

**TILITOIMISTON SERTIFIOINNIN MERKITYS PK-
YRITYKSEN PÄÄTÖKSEEN TALOUSHALLINNON
TOIMINTOJEN ULKOISTAMISESSA**

**Jyväskylän yliopisto
Kauppakorkeakoulu**

Pro gradu -tutkielma

2021

**Tekijä: Teemu Nieminen
Oppiaine: Laskentatoimi
Ohjaaja: Toni Mättö**



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

TIIVISTELMÄ

Tekijä Teemu Nieminen	
Työn nimi Tilitoimiston sertifiointin merkitys pk-yrityksen päätökseen taloushallinnon toimintojen ulkoistamisessa	
Oppiaine Laskentatoimi	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Aika (pvm.) 31.05.2021	Sivumäärä 58
Tiivistelmä - Abstract	
<p>Tässä tutkielmassa on tarkoitus tutkia tilitoimiston sertifiointin merkitystä suomalaisten pk-yritysten päätökseen taloushallinnon toimintojen ulkoistamisessa. Tutkimuskysymyksiä lähestytään tilitoimiston sertifiointin luottamuksen lisäämisen näkökulmasta.</p> <p>Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on käytetty päämies-agenttiteoriaa, jonka avulla selitetään asiakasyrityksen ja tilitoimiston välistä luottamuksen kuilua, jota pyritään parantamaan kolmansien osapuolen lausunnoilla, joita ovat tutkimuksessa tutkitut sertifikaatit.</p> <p>Tutkimus on toteutettu kvantitatiivisena tutkimuksena, jossa 2610 suomalaiselle pk-yrityksen talouspäättäjälle lähetetyssä Webropol -kyselylomakkeessa kysyttiin heidän näkemyksiään tilitoimiston kolmesta eri sertifiointista. Nämä olivat ISAE 3402- , ISO 9001 -sertifiointi sekä Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto.</p> <p>Tutkimuksen otoskooksi muodostui 308 vastausta ja vastaukset käsiteltiin tilastollisin menetelmin. Tutkimuksen päämenetelmänä hyödynnettiin yksisuuntaista varianssianalyysiä, jonka avulla saatiin selville vastausten tilastollinen merkitsevyys. Tämän lisäksi vastauksia analysoitiin kuvailevan analyysin avulla.</p> <p>Tutkimuksen tuloksina havaittiin, että tilitoimiston sertifiointi lisää luottamusta pk-yritysten talouspäättäjien keskuudessa. Myös tilitoimiston sertifiointin koettiin olevan lievästi merkityksellinen pk-yritysten vaihtaessa/valitessa kirjanpidon tai palkanlaskennan palveluntarjoajaa.</p> <p>Tutkimuksessa tutkittujen sertifiointien keskuudessa kaikkein tärkeimpänä pidettiin Taloushallintoliiton auktorisoimaa tilitoimistoa. Toiseksi tärkeimpänä pidettiin ISO 9001 -sertifikaattia.</p>	
Asiasanat: ISAE 3402, ISO 9001, TAL-STA, ulkoistaminen	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopiston kirjasto	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Tutkielman tausta	5
1.2	Tutkielman tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	7
1.3	Tutkimusmenetelmä ja -aineisto sekä tutkielman rakenne.....	7
2	ULKOISTAMINEN.....	9
2.1	Taustaa	9
2.2	Taloushallintopalveluiden ulkoistaminen	12
2.3	Syyt ulkoistamiselle.....	13
2.4	Sytä olla ulkoistamatta.....	16
3	TUTKIMUKSEN STANDARDIT	19
3.1	Yleistä	19
3.2	Ulkoistetut tietojärjestelmät	21
3.3	Taloushallintoliiton toimialastandardi TAL-STA.....	23
3.4	ISO 9000 -laatu järjestelmä.....	24
3.5	ISAE 3402 sekä SSAE 18 (aikaisemmin SSAE 16) -standardit.....	30
4	AINEISTO JA MENETELMÄ.....	35
4.1	Tutkimuksen yleiskuvaus	35
4.2	Tutkimuksen aineisto	36
4.3	Menetelmät ja analysointi.....	39
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	40
5.1	Yleistä	40
5.2	Tulokset: luottamus	43
5.3	Tulokset: sertifiointin merkitys.....	46
5.4	Tulokset: tärkein sertifikaatti	49
5.5	Yhteenveto tuloksista	50
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI.....	54
	LÄHTEET	56

1 JOHDANTO

1.1 Tutkielman tausta

Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkitaan suomalaisten pk-yritysten talouspäättäjien näkemyksiä kolmesta tilitoimiston mahdollisesta sertifikaatista, joita ovat ISAE 3402 -sertifikaatti, ISO 9001 -sertifikaatti sekä Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto. Tutkimuksessa pyritään selvittämään pk-yritysten suhtautumista sertifioituun tilitoimistoon ja tutkitaan, kuinka sertifioitu tilitoimisto vaikuttaa pk-yritysten talouspäättäjien näkemykseen sertifioidun tilitoimiston luotettavuudesta.

Yritykset ovat kehittäneet jo vuosia omia riskienhallintamenetelmiään sekä pyrkineet jatkuvasti parantamaan omien tuotteidensa ja palveluidensa laatua. Samalla kilpailun kovetessa, yritykset ovat pyrkineet erottautumaan markkinoilla kasvattaakseen markkinaosuuksiaan (Rodríguez-Antón & Alonso-Almeida 2011). Yksi kansainvälisesti tunnetuimmista osoituksista yrityksen kyvystä tuottaa laadukkaita tuotteita ja palveluita on ISO 9001 -sertifiointi. Tämän sertifioinnin avulla yritys voi osoittaa vahvistuksen kestävästä laadusta sidosryhmilleen. ISO 9001 -standardi on samalla hyvin tutkittu aihe akateemisessa kirjallisuudessa. (Chiarini, Castellani & Rossato 2020; McCrosson, Cano, O'Neill & Kobi 2013)

