

# **Tilitoimiston valintaan vaikuttavat tekijät**

Parturi-kampaaja yrittäjän näkökulmasta



Opinnäytetyö

Liiketalouden Tradenomi

2023

Iida Tarkkala

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää parturi-kampaaja yrittäjien tilitoimiston valintaan vaikuttavia tekijöitä, sekä ovatko parturi-kampaaja yrittäjät tietoisia taloushallintoalan ammattilaisten tarjoamista tilitoimiston valintaoppaista.

Lähes kaikki yritykset ovat lainmukaisesti kirjanpitovelvollisia. Virheellinen kirjanpito voi tuottaa paljon lisätyötä, sekä lisäkustannuksia. Jo pelkästään tästä syystä hyvän, luotettavan kirjanpitäjän valitseminen on äärimmäisen tärkeää.

Teorian perusteena on hyödynnetty alan kirjallisuutta, netti artikkeleita, sekä parturi-kampaaja yrittäjien haastatteluita. Teoria osuuden tavoite oli avata laskentatoimen ja kirjanpidon tarkoitus, sekä palveluntarjoajan valintaprosessiin vaikuttavat tekijät ja tilitoimistonvalintaoppaiden keskeisimmät teemat.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna. Haastattelukysymykset olivat avoimia ja puolistrukturoituja. Tutkimustulokset osoittavat, että parturi-kampaaja yrittäjät arvottavat tilitoimistonvalinta tekijöissä ensisijaisesti asiantuntijuutta, vuorovaikutusta, sekä luottamusta. Tuloksista on pääteltävissä, että haastatteluun osallistuneet parturi-kampaajat arvottavat matalaa hintaa vähemmän, kuin asiantuntijuutta, vuorovaikutusta, sekä luottamusta. Kirjallisuuden ja artikkeleiden perusteella tuotettu teoria osuus tuki opinnäytetyön tuloksia. Yhteenveto on, että parturi-kampaaja yrittäjien tilitoimiston keskeisin valinta tekijä on luottamus.

Name of Degree Programme

**Abstract**

Campus

---

Author lida Tarkkala

Year 2023

Subject Factors that are influencing the choice of an accounting firm

Supervisors Anu Viherä

---

The main purpose of the thesis was to investigate factors that are influencing hair salon and barbershop entrepreneurs choice when choosing an accounting firm. Second purpose was to investigate hair salon and barber shop entrepreneurs' awareness of the accounting firm selection guides offered by different organizations.

The theoretical basis relied on literature in the field, online articles, and interviews with hair salon and barber shop entrepreneurs. The theory section is divided in to three different themes. Purpose of the accounting and bookkeeping. Key factors influencing the selection of the service providers and to themes of the accounting office selection guides produced by professionals in the field of financial administration.

The research for the thesis was implemented through theme interviews, and the data was collected based on these interviews. The research questions were open-ended and semi-structured. Based on the interview results, hair salon and barber shop entrepreneurs value expertise, interaction, and trust. From the results can be concluded that low price is not crucial to hair salon and barber shop entrepreneurs when choosing an accounting firm.

Theoretical basis supports the findings of the thesis. In summary, the thesis concludes that hair salon and barber shop entrepreneurs only outsource their accounting to an accounting firm that they can trust.

Keywords Financial administration, accounting, buying behavior, value.

Pages 33 pages and appendices 1 page

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Kirjanpito .....	3
2.1	Ulkoisen laskentatoimi .....	5
2.2	Johdonlaskentatoimi.....	6
2.3	Tilitoimisto .....	7
3	Palveluntarjoajan valintaprosessi.....	9
3.1	Palveluntarjoajan valintatekijät .....	10
3.2	Vuorovaikutus ja asiantuntijuus .....	11
3.3	Suositus .....	11
3.4	Hinta.....	12
3.5	Sijainti.....	12
3.6	Palveluntarjoajan valintaprosessin kulku .....	12
4	Tilitoimiston valintaoppaat ja artikkelit .....	14
5	Menetelmät.....	17
5.1	Tutkimushaastattelu .....	17
5.2	Haastattelurunko ja teema-alueet.....	18
6	Tulokset .....	19
7	Johtopäätökset .....	26
8	Pohdinta .....	28
	Lähteet.....	30

## Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1. Parturi-kampaaja yrittäjien liiketoimintamuodot (Lakihelppi, n.d.).....	2
Kuva 2. Laskentatoimen tehtävät. (Tomperi, 2022, Laskentatoimen tehtävät ja lajit – luku, kuvio 3.) .....	4
Kuva 3. Kirjanpito osa taloushallinto alaa. (Metsä-Tokila, 2019, s. 11–23) .....	8
Kuva 4. Palveluntarjoajan valintaprosessin kulku. (Fill & Mckee, 2011. s. 69–75) .....	13
Kuva 5. Tilitoimiston valintaoppaita tarjoavat organisaatiot (Accountor, 2022; Visma solutions oy, 2018; Rantalainen, 2021; Tonava, 2020, Uusyrityskeskus, n.d.; Yrittäjät, 2021; Taloushallintoliitto n.d-f.; Partti, n.d.).....	15

Kuva 6. Tilitoimiston valintaoppaiden keskeisimmät teemat. (Accountor, 2022; Visma Solutions Oy, 2018; Rantalainen, 2021; Uusyrittyskeskus, 2021; Yrityksenperustaminen, n.d.; Taloushallintoliitto n.d.-f) .....	16
Kuva 7. Toimintamuoto kysymys.....	19
Kuva 8. Toiminta-alue kysymys. ....	19
Kuva 9. Yrityksen perustamisvuosi kysymys.....	20
Kuva 10. Kysymys palvelutarpeen tunnistaminen vaiheesta. ....	21
Kuva 11. Palveluntarjoajan etsintä vaiheen kysymys.....	22
Kuva 12. Palveluntarjoajan valintaprosessin tarjouspyyntövaiheen kysymys. ....	23
Kuva 13. Palveluntarjoajan valintaprosessin arviointi kysymys. ....	24
Kuva 14. Tilitoimiston valintaopas kysymys. ....	25
Kuva 15. Tilitoimiston valintatekijät yhteenveto. ....	26

## **Liitteet**

Liite 1	Aineistonhallinta suunnitelma
---------	-------------------------------

## 1 Johdanto

Kirjanpito on lakisääteistä ja lähes kaikki yritykset ovat kirjanpitovelvollisia.

Kirjanpito ulkoistetaan tilitoimistolle ajan säästämiseksi, sekä erilaisten taloudellisten riskien minimoimiseksi. Tilitoimiston valinta on yrittäjille ajankohtaista uutta yritystä perustettaessa tai kun yrittäjä haluaa vaihtaa nykyisen tilitoimiston toiseen. (Taloushallintoliitto n.d.-f; Taloushallintoliitto n.d.-e)

Kirjanpidon ja laskentatoimen tarkoitus on kuvata yrityksen talouden tilannetta, sekä antaa tietoa talouden johtamiseksi. Laskentatoimesta saatuja lukuja hyödynnetään lakisääteisissä ulkoisille sidosryhmille tarkoitetuissa raporteissa, sekä laskelmissa.

Tilitoimiston eli kirjanpitopalvelun tarjoajan valinta on enemmänkin prosessi, kuin hetken toimenpide. (Taloushallintoliitto n.d.-e; Yrittäjät n.d.)

Tässä opinnäytetyössä vastataan seuraavaan kahteen tutkimuskysymykseen tutkimushaastatteluiden, sekä teorian pohjalta. Mitkä tekijät vaikuttavat parturi-kampaaja yrittäjän tilitoimiston valinnassa? Onko parturi-kampaaja yrittäjät tietoisia tilitoimiston valintaoppaista?

Opinnäytetyön tavoite ja hyöty on lisätä ymmärrystä valintatekijöiden ja valintatekijöiden taustatietoisuutta tilitoimiston valinnassa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymysten aihe kumpuaa tutkijan omasta havainnoinnista. Parturi-kampaaja yrittäjät usein keskustelevat, sekä kyselevät keskenään mistä hyvän, sekä luotettavan tilitoimiston löytää.

Opinnäytetyön teoria osuudessa kuvataan kirjanpidon tarkoitus. Palveluntarjoajan valintaan vaikuttavat tekijät, sekä palveluntarjoajan valintaprosessi. Teoria osuus kuvaa myös tilitoimistonvalintaoppaiden keskeisimmät teemat.

Opinnäytetyön tutkimus toteutetaan laadullisena teemahaastattelun tutkimusmuotona. Tutkimuskysymykset on puolistrukturoitu. Tutkimushaastattelun tavoite on mahdollistaa uusien näkökulmien esiintuominen.

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan parturi-kampaamo yrityksiä. Suomessa on 10 000

parturi-kampaaja yrittäjää. (Y-lehti, 2022; Omapaja, n.d.) Parturi-kampaajan liikevaihto koostuu parturi-kampaamo palveluiden tuottamisesta, sekä tuotemyynnistä. (Countingup, 2021)

Parturi-kampaajat toimivat itsenäisenä yrittäjänä yksin omassa liiketilassa tai yrittäjänä yhdessä muiden yrittäjien kanssa liikkeenomistavan yrityksen tiloissa. Toisen yrittäjän tiloissa toimivaa yrittäjää kutsutaan vuokratuoliyrittäjäksi tai sopimusyrittäjäksi. Liikkeenomistaja, vuokratuoli-, sekä sopimusyrittäjä ovat kaikki kirjanpitovelvollisia ja maksavat omat liiketoimintansa kulut. (Omapaja, n.d.; ks. myös. Tehden, 2016)

Seuraava kuva 1. havainnollistaa parturi-kampaamo toimintamuodot liiketilän sisällä.

Kuva 1. Parturi-kampaaja yrittäjien liiketoimintamuodot (Lakihelppi, n.d.)



Edellä näkyvä kuva 1. osoittaa parturi-kampaamon liiketilassa toimivat parturi-kampaamo muodot.

