

Päivi Lehtomäki

# TILITOIMISTON TALOUSRAPORTOINTI YRITYSASIAKKAILLE

Opinnäytetyö

Liiketalouden ammattikorkeakoulututkinto

Tradenomi (AMK)

2022



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Liiketalouden ammattikorkeakoulututkinto, tradenomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Päivi Lehtomäki
Työn nimi	Tilitoimiston talousraportointi yritysasiakkaille
Toimeksiantaja	Tilitoimisto X Oy
Vuosi	2022
Sivut	54 sivua, liitteitä 13 sivua
Työn ohjaaja(t)	Mailis Kervinen ja Tilitoimisto X:n nimeämä ohjaaja

## TIIVISTELMÄ

Ohjelmistoautomaation ja digitalisaation kehittymisen myötä yrityksille ja tilitoimistoille on syntynyt uusia mahdollisuuksia yhteistyön syventämiseen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten tilitoimiston yritysasiakkaat voisivat nykytilanteessa hyötyä enemmän tilitoimistosta saatavissa olevasta talousraportoinnista ja miten tilitoimisto voisi raporttien hyödyntämistä edistää.

Tavoitteena oli löytää kehittämisehdotuksia, joiden avulla raportoinnin hyödyntämistä voitaisiin parantaa. Asiaa päätettiin tutkia sekä tilitoimiston työntekijöiden näkökulmasta että yritysasiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuskysymyksiksi asetettiin 1) Miten tilitoimisto voisi paremmin ohjata asiakastaan hyödyntämään kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä saatavaa raportointia? ja 2) Millaista tukea asiakasyritykset kokevat tarvitsevansa ja haluavansa tilitoimistolta voidakseen hyödyntää kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä saatavilla olevia raportteja liiketoiminnassaan?

Tutkimus tehtiin tapaustutkimuksena, jossa tutkimusmenetelminä käytettiin sekä laadullista että määrällistä menetelmää. Tilitoimiston työntekijöiltä tietoa hankittiin ja sitä analysoitiin laadullisin menetelmin; tehtiin teemahaastatteluja sekä sähköpostikyselyjä, joita analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Asiakkailta tietoa hankittiin ja analysoitiin määrällisin menetelmin; strukturoidulla online -kyselyllä, joka toteutettiin Webropol-kysely- ja raportointisovelluksen avulla.

Sekä tilitoimiston työntekijöiltä kerätystä aineistosta että asiakkailta kerätystä aineistosta saadut tulokset olivat samansuuntaisia. Molemmista tuloksista nousi vahvasti esiin, että tarvitaan lisää talousopastusta yrittäjille raporttien lukemista ja laskennan ymmärtämistä helpottamaan sekä lisää kirjanpitäjän ja asiakkaan yhteistä aikaa raportointikeskusteluihin ja sen myötä asiakassuhteen syventämiseen. Myös raporttien laadun varmistaminen ja raporttivalikoiman aktiivisempi esittely yritysasiakkaille nähtiin tärkeäksi varsinkin tilitoimiston näkökulmasta saaduissa tuloksissa.

Kehittämisehdotuksina esitetään, että 1) asiakkaille järjestetään heidän tarpeisiinsa sopivaa talouden hallinnan koulutusta, 2) asiakkaille varataan enemmän aikaa raportointikeskusteluihin sekä palveluvaihtoehtojen esittelyyn ja opastukseen ja 3) raportoinnin laatu ja toteutustapa varmistetaan mielekkääksi ja sujuvaksi sekä raporttitehtävien että raporttien hyödyntäjien kannalta.

**Asiasanat:** kirjanpito, talousraportointi, yritysasiakkaat, tilitoimisto

Degree	Bachelor of Business Administration
Author (authors)	Päivi Lehtomäki
Thesis title	Accounting agency's accounting reporting to its corporate clients
Commissioned by	Accounting Agency X
Time	2022
Pages	54 pages, 13 pages of appendices
Supervisor	Mailis Kervinen and supervisor from Accounting Agency X

## ABSTRACT

Due to the evolution of automation and digitalization there are many new possibilities for cooperation between accounting agencies and their corporate clients. The purpose of this thesis was to find out how it could be possible for the corporate clients of Accounting Agency X to gain more advantages from the accounting reporting services that are accessible to them and how it is possible for Accounting Agency X to improve the utilization of reports by its customers.

The objective of this thesis was to find development proposals for improving the utilization of reports. It was decided to research the issue from two perspectives, from the perspective of the accounting agency and from the perspective of their corporate clients. There were two research questions in this thesis: 1) How could the accounting agency encourage and guide their customers better to utilize accounting reports? 2) What kind of support do the corporate clients need or want from their accountants for utilizing accounting reports in their business?

The research was executed as case research using qualitative and quantitative research methods. The empirical information from accountants was acquired and analysed with qualitative methods. The methods employed in this part of study were focused interviews, email queries with open-ended questions and data-based content analysis. The empirical information from the corporate clients was acquired and analysed with quantitative methods. A structured survey by Webropol, which is a survey and reporting application, was used in this part of study.

The results based on information gathered from both the accountants working in the agency and their clients were similar. The results were clearly indicating that more guidance is needed to help the clients to read and understand their accounting reports. In addition, more time is required for the accountant and their clients to discuss the reports and thus, improve the customer relationship. The quality of accounting reports and more active introduction of the range of the available reports to the clients were seen as important, especially by the accounting agencies.

The development proposals are: 1) organized training for corporate clients to realize information about accounting reports catered to their needs, 2) more time for corporate clients to discuss and plan with their accountants and 3) high-quality and meaningful reports for the accountants to produce and the clients to utilize.

**Keywords:** accountancy services, corporate clients, accounting agency

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	TALOUSRAPORTOINNIN HYÖDYNTÄMINEN PIENYRITYKSESSÄ .....	7
3	KESKEISTEN RAPORTTIEN SISÄLTÖ JA MERKITYS .....	11
3.1	Tuloslaskelma .....	11
3.2	Tase .....	13
3.3	Kassavirta .....	16
3.4	Talouden tunnusluvut .....	18
4	TOIMEKSIANTAJA TILITOIMISTO X OY .....	23
4.1	Toimeksiantajan toimintamalli ja toimintaympäristö .....	23
4.2	Asiakasraportoinnin nykytila .....	24
5	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO .....	25
5.1	Tutkimusote .....	26
5.2	Laadullinen tutkimusmenetelmä .....	26
5.3	Määrällinen tutkimusmenetelmä .....	29
5.4	Tutkimusaineiston hankinta ja analysointi .....	32
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	37
6.1	Tulokset työntekijöiden haastatteluista ja kyselyistä .....	37
6.2	Tulokset asiakaskyselystä .....	38
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....	44
7.1	Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset .....	44
7.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi .....	47
8	LOPUKSI .....	51
	LÄHTEET .....	53

## LIITTEET

Liite 1. Sähköpostiviesti haastateltaville

Liite 2. Sähköpostikysely työntekijöille

Liite 3. Asiakaskyselyn saatekirje

Liite 4. Tietosuojailmoitus

Liite 5. Webropol-kysely asiakkaille

Liite 6. Webropol-kyselyn tuloslistaus

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on tilitoimiston talousraportointi yritysasiakkaille. Toimeksiantajana on Tilitoimisto X Oy, joka strategiansa mukaisesti haluaa toimia entistä enemmän asiakkaidensa tukena. Työn tarkoituksena on selvittää, miten tilitoimiston yritysasiakkaat voisivat hyötyä enemmän kirjanpidon ohessa heille tuotettavasta talouden raportoinnista. Aihe on tärkeä siksi, että asiakasyritysten liiketoiminnan onnistuminen ja sen myötä toiminnan jatkuvuus pitkällä tähtäimellä ovat sekä yrityksen että tilitoimiston etu. Aihe on myös ajankohtainen, sillä digitalisaation ja taloushallinnon ohjelmistojen kehittyminen on tuonut yrityksille ja tilitoimistolle uusia mahdollisuuksia yhteistyön syventämiseen.

Tavoitteena on löytää kehittämissuhteita, joiden avulla tilitoimiston asiakasyritykset pystyisivät hyödyntämään paremmin heille tuotettavaa raportointia. Tämä työ keskittyy tilitoimistossa jo käytössä oleviin laskenta- ja raportointimahdollisuuksiin ja niistä saatavan tiedon ymmärtämiseen ja hyödyntämiseen. Tutkimuksesta rajataan pois varsinainen palvelumuotoilu ja tuotteistaminen.

Työssä selvitetään tilitoimiston näkökulmasta, miten tilitoimisto voisi entistä enemmän herättää asiakkaidensa kiinnostusta talouden suunnitteluun ja seurantaan sekä tukea asiakastaan raportoinnin analysoinnissa. Asiakasnäkökulmasta selvitetään yritysasiakkaiden palvelukokemuksia, tarpeita ja kiinnostusta sekä raportoinnin kehittämistä niiden pohjalta. Työn tutkimusongelmina ovat seuraavat tutkimuskysymykset:

- Miten tilitoimisto voisi paremmin ohjata asiakastaan hyödyntämään kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä saatavaa raportointia?
- Millaista tukea asiakasyritykset kokevat tarvitsevansa ja haluavansa tilitoimistolta voidakseen hyödyntää kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä saatavilla olevia raportteja paremmin liiketoiminnassaan?

Työn tutkimuksellinen lähestymistapa on tapaustutkimus, jossa tutkimusmenetelmänä käytetään sekä laadullista että määrällistä menetelmää. Tapaustutkimus soveltuu käytettäväksi kehittämissuhteita etsivään tutkimukseen ja tyyppillistä sille on monien menetelmien käyttäminen. Tämän tutkimuksen aineis-

tonhankinnassa tilitoimistonäkökulmaa selvitetään henkilökohtaisin teema-haastatteluin sekä lisäksi sähköpostikyselyin. Asiakasnäkökulmaa selvitetään strukturoidulla online-kyselyllä, joka toteutetaan Webropol-alustalla sähköpostitse lähetettävien linkkien kautta.

Työn teoriaosuuksissa käsitellään talousraportoinnin hyödyntämistä yritys-asiakkailla sekä raportointiin sisältyvien keskeisten laskelmien ja tunnusluku-  
jen sisältöä ja merkitystä. Laskelmina esitellään tuloslaskelma, tase ja kassa-  
virta. Yritysten taloudellisen suorituskyvyn mittareina käsitellään kannatta-  
vuutta, vakavaraisuutta ja maksuvalmiutta kuvaavia tunnuslukuja. Lisäksi ker-  
rotaan teoriaa tutkimuksessa käytetyistä tutkimusmenetelmistä.

## **2 TALOUSRAPORTOINNIN HYÖDYNTÄMINEN PIENYRITYKSESSÄ**

Yrityksen taloudessa on tärkeää keskittyä olennaiseen eli huolehtia tuloksen tekemisestä tavoitteita ja mittareita hyödyntäen sekä suunnitella rahan riittävyys oikea-aikaisesti (Karjalainen 2013, 12). Vain kannattava yritys tuottaa riittävästi positiivista kassavirtaa, pystyy kehittymään ja pärjää kilpailussa. Yritys-toiminnan onnistumisen edellytyksinä kannattavuus, kasvu ja kassavirta vaikuttavat toisiinsa ja yrityksen elinvoimaisuuteen niin lyhyellä kuin pitkällä aikavälillä. (Niskavaara 2017, 15.)

Yrityksen talousjohtamisesta vastaavien henkilöiden tulee tuntea terveen talouden toimintaedellytykset, niitä kuvaavat käsitteet ja yleisimmät tunnusluvut sekä seurata aktiivisesti yrityksen taloutta, jotta yrityksellä olisi oikeaa tietoa päätöstensä pohjana (Niskavaara 2017, 9–17). Yrityksen taloudellisten toimintaedellytysten seurannassa keskeisiä raportteja ovat tuloslaskelma ja tase sekä kassavirta eli rahavirtalaskelma (Niskavaara 2017, 25; Siikavuo 2016, 49).

Lakisääteisesti tilinpäätöstä varten tilitoimistossa laadittavat tuloslaskelma ja tase eivät saisi jäädä pienissäkään yrityksissä vain tilinpäätöksen osaksi. Jo pelkkä tuloslaskelman ja taseen silmäily ja erien ymmärtäminen antavat yritykselle paljon tietoa kauden liiketoiminnasta. Peräkkäisten kausien erien vertailussa havaitaan kehityssuuntia ja poikkeuksia, jotka auttavat toiminnan arvioinnissa. (Koski 2017, 9–10, 15–16.)

Yrityksen taloudellista tilaa voidaan tarkastella tilinpäätöksestä neljän perustekijän kautta. Ne ovat kannattavuus eli riittävä tulos, vakavaraisuus eli terve pääomarakenne, maksuvalmius eli rahojen riittävyys ja liiketoiminnan volyymin kasvu. Kaikki nämä tekijät ovat toisistaan riippuvaisia, ja vähintään kaksi niistä on oltava yhtä aikaa kunnossa, jotta yrityksellä olisi mahdollisuus jatkaa liiketoimintaa. Hyvä kannattavuus ja sen tuoma kassavirta parantavat maksuvalmiutta ja vahvistavat pääomarakennetta, mikä tuo yritykselle kasvukykyä. Liikevaihdon kasvu ylläpitää hyvää kierrettä, jos kasvu tapahtuu tarkoituksenmukaisesti terveellä tavalla eikä liiallisella velkaantumisella. Vaarana on, että puutteellinen rahavirta kääntää kierteen noidankehäksi, jossa yrityksen talouden kivijalka alkaa rapautua. (Salmi 2020, 131–134, 306–309.)

Tuloslaskelmasta nähdään helposti, syntyykö voittoa. Ellei synny, voidaan tulo- ja kulueriä sekä niiden muutoksia tarkastelemalla pohtia, millä asiaa voidaan korjata. On selvitettävä, voidaanko suurimpia kulueriä pienentää ja millainen tuottojen lisäys tarvitaan voiton saavuttamiseen. Liiketoiminnan volyymin kasvu tukee yrityksen menestystä, jos toiminnan kannattavuus ja taloudellinen asema riittävät kasvun mukanaan tuomien lisäkustannusten rahoittamisen. (Koski 2017, 59; Salmi 2020, 133–134.)

Taseesta voidaan tarkastella yrityksen näkökulmasta tärkeää varallisuuden rakennetta. Vieraan pääoman kustannukset vaikuttavat kannattavuuteen, rahojen riittävyys maksuvalmiuteen lyhyellä aikavälillä sekä oman ja vieraan pääoman suhde vakavaraisuuteen pitkällä aikavälillä. Tärkeää olisi, että yritys pystyisi selviytymään veloistaan tarvittaessa vaikeuksitta rahaksi muutettavalla omaisuudellaan. (Koski 2017, 65–70; Salmi 2020, 133.)

Absoluuttisten erien tarkastelun ja vertailun lisäksi tilinpäätöstä voidaan analysoida tutkimalla eri menetelmillä erien suhteellisia suuruuksia tarkkailukaudella tai erien suhteellisia muutoksia edellisiin kausiin verrattuna. Prosenttilukumuoitukseksi tilinpäätökseksi nimitetään tapaa, jossa analysointia varten tuloslaskelma ja tase muutetaan prosenttilukumuoitukseen, tuloslaskelman erät suhteessa liikevaihtoon ja taseen erät suhteessa taseen loppusummaan. Tämä



helpottaa kulurakenteen hahmottamista tuloslaskelmassa ja omaisuus- ja rahoitusrakenteen hahmottamista taseessa sekä lukujen ajallisen kehityksen seuraamista. (Niskanen & Niskanen 2013, 49–52.)

Toinen tapa tilinpäätöserien kehityksen seuraamiseen on trendianalyysi eli horisontaalinen vertailu. Siinä tilinpäätöksen erät muutetaan prosenttilukumuotoon siten, että aiemmista kausista valitaan vertailupohjaksi peruskausi, jonka eriin seuraavien kausien erä verrataan. Tällöin vertailukauden erien arvoksi tulee 100 ja myöhempien kausien erien suuruus ilmoitetaan erä kerrallaan prosentteina vertailuvuoden arvosta. Trendianalyysin avulla voidaan tarkastella yksittäisten tilinpäätöserien muutoksia eri kausien välillä. (Niskanen & Niskanen 2013, 53–55; Salmi 2012, 87–102.)

Tunnuslukuanalyysistä puhutaan silloin, kun yrityksen taloudellista menestymistä mitataan ja raportoidaan tuloslaskelman ja taseen eristä laskettavilla erilaisilla kannattavuutta, vakavaraisuutta ja maksuvalmiutta kuvaavilla tunnusluvuilla sekä tehokkuutta ilmaisevilla kiertonopeustunnusluvuilla (Niskanen & Niskanen 2013, 55). Yrittäjän kannattaa valita seurattaviksi tunnuslukuikseen sellaiset, jotka hän itse ymmärtää ja joka ovat käyttökelpoisimpia juuri hänen yrityksensä ohjauksessa ja seurannassa (Karjalainen 2013, 48). Yrityksen tunnusluvuille on käyttöä esim. pankissa rahoitusneuvotteluissa, mutta tärkeitä ne ovat myös yrityksen omassa talouden seurannassa (Karjalainen 2013, 52).

Vaikka tilinpäätöksestä ja taseesta voidaan tarkastella ja arvioida monia asioita, erilaiset jaksotus- ja arvostusperusteet vaikeuttavat lukujen tulkintaa. Yrityksen todellisia rahavirtoja ja niiden ajoittumisen vaikutusta kassan riittävyyteen ei näistä laskelmista myöskään saada selville. Riittävät kassavirrat ovat kuitenkin yrityksen toimintakyvyn tärkein edellytys, joten niitä on hyödyllistä tarkastella maksuperusteisilla rahavirtalaskelmilla. Julkisten osakeyhtiöiden, suuryritysten ja konsernien pitääkin laatia rahoituslaskelma tilinpäätöksiinsä liittyen. Pienempien yritysten rahavirtojen tarkastelussa ja maksuvalmiuden suunnittelussa niitä vastaavat kevyemmät rahavirtalaskelmat ovat tarpeen. (Salmi 2020, 131–134, 306–309.)

Tulos-, tase- ja rahoituslaskelmia käytetään myös suunnittelulaskelmina ennusteita tehden. Vaikka suunnittelulaskenta investointeihin tai toiminnan muutokseen varauduttaessa onkin yritysten sisäistä laskentaa, siinäkin voi hyödyntää ulkopuolisia asiantuntijoita. Huolellisesti tehtyjä ja osaavien kumppaneiden kanssa läpikäytyjä laskelmia voidaan hyödyntää ratkaisujen etsimisessä, suunnitelmien testaamisessa ja päätösten teossa. Ennakkoon tehdyt suunnittelulaskelmat ovat järkevämpi vaihtoehto kuin harkitsemattomat käytännön koekielut, joista voi tulla yllättäviä kustannuksia. (Karjalainen 2013, 10–14.)

Tilitoimisto auttaa yritysasiakastaan tilinpäätösten laatimisessa, muussa viranomaisraportoinnissa, kuten veroilmoituksissa ja lisäksi myös tuottamalla raportteja ja suunnittelulaskelmia liiketoiminnan päätöksentekoon. Niitä tarvitaan niin tavallisessa arjessa budjetteja laadittaessa ja seurattaessa kuin erikoistilanteissakin investointeja tai talouden tervehdyttämistä mietittäessä. Kirjanpitäjä voi tukea yrittäjää tulkitsemalla ja kommentoimalla raportteja kirjallisesti tai keskustelemalla niistä yrittäjän kanssa. Halutessaan yrittäjä voi ottaa pilvipalveluja käyttävät taloushallinnon ohjelmistot yhteiskäyttöön tilitoimistonsa kanssa, jolloin yrittäjä voi omatoimisestikin saada ajantasaisen yhteyden kirjanpitoon ja raportteihin. (Reunanen 2015.)

Raportointiin kohdistetaan isoja odotuksia. Parhaimmillaan se on vaivatonta, automaattista ja reaaliaikaista. Mahdollisimman oikean tiedon lisäksi raportteihin sisältyy analyttisyyttä, trendejä ja visuaalisuutta. NykYTEKNIKoin käyttäjät voivat jo tutkia raportteja sähköisesti itsepalveluna, tulevaisuudessa mukaan kuuluvat myös puhe- ja keskusteluohjaus. Robotiikka ja tekoäly vaikuttavat raportoinnin kehittämiseen merkittävästi. Toteutumatietojen raportoinnista pyritään entistä enemmän ennakoivan tiedon tuottamiseen. (Kaarlejärvi & Salmi-  
nen 2015, 186–193.)

