

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma

Miira Norppa

TILITOIMISTON TYÖNTEKIJÖIDEN KEHITTÄMISTARPEET NYT
JA TULEVAISUUDESSA

Opinnäytetyö
Marraskuu 2015



OPINNÄYTETYÖ
Lokakuu 2015
Liiketalous

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
013 260 6800

Tekijä

Miira Norppa

Nimeke

Tilitoimiston työntekijöiden kehittämistarpeet nyt ja tulevaisuudessa

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esille mitä kehittämistarpeita tilitoimiston työntekijöillä on nyt ja tulevaisuudessa. Tehdyllä kyselytutkimuksella selvitettiin, millaisia vaikutuksia toimialaa koskevilla muutoksilla on ollut ja mitä muutoksia tilitoimistotyöhön on odotettavissa. Lisäksi selvitettiin koulutustarpeita ja koulutukseen osallistumista tutkimuksen kohteena olevassa tilitoimistossa.

Tietoperustaa varten tietoa haettiin monista eri kirjallisista sekä sähköisistä lähteistä. Tarkoituksena oli kuvata taloushallinnon toimialaa, sen muutoksia ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi teoriaosassa käytiin läpi taloushallinnon toimialalla toimivien soveltuvuutta sekä osaamista ja sen kehittämistä yleisesti.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella lokakuussa 2015. Tutkimuskohteena oli kuuden hengen tilitoimisto, jonka kaikki työntekijät osallistuivat kyselyyn. Tutkimustulosten mukaan toimialalla tapahtuvat erilaiset muutokset aiheuttavat enemmistön vastaajien mielestä vain vähän haasteita omaan työhön. Ajantasaiskoulutusten merkitys toimialalla on suuri, ja kohdeyrityksessä erilaisiin koulutuksiin oli osallistuttu vuosien 2014–2015 aikana vaihtelevasti. Kehittämistarpeita löytyi eri osa-alueiden kohdalla eniten laki-, säädös- sekä verotusmuutoksiin liittyen, samoin digitaaliseen taloushallintoon liittyen, joihin vastaajat kokevat suurimmaksi osaksi vähän tai jonkin verran kehittämistarpeita.

Kieli

suomi

Sivuja 46

Liitteet 2

Liitesivumäärä 8

Asiasanat

taloushallinto, globalisaatio, digitalisoituminen, kehittäminen



THESIS
October 2015
Degree Programme in Business Economics

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13 260 6800

Author

Miira Norppa

Title

The Current and Future Development Needs of Employees in Accounting Companies

Abstract

The purpose of this thesis was to find out what are the current and future developmental needs of employees in accounting companies. With the survey, it was explored how different changes have influenced the industry and what kind of changes there will be in the future in accounting companies. Moreover, the survey was carried out to find out the need for and participation in training courses among the employees of the commissioning accounting company.

For the theoretical part, information was searched from print and internet sources. The theoretical part discusses financial administration, the changes in the industry and their causes. Furthermore, the thesis goes through the suitability of the employees in financial administration, and the skills and knowledge of employees, as well as their development.

The internet survey was made for an accounting company in October 2015. The accounting company has six employees, and they all replied to the survey. The results of the survey show that the changes challenge the employees' job only a little. However, the updating training in the industry is important. The employees of the accounting company have taken part in different training courses in 2014 and 2015 to varying degrees. The needs for development were found in different areas. Mostly the employees experienced little or some need for development in the areas of law amendments, changes in taxation and digital financial systems.

Language

Finnish

Pages 46

Appendices 2

Pages of Appendices 8

Keywords

financial administration, globalization, digitalization, development

SISÄLTÖ

1	Johdanto	5
1.1	Opinnäytetyön taustaa	5
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet.....	5
2	Taloushallinto ja siihen kohdistuvat muutokset	6
2.1	Taloushallinto toimialana.....	6
2.2	Toimialan kehitys ja muutokset	7
2.3	Toimialan tulevaisuus.....	7
2.4	Taloushallinnon asiakkaat	9
2.5	Globalisaation vaikutukset taloushallintoon.....	10
2.6	Euroopan unionin vaikutukset	10
2.7	Digitaalinen taloushallinto.....	12
3	Taloushallinnon alalla työskentely.....	15
3.1	Soveltuvuus taloushallinnon tehtäviin.....	15
3.2	Taloushallintoliiton vaatimukset jäsenyrityksille.....	16
3.3	Taloushallinnon perustutkinnot ja KLT-tutkinto.....	17
3.4	Taloushallinnossa työskentelevien koulutusmahdollisuudet.....	18
4	Henkilöstön kehittäminen	19
4.1	Henkilöstön osaamisen kehittäminen ja sen haasteet.....	20
4.2	Henkilöstön kehittämistarpeiden selvittäminen.....	21
5	Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus	23
5.1	Kvantitatiivinen tutkimus.....	23
5.2	Aineiston analysointikeinoja	24
5.3	Tutkimuksen toteutus	25
6	Tutkimustulokset ja niiden analysointi	25
6.1	Taustatiedot	26
6.2	Toimialalla tapahtuvien muutosten haasteellisuus	27
6.2.1	Työtehtävissä tapahtuneet muutokset	27
6.2.2	Laki- ja säädösmuutokset.....	28
6.2.3	Verotukseen liittyvät muutokset.....	29
6.2.4	Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen ja järjestelmämuutokset	30
6.2.5	Asiakkaista johtuvat muutokset	30
6.3	Digitaalinen taloushallinto.....	31
6.4	Koulutukset	33
6.5	Kehittämistarpeiden selvitys.....	37
7	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	40
8	Pohdinta.....	42
	LÄHTEET.....	44
	LIITTEET	
	Liite 1 Kyselylomake	
	Liite 2 Saatekirje	

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Taloushallintoon kohdistuu jatkuvasti muutoksia. Niitä ovat uudistukset ja muutokset laissa, asetuksissa ja muissa säädöksissä, verotuksessa, järjestelmissä sekä asiakkaan toiminnassa. Muuttuvassa toimintaympäristössä on taloushallinnossa työskentelevien henkilöiden tärkeää huolehtia oman ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä, jotta turhilta virheilta vältyttäisiin.

Olen itse valmistumassa taloushallinnon tradenomiksi, ja mietin, millaisia haasteita ja muutoksia taloushallinnon alalla työskentely tuo tullessaan. Jatkuva ammattitaidon kehittäminen erilaisten muutosten takia sekä erilaisten asioiden omaksuminen nopeasti kuuluvat omaan työskentelyyni tulevaisuudessa. Oma kiinnostukseni taloushallinnon alalla työskentelemiseen, jatkuvaan kouluttautumiseen ja erilaisiin muutoksiin toimialalla vahvistivat ajatusta tehdä opinnäytetyö tilitoimiston työntekijöiden kehittämistarpeista.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui kehittämistarpeita selvittävän tutkimuksen tekeminen ja tavoitteena on selvittää, mitä mahdollisia kehittämistarpeita tilitoimistoissa työskentelevillä henkilöillä on. Tutkimuksen toteutumisen kannalta halutaan saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Millaisia haasteita erilaiset muutokset toimialalla ovat aiheuttaneet nyt sekä seuraavan parin vuoden sisällä? Millaisia haasteita digitaalisen taloushallinnon myötä on tullut? Millaisia koulutustarpeita erilaiset muutokset ovat aiheuttaneet? Lisäksi haluttiin tietää, millaisia kehittämistarpeita eri osa-alueisiin liittyen työntekijät kokevat tarvitsevansa? Edellä mainittujen kysymysten avulla pyritään ratkaisemaan, millaisia tilitoimiston työntekijöiden kehittämistarpeet ovat nyt ja tulevaisuudessa.

2 Taloushallinto ja siihen kohdistuvat muutokset

2.1 Taloushallinto toimialana

Taloushallinto on keskeinen osa yritysten toimintaa. Taloushallinnon palveluita tuottavat niin julkinen kuin yksityinen sektori. Valtiolla ja kunnilla on omat taloushallinnon yksiköt, jotka hoitavat valtion tai eri kunnissa toimivien julkisen sektorin toimialojen talouden ja palkanlaskennan. Myös isoilla yrityksillä voi olla omat talousyksiköt, joissa hoidetaan kaikki taloushallintoon liittyvät tehtävät.

Taloushallinnon keskeisimpinä tehtävinä ovat kirjanpito, reskontran hoitaminen, myynti- sekä ostolaskut, palkanlaskenta sekä erilaiset viranomaisilmoitukset. Yritykset voivat hoitaa taloushallintonsa itse tai ulkoistaa sen jonkin tilitoimiston tehtäväksi. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 12.)

Taloushallinto on toimialana jatkuvien muutosten kohteena. Taloushallinnossa tapahtuu vuosittain muutoksia eri osa-alueisiin liittyen, joita ovat esimerkiksi laki- ja muut säädösmuutokset sekä verotuksen muutokset. Työntekijöiden täytyy seurata aktiivisesti, mitä taloushallinnon toimialalla tapahtuu ja millaisia muutoksia on tulossa.

Tilitoimisto palveluita tuottavat yritykset tarjoavat korkeatasoista ja osaavaa palvelua sekä tietoa niin asiakkaille kuin muilla eritahoilla oleville sidosryhmille. Tilitoimistopalveluita tarjoavien yritysten on noudatettava TAL-STA toimialastandardin mukaista ohjeistusta hyvän tavan mukaisesti. (Taloushallintoliitto 2015k.) Tämä tarkoittaa sitä, että taloushallintopalveluita tuottavilla yrityksillä on asetettu tietyt laadulliset vaatimukset, joiden mukaisesti toimimalla pystytään tarjoamaan mahdollisimman laadukkaita palveluita asiakkaiden taloushallinnon hoitamiseen. (Taloushallintoliitto 2015j.) TAL-STA standardit ovat jaettu neljään eri osa-alueeseen, TAL-STA1 käsittelee eettistä ohjeistusta, TAL-STA2 toimeksiannon hoitamista, TAL-STA3 kirjanpitolpalveluita ja TAL-STA4 palkanlaskentapalveluita (Taloushallintoliitto 2015l, 1).

2.2 Toimialan kehitys ja muutokset

Taloushallintoliiton mukaan kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden liikevaihto kasvoi 2014 vuonna 3 % edelliseen vuoteen verrattuna (Taloushallintoliitto 2015d). Myös taloushallinnon palveluiden ulkoistamisen kasvu näkyy muun muassa tilitoimistossa työskentelevien henkilöiden määrän kasvuna 2001 vuoden 7 500 henkilöstä 11 500 henkilöön vuonna 2014 (Kauppalehti 2014).

Viime vuosina taloushallintopalvelut ovat lisääntyneet ja palvelutarjonta laajentunut. Taloushallintopalvelut on pyritty muokkaamaan entistä asiakaslähtöisiksi. Tilitoimistot tarjoavat asiakkaalle konsultointia ja neuvontaa yrityksen talouteen ja sen hoitoon liittyen. Viime vuosikymmenen aikana taloushallinnon palveluita on pyritty muuttamaan yhä enemmän sähköisesti ja tietotekniikan avulla hoidettaviksi. (Metsä-Tokila 2011, 7.)

Yhtenä syynä palvelutarjonnan muutoksiin on alan kilpailu asiakkaista. Asiakkaat puolestaan haluavat saada mahdollisimman paljon erilaisia palveluita, joiden toteuttamista varten myös taloushallinnon palvelut ovat lisääntyneet. Suuret tilitoimistot voivat tarjota perinteisten palveluiden lisäksi esimerkiksi lakiasianeuvontaa sekä henkilöstökonsultointia, ja näitä yrityksiä kutsutaan MDP-yhtiöiksi. (Horsmanheimo & Steiner 2002, 422.)

Kilpailun lisääntyessä sekä toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten perusteella kasvaa myös kilpailu osaavasta ammattitaidosta, mihin vaikuttaa myös taloushallinnon työntekijöiden eläköityminen. Seuraavan kymmenen vuoden aikana osaavan työvoiman tarve ja löytäminen on akuutti ongelma. (Horsmanheimo & Steiner 2002, 419–420.) Toimialalla keski-ikä on tällä noin 55 vuotta (Alkio 2009).

2.3 Toimialan tulevaisuus

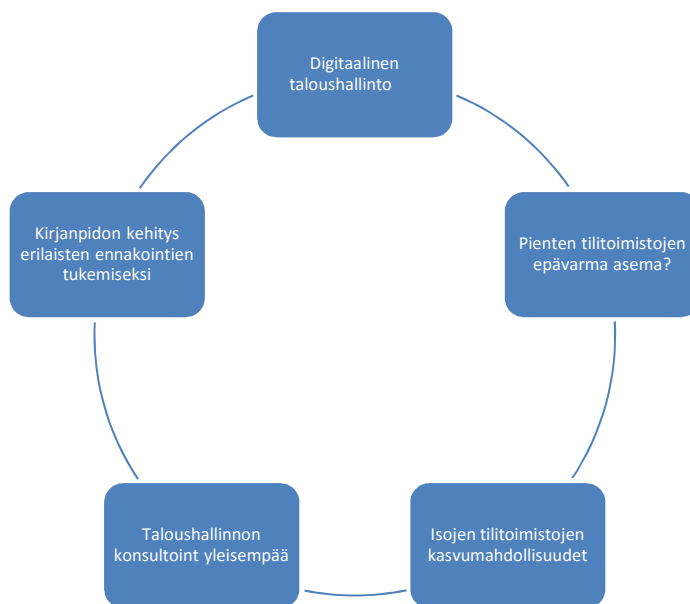
Tulevaisuudessa yhä useammat yritykset alkavat siirtyä digitaaliseen taloushallintoon ja sähköisiin arkistointipalveluihin. Tilitoimistot tekevät entistä enemmän

yhteistyötä ohjelmistokehittäjien kanssa. Asiakasyritysten on myös mahdollista erilaisten vuokrauspalveluiden kautta hoitaa kirjanpito itsensä, sillä ohjelmia pystytään tarjoamaan asiakkaille entistä helpommin internetin kautta. Kirjanpito muuttuu enemmänkin analysointivälineeksi, kun perinteinen kirjanpito muuttuu automaatioksi. Tietojen päivittyminen nopeasti reaaliaikaan on myös yleisempää. Digitaalisen taloushallinnon myötä myös suurempien yritysten mahdollisuus ulkoistamiseen voi kasvaa. (Metsä-Tokila 2011, 40–41.)

Tulevaisuudessa osaavan työvoiman löytäminen voi olla ongelma, mutta myös taloushallinnon työpaikkojen määrä tulee laskemaan reilusti. Suurimpana syynä työpaikkojen katoamiselle on digitalisoituminen, jonka myötä työtehtävät saadaan entistä nopeammin tehdyksi. Accountorin toimitusjohtaja Asko Schreyn mukaan on mahdollista, että taloushallinnon työmäärä tulee vähenemään puolella. Tällä hetkellä kuitenkin pienistä tilitoimistoista vain noin 400 tilitoimistoa 4 000:sta pystyy tarjoamaan täysin sähköisen taloushallinnon palveluita. (Kauppalehti 2014.)

Toimialalla tapahtuvan kehityksen ja digitalisoitumisen myötä taloushallinnossa työskentelevien työnkuva on muuttunut enemmän konsultoivaksi sekä asiakkaiden liiketoiminnan kehitystä informoivaksi. Työkuvien muutoksista huolimatta taloushallinnon toimialalla tulee olemaan tulevaisuudessakin töitä tarjolla. (Lähteenmäki-Lindman 2015.)

Ero yksityisten tilitoimistoyrittäjien ja suurten yritysten välillä kasvaa, sillä pienillä tilitoimistoyrittäjillä ei välttämättä ole samanlaisia resursseja tarjota tietotekniikan kehityksen myötä syntyneitä monipuolisia palveluita, joita isommat yritykset pystyvät tarjoamaan. Jotta pienet yritykset tulevat pärjäämään tulevaisuudessa, on niiden kehitettävä omia palveluitaan yhä enemmän kilpailukykyisiksi. (Metsä-Tokila 2011, 41.)



Kuvio 1. Taloushallinnon tulevaisuuden näkymät (Metsä-Tokila 2011, 41)

2.4 Taloushallinnon asiakkaat

Taloushallinnon palveluja tuottavan yrityksen täytyy itse määritellä omat palvelunsa ja pyrkiä varmistamaan, että asiakas saa juuri parhaat tarvitsemansa palvelut. Asiakslupauksen kautta kerrotaan, kuinka yritys on sopiva ja millaisia palveluita sekä toimintatapoja luvataan asiakkaalle. Koko yrityksen henkilökunnan tulisi tietää asetetut tavoitteet, mitä kutakin asiakasta varten on luotu, ja toimia niin, että asiakslupaus toteutuisi. Asiakaskokemuksen kehittäminen on yrityksen sisällä tärkeää, sillä asiakkaat tuovat rahaa yritykseen. Sen takia on tärkeää panostaa asiakkaiden tyytyväisyyteen ja tehdä tarvittavia investointeja ja palvelumuutoksia, jotta asiakaskokemukset ovat entistä parempia. (Filenius 2015, 203.)

Yritykset voivat sopia tarjoamistaan palveluista ja niiden sisällöstä asiakkaan kanssa erikseen tehtävässä palvelusopimuksessa. Palvelusopimuksissa on yleensä eritelty selkä vastuunjakotaulukko, johon kaikki palvelut ovat eritelty ja mitkä asiat kuuluvat yrityksen ja mitkä asiakkaan hoidettaviksi. Palvelusopimuksen myötä molemmat osapuolet tietävät, mihin kaikkiin palveluihin on sitouduttu niin yritys tuottamaan kuin asiakasyritys maksamaan. (Valtiokonttori 2008, 7.)

