenteisiin täytyisi tulla muutos. Seuraavaksi tarkastellaan asiaa tarkemmin.

Digitaalinen taloushallinto ei ole vielä tai joidenkin osa-alueiden kannalta enää kilpailuvaltti. Yrittäjä vaihtaa tilitoimistoa silloin, kun on tyytymätön palvelun laatuun. Digitaalisen taloushallinnon tai tietyn ohjelmiston tarjoaminen eivät luo uusia asiakkuuksia. Yrittäjän ajattelutavan muutos saisi tapahtua kirjanpitäjän valinnassa, myös kirjanpitäjät saisivat enemmän markkinoida digitaalista taloushallintoa ja sen ominaisuuksia. Asiakkaan olisi hyvä ymmärtää digitaalisen taloushallinnon hyödyt ennen, kuin hän alkaa etsimään kirjanpitäjää. Teknologian tuomat edut mahdollistavat kirjanpitäjän valinnan riippumatta maantieteellisestä sijainnista. Yrittäjät suosivat silti vielä paikallisia toimijoita.

Pääsääntöisesti yrittäjillä on hyviä kokemuksia kirjanpitäjistään. Heidän odotuksensa ovat kuitenkin vanhan palvelumallin mukaiset. Modernilta kirjanpitäjältä saa paljon enemmän kuin pakollista lakisääteistä raportointipalvelua viranomaisia varten. Laajentamalla vuorovaikutusta sekä keskustelemalla avoimemmin kirjanpitäjän mahdollisuuksista sekä yrittäjän tarpeista, saataisiin luotua pysyvä ja tuloksellinen asiakassuhde.

On sellainen ymmärrys, että kirjanpitäjän työnkuva on muuttunut teknologian myötä talousneuvonnan suuntaan. Tämän tutkimuksen löydöksessä tällaista ei ole tapahtunut. Yrittäjät eivät saa eivätkä kaipaa kirjanpitäjältä ylimääräistä talousneuvontaa. Yrityksen operatiiviset toiminnot ovat monen yrittäjän mielestä liiketoiminnan painopisteenä, eikä taloushallinnon merkitystä yrityksen kehittävänä voimana välttämättä nähdä. Yrittäjät pitävät talousneuvontaa kuitenkin hyvänä mahdollisena lisäpalveluna. Tässä asiassa saisi tulla muutos. Vaikka yrittäjä on tottunut hoitamaan itse yrityksensä taloutta ilman ulkopuolisten neuvoja, ammattilaisen ohjauksella voisi olla positiivista vaikutusta liiketoimintaan. Yrittäjän on luotettava kirjanpitäjän ammattitaitoon, ja kirjanpitäjän on tuotava enemmän omaa osaamistaan esille saadakseen yrittäjän luottamuksen. Kun yrittäjä ymmärtää kirjanpitäjän asiantuntijuuden arvon, hän on myös valmis maksamaan kyseisestä palvelusta.

Tutkimuksesta selvisi, että hinnoittelumalli on asiakaskokemukseen negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä. Siihen on useampi syy:

- Yrittäjälle ei ole perusteltu hinnoittelun periaatteita. Hän on tottunut vanhaan laskutusmalliin, ja uusi tapa laskuttaa herättää epäilyksiä sekä negatiivisia tunteita.
- Kirjanpitäjä ei ole saanut asiakkaan täyttä luottamusta. Kun yrittäjä ei tiedosta asiantuntijan palvelun arvoa, hän ei ole siitä myöskään valmis maksamaan.
- Yrittäjä ei tiedosta mahdollisia säästöjä, jotka hän saa maksamalla asiantuntijan neuvontapalveluista.

kirjanpitäjän olisi hyvä kehittää omaa osaamistaan erottuakseen kilpailijoista, mutta myös osata viestiä asiakkaalle ymmärrettävästi asiantuntijuuden arvon. Ilman tunnistettavaa lisäarvoa kirjanpitäjän osaamisella ei ole hyötyä.

Asiakaskokemukseen ja asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa myös ohjelmisto ja sen toimivuus. Tilitoimiston kannattaa perehtyä ja panostaa valitsemaansa käyttöliittymään. Puutteellinen ohjelmisto ei palvele kumpaakaan osapuolta vaan vähentää digitaalisen taloushallinnon hyötyjä.