Oleellista raporttien hyödyntämisessä on se, että yrittäjä ymmärtää, mitä tietoa hän raporteista voi saada ja mihin hän sitä tietoa tarvitsee. Kirjanpitäjä voi raporttien tuottajana tuoda ymmärrystä lisätä tarjoamalla yhteistyötä ja apua raporttien lukemiseen ja analysointiin sekä tarpeen selkeyttämiseen ja hyötyjen näkemiseen. Tarve on hyvä nähdä tulevaisuuteen suuntaavana ja liiketoimin-

nan kehittämistä edistävänä tekijänä. Tunne vaikuttaa tiedon vastaanottamiseen, joten hedelmällinen yhteistyö edellyttää avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä sekä toista kuuntelevaa, ymmärtävää ja arvostavaa vuorovaikutusta. (Aho 2019, 65–86, 102–162.)

Raportoinnilla saavutetaan lisäarvoa silloin, kun kirjanpitäjä saa asiakkaan kiinnostumaan raporttien sisällöstä ja pystyy tuottamaan yritysasiakkaalleen oivalluksia siitä, kuinka tämä voi toimillaan ja valinnoillaan vaikuttaa yrityksensä taloudelliseen tilanteeseen. Tällöin palvelu tuottaa asiakkaalle rahan säästöä, ajansäästöä ja mielihyvää. Tällainen kokonaisvaltainen palvelu syventää asiakassuhdetta sekä lisää asiakasuskollisuutta ja edelleen kiinnostusta lisäpalveluihin, jolloin hyöty on molemminpuolinen. (Aho 2019, 45–56, 95.)

### **3 KESKEISTEN RAPORTTIEN SISÄLTÖ JA MERKITYS**

Yrityksen taloudellisten toimintaedellytysten kuvaamisessa yleisimmin käytetytjä laskelmia ovat tuloslaskelma ja tase sekä kassavirta eli rahavirtalaskelma (Niskavaara 2017, 25–26; Siikavuo 2016, 49). Lisäksi yrityksen taloudellista toimintakykyä kuvataan raportoimalla kannattavuutta, vakavaraisuutta ja maksuvalmiutta kuvaavia tunnuslukuja (Niskavaara 2017, 67; Salmi 2020, 132–133).

#### **3.1 Tuloslaskelma**

Yksinkertaisesti ajateltuna tuloslaskelma on järjestelmällisesti lajiteltujen liike-toiminnan tulojen ja menojen erotus, joka lopputulemanaan kertoo yrityksen tuloksen tarkastelujakson aikana (Siikavuo 2016, 49). Tuloslaskelman esittämisen viralliset kaavat on määritelty kirjanpitoasetuksessa 1:1 ja 1:2 sekä kirjanpitolautakunnan yleisohjeessa tuloslaskelman ja taseen esittämisestä 21.11.2016 (Leppiniemi & Kykkänen 2019, 133–146). Kirjanpitovelvollinen voi valita, käyttääkö virallisessa tuloslaskelmassaan kululajikohtaista vai toimintokohtaista kaavaa, kunhan käyttää samaa menettelytapaa jatkuvasti (Kaisanlahti ym. 2017, 42–43). Kuvaan 1 on koottu yleisimmin käytetyn, kululajikohtaisen tuloslaskelman pääsisältö lisättynä käyttökaterivillä.

<p><b>LIKEVAIHTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+/- Valmisteverastojen muutos</li> <li>- Valmistus omaan käyttöön</li> <li>+ Liiketoiminnan muut tuotot</li> <li>- Materiaalit ja palvelut</li> <li>- Henkilöstökulut</li> </ul> <p><b>KÄYTTÖKATE (EBITDA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poistot ja arvonalentumiset</li> <li>- Liiketoiminnan muut kulut</li> </ul> <p><b>LIIKEVOITTO tai -TAPPIO eli LIIKETULOS (EBIT)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+/- Rahoitustuotot ja -kulut</li> </ul> <p><b>VOITTO tai TAPPIO ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+/- Tilinpäätössiirrot</li> <li>- Verot</li> </ul> <p><b>TILIKAUDEN VOITTO tai -TAPPIO</b></p>
--

Kuva 1. Kululajikohtaisen tuloslaskelman pääsisältö, ei virallinen

Pien- ja mikroyrityksillä on myös mahdollisuus esittää suppeampi tuloslaskelma, joka liikevaihdon sijaan alkaa liikevaihdon ja ostojen erotuksesta eli bruttotuloksesta (Niskavaara 2017, 56). Yritysten omassa talouden seurannassa voidaan käyttää virallisista kaavoista poikkeavia laskelmia, joten usein sisäisessä laskennassa tuloslaskelmiin sisällytetäänkin seurantarpeiden vuoksi enemmän erittelyä, esim. välisummat: myyntikate ja käyttökate, jotka virallisista kaavoista on jätetty pois (Karjalainen 2013, 17).

Tuloslaskelman alussa määritellään toiminnan laajuutta kuvaava liikevaihto, joka muodostuu yrityksen varsinaisen toiminnan myyntituotoista suoriteperusteisesti, ilman arvonalisäveroa (Niskavaara 2017, 50). Liikevaihdon jälkeen laskelmaan kirjataan valmisteverastojen muutokset ja mahdollinen valmistus omaan käyttöön sekä liiketoiminnan muut tuotot (Siikavuo 2016, 51).

Kuluerien vähentämisjärjestyksen ideana laskelmassa on, että kulu vähennetään sitä aiemmin, mitä välittömämmässä yhteydessä se on tuotettuihin hyödykkeisiin (Kaisanlahti ym. 2017, 43). Kun kaikista tuotoista vähennetään muuttuvat kulut, päästään myyntikatteeseen ja edelleen kiinteiden kustannusten vähentämisen jälkeen käyttökatteeseen (Siikavuo 2016, 51). Vaikka myynti- ja käyttökatteita ei enää virallisessa tuloslaskelmakaavassa esitetä vä-

lisummina, ne ovat kuitenkin tärkeitä seurantalukuja varsinkin valmistusyritysten ja kauppaliikkeiden kustannus- ja hinnoittelulaskelmissa (Karjalainen 2013, 17). Käyttökate eli EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) kertoo toiminnan kannattavuudesta ennen investointien kuluvaikutuksia eli poistoja ja arvonalennuksia, joten se toimii operatiivisen kannattavuuden mittarina (Niskavaara 2017, 53).

Poistojen, arvonalentumisten ja muiden liiketoiminnan kulujen vähentämisen jälkeen saadaan liikevoitto tai -tappio (Leppiniemi & Kykkänen 2019, 55). Liikevoitto eli EBIT (Earnings Before Interest and Taxes) on tärkeä kannattavuuden tunnusluku, joka huomioi kaikki varsinaiset liiketoiminnan kulut (Niskavaara 2017, 53).

Rahoitustuottojen ja -kulujen vähentämisen jälkeen saadaan voitto (tai tappio) ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja, ja edelleen tilinpäätössiirtojen ja verojen vähentämisen jälkeen päästään lopulta tilikauden voittoon tai tappioon (Leppiniemi & Kykkänen 2019, 55). Mikäli halutaan vertailla yrityksen säännöllisen ja jatkuvan liiketoiminnan tulosta, nettotuloksen saamiseksi on vielä eliminoitava viralliseen tuloslaskelmaan mahdollisesti sisältyvät kertaluontoiset tai satunnaiset erät, kuten esim. omaisuuden myyntivoitot tai -tappiot (Niskavaara 2017, 55).

### **3.2 Tase**

Tase kuvaa yrityksen taloudellista tilannetta taselaskelman laatimishetkellä. Se kertoo varallisuuden sisällön eli omaisuuden ja rahoitusrakenteen eli oman ja vieraan pääoman (Siikavuo 2016, 49). Tarkasteluhetki voi olla tilikauden päätöspäivänä tai minkä tahansa muunkin tarkastelujakson, vaikkapa kuukauden, viimeisenä päivänä (Niskavaara 2017, 38). Virallinen tase laaditaan kirjanpitoasetuksessa 1:6 ja kirjanpitolausokunnan yleisohjeessa tuloslaskelman ja taseen esittämisestä 21.11.2006 annetun kaavan mukaisesti (Leppiniemi & Kykkänen 2019, 113–115). Kuvassa 2 on esitetty taseen sisältö pääpiirteittäin.

VASTAAVAA	VASTATTAVAA
PYSYVÄT VASTAAVAT	OMA PÄÄOMA
Aineettomat hyödykkeet	Osakepääoma
Aineelliset hyödykkeet	Edellisten tilikausien voitto (tappio)
Sijoitukset	Tilikauden voitto (tappio)
VAIHTUVAT VASTAAVAT	TILINPÄÄTÖSSIIRTOJEN KERTYMÄ
Vaihto-omaisuus	PAKOLLISET VARAUKSET
Saamiset	VIERAS PÄÄOMA
Rahoitusarvopaperit	Pitkäaikainen vieras pääoma
Rahat ja pankkisaamiset	Lainat rahoituslaitoksilta
	Lyhytaikainen vieras pääoma
	Lainat rahoituslaitoksilta
	Ostovelat
	Muut lyhytaikaiset velat
	Siirtovelat

Kuva 2. Taseen sisältö pääpiirteittäin

Tase jakautuu kahteen osaan eli *vastaavaan* ja *vastattavaan*. Vastaavaa-puolen erät eli aktiivat ilmaisevat yrityksen omaisuuden eli varat, jotka jaotellaan edelleen pysyviin ja vaihtuviin vastaaviin. Vastattavaa-puolen erät eli passiivat ilmaisevat sen, millä omaisuus on rahoitettu eli yrityksen vastuut ja velat. Vastattavaa-puolen pääryhmät ovat oma pääoma ja vieras pääoma. (Ikäheimo ym. 2019, 59–62; Niskavaara 2017, 38,45; Siikavuo 2016, 91.)

Varat esitetään taseen vastaavaa-puolella epälikvidiysjärjestyksessä eli ensin pysyvät vastaavat, jotka yleensä säilyvät pisimpään yrityksen omaisuutena, koska ovat vaikeammin ja hitaammin rahaksi muutettavia. Seuraavaksi esitetään vaihtuvat vastaavat, joista voidaan luopua nopeammin ja viimeisenä vaihtuviin vastaaviin kuuluvat rahat ja pankkisaamiset. (Ikäheimo ym. 2019, 59; Leppiniemi & Kykkänen 2019, 54.)

Pysyviksi vastaaviksi luokitellaan sellaiset tuotannon tekijät, jotka yrityksen käsitteksen mukaan tuottavat tuloa usean tilikauden ajan. Pysyvät vastaavat voivat olla aineettomia hyödykkeitä (esim. kehittämismenot, liikearvo, tekijänoikeudet ja patentit), aineellisia hyödykkeitä (kuten maa- ja vesialueet, rakennukset ja rakennelmat sekä koneet ja kalusto) ja sellaisia sijoituksia, joilla on

pitkäaikainen merkitys liiketoiminnan edistämisessä (esim. toimitila- ja tytäryhtiösakkeet tai useana tilikautena tuloa tuottavat saamiset). (Ikäheimo ym. 2019, 59–60.)

Vaihtuviksi vastaaviksi luokitellaan yhtenä tilikautena tuloa tuottavat erät. Niihin kuuluvat vaihto-omaisuus (valmiit ja keskeneräiset tuotteet sekä aineet ja tarvikkeet), yhtenä tilikautena tuloa tuottavat saamiset (esim. myyntisaamiset tai alle vuoden lainasaamiset), lyhytaikaisten sijoitusten rahoitusarvopaperit sekä rahat ja pankkisaamiset. (Ikäheimo ym. 2019, 61–62; Leppiniemi & Kykkänen 2019, 54–55; Niskavaara 2017, 39.)

Vastattavaa-puolen vastuut ja velat kertovat yrityksen rahan lähteet eli sen, mistä yritys on toimintarahansa saanut. Erien kirjaamisjärjestys puolestaan kertoo, missä järjestyksessä vastuut tulisi purkaa. Mitä alempana vastattavien erä on taseessa, sitä etuoikeutetumpi velkoja yleensä on varojensa takaisin-saamiseen yrityksestä. Vastattavaa-puolen erien pääluokat ovat esitysjärjestyksessä: oma pääoma, tilinpäätössiirtojen kertymä, pakolliset varaukset ja vieras pääoma. Näiden erien yhteismäärä on yhtä suuri kuin vastaavaa-puolen yhteismäärä. (Ikäheimo ym. 2019, 62.)

Omaan pääomaan sisältyvät omistajien yritykseen sijoittama pääoma, ylikurssi- ja arvonkorotus- ym. rahastot sekä kumulatiivisesti kerrytetty edellisten tilikausien voitto ja tarkastellun tilikauden tuloslaskelman mukainen tilikauden voitto. Tilinpäätössiirtojen kertymä muodostuu lailliseen verosuunnitteluun liittyvistä laskennallisista eristä: poistoerosta ja verotusperusteisista vapaaehtoisista varauksista. Pakolliset varaukset ovat päättyneeseen tai aiempiin tilikausiin kohdistuneita, mutta vielä toteutumattomia menoja tai menetyksiä, jotka perustuvat lakiin tai sitoumuksiin sivullista kohtaan. Näitä varauksia ovat esim. eläke- ja verovaraukset. Vieraaseen pääomaan kuuluvat erilaiset velat, lähtien pitkäaikaisista pääomalainoista ja pankkilainoista ja edeten lyhytaikaisempiin eli seuraavan tilikauden aikana maksettaviin esim. osto-, vero- ja siirtovelkoihin. (Ikäheimo ym. 2019, 62–64; Siikavuo 2016, 107–110.)

Taseella on pienellekin yritykselle paljon kerrottavaa. Vastaavaa-puolella huomioitavia ovat esim. vaihto-omaisuuden ja myyntisaamisten arvot, sillä niihin

sisältyvät erät voivat yllättävästi sitoa yrittäjän rahaa tarvike- ja tuotevarastoihin ja asiakkaan maksamattomiin laskuihin (Karjalainen 2013, 39–40). Rahoitusomaisuus, eli saamiset, rahoitusarvopaperit sekä rahat ja pankkisaamiset, kuvaa yrityksen maksuvalmiutta lyhyellä aikavälillä (Ikäheimo ym. 2019, 61). Pysyvien ja vaihtuvien vastaavien määrän suhde ilmaisee yrityksen muutosvalmiutta ja sopeutumiskykyä; mitä sidotumpaa omaisuus on, sitä hitaammin yritys voi reagoida muutoksiin (Kaisanlahti ym. 2017, 39). Vastattavaa-puolella tärkeitä tarkkailtavia ovat oman pääoman määrä ja velkaerien hinta, jotta yritys ei söisi enemmän kuin tienaa ja välttyisi kalliiksi tulevilta ostovelkarästeiltä (Karjalainen 2013, 40).

Taseesta ei suoraan ilmene osingon jakamiseen liittyvä oman pääoman jako sidottuun ja vapaaseen omaan pääomaan. Osakeyhtiölain (8:1) mukaan osakeyhtiöt voivat jakaa omistajille osinkoa vapaan oman pääoman osuudesta eli voitonjakokelpoisista eristä, joiksi on määritelty tilikauden sekä edellisten tilikausien kertyneet voittovarot sekä rahastoista muut kuin kirjanpitolain mukainen arvonkorotusrahasto, käyvän arvon rahasto ja uudelleenarvostusrahasto. Edellä mainitut vapaan oman pääoman ulkopuolelle jäävät kolme rahastotyyppiä muodostavat yrityksen osakepääoman kanssa sidotun oman pääoman. (Ikäheimo ym. 2019, 62–63.)

### **3.3 Kassavirta**

Kassavirta eli rahavirtalaskelma kuvaa maksuperusteisesti yrityksen rahavirrat eli tulevan ja lähtevän rahaliikenteen ja ilmaisee rahan riittävyyden tarkastelujakson aikana. Se osoittaa liiketoiminnan selviytymismahdollisuudet ja varallisuuden kehityssuunnan. Rahavirtoja voidaan tarkastella kolmessa osassa: liiketoiminnan, investointien ja rahoituksen rahavirtoina, jotka yhteensä selittävät rahavarojen muutoksen taseessa kauden aikana. Rahavirtalaskelma osoittaa mihin asti tulorahoitus riittää ennen kuin tarvitaan muita rahoituslähteitä. (Kaisanlahti 2017, 206–207; Niskavaara 2017, 61; Siikavuo 2016, 111.)

Pienillä yrityksillä ei ole kirjanpitolain mukaista velvoitetta rahoituslaskelman esittämiseen tilinpäätöksessään, joten niiden kassavirtoja voidaan tarkastella yksinkertaisemmilla kassavirtalaskelmilla. Tulorahoituksen riittävyyden tarkas-



telu on kuitenkin tärkeää yrityksen talouden hallinnassa erityisesti uusilla yrityksillä, liiketoiminnan muutosvaiheissa tai kannattavuuskriisin uhatessa. Toimintaa ei voi rahoittaa pitkään pääomarahoituksella, sillä lainarahan korot ja lyhennykset rasittavat taloutta. Suuret korkomenot kaventavat yrityksen toiminnallisia resursseja ja madaltavat sen riskinsietokykyä. (Eklund 2018, 145; Kisanlahti 2017, 217–219; Siikavuo 2016, 115.)

<b>KASSAVIRTALASKELMA</b>		
Rahavarat laskentakauden alussa		10.000
<b>LIIKETOIMINNAN TULOT</b>		
Saadut maksut myynneistä	15.000	
Saadut maksut myyntisaatavista	6.000	21.500
<b>LIIKETOIMINNAN MENOT</b>		
Maksut tavarahankinnoista	- 8.500	
Maksut ostovelosta	- 4.500	
Palkat ja muut henkilöstökulut	- 3.000	
Maksut muista liiketoiminnan menoista	- 1.500	- 17.500
<b>LIIKETOIMINNAN KASSAVIRTA</b>		<b>4.000</b>
<b>INVESTOINNIT</b>		
Maksut tehdyistä investoinneista	- 4.800	- 4.800
<b>INVESTOINTIEN KASSAVIRTA</b>		<b>- 4.800</b>
<b>RAHOITUKSEN TUOTOT</b>		
Saadut osinkotuotot	500	
Lainan nostot	5.000	5.500
<b>RAHOITUKSEN KUSTANNUKSET</b>		
Lainan lyhennykset	- 450	
Lainan korot	- 100	- 550
<b>RAHOITUKSEN KASSAVIRTA</b>		<b>4.950</b>
Rahavarat laskentakauden lopussa		14.150

Kuva 3. Kassavirtalaskelmamalli pienelle yritykselle (Eklund 2018, 145)

Kuvassa 3 on esitetty Eklundin (2018, 145) esittelemä esimerkki pienen yrityksen kassavirtalaskelmasta. Laskelman viimeinen rivi osoittaa yrityksen rahavarojen määrän kauden lopussa ja verrattuna ensimmäiseen riviin se osoittaa rahavarojen muutoksen kauden aikana. Tässä tapauksessa lisäystä on tapahtunut 4150 euroa. Laskelmasta nähdään myös, että liiketoiminnan positiivinen kassavirta on 4000 euroa ja että tehtyä investointia varten on nostettu uutta lainaa.

Kirjanpidon ohessa toteutumatietojen perusteella tehdyn kuluneen kauden kassavirtalaskelman (rahoituslaskelman) lisäksi voidaan tehdä kassavirtaennusteita tuleville kausille. Näillä voidaan varmistaa yrityksen maksuvalmius lähitulevaisuudessa ja suunnitella toimintaa maksukyky huomioiden. Ennusteiden tekeminen myös velvoittaa yritysjohtoon asettamaan myynnin ja tuotannon välitavoitteita, mikä on yritysjohtoon tärkeimpiä tehtäviä. (Koski 2017, 93–98.)