ISO 9001 -sertifiointi on ollut hyvin suosittu valmistavan teollisuuden yritysten keskuudessa standardin alusta alkaen, mutta standardi on levinnyt myöhemmin myös palvelusektorin keskuuteen (Rubio-Andrada, Alonso-Almeida & Rodríguez-Antón 2011). ISO 9001 -standardia koskeva tutkimus on osoittanut standardista syntyvän monia etuja, mutta myös haittoja. Suurin osa tutkimuksista kuitenkin osoittaa standardin käyttöönoton parantavan ja selkeyttävän yritysten sisäisiä prosesseja. (Chiarini ym. 2020; Terziovski, Power & Sohal 2003; Rodríguez-Antón & Alonso-Almeida 2011) Yritysten sisäisten prosessien tehokkuus edesauttaa yrityksiä sen resurssien optimoinnissa. Yritysten rajallisten resurssien vuoksi, yrityksille voi tulla tarve ulkoistaa osa yrityksen

toiminnoista. Kirjallisuudessa puhutaankin yleensä resurssipohjaisesta näkemyksestä, jolloin yritykselle tulee tarve allokoida omat resurssinsa.

Ulkoistamistilanteisiin liittyy myös aina epävarmuuksia palveluntarjoajan valmiuksista tuottaa luvattu palvelu. Neuvotellessa palveluntarjoajan kanssa, yritykselle muodostuu epäsymmetrisen informaation kuilu, kun yritys ei pysty varmistumaan palveluntarjoajan lupauksista. Kirjallisuudessa puhutaan yleensä päämies-agenttiteoriasta, kun päämies (tässä tapauksessa yritys, joka haluaa ulkoistaa toiminnon) ei pysty varmistumaan agenttinsa (ulkoistuspalvelua tarjoava yritys) toimista. Monesti myös päämiehellä ja agentilla on eriävät tavoitteet, mikä lisää epäsymmetristä informaatiota.

Myerson (1982) viittaa omassa tutkimuksessaan Rossin (1973) päämies-agenttiteorian määritelmään, jossa päämies pystyy asettamaan viestinnän säännöt ja rakentamaan kannustimen agentille, minkä avulla näiden kahden toimijan tavoitteet lähentyvät. Päämiehen oletetaan hallitsevan viestintä- ja yhteistyömahdollisuuksia agenttiin nähden, ja agentin oletetaan maksimoivan hyödyn annetussa tilanteessa. Päämiehellä on kuitenkin rajoittavana tekijänä se, että agentilla voi olla yksityisiä tietoja, joita päämies ei pysty havaitsemaan. Näin ollen päämiehen tulee tarjota agentille kannustin, joka kannustaa agenttia tekemään päämiehen etujen mukaisia toimintoja.

Asiakasyrityksen valitessa tilitoimistoa, on asiakasyrityksellä täysi valta valita tai olla valitsematta jokin tilitoimisto. Asiakasyritys tarjoaa tilitoimistolle rahallisen kannustimen (asiakkuussuhteen), mutta varmistuakseen ja vähentääkseen epävarmuutta tilitoimiston mahdollisuuksista tuottaa luvattu palvelu (tilitoimiston yksityinen tieto), asiakasyritys voi vaatia tilitoimistolta kolmannen osapuolen lausunnon, että tilitoimiston palvelun laatu ja sisäinen valvonta on korkealla tasolla. Tässä tutkimuksessa tutkitaankin pk-yritysten näkemyksiä tilitoimiston tarpeesta sertifiointeihin.

Nämä varmennuslausunnot ja sertifiointit ovat erityisen tärkeitä, mikäli yritys on ulkoistanut taloushallinnonpalvelut, koska taloushallinnonpalvelut ovat suoraan yhteydessä yrityksen tilinpäätöksen laadintaan. Tilintarkastajien, jotka toimivat yrityksen osakkeenomistajien lukuun, tulee varmentua siitä, että yrityksen kirjanpitoprosesseihin ei liity olennaisen virheen mahdollisuutta. Näin ollen tilintarkastajien tulee varmistua taloushallintopalveluita tarjoavan palveluorganisaation sisäisten prosessien tehokkuudesta, valvonnasta ja kontrolloimpympäristöstä. (Bierstaker, Chen, Christ, Ege & Mintchik 2013). Vuonna 2011 kehitettiin ISAE 3402 -standardi, jonka pohjalta voidaan antaa varmennuslausuntoja palveluorganisaation sisäisestä kontrolloimpympäristöstä. ISAE 3402 -standardi on kansainvälisesti tunnettu ja tilintarkastusyhteisöjen hyväksymä sertifikaatti. (Boemer 2019)

Tällä hetkellä Suomessa tilitoimistoalan yritysten keskuudessa vallitseva standardi on kuitenkin Taloushallintoliiton oma toimialastandardi TAL-STA. Taloushallintoliiton myöntämän auktorisoidun tilitoimiston taustalla on toimialastandardi TAL-STA, jota Taloushallintoliiton auktorisoimien tilitoimistojen tulee noudattaa ja Taloushallintoliitto myös valvoo sitä, että jäsenyritykset noudattavat tätä toimialastandardia. Tämän toimialastandardin piirissä on noin

20 %:a Suomen tilitoimistoista. (Taloushallintoliitto 2021b; 2021c). Kun tarkastellaan ISAE 3402 - tai ISO 9001 -sertifiointia, löytyy nämä vain murto-osalta Suomen tilitoimistoilta. Tarkasteltaessa esimerkiksi seitsemän suurimman tilitoimiston kotisivuja, voidaan huomata, että vain kolmella näistä yrityksistä on ISAE 3402 -sertifiointi ja vain kahdella ISO 9001 -sertifiointi.