Kehitysehdotuksia

Kirjanpitäjän toiminnalta vaaditaan nykypäivänä paljon muutosta. Hänen työnkuvansa on muuttumassa neuvovaksi ja valvovaksi. Ollaan menossa oikeaan suuntaan, mutta vielä ollaan alkutekijöissä. Tämän tutkimuksen löydöksen seurauksena kehitysehdotuksena on vuorovaikutustaitojen kehittäminen. Kirjanpitäjän on muiden aiemmin mainittuihin tehtävien lisäksi omaksuttava markkinoiva, ohjaava ja kertova rooli. Yrittäjälle olisi hyvä avata seuraavat asiat:

- Kirjanpitäjän arki ja tehtävät
- Hinnoittelun periaatteet
- Digitaalisen talouden hyödyt ja vaatimukset
- Kirjanpitäjän asiantuntijuuden arvo.

Kirjanpitäjän on kehitettävä omaa osaamista, jotta hän voisi tarjota asiakkaalleen laadukasta palvelua. Hänen on pyrittävä luomaan asiakkaaseen pysyvä suhde. Tarjoamalla omia asiantuntijapalveluita, keskustelemalla asiakkaan kanssa, olemalla kiinnostunut asiakkaan yrityksestä kirjanpitäjä tekee itsestään korvaamattoman kumppanin. Asiakas saa mainion asiakaskokemuksen, ja kirjanpitäjän vaihto ei tule kyseeseen.

Yrittäjilläkin olisi syytä asenteiden muutokseen. On ymmärrettävä, että kirjanpitäjältä saisi enemmän hyötyä, jos yrittäjä osaisi kaivata ja pyytää sitä. Yrittäjän on päästettävä ulkopuolinen yrityksensä talouden hoitoon ja annettava asiantuntijalle mahdollisuuden vaikuttaa

siihen. On myös muistettava, että asiantuntijan neuvot ja ohjaukset ovat arvottomia, jos niitä ei noudateta. Yrittäjän on osattava vastaanottaa se arvokas tieto ja neuvot, jotka kirjanpitäjällä on hänelle tarjota. Yrittäjän ja kirjanpitäjän välisellä luottamuksella on tässä suuri merkitys.

Jatkotutkimusehdotukset

Tämän tutkimuksen aikana on havaittu asioita, joita olisi hyvä tutkia, jotta saataisiin kattavampi kuva tutkittavasta ilmiöstä. Koska teknologia kehittyy kovaa vauhtia, Teollisuus 5.0-ilmiö on ajankohtainen, ja digitaalinen taloushallinto on ottanut isoja askeleita eteenpäin, sama tutkimus olisi hyvä tehdä viiden vuoden päästä. Myös kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella saataisiin hyödyllisiä näkökulmia sekä mitattavaa tietoa asiaan.

Haastatteluista selvisi, että sovelluksen toimivuus vaikuttaa myös käytettävyyteen ja sitä kautta asiakaskokemukseen. Jatkokysymyksenä voitaisiin tutkia, mitä ohjelmistoja on käytössä, sekä miten ne vaikuttavat asiakaskokemukseen.

Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden taso on korkea. Tutkimuksen teoriaosuudessa on käytetty useita erilaisia lähteitä sekä kotimaisia että ulkomaalaisia. Empiiriseen osuuteen on valittu 8 haastateltavaa, mikä on riittävä otos kvalitatiivisella menetelmällä toteutuneeseen opinnäytetyöhön. Teoriaosuudessa on enemmän asiantuntijoiden lausuntoja, empiirisessä osuudessa taas yrittäjien kokemuksellinen puoli on tuotu esille. Luotettavuuden tasoa nostaa useamman osapuolen näkemyksen käsittely. Haastateltavien kokemukset ovat samankaltaisia, silti jokainen on tuonut tähän tutkimukseen myös omia näkökulmia. Haastatteluilla saatiin ajankohtaista tietoa yrittäjien kokemuksista. Tutkimuksessa saadut tulokset kertovat digitaalisen taloushallinnon sekä kirjanpitopalveluiden nykytilasta. Tutkittavasta asiasta saatiin uutta tietoa, vaikka aihe on laajasti tutkittu. Kirjallisuudessa oleva tieto ja yrittäjien todelliset kokemukset eroavat toisistaan. Tästä tutkimuksesta on hyötyä alalla toimiville tilitoimistoille, jotka haluavat luoda pysyvät suhteen asiakkaisiin sekä tarjota asiakkailleen hyvän asiakaskokemuksen.