2.5 Globalisaation vaikutukset taloushallintoon

Globalisaatio on vaikuttanut yleisesti maailmalla talouden kehittymiseen ja kasvuun. Se on vapauttanut muun muassa maailmankaupan ja lisännyt valtioiden välillä rahavirtojen liikkuvuutta. Yritysten toiminnan kehittymisen ja kasvun kannalta globalisaatio on antanut uudenlaiset mahdollisuudet. (Valtioneuvosto 2005, 4-5.)

Isot kansainväliset ketjut ovat yleistyneet ja ne pitävät yllä yhtäläisiä toimintatapoja sekä palveluvalikoimaa. Isot kansainväliset ketjut pystyvät palvelemaan eripuolilla maailmaa toimivia yrityksiä, mahdollistaa kansainvälisen koulutuksen henkilöstölle sekä tarjota paikallisia asiantuntijapalveluitaan. (Horsmanheimo & Steiner 2002, 420–421.) Kun tilitoimistojen asiakkaat kansainvälistyvät, näkyvät muutokset myös tilitoimistoissa (Metsä-Tokila 2011, 31). Kansainvälistyminen näkyy Suomen tilitoimistoissa muun muassa isojen ulkomaalaisten yritysten tytäryhtiöiden kirjanpidon hoitamisena. Kansainvälistyminen edellyttääkin muiden maiden asettamien säädösten laajaa tuntemista ja osaamista. (Metsä-Tokila 2011, 42.)

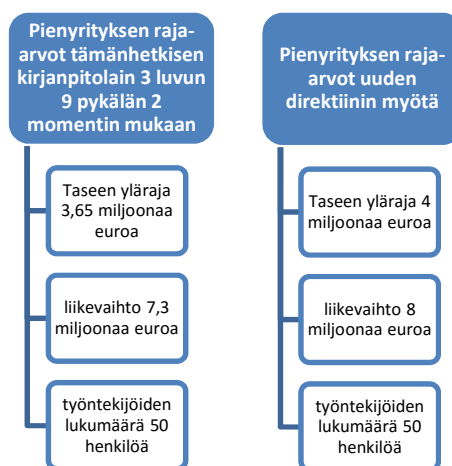
2.6 Euroopan unionin vaikutukset

Suomessa tilinpäätös ja –tarkastusnormistoa on yhtenäistetty Euroopan yhteisön direktiivejä vastaaviksi (Horsmanheimo & Steiner 2002, 420–421). Suomen kuulumisen Euroopan unioniin tuo erilaisia velvoitteita, joita Suomen on sitouduttava noudattamaan. Direktiivit asettavat erilaisia tavoitteita, joiden toteuttamiseen jokainen maa saa itse vaikuttaa. (Euroopan unioni 2015.)

Tällä hetkellä yksi ajankohtainen muutos on kirjanpitolain uudistus. Kirjanpitolainuudistus koskee lähinnä yksityisiä liikkeenharjoittajia ja helpotusta heidän vuotuisen tilinpäätöksen laadintaan. Uudistuksella tilinpäätöksen laatiminen yksityisillä liikkeenharjoittajilla tulisi 2016 vuoden alusta lähtien vapaaehtoiseksi. (Simola 2014.)

Lakiuudistuksen tavoitteena on luoda oma asetus koskien pienten ja mikrokoisten yritysten säännöksiin tilinpäätöksen sisältöön liittyen. Uudistuksella otetaan huomioon EU:n vaatimukset noudattaa direktiivin asettamia velvoitteita pien- ja mikroyrityksille ja kumotaan jäsenvaltioiden asettamat informaatiovaatimukset, pois lukien verolainsäädäntö ja siitä johtuvat verotukselliset tarkoitukset. Pien- ja mikroyritysten osalta tämä tarkoittaa sitä, että direktiivin asettamat poikkeukset ja erityisvaatimukset helpottavat tilinpäätöksen laadintaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 4–8.)

Lakimuutoksen myötä pienyrityksen määritteet muuttuvat direktiivin mukaiseksi. Tämänhetkiset voimassa olevat määritteet ja uudistuksen jälkeen voimaan tulevat määritteet on vertailtu alapuolella olevassa kuviossa (kuvio 2). Lisäksi jäsenvaltion on vielä mahdollista halutessaan korottaa taseen ylärajaa sekä liikevaihtoa enintään puolitoistakertaiseksi. Ainoastaan työntekijöiden lukumäärän raja pysyy siis samana. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 4.)



Kuvio 2. Voimalla oleva pienyrityksen määritelmä ja uudistuksen mukainen pienyrityksen määritelmä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 4)

Uudistuksessa pienyrityksien tilinpäätöstä laatimisessa on supistettu pakollisten liitetiedostojen luettelo kahdeksaan eri kohtaan, mutta maakohtaisesti on mahdollista ottaa mukaan vielä viisi liitetietovaatimusta liittyen verotukseen. Uudistuksella pyritään lisäämään kustannustehokkuutta sekä poistamaan turhia kustannuksia, joita monista liitetiedoista aiheutuisi pienyrityksille. Taseen ja tuloslaskelman kohdalla ei pakollisia muutoksia tapahdu, vaan päätettävissä on valtiokohtaisesti, sallitaanko pienyritysten käyttää uuden direktiivin tuomia

mahdollisuuksia edellä mainittujen asiakirjojen toimittamiseen lyhennetyssä muodossa. Lähtökohtana on siis noudattaa direktiiviä ja sen asettamia edellytyksiä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 4.)

2.7 Digitaalinen taloushallinto

Taloushallinto on viime vuosien aikana yhä enemmän digitalisoitunut. Yhtenä merkittävänä digitalisoitumisen muotona voidaan pitää sähköistä taloushallintoa, joka on modernisoinut taloushallinnon hoitamisen aivan uudelle tasolle. Sähköinen taloushallinto on peräisin 1997 voimaan tulleesta muutoksesta kirjanpitolaissa, jonka johdosta on ollut mahdollista laatia kirjanpito ilman papereita. (Mäkinen 2002, 145.)

Sähköinen taloushallinto on tarjonnut mahdollisuuksia järjestää myynti- ja ostolaskut verkkolaskuina sekä näin ollen laskujen asiatarkastukset sekä hyväksymiset suoraan sähköisesti. Myös palkanlaskenta sekä erilaiset matkalaskut yms. saadaan helposti tehtyä sähköisesti. Pakolliset viranomaisilmoitukset on myös helppo ilmoittaa suoraan internetin välityksellä viranomaisille. Kirjanpidon sähköistyminen on puolestaan lisännyt tehokkuutta ja vähentänyt turhia virheitä, kun myynti- ja ostoreskontra ovat kytkettynä kirjanpitoon ja laskut kuittaantuvat automaattisesti maksetuiksi, kun suoritukset ovat tulleet näkyville tiliotteelle. Sähköinen kirjanpito tarjoaa aina ajantasaisen tiedon paikasta ja ajasta riippumatta. (Suomen yrittäjät 2014.)

Myös arkistoinnin muuttuessa sähköiseksi ovat tiedot helpommin ja nopeammin löydettävissä. Nykyisin suurin osa yrityksen taloushallintoon liittyvistä asiakirjoista on tallennettu sähköiseen muotoon. Sähköiseen muotoon voidaan tallentaa niin tositteet, päiväkirja, pääkirja, tase-erittelyt kuin liitetietoerittelyt. Ainoastaan tasekirjasta tulee olla myös paperinen versio. Vaikka asiakirjat ovat tallennettu sähköisesti, koskee niitä edelleen samat säännöt säilytyksen suhteen tilikauden päättymisen jälkeen. Kirjanpitokirjat tulee säilyttää kymmenen vuotta ja muut tositteet vähintään kuusi vuotta, tosin sähköistymisen

myötä asiakirjoja on helppo säilyttää myös paljon pidempään. (Mäkinen 2002, 146.)

Asiakirjojen sähköisen säilyttämisen myötä on hyvä ottaa huomioon julkishallinnon antamat suositukset, joita ovat muun muassa aineiston tallennus kahteen eri paikkaan ja aineiston kopioinnilla viiden vuoden välein. Myös erilaisiin teknisiin häiriöihin on syytä varautua erilaisin keinoin. Sähköiseen arkistointiin liittyy myös erilaisia vaatimuksia, kuten varmistus tietojen käytettävyydestä ja siitä, että tiedot ovat pysyneet muuttumattomina ja niiden säilytystä ylläpidetään oikein. (Liikearkistoyhdistys ry 2009, 59–60.)

Digitaalinen asiakaskokemus on yhä tärkeämpi, sillä palveluiden hoitaminen internetin välityksellä vastaa yhä enemmän tämän päivän asiakasvaatimuksia. Yritysten on tärkeää panostaa asiakastyytyvyyteen, sillä se vaikuttaa tulokseen. Kun asioiden hoitaminen internetissä on sujuvaa ja palvelukokemukset positiivisia, suosittelevat asiakkaat palveluita helpommin eteenpäin. (Filenius 2015, 34.)

Sähköinen taloushallinto tuo mukanaan myös omat haasteet ja riskit, sillä vanhat tutut toimintatavat muuttuvat uusiin erilaisiin prosesseihin. Sähköisen taloushallinnon myötä ohjelmistot muuttuvat sekä automaatio yleistyy ja kirjanpitäjien tulee hallita sitä. Myöskään kaikki asiakkaat eivät välttämättä halua siirtyä sähköiseen taloushallintoon ja heidän palvelemiseen on löydettävä oikeanlaiset keinot. Uudenlaisen työtavan myötä myös palvelutuotannon hinnoittelumalli on syytä päivittää vastaamaan win-win-tilannetta, jossa kumpikin osapuoli hyötyy. Kaikki yritykset eivät ole vielä siirtyneet sähköisen taloushallinnon pariin. Asiakkaan puolelta voi tulla paineita siitä, että jos yritys ei kykene tarjoamaan sähköistä taloushallintoa, voivat asiakkaat vaihtaa tilitoimistoa. (Helanto ym. 2013, 17–19.)

Digitalisoitumisen myötä tietotekniikan osaaminen on saanut yhä tärkeämmän merkityksen taloushallinnon hoitamisessa. Suuri osa taloushallinnon järjestelmistä toimii nykyisin internetin välityksellä, ja ohjelmat on ostettu niitä tuottaviin erikoistuneilta yrityksiltä. Kun ohjelmat on ostettu ulkoiselta toimittajalta, tulee

niiden käytöstä maksaa erilaisia lisenssimaksuja. Lisenssimaksuihin sisältyy myös ohjelmien ylläpitoa, päivityksiä sekä muita varmuuksia järjestelmien toimivuudesta. Tällä hetkellä erilaisia taloushallinnon ohjelmia tarjoavat monet eri yritykset, ja tilitoimistojen kannattaa valita omia palveluitansa parhaiten palvelevat sovellukset. (Mäkinen 2002, 153–154.)

Taloushallinnon sähköistyminen vaatii työntekijöiltä yhä enemmän tietotekniikan osaamista. Nykyään on paljon erilaisia valmisohjelmia, joilla pystytään hoitamaan yrityksen taloushallintoa ja tarpeen vaatiessa uudet sovellukset on mahdollista saada käyttöön lähes heti. On myös mahdollista löytää sovellus, joka vastaa juuri oman yrityksen tarpeita. (Granlund & Malmi 2003, 30–31.)

Jos ohjelmisto ei vastaa yrityksen tarpeita, voidaan ohjelmiston toimittajan kanssa keskustella ohjelmiston muokkaamisesta vastaamaan yrityksen tarpeita. Oikean ohjelmiston valinnassa on myös tärkeää kiinnittää huomiota ohjelmiston kasvukykyyn ja siihen, pystyykö ohjelmisto vastaamaan mahdollisia yrityksen kasvun aiheuttamia tarpeita. (Granlund & Malmi 2003, 51.)

Koska työympäristöt ovat nykyisin suurimmalta osalta tietokoneiden ja internetin välityksellä toimivia, tulee taloushallinnossa työskentelevien ihmisten omata nopea oppimiskyky käyttää erilaisia järjestelmiä, sovelluksia sekä ohjelmistoja. Palkanlaskennassa, kirjanpidossa sekä osto- ja myyntireskontrassa voi olla käytössä eri ohjelmat ja on mahdollista, että tieto siitä mitä palkanlaskennassa tai reskontrassa tapahtuu, siirtyy kuitenkin kirjanpidon järjestelmään ohjelmistoista riippuen. Esimerkiksi pelkästään palkanlaskennassa voi olla käytössä monia eri ohjelmia, joiden avulla saadaan siirrettyä henkilötietoja tai asiakkaan ilmoittamia tuntitietoja palkkajärjestelmään, joten erilaisten sovellusten käytön omaksuminen on erittäin tärkeää ja olennaista. Uusien ohjelmistojen käyttöönoton yhteydessä järjestetään yleensä kattavat perehdytykset, jotta palveluita pystytään tuottamaan järjestelmämuutosten jälkeen sujuvasti ja ilman suurempia virheitä. Asiakkaisiin tapahtuva yhteydenpito ja tiedonkulku tapahtuvat helposti internetin välityksellä. Sovelluksesta riippuen asiakkaalla voi olla mahdollisuus päästä syöttämään tai tarkastelemaan jotakin tietoja. Sähköistymisen myötä tieto myös päivittyy nopeasti järjestelmissä.

Internetin välityksellä toimivat ohjelmat ja sovellukset aiheuttavat myös työnteon kannalta erilaisia ongelmia. Kun toimintaympäristö on kokonaan internetin ja erilaisten pilvipalveluiden varassa, niin erilaiset tietokone- sekä internetyhteysongelmat voivat aiheuttaa vaikeuksia työnteossa. Muun muassa internetyhteysongelmat aiheuttavat sen, että sähköpostia tai järjestelmiä ei saada toimimaan, mikä puolestaan hankaloittaa tai estää kokonaan työnteon. Joskus ohjelmistoissa voi olla virheitä ja ongelmia, joihin työntekijät eivät itse pysty vaikuttamaan, ja silloin sovelluksen tarjoajan on korjattava järjestelmästä aiheutuneet virheet.

3 Taloushallinnon alalla työskentely

3.1 Soveltuvuus taloushallinnon tehtäviin

Taloushallinnon alalla työskenteleviltä henkilöiltä vaaditaan työkokemusta sekä alan opintoja. Oikeanlaisen koulutuksen ja asiantuntemuksen lisäksi työntekijöiltä vaaditaan korkeaa stressinsietokykyä sekä huolellisuutta. Nykyään tilitoimistossa työskenteleviä henkilöitä voidaan kutsua konsultoiviksi asiakaspalvelijoiksi, sillä työnkuvaan kuuluu paljon enemmän yhteydenpitoa asiakkaisiin sekä asiakkaiden ohjausta, niin että heidän yrityksensä talouden suunta olisi menestyksekkäämpään suuntaan. Koska asiakkaita ja heidän yritystensä taloutta konsultoidaan yhä enemmän, vaaditaan tilitoimistossa työskenteleviltä henkilöiltä asiakkaiden liiketoiminnan ymmärrystä sekä erinomaisia asiakaspalvelutaitoja. Tilitoimistoissa työskentelevien henkilöiden tulee myös seurata alalla tapahtuvia muutoksia sekä päivittää ammattitaitoa tarpeen vaatiessa, niin että tiedot ja taidot ovat aina ajan tasalla. (Taloushallintoliitto 2015e.)

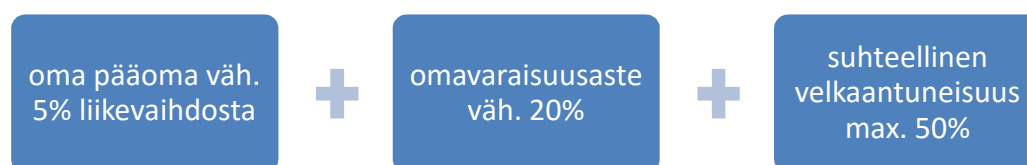
Koska yhteydenpito ja konsultointi asiakkaisiin on kasvanut ja siitä on tullut yhä suurempi osa tilitoimistoissa työskentelevien arkipäivää, on taloushallinnon alalla työskentelevien omattava myös hyvät asiakaspalvelutaidot. Esimerkiksi kirjanpitäjien tarvitsemia asiakaspalvelutaitoja ovat kyky kuunnella ja huomioida

asiakasta sekä ottaa huomioon asiakkaan edut ja palvella asiakasta ystävällisesti. Kirjanpitäjän ja asiakkaan välille syntyvä molemminpuolinen luottamus on myös tärkeä. (Sokkanen 2014, 34–35.)

Tänä päivänä tietotekniikan osaaminen on yhä merkittävämmässä osassa taloushallintoa, joten alalla työskentelevien tulee omaksua ja oppia erilaisia ohjelmistoja ja järjestelmiä. Myös viestintätaidot ovat tärkeässä roolissa, koska asiakkaisiin ollaan usein yhteydessä joko puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Kansainvälisessä ympäristössä toimivassa tilitoimistossa työskentelevien henkilöiden on tärkeää ymmärtää eri kulttuurien eroja sekä osata eri kieliä. Tilitoimistossa työskenteleviltä henkilöiltä tulisi löytyä oikeanlainen asenne ja tilannetajua erilaisten tilanteiden hoitamiseen. (Taloushallintoliitto 2015e.)