Vuokratuoliyrittäjä toimii liikkeenomistajan tiloissa ja maksaa kiinteähintaista vuokraa vuokratuolipaikastaan. Sopimusyrittäjä toimii myös liikkeenomistajan tiloissa. Sopimusyrittäjä ei maksa kiinteää vuokraa, vaan vuokra maksetaan prosentteina

sopimusyrittäjän liikevaihdosta. (Lakihelppi, n.d.)

Liikkeenomistajan, sekä vuokra- tai sopimusyrittäjän välinen sopimus määrittelee vuokran ehdot, säännöt, sekä vuokrasopimukseen sisältyvät mahdolliset tarvikkeet ja työvälineet. Sopimusyrittäjän, sekä vuokratuoliyrittäjän sopimukset, sekä liiketoiminnot eroavat vuokran maksun tavan lisäksi sopimuksen sisällöllisesti. Vuokratuoli yrittäjä hankkii usein tarvikkeet, aineet, sekä laitteet itse. Sopimusyrittäjän vuokraan usein sisältyy tarvittavat aineet, sekä tarvikkeet. (Lakihelppi, n.d.)

## 2 Kirjanpito

Kirjanpitovelvollisuuden pakollisuudesta on säädetty ensimmäisen kerran vuonna 1925 (Tomperi, 2022, kirjanpidon peruskäsitteitä – luku). Lähes kaikki yritykset ovat kirjanpitovelvollisia ja on yrittäjän vastuulla hoitaa kirjanpito asianmukaisesti. (Taloushallintoliitto, n.d.-b) Kirjanpitoa tehdään yrityksen liiketoiminnan taloudellisen tilanteen selvittämistä varten. Yrityksen liiketoiminnan taloudellista tilannetta voidaan tarkastella yksittäisesti tai kokonais- valtaisesti. Kirjanpidon perusteella tuotetuilla raporteilla on muun muassa liiketoimintaa ohjaava, sekä kehittävä tarkoitus. (Tomperi, 2022, kirjanpidon peruskäsitteitä – luku, ensimmäinen kappale)

Kirjanpitoa säätelee monet lait, kuten kirjanpitolaki, laki elinkeinotulon verottamisesta, arvonlisäverolaki, sekä tuloverolaki. Kirjanpitolaki määrittelee yksityiskohtaisesti, miten yrityksen kirjanpito tulee toteuttaa. Kirjanpidon säännökset vaihtelevat eri yhtiömuodon, sekä koon suhteen. (Leppiniemi 2010, s.18) Kirjanpitoon tehtävät kirjaukset on kirjattava lain vaatimalla tavalla, totuuden mukaisesti ja viipymättä. (Holopainen, 2023. s. 214, s. 218)

Kirjanpito koostuu kirjanpitoon rekisteröidyistä erilaisista kirjauksista, eli tositteista. Tositteiden tarkoitus on todistaa, sekä kerätä tietoa liiketapahtumista yrityksen sidosryhmien välillä. Kirjanpidon kirjaus on esimerkiksi yrityksen jälleenmyyntiin ostetun tuotteen maksusuoritus tai yrityksen palvelusuorituksen maksutapahtuma. Kirjaus voi olla myös rahoitusyhtiön, eli vieraanpääoman, sekä yrityksen omistajan sijoittaman omanpääoman rahaliikenteen kirjaus.



Kirjanpidon kirjauksen täytyy perustua kirjanpito-, sekä arvonlisäverolain mukaiseen tositteeseen eli kuittiin. Tositteen tarkoitus on ilmentää yksityiskohtaisesti liiketapahtuma eli myynnin, oston tai sopimuksen kohde. (Yrittäjät, n.d.; Leppiniemi, 2010, ss. 49–52)

Kirjanpito jaetaan tilikausiin. Tilikausi on kirjanpidon ajanjakso, jonka aikana rekisteröidään kirjanpitoon laskuja, ostokuitteja, sopimuksia, sekä tiliotteita. Kirjanpitovelvollisen tilikausi on yleensä 12 kuukauden pituinen. (Leppiniemi, 2010. s. 18)

Kirjanpito on osa laskentatoimea. Laskentatoimessa tallennetaan, kerätään, mitataan, analysoidaan, sekä raportoidaan yrityksen rahaprosesseja päätöksen teon tueksi.

Laskentatoimen tarkoitus on tuottaa tietoa liiketoiminnan taloudellisesta tilanteesta, niin yrityksen omistajalle itselleen, kuin yrityksen sidosryhmille. (Ikäheimo ym., 2016. ss. 12–24)

Alla näkyvään kuvaan 2. on havainnollistettu laskentatoimen tehtävät.

Kuva 2. Laskentatoimen tehtävät. (Tomperi, 2022, Laskentatoimen tehtävät ja lajit – luku, kuvio 3.)



Edellä näkyvä Kuva 2. havainnollistaa, että laskentatoimi on jaettavissa tietojen rekisteröintiin, sekä tietojen hyväksikäyttöön.

Rekisteröinti osa-alueen kirjanpito muodostuu edellä mainituista tositteista, sekä liiketapahtumista. Suurenosan rekisteröinti, sekä ulkoisenlaskentatoimen tehtävistä toteuttaa kirjanpitäjä. Mikään ei estä yrittäjää tekemästä laskentatoimia osittain tai täysin itsenäisesti. (Ikäheimo ym., 2016, s. 12; Kampan, 2020; Tomperi, 2021, ss. 8–9)

Yrityksen tavoite on menestyä eli tuottaa enemmän voittoja, kuin kuluja. Yrittämiseen liittyy taloudellinen riski. Hyväksikäyttämällä sisäistä, sekä ulkoista laskentatoimea yrityksen omistaja minimoi riskiä taloudelliseen vahinkoon. (Tomperi, 2022, Kirjanpito yritystoiminnassa – ensimmäinen luku; Niskavaara, 2017 s. 68) Yrityksen tavoite ja strategia, sekä näkökulma määrittelee laskentatoimen hyödyntämisen laskentavan. (Ikäheimo ym., 2016, s. 146; Kampan, 2020)

Laskentatoimen hyväksikäyttö tehtävät ovat jaettavissa ulkoiseen laskentatoimeen, sekä sisäiseen laskentatoimeen. (Tomperi, 2022, Laskentatoimen tehtävät ja lajit – ensimmäinen luku)

## **2.1 Ulkoinen laskentatoimi**

Ulkoinen laskentatoimi on käytännössä yrityksen rahaprosessin kuvaamista, jonka tarkoitus on tuottaa informointi laskelmia yrityksen omistajalle, sekä yrityksen sidosryhmille. (Kampan 2020; Tomperi, 2022, Laskentatoimen tehtävät ja lajit – ensimmäinen luku)

Ulkoisenlaskentatoimen tärkeimpiä tehtäviä tilikauden päätteeksi on lakisääteinen tilinpäätös. Tilinpäätöksen laskelmat ovat tase, sekä tuloslaskelma. Tuloksen, sekä taseen tarkoitus on kuvata yrityksen taloudellinen tilanne, eli varat, velat, sekä omaisuus. Taseen, sekä tuloslaskelman lukuja hyödynnetään esimerkiksi veroilmoituksissa, sekä lainahakemuksessa. (Tomperi 2021, s. 10; ks. myös Ikäheimo ym., 2016, s. 26; ks. myös Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336)

Ulkoisenlaskentatoimen raporteista tase, sekä tuloslaskelma kiinnostaa yrityksen omistajan lisäksi yrityksen sidosryhmiä, joille on olennaista tiedostaa yrityksen maksukyky.

Ulkoisia sidosryhmiä ovat kaikki, jotka vaikuttavat yrityksen toimintaan tai joihin yrityksen toiminta vaikuttaa. (Ikäheimo ym., 2016, s. 16; ks. myös Tomperi, 2021 s. 7) Esimerkiksi pankki saa kirjanpidon raporteista varmistuksen siitä, että yritys on maksukykyinen ja on kykenevä maksamaan myönnetyn lainan sovitusti takaisin. (Tomperi, 2021, s. 10; ks. myös Ikäheimo ym., 2016, s. 26).

Kirjanpidon ja ulkoisen laskentatoimen raportit ja niiden toimittaminen ulkoisille sidosryhmille on aikataulutettua. Aikataulusta myöhästyminen aiheuttaa lisäkustannuksia. (Yrittäjät, n.d.)

## **2.2 Johdonlaskentatoimi**

Johdon laskentatoimi on toiselta nimeltään, sisäinen laskentatoimi. Johdonlaskentatoimen tarkoitus on tukea ja johtaa päätöksen tekoa. Johdonlaskentatoimen tarkoitus on pyrkiä ennakoimaan tulevaa. Johdonlaskentatoimi näkyy yrityksissä monimuotoisesti, sillä sen toteuttamisesta ei ole säännöksiä. Toisilla yrityksillä johdonlaskentatoimi on toteutettu kattavasti ja laajalla näkökulmalla. Toisilla se on toteutettu yksinkertaisesti, sekä mahdollisesti kohdistuen johonkin tiettyyn laskennan osa-alueeseen. (Ikäheimo ym., 2016, s. 118)

Johdonlaskentatoimi voi olla rahamääräistä mittaamista, seurantaa, analysointia tai ei rahamääräistä, kuten asiakastyytyvyyden mittaaminen. (Ikäheimo ym., 2016, s. 118)

Johdonlaskentatoimen rahamääräisessä mittauksessa, sekä seurannassa lasketaan esimerkiksi kustannuksia eli tehdään kustannuslaskentaa tai budjetoidaan eli suunnitellaan, sekä verrataan yrityksen ostokäyttämistä edellisiin vuosiin verraten. (Ikäheimo ym., 2016, s. 122) Kustannuslaskenta on yksi monista johdonlaskennan tarkastelun tavoista, sekä näkökulmista tuloksen selvittämiseksi. (Niskavaara, 2017)

Laskentatoimen tapa määritellään käyttötarkoituksen ja tavoitteen eli strategian mukaisesti. Ulkoisen- ja sisäisen laskentatoimen olennaisin ero on, että ulkoinen laskentatoimi on suunnattu tuottamaan lakisääteisiä raportteja ulkoisille sidosryhmille. Johdon laskentatoimi on suunnattu yrityksen sisäiseen käyttöön. Johdonlaskentatoimen tavoite on pyrkiä ennakoimaan tulevaa. (Ikäheimo ym., 2016, s. 145–152)