1.2 Tutkielman tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkielman tavoitteena on tutkia suomalaisten pienten ja keskisuurten yritysten taluspäätäjien näkemyksiä tilitoimistojen sertifiointia kohtaan. Tutkimuksessa tutkitaan tilitoimiston sertifiointin vaikutusta suomalaisten pk-yritysten taluspäätäjien näkemykseen tilitoimiston luotettavuudesta sekä, mikä sertifiointi on suomalaisten pk-yritysten näkökulmasta tärkein olla tilitoimistolla.

Yritykset pyrkivät jatkuvasti parantamaan yrityksen sisäistä valvontaa ja minimoimaan kaikkia mahdollisia väärinkäytösriskejä ja tätä myös yritysten sidosryhmät vaativat yrityksiltä. Näin voidaan olettaa, että mikäli suomalainen pk-yritys ulkoistaa taloushallinnon palveluita tilitoimistolle, kannattaisi yrityksen ulkoistaa ne sertifioidulle tilitoimistolle, jolla on ISO 9001 -laatusertifikaatti (osoitus kestävästä laadusta), ISAE 3402 -sertifiointi (osoitus kontrolliympäristön riittävästä suunnittelusta ja tehokkuudesta) tai Taloushallintoliiton auktorisointi (Taloushallintoliiton jäsen, joka noudattaa Taloushallintoliiton ohjeistuksia ja toimialastandardia). Sertifioitu tilitoimisto myös oletettavasti kaventaa palveluntarjoajan ja asiakkaan välistä epäsymmetristä informaatiota, koska asiakasyritys saa lisää varmuutta kolmannen osapuolen riippumattomasta lausunnosta koskien tilitoimistoa ja sen kykyä hoitaa luvattu palvelu. Tässä tutkimuksessa pyritään saamaan edellä mainittuihin olettimiin vastauksia tutkimuskysymysten avulla, joita ovat:

1. Lisääkö tilitoimiston sertifiointi luottamusta suomalaisten pk-yritysten taluspäätäjissä?
2. Onko tilitoimiston sertifiointilla merkitystä kirjanpidon tai palkanlaskennan ulkoistamisen välillä?
3. Minkä kolmesta sertifikaatista pk-yritysten taluspäätäjät näkevät tärkeimpänä sertifikaattina olevan tilitoimistolla?

1.3 Tutkimusmenetelmä ja -aineisto sekä tutkielman rakenne

Tutkielman tavoitteena on tutkia suomalaisten pk-yritysten taluspäätäjien suhtautumista tilitoimiston sertifiointeihin. Tutkielman kohderyhmänä ovat suomalaiset pk-yritykset, jotka luokitellaan yrityksiksi, joiden palveluksessa on 10-250 työntekijää (Suomen Yrittäjät ry 2021b). Henkilöstön lukumäärän lisäksi

pk-yritykset määritellään liikevaihdon mukaan (alle 50 miljoonaa vuodessa) sekä taseen loppusumman mukaan (alle 43 miljoonaa) (Tilastokeskus 2021b). Tässä tutkielmassa kuitenkin käytetään vain henkilöstön lukumäärää pk-yrityksen kriteerinä.

Tutkielmassa ei ole rajattu maantieteellisesti yrityksiä muuten kuin, että kyseessä ovat suomalaiset pk-yritykset. Myöskään toimialarajoitteita ei ole otettu tutkimukseen. Tutkimuksen otantajoukko on saatu suomalaiselta yritysrekisteriä ylläpitävän yrityksen tietokannasta, josta otantajoukko on otettu satunnaisotannalla niin, että hakuehtoina oli 50-250 henkilöä työllistävät yritykset. Tämä rajoite toki on rajannut tutkimuksen otantajoukosta pois ne pk-yritykset, jotka työllistävät 10-50 henkilöä sekä ne yritykset, joiden tietoja ei kyseisen yritysrekisteriä ylläpitävän tahon tietokannasta löydy.

Tämä tutkielma on kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus, jossa lähetettiin tutkimuskysely 2610 suomalaisen pk-yrityksen talouspäättäjälle (toimitusjohtaja, talousjohtaja, talouspäällikkö, cfo tai controller), joiden vastaukset käsiteltiin tilastollisin menetelmin. Yritysten talouspäättäjille lähetettiin Webropol -kysely ja kysely toteutettiin ajan jaksolla 20.5-27.5.2021. Tutkimukseen lopullinen vastaajien määrä oli 343 kappaletta.

Tutkimuksen rakenne muodostuu kuudesta pääluvusta. Luvussa kaksi käsitellään ulkoistamisen teoriaa, ulkoistamisen motiiveja, sekä syitä ulkoistaa ja olla ulkoistamatta aikaisempien tutkimustulosten pohjalta. Luvussa kaksi käsitellään myös päämies-agenttiteoriaa, transaktiokustannusteoriaa sekä resurssipohjaista näkemystä ulkoistamiseen. Luvussa kolme käsitellään tutkielman kannalta kolme keskeistä standardia, joita ovat ISO 9001 - ja ISAE 3402 -standardi sekä Taloushallintoliiton oma toimialastandardi TAL-STA. Tämän jälkeen luvussa neljä esitetään tutkielman aineisto sekä metodologia tarkemmin. Luvussa viisi käsitellään tutkimuksen tulokset sekä viimeisessä luvussa kuusi esitetään tutkimuksen johtopäätökset, tutkimuksen rajoitukset sekä pohditaan mahdollisia jatkotutkimuskysymyksiä.

2 ULKOISTAMINEN

2.1 Taustaa

Ulkoistaminen on aina yrityksen strateginen päätös, jolla yrityksen eri toimintojen hoitaminen siirretään oikeudellisella sopimuksella toisen yrityksen hoidettavaksi. Kuitenkin lopullinen vastuu on aina yrityksellä itsellään. Quélin & Duhamel (2003) kirjoittavat tutkimuksessaan löytyvän akateemista näyttöä siitä, että yritysten eri toimintojen ulkoistaminen vaikuttaa positiivisesti yrityksen markkina-arvoon. Yrityksen on silti myös pystyttävä luomaan ulkoistamisella yritysarvoa, jotta ulkoistaminen on järkevää. Ulkoistamisella yrityksen tulee pystyä esimerkiksi alentamaan kustannuksia tai vaihtoehtoisesti lisäämään suorituskykyä.