3.2 Taloushallintoliiton vaatimukset jäsenyrityksille

Taloushallintoliitto on asettanut omat vaatimuksensa sen jäsenyrityksille. Tilitoimistossa tulee olla ainakin yksi vastaava KLT-kirjanpitäjä. Yrityksen tulee noudattaa hyvää tilitoimistotapaa ja toiminnan tulee sitoutua liiton hallituksen valvontaan ja sen mukana tuleviin erilaisiin tarkastustilanteisiin. Jotta tilitoimistot pääsevät taloushallintoliiton jäseniksi, on yrityksen oltava myös vakavarainen (kuvio 3) ja sen asema pitää olla riippumaton sekä ollut toiminnassa kaksi vuotta. (Taloushallintoliitto 2015a.)



Kuvio 3 Taloushallintoliiton asettamat vaatimukset yrityksen vakavaraisuudelle (Taloushallintoliitto 2015b)

Taloushallintoliitto edellyttää auktorisoiduilta yrityksiltä, että tilitoimistotoiminta sekä muut erilaiset taloushallintoon liittyvät palvelut ovat päätoimialana. Yrittäjiltä vaaditaan vakavaraisuuden lisäksi erityisesti rehellisyyttä ja

erinomaista mainetta sekä KLT-tutkinnon suorittaneen henkilön toimimista kirjanpito toiminnan vastaavana. (Talouhallintoliitto 2015a.)

Lisäksi tilitoimistolla tulisi olla toimiva varahenkilöstöjärjestelmä, jolla taataan asiakkaille palveluiden toteutuminen, kun oma kirjanpitäjä on sairastunut tai jostain muusta syystä johtuen kykenemätön tulemaan töihin. Tilanteessa, jossa yrityksen sisällä ei pystytä järjestämään varahenkilöä Talouhallintoliitto valitsee sen jäsenoimistolta varahenkilön. Liiton tiedossa pitää olla ajantasaisen yhteystiedot varahenkilöiden kohdalla. (Talouhallintoliitto 2015c.)

3.3 Talouhallinnon perustutkinnot ja KLT-tutkinto

Talouhallinnon alasta kiinnostuneiden tulee ensin suorittaa alalle vastaava tutkinto. Tutkintovaihtoehtoina ovat merkonomien tutkinto, tradenomintutkinto tai yliopistopohjainen tutkinto. Talouhallinnon tutkinto on mahdollista suorittaa myös oppisopimuksella. (Talouhallintoliitto 2015f.)

Perustutkintojen lisäksi alalla työskentelevät voivat suorittaa KLT-tutkinnon, joka on arvostettu talouhallinnon asiantuntijatutkinto. KLT-tutkinnosta vastaa Tili-instituuttisäätiö. Tutkinnon myötä avautuvat uudet mahdollisuudet edetä työtehtävissä entistä haasteellisempiin ja vastuullisempiin tehtäviin. Lisäksi jos tilitoimisto haluaa auktorisoitua, tulee vähintään yhden henkilön olla suorittanut KLT-tutkinto. (Talouhallintoliitto 2015g.)

Jotta KLT-tutkintoa pääsee suorittamaan, tulee hakijalla olla vaadittava kaupallinen koulutus sekä monen vuoden työkokemus käytännön työstä. Vaihtoehtoja KLT-tutkintoon hyväksymiseen löytyy monia erilaisia. Ensimmäisessä vaihtoehdossa vaaditaan hakijalta joko yliopisto- tai ammattikorkeakoulututkinto, ja tutkinnon tulee sisältää ulkoistettuun talouhallintopalveluun soveltuvat opinnot sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus talouhallinnon parissa. Toinen vaihtoehto tutkintoon hakemisessa on toisen asteen tutkinto, joko merkonomi tai opetushallituksen järjestämä talouhallinnon ammattitutkinto. Lisäksi vaaditaan vähintään kymmenen vuoden työkokemusta tilitoimistossa tai 20 vuotta

erilaisissa laskentatoimien tehtävissä. Viimeisenä hakuvaihtoehtona on vielä tutkintoon hyväksyminen jostakin erityisestä syystä, vaikka hakija ei täyttäisikään yllä mainittuja vaatimuksia. Tutkintoon hyväksyminen poikkeussyystä edellyttää kuitenkin ajantasaisia taloushallinnon opintoja sekä erittäin pitkää työkokemusta, joka on kertynyt esimerkiksi alalla yrittäjänä toimimisesta. KLT-tutkinnon suorittaneelta henkilöltä odotetaan jatkuvaa ammattitaidon kehittämistä ja päivittämistä. Suomessa on tällä hetkellä noin 2700 KLT-tutkinnon suorittanutta henkilöä. (Taloushallintoliitto 2015h.)

3.4 Taloushallinnossa työskentelevien koulutusmahdollisuudet

Taloushallinto, kuten moni muukin toimiala, on jatkuvien muutosten kohteena, sillä niin yritysten toiminnassa kuin toimintaympäristössä tapahtuu jatkuvasti erilaisia muutoksia. Kauppakamarin teettämässä kyselyssä selvisi, että vuoteen 2016 mennessä merkittäviksi muutoksen kohteiksi nähtiin markkinoilla, taloudessa, työvoimassa, valtion toimesta sekä teknologiasta johtuvat muutokset. (Kauppakamari 2012, 8.) Nämä muutokset aiheuttavat sen, että myös työntekijöiden osaamistarpeet muuttuvat ja näihin muutoksiin tarvitaan erilaisia koulutuksia ja informaatiota.

Yksi tunnetuimmista taloushallintoon liittyvistä koulutuksen tarjoajista on Taloushallintoliitto. Se tarjoaa erityyppisiä maksullisia koulutuksia, joiden taso vaihtelee aina perustasosta syventävään tasoon. Taloushallintoliitto tarjoaa sekä verkkokoulutuksia, että lähiopetusta. Kurssihinnat vaihtelevat kurssisisällöstä riippuen sekä siitä, onko Taloushallintoliiton jäsen tai KLT-tutkinnon suorittanut. Järjestettäviä kursseja löytyy niin kirjanpitoon ja tilinpäätökseen, verotukseen, palkkahallintoon, yrityksen tulosohjaukseen ja konsultointiin liittyen sekä oman tilitoimiston johtamiseen liittyen, joten taloushallintoliitolla on monipuoliset kurssivalikoimat ammattitaidon päivitystä varten. (Taloushallintoliitto 2015i.) Lisäksi Taloushallintoliiton sivuilta löytyy paljon ajankohtaista tietoa siitä, mitä taloushallinnon alalla tapahtuu tällä hetkellä.

Tärkeitä tiedonsaantikanavia ja koulutuksen järjestäjiä ovat paikalliset kauppakamarit sekä Keskuskauppakamari, jotka vaikuttavat niin alueellisesti kuin valtakunnallisesti siihen, mitä elinkeinopolitiikassa tällä hetkellä tapahtuu (Kauppakamari 2015a). Kauppakamarit tarjoavat erilaisia koulutuksia jäsenillensä tavoitteenaan turvata yritysten työntekijöiden ammattitaitoa laadukkain ja korkeatasoisineen koulutusjärjestelmineen vahvistamalla yritystoiminnan osaamistasoa (Kauppakamari 2015b). Kauppakamarit tarjoavat koulutuksia, joita järjestetään alueittain ympäri Suomea (Kauppakamari 2015c).

4 Henkilöstön kehittäminen

Henkilöstön kehittämisellä on tärkeä merkitys yrityksen kilpailukyvyyn ylläpitämisen kannalta, sillä erilaiset muutokset vaikuttavat niin työtehtäviin kuin toimintatapoihin. Jotta henkilöstön kehittämisellä pystytään tuomaan enemmän kilpailukykyä ja kasvattamaan yrityksen lisäarvoa, tulee kehittämisen yhteydessä ottaa huomioon, mitä kaikkea kuuluu yrityksen ydinosamiseen. (Österberg 2005, 116–117.)

Sekä yrityksen että henkilöstön kehittämisen kannalta on tärkeää ottaa huomioon henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat, joissa käy ilmi niin yrityksen kuin yksilön asettamat tavoitteet. Lisäksi henkilökohtaisissa kehityssuunnitelmissa käsitellään sekä tämänhetkisiä osaamistarpeita kuin tulevaisuudessa tarvittavia taitoja. (Kauhanen 2000, 142–143.)

Henkilöstön kehittäminen voidaan jakaa kahteen osaan, työpaikan sisäpuolella tapahtuvaan oppimiseen sekä ulkopuolella tapahtuvaan oppimiseen. (Kauhanen 2000, 144–145.) Työpaikan sisällä tapahtuvaa työssä oppimista voidaan pitää henkilöstön kehittämisen kannalta hyvänä, koska silloin ollaan konkreettisesti opittavan asian lähellä (Kokko, Herrala, Ahola, Immonen, Hailikari & Salminen 2000, 53).

4.1 Henkilöstön osaamisen kehittäminen ja sen haasteet

Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset sekä työelämän jatkuva kehittyminen ovat vaikuttaneet suuresti ihmisten tarpeeseen kehittyä ja oppia uusia asioita (Niemelä 2011, 56). Henkilöstön osaamisen kehittämisen lähtökohtana voi olla niin yksilön, kuin yrityksen tarve kehittyä. Osaamisen kehittämisen tarkoituksena voi olla henkilön omiin työtehtäviin sekä omaan persoonallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet. (Kokko, Herrala, Ahola, Immonen, Hailikari & Salminen 2000, 14.)

Työelämässä oppiminen on jatkuvaa ja sen tavoitteena on kehittää kokonaisvaltaisesti työyhteisöä. Osaamista kehitetään työpaikoilla ottamalla osaa muun muassa erilaisiin seminaareihin, erilaisiin lyhyt- ja pitkäkestoisiin koulutuksiin, yrityskohtaisiin koulutusohjelmiin sekä osallistumalla erilaisiin projekteihin työpaikan sisällä. Myös mentorointi sekä verkostointi ovat omat keinonsa kehittää osaamista työpaikalla. Edellä mainittujen keinojen lisäksi perinteinen tapa ylläpitää ja kehittää omaa ammattitaitoaan on seurata toimialaan liittyvää kirjallisuutta ja lehtiä. (Ekonomit 2015.)

Mentorointi tapahtuu yleensä niin, että kokeneempi työntekijöistä ohjaa kokemattomampaa työntekijää tarkoituksena. Mentorointi tarjoaa mielekkään vaihtoehdon kokemattomalle työntekijälle oppia uusia työtehtäviä sekä kokeneemmalle työntekijälle enemmän motivaatiota omaan työhönsä. (Österberg 2005, 122.) Henkilöstön perehdyttäminen on myös tärkeää, henkilöstön oppimisen kannalta. Perehdytyksen aikana työntekijöille opetetaan yrityksen toimintatavat, uudet työtehtävät, erilaiset järjestelmät sekä kerrotaan toimialasta. (Kokko, Herrala, Ahola, Immonen, Hailikari & Salminen 2000, 58.)

Oman ammattitaidon kehittäminen ja ylläpitäminen on jokaisen henkilön omalla vastuulla. Työnantajan tulee puolestaan tarjota mahdollisuus työntekijöillensä kehittää heidän osaamistaan työssään erilaisten koulutustapahtumien myötä. On tärkeää, että henkilö osaa juuri omaan työhönsä tarvittavat tiedot ja taidot. Oppimisen keinoja on monia ja itselle sopivan oppimistavan löytäminen on tärkeää oman ammattitaidon kehittämisen kannalta. Oman oppimisen kannalta

on hyvä laajentaa omaa näköalaa seuraamalla sekä oman että muiden toimialojen kehitystä. (Helsilä 2009, 78–79.)

Oppimisessa kokonaisuuksien hallitseminen on tärkeää yksityiskohtien lisäksi. Systemaattinen sekä abstrakti ajattelutapa on tärkeää, kun halutaan oppia ymmärtämään sekä kehittämään asioita paremmin. Opittujen tietojen ja taitojen soveltaminen käytännön työympäristössä on tärkeää, jotta opittu taito ei jää hyödyttömäksi. Oman oppimisen kannalta on tärkeää aina kysyä ja kyseenalaistaa asioita, joita ei ymmärrä, sekä muistaa, että vastuu omasta osaamisestaan on henkilöllä itsellään. (Helsilä 2009, 81.)

Ammattitaidon kehittämisen haasteina pidetään yritysten sisällä muun muassa suunnitelmallisuuden puutetta. Suunnitelmallisuuden puutteen lisäksi yrityksillä voi olla haluttomuutta investoida kehittämiseen, koska sitä ei nähdä tarpeellisena toimenä. Jotkut yritykset eivät myöskään osaa yhdistää yrityksen tuloksellisuutta henkilöstön työkykyyn. Henkilöstön puolella haasteina osaamisen kehittämiseksi ovat puolestaan olleet yleensä resurssikysymykset ja ajanpuute. (Ekonomit 2015.)

4.2 Henkilöstön kehittämistarpeiden selvittäminen

Henkilöstön kehitystarpeita selvitettäessä voidaan käyttää apuna erilaisia keinoja, joita ovat muun muassa erilaiset osaamiskartoitukset, kehityskeskustelut sekä erilaiset lakisääteiset henkilöstön koulutussuunnitelmat. (Ekonomit 2015.)

Työpaikan kehittämistarpeita selvitettäessä on esimiehen rooli avainasemassa. Esimiehen tulee osata kartoittaa ja tunnistaa millaisia oppimistarpeita henkilöstössä on sekä asettaa erilaisia kehitystavoitteita yrityksen sisällä. Kehittämisen kannalta on tärkeää, että myös työntekijät kokevat kiinnostusta ja halua kehittää omaa osaamistaan. (Ekonomit 2015.) Esimiehen on osattava tukea ja ohjata alaisiaan sekä omattava hyvät johtamistaidot. Esimiehen tulee auttaa henkilöstöä muutostilanteissa ja oikeiden osaamistarpeiden ja -keinojen

löytämisessä sekä ylläpidettävä henkilöstön motivaatiota osaamisen ja oppimisen kehittämisen suhteen. (Moilanen 2001, 231.)

Osaamiskartoitusten yhteydessä on tärkeää pohtia millaisia tavoitteita yrityksellä on tulevaisuuteen liittyen ja miten sen yrityksen kehitystä saadaan tuettua. Tarkasteltaessa tulevaisuuden toimenkuvia on hyvä huomioida millaisia osaamistarpeita toimenkuvien toteutumiseksi tarvitaan. Yleensä osaamiskartoitusten lähtökohtana on henkilöiden itsearvioinnit, joiden avulla pyritään selvittämään henkilöiden osaamisen tasoja. Arvioinnin yhteydessä on henkilöille asetettu tavoitetasot, joita verrataan osaamisen nykytilaan ja näin ollen saadaan selville millä osa-alueilla henkilöillä on kehitettävä. (Österberg 2005, 124.)

Yksityiskohtaisen analysoinnin avulla voidaan selvittää millaisia kehittämistarpeita työntekijöillä on tämänhetkisten sekä tulevien työtehtävien suhteen. (Kauhanen 2000, 138.) Henkilötasolla voidaan mitata henkilön omia arvoja ja asenteita, ihmissuhdeverkkoja, kokemuksia, tietoja, taitoja sekä omaa motivaatiota että energiaa, jotka muodostavat kokonaisuudessaan henkilön pätevyyden. Kehittämistarpeet saadaan selvitettyä vertailemalla edellä mainittuja tekijöitä työn asettamiin vaatimuksiin. (Kauhanen 2000, 139–140.)

Kehityskeskustelujen tulee olla systemaattisia ja vakiintuneita yrityksen sisällä. Jokaisen työntekijän arvioimisessa tulisi noudattaa yhtäläisiä arviointiperusteita ja keskusteluja varten tulee varata tarpeeksi aikaa. Kehityskeskustelujen tarkoituksena on selvittää mahdollisesti valmiin keskustelurungon avulla erilaisia parantamiskohteita sekä millaisiksi työntekijät kokevat työtehtävien sisällön ja tavoitteet. Kehityskeskusteluiden yhteydessä voidaan sopia erilaisia kehityssuunnitelmia, joiden avulla työntekijän osaamista pyritään parantamaan. Kehityskeskusteluiden avulla myös työntekijät voivat antaa esimiehelle avoimesti palautetta. (Helsilä 2002, 64-65.)

Yrityksen ja sen henkilöstön osaamista ja kehittämistarpeita voidaan arvioida eri mittareilla tai kyselylomakkeilla. Arvioinneilla pyritään saamaan konkreettinen näkemys kehitettävistä asioista ja yrityksen henkilöstön osaamisesta, siinä

tapahtuneista muutoksista sekä tavoitteiden saavuttamisesta ja toteutumisesta. Yrityksen sisällä tapahtuvista arvioinneista voidaan mitata muun muassa koulutuksen määrää, laatua ja vaikuttavuutta sekä henkilöstön kehittymistä, osaamista sekä oppimista. (Moilanen 2001, 206–207.)

5 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus

5.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Tämä tutkimus toteutetaan kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Määrällinen tutkimus edellyttää ilmiön ymmärrystä sen olemassa olosta. Myös tutkittavaan aiheeseen liittyen edellytetään teorioita tutkimuksessa. Tutkittavaan kohteeseen vaikuttavat erilaiset tekijät on tunnettava, jotta tiedetään mitä ollaan laske-massa. Määrällinen tutkimus noudattaa deduktion kaavaa siirtyä tutkimuksessa yleisestä yksityiseen. (Kananen 2012, 31.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineiston keräämiseen on käytetty kvantitatiiviseen tutkimukseen tyypillistä lomaketutkimusta. Teoriaosuuden tärkeys korostuu, koska tutkimuslomaketta varten tarvitaan tietoa tutkittavasta kohteesta. Tyypillistä tutkimuslomakkeella tehtävällä tutkimuksella on rajata kohderyhmä tutkittavan ilmiön piiriin kuuluviin. (Kananen 2010, 74.) Tässä opinnäytetyössä kohderyhmä on rajattu yksittäisen tilitoimiston henkilökuntaan.