## 2.3 Tilitoimisto

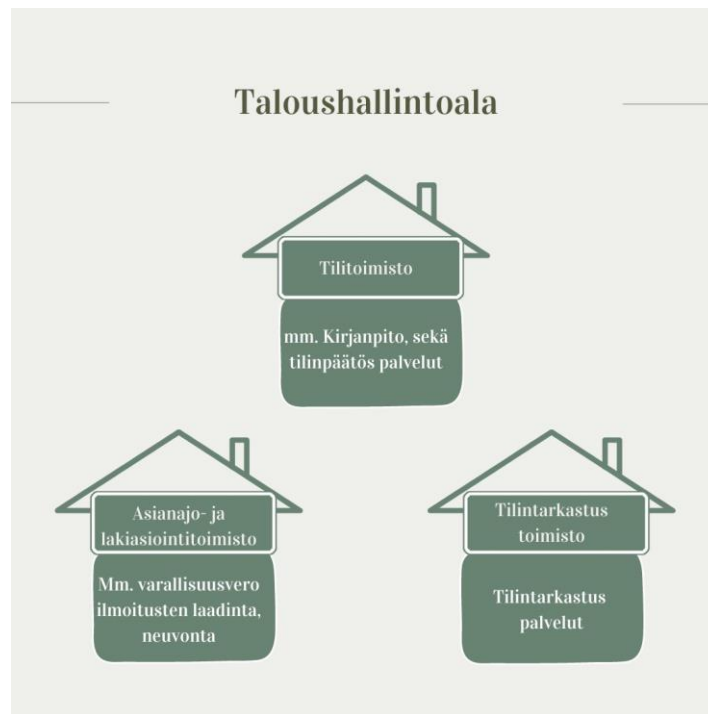
Tilitoimisto on palveluntarjoaja, joka tuottaa ja tarjoaa taloushallinto-, sekä asiantuntijapalveluita. Tilitoimistossa toimivien asiantuntijoiden työnimikkeitä ovat mm. kirjanpitäjä, tilintarkastaja, sekä taloushallinnon asiantuntija. Tilitoimistolta kirjanpito palvelun ostamista kutsutaan kirjanpidon ulkoistamiseksi. (Lehikoinen & Töyrylä, 2013 s. 17; Metsä-Tokila, 2019, s. 11–23)

Taloushallintoliitto (Taloushallintoliitto n.d.-d) erittelee tilitoimistoilta ostettavat palvelut näin:

1. ”Tilinpäätös ja juokseva kirjanpito  
Liiketapahtumien ja tositteiden kirjaukset, sekä kuukausittaiset että vuosittaiset raportit.
2. Palkanlaskenta  
Palkkoihin liittyvät laskennat ja seurannat, sekä viranomaisilmoitukset.
3. Kokonaisvaltainen liikekirjanpito eli ulkoisen laskennan palvelu  
Palvelu, jossa taloushallinto ulkoistetaan kokonaisvaltaisesti tilitoimistolle.
4. Sisäinen laskenta eli johdon laskentatoimi”  
Ohjaava, sekä suunnitteleva palvelu esimerkiksi kannattavuus tai katetuote laskelmille.” (Taloushallintoliitto n.d-d)

Seuraava alla näkyvä kuva 3 havainnollistaa taloushallintoalan palveluntarjoajien palveluntarjonnan jakautuminen.

Kuva 3. Kirjanpito osa taloushallinto alaa. (Metsä-Tokila, 2019, s. 11–23)



Edellä näkyvä kuva 3. havainnollistaa taloushallintoalan palveluntarjoajat, sekä palveluiden jakautumisen palveluntarjoajien kesken.

Tilitoimiston toiminta on osa taloushallinto alaa. Taloushallintoalan toiminnat jakautuvat taloushallintoalan palveluntarjoajille niin, että tilitoimisto tuottaa, sekä palvelee kirjanpito-, sekä tilinpäätös asioissa. Tilintarkastustoimisto palvelee tilintarkastus asioissa. Asianajo- ja lakiasiointitoimistot ynnä muut toimijat tuottavat taloushallintoalan muun laskentatoimen osa-alueesta esimerkiksi tulo- ja varallisuusveroilmoitusten laadintaa, sekä neuvontaa. (Metsä-Tokila, 2019, s. 11–23)

Taloushallintoala on muutoksen keskellä, sillä edellä kuvatut palveluntarjoajien osa-alueet ovat osittain jo sekoittuneet eri taloushallinto palveluntarjoajien kesken. Esimerkiksi tilitoimistoilta on paikoitellen mahdollista saada laajempia asiantuntijapalveluita. Muutosta on myös nähtävissä tilitoimistojen erikoistumisessa. Esimerkiksi pienet tilitoimistot panostavat kokonaisvaltaiseen ja henkilökohtaiseen palveluun. Vastaavasti toiset tilitoimistot saattavat suunnata toimintansa, sekä palveluntarjontansa taloudellisen konsultoinnin osa-alueelle peruskirjanpidon sijaan. (Metsä-Tokila, 2019, ss. 11–12, s. 35)

Tilitoimiston palvelunostosta kiinnostuminen ilmaistaan usein joko sähköisellä tarjouspyyntölomakkeella tai suoraan soittamalla. Tarjouspyyntölomakkeessa kuvataan liiketoimintamuoto, liikevaihto, sekä palvelu, jota tarjouspyyntö koskee. Viimeistään palvelusuhteen neuvottelu vaiheessa kirjanpitäjälle on hyvä yrittäjän avata omia ajatuksia, sekä toiveita neuvonnan ja ohjauksen tarpeesta. (Holopainen, 2023, s. 217)

Yrittäjän ja tilitoimiston virallinen yhteistyö alkaa tekemällä sopimus kirjanpidon toimeksiannosta sopimus tilitoimiston kanssa. (Yrittäjät, n.d.)

Tilitoimiston toimintaa valvova taho taloushallintoliitto valvoo, auktorisoi, sekä tarjoaa koulutuksia tilitoimisto, sekä kirjanpitäjä jäsenilleen. (Taloushallintoliitto n.d.-a)

Tilitoimiston ulkoistaminen hyödyttää yrittäjää. Yrittäjä minimoi kirjanpidon virheellisyyden riskiä, sillä virheellinen kirjanpito voi tuottaa paljon lisätyötä, sekä lisäkustannuksia. Ulkoistamalla kirjanpidon yrittäjä saa liiketoimintaa tukevan asiantuntija kumppanin. (Yrittäjät. n.d.)

### **3 Palveluntarjoajan valintaprosessi**

Palveluntarjoajan valinta on enemmänkin prosessi kuin hetken toimenpide.

Palveluntarjoajan valintaa varten on kerättävä riittävästi tietoa palvelunostopäätöksen toteuttamiseksi. Palvelunostoprosessissa muun muassa havainnoidaan palveluntarjoajaa, sekä verrataan eri vaihtoehtoja eri palveluntarjoajien välillä. (Fill & McKee, 2011 s. 63)

Fill & McKee:n mukaan yrityksen palveluntarjoajan valinnasta on päättämässä useampi yritykseen kuuluva henkilö. Heidän mukaansa yrityksen, sekä kuluttajan palveluntarjoajan valinnassa on eroja. He tunnistavat myös samankaltaisuuksia kuluttajan, sekä yrityksen palveluntarjoajan välillä. Fill & McKeen mukaan yritys tarvitsee enemmän taustaselvitystä palveluntarjoajan valinta päätöksen toteuttamiseksi kuluttajiin verrattuna, sillä muun muassa yrityksen rahallinen investointi on suurempi. (Fill & McKee, 2011. s. 64–65)

Yrityksen palvelunostoprosessissa on yleistä, että ostoista tehdään ostosopimuksia. Ostosopimukset voivat sitouttaa yrittäjän tilaamaan palvelua jopa vuosien määräajaksi. Sopimukseen sitoutuminen, sekä suuri rahallinen investointi lisää selvityksen ja

taustatutkimuksen määrää lopullisen ostopäätöksen toteuttamiseksi. (Fill & McKee, 2011. s. 64–65)

Kuluttajan palveluntarjoajan valintaprosessissa päätöksen tekijänä on yksilö. Kuluttajan palveluntarjoajan valintaprosessissa persoonalliset tekijät ja erot näyttävät suurempaa roolia. Nämä persoonalliset tekijät ovat jaettavissa sisäisiin ja ulkoisiin vaikuttaviin tekijöihin. Sisäiset tekijät ovat henkilökohtaisen mielipiteen, persoonallisuuden, sekä aikaisempien kokemusten tekijöiden summa. (Robbin ym., 2013, s. 25)

Ulkoiset valintaan vaikuttavat tekijät koostuvat hinnasta, markkinoinnista, asiantuntijuudesta, sekä palvelun ominaisuuksista. (Khan, 2006 s. 26–29)

Yrityksen, sekä kuluttajan palvelunvalintaan liittyvistä taustatekijöistä ja niiden eroista on pääteltävissä, että parturi-kampaamon palveluntarjoajan valintaprosessiin vaikuttavat tekijät ovat sekoitus yrityksen, sekä kuluttajan palvelunosto käyttäytymisen taustatekijöitä. Parturi-kampaajien ovat itsenäisiä yrittäjiä ja itsenäisenä päätöksen tekijänä lukeutuisivat kuluttajan mukaiseen ostokäyttäytymiseen. Parturi-kampaajan palveluntarjoajan valintaan vaikuttaa myös yrityksen taustatekijät, sillä parturi-kampaaja yrittäjän rahallinen investoinnin suuruus, sekä riski on hyvin todennäköisesti kuluttajaan verrattuna isompi.

Oli palvelunostajana yrittäjä tai kuluttaja, on palvelunostamisessa Grönroosin mukaan merkityksellisintä palvelun sijaan palvelun tuottama hyöty, eli arvo. Palvelun arvo, sekä hyöty todetaan palvelun käytön aikana tai sen jälkeen. Hyöty, sekä käytön kokeminen tapahtuu asiantuntijapalvelun ja neuvonnannon kohdalla. Palvelunostajan palvelukokemuksen arvo koostuu hyödyn, sekä ongelman ja tarpeen ratkaisun arvioinnin tuloksena. Palvelunostaja on ajoittain valmis joustamaan arvoistaan palvelua ja palveluntarjoajaa kohtaan. (Grönroos & Tillman, 2020, Asiakkaan näkökulma – ensimmäinen luku.)