Lähteet

Aaltonen, R. 2021. Taloushallinnon yritykset kasvavat kovaa, ja sen huomasivat myös sijoittajat – Selvitimme, miten alan yrityksillä menee. Talouselämä. Viitattu 16.11.2022. Saatavissa rajoitetusti https://www.talouselama.fi/uutiset/listasimme-suurimmat-taloushallinnon-yritykset-ne-kasvavat-kovaa-ja-sen-huomasivat-myos-sijoittajat/ebd245c5-8c57-440f-b279-3e4a94bedbda

Accountor Finago. 2022. Taloushallinnon tulevaisuuden trendit. Blogi. Viitattu 4.11.2022. Saatavissa https://procountor.fi/blogi/millainen-on-taloushallinnon-tulevaisuus/

Accountor Finago. 2022. Taloushallinnon tulevaisuuden trendit. Verkkoblogi. Viitattu 16.11.2022. Saatavissa https://procountor.fi/blogi/millainen-on-taloushallinnon-tulevaisuus/

Accountor. 2019. Näin paljon digitaalinen taloushallinto säästää aikaasi. Verkkoblogi. Viitattu 14.11.2022. Saatavissa https://www.accountor.com/fi/finland/blogi/nain-paljon-digitaalinen-taloushallinto-saastaa-aikaasi

Aho, A. 2019. Kirjanpitäjästä konsultiksi PÄÄKIRJA. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Primo.

Ahola, T. 2018. HOMAG INDUSTRY 4.0 – TEOLLISEN INTERNETIN AIKA, IHAN JOKAISELLE! Projecta. Viitattu 7.11.2022. Saatavissa https://www.projecta.fi/homag-industry-4-0-teollisen-internetin-aika-ihan-jokaiselle/

Canon. Toimiala 5.0: Kone kohtaa ihmisen älykkäässä, asiakaslähtöisessä automaatiossa. Verkkoartikkeli. Viitattu 7.11.2022. Saatavissa https://www.canon.fi/business/insights/articles/toimiala-5-0-kone-kohtaa-ihmisen-alykkaassa-asiakaslahtoisessa-automaatiossa/

Dufva, M. 2020. Sitran selvityksiä 162- Megatrendit 2020. Sitra. Viitattu 19.10.2020. Saatavissa https://www.sitra.fi/app/uploads/2019/12/megatrendit-2020.pdf

Duunitori. 2017. Neljäs teollinen vallankumous ja ura. Viitattu 7.11.2022. Saatavissa https://duunitori.fi/tyoelama/neljas-teollinen-vallankumous-ja-ura

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. E-kirja. Tampere: Vastapaino. Ellibs Library (LUT & LAB)

European Commission. What is Industry 5.0? Viitattu 7.11.2022. Saatavissa https://research-and-innovation.ec.europa.eu/research-area/industrial-research-and-innovation/industry-50_en

Gantsi, S. Mitä tarkoittaa Society 5.0? Onko Industry 4.0 ohi? Verkkobvismalogi. Viitattu 7.11.2022. saatavissa https://www.gantsi.fi/nakemykset/society5

Heikkinen, R. 2017, Viides teollinen vallankumous. LAMK Pub. Viitattu 7.11.2022. Saatavissa https://www.lamkpub.fi/2017/10/05/viides-teollinen-vallankumous/

Hotjar. 2022. Understanding customer experience. Viitattu 14.11.2022. Saatavissa https://www.hotjar.com/customer-experience/

Huovinen, T. 2020. Kirjanpitoala sähköistyy vauhdilla- Millainen on tulevaisuuden kirjanpitäjä? Rantalainen. Viitattu 25.10.2020. Saatavissa https://www.rantalainen.fi/julkaisut/artikkelit/millainen-tulevaisuuden-kirjanpitaja/

Hurja hinnoittelija. 2020a. Miten asetan oikean hinnan? Pienyrittäjän hinnoitteluopas. Hinnoittelu.net. Verkkojulkaisu. Viitattu 25.11.2022. Saatavissa https://hinnoittelu.net/2020/04/24/miten-asetan-oikean-hinnan/

Hurja hinnoittelija. 2020b. Hinnoittelumalleja oman työn hinnoitteluun. Pienyrittäjän hinnoitteluopas. Hinnoittelu.net. Verkkojulkaisu. Viitattu 25.11.2022. Saatavissa https://hinnoittelu.net/2020/01/26/hinnoittelumalleja-oman-tyon-hinnoitteluun/

Jyväskylän yliopisto. 2021. Laadullinen tutkimus. Viitattu 26.10.2022. Saatavissa https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus

Jämsén, E. Kannattaako digitaalinen taloushallinto? Priima. Verkkoblogi. Viitattu 14.11.2022. Saatavissa https://www.priimalaskenta.fi/laskenta-blog/kannattaako-digitaalinen-taloushallinto

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto: automaation aika. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Primo.