Tutkimuslomakkeessa kannattaa noudattaa loogista rakennetta. Yleensä lomake jakaantuu kahteen osaan, kysymyksiin ja taustatietoihin. Kysymyksillä pyritään löytämään ratkaisu tutkittavaan kohteeseen ja taustatietojen keräämisellä on mahdollista luokitella saadut vastaukset. (Kananen 2012, 135.)

Oikein tehdyllä tutkimuksella ja hyvin valitulla otoksella voidaan saada yhtä luotettavat tulokset kuin otettaessa tutkimukseen mukaan kaikki. Lomaketutkimus on mahdollista suorittaa muun muassa postikyselyllä, menemällä paikalle tekemään haastatteluja tai lähettämällä internetin kautta kysely. Lomaketutkimuksen tekemisessä on tärkeää testata lomake, ennen tiedonkeruuvaihetta. Testaus on

tärkeää, sillä sen yhteydessä pystyy vielä huomaamaan virheitä, joita myöhemmin on enää mahdoton korjata. (Kananen 2010, 74–75.)

Tämän tutkimuksen kyselylomakkeessa on käytetty strukturoituja kysymyksiä. Strukturoidulle kyselylle on ominaista se, että siinä on valmiit vaihtoehdot, joista kyselyyn vastaaja pystyy valitsemaan itselleen parhaiten sopivan vaihtoehdon. Strukturoiden kyselyn riskinä on kuitenkin, että vaihtoehdot ovat puutteellisia ja näin ollen tutkimustulos vääristyy. (Kananen 2012, 125.)

5.2 Aineiston analysointikeinoja

Lopullinen analysointi tulee tehdä noudattaen tilastotieteen sääntöjä. Analysoinnista seuraa tutkimustulosten raportointi, jossa saadaan vastaukset tutkittavaan ilmiöön. Tarkkoja sääntöjä noudattamalla varmistetaan tutkimustulosten luotettavuus. (Kananen 2010, 75.) Strukturoidussa tutkimuksessa lopullisten tulosten analysointi on nopeampaa erilaisissa tilasto-ohjelmissa, kuin esim. avointen kysymysten kohdalla, sillä yleensä vaihtoehdot koodataan numeraalisesti (Kananen 2012, 125).

Tuloksia tutkittaessa on tärkeää ajatella tutkimusongelmaa kysymyksinä, joihin on saatu vastaukset tutkimuksessa. Tyypillinen tulkintamuoto on tehdä ensin sarake, jossa on otettu huomioon kaikki tutkimukseen osallistuneet. Sarakkeessa, jossa on otettu huomioon kaikki vastaajat pystytään vertaamaan jakaumia ja mahdollisia eroja tai yhtäläisyyksiä. Tutkimustuloksissa selvinneet mahdolliset erot pystytään aukaisemaan tilastollisia keinoja apuna käyttäen. (Kananen 2010, 108.)

Kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillinen tulkintatapa on muun muassa ristiintaulukointi. Tätä pidetäänkin yksinkertaisimpana tulkintakeinona ja sille on tyypillistä tarkastella kahden muuttujan välisiä arvoja ristiin eroja tai säännönmukaisuuksia etsien. (Kananen 2010, 106–107.) Tuloksia tutkittaessa on tärkeää ajatella tutkimusongelmaa kysymyksinä, johon on saatu vastaukset tutkimuksessa. Tyypillinen tulkintamuoto on tehdä ensin sarake, jossa on otettu

huomioon kaikki tutkimukseen osallistuneet. Sarakkeessa, jossa on otettu huomioon kaikki vastaajat pystytään vertaamaan jakaumia ja mahdollisia eroja tai yhtäläisyyksiä. Tutkimustuloksissa selvinneet mahdolliset erot pystytään aukaisemaan tilastollisia keinoja apuna käyttäen. (Kananen 2010, 108.)

5.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tekeminen alkoi ensin sopivan kohdeyrityksen etsimisellä. Kohdeyritykseksi valikoitui pieni kuuden henkilön tilitoimisto, jonne soitin ja kysyin, löytyisikö heiltä kiinnostusta osallistua tutkimukseen. Tutkimuksessa kunnioitetaan vastaajien anonymiteettiä, joten kohdeyrityksen nimeä ei mainita. Vastaukset analysoidaan tulosten yhteenvetoina.

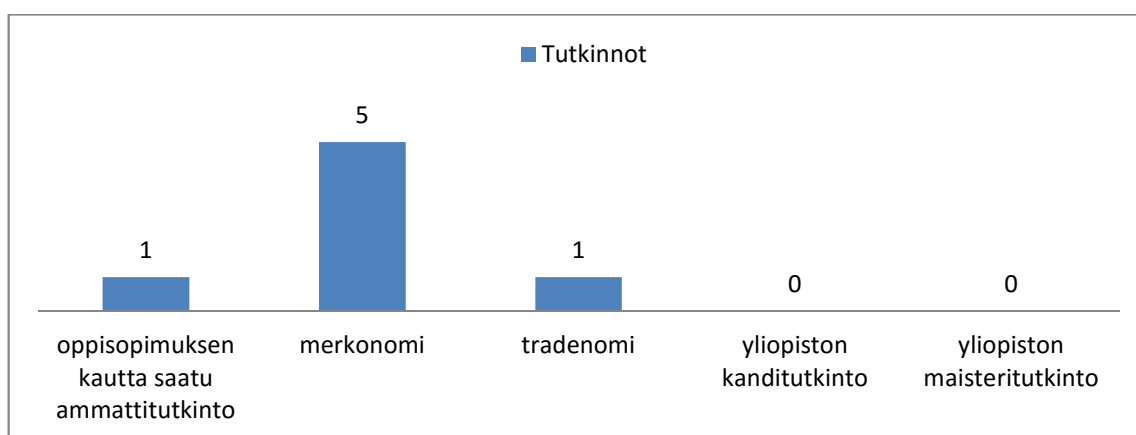
Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselylomakkeena (liite 1). Kyselylomake muodostui monivalinta-, matriisi/arviointiasteikoista sekä avoimista kysymyksistä. Monivalintakysymyksiä käytettiin erilaisten taustatietojen selvittelyyn. Matriisi/arviointiasteikkoja puolestaan käytettiin kysymyksiin, joissa haluttiin selvittää tarkemmin kehitystarpeita tai koulutuksia. Avoimilla kysymyksillä pyrittiin saada vastauksia sellaisiin kysymyksiin, joiden vastausvaihtoehtoja ei haluttu rajata valmiisiin vaihtoehtoihin. Kyselyt lähetettiin yritykselle sähköpostin välityksellä (liite 2) lokakuussa 2015. Yrityksen kaikki työntekijät vastasivat kyselyyn määräaikaan mennessä.

6 Tutkimustulokset ja niiden analysointi

Kaikki kohdeyrityksen työntekijät vastasivat lähettämääni kyselyyn. Tulokset analysoidaan vastausten yhteenvetoina ja vastaajien anonymiteettiä kunnioittaen. Kyselylomake muodostui viidestä eri osa-alueesta (taustatiedot, toimialalla tapahtuvat muutokset, digitaalinen taloushallinto, koulutukset ja kehittämistarpeet) ja tulokset käydään läpi osa-alueittain.

6.1 Taustatiedot

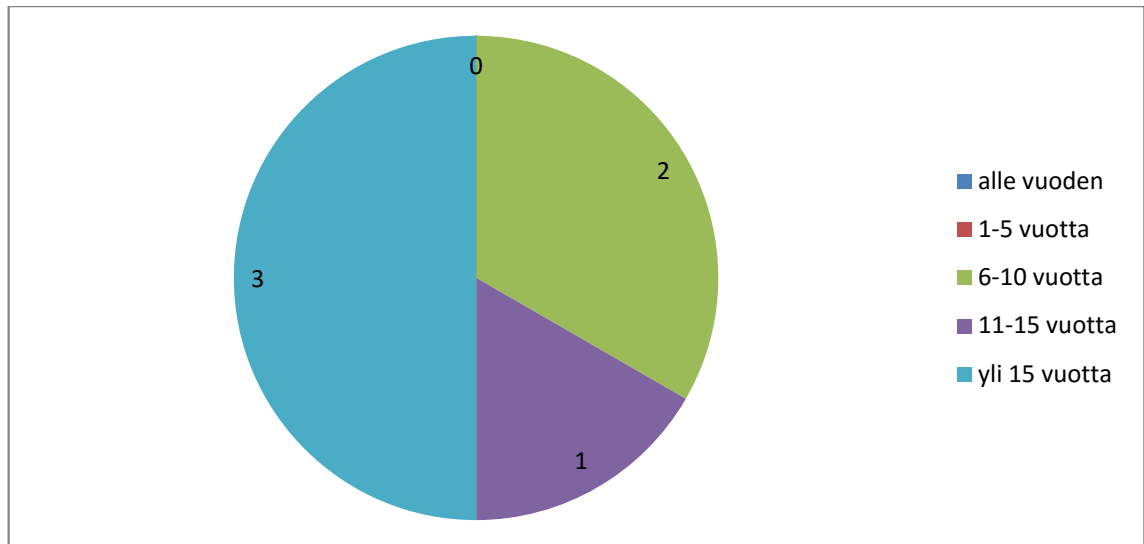
Tutkimuslomakkeessa kysyttiin aluksi vastaajien taustatietoja. Taustatietojen avulla pyritään selvittämään millaisia tutkintoja vastaajat ovat suorittaneet sekä miten pitkä työkokemus tilitoimistoissa työskentelyssä heillä on.



Kuvio 4. Suoritetut tutkinnot (n=6)

Tutkintotietoja kysyttäessä selvisi, että yleisin tutkinto kohdeyrityksessä on merkonomi tutkinto, jonka on suorittanut viisi kuudesta työntekijästä (kuvio 4). Merkonomi tutkinnon lisäksi muita suoritetuja tutkintoja olivat tradenomin tutkinto sekä oppisopimuksen kautta saatu ammattitutkinto. Yliopistotutkinnon suorittaneita henkilöitä kohdeyrityksessä ei löytynyt. Kohdeyrityksestä ei löytynyt myöskään yhtään KLT-tutkinnon suorittaneita henkilöitä. Muita pidempikestoisia tutkintoja, joita vastaajat ovat suorittaneet, oli esimerkiksi taloushallinnon ammattitutkinto, laskentatoimen tutkinto sekä palkanlaskijoiden täydennyskoulutus.

Kaikilla kyselyyn vastanneilla henkilöillä löytyy taloushallinnon työkokemusta yli viisi vuotta. Puolet vastanneista omaa jopa yli 15 vuoden työkokemuksen taloushallinnon alalla työskentelystä, kun toiseksi eniten työkokemusta löytyy 6-10 vuoden väliltä. Kaikilla kohdeyrityksen työntekijöillä on vastauksista päätellen monen vuoden kokemus taloushallinnosta (kuvio 5).



Kuvio 5. Työkokemus (n=6)

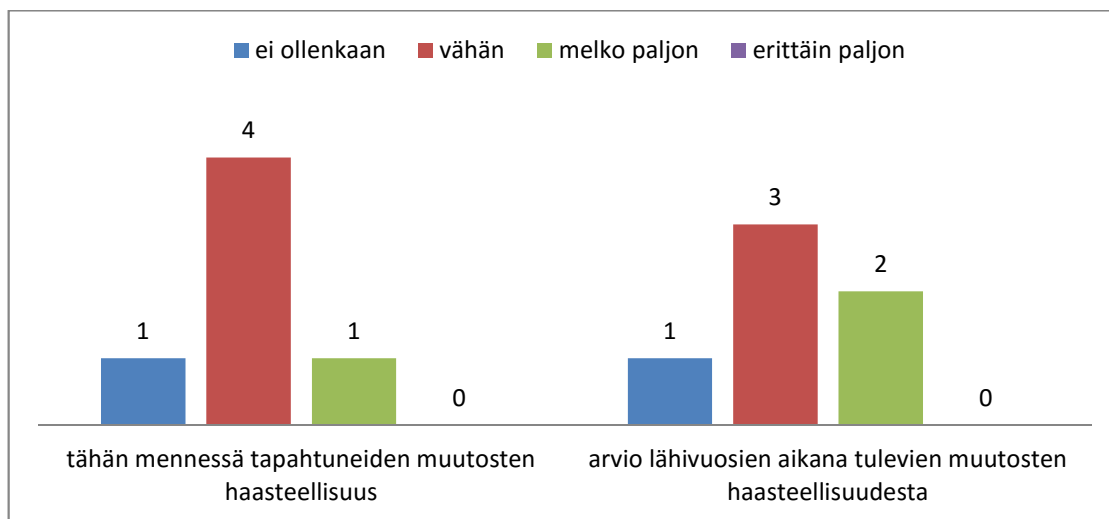
6.2 Toimialalla tapahtuvien muutosten haasteellisuus

Taloushallinnon toimiala on jatkuvien erilaisten muutosten kohteena. Kyselylomakkeessa haluttiin selvittää, miten eri osa-alueilla tapahtuneita muutoksia tilitoimiston työntekijät ovat kokeneet haasteellisiksi ja millä osa-alueilla erilaiset muutokset tulevat aiheuttamaan haasteita lähivuosien aikana. Osa-alueet, jolta haasteellisuutta selvitettiin, olivat työtehtävissä tapahtuvat muutokset, laki- ja säädösmuutokset, verotukseen liittyneet muutokset, sähköiseen taloushallintoon siirtyminen ja järjestelmämuutokset sekä asiakkaista johtuvat muutokset.

6.2.1 Työtehtävissä tapahtuneet muutokset

Tuloksissa selvisi, että yksi vastanneista ei ole kokenut ollenkaan haasteelliseksi työtehtävissä tapahtuneita muutoksia, kun taas neljä vastanneista on kokenut vähän haasteelliseksi ja yksi melko paljon haasteelliseksi muutokset (kuvio 7). Työtehtävissä tapahtuvien muutosten haasteellisuutta lähivuosien aikana pyydettiin myös arvioimaan. Tässä kohdassa yksi vastanneista arvioi, ettei haasteellisuutta ole ollenkaan samalla, kun puolet vastanneista arvioi, että haasteellisuutta tulee olemaan vähän ja

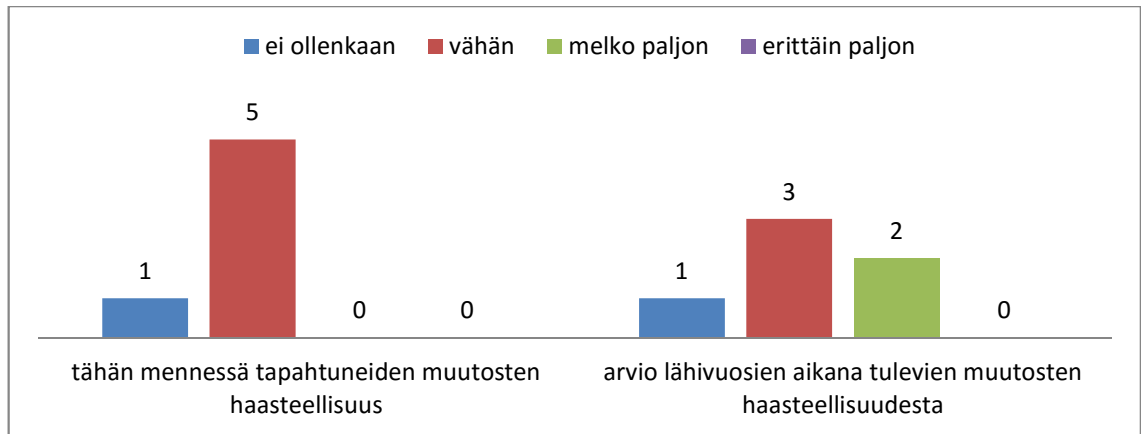
kaksi vastanneista arvioi haasteellisuuden määräksi melko paljon. Kukaan vastanneista ei ollut sitä mieltä, että työtehtävissä tapahtuvat muutokset olisivat aiheuttaneet erittäin paljon haasteellisuutta, tai tulisivat aiheuttamaan erittäin paljon haasteellisuutta lähivuosien aikana (kuvio 6).



Kuvio 6. Työtehtävissä tapahtuvien muutosten haasteellisuus (n=6)

6.2.2 Laki- ja säädösmuutokset

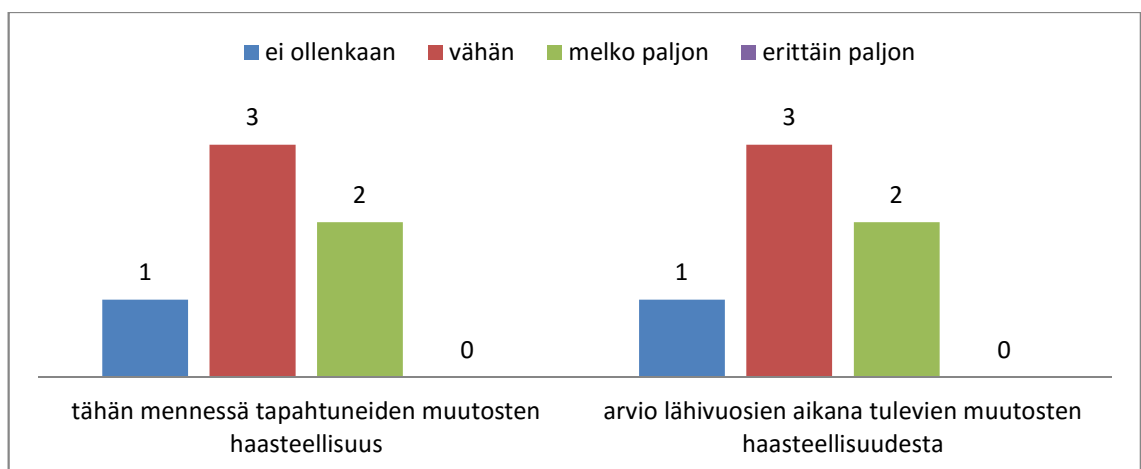
Laki- ja säädösmuutosten haasteellisuutta kysyttäessä kyselyyn vastanneista suurin osa oli sitä mieltä, että laki- ja säädösmuutokset ovat aiheuttaneet vähän haasteellisuutta (kuvio 7). Kukaan vastanneista ei kokenut, että muutokset olisivat aiheuttaneet melko paljon tai erittäin paljon haasteellisuutta. Puolet vastanneista kokee, että laki- ja säädösmuutokset aiheuttavat lähivuosina vähän haasteellisuutta. Vastanneista kaksi uskoi muutosten aiheuttavan melko paljon haasteellisuutta ja yksi vastanneista puolestaan uskoi, etteivät muutokset aiheuta ollenkaan haasteellisuutta.