### **3.1 Palveluntarjoajan valintatekijät**

Palveluntarjoajan valintatekijät ovat yhdistelmä palvelunostajan palveluvaatimuksia, sekä arvoja, joihin vaikuttaa esimerkiksi aikaisemmat palvelukokemukset, sekä edellä mainittu persoona. Valintaan vaikuttavia tekijöistä etsitään tietoa, sekä niitä verrataan asetettuihin

palveluvaatimukseen läpi palveluntarjoajan valintaprosessin. Palveluntarjoajan valintaprosessista lisää myöhemmin. (Grönroos & Tillman, 2020, Asiakkaan näkökulma – ensimmäinen luku; Robbin ym., 2013. s. 24 ja ss. 29–31)

### **3.2 Vuorovaikutus ja asiantuntijuus**

Asiantuntijuus merkitsee palvelun ostamisessa pätevyyttä, eli kokemusta, sekä osaamista palvelua kohtaan. Asiantuntijuus, sekä vuorovaikutus palveluntarjoajan valintatekijöinä nivoutuu yhteen. Vuorovaikutuksella on osuutta palvelukokemuksen ja palvelukokemuksen tuottaman arvon kokemisessa. Palveluntarjoajan asiantuntijan vuorovaikuttamisen palveluvaatimus on ostajan näkökulmasta vuorovaikutus, joka tapahtuu oikeaan aikaan, oikea-aikaista tietoa, ilman kankeaa ammattisanastoa. (Onnismaa, 2021, ss. 36–45)

Vuorovaikutus tekijän merkitys tilitoimiston valinnassa näyttäytyy paitsi kirjanpidollisen asiantuntijapalvelun hyödyntämisenä, sekä kirjanpitopalvelun arvon kokemisena. (Osuuspankki, n.d; Grönroos & Tillman, 2020, Asiakkaan näkökulma – ensimmäinen luku.)

### **3.3 Suositus**

Suositus on palveluntarjoajan etsintävaiheessa tapahtuva keskustelu, jonka tarkoitus on rajata palveluntarjoajien määrää. Suositus tapahtuu yleisimmin keskustelun lomassa. Suositukset lähtevät omasta tahdosta, sekä kokemuksesta. Kaikista toimivin suositus lähtee yrityksen arkipäiväisestä toiminnasta, sekä vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa. (Robbin ym., 2013 ss. 24–50)

Tutkimukset osoittavat, että varsinkin henkilökohtaisesti vastaanotetut suositukset nostavat merkittävästi luottamusta palveluntarjoajaa kohtaan. (Robbin ym., 2013 s. 24–27)

Sähköisessä muodossa olevien suositusten vaikutus on toimiva, mutta sen suosio, sekä toimivuus on laskenut vuosien saatossa. Eri sosiaalisen median ja verkkosivujen suositusten tulva koettiin henkilökohtaisesti saatuun suositukseen verraten kuormittavana. (Robbin ym., 2013 s. 29)



Tilitoimiston valintatekijänä suositus merkitsee samanaikaisesta palveluntarjoajien rajaamista, sekä luotettavaksi koettujen tilitoimistojen segmentointia. (Fill & McKee, 2011, s. 73; Robbin ym., 2013 s. 24–27)

### **3.4 Hinta**

Hinta tekijän vaikutus palveluntarjoajan valinnassa heijastaa asiakkaan kokemaa palveluntuottamaa arvoa. Mikäli asiakas kokee palvelun tuottavat arvoa, on asiakas siitä valmis maksamaan. Yleisesti korkeamman hinnan koetaan takaavan laadukkaampaa palvelua. (Simon ym., 2021. Hinta laadun osoittajana – toinen luku)

Tilitoimiston valinnassa hinta usein indikoi palveluntarjoajan laatua. Tilitoimiston hinnasta on usein pääteltävissä alanmukainen kouluttautumisen määrä, sekä osaaminen.

Palvelun ollessa hinnakkaampi, mutta tuodessaan paljon arvoa, harmittaa se huomattavasti vähemmän, kuin palvelu, joka on halpa, eikä toimi laisinkaan. (Simon ym., 2021. Hinnalla on monta nimeä– ensimmäinen luku; ks. myös Taloushallintoliitto n.d.-c)

### **3.5 Sijainti**

Palveluntarjoajan, eli tilitoimiston fyysisellä sijainnilla on merkitystä, mikäli haluaa henkilökohtaista palvelua kasvatusten tai on valinnut kirjanpitoaineiston paperi muotoisen toimittamisen kirjanpitäjälle. Sähköiset kirjanpito-ohjelmat mahdollistavat kirjanpitoaineiston toimittamisen ajasta, sekä paikasta riippumatta. Sijainnilla ei siis ole väliä, mikäli yhteydenpito ja asiointi, sekä kirjanpitoaineistoin toimitus tapahtuu sähköisesti. (Yrityksenperustaminen.net, n.d.)

### **3.6 Palveluntarjoajan valintaprosessin kulku**

Palveluntarjoajan valintaprosessin kulku on monivaiheinen. Palveluntarjoajan valintaprosessin kulku vaihtelee ostettavan palvelun, sekä ostajan tiedon tarpeen mukaan. (Khan, 2006, s. 7–8)

Alas kuvaan 4. on havainnollistettu palveluntarjoajan valintaprosessin kulku vaiheesta yksi vaiheeseen viisi asti.

Kuva 4. Palveluntarjoajan valintaprosessin kulku. (Fill & Mckee, 2011. s. 69–75)



Yllä oleva kuva 4. havainnollistaa palvelunvalintaprosessin kulkua.

Palvelunvalintaprosessin kulku alkaa tarpeen tai ongelman tunnistamisesta.

Tarpeentunnistamisen jälkeen tarve spesifioidaan palveluksi, joka ratkaisee ongelman tai tarpeen. Spesifiointi on tärkeä vaihe, sillä sen tarkoitus on rajata palvelu tarvetta vastaavaksi. Spesifioinnin tarkoitus on myös kartoittaa palveluntarjoaja markkinat. (Fill & McKee, 2011 s. 72)

Palvelun etsintä on vaihe, jossa palvelunostaja etsii aktiivisesti palvelua. Etsintä vaiheessa palvelunostaja arvioi palveluntarjoajan, palvelun, sekä palveluntarjoajan palvelukokemuksen. Arvioinnin tarkoitus on kerätä riittävästi tietoa palvelun tuomasta arvosta, sekä luottamuksen tasosta. Taustatietoa etsitään, jotta riski epäonnistuneelle palvelunostotapahtumalle olisi mahdollisimman pieni. Etsintä vaiheessa suositusten saaminen ja jakaminen on keskiössä tarjonnan rajaamiseksi. (Fill & McKee, 2011, s. 73)

Tarjouspyyntö vaiheen tarkoitus on selkeyttää, sekä tarkentaa palvelun hinta ja ominaisuudet. Tarjouspyynnön aikana tarkennetaan palvelusopimuksen luonne. Tämä määrittelee yritysten välisen tulevan suhteen. (Fill & McKee, 2011, s. 73)

Lopullinen päätös palveluntarjoajan valinnasta tapahtuu palvelunostoprosessin palveluntarjoajan valinta vaiheessa. Palvelunostopäätös perustuu aikaisempien vaiheiden aikana kerättyihin tietoihin.

Palvelunostoprosessin arviointi vaiheessa ostaja arvioi palvelutarpeen täyttymistä ja ongelman ratkaisun saavuttamista. Arviointi vaihe tapahtuu palvelutapahtuman aikana, sekä sen jälkeen. (Fill & McKee, 2011, s. 75)

#### **4 Tilitoimiston valintaoppaat ja artikkelit**

Tilitoimiston valintaa ohjeistavia oppaita ja artikkeleita on luettavissa eri verkkosivujen kautta, kuten taloushallintoliiton tai Uusyrittyskeskuksen nettisivuilta. (Taloushallintoliitto n.d.-a; Uusyrittyskeskus, n.d.; Rantalainen, 2021)

Seuraava alapuolella näkyvä kuva 5. havainnollistaa tilitoimiston valintaoppaita tarjoavat organisaatiot.

Kuva 5. Tilitoimiston valintaoppaita tarjoavat organisaatiot (Accountor, 2022; Visma solutions oy, 2018; Rantalainen, 2021; Tonava, 2020, Uusyrityskeskus, n.d.; Yrittäjät, 2021; Taloushallintoliitto n.d-f.; Partti, n.d.)



Yläpuolella näkyvä kuva 5. havainnollistaa, että tilitoimiston valintaoppaita tarjoavat organisaatiot ovat taloushallintoalan yrityksiä ja ammattilaisia (Rantalainen, 2021; Tonava, 2020), sekä taloushallintoalan toiminnanohjausjärjestelmiä tuottavia yrityksiä, (Accountor, 2022; Visma Solutions Oy, 2018.) että yritysneuvontaa tuottavat tahot ja taloushallintoalan sidosryhmät. (Uusyrityskeskus, n.d.; Yrittäjät, 2021; Taloushallintoliitto n.d.-f)

Alla kuva 6. havainnollistaa tilitoimiston valintaoppaiden, sekä artikkelien keskeisimmät asiat teemoittain.

Kuva 6. Tilitoimiston valintaoppaiden keskeisimmät teemat. (Accountor, 2022; Visma Solutions Oy, 2018; Rantalainen, 2021; Uusyrityskeskus, 2021; Yrityksenperustaminen, n.d.; Taloushallintoliitto n.d.-f)



Edellä näkyvä kuva 6. osoittaa, että tilitoimiston valintaoppaissa toistuvat teemat ovat auktorisoitu tilitoimisto, palveluntarpeen kartoitus, suositukset, sijainti, henkilökemiat, sekä hinta.