### **3.4 Talouden tunnusluvut**

Talouden tunnuslukuina raportoidaan tuloslaskelman ja taseen luvuista laskettavia kannattavuutta, vakavaraisuutta ja maksuvalmiutta kuvaavia tunnuslukuja, joiden perusteella tarkastellaan yrityksen menestystä. Kannattavuus käsitteenä tarkoittaa yrityksen kykyä voiton tuottamiseen, maksuvalmius puolestaan rahojen riittävyttä juokseviin maksuvelvoitteisiin ja vakavaraisuus tervettä pääomarakennetta eli rahojen riittävyttä pitkällä aikavälillä. (Niskavaara 2017, 67.)

Silloin, kun tunnuslukuja käytetään virallisessa tilinpäätösinformaatiossa, tilinpäätökset muokataan tunnuslukujen laskemista varten oikaisemalla ensin tiettyjä eriä suositusten mukaisesti (Vilkkumaa 2010, 43). Tällä hetkellä ajantasaiset, EU-direktiivin pohjalta 2016 tehtyihin lakimuutoksiin perustuvat, viralliset tuloslaskelma- ja tasekaavat sekä suositukset niiden oikaisemiseksi löytyvät esimerkiksi Yritystutkimus ry:n julkaisusta: Yritystutkimuksen tilinpäätösanalyysi (2017, 13–30).

Pienyrityksissä ns. oikaisuerien merkitys on yleensä vähäinen, joten yksinkertaistetut tunnuslukujen laskentamallit usein riittävät (Vilkkumaa 2010, 43). Jotta tunnusluvut kuitenkin antaisivat mahdollisimman todenmukaisen kuvan, kannattaa pienyrityksessä tarvittaessa huomioida varaston muutokset ja omistajan palkka-arvion lisääminen kuluihin (Karjalainen 2013, 48, 53).

#### ***Kannattavuuden tunnuslukuja***

Yritystoiminnan kannattavuus on terveen talouden perusedellytys; sen myötä raha riittää, varallisuus kasvaa ja vakavaraisuus paranee. Kannattavassa eli

voittoa tuottavassa yritystoiminnassa tulot riittävät menojen kattamiseen ja rahaa jää myös yrittäjän omaan palkkaan ja yritykseen sijoitetun pääoman tuottoon. Kannattavuutta kuvaavia tunnuslukuja voidaan laskea sekä tuloslaskelmasta että taseesta. (Siikavuo 2016, 117.)

Tuloslaskelman puolelta yrityksen tuloksen riittävyttä tarkastellaan erilaisilla katelaskelmilla, vähentämällä liikevaihdosta eri kuluja ja tarkastelemalla kaetta euroina tai prosentteina liikevaihdosta. Nämä laskelmat kertovat toiminnan tuloksellisuudesta. Taseen puolelta voidaan puolestaan laskea pääoman tuotto prosentteja. (Niskavaara 2017, 69–71; Siikavuo 2016, 117–120.)

Kuvassa 4 on kuvattu yleisimpiä tuloslaskelman luvuista määritettäviä kannattavuuden tunnuslukuja. Myyntikateprosenttia seurataan erityisesti tuotemyynnissä eri tuotteiden tai tuoteryhmien kannattavuutta vertailtaessa (Siikavuo 2016, 117). Käyttökateprosentti puolestaan on laajempi varsinaisen liiketoiminnan kannattavuuden mittari, joka vaihtelee eri toimialoilla liiketoiminnan erilaisista rakenteista johtuen. Yritystutkimusneuvottelukunnan (YTN) määrittelemät ohjearvot käyttökateelle ovat kaupan alalla 2–10 % ja palveluissa 5–15 %. (Niskavaara 2017, 71.)

$\text{MYYNTIKATE -\%} = \frac{\text{Myyntikate}}{\text{Liikevaihto}} \times 100$	$\text{LIIKEVOITTO-\%} = \frac{\text{Liikevoitto}}{\text{Liikevaihto}} \times 100$
$\text{KÄYTTÖKATE -\%} = \frac{\text{Käyttökate}}{\text{Liikevaihto}} \times 100$	$\text{TILIKAUDEN TULOS -\%} = \frac{\text{Tilikauden tulos}}{\text{Liikevaihto}} \times 100$

Kuva 4. Kannattavuuden tunnuslukuja tulosprosentteina

Virallisen tuloslaskelman ensimmäisen välituloksen, eli liikevoiton, perusteella laskettava liikevoittoprosentti on myös toimialasidonnainen. Se sopii parhaiten yrityksen oman kehityksen seuraamiseen. YTN:n ohjearvot liikevoittoprosentille ovat: yli 10 % hyvä, 5–10 % tyydyttävä ja alle 5 % heikko. (Niskavaara 2017, 73.)

Tilikauden tulosprosentti eli nettotulosprosentti on yleispätevä tunnusluku yrityksen tuloksesta. Sitä voidaan vertailla yrityksen tulostavoitteeseen tai muiden vastaavien yritysten tulokseen. Yksinään se ei kuitenkaan riitä yrityksen

kannattavuuden arviointiin. (Niskavaara 2017, 73; Siikavuo 2016, 118; Vilkkumaa 2010, 47–48.)

Pääoman tuoton tarkasteleminen kannattavuuden mittarina sopii parhaiten liiketoimintaan, jossa on paljon pääomia sitoutuneena pitkäaikaisesti esim. investointeihin, varastoihin tai rahoitusomaisuuteen. Sen sijaan taseen ulkopuolelle jääviin henkisen kapasiteetin varoihin, kuten osaamiseen ja innovaatioihin, perustuvan toiminnan kannattavuutta tällä ei voi mitata. Usein käytetty lyhenne pääoman tuotolle on ROI (Return on Investment), mutta kuvassa 5 on esitetty eri laskentaversiot ja nimitykset pääoman eri osien tuotoille. (Niskavaara 74–76.)

<b>KOKONAISPÄÄOMAN TUOTTO</b>	
ROA -%	$= \frac{\text{Liikevoitto} + \text{Rahoitustuotot}}{\text{Taseen loppusumma keskimäärin}} \times 100$
<b>OMAN PÄÄOMAN TUOTTO</b>	
ROE -%	$= \frac{\text{Tilikauden voitto}}{\text{Oma pääoma}} \times 100$
<b>SIJOITETUN PÄÄOMAN TUOTTO</b>	
ROCE -%	$= \frac{\text{Liikevoitto} + \text{Rahoitustuotot}}{\text{Sijoitettu pääoma keskimäärin}} \times 100$

Kuva 5. Kannattavuuden tunnuslukuja pääoman tuoton mittareilla

Kokonaispääoman tuotto (ROA) ilmaisee, millainen tuottotaso yritystoiminnan varoilla kokonaisuudessaan saadaan. YTN:n ohjearvot kokonaispääoman tuotolle ovat: yli 10 % on hyvä, 5–10 % on tyydyttävä ja alle 5 % on heikko. (Niskavaara 2017, 77.)

Oman pääoman tuotto (ROE) kuvaa sitä, kuinka hyvin yritys pystyy kerryttämään tuottoa omistajien antamalle osakepääomalle ja siihen osingon jakojen jälkeen lisätyille voittovaroille. Koska tuoton riittävyys määräytyy omistajien asettaman tuottovaatimuksen mukaan, yleispäteviä ohjearvoja ei voida määrittellä. Suuntaa antavina ohjearvoina oman pääoman tuotolle voidaan kuitenkin pitää seuraavaa: yli 20 % on hyvä, 10–20 % on tyydyttävä ja alle 10 % on heikko. (Niskavaara 2017, 78–79.)

Yleisimmin käytetty suhteellisen kannattavuuden ja pääoman tuoton tunnusluku on sijoitetun pääoman tuotto eli ROCE (Return on Capital Employed). Tästä käytetään myös suomenkielistä lyhennettä SIPO. Sijoitetun pääoman tuotto määrittelee sen tuoton, joka saadaan kaikelle yritykseen sijoitetulle tuottoa vaativalle eli korolliselle pääomalle. Tällekin tunnusluvulle ei voida määrittellä yleispäteviä ohjearvoja, sillä esim. yleinen korkotasoa vaikuttaa tavoitteisiin. Suuntaa antaviksi ohjearvoiksi sijoitetun pääoman tuotolle on arvioitu seuraavaa: yli 15 % on hyvä, 8–15 % on tyydyttävä ja alle 8 % on heikko. (Niskavaara 2017, 80–82.)

### ***Vakavaraisuuden tunnuslukuja***

Vakavaraisuuden mittarit kertovat siitä, kenen rahoilla yritys toimii ja miten tilanne kehittyy ajan kuluessa. Riittävän suuri oma pääoma suhteessa koko pääomaan tuo yritykselle enemmän itsenäistä päätäntävaltaa ja sietokykyä huonompien aikojen varalle. Vakavaraisella yrityksellä on paremmat mahdollisuudet lisärahoituksen saamiseen kehittymistarpeita varten tai tilapäisiä maksuvalmiusongelmia kohdatessaan. Yrityksen vaurastumisesta kertova vakavaraisuuden tunnuslukujen paraneminen pitkällä aikavälillä ennustaa myös yrittäjän nautittavaksi jäävää tulosta. (Niskavaara 2017, 89–90; Siikavuo 2016, 123; Vilkkumaa 2010, 50.)

Yleisimmin käytettyjä tunnuslukuja vakavaraisuuden kuvaamiseen ovat omaisuusaste, nettovelkaantumisaste ja nettovelat suhteessa käyttökatteeseen (Niskavaara 2017, 89–95). Kuvassa 6 on esitetty kahden ensin mainitun tunnusluvun laskentakaavat.

$$\text{OMAVARAISUUSASTE-\%} = \frac{\text{Oma pääoma}}{\text{Taseen loppusumma - Saadut ennakot}} \times 100$$

$$\text{GEARING-\%} = \frac{\text{Korolliset nettovelat}}{\text{Oma pääoma}} \times 100$$

Kuva 6. Vakavaraisuuden tunnuslukuja

Omavaraisuusaste kuvaa pääomarakennetta ja ilmaisee, kuinka suuri osuus taseeseen kirjatusta yrityksen omaisuudesta on omaa pääomaa. YTN: n ohjearvot omavaraisuusasteelle ovat seuraavat: yli 40 % on hyvä, 20–40 % on tyydyttävä ja alle 20 % on heikko. Suhdanneherkillä aloilla toimivilla tai pääomavaltaisilla yrityksillä tavoitetaso voi kuitenkin olla jopa 45–50 %. (Niskavaara 2017, 90–91; Siikavuo 2016, 123.)

Nettovelkaantumisaste eli gearing-prosentti ilmaisee korollisten nettovelkojen suhdetta omaan pääomaan. Jos gearing-prosentti on 100 %, korollisten nettovelkojen ja oman pääoman määrä ovat yhtä suuret. Täsmällisiä ohjearvoja ei tällekkään tunnusluvulle ole, sillä toimiala ja liiketoiminnan luonne vaikuttavat. Pääomavaltaisilla toimialoilla tavoite voi olla alle 100 % ja muilla alle 30 %. Mikäli likvidejä rahavaroja on enemmän kuin velkoja ja tunnusluvusta tulee negatiivinen, se tarkoittaa erinomaista vakavaraisuutta. (Niskavaara 2017, 92–93.)

Yrityksen riskinsietokyvyn mittarina toimii ”korolliset nettovelat suhteessa käyttökatteeseen”, joka ilmaisee montako vuotta korollisten nettovelkojen maksaminen takaisin kestäisi nykyisellä käyttökatteella toimittaessa. Tavoitearvona tässä voidaan pitää alle kolmea vuotta. (Niskavaara 2017, 94.)

### ***Maksuvalmiuden tunnuslukuja***

Maksuvalmius eli likviditeetti tarkoittaa sitä, että rahaa liikkuu yrityksen pankkitilillä niin, että maksuveloitteet voidaan hoitaa ajallaan. Raha riittää mm. laskujen maksuun eräpäivinä ja palkkojen maksuun palkkapäivinä. Maksuvalmiuden tilaa voidaan arvioida hetkellisesti taseesta helposti laskettavien tunnuslukujen, quick ratio ja current ratio, avulla. Toinen tapa maksuvalmiuden arviointiin on tutkia tietyllä aikajaksolla kertyneen tulorahoituksen riittävyttä saman aikajakson menoihin rahavirtalaskelman avulla. (Niskavaara 2017, 95-98; Siikavuo 2016, 120-122.)

<b>QUICK RATIO</b> = $\frac{\text{Rahoitusomaisuus}}{\text{Lyhytaikainen vieras pääoma - Saadut ennakot}}$
<b>CURRENT RATIO</b> = $\frac{\text{Rahoitusomaisuus} + \text{vaihto-omaisuus}}{\text{Lyhytaikainen vieras pääoma}}$

Kuva 7. Maksuvalmiuden tunnuslukuja

Quick ratio ilmaisee sen, riittävätkö yrityksen rahavarat ja lähiaikoina asiakailta saatavat maksut eli myyntisaamiset yrityksen lyhytaikaisten velkojen maksamiseen (Niskavaara 2017, 97). Current ratio huomioi myös vaihto-omaisuuden eli varastossa olevat aineet ja valmisteet maksuvalmiutta vahvistavana tekijänä (Vilkkumaa 2010, 50). Näiden tunnuslukujen laskentatavat ilmenevät kuvasta 7. Quick ration arvon tavoitteena on yli 1, ja current ratiolla yli 2, jotka kuvaavat tilanteita, joissa yritys pystyisi maksamaan lyhytaikaiset velkansa ajallaan (Vilkkumaa 2010, 49).

## 4 TOIMEKSIANTAJA TILITOIMISTO X OY

Työn toimeksiantajana on eteläsavolainen Tilitoimisto X Oy, joka on taloushallintoliiton auktorisoima jäsenoimisto. Yrityksen toiminta on paikkakunnalle vakiintunutta. Yritys on perustettu 1980 ja tällä hetkellä se on nuoren toimitusjohtajan omistama, kehityshakuinen tilitoimisto, jossa työskentelee yhdeksän taloushallinnon ammattilaista.

### 4.1 Toimeksiantajan toimintamalli ja toimintaympäristö

Asiakaslupauksensa mukaisesti Tilitoimisto X haluaa olla ystävällinen, helposti lähestyttävä ja hyvin tavoitettavissa oleva sekä vastuullinen tuki asiakkailleen. Yritys haluaa tarjota nopeaa ja joustavaa palvelua, jossa apuna ovat monipuoliset sähköiset taloushallinnon ohjelmat. Näiden ohjelmien yhteiskäyttöön asiakkaitakin pyritään ohjaamaan mahdollisuuksien ja asiakkaiden kiinnostuksen mukaan. Muutoinkin palvelua halutaan tarjota asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti räätälöiden.

Tilitoimiston palveluihin kuuluvat monipuoliset taloushallinnon palvelut erilaisille yrityksille (eri yhtiömuodoille), yhdistyksille ja taloyhtiöille. Lisäksi tehdään verokirjanpitoja maa- ja metsätalouksille. Asiointi voi tapahtua vanhaan malliin paperisena tai uusien toimintamallien mukaisesti sähköisenä tai eri tapoja kunkin asiakkaan toimintaan sopivasti yhdistellen. Kuukausikirjanpidon ja tilinpäätösten lisäksi hoidetaan tarvittaessa osto- ja myyntireskontraa sekä viranomaisilmoituksia. Asiakasyhteistyön syventyessä voidaan olla apuna myös asiakasyrityksen talousjohtamisessa laatimalla budjetteja ja muita laskelmia esim. investointien tai muiden asiakasyrityksessä tehtävien päätösten tueksi. Lisäksi palveluihin kuuluvat palkanlaskenta ja tulorekisteri-ilmoitukset sekä työsopimusten laadinta ja neuvonta työsuhdeasioissa. Neuvontaa tarjotaan myös yritysten perustamiseen tai muutostilanteisiin, taloushallinnon järjestelmien opastukseen, lainsäädännön tulkintaan ja verosuunnitteluun.

Asiakkaita tällä tilitoimistolla on yhteensä noin 300 kpl. Pääosa asiakkaista on paikkakunnan yrityksiä, yhdistyksiä, taloyhtiöitä sekä maa- ja metsätalouksia, mutta asiakkaita on tullut myös muilta paikkakunnilta, mikä tukee yrityksen kehittymistavoitteita.

#### **4.2 Asiakasraportoinnin nykytila**

Tilitoimistossa X edetään kohti valmiskirjanpitoa eli asiakkaille tuotetaan kuukausittaiset kirjanpidot mahdollisimman tilinpäätöstasoisesti. Yritysassiakkaille raportoidaan yleensä kuukausittain tuloslaskelma ja tase. Lisäksi toimitetaan ilmoitus oma-aloitteisista veroista asiakkaan alv-tilityskauden mukaan. Isommille asiakkaille toimitetaan kuukausittain myös laajempi ja visuaalisempi tunnuslukuja ja niiden vertailuja sisältävä raportti. Erillisten sopimusten ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti raportoidaan osto- ja myyntireskontrasta, tehdään kassavirtalaskelmia tai muita yrityksen talousjohtamiseen kuten budjetointiin tai investointien tai muun kehittämisen suunnitteluun liittyviä laskelmia. Taloushallinto-ohjelmistoina tilitoimistossa käytetään Visman Fivaldia ja Accountor Finagon Procountoria.

Visma Fivaldi on taloushallinnon pilvipalvelu, joka sopii tilitoimiston erilaisiin asiakkuuksiin perinteisesti paperilla toimivista osittain tai täysin sähköisesti toi-



miviin. Samalla ohjelmalla pystyy tekemään myyntilaskut, ostoreskontran, pal-  
kat ja kirjanpidon. Lisäksi siihen saa tuotua tietoa muista järjestelmistä. Myös  
asiakkaille on helppo tarjota sähköiseen taloushallintoon siirtymistä matalalla  
kynnyksellä vaikkapa vaiheittain. Joustava työnjako tilitoimiston ja asiakasyri-  
tyksen kesken on Fivaldissa mahdollista. (Visma Fivaldi... 2022.)

Talgrafin Accuna-ohjelmalla tuotetaan isommille Fivaldi-asiakkaille lisäksi mo-  
nipuolisempaa ja visuaalisempaa raportointia esim. talouden tunnuslukujen ja  
visuaalisen vertailun avulla. Tämän käyttäminen on hieman työläämpää erilli-  
sen tiedonsiirron vuoksi, mutta tuottaa asiakkaalle lisäarvoa helpottaen raport-  
tien tulkintaa sekä asiakkaan omassa että tämän sidosryhmien käytössä.

Accountor Finagon tuotevalikoimaan kuuluva Procountor on moderni ja moni-  
puolinen sekä helppokäyttöinen ohjelma sähköiseen taloushallintoon. Myynti-  
ja ostolaskujen käsittelyyn, palkanlaskennan ja kirjanpidon lisäksi tähän on saa-  
tavissa mobiilisovellus, jonka kautta voi hyväksyä ostolaskuja, tehdä matka-  
laskuja tai taltioida ostokuitteja. Muiden järjestelmien integrointi ohjelmistoon  
on mahdollista reaaliaikaisen rajapinnan tai siirtotiedostojen välityksellä. Tällä-  
kin ohjelmalla on mahdollista joustava työnjako asiakasyrityksen ja tilitoimiston  
kesken. Ohjelman etusivu on käyttäjän toiveiden mukaan muokattavissa, ja  
tiedonhaku järjestelmästä on nopeaa. Procountorissa on myös monipuoliset  
raportointityökalut mm. kirjanpidon, myynnin, kulujen ja varaston raportointiin.  
Porautuvilta raporteilta löytyy helposti kaikki se, mistä luvut muodostuvat. Vi-  
rallisten raporttien lisäksi ohjelmaan voi itse muokata käyttöön haluamiaan ra-  
portteja. Ohjelma tuottaa raportteja myös graafisessa muodossa tarkastelua  
helpottamaan. (Procountor säästää aikaa... 2022.)

## **5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO**

Tutkimusmenetelmät ja -tavat ovat välineitä tutkimusongelman ratkaisemi-  
seen. Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan tutkimuksellisia lähestymistapoja  
mutta myös konkreettisia aineistonkeruumenetelmiä ja analysointimenetelmiä.  
Tutkimusmenetelmän ja aineistonhankintamenetelmän valintaan vaikuttaa se,  
millaista tietoa tutkimuksessa tarvitaan, miten tutkimusongelman ratkaisemi-  
seen tarvittava tieto voidaan saada ja kuinka laaja aineisto on tarpeen. (Puusa  
& Juuti 2020, 9; Kananen 2017, 38; Vilkkä 2021a, 63–68.)