Kajanus Consulting. 2019. Mitä on digitaalinen kirjanpito? Viitattu 14.11.2022. Saatavissa https://kajanusconsulting.fi/mita-on-digitaalinen-kirjanpito/

Kurvinen, J. Arvopohjainen hinnoittelu: hinta asiakkaan saaman arvon mukaan. Palveluna. Verkkoblogi. Viitattu 25.11.2022. Saatavissa https://www.palveluna.fi/blogi/arvopohjainen-hinnoittelu-hinta-asiakkaan-saaman-arvon-mukaan

Lahti, J. 2021.Hyvä asiakaskokemus. Kotoutumisen osaamiskeskus. Viitattu 15.11.2022 Saatavissa https://www.youtube.com/watch?v=_RIPK2n7upU

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Primo.

Liimatainen, A. 2014. Kirjanpitäjän valoisa tulevaisuus. TietoAkseli. Verkkoblogi. Viitattu 16.11.2022. Saatavissa https://www.tietoakseli.fi/blogi/tulevaisuus/kirjanpitajan-valoisa-tulevaisuus/

Marr, B. 2016. Why Everyone Must Get Ready For The 4th Industrial Revolution. Forbes. Verkkojulkaisu. Viitattu 7.11.2022. Saatavissa https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2016/04/05/why-everyone-must-get-ready-for-4th-industrial-revolution/?sh=39c4ce463f90

Mastomäki, E. 2020. Digitaalisen taloushallinnon edut. Vaasan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö (AMK). Viitattu 24.10.2022. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/348556/S%c3%a4hk%c3%b6isen%20taloushallinnon%20edut.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Numminen, H. 2020. Digitaalisen taloushallinnon käyttöönotto vaikutuksia mikro- ja pk-yrityksissä. Lappeenrannan- Lahden teknillinen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 24.10.2022. Saatavissa https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/161395/Pro%20Gradu%20Numminen%20harri.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. painos. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Partti, P. 2020. Kirjanpitäjän työ ei ole vain tositteiden kirjaamista. Talouskuutio. Viitattu 19.10.2022. Saatavissa https://www.talouskuutio.fi/kirjanpitajan-tyo-ei-ole-vain-tositteiden-kirjaamista/

Raatikainen, T. 2018. Älykäs kirjanpitäjä on tärkeä osa älykästä taloushallintoa. Aldia. Verkkoblogi. Viitattu 16.11.2022. Saatavissa https://aldia.fi/kirjanpitaja-on-tarkea-osa-alykasta-taloushallintoa/

Riihiaho, M. 2020. Kirjanpitäjien asenteet ja taloushallinnon digitalisoituminen: kuinka edistää kehitystä. Opinnäytetyö (YAMK). Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.11.2022. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/340462/Riihiaho_Mari.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Robologin bloggaajat. 2021. Teknologista singulariteettia etsimässä. Metropolia. Verkkoblogi. Viitattu 14.11.2022. Saatavissa https://blogit.metropolia.fi/robologi/avainsana/teollinen-vallankumous/

Ronkainen, A. 2019. Asiakas ei kaipaa kikkailua. Puhkaise lisäominaisuuksien kupla ja keskity olennaiseen. Talouselämä. Viitattu 14.11.2022. Saatavissa https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/k-ryhm/asiakas-ei-kaipaa-kikkailua-puhkaise-lisaominaisuuksien-kupla-ja-keskity-olennaiseen/50b42a06-79df-4923-a562-08e5e447b8be

Routa. 2022. Asiakaskokemus syntyy pienistä asioista. Viitattu 15.11.2022. Saatavissa https://www.markkinointirouta.fi/ajassa/artikkelit/asiakaskokemus-muodostuu-pienista-asioista