Auktorisoidun tilitoimiston osalta oppaat suosittelleva valitsemaan taloushallintoliiton auktorisoiman tilitoimiston ja kirjanpitäjän. Auktorisoidun tilitoimiston valinta vähentää palveluntarjoajan valinnan epäonnistumisen riskiä. (Taloushallintoliitto n.d.-a)

Oppaiden mukaan keskeinen teema on myös henkilökemiat ja kommunikaation sujuvuus. Henkilökemian ja kommunikaation sujuvuus tilitoimiston valintaprosessissa on merkityksellinen, sillä kirjanpitäjä on tärkeä kumppani, jolta pitää uskaltaa kysyä mitä vain. (Accountor, 2022; Visma Solutions Oy, 2018; Rantalainen, 2021; Uusyrityskeskus, 2021; Yrityksenperustaminen, n.d.)

Hinta tekijästä tilitoimiston valintaoppaat ovat yksimielisiä siitä, että yrittäjän kannattaa tutustua taloushallintopalvelun sisältöön, sekä hinnoittelun perusteisiin. Oppaissa hinta vertailuun kannustetaan, sekä muistutetaan hinnan voivan kertoa tilitoimiston koulutuksen ja osaamisen tasosta. (Accountor, 2022; Visma Solutions Oy, 2018; Rantalainen, 2021; Tonava, 2020; Lehtola, 2016.; Uusyrityskeskus, n.d; Yrittäjät, n.d.; Partti, n.d.; Taloushallintoliitto n.d.)

## **5 Menetelmät**

Tutkimusongelman selvittämiseksi tutkimus on toteutettu tutkimushaastatteluna, eli teemahaastatteluna. Teemahaastattelu on laadullinen tutkimusmenetelmä.

Teemahaastattelun ominaispiirre on, että haastateltavat ovat kokeneet saman tilanteen tai asian. (Teemahaastattelu – puolistrukturoitu haastattelu – neljäsluku, toinen kappale)

Teemahaastattelussa tutkijan tulkinnalla, sekä ymmärtämisellä on suuri merkitys. (Hirsjärvi & Hurme, 2022, Ihmistutkimuksen lähtökohtia -toinen luku, toinen kappale)

Teemahaastattelun valintaan on vaikuttanut mahdollisuus tuoda parturi-kampaajien uusia näkökulmia esiin.

Haastattelussa kysymysten teemat ovat kaikille osallistuneille samat. Haastattelu kysymystä on saatettu muotoilla, jättää kysymättä, tai tarkentaa haastattelun tarpeen, sekä tilanteen mukaan. (Teemahaastattelu – puolistrukturoitu haastattelu – neljäsluku, toinen kappale)

### **5.1 Tutkimushaastattelu**

Haastatteluun osallistui neljä parturi-kampaaja yrittäjää. Haastatteluun osallistuneiden parturi-kampaajien toimintamuodoista kerrotaan seuraavassa kappaleessa.

Haastattelut toteutettiin huhti-toukokuun aikana vuonna 2023.

Haastatteluista kaksi on toteutettu kasvotusten ja kaksi puhelimitse. Haastattelumuodosta riippumatta haastatteluiden kestot vaihtelivat kolmenkymmenen minuutin ja kahden tunnin välillä. Haastattelut toteutettiin rauhallisessa ympäristössä ilman kiireen tunnetta.

Haastattelu aineistoa on kirjoitettu tekstimuotoon haastattelun aikana, sekä heti

haastattelun jälkeen. Aineiston tekstimuotoon jäsentämisen eli litteroinnin jälkeen on aineisto järjestetty ja analysoitu haastateltavien nostamien teemojen mukaan.

Haastatteluaineisto on analysoitu teemoittelemalla. Teemoittelussa esiin nousevat analysoitavat teemat ovat haastateltavien itsensä esiin nostamia. (Tietoarkisto, n.d.) Analysoinnin lähtökohta on ymmärtämiseen pyrkivä.

## 5.2 Haastattelurunko ja teema-alueet

Haastattelu kysymykset on muotoiltu tukemaan tutkimuskysymyksiä, mitkä tekijät vaikuttavat parturi-kampaaja yrittäjän tilitoimiston valinnassa, sekä onko he tietoisia tilitoimiston valintaoppaista ja onko näitä oppaita hyödynnetty?

Kysymykset on muotoiltu mahdollisimman avoimiksi. Kysymysten avoimuuden vuoksi kysyttävien kysymysten määrä on rajallinen.

Tilitoimiston valintaan vaikuttavien tekijöiden haastattelurunko:

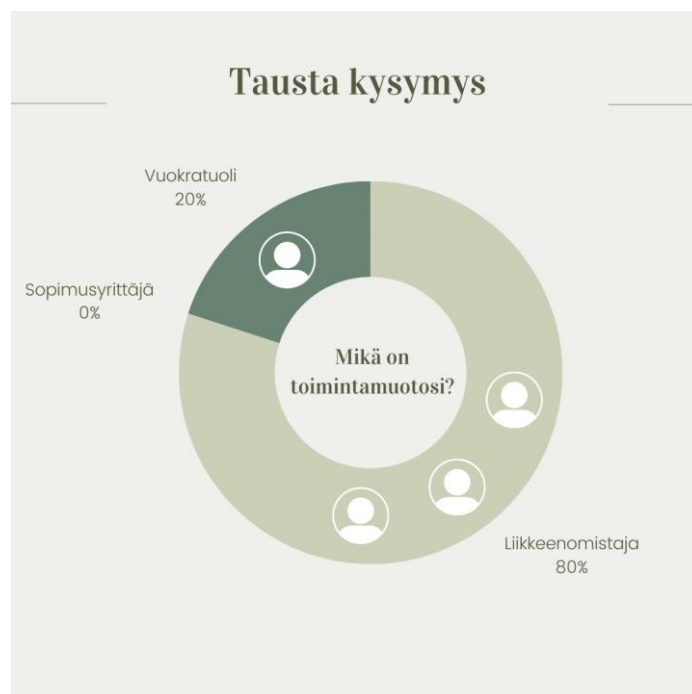
1. Palveluntarpeen tunnistaminen ja kirjanpidon ulkoistaminen:
  - Mitä teet laskennallisesti itse ja mitä tekee kirjanpitäjä?
2. Palveluntarjoajan etsintä, tarjouspyyntö, sekä palveluntarjoajan valinta:
  - Kuvaile polku, miten ja miksi valitsit kirjanpitäjäsi?
3. Palveluntarjoajan arviointi
  - Mitä arvostat tilitoimistossasi?
4. Kirjanpitäjän valintaopas
  - Hyödynsitkö tai onko tullut vastaan oppaita, nettisivuja kirjanpitäjän valintaan liittyen?
5. Tausta kysymykset
  - Oletko liikkeenomistaja, vuokratuoli tai sopimusyrittäjä?
  - Yrityksen perustamisvuosi?

Haastatteluun osallistuneista puhutaan seuraavaksi nimikkeillä haastateltava A, Haastateltava B, Haastateltava C, sekä Haastateltava D.

## 6 Tulokset

Haastatteluun osallistuneiden parturi-kampaajien toimintamuodot havainnollistuvat seuraavassa alla näkyvässä kuvassa 7.

Kuva 7. Toimintamuoto kysymys.

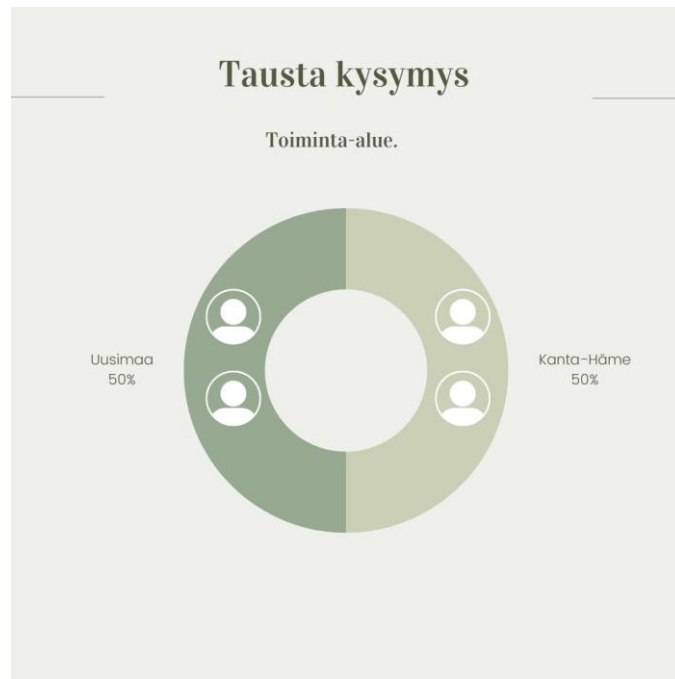


Edellä näkyvä kuva 7. havainnollistaa ympyrädiagrammin muodossa haastatteluun osallistuneiden parturi-kampaaja yrittäjien toimintamuodon. 80 %, eli suurin osa haastatteluun osallistuneista on liikkeenomistajia.

Seuraava alapuolella näkyvä kuva 8. taustoittaa haastatteluun osallistuneiden toiminta-alueen.

Kuva 8. Toiminta-alue kysymys.

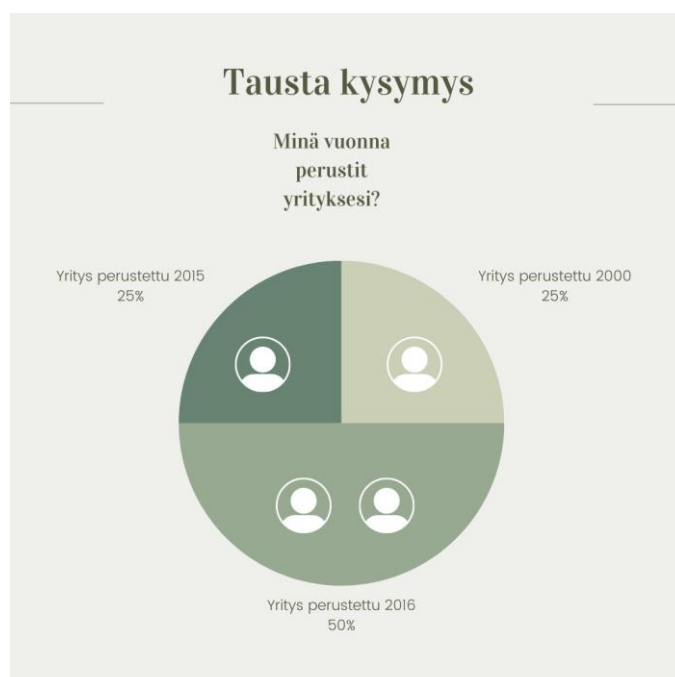




Yläpuolella näkyvä kuva 8. havainnollistaa ympyrädiagrammin muodossa haastateltavien kuntakohtaisen toiminta-alueen jakautumisen. Puolet haastatteluun osallistuneista toimii Kanta-Hämeen alueella. Vastaavasti puolet osallistuneista toimii Uusimaan alueella.