## 5.1 Tutkimusote

Tutkimusotteiden eli lähestymistapojen luokittelu laadulliseksi tai määrälliseksi tutkimusmenetelmäksi pohjautuu tutkimuksen luonteeseen ja tavoitteeseen sekä tutkimusaineiston muotoon (Puusa & Juuti 2020, 75). Laadullisella tutkimusmenetelmällä etsitään kuvailevaa sanallista tietoa ihmisten kokemuksista ja pyritään ymmärtämään toiminnan ja asioiden merkityksiä. Määrällisellä tutkimusmenetelmällä selvitetään numeraalisesti esitettäviä asioita, muutosten suuruutta, riippuvuuksia ja eri tekijöiden yhtäläisyyksiä tai eroja tutkittavassa ilmiössä. (Vilka 2021a, 63–67.)

Tapaustutkimus on tutkimusotteena eli lähestymistapana yksi muoto laadullisen ja määrällisen tutkimuksen yhdistelmistä (Kananen 2017, 39). Tapaustutkimus on yksityiskohtaista tietoa tuottava ja syvällistä ymmärrystä lisäävä tutkimusote, joka kohdistuu yhteen yksittäiseen tapaukseen tai muutamia tapauksia sisältävään kokonaisuuteen. Tutkimusta tehdään kohteen aidossa ympäristössä ja se on kontekstisidonnaista eli pätee yleensä vain kyseessä olevassa tapauksessa. Perusluonteeltaan se on laadullista tutkimusta, sillä siinä pyritään kokonaisvaltaiseen ihmisten kokemusten ja ilmiöiden ymmärtämiseen. Tutkimusongelmiin haetaan vastauksia *kuinka-* ja *miksi-*kysymyksillä. Tapaustutkimusta ei ole käsitteenä tarkasti määritelty. Sitä voidaan tehdä monimenetelmäisesti ja joustavasti sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen menetelmiä käyttäen. (Saarela-Kinnunen & Eskola 2015, 180–190.)

## 5.2 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Laadullinen tutkimus liittyy fenomenologiaan, jossa tutkitaan ihmisten omia kokemuksia ja näkemyksiä elinpiirinsä ilmiöistä. Kokemusten ja asioiden merkityksen ymmärtäminen ja tulkitseminen onnistuu parhaiten kohdemaailmassa sisällä eläen. Laadullisessa tutkimuksessa tieto kerätään ja käsitellään sanallisia aineistoina. Tietoa on hyvä kerätä eri näkökulmista ja käyttää monia menetelmiä. (Puusa & Juuti 2020, 71–72, 77.)

### ***Laadullisen aineiston hankinta***

Tiedonkeruumenetelminä laadullisessa tutkimuksessa käytetään yleisimmin haastatteluja yksilöille tai ryhmille ja havainnoiteja tutkimuksen kohteesta. Myös aiemmin tuotettuja dokumenttiaineistoja voidaan hyödyntää. Laadullinen tiedonkeruu ei ole pelkästään tiedon kokoamista vaan myös vuorovaikutusta tutkittavien kanssa. Siksi on tärkeää, että tutkijalla on hyvä esiyymmärrys aiheesta, luonteva yhteys ja eläytymiskyky tutkittavaan kohteeseen, herkkyyttä havainnointiin sekä ajatteleva asenne prosessiin. (Puusa & Juuti 2020, 11–14, 75–85.)

Tarvittavan aineiston hankkimiseksi laadullisessa tutkimuksessa ei tehdä otantaa vaan valitaan harkittu näyte eli tutkittaviksi otetaan kohteena olevan ilmiön parhaiten tuntevat henkilöt. Tutkimusongelman rajausta ja aineiston laatua vaikuttavat tarvittavan aineiston kattavuuteen enemmän kuin aineiston määrä. (Kananen 2017, 126; Vilkkä 2021a, 150–151.)

### ***Puolistrukturoitu haastattelu***

Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu on haastattelun käytetyin muoto aineistonkeruumenetelmänä laadullisissa tutkimuksissa. Teemahaastattelulla tarkoitetaan ennalta määritellystä aiheesta käytävää keskustelua tutkijan ja tutkittavan henkilön välillä. Ideana on yksinkertaisesti selvittää kysymällä, mitä haastateltava ajattelee kohdeilmiöstä (Eskola & Vastamäki 2015, 27).

Teemahaastattelua varten tutkija määrittelee keskustelun aiheet etukäteen tutkittavasta ilmiöstä olemassa olevien ennakkokäsitysten perusteella. Haastattelutyypiltään teemahaastattelu on täysin avoimen haastattelun ja täysin strukturoidun kyselyn välimuoto (Eskola & Vastamäki 2015, 29). Teemahaastattelu, kuten haastattelut yleensäkin, edellyttää sitä, että haastattelija ja haastateltava voivat olla yhtä aikaa läsnä kasvokkain ja sitä, että he ymmärtävät toistensa puhetta tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta. (Kananen 2017, 88.)

Teemahaastatteluun valmistaudutaan laatimalla haastattelurunko aiheista, jotka kattavat tutkittavan ilmiön. Haastateltavaa keskustelutetaan ensin annettusta aiheesta yleisellä tasolla ja sitten edetään haastateltavan ehdoilla syventäen keskustelua tarkentavilla ja täydentävillä kysymyksillä. Kysymysten asetelulla pidetään keskustelu aihepiirissä ja pyritään saamaan aiheesta mahdollisimman hyvä ja syvä ymmärrys. Kysymystyyppinä käytetään avoimia, laajentavia kysymyksiä, käyttäen kysymyssanoja mitä, millainen, miten, miksi. Sen sijaan kyllä- tai ei-vastauksiin johtavia ns. dikotomisia kysymyksiä vältetään, sillä ne johtaisivat suppeaan aineistoon ja ohjaisivat vastaajaa liikaa. (Kananen 2017, 92–95.)

### ***Laadullisen aineiston analysointi***

Kerätty aineisto saatetaan yhteismitalliseen muotoon litteroimalla, tiivistetään koodaamalla ja luokitellaan teoreettisesti tai aineistolähtöisesti, miettien samalla tutkimusongelmaa ja tutkimuskysymyksiä. Tutkijan näkökulma aineiston käsittelyssä vaikuttaa siihen, mitä hän aineistosta etsii ja löytää tulkintansa ja ratkaisun pohjaksi. (Kananen 2017, 131–149.)

Laadulliselle tutkimukselle on ominaista avoin ja joustava tutkimusasetelma, joka tarkoittaa, että prosessi muovautuu vielä tutkimuksen aikana. Tutkijan ollessa läsnä aineiston hankinnassa analysointi alkaa jo tiedon hankintavaiheessa ja jatkuu useammassa syklissä tutkijan lukiessa aineistoa sekä keräämäänsä lisätietoa aiheeseen liittyvästä teoriasta ja lajitellessaan tietoa tulkintakykynsä ja kertyneen ymmärryksensä perusteella. (Puusa & Juuti 2020, 80,143.)

Laadullisessa analyysissä aineisto ja tutkimusongelma voivat keskustella keskenään. Tutkija ohjaa aineiston käsittelyä valinnoillaan kohti aineiston jäsentymistä. Aineiston jäsentämiseen ja luokitteluun tarvitaan tarkentavia analyttisiä kysymyksiä, joita on mahdollista muodostaa sitten, kun aineisto tulee tutuksi. Aineistolle tehtäviä kysymyksiä kannattaa harkita tarkkaan, ettei niihin sisältyisi liikaa tutkijan ennakko-oletuksia, vaan ne pohjautuisivat aineistoon ja nimenomaan sen olennaisiin osiin. (Ruusuvoori ym. 2010, 13–17.)

Luokiteltua aineistoa voidaan vielä ryhmitellä uudelleen isompiin kokonaisuuksiin määrittelemällä ryhmän sisältöä kuvaavia yläkäsitteitä. Lopulta luokittelun perusteella voidaan muodostaa tulkinta tutkimuksen lopputuloksiksi. Aineistolähtöisessä sisällön analyysissä pyritään ymmärtämään tutkittavien toimintaa ja ajattelua sekä löytämään siihen uudistamishdotuksia tutkimustulosten avulla. (Vilka 2021a, 163–171.)

### **5.3 Määrällinen tutkimusmenetelmä**

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tutkimusongelmia ratkotaan lukumääriä ja prosenttiosuuksia selvittämällä. Vastauksena saatavia numeerisia tietoja voidaan käsitellä ja analysoida tilastollisin keinoin yleistäen ja esittää havainnollisesti taulukoin ja kuvin. Kvantitatiivista tutkimusta kutsutaankin myös tilastolliseksi tutkimukseksi. (Heikkilä 2014, 15–20.)

#### ***Määrällisen aineiston hankinta***

Tiedonkeruumenetelminä määrällisessä tutkimuksessa käytetään tavallisesti erilaisia kyselyjä. Joissakin tapauksissa voidaan hyödyntää aiemmin kerättyjä tietoja tilastoista ja rekistereistä. Tiedonkeruussa käytettävät kyselyt ovat yleensä strukturoituja lomakekyselyjä eli vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi muotoiltuja. Kyselyt toteutetaan nykyisin usein internetin välityksellä julkisen linkin tai sähköpostitse lähetettävän henkilökohtaisen linkin kautta, jos kohderyhmä on netin kautta tavoitettavissa. Myös aiemmin käytetyt tavat kyselyn toteuttamisesta postitse, puhelinhaastatteluna tai kasvokkain haastatellen ovat edelleen joihinkin tilanteisiin käyttökelpoisia. (Heikkilä 2014, 16–17.)

Kvantitatiivinen tutkimus tehdään kokonaistutkimuksena eli tutkimuksen kohderyhmäksi otetaan koko perusjoukko aina, kun se on mahdollista. Jos perusjoukon suuri koko, ajankäyttö, kustannukset tai muut tekijät ovat esteenä, perusjoukosta otetaan tutkittavaksi mahdollisimman edustava eli perusjoukon kokonaisuutta kuvaava otos. (Heikkilä 2014, 31.)

## **Lomakekysely**

Kyselylomake on yleisin tapa määrällisen tutkimuksen aineiston keruuseen. Se sopii käytettäväksi, jos kohdejoukko muodostuu isosta määrästä hajallaan olevia henkilöitä tai kysymykset ovat arkaluontoisia. Etuna on, että kysely voidaan toteuttaa anonyymisti eli vastaajaa ei tunnisteta. Toisaalta vaarana on, että vastauksia tulee vähän tai vastaaminen viivästyy, jos kysely toteutetaan postitse tai sähköpostitse. (Vilkkä 2021a, 94–98.)

Kyselyyn valmistautumisessa erityisen tärkeä vaihe on kyselylomakkeen laatiminen. Kysymysten muotoilu vaikuttaa paljon tiedonkeruun ja kyselytutkimuksen onnistumiseen. Kysymysten pitää olla yksiselitteisiä, helposti ymmärrettäviä ja erityisesti sellaisia, että niillä saadaan vastauksia juuri niihin asioihin, joita tarvitaan tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Kysymyksillä ei kuitenkaan saa olla johdattelevaa vaikutusta. Kysymysten sisällön lisäksi myös lomakkeen saatetekstin selkeyteen ja kohteliaisuuteen, lomakkeen ulkoasuun sekä internet-lomakkeen käytettävyyteen on kiinnitettävä huomioita. Ne vaikuttavat vastaajien halukkuuteen osallistua tutkimukseen ja sen vuoksi myös tutkimuksen onnistumiseen. (Heikkilä 2014, 45–47.)

Vastaamisen helpottamiseksi ja vastausten käsittelyn nopeuttamiseksi lomakekyselyissä käytetään paljon suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä. Vastaaja voi silloin valita valmiista vastausvaihtoehdoista sopivan tai sopivat. Sekamuotoisilla kysymyksillä varmistetaan tarvittaessa sopivan vaihtoehdon löytyminen antamalla yksi avoin vaihtoehto tyyliin: ”Muu, mikä?”. Suljettuja kysymyksiä voidaan esittää myös väittämämuodossa, jolloin vastaaja valitsee annetulta asteikolta omaa mielipidettään vastaavan määreen. Yksi yleisimmin käytettyjä asenneasteikoita on Likertin asteikko, jossa mielipideväittämiä arvioidaan eriasteisilla ”samaa mieltä” tai ”eri mieltä” -valinnoilla. (Heikkilä 2014, 49–52.)

Ennen varsinaisen kyselyn toteuttamista kannattaa kyselylomake testauttaa useammalla koehenkilöllä, jotta vielä on mahdollista tehdä tarkistavia havain- toja ja niiden perusteella tarvittaessa korjauksia (Heikkilä 2014, 58). Testauk- sessa kannattaa kiinnittää huomiota sekä kyselylomakkeen toimivuuteen ja ajankäyttöön vastaajan kannalta että erityisesti kysymysten ja vastausvaihto-

ehtojen sisältöön. Tärkeää on pohtia, saadaanko kysymyksillä tuotettua olennaista tietoa tutkimusongelman kannalta ja saadaanko tieto sellaisessa muodossa, että sitä voidaan analysoida. (Vilka 2021a, 105–109.)

### ***Määrällisen aineiston analysointi***

Internetpohjaista tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmaa (esim. Webropol) käyttämällä säästytään kyselyaineiston tallentamiselta ja aineiston käsittelyn voi aloittaa heti tiedonkeruun päätyttyä. Samalla ohjelmalla voi tehdä saaduista tuloksista automaattisesti yhteenvetoja, taulukoita ja helpommin hahmotettavia graafisia kuvioita. Tietoa voidaan myös siirtää Excel-taulukkolaskentaohjelman kautta tai suoraan tilasto-ohjelman (esim. SPSS) tiedostoiksi ja tehdä siellä tarkempia analysointeja. (Heikkilä 2014, 66–68.)

Kyselylomakkeella kerättyjen tietojen taulukointiin ja analysointiin tarvitaan muuttujille annettavia numeraalisia tai kirjainsymboleilla kuvattavia arvoja. Arvot voidaan määritellä jo kyselylomaketta laadittaessa tai vasta tutkimusaineistoa järjestettäessä. Muuttujien arvoista koottua taulukkomuotoista havaintoaineistoa nimitetään havaintomatriisiksi. Matriisin pohjalta voidaan laskea havainnoista keskilukuja, hajontoja ja korrelaatioita. Keskilukuja ovat esimerkiksi havaintoarvojen aritmeettinen keskiarvo, järjestettyjen muuttujien keskimäinen arvo eli mediaani ja eniten esiintyvä muuttujan arvo eli moodi. (Vilka 2021, 109–112.)

Kahden muuttujan välistä yhteyttä voidaan tutkia tilastointiohjelmalla tehtävän ristiintaulukoinnin eli kontingenssitaulukoinnin avulla. Sarakemuuttujana taulukossa käytetään yleensä selittävää eli riippumatonta muuttujaa ja rivimuuttujana riippuvaa muuttujaa eli seurausta. Riippuvuuden voimakkuutta voidaan kuvata kontingenssikertoimella. (Heikkilä 2014, 198–207.)

Määrällisen tutkimuksen tulosten esittämisessä voidaan käyttää monia esitystapoja. Hyvät kuvat ovat tehokkaita tiedonvälittäjiä, jos kuvioityyppi on asiaan sopiva. Hyvä tilastokuvio välittää oikeaa tietoa tarkasti ja monitasoisesti. Se on myös visuaalinen, selkeä ja kiinnostava. Pylväskuviot ja palkit sopivat määrätietojen kuvaamiseen. Ympyräkuvioilla eli piirakoilla voidaan kuvata suhteelli-

sia osuuksia kokonaisuudesta. Aikasarja-aineistojen arvoja esitetään viivakuvioilla ja taulukoita voidaan havainnollistaa taulukko-palkkikuvioilla. Muuttujien välisten yhteyksien kuvaamisessa käytetään hajontakuvioita ja histogrammeja. (Heikkilä 2014, 149–161.)

Jakaumia voidaan kuvata myös tilastollisilla tunnusluvuilla. Niitä määriteltäessä pitää harkita, mitkä sopivat kyseiselle muuttujalle. Jakauman sijaintia kuvaavat moodi, mediaani, fraktiilit ja keskiarvo. Jakauman muotoa ilmaisevat kvartiiliväli, keskihajonta, huipukkuus ja vinous. Tunnuksien perusteella tuloksista voidaan tehdä tilastollisia johtopäätöksiä. (Heikkilä 2014, 161.)

#### **5.4 Tutkimusaineiston hankinta ja analysointi**

Tutkimusaineistoa hankittiin kolmella tavalla: teemahaastatteluna, sähköpostikyselynä ja Webropol-kyselynä. Teemahaastattelun ja sähköpostikyselyjen vastaukset analysoitiin sisällönanalyysina. Webropol-kyselyn vastauksia analysoitiin ohjelman omilla toiminnoilla ja tarkasteltiin lisäksi SPSS-ohjelmaa käyttäen.

##### ***Menetelmien valintaperusteet***

Tämä tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena, jossa käytettiin sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää. Tapaustutkimus sopi tähän tutkimukseen siksi, että tässä tutkittiin yhtä kohdetta ja ihmisten kokemuksia siellä. Kohdehenkilöt muodostuivat kahdesta erityyppisestä ryhmästä, joten aineiston hankintaa tehtiin useammalla menetelmällä niin kuin tapaustutkimukselle on tyypillistä. Useamman eri aineistonkeruumenetelmän myötä käytettiin myös useampaa analysointimenetelmää.

Laadullista menetelmää käytettiin selvittäessä tilitoimistonäkökulmaa yhdeksän henkilön työntekijäryhmältä. Haastattelu sopi tähän tiedonhankintamenetelmänä siksi, että asiaan pystyi perehtymään alkuun paremmin kohteessa kasvokkain kohdaten. Teemahaastattelun tekeminen kahdelle henkilölle toi syvemmän kuvan kokemuksista ja antoi mahdollisuuden tarkistaa haastattelukysymyksiä jatkoa varten. Muille työntekijöille oli tämän jälkeen mahdollista to-



teuttaa haastattelua vastaava kysely sähköpostitse avoimin kysymyksin, jolloin aineisto voitiin analysoida sisällönanalyysina samoilla menetelmillä kuin haastatteluaineisto ja yhdistää tulokset haastatteluaineiston kanssa.

Määrällistä menetelmää käytettiin tutkittaessa asiakasnäkökulmaa. Aineistoa hankittiin tilitoimiston asiakasyrityksiltä sähköisellä Webropol-lomakekyselyllä sähköpostitse lähetettävän linkin kautta. Sähköisesti toteutettu kysely strukturoiduin kysymyksin sopi tähän tutkimuksen osaan siksi, että sen tavoitavuus on hyvä suurempaankin ryhmään kohdistuvana ja vastaaminen suhteellisen vaivatonta. Myös aineiston käsittelyn ja analysoinnin kannalta tämä oli sopiva menetelmävalinta noin 180 yrityksestä muodostuvan kohderyhmän tutkimiseen.

### ***Tilitoimistonäkökulman haastatteluaineisto***

Teemahaastatteluun valmistauduttiin kertomalla asiasta marraskuun ensimmäisellä viikolla tiimipalaverissa, jossa oli läsnä yrityksen talousasiantuntijoita. Haastattelun järjestämisestä sovittiin esimiehen kanssa ja lähetettiin tarkemat tiedot haastattelun aiheista tiimin jäsenille sähköpostilla (liite 1) sekä sovittiin haastateltaviksi suostuneiden henkilöiden kanssa heille sopivat haastatteluajankohdat 9.-10.11.2021. Tiimimme jäsenet olivat tutuimmiksi tulleita talousasiantuntijoita yrityksessä, joten haastateltavien valinta tapahtui mukavuusnäytteenä.

Koska yrityksen työntekijämäärä on alle 10, haastateltavien tiedot anonymisoi-  
ttiin melko laveiksi. Haastatelluista käytettiin nimityksiä Henkilö 1 ja Henkilö 2. Henkilö 1 on 36–40-vuotias talousasiantuntija, joka on toiminut taloushallinnon alalla ja yrityksessä 6–10 vuotta. Henkilö 2 on 30–35-vuotias talousasiantuntija, jolla on taloushallinnon kokemusta yrityksessä 10–15 vuotta.