Ulkoistamisessa yrityksen tulee pohtia yrityksen omaa strategiaa ja pohtia sitä, mitkä ovat yrityksen päätoiminnot ja miten ne kannattaa järjestää. Yrityksen vaihtoehtona on aina keskittää tietyt toiminnot yrityksen sisällä, ja näin saada mittakaavaetuja konsernitasolla. Tämä on vaihtoehtona ulkoistamiselle suurissa yrityksissä, mitä ei yleensä ole pienemmissä yrityksissä. Ulkoistamisen etuna sisäisesti keskitettyyn toimintoon on yrityksen omien riskien hallinta, jolloin suuria investointiriskejä ei synny. (Quélin & Duhamel 2003)

Quélin & Duhamel (2003) viittaavat Lacity ja Hirschheim (1993) sekä Barthelemy (2001) kun he määrittelevät ulkoistamisen toimeksi, jolla siirretään liiketoimi ulkoiselle toimittajalle pitkäaikaisella sopimuksella. Empiirinen tutkimus myös tukee edellä mainittua väitettä, josta osoituksena Jayabalan ym. (2009) tutkimus, jossa selvisi, että yli 80 % yrityksistä, jotka olivat ulkoistaneet kirjanpitoonsa, olivat tehneet sopimuksen 12 kuukaudeksi tai sitä pidemmäksi ajaksi.

Quélin & Duhamel (2003) myös näkevät, että ulkoistaminen on trendi, joka tulee jatkumaan ajan myötä. He kirjoittavat, että ulkoistamisella voidaan saavuttaa kustannussäästöjä vain, mikäli palveluntarjoajalla on riittävät mittakaavaedut. Ulkoistamisprosessi tuottaa kustannuksia, kuten toimittajien valinta, neuvottelut, uudelleenjärjestelyt ja valvonta. Mikäli yritys haluaa kustannus-

säästöjä ulkoistamisella, tulee nämä kaikki kokonaiskustannukset olla ajan mitaan edullisemmat sen sijaan, että palvelu olisi tuotettu yrityksen sisällä.

Yrityksen tavoitteet ulkoistamisella voivat pitää sisällään muutakin kuin vain kustannussäästöjä. Tällöin voidaan puhua strategisesta ulkoistamisesta, jossa yritys ulkoistaa tiettyjä toimintoja, jotka luovat merkittävää lisäarvoa yritykselle strategisessa mielessä. Strategisella ulkoistamisella yrityksen erityisosaaminen kasvaa, jonka avulla yrityksen suorituskyky paranee. Kustannussäästöjen tavoittelu ei välttämättä edes ole yrityksen kannalta paras valinta. Yrityksen tulisi lyhytaikaisten säästöjen sijaan pohtia sitä, kuinka yritys pystyy hallita sisäistä osaamistaan ja ulkoistuspalveluiden tarjoajien pitkäaikaista hyvää mainetta sekä heidän tulevaisuuden näkymiään, koska nämä liittyvät läheisesti palvelun laatuun. (Quélin & Duhamel 2003)

Kirjallisuudessa puhutaan yleensä transaktiokustannusteoriasta sekä resurssipohjaisesta näkemyksestä, kun kyse on ulkoistamisesta. Kamyabi & Devi (2011) nostavatkin esille Gooderham ym. (2004) näkemyksen siitä, että resurssipohjaisen näkemyksen mukaan pienet yritykset ovat haavoittuvaisempia kuin suuret yritykset, koska pienillä yrityksillä ei ole riittäviä resursseja sisäisesti, eikä näin ollen ole valmiuksia kasvuun ilman toimintojen ulkoistamista. Kamyabi & Devi (2011) mainitsevat myös Mahmoodzadeh ym. (2009), että pienillä ja keskisuurilla (pk) yrityksillä on selkeä resurssivaje ja kilpailupaine pakottaa heidät pienentämään kustannuksiaan, ja tämä tapahtuu optimoimalla ulkoisten resurssien käyttöä. On myös osoitettu, että pk-yritykset pystyvät ulkoistamisella luomaan lisäarvoa palveluiden laadun parantumisen johdosta (Kamyabi & Devi 2011, viitattu Gilley & Rasheed 2000; Gilley ym. 2004; Jiang & Qureshi 2006). Kirjanpidon ulkoistamisessa resurssivaje tarkoittaa, että yrityksellä ei ole henkilöstöä tai osaamista kirjanpito toimintojen suorittamiseen (Jayabalan ym. 2009).

Williamson (1985) määrittelee transaktiokustannusteorian päätökseksi ulkoistaa tai suorittaa toiminto sisäisesti, riippuen vertailevista transaktiokustannuksista, jotka muodostuvat palvelun ylläpitokustannuksista mukaan lukien sopimusten neuvottelemisen ennakkokustannukset sekä suorituksen seurannan ja käyttöönnoton jälkikustannukset. Ulkoistamista suositetaan monesti tilanteissa, joissa markkinat ovat kilpailukykyiset, jolloin palveluntarjoajia on useita. Usein palveluntarjoajat toimivat tällaisessa ympäristössä moitteettomasti, jolloin toimittajan seurantaan käytettävät resurssit minimoituvat, mutta mikäli markkinat eivät toimi tehokkaasti, kasvavat yrityksen kustannukset toimittajan laadun sekä suorituskyvyn seurannan johdosta. Transaktiokustannusten noustessa yritykselle voi tulla edullisemmaksi korvata palveluntarjoaja omilla työntekijöillään, joiden käyttäytymistä voidaan valvoa tehokkaammin.