Kuvio 7. Laki- ja säädösmuutosten haasteellisuus (n=6)

6.2.3 Verotukseen liittyvät muutokset

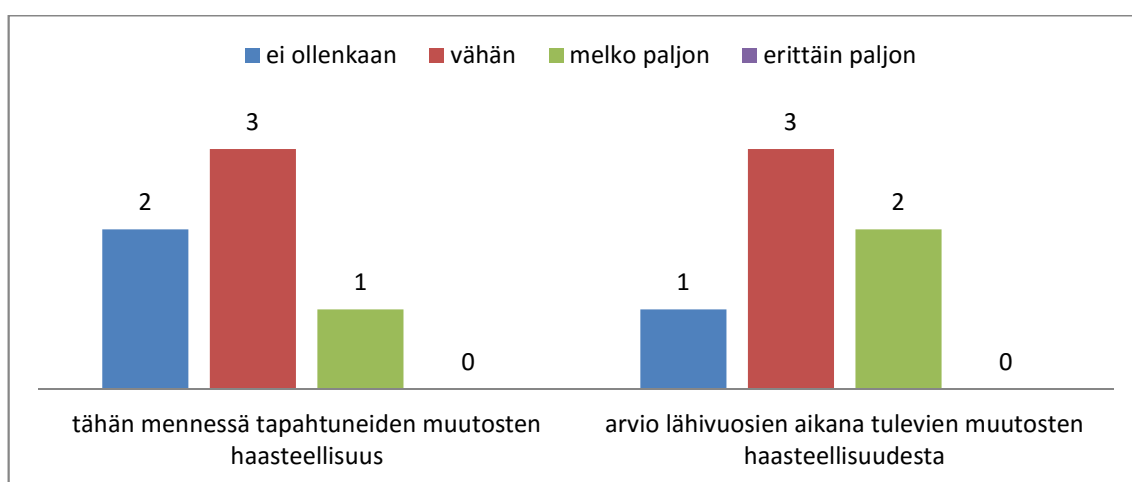
Verotukseen liittyneiden muutosten haasteellisuuden kohdalla yksi vastaajista ei ollut kokenut ollenkaan tapahtuneita muutoksia haasteellisiksi, kun taas puolet vastanneista oli kokenut muutokset vähän haasteellisiksi ja kaksi melko paljon haasteelliseksi (kuvio 8). Kenenkään mielestä verotuksessa tapahtuneet muutokset eivät kuitenkaan olleet aiheuttaneet erittäin paljon haasteellisuutta. Kun kysyttiin verotuksessa tapahtuvien muutosten haasteellisuutta lähivuosien aikana, vastaukset olivat samat kuin tähän mennessä tapahtuneiden muutosten kohdalla (kuvio 8).



Kuvio 8. Verotuksessa tapahtuvien muutosten haasteellisuus (n=6)

6.2.4 Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen ja järjestelmämuutokset

Toimialalla tapahtuviin muutoksiin liittyen selvitettiin myös sähköiseen taloushallintoon siirtymisen ja järjestelmämuutoksien kohdalla tapahtuneiden muutosten haasteellisuutta (kuvio 9). Puolet vastanneista on kokenut muutokset vähän haasteellisiksi, kolmasosa vastanneista ei ole kokenut ollenkaan haasteellisuutta ja yksi puolestaan melko paljon haasteita. Kukaan vastanneista ei kuitenkaan kokenut, että sähköiseen taloushallintoon siirtyminen ja järjestelmämuutokset olisivat aiheuttaneet erittäin paljoa haasteita.



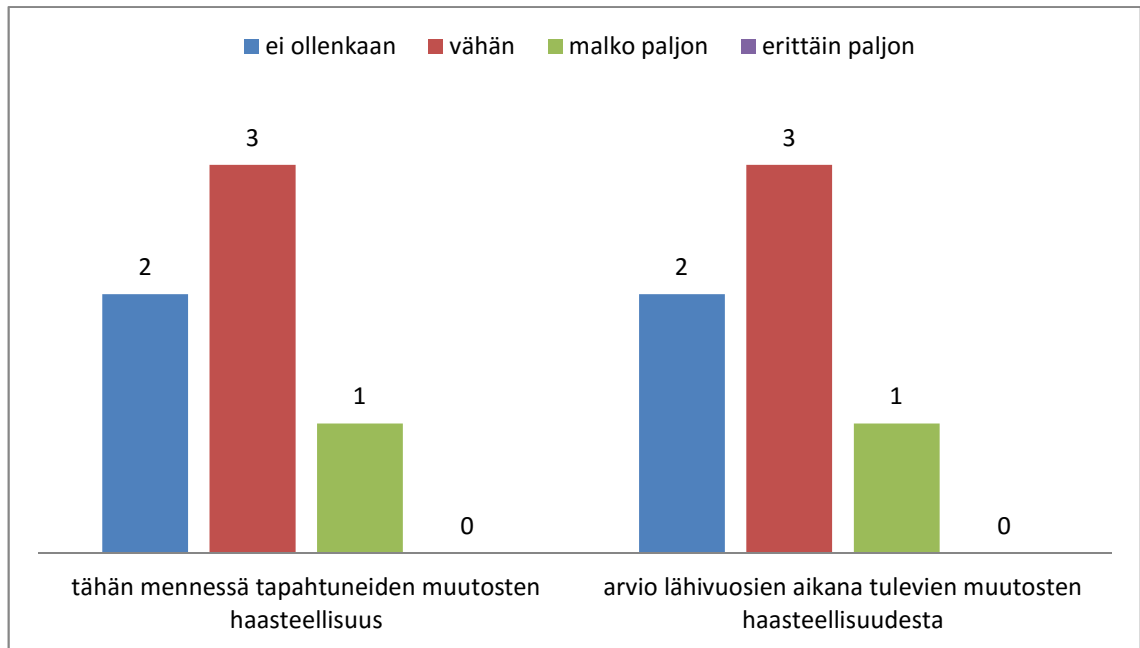
Kuvio 9. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen ja järjestelmämuutosten haasteellisuus (n=6)

Myös lähivuosina tapahtuvat muutokset digitaaliseen taloushallintoon siirtymiseen ja järjestelmämuutoksiin liittyen (kuvio 9) puolet vastanneista arvioi aiheuttavan vähän haasteellisuutta. Yksi vastanneista uskoo, ettei haasteellisuutta lähivuosina aiheudu ollenkaan ja kolmasosa uskoo puolestaan muutoksien aiheuttavan melko paljon haasteellisuutta. Samoin kuin jo tapahtuneissa muutoksissa, myöskään lähivuosien aikana kukaan vastanneista ei kuitenkaan usko muutosten aiheuttavan erittäin paljon haasteellisuutta.

6.2.5 Asiakkaista johtuvat muutokset

Tähän mennessä asiakkaista johtuvien muutosten haasteellisuutta arvioitaessa (kuvio 10) puolet vastaajista on kokenut asiakkaista johtuvat muutokset vähän

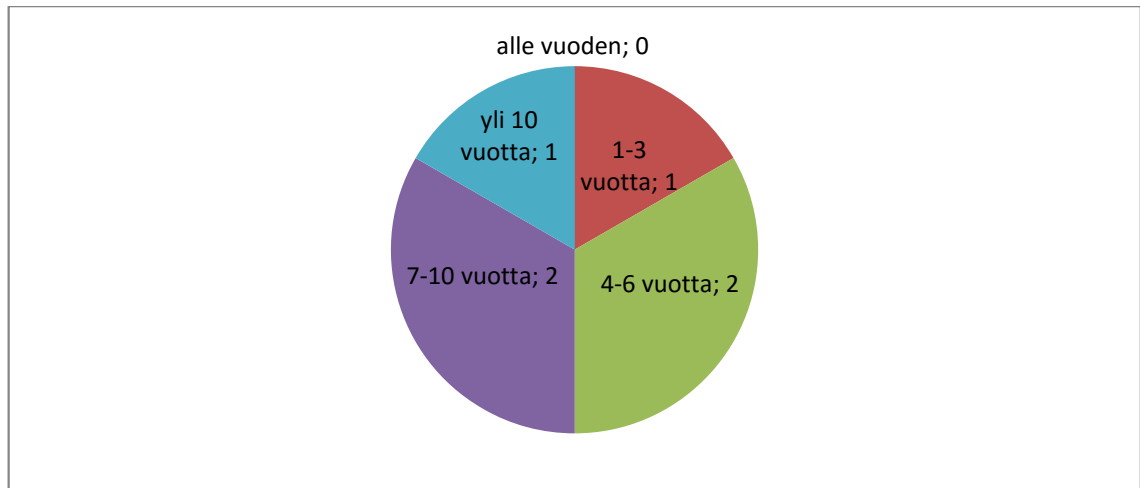
haasteellisiksi. Vastaajista kolmasosa on kokenut, etteivät muutokset ole olleet ollenkaan haasteellisia ja yksi puolestaan oli sitä mieltä, että muutokset ovat aiheuttaneet melko paljon haasteellisuutta. Kukaan ei ollut kokenut, että asiakkaista johtuvat muutokset olisivat aiheuttaneet erittäin paljon haasteellisuutta. Vastaukset olivat samat, kun pyydettiin arvioimaan lähivuosien aikana tulevien asiakkaista johtuvien muutosten haasteellisuutta (kuvio 10).



Kuvio 10. Asiakkaista johtuvien muutosten haasteellisuus (n=6)

6.3 Digitaalinen taloushallinto

Taloushallinnon palvelut ovat siirtyneet yhä enemmän digitaaliseen muotoon ja tarkoituksena oli selvittää, millaisia haasteita digitaalisen taloushallinnon käyttöönoton myötä on tullut. Kaikki kyselyyn vastanneet henkilöt ovat käyttäneet digitaalista taloushallintoa yli vuoden (kuvio 11). Suurimmalta osalta vastanneista löytyy siis kokemusta digitaalisen taloushallinnon parissa työskentelystä jo usealta vuodelta.

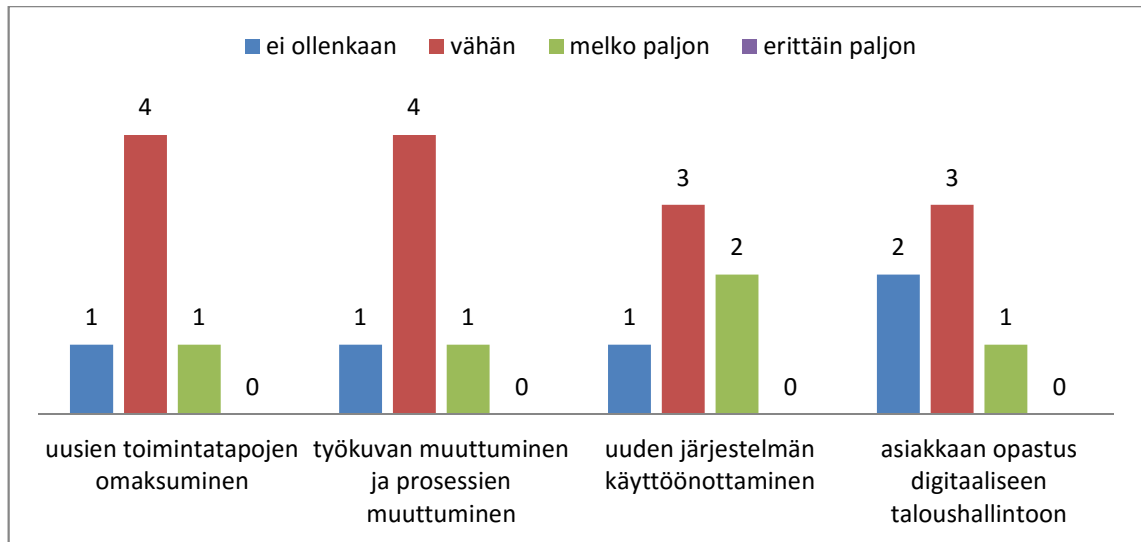


Kuvio 11. Digitaalisen taloushallinnon käyttö (n=6)

Kyselyssä selvisi, että melkein kaikilla tilitoimiston työntekijöillä on asiakkaita, jotka käyttävät digitaalista taloushallintoa. Kaikkien vastanneiden henkilöiden kohdalla digitaalista taloushallintoa käyttävien asiakkaiden määrä vaihteli 0-50% välillä. Keskimäärin noin 25% toimiston asiakkaista käyttää digitaalista taloushallintoa.

Kyselyssä selvitettiin myös, onko eri osa-alueissa digitaalisen taloushallinnon käyttöönottoon liittyen ollut haasteita (kuviot 11 ja 12). Uusien toimintatapojen omaksuminen on aiheuttanut suurimmaksi osaksi vähän haasteita. Yksi vastanneista oli sitä mieltä, ettei uusien toimintatapojen omaksuminen ole aiheuttanut ollenkaan haasteita ja saman verran puolestaan sitä mieltä, että haasteita on ollut melko paljon. Kukaan vastanneista ei kokenut uusien toimintatapojen omaksumisen aiheuttaneen erittäin paljoa haasteita.

Kysyttäessä miten työkuva ja prosessien muuttuminen (kuviot 11 ja 12) osto- ja myyntilaskuissa, kirjanpidossa, reskontrassa, palkanlaskennassa sekä arkistoinnissa ovat muuttuneet, kun ne voidaan hoitaa sähköisesti, vastauksissa selvisi että suurin osa oli kokenut vähän haasteita muutokseen liittyen. Kukaan vastanneista ei kokenut työkuva ja prosessimuutoksien aiheuttaneen erittäin paljoa haasteita.



Kuvio 12. Digitaalisen taloushallinnon käyttöönottoon liittyvät haasteet (n=6)

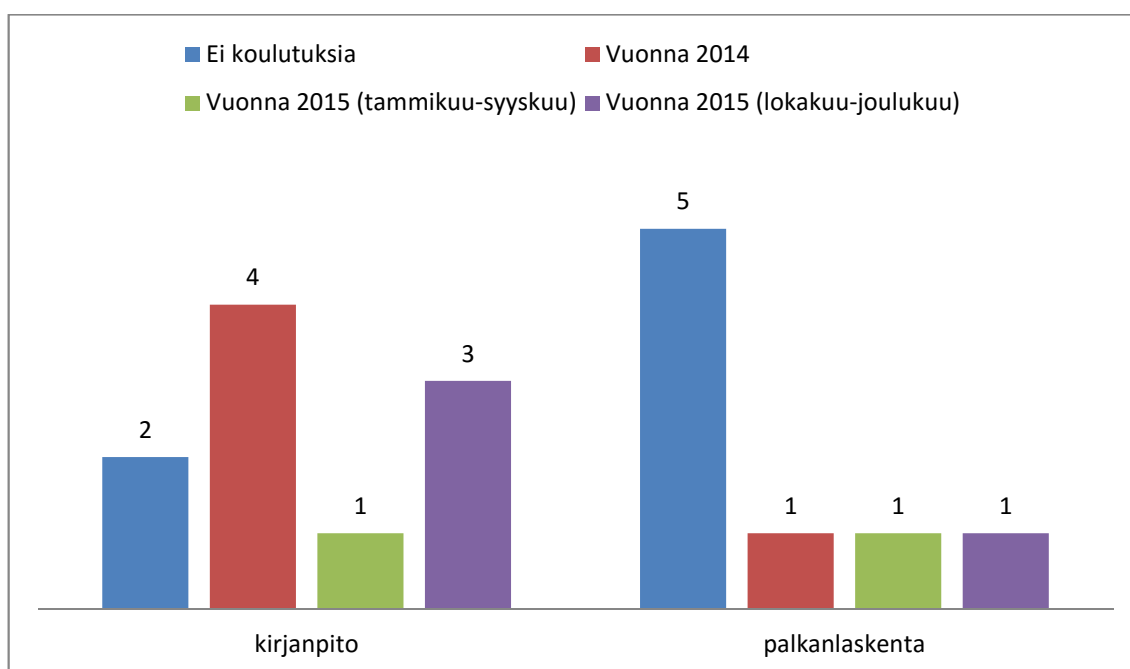
Digitaalisen taloushallinnon myötä uusien järjestelmien käyttöönotto on vastanneista puolen mielestä aiheuttanut vähän haasteita (kuviot 12). Kolmasosa vastanneista on puolestaan sitä mieltä, että uusien järjestelmien käyttöönotto on aiheuttanut melko paljon haasteita ja yksi ei ollut kokenut ollenkaan haasteita uusien järjestelmien käyttöönotosta johtuen. Kukaan vastanneista ei kokenut uusien järjestelmien käyttöönoton aiheuttaneen erittäin paljon haasteita.