Haastattelut toteutettiin peräkkäisinä päivinä työpaikkamme ruokailutilassa iltapäivähetkenä, jolloin tilassa ei ollut muuta toimintaa. Haastattelujen ajoittaminen kahvitauon perään auttoi irrottautumaan akuuteista työajatuksista ja keskittymään haastatteluaiheisiin. Ympäristön äänet pyrittiin eliminoimaan sul-  
kemalla ovet, jotta nauhoitus puhelimen ääninauhurilla onnistui mahdollisimman hyvin.

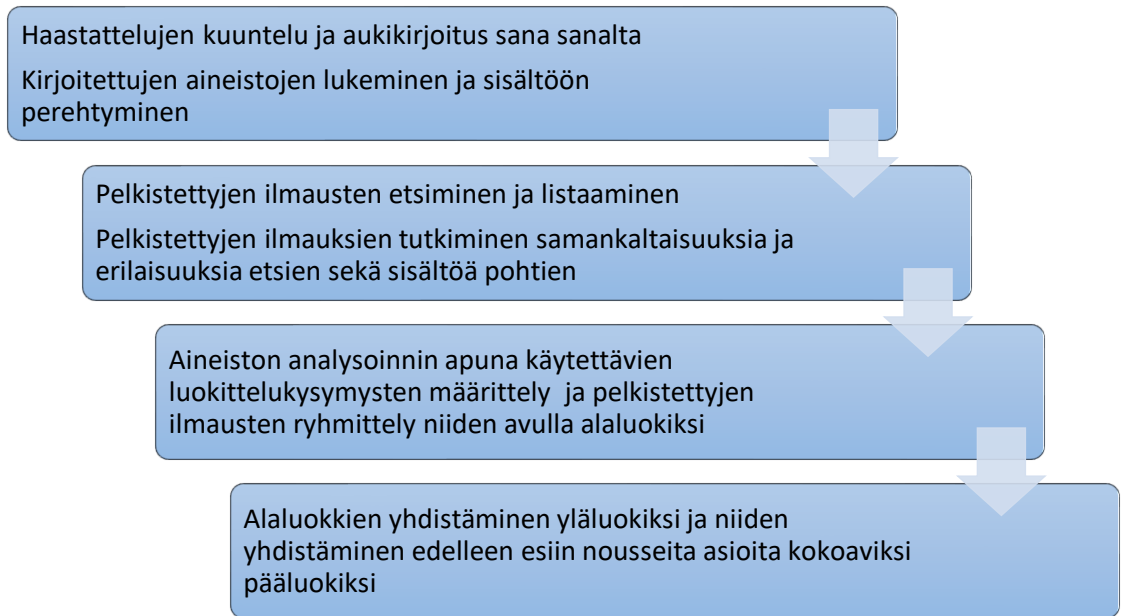
Tavoitteena oli kaksi 10–15 min pituista haastattelua. Ensimmäinen eli henkilön 1 haastattelu kesti kuitenkin 22 min, koska kellon aktiivinen seuraaminen jäi toissijaiseksi ja haastateltavalla oli paljon sanottavaa. Toisessa haastattelussa ajankulua seurattiin tarkemmin ja siihen riitti 12 min. Haastattelut sujivat hyvässä hengessä. Haastateltavien kokemukset raportoinnista yritysasiakkailla sekä näkemykset raportoinnin kehittämistarpeista ja -mahdollisuuksista tulivat hyvin esille.

Aineistoon tutustuminen aloitettiin tekemällä ensimmäisen haastattelun litterointi heti haastattelupäivän iltana, jotta toimintatapaa oli mahdollista tarvittaessa muuttaa seuraavaan haastatteluun. Litterointi tehtiin sanatarkasti, joskin osa osittain päälle puhutuista minimipalautteista tai äännähdyksistä jätettiin pois. Puhekieltä ei muunnettu yleiskielelle, vaan säilytettiin sellaisenaan. Ensimmäisen litteroinnin aikana pohdittiin, olivatko tarkentavat kysymykset liian suppeita ja omaa yhteenvetoa sisältäviä. Ne eivät kuitenkaan rajoittaneet haastateltavan ajattelua tai ohjanneet sitä pois hänen omista näkemyksistään, joten samoilla kysymyksillä jatkettiin. Myös toisen haastattelun litterointi tehtiin välittömästi haastattelun jälkeisenä iltana. Kuunteleminen, kirjoittaminen ja lukeminen tutustuttivat aineistoon ja valmistivat analysoinnin jatkamiseen.

Aineiston analysointi tehtiin laadullisessa tutkimuksessa käytettävän sisällönanalyysin keinoin, Tuomen ja Sarajärven (2018, luku 4.4.3) esittämää aineistolähtöisen sisällönanalyysin etenemistä mukaillen (kuva 8). Analysoinnin aluksi haastatteluaineistoa pelkistettiin keräämällä haastattelukysymyksiin saaduista vastauksista pelkistetyt ilmaukset, jotka ryhmiteltiin taulukkoon haastatteluteemojen mukaisesti. Joistakin haastattelussa laajemmin käsitellyistä asioista kirjattiin uusia teemoja. Eri haastateltavien käyttämät ilmaisut kirjattiin vierekkäisiin sarakkeisiin, jotta kokonaisuus oli helpompi hahmottaa.

Analysoinnin jatkamista varten pohdittiin kolme kysymystä, jotka auttoivat jäsentelemään aineistoa ja syventämään tiedon etsintää. Luokittelukysymykset olivat: “Mikä vaikuttaa raportoinnin onnistumiseen kokemustasolla?”, “Millä tavoin nyt jo saatavissa olevaa raportointitietoa voitaisiin saada enemmän asiakkaan käyttöön?” ja “Mitä muutoksia raportojien mielestä tarvitaan, jotta he voi-

sivat paremmin tukea asiakasta raporttien analysoinnissa?”. Näihin kysymyksiin vastanneet ilmaiset ryhmiteltiin samaa tarkoittavien tai yhdistäviä tekijöitä sisältäneiden ilmaisujen kanssa alaluokiksi. Tämän jälkeen luokittelua jatkettiin vielä yhdistämällä alaluokkia pääluokiksi ja niitä edelleen tiivistetyimmälle tasolle yläluokiksi.



Kuva 8. Sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.4.3 mukaillen)

Aineiston analysoinnista saadut vastaukset luokittelukysymyksiin toivat esiin haastateltujen näkemyksiä onnistuneesta raportoinnista sekä käytettävissä olevista keinoista ja muutostarpeista. Nämä osaltaan vastasivat myös varsinaiseen tutkimuskysymykseen tilitoimistonäkökulmasta. Lisäksi haastateltujen vastaukset nostivat esiin asioita, joita voitiin hyödyntää muille työntekijöille laaditun sähköpostikyselyn kysymysten tarkentamisessa sekä asiakasnäkökulmaa selvittävien Webropol-kysymysten laadinnassa.

### ***Tilitoimistonäkökulman kyselyaineisto***

Teemahaastattelun ohella tilitoimistonäkökulmaa selvitettiin muilta tilitoimiston asiantuntijoilta sähköpostikyselyillä 7.–15.12.2021. Kyselyn sisältö oli teemahaastattelun aiheita vastaava. Kahdeksan avointa kysymystä sisältänyt kysely (liite 2) lähetettiin seitsemälle henkilölle ja vastauksia saatiin annetussa ajassa kuusi kappaletta. Vastaukset olivat riittävän laajoja analysoitavaksi samoin

kuin teemahaastattelun vastaukset, joten nämäkin analysoitiin edellä kerrottua laadullisen tutkimuksen aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen (kuva 8).

### ***Asiakasnäkökulman kyselyaineisto***

Asiakasnäkökulman selvittämiseksi laadittiin yritysasiakkaille kysely Webropol-ohjelmalla, joka on internetpohjainen kysely- ja raportointiohjelma. Kyselyyn muotoiltiin seitsemän strukturoitua kysymystä. Kysymysten laadinnassa hyödynnettiin tilitoimistonäkökulmaa selvittäneissä haastatteluissa ja kyselyissä saatuja tietoja toteutetuista raportointipalveluista, kokemuksia niiden hyödyllisyydestä ja näkemyksiä tarpeellisista muutoksista.

Ensimmäiset neljä vaihtoehto- ja monivalintakysymystä selvittivät yrityksen perustietoja ja asiointitihyettä tilitoimistoon. Kolme viimeistä laajempaa kysymystä keskittyivät yrityksen käytössä olevien tilitoimistopalveluiden selvittämiseen. Ensimmäiseen kysyttiin yrityksen käytössä olevaa palveluvalikoimaa ja sitten kahdessa laajemmassa, kumpikin seitsemän alakohtaa sisältäneessä kysymyksessä selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä käyttämiinsä tilitoimistopalveluihin ja ehdotettujen muutosvaihtoehtojen soveltuvuutta heidän tarpeisiinsa. Nämä laajemmat kysymykset esitettiin mielipideväittäminä, joihin annettiin 5-portainen vastausvalikoima Likertin asteikon tapaan (Heikkilä 2014, 51).

Kysely tehtiin anonymina, jolloin vastaajia ei yhdistetty vastauksiin, vaan vastaukset saapuivat käsittelyyn ilman lähettäjän tietoja. Saatekirjeessä (liite 3) kerrottiin opinnäytetyöhön liittyvästä tutkimuksesta ja mainittiin toimeksiantaja. Mukaan liitettiin tietosuojailmoitus (liite 4), josta ilmeni kerättävien tietojen käyttö, säilytys ja hävittäminen. Vastaajille lähti automaattisesti kiitosviesti kyselyyn osallistumisesta.

Webropol-kysely (liite 5) lähetettiin 179 asiakkaalle toimeksiantajalta saadun sähköpostiosoitteiston mukaisesti 20.1.2022. Vastausaikaa annettiin kuusi vuorokautta. Määräajan päättymistä edeltävänä päivänä lähetettiin vielä muistutus, jonka järjestelmä välitti automaattisesti niihin osoitteisiin, joista ei vielä vastausta ollut saapunut. Yksi vastaus saapui vielä annetun vastausajan jälkeen ennen vastauslinkkien sulkemista. Tämäkin vastaus otettiin aineiston

mukaan. Vastauksia saatiin yhteensä 52 kpl, joka on 29 % lähetettyjen kyselyjen määrästä.

Webropolilla saatua vastausaineistoa tarkasteltiin ja analysoitiin ohjelman omien suodatus- ja raportointitoimintojen kautta. Lisäksi aineistoa siirrettiin Exceliin, jossa tulosten esittämistä muokattiin selkeämmäksi raportointia varten. Myös SPSS-tilastointiohjelmaa käytettiin aineiston tarkastelussa.

## **6 TUTKIMUKSEN TULOKSET**

Tutkimuksen tulokset esitettiin kahdessa osassa: toisena osana tilitoimiston työntekijöille kohdistettujen tutkimusten tulokset ja toisena osana asiakasyrityksille kohdistettujen kyselyjen tulokset.

Tilitoimiston työntekijöille kohdistettujen teemahaastattelujen ja sähköpostikyselyjen tulokset haluttiin esittää yhdessä, koska ne ovat samaa kokonaisuutta ja kohderyhmä on pieni. Haastattelutulosten esittäminen erillään olisi myös voinut turhaan korostaa yksittäisiä mielipiteitä, koska haastatteluja toteutettiin vain kaksi.

### **6.1 Tulokset työntekijöiden haastatteluista ja kyselyistä**

Teemahaastattelujen ja työntekijäkyselyjen perusteella ilmeni, että raportoinnin onnistumiseen kokemustasolla vaikuttavat asiakkaan ja raportoijan yhteinen ymmärrys hyödyllisestä raportoinnista ja innostus sekä raporttien tuottamiseen että hyödyntämiseen. Raportoinnin mielekkyyttä parantaviksi tekijöiksi koettiin sisällöltään merkitykselliset ja muodoltaan ymmärrettävät ja kiinnostavat raportit. Vastauksista ilmeni, että asiakkaan innostus vaikuttaa kirjanpitäjän motivaatioon ja luottamus aktivoi halua auttaa. Merkittävänä tekijänä raportoinnin onnistumiseen pidettiin hyvän yhteistyön kautta syvenevää, luottamuksellista asiakassuhdetta.

Vastausten mukaan nyt jo saatavissa olevaa raportointitietoa voitaisiin saada paremmin asiakkaan käyttöön tarjoamalla tukea perusraportoinnin ymmärtämiseen asiakkaan tarpeen mukaan. Laajempaa raportointia voitaisiin tarjota lisäpalveluna asiakkaan tilanteen ja kiinnostuksen mukaan. Nykyistä enem-

män voitaisiin hyödyntää Talgrafin Accuna-ohjelmalla tuotettavaa, monipuolisempaa ja visuaalisempaa talouden tunnuslukujen raportointia, sekä budjetoointia ja kassavirtalaskelmia. Raportoinnin merkitystä voitaisiin tuoda paremmin esiin tarkastelemalla erilaisia raportteja ja niiden käyttömahdollisuuksia yhdessä asiakkaan kanssa. Erityisesti tulisi korostaa raportoinnin merkitystä erilaisten yrityksen muutostilanteiden hallinnassa, tulevaisuuden suunnittelussa ja liiketoiminnan kehittämisessä.

Tilitoimiston työntekijät painottivat, että tarvitaan merkityksellinen, oikeisiin lukuihin perustuva raportointi, asiakkaan lisääntyvää kiinnostusta sekä enemmän yhteistä aikaa asiakkaan kanssa, jotta asiakasta voidaan paremmin tukea raportoinnin ja myös siihen liittyvän kirjanpito-ohjelmistojen yhteiskäytön hyödyntämisessä. Asiakkaan perehdyttämiseksi raporttien analysointiin katsottiin tarvittavan lisää koulutusta myös tilitoimiston työntekijöille.

Ajankäytön ohjaamiseksi enemmän asiakaspalveluun tarvitaan toimintatapojen kehittämistä, kuten ohjelmistojen hyödyntämistä rutiinien tehostamiseen ja raportoinnin monipuolistamiseen toiminnan sujuvuudesta tinkimättä. Vastaajat pitivät tärkeänä myös viestinnän haasteiden selättämistä ja rohkeutta keskustelujen avaamiseen asiakkaiden kanssa raportoinnista heidän yritystensä kannalta.

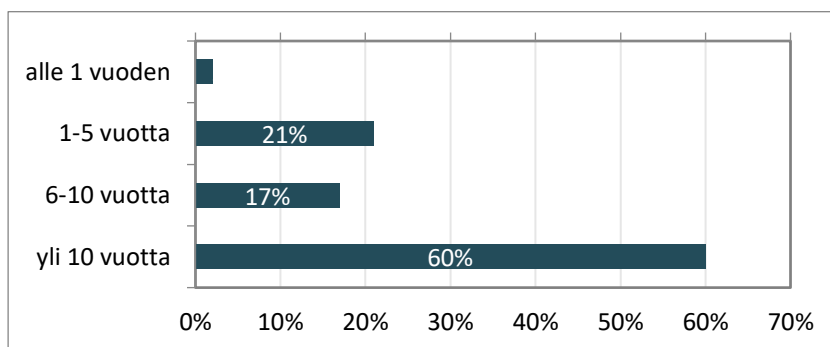
## **6.2 Tulokset asiakaskyselystä**

Asiakaskyselyn ensimmäiset neljä kysymystä tuottivat perustietoa kyselyyn vastanneiden yritysten yritysmuodoista, yritysten iästä ja yhteydenpitotiheydestä tilitoimistoon. Näiden perusteella voitiin arvioida, vastaako kyselyyn osallistuneiden ryhmä perustietojakaumaltaan koko yritysasiakkaista muodostuvaa kohderyhmää.

Tutkimustulosten varsinainen sisältö muodostui vastauksista kolmeen laajempaan kysymykseen yrityksen käyttämistä tilitoimistopalveluista, tyytyväisyydestä niihin ja kiinnostuksesta esitettyihin muutostavoitteisiin.

### ***Asiakasyritysten perustiedot***

Kyselyyn vastanneista 52 yritysasiakkaasta 52 % edusti osakeyhtiötä, 35 % toiminimeä ja 13 % avointa yhtiötä tai kommandiittiyhtiötä. Yrityksen ikää kysyttäessä 60 % vastaajista ilmoitti yrityksensä toimineen yli 10 vuotta, 17 % 6–10 vuotta, 21 % 1–5 vuotta ja 2 % alle yhden vuoden (kuva 9).



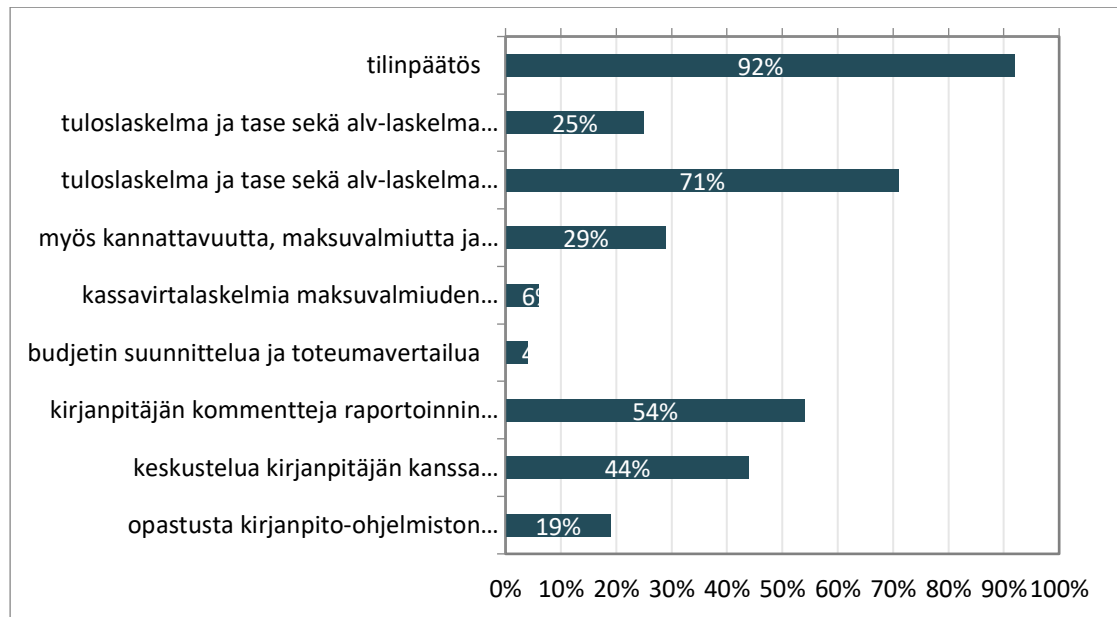
Kuva 9. Yritysten toimintaikä

Yrityksensä arvonlisäverokauden pituudeksi vastaajat ilmoittivat 73 % tapauksista kuukauden, 9 % neljännesvuoden ja 8 % yhden vuoden. 10 % vastaajista ei ollut arvonlisäverovelvollisia.

35 % vastaajista kertoi olevansa yhteyksissä kirjanpitäjäänsä tai tilitoimistoon useammin kuin kaksi kertaa kuukaudessa, 42 % 1–2 kertaa kuukaudessa, 10 % 6–11 kertaa vuodessa ja 13 % 1–4 kertaa vuodessa.

### ***Asiakasyritysten käyttämät tilitoimistopalvelut***

Tämän hetken tilannetta käytössä olevista tilitoimistopalveluista kysyttiin asiakkailta esittämällä valittavaksi yhdeksän erilaista raportointi- ja taloudenseurantavaihtoehtoa. Palvelujen käytön yleisyys vaihteli paljon (kuva 10). Valikoimassa oli hyvin yleisesti käytössä olevia raportointivaihtoehtoja, mutta myös toistaiseksi harvojen asiakkaiden käytössä olevia palveluja.