Seuraavassa alla näkyvässä kuvassa 9 havainnollistuu haastatteluun osallistuneiden yrityksen perustamisvuosi.

Kuva 9. Yrityksen perustamisvuosi kysymys.



Yläpuolella näkyvä kuva 9. osoittaa ympyrädiagrammin muodossa haastatteluun osallistuneiden parturi-kampaamo yritysten perustamisvuoden jakautumisen. Kaksi neljästä haastatteluun osallistuneesta on perustanut yrityksen vuoden 2016 aikana. Yksi haastatteluun osallistunut on perustanut yrityksen vuoden 2000 aikana ja yksi vuonna 2015. Haastatteluun osallistuneet ovat valinneet tilitoimistonsa yrityksen perustamisen yhteydessä.

Seuraava alla näkyvä kuva 10. havainnollistaa ympyrädiagrammin muodossa palveluntarjoajan valintaprosessin palveluntarpeen tunnistamisvaihetta.

Kuva 10. Kysymys palveluntarpeen tunnistaminen vaiheesta.



Edellä näkyvässä kuvassa 10. havainnollistuu palveluntarjoajan valintaprosessin palveluntarpeen tunnistaminen. Kaikki haastatteluun osallistuneet ovat ulkoistaneet kirjanpidon tilitoimistolle. 50 % vastanneista on ulkoistanut tilitoimiston tutulle tai sukulaiselle. Vastaavasti 50 % vastanneista on ostanut kirjanpidon palvelun lähipiirin ulkopuolelta.

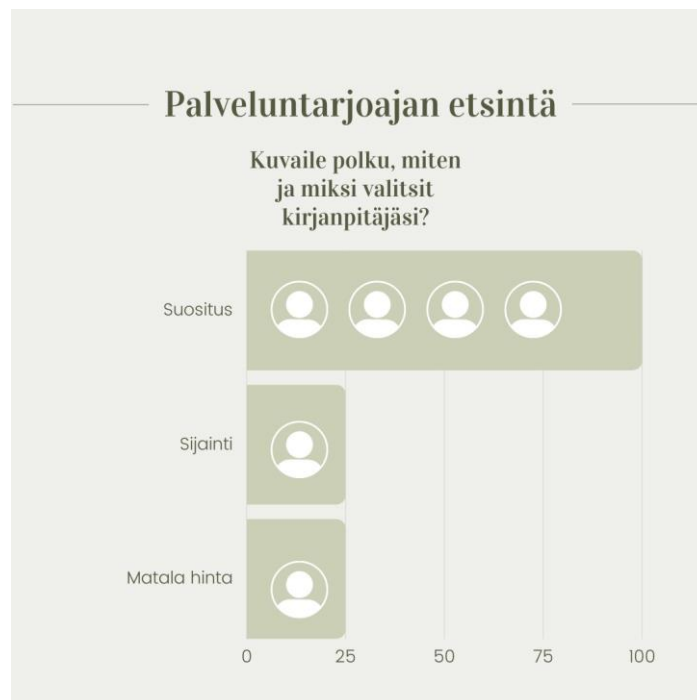
Kaikki vastanneet kertoivat kirjanpidollisesti ja laskentatoimillisesti osallistuvansa niin, että

he toimittavat ainoastaan vaaditut tositteet kirjanpitäjälle. Kirjanpitäjä tekee tositteiden perusteella ajankohtaiset laskelmat ja tiedottaa milloin ja mitä pitää kulloinkin maksaa. Vastanneet nostivat yhteisesti näiden maksujen olevan ennakkovero ja arvonlisävero maksuja.

Haastatteluista nousi ilmi, että parturi-kampaajat ovat kiinnostuneita tilitoimiston lisäpalveluista, kuten laskentatoimen hyödyntämisestä liiketoiminnallisesti.

Alapuolella näkyvä kuva 11. osoittaa palveluntarjoajan valintaprosessin etsintä vaiheeseen vaikuttavat tekijät.

Kuva 11. Palveluntarjoajan etsintä vaiheen kysymys.



Yllä näkyvä kuva 11. havainnollistaa rivikaavion muodossa palveluntarjoajan valintaprosessin etsintä vaiheen tekijöitä.

Palveluntarjoajan valintaprosessin etsintä vaiheessa tilitoimiston valintaan vaikuttavia tekijöitä on suositus, sijainti, sekä hinta. Parturi-kampaajat kertovat omin sanoin tilitoimiston etsinnästä näin:

*Haastateltava A: ”No mä kysyin ensimmäisenä tutuilta suosituksia ja meinasinkin suosituksen perusteella mennä sinne suositeltuun tilitoimistoon asiakkaaks, mutta sitten löysinkin lähempää kirjanpitäjän ni valitsin sen”*

*Haastateltava B: ”No toki voin vastata, mutta vastaus on vaan aika lyhyt. Sattuu olemaan kollegan perhetuttu. Olin niin tyytyväinen, että en sitte alkanut ettii uutta”*

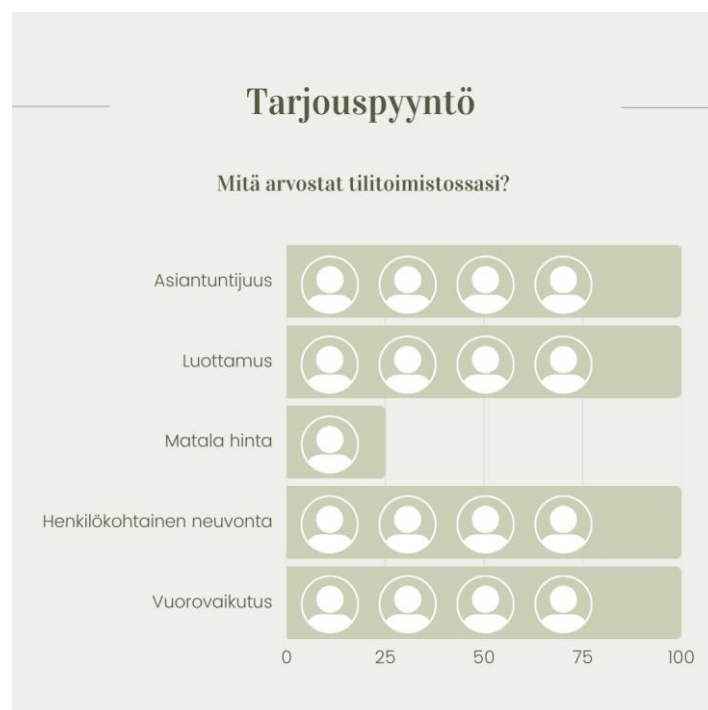
*Haastateltava C: ”Öö no se on mun sukulainen ja omaa pitkän hyvän uran kirjanpitäjänä”*

*Haastateltava D: ”Suosituksen kautta lähin ettiin.”*

Yläpuolella havainnollistetussa omien sanojen mukaisessa haastattelun vastauksessa käy ilmi, että toimi tilitoimiston valintaprosessissa on suosituksen kysyminen. Suosituksia on kysytty kollegoilta, sukulaisilta, sekä tutuilta.

Alla näkyvä kuva 12. osoittaa, palveluntarjoajan valintaprosessin tarjouspyyntö vaiheeseen vaikuttavia tekijöitä.

Kuva 12. Palveluntarjoajan valintaprosessin tarjouspyyntövaiheen kysymys.



Yläpuolen kuva 12. osoittaa rivikaavion muodossa, mitä parturi-kampaamo yrittäjät arvottavat tilitoimistossa.

Palveluntarjoajan valintaprosessin tarjouspyyntövaiheessa kaikki osallistuneet pitivät tärkeänä, että tilitoimisto on luotettava ja asiantunteva. Kaikki haastatteluun osallistuneet nostivat kirjanpitäjän ja yrittäjän välisen vuorovaikutuksen tärkeyden. Yksi neljästä haastatteluun osallistuneesta koki matalan hinnan olevan tärkeä valintatekijä. Haastateltavat korostivat yhteisesti arvottavansa helposti lähestyttävää kirjanpitäjää, sekä saamaansa tukea ja neuvontaa kirjanpidollisissa, sekä liiketaloudellisissa asioissa. Parturi-kampaajat arvostivat, että kirjanpitäjä muistuttaa, mikäli muistutettavaa on.

Alapuolella näkyvä kuva 13. kuvaa palveluntarjoajan valintaprosessin arviointi vaiheeseen vaikuttavia tekijöitä.

Kuva 13. Palveluntarjoajan valintaprosessin arviointi kysymys.



Yllä olevaan kuvaan 13. on havainnollistettu rivikaavion muodossa tekijät, joita parturi-kampaaja yrittäjät arvostavat tilitoimistossaan.

Kaikki haastatteluun osallistuneet arvostivat henkilökohtaista neuvontaa, asiantuntijuutta,

sekä luottamusta. 50 % haastatteluun osallistuneista korosti arvottavansa matalaa hintaa. 50 % haastatteluun osallistuneista kertoivat maksavansa mielellään asiantuntijuudesta, sekä henkilökohtaisesta neuvonannosta.

Seuraavaan alla näkyvään kuvaan 14. on havainnollistettu kirjanpidon valintaoppaiden hyödyntämisen kysymys.

Kuva 14. Tilitoimiston valintaopas kysymys.