Ihamäki, H. 2016. Palvelumuotoilu työkaluna erinomaisen asiakaskokemuksen rakentamisessa. Sytyke. Viitattu 15.11.2022. Saatavissa https://www.sytyke.org/palvelumuotoilu/palvelumuotoilu-tyokaluna-erinomaisen-asiakaskokemuksen-rakentamisessa/

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. Kvalitatiivinen l. laadullinen tutkimus. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 26.10.2022. Saatavissa https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. Tutkimusongelmat. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkojulkaisu. Viitattu 26.10.2022. Saatavissa https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_1.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006c.Laadullisen tutkimuksen elementit. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkojulkaisu. Viitattu 26.10.2022. Saatavissa https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2_2.html

Seipell, T. 2020. 8.Asiakaskokemus- yritysjohdon konsultti Tuija Seipell. Camilla Tuomisen podcast. Spotify. Viitattu 15.11.2022

Semenoja, M. 2022. Neljäs teollinen vallankumous tuo finanssialalle uusia kasvunäkymiä. Salesforce. Viitattu 7.11.2022. Saatavissa https://www.salesforce.com/fi/blog/2022/neljas-teollinen-vallankumous-ja-finanssiala.html

Sitra. 2021. Millä suosituksilla? – Kohti elinikäisen oppimisen Suomea. Verkkojulkaisu. Viitattu 4.11.2022. Saatavissa https://www.sitra.fi/app/uploads/2021/12/sitra-milla-suosituksilla.pdf

Summarum. 2022. Yrittäjän taloushallinto – tilitoimiston ja kirjanpitäjän valinta. Viitattu 5.11.2022. Saatavissa https://www.summarum.fi/yrittajalle/tilitoimiston-ja-kirjanpitajan-valinta/

Tela. 2019. Taloushallintoalan toimialaraportti 2019. Viitattu 16.11.2022. Saatavissa https://tem.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-327-453-2

Tietoakseli Oy. 2015. Digitaalinen taloushallinto yritysten kasvun ja kehittymisen tukena. Viitattu 16.11.2022 Saatavissa https://www.tietoakseli.fi/wp-content/uploads/delightful-downloads/2017/12/Raportti_digitaalinen_taloushallinto_01112015.pdf

Trustmary Team. 2022. Asiakaskokemuksen määritelmä – mitä asiakaskokemus on, miten se rakentuu ja miten sitä johdetaan? Viitattu 15.11.2022. Saatavissa https://trustmary.com/fi/asiakaskokemus/asiakaskokemuksen-maaritelma-mita-asiakaskokemus-on/

Tuhkanen, R. & Smeds, J. 2021. Kirjanpidon tulevaisuus ja digitalisaatio. Savonia. Verkkoblogi. Viitattu 16.11.2022. Saatavissa https://blogi.savonia.fi/ll19asiantuntija/index.php/2021/03/26/kirjanpidon-tulevaisuus-ja-digitalisaatio/

Vainionpää, T. 2016. Digitaalinen taloushallinto: kyselytutkimus Kokkolan seudun pk-yrityksille. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö (AMK). Viitattu 24.10.2022. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/105275/Vainionpaa%20Taneli.pdf?sequence=1

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Primo.

Visma. 2021. Taloushallinnon automaatiot – pitävätkö lupaukset, helpottuuko arki? Blogi. Viitattu 4.11.2022. Saatavissa https://www.visma.fi/blog/taloushallinto-automaatio-pitavatko-lupaukset-helpottuuko-arki/

Visma. 2022. Sähköinen taloushallinto 2022- ohjelmistojen tuomat mahdollisuudet, riskit, hyödyt ja hinnat. Viitatti 14.11.2022. Saatavissa https://www.visma.fi/visma-fivaldi/sahkoinen-taloushallinto/?type=paid-google&utm_source=google&utm_medium=cpc&gclid=EAIaIQobChMI3_bRpqee-wIVyEeRBR3MMgvrEAAYASAAEgKmQfD_BwE

Yrittäjät. Taloushallinto. Tietopankki. Viitattu 4.11.2022. Saatavissa https://www.yrittajat.fi/tietopankki/verot-ja-talous/taloushallinto/

Yrityksenperustaminen.net. Sähköinen taloushallinto. Viitattu 14.11.2022. Saatavissa https://yrityksen-perustaminen.net/sahkoinen-taloushallinto/