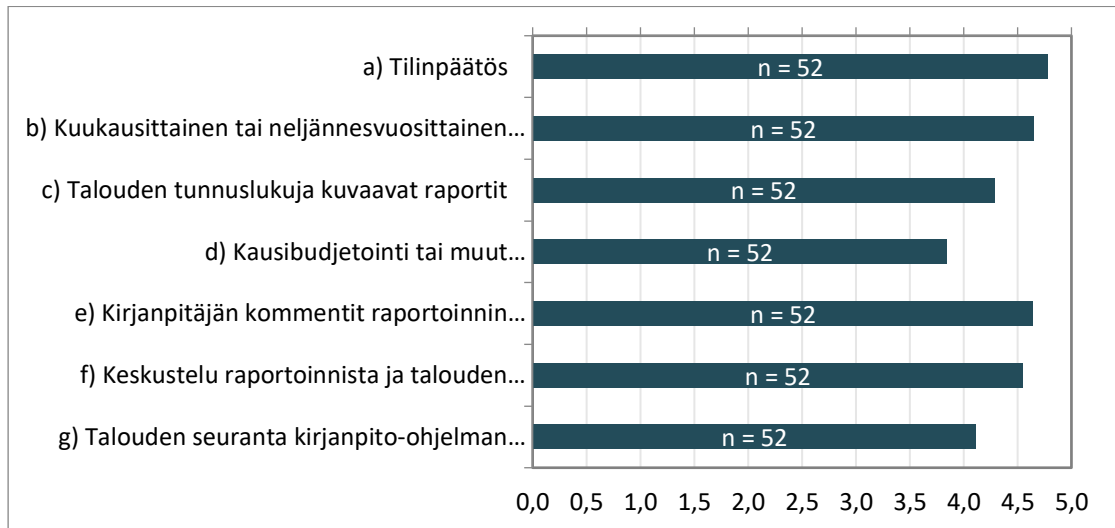
Kuva 10. Talouden hallinta- ja seurantapalvelujen käyttö

Vastaajat ilmoittivat tilitoimiston tuottamista talouden hallinta- ja seurantapalveluista (kuva 10) vuonna 2021 yleisimmin käytössään olleiksi palveluiksi tilinpäätöksen (92 %:lla asiakkaista) sekä tuloslaskelman, taseen ja alv-laskelman kuukausittain (71 %:lla) tai neljännesvuosittain (25 %:lla). Vastauksensa mukaan 54 % asiakkaista oli saanut kirjanpitäjältään kommentteja raportoinnin yhteydessä ja 44 % oli keskustellut raporteista kirjanpitäjänsä kanssa. Tuloslaskelman ja taseen yhteydessä oli toimitettu kannattavuutta, maksuvalmiutta ja vakavaraisuutta kuvaavia raportteja 29 %:lle vastaajista. Opastusta kirjanpito-ohjelmiston yhteiskäyttöön ja talouden seurantaan sen avulla oli annettu 19 %:lle vastaajista. Harvimminkin käytetyiksi palveluiksi ilmoitettiin kassavirtalaskelmat maksuvalmiuden suunnitteluun ja seurantaan, joita oli tehty 6 %:lle vastaajista sekä budjetin suunnittelu ja toteutumavertailu 4 %:lle vastaajista.

### **Asiakaskokemukset tilitoimistopalveluista**

Kyselyyn vastanneiden yritysasiakkaiden kokemukset tilitoimistosta saamistaan talouden seurantapalveluista (kuva 11) olivat keskiarvoltaan 4,5 tyytyväisyysasteikolla 1–5, jossa 5 kuvaa erittäin tyytyväistä. Kunkin arvioitavan palvelun keskiarvo oli välillä 3,8–4,8 ja mediaani 4 tai 5. Vastausvaihtoehtona oli tarjolla valinta ”meillä ei ole kokemusta tästä palvelusta”, joka oli poistettu keskiarvolaskennasta. Lisäksi tarjolla oli neutraali valinta 3 ”emme koe hyötyä, muttei haittaakaan”, joka oli keskiarvolaskennassa mukana.



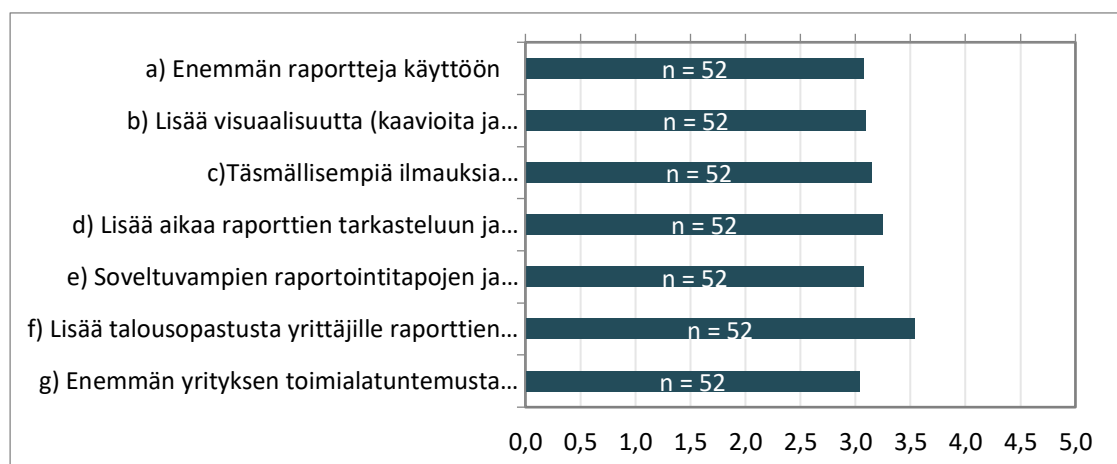


Kuva 11. Asiakaskokemukset tilitoimistopalveluista

Vastausten mukaan yritysasiakkaat olivat tyytyväisimpiä (keskiarvo vähintään 4,5) yleisimmin käytössään olleisiin palveluihin: tilinpäätökseen, tuloslaskelmiin ja taseisiin, kirjanpitäjien raporttikommentteihin sekä keskusteluihin raportoinnista ja talouden seurannasta kirjanpitäjän kanssa.

### ***Asiakasyritysten mielipiteet mahdollisista palvelumuutoksista***

Raportointipalvelujen muutostarpeita kartoitettiin esittämällä vastaajille seitsemän mahdollista muutosta, joiden hyödyllisyydestä pyydettiin mielipidettä. Vastausten keskiarvojen kooste nähdään kuvassa 12. Keskiarvolaskennassa on mukana myös neutraali vastausvaihtoehto arvolla 3 ”en ole eri enkä samaa mieltä”.



Kuva 12. Mielipiteet ehdotetuista palvelumuutoksista

Esitetyistä palvelujen muutoksista kiinnostavin oli vastaajien mielestä toimenpide ”lisää talousopastusta yrittäjille raporttien lukemista ja laskennan ymmärtämistä helpottamaan”. Vastausten keskiarvo asteikolla 1–5 oli tähän kysymykseen 3,5 ja mediaani 4. Yleisin vastaus oli lievästi myönteinen ”olen hiukan samaa mieltä”, jonka kertoi 42 % vastaajista. Lisäksi 15 % ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä tästä muutoksesta. 29 % vastaajista suhtautui tähän neutraalisti ”en ole eri enkä samaa mieltä”. 8 % kertoi olevansa hiukan eri mieltä ja 6 % täysin eri mieltä.

Webropolin vastausten suodatustoiminnolla oli havaittavissa, että vastaajat, jotka eivät pitäneet yrittäjien talousopastuksen lisäämistä hyödyllisenä, olivat täysin tai lähes tyytymättömiä (keskiarvo 4,9) kaikkiin tällä hetkellä käyttämiinsä palveluihin. Nämä vastaajat olivat lisäksi täysin tai hiukan eri mieltä (keskiarvot 1,5 ja 2,2) myös muiden esitettyjen palvelumuutosten hyödyistä.

Vastausten mukaan toiseksi kiinnostavin muutos oli ”lisää aikaa raporttien tarkasteluun ja keskusteluun kirjanpitäjän kanssa”. Tässä vastausten keskiarvo oli 3,3 ja mediaani 3. Yleisin mielipide tähän oli neutraali 46 %:lla, lievästi myönteisiä vastauksia oli 17 % ja täysin myönteisiä myös 17 %. Hiukan eri mieltä oli 12 % vastaajista ja täysin eri mieltä 8 %. Myös nämä vastaajat, jotka eivät nähneet raporttien tarkasteluun ja keskusteluun varattavan ajan lisäämistä hyödylliseksi eli olivat täysin tai hiukan eri mieltä, olivat tyytymättömiä saamaansa raportointikeskusteluun nykyisellään (keskiarvot 4,5 ja 4,7) eivätkä pitäneet mitään palvelumuutoksia tarpeellisina (keskiarvot 1,6 ja 2,4).

Keskiarvon perusteella seuraavaksi kiinnostavin muutos oli ”täsmällisempiä ilmoituksia raportointiviestinnässä”. Vastausten keskiarvo oli 3,2 ja mediaani 3. Tähänkin yleisin vastaus oli neutraali 48 %:lla vastaajista. Lievästi myönteisiä vastauksia oli 27 % ja täysin myönteisiä 8 %. Hiukan eri mieltä oli 8 % vastaajista ja täysin eri mieltä 9 %. Tästäkin palvelumuutoksesta erimieltä olleet vastaajat olivat nykyisiin tilitoimistopalveluihinsa tyytymättömiä (keskiarvot 4,8 ja 5) eivätkä nähneet kovin hyödyllisinä mitään esitettyjä muutoksia palveluissa (keskiarvot 1,5 ja 2,5).

Muiden palvelumuutosten hyödyllisyys ei keskiarvotarkastelussa noussut ylitse muiden, mutta myönteisten mielipiteiden määrän perusteella toimenpide

”lisää visuaalisuutta raportteihin” oli myös asiakkaita kiinnostava. Sen hyödyllisyydestä oli täysin samaa mieltä 7,7 % vastaajista ja hiukan samaa mieltä 32,7 % vastaajista eli myönteisiä mielipiteitä oli 40,4 %. Hyödyllisyyden keskiarvoa (3,1) laski se, että kielteisiä mielipiteitä oli yhteensä 28,8 %.

Yritysten iän perusteella suurimman asiakasryhmän vastanneista muodostivat yli 10 vuotta toimineet yritykset. Näiden vastaukset palvelumuutosten hyödyllisyydestä olivat samankaltaisia kuin koko vastaajaryhmän tulokset. Keskiarvotarkasteluna hyödyllisimmiksi nähtiin yrittäjien talousopastus ja lisäaika kirjanpitäjän kanssa raporttien tarkasteluun. Täsmällisemmän raportointiviestinnän kanssa yhtä hyödylliseksi muutoksiksi tässä ryhmässä nähtiin soveltuvampien raportointitapojen ja laskennan suunnittelu kirjanpitäjän ja yrittäjän yhteistyönä sekä visuaalisemmat raportit.

Tarkasteltaessa esitettyjen palvelumuutosten kiinnostavuutta eri ikäisissä yrityksissä, selkeitä eroja ei noussut esiin. Alle vuoden toimineiden yritysten ryhmää ei tosin voitu tarkastella, sillä siinä oli vain yksi vastaaja. Talousopastuksen lisääminen yrittäjille nähtiin hyödyllisimmäksi muutosvaihtoehdoksi kaikissa tarkastelluissa yritysten ikäryhmissä.

### ***Yhteenveto tuloksista***

Tilitoimiston työntekijöille kohdistetun tutkimuksen tuloksina saatiin esiin, että tärkeimpiä raportoinnin parempaan hyödyntämiseen vaikuttavia tekijöitä ovat asiakkaan ja raportioijan yhteinen ymmärrys hyödyllisestä raportoinnista sekä sisällöltään merkitykselliset ja muodoltaan ymmärrettävät raportit. Tuloksista ilmeni myös, että näiden saavuttamiseen tarvitaan lisää aikaa asiakkaan kanssa perusraportoinnin tutkimiseen ja raportointivaihtoehtojen esittelyyn asiakkaan tarpeen mukaan. Myös lisäkoulutusta kaivattiin työntekijöille. Asiakassuhteiden syventämiseen nähtiin ajan lisäksi tarvittavan myös viestinnän haasteiden selvittämistä ja lisää rohkeutta keskustelujen avaamiseen.

Yritysassiakkaille kohdistetun tutkimuksen tulokset osoittivat, että yrittäjäasiakkaat tarvitsevat heille tarjottavan raportoinnin parempaan hyödyntämiseen lisää talousopastusta ja lisää aikaa kirjanpitäjän kanssa raporttien tarkasteluun

ja keskusteluun. Tärkeäksi nähtiin myös täsmällisyys raportointiviestinnän ilmaisuihin ja visuaalisemmat raportit.

## **7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET**

Tuloksia ja niiden yhteenvetoja tarkastelemalla ja tiivistämällä sekä vertaamalla työn alussa koottuun teoriaan saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin ja niiden myötä kehittämisehdotuksia Tilitoimiston X asiakasyrityksille tarjottavaan talousraportointiin. Johtopäätöksiä tehdessä arvioitiin myös tutkimuksen luotettavuutta sekä laadullisen että määrällisen osuuden osalta käyttäen niille ominaisia arviointiperusteita.

### **7.1 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset**

Tilitoimiston näkökulmaa selvittäneissä haastatteluissa ja kyselyissä ilmeni, että tilitoimisto voisi edesauttaa raporttien kiinnostavuutta tuottamalla kuukausittain ns. ”valmista kirjanpitoa” eli tilinpäätöstasoisista kirjanpitoa, jolloin raportoinnin pohjana olisi mahdollisimman ajantasainen ja oikea tieto. Lisäksi raportoinnin eri muotoja olisi hyvä tuoda laajemmin asiakkaiden tietoisuuteen sopivissa tilanteissa. Tutkimuksessa ilmeni myös, että raportoinnin parempi hyödyntäminen edellyttää aikaresurssien lisäämistä raporttien käsittelyyn asiakkaan kanssa.

Lisäksi tutkimuksissa tuli esille, että yksi raportoinnin hyödyntämiseen vaikuttavista tekijöistä on asiakkaan kiinnostus yrityksensä talousasioihin ja ymmärrys raporttien lukemiseen ja analysointiin. Edellä mainitut, raportoinnin laadun parantaminen ja ajankäytön lisääminen raporttien tutkimiseen eri menetelmillä voivat toimia asiakkaiden kiinnostuksen herättäjinä ja kasvattajina raporttien hyödyntämistä kohtaan.

Asiakaskyselyn tulokset vahvistivat tilitoimiston näkökulmasta saatuja tuloksia. Yritysasiakkaat pitivät kiinnostavimpina talousraportoinnin hyödyntämistä parantavina toimenpiteinä talousopastuksen lisäämistä yrityksille ja lisää aikaa raporttien tarkasteluun yhdessä kirjanpitäjän kanssa. Kuten Aho (2019, 65–86) toteaa, raportoinnin hyödyntämisessä onkin oleellista se, että yrittäjä ymmärtää, mitä tietoa hän raporteista voi saada ja mihin hän sitä tietoa tarvitsee.

Tämän perusteella tilitoimisto voisi paremmin ohjata yritysasiakkaitaan hyödyntämään paremmin heille tarjottavaa raportointia siten, että asiakkaille järjestettäisiin heidän tarpeidensa mukaan opastusta raportoinnin mahdollisuuksiin sekä raporttien tutkimiseen ja analysointiin, jotta he ymmärtävät raporteista saatavan tiedon ja sen merkityksen liiketoiminnalleen.

Tällä hetkellä yleisimmät yritysasiakkaiden käytössä olevat raportointipalvelut ovat tilinpäätökseenkin sisältyvät tuloslaskelma ja tase. Ne ovatkin keskeisiä laskelmia yrityksen talouden seurannassa (Niskavaara 2017, 25; Siikavuo 2016, 49). Kosken (2017, 9–10) mukaan nämä peruslaskelmat tulisi pienissäkin yrityksissä opetella ymmärtämään ja hyödyntämään tietolähteinä kauden liiketoiminnasta. Yrittäjille tarjottavan talousopastuksen perusta voisikin olla perusteellinen tutustuminen tuloslaskelmaan ja taseeseen. Tämä voitaisiin toteuttaa uusille ja muutoin talouden hallinnan harjoitteluvaiheessa oleville yrityksille aluksi vaikkapa heille suunnatussa asiakasillassa. Sen jälkeen asioita olisi hyvä syventää yrityskohtaisissa raportointikeskusteluissa.

Asiakkaiden kiinnostuksen herättyä seuraava askel talouden hallinnan polulla voisi olla asiakkaille lisäpalveluna tarjottavat kassavirtalaskelmat ja -ennusteet, jotka vielä eivät ole laajasti asiakasyritysten käytössä. Ne ovat kuitenkin keskeisiä laskelmia ja ohjaavat yritystä maksuvalmiuden ja muutoinkin tulevaisuuden suunnitteluun ja tavoitteiden asettamiseen (Koski 2017, 93–98). Maksuvalmiuden varmistaminen riittäväillä kassavirroilla on yrityksen toimintakyvyn tärkein edellytys (Salmi 2020, 131–134, 306–309).

Ohjausta laajempaan raporttien hyödyntämiseen voisi tarjota asiakkaan kiinnostuksen, tarpeen ja taitojen mukaan aiempaa enemmän. Kyselyyn vastanneista 29 % kertoi käytössään jo olevan kannattavuutta, maksuvalmiutta ja vakavaraisuutta kuvaavia raportteja. Opastusta kirjanpito-ohjelmiston yhteiskäyttöön ja talouden seurantaan sen avulla oli annettu 19 %:lle vastaajista. Koko yritysasiakkaiden määrästä nuo osuudet ovat todennäköisesti pienemmät, sillä voisi olettaa, että kyselyyn vastanneet ovat aktiivisinta osaa yritysasiakkaista.

Ahon mukaan (2019, 102–162) tunne vaikuttaa tiedon vastaanottamiseen ja toista kuunteleva, ymmärtävä ja arvostava vuorovaikutus synnyttää luottamukSELLISTA ilmapiiriä ja luo pohjaa syvempään yhteistyöhön. Tilitoimistoväki on puolestaan havainnut, että asiakkaiden lisääntyvä kiinnostus raportoinnin hyödyntämisestä lisäisi innostusta raportoinnin kehittämiseen entistä paremmin asiakkaiden hyödyksi. Asiakaskohtaamisiin on siis valmistauduttava huolella, jotta niissä voidaan tarjota laadukasta raportointia asiakkaan tarpeeseen, asiakkaalle ymmärrettävässä muodossa ja hyvässä hengessä keskustellen.

Raportoinnilla saavutetaan lisäarvoa, kun yritysasiakkaalle pystytään tuottamaan oivalluksia raportoidun tiedon merkityksestä ja sen hyödyntämisen vaikutuksesta tämän liiketoimintaan. Aho (2019, 45–56, 95) toteaa, että asiakassuhdetta syventävä kokonaisvaltainen palvelu lisää myös asiakasuskollisuutta ja edelleen kiinnostusta lisäpalveluihin. Vaikka tulosten perusteella voitiin todeta, että kyselyyn vastanneet yritysasiakkaat ovat hyvinkin tyytyväisiä saamiinsa tilitoimistopalveluihin jo nykyisellään, oli silti havaittavissa huomattavaa kiinnostusta tarjottuihin muutosvaihtoehtoihinkin. Asiakkaiden myönteinen perusvire voisi olla otollinen tilanne palvelujen kehittämislle ja lisäpalvelujen tarjoamiselle.

### ***Yhteenveto kehittämissuhteista***

Tutkimuksen perusteella ehdotetaan talousopastuksen lisäämistä asiakkaille. Perustietoja kaipaaville toteutustapana voisi olla ryhmäkoulutus perusraporttien tarkasteluun asiakasillan tapaan järjestettynä. Raportoinnin suunnittelu- ja kehittämiskeskustelut ehdotetaan järjestettäväksi yritysakohtaisesti asiakasyritysten tilanteisiin muotoiltuna, jotta voidaan lisätä asiakkaan ja raportioijan yhteistä ymmärrystä hyödyllisestä raportoinnista. Asiakassuhteen edetessä tähän voidaan liittää lisäpalvelujen esittelyjä ja käyttöönottoneuvontaa.

Tilitoimiston sisäisiksi kehittämiskohteiksi ehdotetaan sisäisten prosessien ja toimintatapojen sekä työnjaon tarkistamista siihen suuntaan, että aikaa voitaisiin käyttää enemmän asiakaskohtaamisiin. Henkilöstön kehittämisteemoiksi ehdotetaan asiakasviestintää ja vuorovaikutusta, jotta vahvistetaan mahdollisuuksia hyvään yhteistyöhön ja asiakassuhteiden syvenemiseen. Lisäksi eh-

dotetaan, että raportointimenettelyt tarkistetaan mielekkäiksi sekä niiden tuottamiseen käytettävien ohjelmien osalta että raporttien sisällön ja ymmärrettävyyden osalta. Myös henkilökunnan laajempi perehdyttäminen käytettävissä olevaan raporttivalikoimaan ja sen käyttömahdollisuuksiin olisi hyödyksi.