Transaktiokustannusteoria pohjautuu siihen, että ulkoistaminen on kannattavaa kokonaiskustannusten vähentyessä verrattuna palvelun tuottamiseen sisäisesti. Transaktiokustannusteorialla selitetään taloudellisen tehokkuuden lisäämistä. Ulkoistamispäätöksiä tarkastellaan yleensä transaktiokustannusteorian sekä resurssipohjaisen näkemyksen kautta. Lisäksi ulkoistamispäätöksiin liittyy vahvasti luottamus ulkoiseen palveluntarjoajaan erityisesti palvelualan

toimijoiden suhteen. (Kamyabi & Devi 2011, viitattu Carey ym. 2006; McIvor 2009; Brouthers & Brouthers 2003). Langfield-Smith & Smith (2003) kirjoittavat omassa artikkelissaan luottamuksen olevan sitä, että luottaa siihen, että odotukset toteutuvat (viitattu Luhman 1978). He viittaavat myös Gambetta (1988), että luottamus aiheuttaa positiivisia odotuksia tilanteissa, joihin liittyy riskejä sekä Tomkins (2001), että luottamukseen sisältyy uskon omaksuminen, ilman täydellistä tietoa tämän uskomuksen täyttymisestä.

Palveluntarjoajan ja asiakasyrityksen väliseen luottamukseen liittyy vahvasti myös päämies-agenttiteoria. Sopimuspuolilla vallitsee aina epäsymmetrinen informaatio, kun agentilla on oman asiantuntemuksen ja tietojen suhteen etu siinä, että mitä se kertoo päämiehelle tai jättää kertomatta. Tämä informaation epäsymmetria luo epävarmuuden päämiehelle. Päämies ei voi sataprosenttisesti luottaa agenttiin, mikä luo epävarmuutta. Päämies joutuu kantamaan aina riskiä agentin toiminnasta, ja tätä riskiä pienentääkseen päämies pyrkii rakentamaan kannustimen agentille tasapainottaakseen riskiä. Usein päämiehelle voi koitua kalliita kustannuksia agentin toiminnan valvomisesta, joten päämiehelle on tehokkaampaa pyrkiä tarjoamaan riittävä kannustin agentille, jotta tämä toimii päämiehen etujen mukaisesti. (Miller 2005)

Keil (2005) käsittelee päämies-agenttiteoriaa ulkoistetun ohjelmistokehityksen näkökulmasta, jota voidaan yleistää myös taloushallintopalveluiden ulkoistamiseen tilitoimistolle. Keil kirjoittaa, että päämiehen kyky valvoa ja arvioida ulkoistetun palveluntarjoajan panosta ja tuotosta on rajallinen ja tämä johtaa epäluottamukseen, joka voidaan välttää vain korkeilla seurantakustannuksilla. Hän jatkaa, että päämiehen ja agentin välillä on olemassa eturistiriitoja, joissa agentti osoittaa opportunistista käyttäytymistä maksimoidakseen oman hyötynsä. Opportunistinen käyttäytyminen sisältää kolme piilotettua ominaisuutta, joita ovat 1) agentin kyvyt ja taidot eivät ole yleisesti päämiehen tiedossa, 2) agentti tietää päämiehen tavoitteet ja 3) päämies ei voi täysin hallita ja valvoa agentin toimia. Tämä johtaa siihen, että päämies ei voi arvioida agentin kyvykkyyttä ja laatua tuottaa luvattua palvelua. Näin voi syntyä tilanne, jossa päämies ottaa epävarmuuden vallitessa riskin siitä, että maksaa agentin palveluksista markkinahintaa enemmän suhteessa tuotetun palvelun laatuun. Tätä riskiä ja epävarmuutta päämies voi pienentää kolmansien riippumattomien osapuolten suorittamalla tarkastuksilla, joita tässä tutkielmassa pidetään tilitoimiston ISAE 3402- , ISO 9001 -sertifiointina tai Taloushallintoliiton auktorisointina. Nämä ulkopuoliset sertifioinnit vähentävät agentin opportunistista käytöstä, johtuen agentin maineen menettämisen pelosta, ja näin epäsymmetrinen informaation kuilu kapenee päämiehen ja agentin välillä.

Everaert, Sarens, & Rommel (2007) mainitsevat tutkimuksessaan, että kirjanpitolpalveluiden ulkoistamisesta on tehty vain harvoja tutkimuksia. He nostavat esille muutamia tutkimuksia kuten Barrar ym. (2002), jotka tutkivat rahoitus- ja kirjanpitolpalveluiden ulkoistamista makrotalouden näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa he havaitsivat varsinkin pienten yritysten kohdalla, että oli tehokkaampaa ulkoistaa kyseessä olevat palvelut kuin tuottaa ne itse. Everaert (2007) nostaa esiin myös Tomkins & Green (1988) tutkimuksen, jossa mainitaan,

että vaikka kirjanpitolpalveluiden tuottajat pystyvät tuottamaan palvelun tehokkaammin, niin tämä ei aina takaa kuitenkaan laadukkaampaa lopputulosta.

2.2 Taloushallintopalveluiden ulkoistaminen

Ulkoistettuja kirjanpitolpalveluita tarjoavat Suomessa lukuisat tilitoimistot. Taloushallintoliiton (2021c) sivujen mukaan Suomessa toimi vuonna 2016 4 235 tilitoimistoa. Ala työllisti Suomessa 11 702 henkilöä ja alan liikevaihto oli 970 miljoonaa euroa. Tilitoimistoala on jatkuvasti kasvava, ja esimerkiksi vuosina 2014–2016 alan liikevaihto kasvoi Suomessa keskimäärin 3 % vuodessa. Vastavaana ajankohtana Suomen bruttokansantuote kasvoi noin 1,6 % vuodessa (Tilastokeskus 2021a).

Taloushallintopalveluiden ulkoistamistrendi on ollut koko 2000-luvun kasvussa. Quélin & Duhamel (2003) tutkimus jo osoitti, että 2000-luvulla taloushallintopalveluiden ulkoistaminen tulee kasvamaan, kun yritykset ovat valmiita ulkoistamaan kirjanpitoltoimintonsa tutkimuksesta seuraavien kahden vuoden aikana. Tutkimuksessa nousi esille myös, että yhtenä ulkoisena tekijänä ulkoistamiselle tulee olemaan palveluntarjoajan ehdotuksen laatutekijät.