Puolet vastaajista on sitä mieltä, että asiakkaiden opastus digitaaliseen taloushallintoon on aiheuttanut vähän haasteita (kuviot 12). Kolmasosa on sitä mieltä, ettei asiakkaiden opastus digitaaliseen taloushallintoon ole aiheuttanut ollenkaan haasteita ja yksi vastaajista on sitä mieltä, että haasteita on ollut melko paljon. Kukaan vastanneista ei kokenut asiakkaiden opastamista digitaaliseen taloushallintoon aiheuttaneen erittäin paljon haasteita.

6.4 Koulutukset

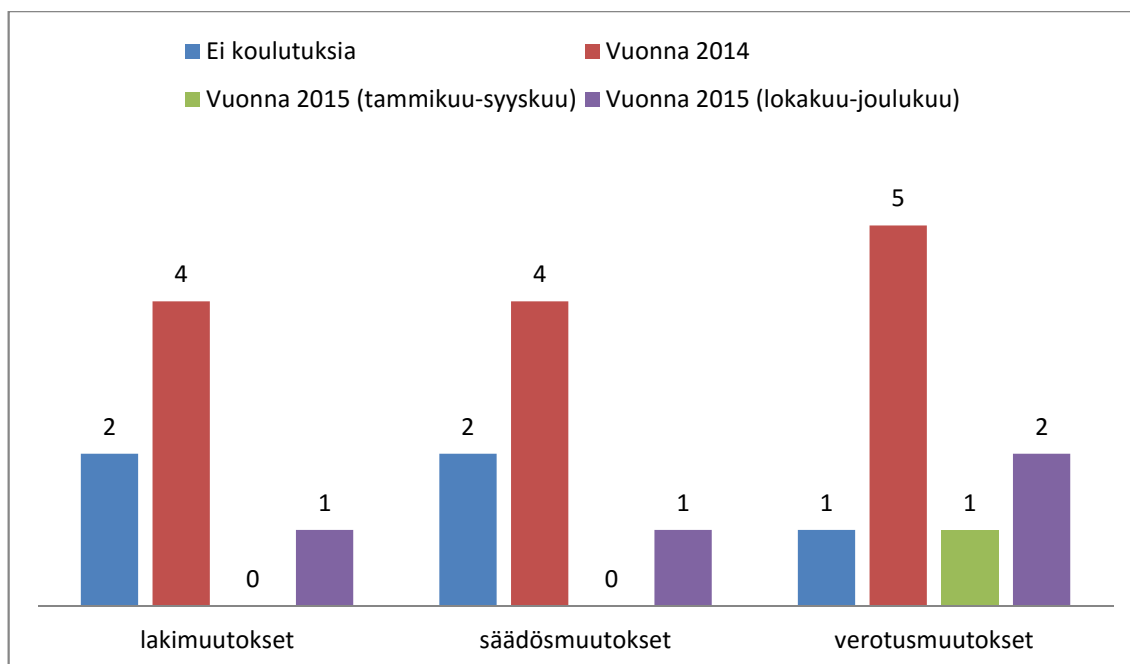
Tutkimuksessa selvisi, että kolmasosa työntekijöistä ei ole käynyt koulutuksessa kirjanpitoon liittyen (kuviot 13). Kaksi kolmasosaa vastanneista oli käynyt kirjanpidon koulutuksessa vuoden 2014 aikana ja yksi vuoden 2015 aikana (tammikuu-syyskuu). Puolet vastanneista on osallistumassa johonkin

kirjanpidon koulutukseen vielä 2015 loppuvuoden aikana. Suurin osa vastaajista ei ole osallistunut palkanlaskennan koulutuksiin (kuvio 13). Vain yksi vastaaja on osallistunut palkanlaskennan koulutuksiin vuonna 2014, samoin vuoden 2015 (tammikuu-syyskuu) aikana sekä on osallistumassa vielä loppuvuodesta 2015.



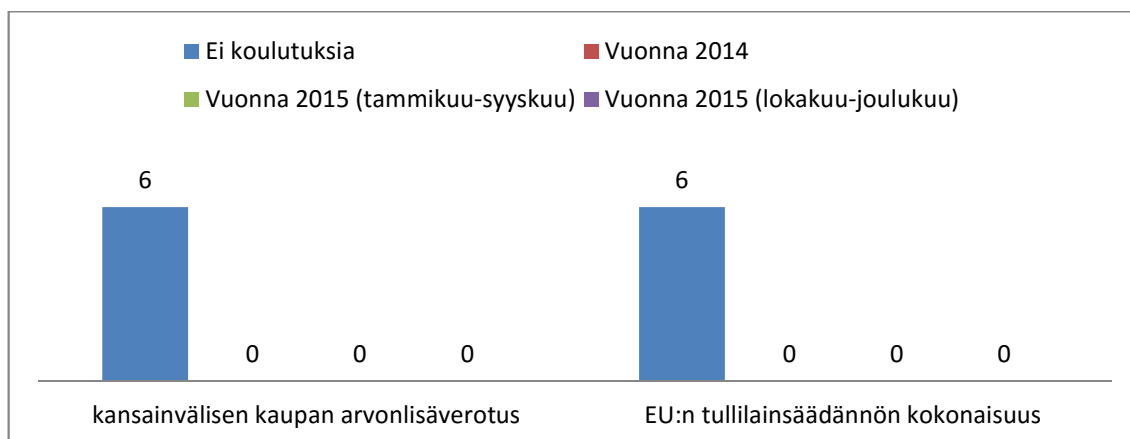
Kuvio 13. Työtehtäviin liittyvät koulutukset (n=6)

Tutkimuksessa selvitettiin myös, miten tilitoimiston työntekijät ovat osallistuneet ajankohtaisiin muutoksiin kuten lakimuutoksiin, säädösmuutoksiin sekä verotusmuutoksiin liittyviin koulutuksiin (kuvio 14). Laki- ja säädösmuutosten molempien kohdalla kolmasosa vastanneista ei ollut käynyt koulutuksissa niihin liittyen, kaksi kolmasosaa vastanneista oli käynyt lakimuutoksiin liittyen koulutuksissa vuoden 2014 aikana ja yksi kuudesosasta aikoo osallistua koulutuksiin 2015 loppuvuoden aikana (lokakuu-joulukuu). Enemmistö vastanneista on osallistunut verotusmuutoksiin liittyviin koulutuksiin vuoden 2014 aikana. Yksi vastaajista ei ole osallistunut verotusmuutoksiin liittyviin koulutuksiin, kun taas yksi on osallistunut vuoden 2015 aikana (tammikuu-syyskuu) ja kolmasosa aikoo osallistua 2015 loppuvuoden aikana.



Kuvio 14. Ajankohtaisiin muutoksiin liittyvät koulutukset (n=6)

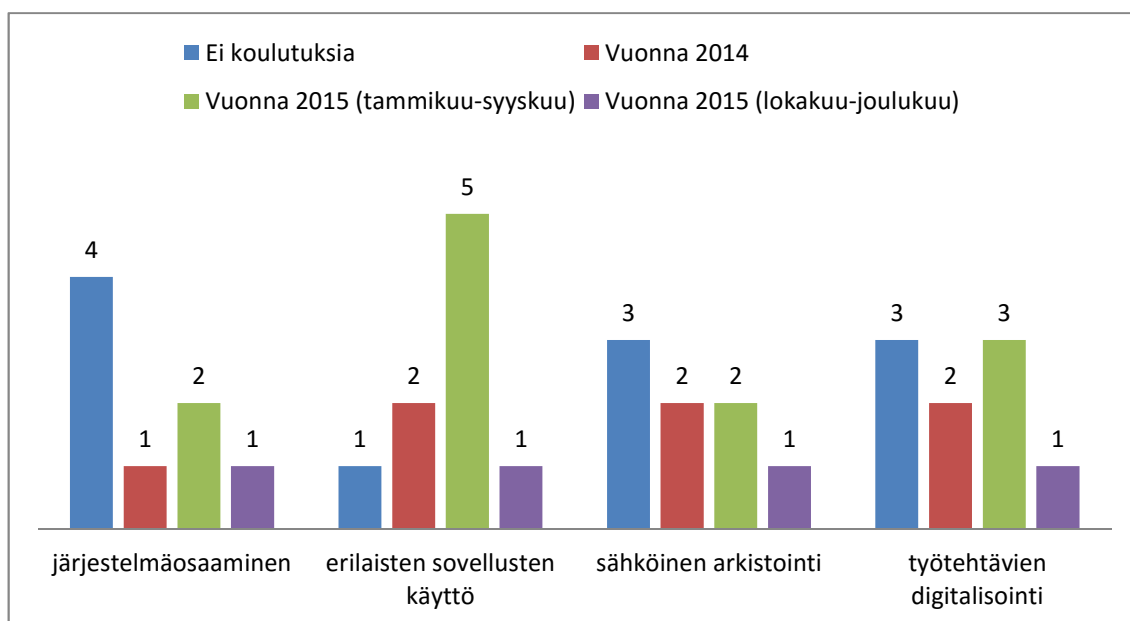
Kyselyyn vastanneista kukaan ei ole käynyt koulutuksissa kansainvälisen kaupan arvonlisäverotukseen tai EU:n tullilainsäädännön kokonaisuudistukseen liittyen (kuvio 15). Tiedossa ei myöskään ollut yhtään osallistumisia vuoden 2015 loppuun mennessä.



Kuvio 15. Kansainvälisiin muutoksiin liittyvät koulutukset (n=6)

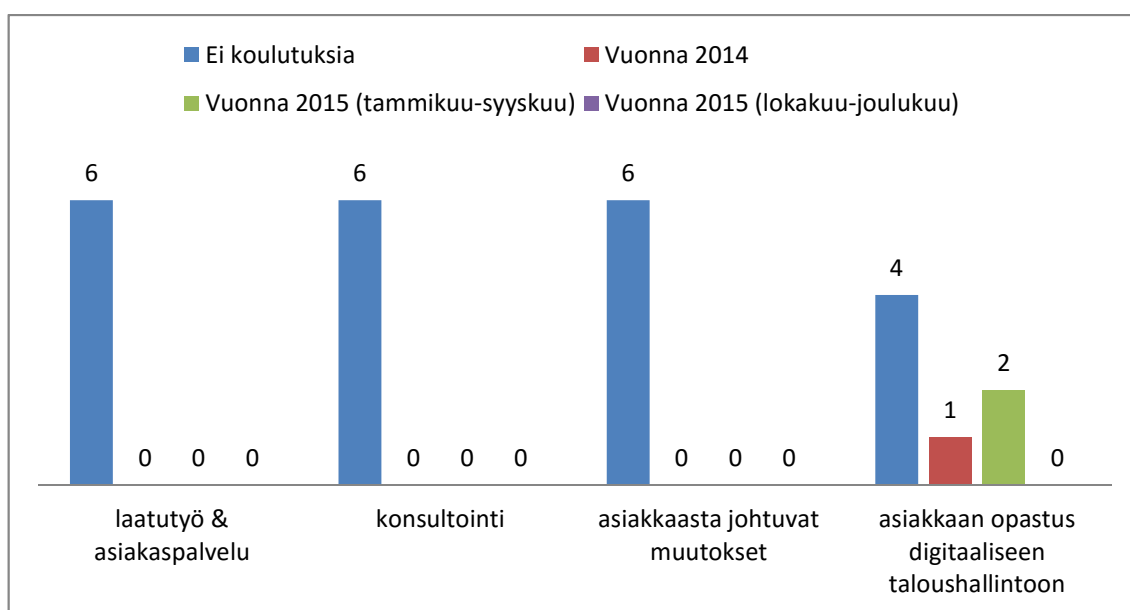
Digitaaliseen taloushallintoon liittyvistä koulutuksista (kuvio 16) vähiten osallistumisia on ollut järjestelmäosaamiseen liittyen. Jopa kaksi kolmasosaa vastaajista kertoo, ettei ole käynyt koulutuksissa järjestelmäosaamiseen liittyen. Eniten osallistumisia on ollut erilaisten sovellusten käyttöön liittyen 2015 vuoden (tammikuu-syyskuu) aikana, kun viisi kuudesta vastaajasta on ilmoittanut

osallistuneensa sovelluskoulutuksiin. Puolet vastaajista ei ole myöskään osallistunut sähköiseen arkistointiin tai työtehtävien digitalisointiin liittyen.



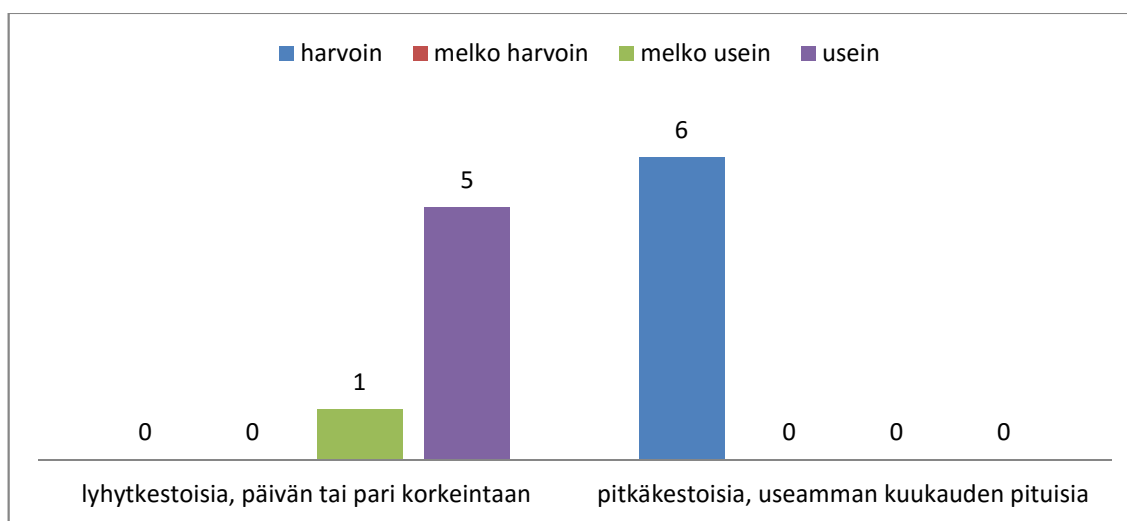
Kuvio 16. Digitaaliseen taloushallintoon liittyvät koulutukset (n=6)

Kukaan kyselyyn vastanneista ei ollut osallistunut muihin asiakkuuden hoitamiseen liittyviin koulutuksiin (kuvio 17), paitsi asiakkaan opastamiseen digitaaliseen taloushallintoon. Vastanneista yksi oli osallistunut vuoden 2014 aikana ja kaksi vuoden 2015 (tammikuu-syyskuu) aikana.



Kuvio 17. Asiakkuuden hoitamiseen liittyvät koulutukset (n=6)

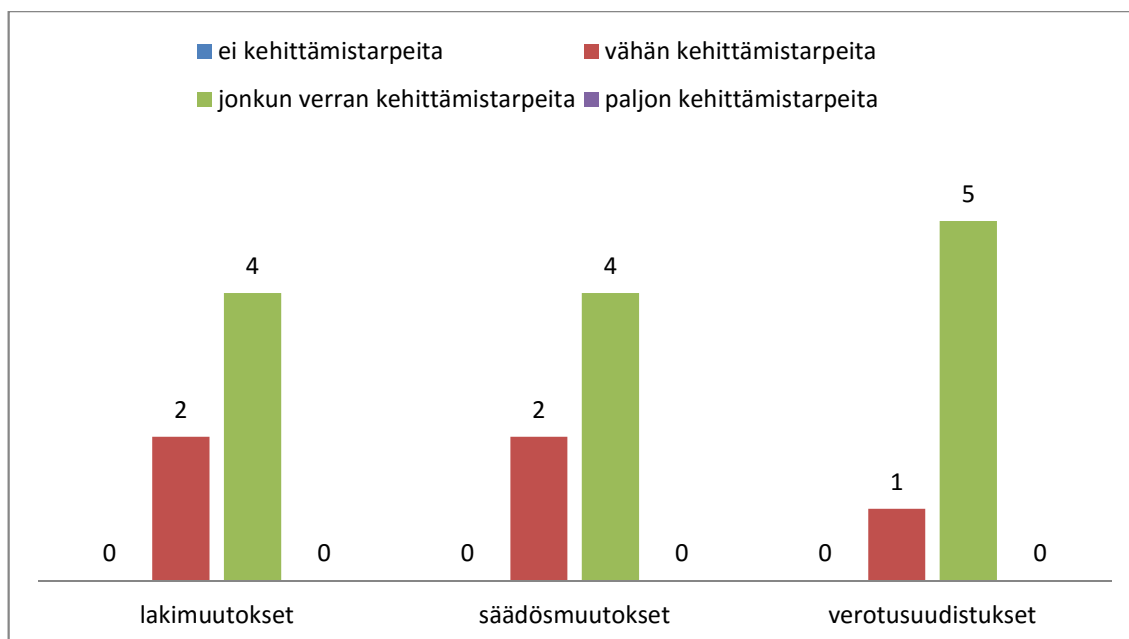
Koulutustietoja kysyttäessä selvisi, että koulutukset ovat enemmän ulkoisia, mutta osa myös yrityksen sisäisiä. Yleisimmät ulkopuolisten koulutusten järjestäjät ovat taloushallintoliitto, kauppakamari, verohallinto sekä ohjelmistotalot. Kaikki koulutukset ovat yleensä lyhytkestoisia (kuvio 18). Yleensä koulutuksissa saatu tieto jaetaan työyhteisössä keskustelemalla yhdessä, koulutusmateriaaleja jakamalla ja ohjelmistojen kohdalla käydään läpi työntekijöittäin käytännössä.