## 7.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Puusan ja Juutin mukaan (2020, 175) laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kuvataan kolmella toisiinsa liittyvällä käsitteellä: 1) uskottavuudella, joka viittaa asianmukaisesti kerättyyn, huolellisesti analysoituun ja ymmärrettävästi esitettyyn tietoon, 2) luotettavuudella, joka viittaa tutkijan kykyyn käyttää sopivia lähestymistapoja ja menetelmiä tutkimuksessaan sekä 3) eettisyydellä, jossa tutkijan toiminta ei ole aiheuttanut minkäänlaista haittaa tutkimukseen liittyville tahoille.

Kananen (2017, 176) korostaa, että laadullisen tutkimuksen luotettavuus on pitkälti tutkijan varassa, sillä hän päättää tutkittavista, tutkimuskysymyksistä, ongelman rajaamisesta, aineiston keruusta, analysoinnista ja tulkinnasta. Luotettavuustarkastelu edellyttää riittävää dokumentointia, jonka avulla on mahdollista arvioida tutkijan ratkaisuja työn eri vaiheissa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kuvataan eri teoksissa erilaisilla käsitteillä, joiden nimityksetkin saattavat poiketa toisistaan. Sisällönanalyysia käytäneissä laadullisissa tutkimuksissa on suositeltu käytettäväksi luotettavuuden kriteereinä esimerkiksi seuraavia käsitteitä: uskottavuus, siirrettävyys ja varmuus (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6.2).

Laadullisen tutkimuksen uskottavuuteen vaikuttavat monet osatekijät. Uskottavuuden osoittamiseksi tutkimusraportin tulee selvittää sopivat tutkimusmenetelmät, vakuuttaa vilpittömästä tiedonhankinnasta ja kuvata osuvat tulkinnot lukijalle ymmärrettävästi. Tieteellisyydessä ihannoitavaan objektiivisuuteen ei laadullisessa tutkimuksessa päästä, mutta uskottavuutta voi lisätä sekin, jos tutkija pystyy tunnistamaan subjektiivisuutensa vaikutusta tutkimuksessa. (Aaltio & Puusa 2020, 178–179.)

Tässä tutkimuksessa on pyritty kuvaamaan käytetyt tutkimusmenetelmät sekä tiedonhankinnan menettelyt mahdollisimman tarkasti, kuitenkin vastaajien anonymiteettiä säilyttäen. Tulokset on koottu saaduista vastausaineistosta. Tulosten ja johtopäätösten kuvaaminen on tehty huolellisesti, laadullisen aineiston tuloksia ehkä liikaakin tiivistäen. Kirjoittajana tekstin ymmärrettävyyttä lukijan puolesta on vähän vaikea arvioida.

Siirrettävyydellä tarkoitetaan tutkimustulosten soveltuvuutta toiseen vastaavaan kontekstiin. Se ei kuitenkaan ole laadulliselle tapaustutkimukselle tyypillistä, koska tapaustutkimus perustuu nimenomaiseen kohteeseen ja ihmisten kokemuksiin siellä (Puusa & Juuti 2020, 75–85). Siirrettävyys edellyttäisi tutkimuskohteiden huomattavaa samankaltaisuutta.

Käytettyjen tutkimusmenetelmien, aineiston hankinnan ja analysoinnin kuvaaminen periaatteessa mahdollistaisivat tämän tutkimuksen siirrettävyyden muihinkin tapauksiin. Käytännössä tutkimuksen sisältö on kuitenkin laadittu vain tätä tapausta varten, eikä se todennäköisesti sellaisenaan sopisi muualla toteutettavaksi. Tulosten yleistäminen vastaaviin tapauksiin voisi suuntaa antavana olla pääpiirteissään mahdollista.

Varmuudella tarkoitetaan tutkimuksen aitoutta; omien ennakoasenteiden ja muiden tutkimukseen häiritsevästi vaikuttavien tekijöiden eliminointia (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6.2; Eskola & Suoranta 1998, luku 5). Tämän opinnäytetyön tekijä on tutustunut tutkimustapauksena olevaan tilitoimistoympäristöön harjoittelijana noin kuukauden ennen tutkimuksen ensimmäisen osan aloittamista ja edelleen tutkimuksen aikana. Se on lisännyt ymmärrystä tutkittavasta asiasta ja helpottanut tiedon keruuta tilitoimistonäkökulmasta. Muita sidoksia tutkittavaan kohteeseen tai vastaaviin kohteisiin muualla ei ole eikä omien ennakoasenteiden vaikutusta ole sinänsä tunnistettavissa.

Vahvistettavuudella tarkoitetaan luotettavuuden osoittamista monilähteisyydellä. Luotettavuuden toteutumista määritellään arvioimalla, saako tulkinta tukea muista tutkimuksista tai erimuotoisista ja erilähteistä aineistoista, joita tutkimuksessa on käytetty (Kananen 2017, 177–178). Aineistotriangulaatiosta puhutaan, kun samassa tutkimuksessa on käytetty useammanlaisia aineistoja tai useampia eri tiedon lähteitä (Aaltio & Puusa 2020, 185).



Tämän tutkimuksen aineistoa on hankittu sekä raporttien tuottajien että raporttien käyttäjien tahoilta ja pyritty siten saamaan monipuolinen näkemys tutkimusongelmaan. Laadullista aineistoa on lisäksi hankittu kahdella eri menetelmällä; teemahaastattelulla ja sähköpostikyselyllä avoimin kysymyksin. Nämä menettelytavat ovat tähän tutkimukseen riittävän monipuoliset, mutta varsinaisesti aineistotriangulaation hyödyntämisestä ei voitane tämän laajuisessa tutkimuksessa puhua.

Heikkilän mukaan hyvältä kvantitatiiviselta tutkimukselta edellytetään pätevyyttä (validiteettia), luotettavuutta (reliabiliteettia), puolueettomuutta (objektii-visuutta), tehokkuutta ja taloudellisuutta, avoimuutta, tietosuojaa, hyödyllisyyttä ja käyttökelpoisuutta sekä sopivaa aikataulua. Nämä kaikki takaavat sitä, että tutkimus on tehty eettisesti ja luotettavasti niin, ettei siitä aiheudu haittaa millekään tutkimukseen liittyvälle taholle. (Heikkilä 2014, 27–30.)

Pätevyys tarkoittaa, että tutkitaan niitä asioita, joita pitikin tutkia, eikä tutkimukseen sisälly systemaattista virhettä. Tämä edellyttää tutkimukselle asetettuja täsmällisiä tavoitteita, mittareiden ja muuttujien huolellista määrittelyä sekä harkittua tiedon keruuta, edustavaa otosta ja riittävää vastausprosenttia. Luotettavuus puolestaan tarkoittaa tulosten tarkkuutta, jonka saavuttamiseksi tutkimus on tehtävä tarkasti ja kriittisesti, otoskoko on oltava riittävä ja kohde-ryhmä tutkittavaa perusjoukkoa edustava. (Heikkilä 2014, 27–28.)

Asiakkaiden näkökulmaa tutkimuskysymykseen selvitettiin Webropol-kyselyllä. Palvelutarjontaa ja muutosmahdollisuuksia selvittäneiden pääkysymysten vastausvaihtoehdot rakennettiin juuri tähän tapaukseen sopivaksi sen perusteella, mitä tilitoimistopalveluista oli saatu tutkimuksen ensimmäisessä osiossa selville. Valmiiden vaihtoehtojen tarjoamisella pyrittiin saamaan vastaaminen asiakkaalle mahdollisimman helpoksi ja mahdollisimman selkeillä termeillä asiat ymmärrettäviksi, jotta systemaattista virhettä ei väärinymmärryksen vuoksi pääsisi syntymään. Kysymykset myös tarkistutettiin toimeksiantajalla ja kysely kokonaisuudessaan testautettiin kolmella henkilöllä ennen toteutusta.

Tämän tutkimusosion pätevyyttä (validiteettia) saattoi heikentää yhden kysymyksen leveä matriisi, jossa viimeinen vastausvaihtoehto ”meillä ei ole kokemusta tästä palvelusta” tuli näkyviin vasta vierityspalkkia käyttäen. Tämä saattoi johtaa siihen, että asiakas joutui arvioimaan sellaistaakin palvelua, jota ei hänen käytössään ollut. Tosin näissäkin tapauksissa saattoi valita neutraalin arvion ”emme koe hyötyä muttei haittaakaan”. Vaikka kysymysten asettelussa pyrittiin käyttämään mahdollisimman selkeitä termejä, vastaaja on saattanut ymmärtää ne toisin, joka on myös voinut vaikuttaa tutkimuksen pätevyteen.

Tulokset esitettiin mahdollisimman tarkasti Webropol-raporttien ja Excelin avulla sekä tarkennettiin suodatustoiminnoista saatavilla tuloksilla. Tämän lisäksi vastaukset siirrettiin SPSS-tilasto-ohjelmaan, jossa niitä tarkasteltiin. Analysointia olisi voinut jatkaa vielä lisää SPSS:llä, mutta sen tuottaman lisäarvon ollessa tässä tapauksessa epävarmaa tyydyttiin Webropolin ja Excelin avulla tuotettuihin tulosraportteihin. Kyselytutkimuksen luotettavuutta (reliabiliteettia) rajoitti melko pieneksi jäänyt vastaajien määrä, kun vastaajia oli 52 kpl eli 29 % kohderyhmän kokonaismäärästä. Toimeksiantajan mukaan vastaajien ryhmä edusti kuitenkin jakaumaltaan koko kyselyn kohderyhmänä ollutta yritysasiakkaiden perusjoukkoa kysytyjen yrityksen perustietojen ja toimintatapojen perusteella arvioituna.

Tutkimuseetiikalla tarkoitetaan hyvän tieteellisen käytännön noudattamista. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tutkija käyttää tutkimukseensa sopivia ja hyväksytyjä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä sekä toimii rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti muita tutkimuksia ja tutkijoita kunnioittaen sekä aiheuttamatta vahinkoa millekään tutkimukseen liittyvälle taholle. Ohjeita hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta antaa Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Ajantasainen ohjeistus on käytettävissä neuvottelukunnan verkkosivustolla [www.tenk.fi](http://www.tenk.fi). (Vilka 2021b, luku 2.)

Eettisyys pyrittiin ottamaan tutkimuksessa huomioon kaikissa vaiheissa. Aihevalinnan perusteena oli oman kiinnostuksen lisäksi mahdollinen hyöty toimeksiantajalle. Toteutustapa suunniteltiin aihe ja kohderyhmät huomioiden. Toteutusaika pyrittiin sovittamaan paitsi opintoihin niin myös kohderyhmän toimintaan sopivaksi. Tutkimus tehtiin anonymisti ja tietosuojaa noudattaen. Asiak-

kaiden mielipiteet pyrittiin keräämään riittävän tarkasti, mutta kuitenkin vastaa-  
jille mahdollisimman vaivattomasti. Vieläkin huolellisemmalla kyselyn suunnit-  
telulla olisi voinut saada enemmän ja tarkempaa aineistoa samalla vaivalla.  
Saatu tieto käsiteltiin ja raportoitiin huolellisesti hallinnassa olevin keinoin.

## 8 LOPUKSI

Opinnäyteyön aihetta suunnitellessani toiveenani oli löytää aihe, joka itseäni  
kiinnostaisi, mutta josta olisi myös jotakin käytännön hyötyä toimeksiantajalle.  
Sopiva aihe sitten löytyikin toimeksiantajaksi lupautuneen tilitoimistoyrittäjän  
kanssa keskustellen. Työhön ryhtyminen tuntui kiinnostavalta, mutta aihee-  
seen liittyvän teoriaosuuden koostaminen oli haastavaa.

Teoriaosuuteen muodostui lopulta kooste tilitoimiston tuottamasta talousrapor-  
toinnista, sen keskeisestä sisällöstä ja merkityksestä yritysasiakkaalle. Teo-  
rian kokoaminen oli työlästä ja aikaa vievää. Nyt ajattelen, että teoriaosuus-  
desta muodostui ainakin omaan käyttööni käsikirja, josta voin nopeasti palaut-  
taa mieleen yritysten talouden seurannan keskeisten laskelmien sisältöä tai  
tunnuslukujen määrittelyä. Sellaista tulen työssäni tarvitsemaan.

Tutkimusten tekeminen tutkimusongelman ratkaisemiseksi oli mielenkiintoista.  
Aihepiiri oli hyvinkin toimeksiantajan arkipäivää ja siihen liittyvät asiat aiem-  
minkin mietittyjä. Tällä tutkimuksella saatiin kuitenkin tilannekartoitus yritys-  
asiakkaille tuotetusta talousraportoinnista ja sen hyödyntämisestä sekä päivi-  
tettyjä näkökulmia ja ehdotuksia raportoinnin kehittämiseen. Samalla saatiin  
viitteitä tämän hetken asiakastyytyväisyydestä.

Jälkeen päin tuntuu siltä, että asiakaskyselyn suunnitteluun olisi pitänyt keskit-  
tyä vieläkin enemmän, jotta siitä olisi saanut enemmän aineistoa tutkittavaksi.  
Tosin ajan löytäminen syvempään tutkimiseen olisi tullut haasteeksi.

Avoimeksi tässä tutkimuksessa jäi, miten kehittämissuhteet viedään toteu-  
tukseen arjessa; miten rutiineja kehitetään ja prosesseja uudistetaan niin, että  
saadaan ajankäyttöä ohjattua entistä enemmän asiakassuhteen syventämi-  
seen ja palvelujen kehittämiseen. Jatkotutkimuksen ja suunnittelun aiheita voi-

vat olla yrityksen sisäisten prosessien edelleen kehittäminen, asiakaskohtaamisen syventäminen ja palvelumuotoilu lisäpalveluiden tuottamiseen niitä tarvitseville asiakkaille.

## LÄHTEET

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Aho, A. 2019. Kirjanpitäjistä konsultiksi – pääkirja. Helsinki: Alma Talent Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 25.1.2022].
- Eklund, I. 2018. Tilinpäätöksen taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 20.3.2022].
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, R. & Aaltola J (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–51.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Ikäheimo, S., Malmi, T. & Walden, R. 2019. Yrityksen laskentatoimi. 8., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto: automaation aika. Helsinki: Alma Talent Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 24.1.2022].
- Kaisanlahti, T., Leppiniemi, J. & Leppiniemi, R. 2017. Tilinpäätöksen tulkinta. 5., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, L. 2013. Yrittäjän talousopas. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Koski, T. 2017. Pk-yrityksen- strateginen talousjohtaminen. Helsinki: Kauppa-kamari.
- Leppiniemi, J. & Kykkänen, T. 2019. Kirjanpito, tilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta. 10., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Niskanen, J. & Niskanen, M. 2013. Yritysrahoitus. 7., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Niskavaara, E. 2017. Yritystaloutta esimiehille. 3., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Procountor säästää aikaa taloushallinnosta. 2022. Accountor Finaco Oy. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://finago.com/procountor/> [viitattu 10.1.2022].

Puusa, A & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Reunanen, L. 2015. Tilitoimisto yrittäjän tukena päätöksenteossa. Helsinki: Talousverkko Oy. Blogi-kirjoitus. Julkaistu 22.12.2015. Saatavissa: <https://www.talousverkko.fi/post/tilitoimisto-paatoksenteossa> [viitattu 24.1.2022].

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. 2015. Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 180–190.

Salmi, I. 2012. Mitä tilinpäätös kertoo. 8. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Salmi, I. 2020. Mitä tilinpäätös kertoo. 10., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Siikavuo, J. 2016. Talous haltuun pk-yrityksessä. Helsinki: Kauppakamari.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 25.1.2022]

Vilkkua, H. 2021a. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkkua, H. 2021b. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavilla: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 20.3.2022]

Vilkkumaa, M. 2010. Yrityksen menestyksen mittarit. Tunnusluvut, yrityksen hinnan määrittäminen & tilinpäätösanalyysi. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Visma Fivaldi – Suomen käytetyin taloushallinto-ohjelma. 2022. Visma Software Oy. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.visma.fi/visma-fivaldi/> [viitattu 20.12.2021].

Yritystutkimuksen tilinpäätösanalyysi. 2017. Yritystutkimus ry. 10., korjattu laitos. Helsinki: Gaudeamus Oy. PDF-dokumentti. Saatavissa: [http://yritystutkimusry.fi/wp-content/uploads/2021/04/Yritystutkimuksen\\_Tilinpäätösanalyysi.pdf](http://yritystutkimusry.fi/wp-content/uploads/2021/04/Yritystutkimuksen_Tilinpäätösanalyysi.pdf) [viitattu 24.1.2022].

## Sähköpostiviesti haastateltaville

Opintojeni Tutkimusmenetelmä-kurssiin ja siihen kuuluvaan haastattelutehtävään liittyen haluaisin haastatella sinua 10–15 min sinulle sopivana ajankohtana, esim. ensi viikon ma-ti, jos sinulle niin sopii. Tehtävässä toteutetaan kaksi liiketoimintaosaamiseen liittyvää puolistrukturoitua haastattelua, jotka litteroidaan ja analysoidaan. Toisesta haastattelusta palautetaan myös lyhyt video- tai äänitallenne. Ajattelin käyttää äänitallennetta.

Haastattelussa pohjustetaan tulevan opinnäytetyöni aihetta: Miten tilitoimisto X voisi paremmin ohjata asiakkaitaan hyödyntämään kirjanpidon talousraportointia?

Mielelläni kuulisin näkemyksiäsi siitä,

- millaista raportointia käytät nykyisin (voit kertoa erilaisista tavoista eri asiakasryhmille)
- ja millaisena koet raportointitilanteet
- mitä nykyisistä tietojärjestelmistä saatavissa olevaa tietoa voitaisiin mielestäsi hyödyntää enemmän
- kaipaako jotakin muutosta omaan tilanteeseesi, jotta voisit olla enemmän asiakkaan tukena talousraporttien analysoinnissa
- millaisille asiakasryhmille koet tilitoimistolla olevan nykyistä enemmän annettavaa talousraportoinnissa
- ja mahdollisista muista ajatuksista, joita tämä aihe sinussa herättää.

## Sähköpostikysely työntekijöille

Hei,

Opinnäytetyöhöni liittyen toivon, että voisit vastata seuraaviin kysymyksiin vastamalla tähän viestiini 15.12. 2021 mennessä.

Kyselyllä haetaan tilitoimiston näkökulmasta vastauksia tutkimuskysymykseen: Miten tilitoimisto X voisi paremmin ohjata asiakkaitaan hyödyntämään kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä saatavaa raportointia?

Mielelläni kuulisin omia näkemyksiäsi siitä,

- millaista raportointia käytät nykyisin (voit kertoa erilaisista tavoista eri asiakasryhmille)
- ja millaisena koet raportointitilanteet (asiakkaan kiinnostus, oma innostus, viestinnän helppous/vaikeus)
- mitä nykyisistä tietojärjestelmistä saatavissa olevaa tietoa voitaisiin mielestäsi hyödyntää enemmän ja miten
- millaisille asiakkaille tai asiakasryhmille koet tilitoimistolla olevan nykyistä enemmän annettavaa talousraportoinnissa
- mitkä ovat mielestäsi asiakasta hyödyttävän raportoinnin edellytykset
- mitkä tekijät tekevät itsellesi raportoinnista mielekkään ja innostavan työn
- mitkä muutokset ovat tarpeen, jotta voisit olla enemmän asiakkaan innostajana talousseurantaan, tukena talousraporttien analysointiin ja edelleen hyödyntämiseen asiakkaan liiketoiminnassa
- ja mahdollisista muista ajatuksista, joita tämä aihe sinussa herättää.

Kiitos!

Ilmoitathan, jos koet, että et voi tähän kyselyyn osallistua.

Yst. Päivi



## Asiakaskyselyn saatekirje ja muistutusviesti

Hei,

Olen tekemässä opinnäytetyötä Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (XAMK) liiketalouden opiskelijana ja siihen liittyen selvitän [REDACTED] toimeksiannosta raportoinnin ja talouden seurannan kehittämismahdollisuuksia tilitoimiston asiakasyritysten hyödyksi.