Yllä näkyvässä kuvassa 14. havainnollistuu ympyrädiagrammin muodossa tilitoimiston valintaoppaiden hyödyntäminen tilitoimiston valintaprosessissa.

Haastateltavista kukaan ei ollut tietoinen tilitoimiston valintaoppaista. Tilitoimiston valintaopas keskustelun yhteydessä haastateltavilla nousi kiinnostusta oppaita kohtaa.

Alla kuvaan 15. on havainnollistettu yhteenvedona tilitoimiston valintatekijät.

Kuva 15. Tilitoimiston valintatekijät yhteenveto.



Edellä näkyvä kuva 15. kuvaa yhteenvetona rivikaavion muodossa parturi-kampaaja yrittäjien tilitoimiston valintatekijät.

Yhteenvetona kaikki haastatteluun osallistuneet ovat ulkoistaneet kirjanpidon tilitoimistolle. Tilitoimiston valintatekijöinä kaikilla haastatteluun osallistuneilla on suositus, asiantuntijuus, vuorovaikutus, sekä luottamus. 50 % haastatteluun osallistuneista nosti valintaan vaikuttavaksi tekijäksi matalan hinnan. Lisäksi 25 % osallistuneista piti tilitoimiston fyysistä sijaintia tärkeänä valintatekijänä.

## 7 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyö tutkimuksen tavoite oli selvittää mitkä ovat parturi-kampaaja yrittäjän tilitoimiston valintatekijät, sekä ovatko parturi-kampaaja yrittäjät tilitoimiston valintaoppaista tietoisia. Tutkimuksen tulokset osoittivat tilitoimiston valintatekijöiden teeman olevan luottamus.

Hinnan vaikutuksesta tilitoimiston valintaprosessissa on pääteltävissä, että vaikka tilitoimiston hinnoittelu on yhdelle haastatteluun osallistuneelle kynnyksikysymys, on se

toisille yrittäjälle vähemmän merkityksellinen. Hintatekijän vaikutus nousi tuloksissa haastatteluun osallistuneilla eri palveluntarjoajan valintaprosessin vaiheessa.

Palveluntarjoajan valintaprosessin etsintä vaiheessa hintatekijää arvotti yksi haastatteluun osallistunut. Palveluntarjoajan arviointi vaiheessa kaksi haastatteluun osallistunutta arvotti hinta tekijää. Hinta tekijän nouseminen eri palveluntarjoajan valintaprosessin vaiheessa on pääteltävissä, että palvelukokemuksen tuottama hinta ei vastaa palvelukokemuksen tuottamaa koettua arvoa. Teoria hintatekijän vaikutuksesta palveluntarjoajan valinnassa tukee tuloksia.

Tulosten välillä on yhteyksiä. Tuloksista on pääteltävissä, että haastatteluun osallistuneet parturi-kampaaja yrittäjät, jotka arvottivat selkeästi matalaa hintaa ovat valinneet tuttavain tai sukulaisen tilitoimiston, sekä kirjanpitäjän. Muun kuin tuttavain tai sukulaisen tilitoimiston valinneet yrittäjät korostivat matalan hinnan sijaan asiantuntijapalvelun hyödyntämisen merkitystä. Hintatekijän eroavaisuudesta huolimatta, molemmat ryhmät arvottivat luottamusta, sekä henkilökohtaista palvelua. Teoria palveluntarjoajan valintaprosessiin vaikuttavista tekijöistä valintaprosessissa tukee tuloksia.

Tulokset osoittavat, että suositus on palveluntarjoajan valintaprosessissa ensisijainen palveluntarjoajan etsinnän tapa. Tuloksista on pääteltävissä, että suosituksen merkitys palvelun ostoprosessissa on myös merkittävä luottamuksen lisäävä tekijä. Teoria ja aikaisemmat tutkimukset tukevat suosituksen merkitystä palveluntarjoajan valinnassa. Tuloksista on pääteltävissä, että suosituksen kysymistä käytettiin palveluntarjoajien rajaamisen keinona ylläpitäen mahdollisuuden löytää riittävän hyvin palvelunostokriteerit täyttävä tilitoimisto.

Tilitoimiston fyysisen sijainti nousi yksittäisenä tuloksena. Fyysisen sijainnin valintatekijän merkityksellisyydestä tilitoimiston valintaprosessissa on pääteltävissä, että osa parturi-kampaaja yrittäjistä arvottaa asiointia tilitoimiston kanssa kasvotusten. Toiset ovat suosivat sähköistä kirjanpitoa, sekä sähköistä asiointia. Teoria tukee yksilön palvelukokemuksen aikaisen arvottamisen, sekä palveluntarpeen arvioinnin tuloksia.

Tulokset osoittavat, että tilitoimiston valintaoppaista ei olla tietoisia. Tulosten perusteella on pääteltävissä, että parturi-kampaaja yrittäjillä on mielenkiintoa tilitoimiston valintaoppaita



kohtaa. Tilitoimiston valintaoppaiden epätietoisuudesta huolimatta tuloksista on pääteltävissä, että parturi-kampaaja yrittäjien tilitoimiston valinta tekijät ovat samat tai lähes samat, mitä oppaat suosittelivat. Teoria tilitoimiston valintaoppaiden hyödyntämisestä tukee, sekä täydentää tuloksia.

Tulosten yhteenvedon mukaan parturi-kampaaja yrittäjän keskeisimmät valintatekijät ovat tuloksien mukaan asiantuntijuus, vuorovaikutus, sekä suositus. Hinta tekijä jäi tuloksissa vähempään arvoon luottamuksen, vuorovaikutuksen ja asiantuntijuuteen verrattuna. Tutkimuksen tuloksista ei käy ilmi, kuinka hyvin parturi-kampaajat tuntevat kirjanpidon tai laskentatoimen hyödyntämisen keinoja.

Tulosten toistuva teema on luottamus. Kaikki edellä mainitut valintatekijöiden tulokset sijainti tekijää lukuun ottamatta, korostavat luottamus tekijän merkitystä tilitoimiston valinnassa. Luottamus tekijän merkitystä tukee teoria. Palvelunostoprosessiin vaikutti yrittäjällä mahdollisesti ajallisesti, sekä rahallisesti sitoutuminen, kirjanpidon lakisääteisyys ja aikataulut. Luottamus tekijän merkitystä lisää teoriainkin mukaan entisestään se, että virheellinen kirjanpito voi koitua yrittäjälle kalliiksi, sekä aikaa vieväksi.

## **8 Pohdinta**

Tutkimuksen tuloksissa onnistuttiin nostamaan parturi-kampaajille merkitykselliset tilitoimiston valintatekijät, sekä selvittämään ovatko he tietoisia kirjanpitäjä valinta oppaista. Tulokset vastaavat tutkittua teoriaa ilmiöstä.

Tutkimuksesta on pääteltävissä, että parturi-kampaajan tilitoimiston valinta kohdistuu tilitoimistoon, johon yrittäjä pystyy luottamaan. Yllättävintä tutkimuksessa oli tiedon puute tilitoimiston valintaoppaista.

Neljän parturi-kampaajan haastatteluiden yhteneväiset tulokset puoltavat tutkimuksen luotettavuuden puolesta.

Haastateltavien rajallisesta määrästä huolimatta tutkimus on luotettava. Luotettavuutta lisää tutkimuksen tuloksien toistuminen aikaisemmissa tutkimuksissa, sekä kirjallisuudessa.

Tutkimukseen valittu tutkimusmenetelmä antoi mahdollisuuden ennalta odottamattomien

uusien aiheiden esiintuomisen, sekä syvensi ymmärrystä parturi-kampaajien tilitoimiston valintatekijöistä.

Opinnäytetyöprosessissa yllätti, kuinka syvälle eri ammattiosa-alueisiin teoria osuuden aiheet ulottuvat. Esimerkiksi teoriaan perehtyminen vei nopeasti markkinoinnin teemojen tutkimiseen ostoprosessin näkökulmasta. Tutkimuksen myötä ymmärtäminen ja osaaminen palveluntarjoajan valintaprosessista ja laskentatoimen hyödyntämisestä parturi-kampaamon liiketoiminnassa on monipuolistunut, sekä laajentunut. Tämän tutkimuksen toteutus lisäsi ymmärrystä, sekä osaamista myös tutkimusprojektin toteuttamisesta.

Tutkimuksen toteutus eteni nopeassa tahdissa. Nopeudesta huolimatta tutkimuksen runko, sekä kulku on tutkimukseen käytettyyn ajankäyttöön suhteutettuna sisällöltään oleellinen, sekä selkeä.

Tutkimuksen, sekä haastattelun toteutus oli ensimmäistä laatuaan tutkijalle. Vaikka haastattelun toteutusta oli harjoiteltu. Haastattelu tilanne vaatii jatkossa tutkijalta vielä enemmän rohkeutta kysyä tarkentavia kysymyksiä tilanteessa, jossa haastateltava on mahdollisesti vähä sanainen.

Haastattelukysymyksiä olisi lisäksi voinut strukturoida enemmän palveluntarjoajan valintaprosessin vaiheiden mukaisesti. Haastattelukysymysten toteutus ja haastattelu tilanne koetaan tästä huolimatta onnistuneen, sillä hyvin avoimeksi muotoillut kysymykset ovat tarkoituksen mukaisesti tuoneet ilmi parturi-kampaajien arvottamat tilitoimiston valintatekijät.

Opinnäytetyö ja opinnäytetyön tulokset hyödyttävät parturi-kampaaja yrittäjiä, sekä tilitoimistoja, jotka haluavat tietää, sekä hyödyntää tietoa mitkä tekijät vaikuttavat parturi-kampaaja yrittäjän tilitoimiston valinnassa. Tulokset ovat hyödynnettävissä esimerkiksi tilitoimiston halukkuuteen kohdentaa palveluitaan parturi-kampaaja yrittäjille. Vastaavasti parturi-kampaajat hyötyvät opinnäytetyöstä syventämällä, sekä lisäämällä tietoa tilitoimiston valintaan vaikuttavista tekijöistä.

Jatkotutkimus aiheena opinnäytetyöstä nousee tilitoimiston valintatekijöiden hyödyntäminen tilitoimiston markkinoinnissa.