Kuvio 18. Koulutusten kesto (n=6)

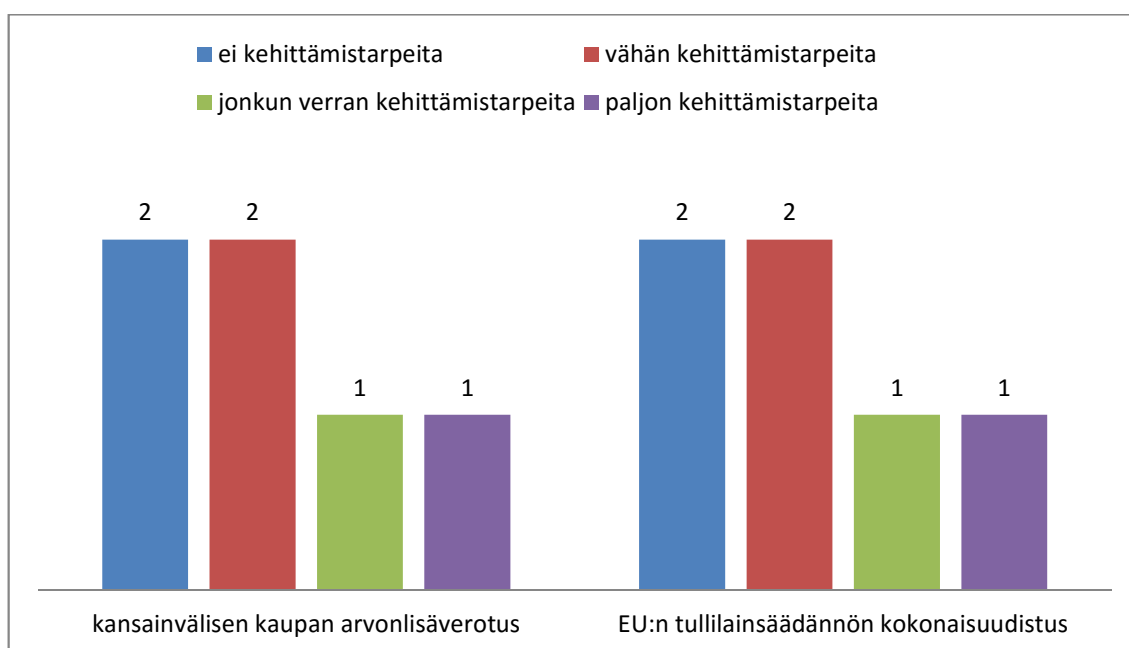
6.5 Kehittämistarpeiden selvitys

Kyselylomakkeessa kysyttiin, onko vastaajilla kehittämistarpeita ajankohtaisiin muutoksiin liittyen, kansainvälisiin muutoksiin liittyen, digitaaliseen taloushallintoon liittyen sekä asiakkuuden hoitamiseen liittyen. Suurimmalla osalla vastaajista on ajankohtaisiin muutoksiin (kuvio 19) liittyen jonkun verran kehittämistarpeita. Kehittämistarpeita on niin lakimuutoksiin, säädösmuutoksiin kuin verotus uudistuksiin liittyen. Muutamat vastaajista kokivat, että heillä on vain vähän kehittämistarpeita edellä mainittuihin ajankohtaisiin muutoksiin liittyen.



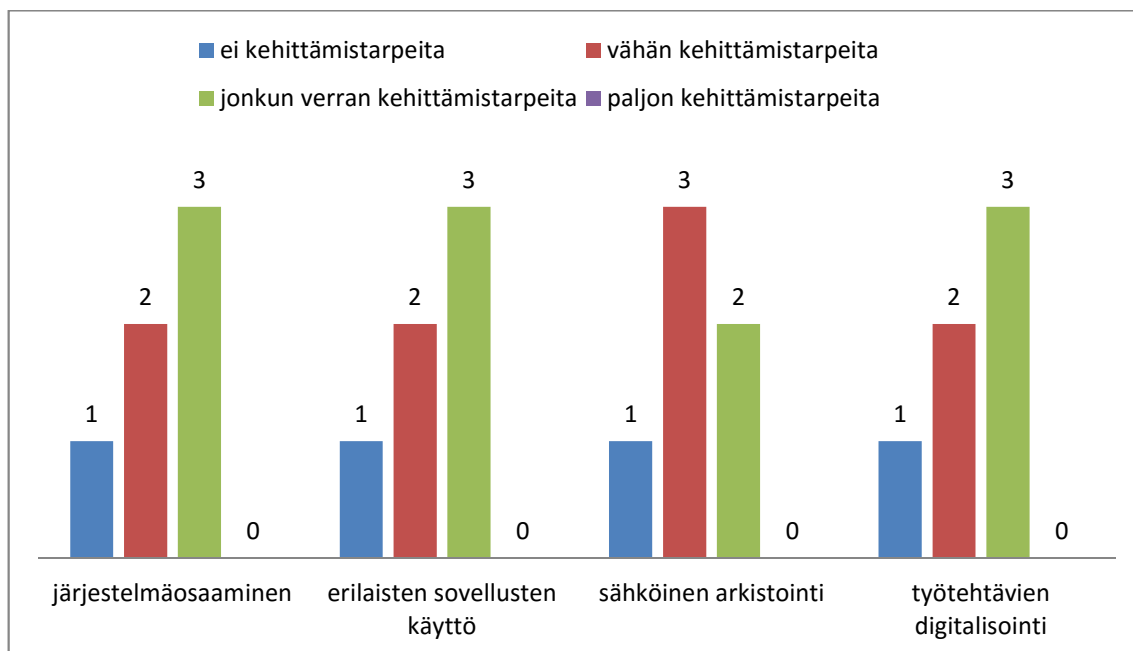
Kuvio 19. Ajankohtaisiin muutoksiin liittyvät kehittämistarpeet (n=6)

Kansainvälisiin muutoksiin liittyen tulokset jakautuivat molemmissa kohdissa samalla tavalla. Yksi kolmasosa vastanneista on sitä mieltä, ettei heillä ole kehittämistarpeita samoin kolmasosalla on vähän kehittämistarpeita kansainvälisen kaupan arvonlisäverotukseen tai EU:n tullilainsäädäntöön liittyen, kun yksittäiset vastaajat kokevat, että kehittämistarpeita on jonkun verran tai paljon (kuvio 20).



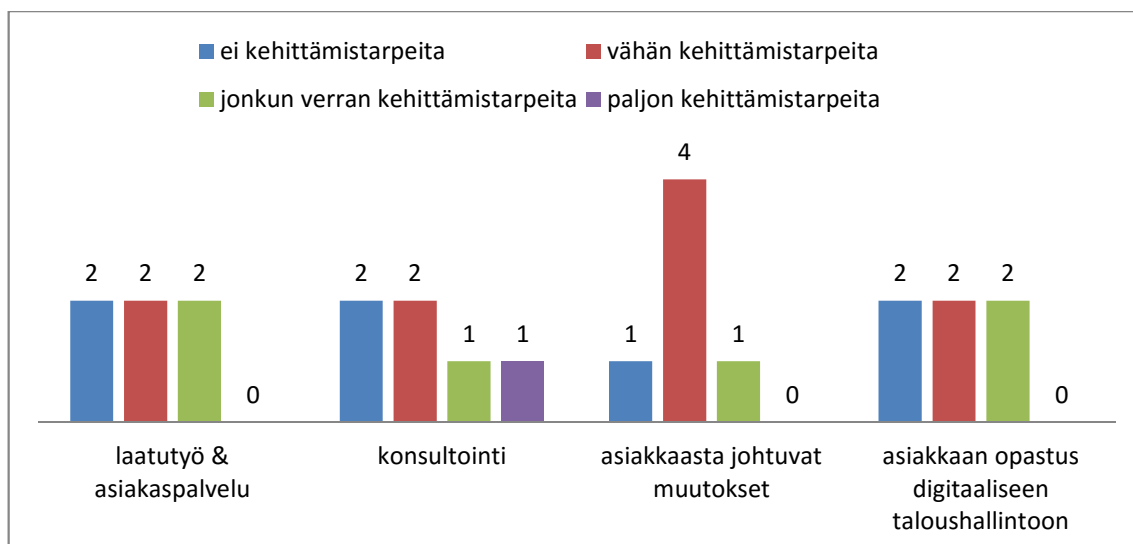
Kuvio 20. Kansainvälisiin muutoksiin liittyvät kehittämistarpeet (n=6)

Digitaaliseen taloushallintoon liittyen puolella vastaajista oli jonkun verran kehittämistarpeita järjestelmäosaamiseen, erilaisten sovellusten käyttöön sekä työtehtävien digitalisointiin liittyen (kuvio 21). Puolet vastaajista koki puolestaan vähän kehittämistarpeita sähköiseen arkistointiin liittyen.



Kuvio 21. Digitaaliseen taloushallintoon liittyvät kehittämistarpeet (n=6)

Asiakkuuden hoitamiseen liittyen vastaukset kehittämistarpeista olivat melko tasaiset, asiakkaasta johtuvia muutoksia lukuun ottamatta (kuvio 22). Laatutyöhön ja asiakaspalveluun liittyen kolmasosa vastaajista koki jonkun verran kehittämistarpeita, vähän kehittämistarpeita tai ei ollenkaan kehittämistarpeita. Samoin vastaukset olivat jakautuneet kysyttäessä kehittämistarpeita asiakkaan opastamiseen digitaaliseen taloushallintoon. Konsultointiin liittyen yksittäiset vastaajat kokevat vähän tai paljon kehittämistarpeita. Kolmasosa vastaajista kokee, ettei kehittämistarpeita ole, ja toinen kolmasosa puolestaan kokee vähän kehittämistarpeita. Asiakkaista johtuviin muutoksiin liittyen suurin osa vastaajista koki vähän kehittämistarpeita.



Kuvio 22. Asiakkuuden hoitamiseen liittyvät kehittämistarpeet (n=6)

7 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tässä luvussa käsitellään vielä yhteenvetona tutkimustuloksia ja johtopäätöksiä. Vastaukset antavat suuntaa pienikokoisten tilitoimistojen henkilöstön kehittämistarpeista nyt ja tulevaisuudessa.

Vastauksista voidaan todeta, että toimialalla tapahtuvat muutokset työtehtäviin, laki- ja säädösmuutoksiin, verotukseen liittyviin muutoksiin, sähköiseen taloushallintoon siirtymiseen ja järjestelmämuutoksiin sekä asiakkaista johtuviin muutoksiin liittyen koetaan enemmistön osalta vain vähän haasteellisiksi. Samoin muutosten haasteellisuuden lähivuosien aikana uskotaan myös olevan vähäistä. Osa kokee muutosten aiheuttaneen myös melko paljon haasteita ja osa vastanneista kokee, etteivät muutokset ole ollenkaan haasteellisia. Digitaaliseen taloushallintoon liittyen uusien toimintatapojen omaksuminen, työkuvan ja prosessien muuttuminen, uuden järjestelmän käyttöönottoaminen sekä asiakkaiden opastaminen digitaaliseen taloushallintoon ovat aiheuttaneet suurimman osan vastaajien mielestä vähän haasteita.

Erilaisia koulutustarpeita kysyttäessä ilmeni, että vain yksi työntekijöistä on osallistunut palkanlaskennan koulutukseen vuoden 2014 ja vuoden 2015 aikana.

Suurin osa on käynyt vuoden 2014 aikana koulutuksessa kirjanpitoon liittyen tai on menossa vielä vuoden 2015 aikana. Enemmistö vastaajista on osallistunut vuoden 2014 puolella myös lakimuutoksiin, säädösmuutoksiin ja verotusmuutoksiin liittyviin koulutuksiin, ja muutama on osallistumassa vuoden 2015 loppupuolella. Kansainvälisiin muutoksiin, kuten kansainvälisen kaupan arvonlisäverotukseen tai EU:n tullilainsäädännön kokonaisuudistuksiin, ei kukaan vastaajista ole osallistunut. Digitaaliseen taloushallintoon liittyvissä osa-alueissa eniten koulutuksiin on osallistuttu vuoden 2015 aikana erilaisten sovellusten käyttöön liittyen sekä työtehtävien digitalisointiin liittyen. Asiakkuuden hoitamiseen liittyvissä koulutuksissa on käyty vain asiakkaan opastamiseen digitaaliseen taloushallintoon liittyen.

Suurin osa vastaajista kokee jonkun verran kehittämistarpeita ajankohtaisiin muutoksiin, kuten laki- ja säädösmuutoksiin sekä verotusuudistuksiin liittyen. Kansainvälisiin muutoksiin liittyen suurimmalla osalla ei ole tai on vähän kehittämistarpeita niin kansainvälisen kaupan arvonlisäverotukseen kuin EU:n tullilainsäädännön kokonaisuudistukseen liittyen. Digitaaliseen taloushallintoon liittyen enemmistö vastaajista kokee vähän tai jonkun verran kehittämistarpeita järjestelmäosaamiseen, erilaisten sovellusten käyttöön, sähköiseen arkistointiin sekä työtehtävien digitalisointiin liittyen. Suurin osa vastaajista kokee myös asiakkuuden hoitamisen eri osa-alueisiin liittyen vähän tai jonkin verran kehittämistarpeita.

Tilitoimiston työntekijöiltä löytyy siis vähän kehittämistarpeita eri osa-alueilta. Kehitystarpeita on nyt sekä lähivuosina, koska toimialalla tapahtuu paljon erilaisia muutoksia monilla osa-alueilla. Kehittämistarpeita ei välttämättä edes ole paljoa, mutta niitä löytyy aina, kun jokin muutos tapahtuu. Tutkimustulokset vahvistavat sen, että kehittämistarpeet kulkevat käsi kädessä haasteelliseksi koettujen osa-alueiden kanssa sekä koulutustarpeiden kanssa. Jos jokin on koettu vähän haasteelliseksi, on kehittämistarpeitakin yleensä jonkun verran.

8 Pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen on ollut prosessina pitkä ja opettavainen. Aloitin opinnäytetyön tekemisen jo syksyllä 2014, mutta senhetkinen aihe ei tuntunutkaan tarpeeksi mukaansa tempaavalta. Kesällä 2015 aloin miettiä, mikä olisi sopiva ja tarpeeksi kiinnostava aihe opinnäytetyön tekemiseen, ja sopiva aihe löytyi kesän 2015 loppupuolella, kun aiheeksi valikoitui ”Mitä ovat tilitoimiston työntekijöiden kehittämistarpeet nyt ja tulevaisuudessa”.

Aihevalinnan selvittyä aloin kirjoittamaan teoriapuolta. Hain kirjastosta mukaan paljon eri tekijöiden tuotoksia aiheeseeni liittyen. Löysin myös internetistä hyviä ja luotettavia lähteitä, jotka täydensivät teoriapuolta hyvin. Sopiva tilitoimisto kyselyn toteuttamiseen löytyi melko nopeasti.

Kyselylomakkeen muokkaaminen ja valmiiksi saaminen oli paljon hankalampaa, kuin olin osannut odottaa. En osannut arvata, miten paljon pienetkin yksityiskohdat tulevat vaikuttamaan vastauksiin tai niiden analysointiin. Lopulta kyselylomakkeet saatiin lähetettyä kohdeyritykselle lokakuun alussa ja kaikki vastaukset saatiin määräaikaan mennessä.

Sähköinen kyselylomake mahdollisti sen, että vastauksista saatiin suoraan yhteenvedot, eikä vastauksia tarvinnut siis alkaa käymään yksi kerrallaan läpi. Tulokset ovat suuntaa antavia, ja täytyy ottaa huomioon, että kyseessä on melko pieni tilitoimisto. Jos kyseessä olisi ollut isokokoinen tilitoimisto, voisivat vastaukset erota ehkä näistä tuloksista.

Mielestäni omat tavoitteet, joita opinnäytetyölle ja sen tekemiselle olin asettanut, toteutuivat odotusten mukaisesti. Sain hyvin vastauksia kyselylomakkeisiini, joiden avulla löysin vastaukset asettamilleni tutkimuskysymyksille. Prosessina opinnäytetyö oli pitkä, opettavainen sekä sopivan haastava.

Mahdollisena jatkotutkimuksena voisi olla kehittämistarpeiden rajaaminen esimerkiksi digitaaliseen taloushallintoon liittyen, josta voisi tehdä tarkemman

tutkimuksen. Nyt tutkimukseni käsitteli laajasti monia eri osa-alueita, joten kehitystarpeet ovat melko yleisellä tasolla.

Lopuksi vielä pohdittaessa tämän tutkimuksen luotettavuutta on otettava huomioon, että kohdeyrityksenä oli pieni kuuden työntekijän tilitoimisto. Vastausjoukko oli siis ennalta valittu ja tarkoin rajattu. Tutkimustulokset, mitä ovat tilitoimiston työntekijöiden kehittämistarpeet nyt ja tulevaisuudessa, ovat päteviä kohdeyrityksessä, mutta vain suuntaa antavia yleisellä tasolla.