Toivon, että voitte osallistua selvitykseen ja suostua antamienne tietojen käsittelyyn tässä tutkimuksessa vastaamalla oheisesta linkistä (webropolsurveys) avautuvaan kyselyyn viimeistään 26.1.2022. Vastaaminen on mahdollista tietokoneella, tabletilla tai puhelimella.

Tässä kyselyssä vastaaminen on vaihtoehtojen valitsemista ja siksi melko nopeaa. Kannattaa edetä kysymysjärjestyksessä. Vastauksenne pääsette lähettämään, kun olette vastanneet kaikkiin kysymyksiin.

Vastausten lähetysosoitteita ei yhdistetä vastausten tietoihin, joten vastauksenne käsitellään nimettöminä. Kyselyssä ei myöskään kerätä suoria henkilötietoja, jotka voitaisiin yhdistää yksittäiseen henkilöön. Lisätietoa henkilötietojen käsittelystä on liitteenä olevassa tietosuojailmoituksessa.

Yhteistyöstä kiittäen ja Hyvää vuotta 2022 toivottaen Päivi Lehtomäki

### **Muistutusviestinä uudelleen lähetetyssä saatekirjeessä lisänä aloituslause:**

Olisi mukavaa saada paljon vastauksia asiakaskyselyyn. Vastaus on mahdollista lähettää vielä tänään ja huomenna, ellei ole sitä vielä ehtineet tekemään. Kiitos!

## **Tietosuojailmoitus sovellettavaksi opiskelijoiden opinnäytetöihin**

(Tietosuojalaki 2018/1050, EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679)

Pyydämme sinua osallistumaan Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) opintoihin sisältyvään opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistumisesi koska tahansa. Mikäli keskeytät tutkimuksen tai peruutat suostumuksen, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään opinnäytetyössä, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

### **1. Opinnäytetyön rekisterinpitäjä**

Tämän opinnäytetyön rekisterinpitäjä on

Päivi Lehtomäki

bpale002@edu.xamk.fi

### **2. Opinnäytetyön suorittajat**

Päivi Lehtomäki

### **3. Mihin tarkoitukseen henkilötietojani kerätään ja käsitellään?**

Opinnäytetyön tietoja kerätessä ei kysytä suoria henkilötietoja, jotka voidaan yhdistää yksittäiseen henkilöön. Muita tutkimuksessa kysyttäviä tietoja käytetään tähän opinnäytetyön tutkimukseen.

Kyselyn lähettämiseen käytetään toimeksiantajalla olevia sähköpostiosoitteita.

### **4. Millä perusteella henkilötietojani käsitellään opinnäytetyössä?**

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 679/2016 6.1 a) mukaisella perusteella: tutkittavan suostumus.

### **5. Opinnäytetyön aihe ja kesto**

Opinnäytetyön aihe: Tilitoimiston X tuottama raportointi aktiivisemmin asiakasyritysten hyödyksi.

Opinnäytetyön kesto: 3.5.2021 – 29.4.2022.

## 6. Mitä tietoja minusta käsitellään?

- A. Opinnäytetyön tietoja kerätessä ei kysytä suoria henkilötietoja.
- B. Epäsuorina vastaajan tunnistettavuuteen mahdollisesti vaikuttavina tietoina tutkimuksessa voivat olla yrityksen luokittelutiedot: yrityksen ikä ja yhtiömuoto.
- C. Opinnäytetyössä ei kerätä ja käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

## 7. Mistä lähteistä tietoni kerätään?

Tutkimuksessa käsiteltävät yritysten tiedot kerätään vain kyselyvastauksista.

## 8. Luovutetaanko henkilötietojani kolmansille osapuolille?

Rekisteristä ei luovuteta tietoja kolmansille osapuolille.

## 9. Käsitelläänkö tietojani EU:n tai ETA:n ulkopuolella?

Xamkissa käytetään tallennustilana pilvipalveluita (Teams ja OneDrive). Microsoft saattaa siirtää näihin palveluihin tallennettua tietoa tai niiden varmuuskopioita EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle. Microsoftin tietosuojalauseke on luettavissa osoitteesta: <https://privacy.microsoft.com/fi-FI/privacystatement>

## 10. Kuinka kauan henkilötietojani säilytetään?

Kyselyvastauksia säilytetään opinnäytetyön julkaisemisesta yhden kuukauden verran eteenpäin. Tämän jälkeen ne hävitetään.

Kyselyn lähettämiseen käytetyt sähköpostiosoitteet poistetaan kyselyohjelmasta opinnäytetyön valmistuttua.

## 11. Miten henkilötietoni säilytetään ja suojataan?

Kaikki opinnäytetyötä varten kerättävät tiedot tallentuvat salasanojen taakse oppilaitoksen pilvipalvelussa sijaitsevaan Webropol-ohjelmaan. Analysointivaiheessa kyselytietoja voidaan käsitellä myös muissa tiedonkäsittelyohjelmissa (Word, Excel, SPSS) salasanojen takana.

## 12. Miten voin käyttää tietosuojasetuksen mukaisia oikeuksiani?

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on: Päivi Lehtomäki, opiskelusähköposti: [bpale002@edu.xamk.fi](mailto:bpale002@edu.xamk.fi).

- a) Suostumuksen peruuttaminen (tietosuojasetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.

- b) Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)  
Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.
- c) Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)  
Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.
- d) Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)  
Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa.
- e) Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)  
Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.
- f) Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)  
Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin ammattikorkeakoulu ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

#### Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

#### Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

### **13. Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Xamkin tietosuojavastaava on Markus Häkkinen. Häneen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta [tietosuojavastaava@xamk.fi](mailto:tietosuojavastaava@xamk.fi)

Tähän sijoitettu toimeksiantajan logo on poistettu tästä julkaisusta.

## Asiakaskysely kirjanpidon raportoinnista ja talouden seurantapalveluista

### 1. Mikä on yritysmuotonne?

- Toiminimi
- Ay/Ky
- Oy

### 2. Kuinka kauan nykyinen yrityksenne on toiminut?

- alle 1 vuoden
- 1-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- yli 10 vuotta

### 3. Millainen alv-menettely yrityksessänne on?

- alv-tilitys kuukausittain
- alv-tilitys neljännesvuosittain
- alv-tilitys kalenterivuositain
- yrityksemme ei ole alv-velvollinen

### 4. Kuinka usein olette yhteyksissä kirjanpitäjäänne tai muutoin tilitoimistoonne?

- useammin kuin 2 kertaa kuukaudessa
- 1-2 kertaa kuukaudessa
- 6-11 kertaa vuodessa
- 1-4 kertaa vuodessa



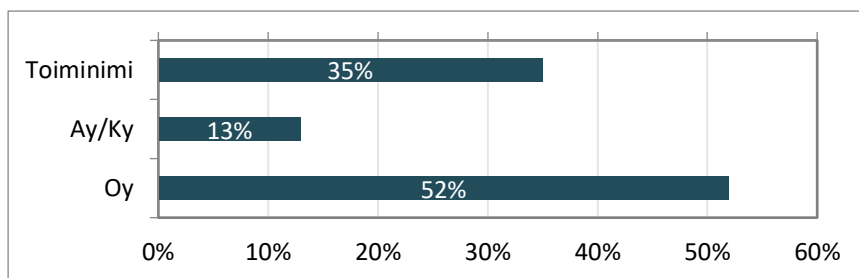
**7. Seuraavassa on listattu mahdollisia muutoksia raportointiin ja talouden seurantaan. Mitä mieltä olette väitteestä, että kukin muutos toisi lisää hyötyä yrityksellenne?**

	1 olen täysin eri mieltä	2 olen hiukan eri mieltä	3 en ole eri enkä samaa mieltä	4 olen hiukan samaa mieltä	5 olen täysin samaa mieltä
a) Enemmän raportteja käyttöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Lisää visuaalisuutta (kaavioita ja diagrammeja) raportteihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Täsmällisempiä ilmauksia raportointiviestinnässä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Lisää aikaa raporttien tarkasteluun ja keskusteluun kirjanpitäjän kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Soveltuvampien raportointitapojen ja laskennan suunnittelua kirjanpitäjän ja yrittäjän yhteistyönä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Lisää talousopastusta yrittäjille raporttien lukemista ja laskennan ymmärtämistä helpottamaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) Enemmän yrityksen toimialatuntemusta kirjanpitäjille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Asiakaskyselyn tulokset, Tilitoimisto X, yritysasiakkaat, tammikuu 2022

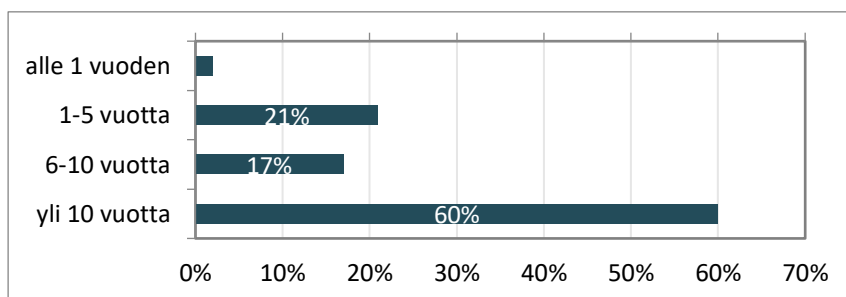
### 1. Mikä on yritysmuotonne?

	n	%
Toimi- nimi	18	34,6
Ay/Ky	7	13,5
Oy	27	51,9



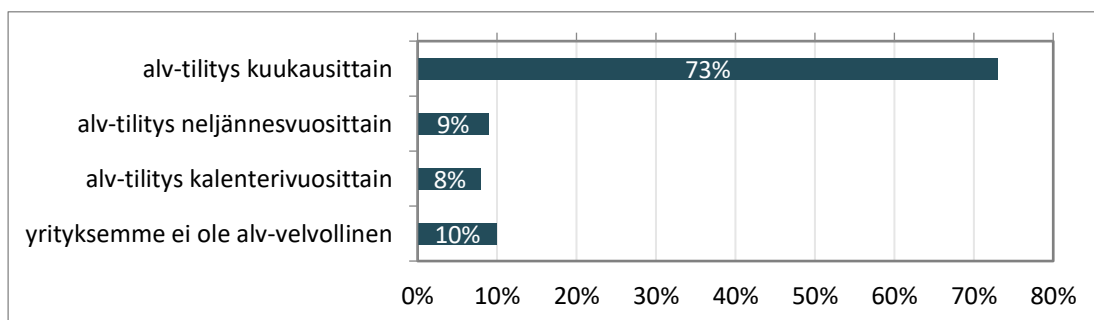
### 2. Kuinka kauan nykyinen yrityksenne on toiminut?

	n	%
alle 1 vuoden	1	1,9
1–5 vuotta	11	21,2
6–10 vuotta	9	17,3
yli 10 vuotta	31	59,6



### 3. Millainen alv-menettely yrityksessänne on?

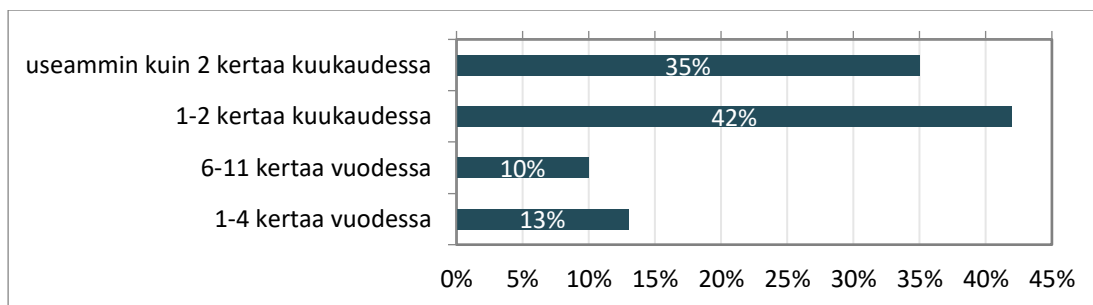
	n	%
alv-tilitys kuukausittain	38	73,1
alv-tilitys neljännesvuosittain	5	9,6
alv-tilitys kalenterivuositain	4	7,7
yrityksemme ei ole alv-velvollinen	5	9,6





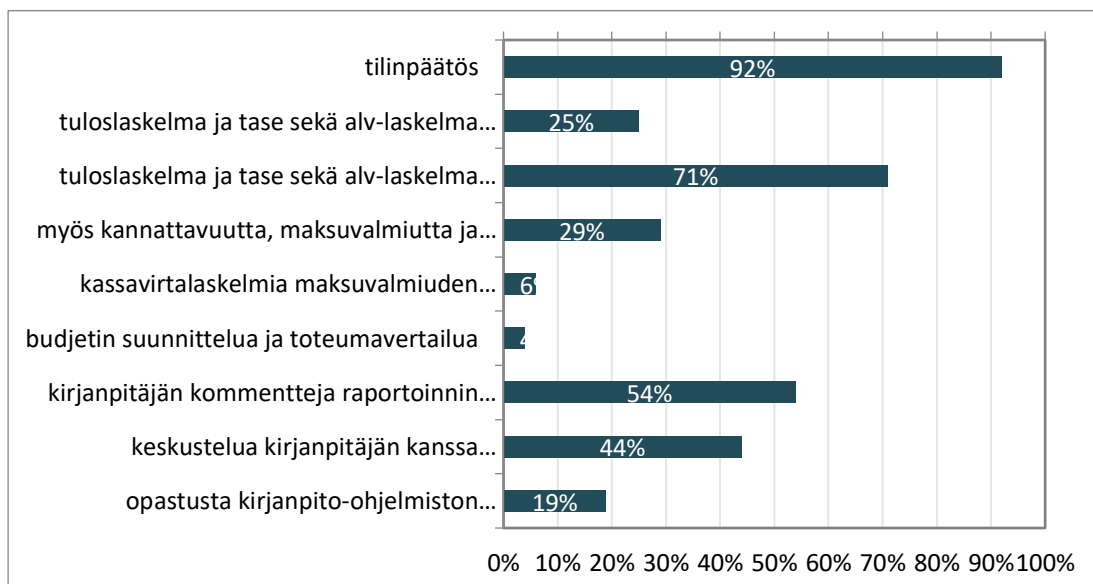
#### 4. Kuinka usein olette yhteyksissä kirjanpitäjäänne tai muutoin tilitoimistoonne?

	n	%
useammin kuin 2 kertaa kuukaudessa	18	34,6
1–2 kertaa kuukaudessa	22	42,3
6–11 kertaa vuodessa	5	9,6
1–4 kertaa vuodessa	7	13,5



#### 5. Mitä talouden hallinta- tai seurantapalvelua olette saaneet 2021 tilitoimistoltanne? – valitkaa kaikki toteutuneet

	n	%
tilinpäätös	48	92,3
tuloslaskelma ja tase sekä alv-laskelma neljännesvuosittain	13	25
tuloslaskelma ja tase sekä alv-laskelma kuukausittain	37	71,2
myös kannattavuutta, maksuvalmiutta ja vakavaraisuutta kuvaavia raportteja tuloslaskelman ja taseen yhteydessä	15	28,8
kassavirtalaskelmia maksuvalmiuden suunnitteluun tai seurantaan	3	5,8
budjetin suunnittelua ja toteumavertailua	2	3,8
kirjanpitäjän kommentteja raportoinnin yhteydessä	28	53,8
keskustelua kirjanpitäjän kanssa raportoinnin yhteydessä	23	44,2
opastusta kirjanpito-ohjelmiston yhteiskäyttöön ja talouden seurantaan sen avulla	10	19,2

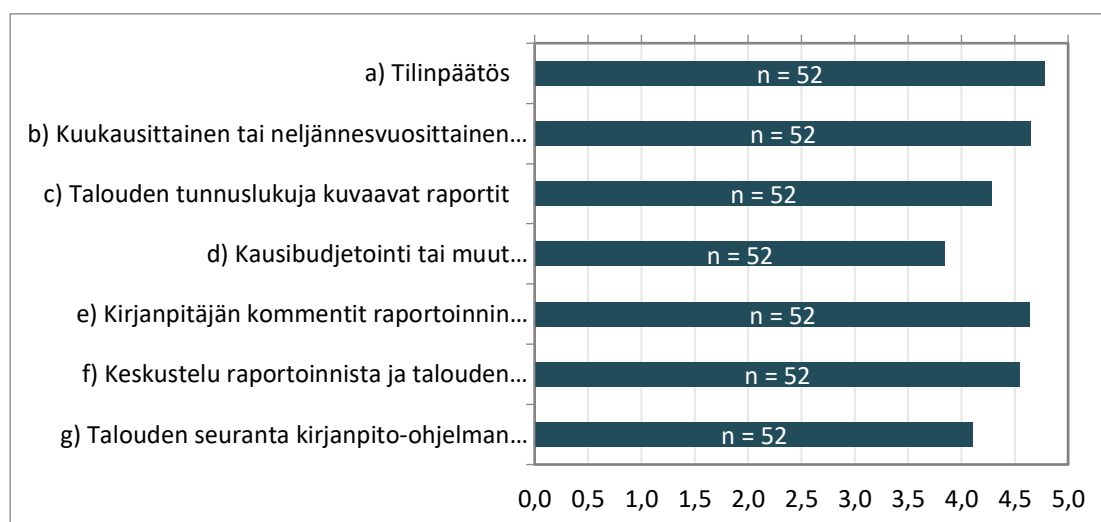


6. Millainen kokemuksenne on seuraavista 2021 tilioimistosta saamistanne talouden seurantapalveluista?

- a) Tilinpäätös
- b) Kuukausittainen tai neljännesvuosittainen tuloslaskelma ja tase
- c) Talouden tunnuslukuja kuvaavat raportit
- d) Kausibudjetointi tai muut suunnittelulaskelmat
- e) Kirjanpitäjän kommentit raportoinnin yhteydessä
- f) Keskustelu raportoinnista ja talouden seurannasta kirjanpitäjän kanssa
- g) Talouden seuranta kirjanpito-ohjelman yhteiskäytön avulla

Vastaus arvolla 6 on jätetty pois keskiarvolaskennasta.

	1 olemme erittäin tyytymättömiä	2 olemme hiukan tyytymättömiä	3 emme koe hyötyä, mutta haittaakaan	4 olemme melko tyytyväisiä	5 olemme erittäin tyytyväisiä	6 meillä ei ole kokemusta tästä palvelusta	Keski-arvo	Medi-aani
	%	%	%	%	%	%	%	%
a)	1,9	0	3,9	5,8	84,6	3,8	4,8	5
b)	1,9	0	5,8	9,6	65,4	17,3	4,7	5
c)	1,9	0	13,4	13,5	38,5	32,7	4,3	5
d)	1,9	0	13,5	7,7	13,5	63,4	3,8	4
e)	0	0	5,8	17,3	57,7	19,2	4,6	5
f)	0	0	9,6	19,2	55,8	15,4	4,5	5
g)	0	0	15,4	15,4	21,1	48,1	4,1	4



7. Seuraavassa on listattu mahdollisia muutoksia raportointiin ja talouden seurantaan. Mitä mieltä olette väitteestä, että kukin muutos toisi lisää hyötyä yrityksellenne?

- a) Enemmän raporteja käyttöön
- b) Lisää visuaalisuutta (kaavioita ja diagrammeja) raporteihin
- c) Täsmällisempiä ilmauksia raportointiviestinnässä
- d) Lisää aikaa raporttien tarkasteluun ja keskusteluun kirjanpitäjän kanssa
- e) Soveltuvampien raportointitapojen ja laskennan suunnittelua kirjanpitäjän ja yrittäjän yhteistyönä
- f) Lisää talousopastusta yrittäjille raporttien lukemista ja laskennan ymmärtämistä helpottamaan
- g) Enemmän yrityksen toimialatuntemusta kirjanpitäjille

	1 olen täysin eri mieltä	2 olen hiukan eri mieltä	3 en ole eri samaa mieltä	4 olen hiukan samaa mieltä	5 olen täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Medi-aani
a)	9,6	13,5	46,1	21,2	9,6	3,1	3
b)	9,6	19,2	30,8	32,7	7,7	3,1	3
c)	9,6	7,7	48,1	26,9	7,7	<b>3,2</b>	3
d)	7,7	11,5	46,2	17,3	17,3	<b>3,3</b>	3
e)	7,7	11,5	50,0	26,9	3,9	3,1	3
f)	5,8	7,7	28,8	42,3	15,4	<b>3,5</b>	4
g)	9,6	17,3	42,3	21,2	9,6	3,0	3