Pk-yritykset ovat monesti ulkoistaneet kirjanpitonsa. Tätä tukevat empiiriset tutkimukset esimerkiksi Belgiasta, jossa kaksi kolmasosaa pk-yrityksistä on ulkoistanut kirjanpitonsa sekä tutkimukset Malesiasta, jossa suurin osa pk-yrityksistä on ulkoistanut kirjanpitonsa (Kamyabi & Devi 2011, viitattu Everaert ym. 2006; 2007; 2010; Jayabalan ym. 2009). Jayabalan ym. (2009) nostavat esille myös Ismail (2002) havainnon siitä, että pk-yrityksiltä puuttuvat yleensä riittävä kirjanpitolieto ja tuki, joten pk-yritykset ulkoistavat todennäköisesti taloushallintonsa tilitoimistolle.

Kirjanpitolpalveluita tarjoavat yritykset (tilitoimistot) tuottavat asiakkailleen lakiin perustuvia pakollisia kirjanpitolpalveluita sekä laajempia kirjanpitolpalveluita, jotka tuottavat lisäarvoa asiakasyritykselle tapauskohtaisesti. Everaert ym. (2007) jakaa kirjanpitolpalvelut seuraavaan kuuteen osa-alueeseen.

- 1) laskujen ja rahoitustapahtumien kirjaaminen järjestelmään
- 2) osavuositilinpäätösten laatiminen voiton ja tappion määrittämiseksi (kuukausittain, neljännesvuosittain tai puolivuositin)
- 3) kauden lopun kirjaukset mm. varaston muutokset, ennakkomaksut ja poistot.
- 4) tilinpäätöksen laatiminen
- 5) arvonlisäverokirjaukset
- 6) yrityksen välittömien verojen hoitaminen

Tässä tutkielmassa taloushallinnon ulkoistamispalveluista puhuttaessa, tarkoitetaan sillä yllä mainittujen osa-alueiden ulkoistamista kolmannelle osapuolelle. Toisin sanoen yllä mainitut toiminnot ovat annettu taloushallinnon palveluita tarjoavan palveluorganisaation eli tilitoimiston hoidettavaksi. Näin yrityksen ei

tarvitse sisäisesti tuottaa kyseisiä toimintoja. Yllä olevien kuuden osa-alueen lisäksi taloushallintopalveluiden ulkoistamiseen sisältyy usein myös palkanlaskenta.

Kun puhutaan yrityksen jonkun toiminnan ulkoistamisesta, tarkoitetaan yleisesti ottaen koko toiminnon siirtämistä sopimuksella jonkun palveluntarjoajan suorittamaksi, jolloin yrityksen omaa henkilökuntaa ei sitoudu kyseisen toiminnon suorittamiseen, kuten esimerkiksi siivoamiseen. Everaert ym. (2007) havaitsivat oman tutkimuksen alkuvaiheessa haastateltuaan yrityksiä, että kirjanpitolpalveluiden osalta yritykset voivat myös yhdistää sisäisen kirjanpitäjän sekä ulkoistetun kirjanpitolpalveluiden tuottajan.

Aiemmassa tutkimuksessa on havaittu, että kirjanpitoltoimintojen ulkoistaminen on pk-yrityksille mahdollisuus säilyttää kilpailuetu markkinoilla, koska se vähentää pk-yrityksen hallinnollista taakkaa ja antaa aikaa keskittyä ydinliiketoimintaan. Ulkopuolinen kirjanpitäjä pystyy auttamaan myös pk-yrityksiä pitkän aikavälin suunnittelussa, jotta pk-yritykset pystyvät saavuttamaan liiketoimintatavoitteensa. (Kamyabi & Devi 2011, viitannut Jayabalan ym. 2009; Martin 2005; Devi & Samujh 2010)

Jayabalan ym. (2009) kuitenkin nostavat esille myös, että ulkoistamispäätöksissä tulee olla varovainen, koska yritys menettää tällöin suoran laadunvalvonnan toimintoon, mikä saattaa johtaa ylimääräisiin seurantakustannuksiin ja palvelun tai toiminnon viivästyksiin, jotka vaikeuttavat yrityksen liiketoimintaa. Toisena huolena he nostavat esille myös tietoturvariskin sekä asiakkaiden yksityisyyden, kun kolmas osapuoli käsittelee yrityksen tietoja yrityksen lukuun.

Channuntapipat (2018) nostaa samat huolet esille omassa tutkimuksessaan viitaten Gonzalez ym. (2010) artikkeliin, jossa mainitaan, että nykyään useat organisaatiot ulkoistavat osan toiminnoista kuten kirjanpidon hoitamisen ulkoiselle palveluntarjoajalle, jolla on paremmat tietojärjestelmät toiminnon hoitamiseen, jolloin yritys saa hoidettua toiminnon kustannustehokkaasti. Ulkoistamisella ei ole pelkästään positiivisia vaikutuksia, vaan ulkoistamiseen sisältyy myös riskejä, joita ovat sopimusten noudattamatta jättäminen, sisäisen osaamisen menetys ja mahdolliset muut kustannukset sekä tietojärjestelmiin kohdistuvat riskit, joita yritys ei pysty ulkoistamisen jälkeen suoraan hallinnoida ja valvoa. Välttääkseen suurimman osan riskeistä, yritys haluaa varmennuksen palveluntarjoajan sisäisestä valvonnasta, jonka avulla väärinkäytösriskkejä sekä laadullisia riskejä voidaan pienentää. Näihin palveluntarjoajan varmennustoimiin palataan luvussa kolme. Seuraavaksi käsitellään ulkoistamisen positiivisia vaikutuksia ja motiiveja sekä perehdytään tarkemmin luvussa 2.4 ulkoistamisen riskeihin sekä syihin, miksi yritykset eivät halua ulkoistaa toimintoja.