## Lähteet

Accountor. (2022) *Tilitoimiston valinta edessä? Pienyrittäjä, käy läpi nämä 11 kysymystä.*

<https://www.accountor.com/fi/finland/blogi/tilitoimiston-valinta-11-kysymysta>

Countingup. (2021) *Bookkeeping and accounting tips for hairdressers.*

<https://countingup.com/resources/bookkeeping-and-accounting-for-self-employed-hairdressers-and-beauty-salon-owners/>

Fill, C. & McKee, S. (2011). *Business Marketing Face to Face: The Theory and Practice of B2B.*

Goodfellow Publishers, Limited.

<https://hamk.finna.fi/Record/nelli19.2550000000711476?sid=2972189157>

Grönroos, C. & Tillman, M. (2020). *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. Talentum.

<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789521443541>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö.*

Gaudeamus Oy. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523458123>

Holopainen, T. (2023). *Yrityksen perustamisopas 2023: Käytännön käsikirja aloittavalle*

*yritykselle.* Asiatieto. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789518986884>

Ikäheimo, S., Malmi, T., & Walden, R. (2016). *Yrityksen laskentatoimi.* Talentum Pro.

<https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/JACBIXDTEB>

Kampan, H. (2020) *Toiminnan jatkuvuus tilinpäätösperiaatteena.* Tilisanomat.

<https://tilisanomat.fi/kirjanpito/toiminnan-jatkuvuus-tilinpaatosperiaatteena>

Khan, M. (2006). *Consumer Behavior and Advertising Management.* New Age International.

<https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.hamk.fi/lib/hamk-ebooks/reader.action?docID=418811>

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Lakihelppi. (n.d.) *Mitä on vuokratuolisopimus?* <https://lakihelppi.com/vuokratuolisopimus/>

Lehikoinen, R. & Töyrylä, I. (2013). *Ulkoistamisen käsikirja*. Talentum. <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/FACBEXDTEB>

Lehtola, A. (2020) *Vinkit tilitoimiston valintaan*. Yrittäjät.  
<https://www.yrittajat.fi/blogit/vinkit-tilitoimiston-valintaan/>

Leppiniemi, J. & Leppiniemi, R. (2010). *Pieni kirjanpitovelvollinen: Kirjanpito ja tilinpäätös*. Talentum Media. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/HABBIXCTDG#/kohta:115/piste:b2400>

Metsä-Tokila, T. (2019) *Taloushallintoalan toimialaraportti 2019*. Valtioneuvosto.  
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161842>

Niskavaara, E. (2017) *Yritystaloutta esimiehille*. Alma. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/EACBDXDTEB#kohta:3.\(\(20\)Miten\(\(20\)yrityksen\(\(20\)menestyst\(\(e4\)\(\(20\)mitataan?\(\(20\):\(3.2\(\(20\)Kannattavuuden\(\(20\)arviointi:\(3.2.2\(\(20\)P\(\(e4\)\(\(e4\)oman\(\(20\)tuotto:\(Kokonaisp\(\(e4\)\(\(e4\)oman\(\(20\)tuotto/piste:b2163](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/EACBDXDTEB#kohta:3.((20)Miten((20)yrityksen((20)menestyst((e4)((20)mitataan?((20):(3.2((20)Kannattavuuden((20)arviointi:(3.2.2((20)P((e4)((e4)oman((20)tuotto:(Kokonaisp((e4)((e4)oman((20)tuotto/piste:b2163)

Omapaja. (n.d.) *Parturi-tarvitsetko tukea yrittäjyyteen?* Omapaja.  
<https://www.omapaja.fi/blogi/parturi>

Onnismaa, J. (2021). *Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. Gaudeamus.  
<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523457102>

Osuuspankki. (n.d.) *Kirjanpito kertoo yrityksen taloudesta ja kirjanpitäjä auttaa sen tulkinnassa*. <https://www.op.fi/yritykset/asiakkuus/yrittajan-talousvalmennus/kirjanpito-ja-maksuliikenne/kirjanpito-ja-kirjanpitajan-valinta>

Partti, P. (2018) *Mitä pitää huomioida tilitoimiston valinnassa - Taloushallinnon ostajan ABC*. Talouskuutio. <https://www.talouskuutio.fi/tilitoimistopalvelut>

Rantalainen. (2021) *Miten taloushallinnon kumppani valitaan?* Haettu 6.6.2023 osoitteesta  
<https://www.rantalainen.fi/julkaisut/artikkelit/miten-taloushallinnon-kumppani-valitaan/>

Robbin, P., Church, G., Phillips, R., Cordell, G., & Moore, J. (2013). *The Passion Conversation: Understanding, Sparking, and Sustaining Word of Mouth Marketing*. John Wiley & Sons, Incorporated. <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.hamk.fi/lib/hamk-ebooks/detail.action?docID=1471734>

Simon, H., Orvomaa, M., Jonason, A., Mörée, F., & Lähdesmäki, J. (2021). *Hinnoittelun voima: Miten kaikki pyörii hinnan ympärillä*. Alma Talent. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789521443688>

Taloushallintoliitto. (n.d.-a) *Miksi valitsisin auktorisoidun tilitoimiston?*  
<https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/ostajan-opas/miksi-valitsisin-auktorisoidun-tilitoimiston/>

Taloushallintoliitto. (n.d.-b) *Millaisia ongelmia ulkoistaminen ei ratkaise?*  
<https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/ostajan-opas/millaisia-ongelmia-ulkoistaminen-ei-ratkaise/>

Taloushallintoliitto. (n.d.-c) *Mitä tilitoimistopalvelut maksavat?*  
<https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/ostajan-opas/mita-tilitoimistopalvelut-maksavat/>

Taloushallintoliitto. (n.d.-d) *Mitä voin ostaa tilitoimistolta?*  
<https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/ostajan-opas/mita-voin-ostaa-tilitoimistolta/>

Taloushallintoliitto. (n.d.-e) *Kirjanpitovelvollisuus*.  
<https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/kirjanpidon-abc/kirjanpitovelvollisuus/>

Taloushallintoliitto. (n.d.-f) *Ostajan opas*. <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/ostajan-opas/>

Tehden. (2016) *Vastavalmistunut parturi-kampaaja ryhtyi sopimusyrittäjäksi*.  
<https://tehdn.com/blogi/vastavalmistunut-parturi-kampaaja-ryhtyi-sopimusyrittajaksi/>

Tietoarkisto. (n.d) *Teemoittelu*.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>

Tomperi, S. (2021). *Käytännön kirjanpito*. Edita.

Tomperi, S. (2022). *Käytännön kirjanpito*. Edita. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-8540-5>

Tonava. (2020) *Millainen tilitoimisto sopii juuri minun yritykselleni? 5 vinkkiä tilitoimiston valintaan*. Tonava Group. <https://tonava.fi/blogi/tilitoimiston-valinta/>

Uusyrityskeskus. (2019) *Selko-opas yrittäjyyteen*. [https://uusyrityskeskus.fi/wp-content/uploads/2020/12/SUK\\_OPAS2019\\_selkokieli\\_VERKKOON.pdf](https://uusyrityskeskus.fi/wp-content/uploads/2020/12/SUK_OPAS2019_selkokieli_VERKKOON.pdf)

Uusyrityskeskus. (2021) *Perustamisopas alkavalle yrittäjälle*. [https://uusyrityskeskus.fi/wp-content/uploads/2021/03/Perustamisopas\\_2021\\_uusi.pdf](https://uusyrityskeskus.fi/wp-content/uploads/2021/03/Perustamisopas_2021_uusi.pdf)

Visma Solutions Oy. (2018) *Miten valitsen juuri minulle sopivan tilitoimiston?* Netvisor. <https://netvisor.fi/blog/hyvan-tilitoimiston-valinta/>

Y-lehti. (2022) *Tutkimus: Suomalaiset uskoutuvat kampaajilleen henkilökohtaisimmistakin asioista*. <https://y-lehti.fi/tutkimus-suomalaiset-uskoutuvat-kampaajilleen-henkilokohtaisimmistakin-asioista/>

Yrittäjät. (2021) *Yrityksen kirjanpito-opas kirjanpitäjältä yrittäjälle*.

[https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2021/10/kirjanpito\\_opas\\_2020.pdf](https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2021/10/kirjanpito_opas_2020.pdf)

Yrittäjät. (n.d) *Yrityksen kirjanpito*. <https://www.yrittajat.fi/tietopankki/verot-ja-talous/talouhallinto/yrityksen-kirjanpito/>

Yrityksen Perustaminen.net. (n.d) *Tilitoimiston valinta - 10 tärppiä yksinyrittäjälle kirjanpidon ulkoistamiseen*. <https://yrityksen-perustaminen.net/tilitoimiston-valinta-10-tarppia-yksinyrittajalle-kirjanpidon-ulkoistamiseen/>

## **Liite 1: Aineistohallinta suunnitelma**

- **Millaista**

Tutkimuksen toteuttamiseksi käytetään aineistona haastattelu aineistoa. Haastatteluaineistoa kerätään ja tallennetaan sähköisesti, sekä paperille kirjoitettuna. Tutkimuksen haastatteluaineiston, sekä tulokset omistaa tämän opinnäytetyön tutkija.

- **Minne**

Paperille kirjoitetut haastatteluaineistot säilytetään tutkijan kotona kansiossa. Sähköiset tallennukset säilytetään tutkijan henkilökohtaisella tietokoneella D-aseamalla. Tietokone on salasanalla, tietoturvalla suojattu. Haastattelu aineistoa pääsee käsittelemään vain tutkija.

- **Kerätäänkö/käsitelläänkö tutkimusprojektissa / opinnäytetyössä henkilötietoja tai arkaluonteisia (erityisiä)**

Tutkimusprojektissa ei käsitellä henkilötietoja ja kyselyyn vastanneiden tiedot on anonymisoitu.

- **Mitä aineistolle tehdään työn valmistuttua?**

Vuoden kuluttua tutkimuksen valmistumisesta aineisto tuhotaan ja poistetaan. Aineistoon ei pääse käsiksi työn valmistumisen jälkeen