LÄHTEET

- Alkio, J. 2009. Tilitoimisto saa muskeleita. Talouselämä. <http://www.talouselama.fi/yrittyskaupat/tilitoimisto-saa-muskeleita-3407861>. 23.10.2015
- Granlund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Helsinki. WSOY Ekonomia.
- Ekonomit. 2015. Osaamisen kehittäminen. Ekonomit. <https://www.ekonomit.fi/osaamisen-kehittaminen>. 28.9.2015
- Euroopan unioni. 2015. Asetukset, direktiivit ja muut säädökset. Euroopan unioni. http://europa.eu/eu-law/decision-making/legal-acts/index_fi.htm. 17.9.2015.
- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo.
- Helanto, L. Kaisanemi, T. Koskinen, K. Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto NYT. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. ProCountor International Oy.
- Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö PRO. Helsinki: Tammi.
- Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehelle. Helsinki: Otava.
- Horsmanheimo, P. & Steiner, M. 2002. Tilintarkastus asiakkaan opas. Helsinki: WSOY Lakitieto.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kauhanen, J. 2000. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.
- Kauppakamari. 2015a. Kilpailukyky. Kauppakamari. <http://kauppakamari.fi/kilpailukyky/>. 24.8.2015.
- Kauppakamari. 2015b. Kilpailukyky, osaaminen. Kauppakamari. <http://kauppakamari.fi/kilpailukyky/osaaminen/>. 24.8.2015.
- Kauppakamari. 2015c. Koulutus. Kauppakamari. <http://kauppakamari.fi/k2/koulutus/>. 24.8.2015.
- Kauppakamari. 2012. Kauppakamarin osaamisselvitys Yritysten osaamistarpeet vuoteen 2016. Kauppakamari. http://kauppakamari.fi/wp-content/uploads/2012/01/Kauppakamarin+osaamisselvitys+2012_kirja.pdf. 22.8.2015.
- Kauppalehti. 2014. Taloushallinnosta katoaa tuhansia työpaikkoja. Kauppalehti. <http://www.kauppalehti.fi/uutiset/taloushallinnosta-katoaa-tuhansia-tyopaikkoja/yhHg93hT>. 14.9.2015.
- Kokko, N. Herrala, M. Ahola, M. Immonen, S. Hailikari, M. & Salminen, A. 2000. Osaamisen kehittäminen pk-yrityksissä. Työministeriö. http://www.rakennerahastot.fi/vanhat_sivut/rakennerahastot/tiedostot/esr_julkaisut_2000_2006/01_osaamisen_kehittaminen_pk-yrityksissa.pdf. 22.10.2015.
- Liikearkistoyhdistys ry. 2009. Vuodesta sataan. Sähköisten asiakirjojen hallinta ja säilyttäminen. Helsinki. Liikearkistoyhdistys ry:n julkaisu nro 18.
- Lähteenmäki-Lindman, O. 2015. Taloushallinto tarvitsee uudenlaisia osaajia. Talouselämä. <http://www.talouselama.fi/tebatti/taloushallinto-tarvitsee-uudenlaisia-osaajia-3475538>. 23.10.2015.

- Metsä-Tokila, T. 2011. Taloushallinnon palvelut, toimialaraportti. Tem toimialapalvelut.
http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2112/Taloushallinnon_palvelut_lokakuu_2011.pdf. 14.8.2015.
- Moilanen, R. 2001. Oppivan organisaation mahdollisuudet PRO. Helsinki: Tammi
- Mäkinen, L. 2002. Pienyrityksen tilinpäätös käytännössä. Helsinki: Kauppakaari.
- Niemelä, S. 2011. Sivistyminen. Helsinki: Kansanvalistusseura ja Snellman-instituutti.
- Procountor International Oy. 2014. Sähköinen taloushallinto. Suomen yrittäjät.
http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentalous_hallinto/. 23.8.2015.
- Simola, K. 2014. Kirjanpitoon tulossa iso muutos vuonna 2016. Yrittäjät.
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/uutisarkisto/a/uutisarkisto/kirjanpitoon-tulossa-iso-muutos-vuonna-2016>. 7.9.2015.
- Sokkanen Maija. 2014. Kirjanpitäjän asiakaspalvelu- ja myyntitaidot. Karelia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/83602/Maija_Sokkanen.pdf?sequence=1. 15.9.2015.
- Taloushallintoliitto. 2015a. Jäsenkriteerit. Taloushallintoliitto.
<https://taloushallintoliitto.fi/liity-jaseneksi/jasenkriteerit>. 15.9.2015.
- Taloushallintoliitto. 2015b. Vakavaraisuus ja riippumattomuus. Taloushallintoliitto. <https://taloushallintoliitto.fi/liity-jaseneksi/jasenkriteerit/vakavaraisuus-ja-riippumattomuus>. 15.9.2015.
- Taloushallintoliitto. 2015c. Tilitoimiston varahenkilöjärjestelmä. Taloushallintoliitto. <https://taloushallintoliitto.fi/liity-jaseneksi/jasenkriteerit/tilitoimiston-varahenkilojarjestelma>. 15.9.2015.
- Taloushallintoliitto. 2015d. Kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden liikevaihto kasvoi 3,0 prosenttia vuonna 2014. Taloushallintoliitto.
<https://taloushallintoliitto.fi/ajankohtaista/kirjanpito-ja-tilinpaatospalveluiden-liikevaihto-kasvoi-30-prosenttia-vuonna-2014>. 22.8.2015.
- Taloushallintoliitto. 2015e. Alalla tarvittavat taidot ja ominaisuudet. Taloushallintoliitto.
<http://opiskelijat.taloushallintoliitto.fi/rekrytointi/alalla-tarvittavat-taidot-ja-ominaisuudet>. 23.8.2015.
- Taloushallintoliitto. 2015f. Millainen koulutus vaaditaan alalle. Taloushallintoliitto.
<http://opiskelijat.taloushallintoliitto.fi/rekrytointi/millainen-koulutus-vaaditaan-alalle>. 24.8.2015.
- Taloushallintoliitto. 2015g. KLT-tutkinto. Taloushallintoliitto.
<https://taloushallintoliitto.fi/klt-pht/klt-tutkinto>. 24.8.2015.
- Taloushallintoliitto. 2015h. KLT-tutkintoon haku, hyväksymisvaatimukset. Taloushallintoliitto. <https://taloushallintoliitto.fi/klt-pht/klt-tutkinto/klt-tutkintoon-haku/hyvaksymisvaatimukset>. 24.8.2015.
- Taloushallintoliitto. 2015i. Koulutus. Taloushallintoliitto.
<http://koulutus.taloushallintoliitto.fi/koulutus>. 24.8.2015.
- Taloushallintoliitto. 2015j. Laatu & Työkalut. Taloushallintoliitto.
<https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut>. 13.8.2015.

- Taloushallintoliitto. 2015k. Toimialastandardi TAL-STA. Taloushallintoliitto
<https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/hyva-tilitoimistotapa/toimialastandardi-tal-sta>. 13.8.2015.
- Taloushallintoliitto. 2015l. TAL–STA Taloushallintoliiton toimialastandardi. Taloushallintoliitto. <https://taloushallintoliitto.fi/sites/default/files/TAL-STA1-4.pdf>. 13.8.2015.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, Pienyrityshelpotukset ja vuoden 2013 tilinpäätösdirektiivi. Työ- ja elinkeinoministeriö.
http://www.tem.fi/files/41224/TEMjul_48_2014_web_22102014.pdf. 7.9.2015.
- Valtiokonttori. 2008. Palvelukeskusten asiakkuuksien hallinta. Käsikirja.
http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CEMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.valtiokonttori.fi%2Fdownload%2Fnoname%2F%257BB585C324-6B4C-4A95-876D-D508071E505B%257D%2F76379&ei=QOz9UunqNOuAywPqoCoCw&usg=AFQjCNEHhD5IZBq715faRRJNesH_Lwoxlg&bvm=bv.61190604,d.bGQ. 8.9.2015.
- Valtioneuvosto. 2005. Globalisaation hallinta ja Suomi. Ulkoasiainministeriö.
<http://www.formin.fi/public/download.aspx?ID=9262&GUID=%7B31516fac-86b9-4214-9944-e01a99f3297b%7D>. 16.9.2015.
- Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.

Mitä ovat tilitoimiston työntekijöiden kehittämistarpeet nyt ja tulevaisuudessa?

Taustatietoja

* 1. Mitä seuraavista tutkinnoista olet suorittanut?

- a. oppisopimuksen kautta saatu ammattitutkinto
- b. merkonomi
- c. tradenomi
- d. yliopiston kandiditutkinto
- e. yliopiston maisteritutkinto

* 2. Oletko suorittanut KLT-tutkinnon ?

- a. kyllä
- b. en

3. Oletko suorittanut muita pidempikestoisia taloushallinnon tutkintoja?

* 4. Työkokemus taloushallinnon tehtävistä?

- a. alle vuoden
- b. 1-5 vuotta
- c. 6-10 vuotta
- d. 11-15 vuotta
- e. yli 15 vuotta

Mitä ovat tilitoimiston työntekijöiden kehittämistarpeet nyt ja tulevaisuudessa?

Toimialalla tapahtuvat muutokset

Taloushallinto on toimialana jatkuvasti erilaisten muutosten kohteena. Seuraavien kysymysten avulla pyritään selvittämään, millaisia haasteita erilaiset muutokset ovat aiheuttaneet toimialalla tällä hetkellä ja tulevat aiheuttamaan seuraavan parin vuoden aikana.

* 5. Oletko kokenut seuraavien osa-alueiden kohdalla tapahtuneet muutokset haasteellisiksi?

	ei ollenkaan	vähän	melko paljon	erittäin paljon
a. työtehtävissä tapahtuneet muutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. laki- ja säädösmuutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. verotukseen liittyneet muutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. sähköiseen taloushallintoon siirtyminen ja järjestelmämuutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. asiakkaista johtuvat muutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 6. Arvioi seuraavien kohtien koskevien muutosten haasteellisuutta lähivuosien aikana

	ei ollenkaan	vähän	melko paljon	erittäin paljon
a. työtehtävissä tapahtuvat muutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. laki- ja säädösmuutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. verotukseen liittyvät muutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. sähköiseen taloushallintoon siirtyminen ja järjestelmämuutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. asiakkaista johtuvat muutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä ovat tilitoimiston työntekijöiden kehittämistarpeet nyt ja tulevaisuudessa?

Digitaalinen taloushallinto

Yhä useammilla yrityksillä on käytössään digitaalinen taloushallinto. Seuraavassa haetaan muuta tietoa siitä, kuinka pitkään digitaalinen taloushallinto on ollut käytössä sekä millaisia haasteita ja kehittämistarpeita sen myötä on tullut.

* 7. Kuinka kauan olet käyttänyt digitaalista taloushallintoa?

- a. alle vuoden
- b. 1-3 vuotta
- c. 4-6 vuotta
- d. 7-10 vuotta
- e. yli 10 vuotta

* 8. Kuinka paljon omista asiakkaista käyttää digitaalisen taloushallinnon sovelluksia (arvio prosenttia asiakkaista) ja kuinka moni asiakkaista on siirtynyt käyttämään digitaalista taloushallintoa viimeisen vuoden aikana?

* 9. Onko seuraavissa digitaalisen taloushallinnon käyttöönottoa koskevissa asioissa ollut haasteita?

	ei ollenkaan	vähän	melko paljon	erittäin paljon
a. uusien toimintatapojen omaksuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. työkuvan muuttuminen & prosessien muuttuminen (osto- ja myyntilaskujen, kirjanpidon, reskontran, palkanlaskennan sekä arkistoinnin prosessimuutokset, kun ne voidaan hoitaa sähköisesti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. uuden järjestelmän käyttöönotto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. asiakkaiden opastaminen digitaaliseen taloushallintoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä ovat tilitoimiston työntekijöiden kehittämistarpeet nyt ja tulevaisuudessa?

Koulutukset

Tässä osiossa selvitetään miten usein ja millaisiin koulutuksiin tilitoimistossa työskentelevät ovat osallistuneet.

* 10. Oletko käynyt vuosien 2014 ja 2015 aikana koulutuksissa seuraaviin työtehtäviin liittyen?

	en ole käynyt	vuoden 2014 aikana	vuoden 2015 aikana (tammikuu-syyskuu)	osallistun loppuvuodesta 2015 (lokakuu-joulukuu)
a. kirjanpito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. palkanlaskenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* 11. Oletko käynyt vuosien 2014 ja 2015 aikana koulutuksissa seuraaviin ajankohtaisiin muutoksiin liittyen?

	en ole käynyt	vuoden 2014 aikana	vuoden 2015 aikana (tammikuu-syyskuu)	osallistun loppuvuodesta 2015 (lokakuu-joulukuu)
a. lakimuutokset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. säädösmuutokset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. verotusmuutokset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* 12. Oletko käynyt vuosien 2014 ja 2015 aikana koulutuksissa seuraaviin kansainvälisiin muutoksiin liittyen?

	en ole käynyt	vuoden 2014 aikana	vuoden 2015 aikana (tammikuu-syyskuu)	osallistun loppuvuodesta 2015 (lokakuu-joulukuu)
a. kansainvälisen kaupan arvonlisäverotus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. EU:n tullilainsäädännön kokonaisuudistus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* 13. Oletko käynyt vuosien 2014 ja 2015 aikana koulutuksissa digitaaliseen taloushallintoon liittyen?

	en ole käynyt	vuoden 2014 aikana	vuoden 2015 aikana (tammikuu-syyskuu)	osallistun loppuvuodesta 2015 (lokakuu-joulukuu)
a. järjestelmäosaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. erilaisten sovellusten käyttö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. sähköinen arkistointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. työtehtävien digitalisointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* 14. Oletko käynyt vuosien 2014 ja 2015 aikana koulutuksissa seuraaviin asiakkuuden hoitamisen osa-alueisiin liittyen?

	en ole käynyt	vuoden 2014 aikana	vuoden 2015 aikana (tammikuu-syyskuu)	osallistun loppuvuodesta 2015 (lokakuu-joulukuu)
a. laatu- & asiakaspalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. konsultointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. asiakkaasta johtuvat muutokset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. asiakkaan opastus digitaaliseen taloushallintoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* 15. Ovatko koulutukset yrityksen sisäisiä vai ulkoisia koulutuksia?

	harvoin	melko harvoin	melko usein	usein
a. yrityksen sisäisiä koulutuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ulkopuolinen koulutuksen järjestäjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Jos koulutukset ovat yrityksen ulkopuolisia, mitkä ovat olleet ulkopuolisen koulutuksen järjestäjät?

* 17. Ovatko koulutukset yleensä lyhyt vai pitkäkestoisia?

	harvoin	melko harvoin	melko usein	usein
a. lyhytkestoisia, päivän tai pari päivää korkeintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. pitkäkestoisia, useamman kuukauden pituisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Jos vastasit edelliseen kysymykseen pitkäkestoisia, niin minkä tyylinen/mikä koulutus on ollut kyseessä?

* 19. Miten koulutuksessa saatu tieto jaetaan työyhteisössäsi?

Mitä ovat tilitoimiston työntekijöiden kehittämistarpeet nyt ja tulevaisuudessa?

Kehittämistarpeiden selvittäminen osa-alueittain

Tässä osiossa selvitetään tarkemmin, millaisia kehittämistarpeita tilitoimistossa työskentelevillä henkilöillä on eri osa-alueisiin liittyen.

* 20. Onko sinulla kehittämistarpeita seuraaviin ajankohtaisiin muutoksiin liittyen?

	ei kehittämistarpeita	vähän kehittämistarpeita	jonkun verran kehittämistarpeita	paljon kehittämistarpeita
a. lakimuutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. säädösmuutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. verotusuudistukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 21. Onko sinulla kehittämistarpeita seuraaviin kansainvälisiin muutoksiin liittyen?

	ei kehittämistarpeita	vähän kehittämistarpeita	jonkun verran kehittämistarpeita	paljon kehittämistarpeita
a. kansainvälisen kaupan arvonlisäverotus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. EU:n tullilainsäädännön kokonaisuudistus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 22. Onko sinulla kehittämistarpeita seuraaviin digitaaliseen taloushallinnon osa-alueisiin liittyen?

	ei kehittämistarpeita	vähän kehittämistarpeita	jonkun verran kehittämistarpeita	paljon kehittämistarpeita
a. järjestelmäosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. erilaisten sovellusten käyttö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. sähköinen arkistointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. työtehtävien digitalisointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 23. Onko sinulla kehittämistarpeita seuraaviin asiakkuuden hoitamisen osa-alueisiin liittyen?

	ei kehittämistarpeita	vähän kehittämistarpeita	jonkun verran kehittämistarpeita	paljon kehittämistarpeita
a. laatutyö & asiakaspalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. konsultointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. asiakkaasta johtuvat muutokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. asiakkaan opastus digitaaliseen taloushallintoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hei,

Opiskelen Karelia-ammattikorkeakoulussa taloushallinnon tradenomiksi ja teen opinnäytetyönä tutkimuksen tilitoimiston työntekijöiden kehittämistarpeista. Kyselyn osuus on merkittävä osa opinnäytetyön kannalta, koska sen avulla pyritään konkreettisesti saada selville millaisia kehittämistarpeita tilitoimistossa työskentelevillä henkilöillä mahdollisesti on.

Kyselyyn vastaaminen on helppoa ja vastaaminen vie vain 5-10 minuuttia. Tuloksia käsitellään vastaajien anonymiteettiä kunnioittaen. Kyselyyn pääset vastaamaan tästä linkistä:

Toivon, että kyselyyn vastattaisiin mahdollisimman pian viimeistään perjantaihin 9.10.2015 mennessä, sillä tavoitteenani on saada opinnäytetyö valmiiksi lokakuun aikana. Jos tulee jotain kysyttävää kyselyyn liittyen, niin minuun voi ottaa yhteyttä sähköpostin välityksellä miira.norppa@edu.karelia.fi

*Ystävällisin terveisin,
Miira Norppa*