2.3 Syyt ulkoistamiselle

Ulkoistamisen taustalla on jatkuvasti kehittyvät markkinat. Globaaleina ulkoistamisen ajureina voidaan tunnistaa 1) lisääntyvä globalisaatio, jossa myös paikallisten toimijoiden tulee jatkuvasti parantaa tehokkuutta ja pyrkiä luomaan

uusia innovaatioita pysyäkseen kilpailussa mukana globaaleiden toimijoiden kanssa; 2) yritysten tarvitsemat tietojärjestelmät kallistuvat jatkuvasti sekä kilpailu koulutetuista ja ammattitaitoisista työntekijöistä kasvaa, jonka seurauksena yksittäisten yritysten resurssit eivät ole riittävät; 3) yleinen markkinoiden kilpailun voimistuminen, yritysten tulee pystyä toimittamaan tuotteet ja palvelut ajoissa ja kustannustehokkaasti; 4) kuluttajien mieltymysten ja vaatimusten muutokset, joka tekee markkinoista epävakaita ja yritysten kalliit investoinnit ovat tällöin riskillisempiä, mikäli markkinamieltymykset muuttuvat kesken investoinnin. (Boemer 2019 viitannut Troacan & Bodislav 2012)

Everaert ym. (2007) käyvät läpi tutkimuksessaan erilaisia syitä ulkoistamiselle aikaisemman kirjallisuuden pohjalta. He nostavat esille kolme eri syytä ulkoistamiselle, joita ovat kustannusten alentaminen, ydinliiketoimintaan keskittyminen ja asiantuntemuksen saatavuus. Kustannusten alentamista he argumentoivat Barrar ym. (2002) tutkimuksella, jossa mainitaan, että pk-yritykselle kirjanpidon palvelun kysyntä voi olla liian alhainen tuottaakseen sen kustannustehokkaasti yrityksen sisällä, jolloin se on järkevämpää ulkoistaa siihen erikoistuneelle palveluntarjoajalle, jolla on mittakaavaetu tuottaa kyseinen palvelu kustannustehokkaasti.

Monet eri tutkimukset nostavat yhdeksi ulkoistamisen syyksi sen, että yritys haluaa keskittää rajalliset resurssinsa ydinliiketoimintaan, ja tämän vuoksi lakisääteiset taloushallinnon palvelut on haluttu ulkoistaa. Asiantuntemuksen saatavuus on nostettu myös monesti syyksi ulkoistaa taloushallinnon palvelut. Yritykset tarvitsevat osaavan palveluntarjoajan, jolla on mittakaavaedut puolelleen tarjotakseen taloushallinnon palvelut kustannustehokkaasti. Lisäksi yritykset tarvitsevat myös heidän liiketoimintaympäristöään ymmärtävän kirjanpitäjän pystyäkseen hyödyntämään talouslukuja kirjanpidon avulla. Yksittäisellä pk-yrityksellä ei yleensä ole riittäviä resursseja tähän, jolloin he ulkoistavat toiminnon siihen erikoistuneelle palveluntarjoajalle. (Everaert ym. 2007)

Everaert ym. (2007) tutkimus ei kuitenkaan vahvistanut aiemman kirjallisuuden syytä, että kustannusten alentuminen olisi tärkein syy ulkoistamiselle. Heidän tutkimuksensa tämä sai viiden asteen Likert-asteikolla arvosanaksi 1,9. Näin voidaan vahvistaa käsitystä, että belgialaisten pk-yritysten keskuudessa ulkoistaminen saattaa jopa nostaa kustannuksia. Heidän tutkimuksensa vahvasti aikaisempaa käsitystä kahden muun syyn (asiantuntemuksen saatavuus ja keskittyminen ydinliiketoimintaan) osalta.

Quélin & Duhamel (2003) tutkivat ulkoisia tekijöitä, jotka kannustavat yrityksiä ulkoistamaan, ja nämä olivat:

- 1) teknologian ja tuotteiden kehitysnopeus
- 2) uusien tuotteiden markkinoille tulon nopeus
- 3) toiminnan kausiluonteisuus
- 4) markkinoiden suhdanteiden luonne
- 5) työmäärän vaihtelevuus
- 6) markkinoiden epävarmuus

Quélin & Duhamel (2003) mainitsevat myös aikaisempien tutkimusten tuloksia liittyen yrityksen motiiveihin ulkoistaa toimintoja, jotka on esitetty alla olevassa taulukossa 1.

TAULUKKO 1 Aikaisemman kirjallisuuden pohjalta koottu taulukko ulkoistamisen motiiveista. Lähde: Quélin & Duhamel (2003)

Tärkeimmät motiivit	Lähteet
Vähentää toimintokustannuksia	Lacity & Hirschheim (1993b); McFarlan & Nolan (1995); Barhelemy & Geyer (200); Kakabadse & Kakabadse (2002)
Keskittyä ydinliiketoimintaan	Quinn & Hilmer (1994); Saunders ym. (1997); Alexander & Young (1996b); Kakabadse & Kakabadse (2002)
Vähentää pääomakustannuksia	McFarlan & Nolan (1995); Kakabadse & Kakabadse (2002)
Parantaa kustannusten mitattavuutta	Barhelemy & Geyer (2000)
Pääsy ulkopuoliseen ammattitaitoon ja parantaa laatua	Quinn & Hilmer (1994); McFarlan & Nolan (1995); Kakabadse & Kakabadse (2002)
Muuttaa kiinteät kustannukset vaihtuviksi kustannuksiksi	Alexander & Young (1996b)
Palauttaa sisäisten toimintojen hallinta	Lacity & Hirschheim (1993b); Alexander & Young (1996b)

Quélin & Duhamel (2003) analysoivat tutkimuksessaan eri tekijöiden vaikutuksia toisiinsa. Yhtenä havaintona he nostivat esille, että ulkoisen asiantuntemuksen saaminen on erityinen odotus, joka asiakasyrityksellä on ulkoistamisessa. Näin yritys saa mahdollisuuden käyttää ulkoista asiantuntemusta. Quélin & Duhamel havaitsivat, että mikäli yritys kokee, että heillä on tietyissä toiminnoissa matala pätevyystaso, he odottavat ulkoistamisella suorituskyvyn ja laadun paranemista, joka on yhteydessä palveluntarjoajan asiantuntemukseen. Voidaan todeta, että kyseisessä tilanteessa yritys on havainnut kuilun sisäisen suorituskyvyn, asiantuntemuksen ja pätevyyden osalta verrattuna markkinoilla tarjoavien palveluntarjoajien kesken, joka motivoi yritystä ulkoistamaan palvelun. Myös Hafeez & Andersen (2014) nostavat esille Jiang & Quresi (2006) tutkimuksen, jonka tuloksena havaittiin, että yrityksen sisäinen laatu paranee ulkoistamisella, kun yritys pääsee ulkopuoliseen ammattitaitoon ja resursseihin käsiksi.

Toimintakustannusten säästyminen on monissa tutkimuksessa noussut yhdeksi päätekijäksi ulkoistamisen syistä. Quélin & Duhamel (2003) kirjoittavat, että mikäli yritys haluaa pienentää toimintakustannuksiaan, se edellyttää tarvetta arvioida ja seurata palveluntarjoajan suorituskykyä ja palvelun laatua. Tätä arviointia yrityksen tulee pystyä tekemään jatkuvasti sekä seuraamaan niiden kehittymistä. Quélin & Duhamel nostavat esille myös, että yrityksillä on lisäksi myös tarvetta palveluntarjoajan tiukkaan hallintaan ja valvontaan, jotta korkea laatu säilyy läpi sopimuskauden. Näin ollen ulkoistamisen kustannussäästöt voivat vesittyä kasvavan palveluntarjoajan laadun ja kustannustehokkuuden seurannan johdosta. Mikäli yritys haluaa kustannussäästöjä ulkoistamisella, se joutuu tekemään ne palveluntarjoajan seurannan kustannuksella. Ulkoistaminen merkitsee väistämättä laadun sekä palveluntarjoajan välittömän hallinnan menettämistä.

Kamyabi & Devi (2011) havaitsivat omassa tutkimuksessaan, että mitä korkeampi luottamus pk-yrityksen johdolla on kirjanpito- ja palveluntarjoajien suhteen, sitä korkeampi oli ulkoistamisaste. Tämä tukee transaktiokustannusten alentumista, kun yrityksen johdon ei tarvitse käyttää resursseja palveluntarjoajan suorituskyvyn ja laadunvarmennuksen seurantaan sekä päämies-agenttiteorian mukaista epäsymmetrisen informaation kuilun kaventumista, kun yrityksen ja palveluntarjoajan välinen luottamus toisiinsa on kasvanut. Saman havainnon tekivät Hafeez & Andersen (2014) omassa tutkimuksessaan, jossa pk-yrityksen johtajan ja ulkoisen palveluntarjoajan luottamuksen ja kirjanpidon ulkoistamis- päätöksellä havaittiin merkittävä positiivinen suhde.

2.4 Syitä olla ulkoistamatta

Yritykset eivät kuitenkaan aina ulkoista taloushallinnon palveluita ja kirjallisuudessa on tutkittu syitä myös tähän. Everaert ym. (2007) nostavat esille kolme syytä aikaisemman kirjallisuuden pohjalta, minkä takia kaikki yritykset eivät ulkoista taloushallinnon palveluita. Näitä syitä ovat epävarmuus kokonais- kustannussäästöistä, sisäisen asiantuntemuksen menettäminen sekä se, että yritys kokee menettävänsä jatkuvan pääsyn yrityksen taloustietoihin.

Everaert ym. (2007) viittaavat Tomkins & Green (1988) tutkimukseen, jossa ulkoistamisen kustannussäästöissä ei voida vain laskea pelkkiä säästettyjä palkkakustannuksia. Kokonaiskustannuksissa tulee siten huomioida kaikki ulkoistamiseen liittyvät kustannukset, kuten sopimusten neuvottelu ja tekeminen, palvelun suorituksen seuraaminen sekä asiakirjojen siirtämisestä palveluntarjoajalle koituvat kustannukset. Näitä kaikkia kokonaiskustannuksia kutsutaan transaktiokustannuksiksi. Jotkut yritykset voivat kokea tai laskea, että kun kaikki nämä kustannukset lasketaan yhteen, ulkoistaminen ei tuokaan kustannussäästöjä.

Ulkoistamisen syiden joukossa lueteltiin yhdeksi tärkeimmäksi syyksi pääsy asiantuntemuksen piiriin. Vastakohtana tälle, yhtenä tärkeimpänä syynä olla ulkoistamatta on havaittu aiemmassa tutkimuksessa yrityksen asiantuntemuksen menettäminen. Kun yrityksen sisältä loppuu asiantuntemus ulkoistetun toiminnan osalta, tulee yritys hyvin riippuvaiseksi palveluntarjoajasta. Näin yritykselle syntyy riski siitä, että mikäli palveluntarjoaja päättää nostaa hintoja tai palvelun laatu heikkenee tai ei vastaa odotettua, voi yritykselle koitua rahallisia menetyksiä. Kirjallisuudessa on myös nostettu esille, että kirjanpidon palveluntarjoajan vaihtaminen on usein yritykselle haastavaa, koska monesti yritykset ovat tarvinneet tiettyä erityisosaamista juuri heidän toimialaltaan sekä yrityskohtaista tietoa arvostetaan ulkoistetulta kirjanpitäjältä. (Everaert ym. 2007)

Kolmantena syynä olla ulkoistamatta Everaert ym. (2007) nostavat tietojen menetyksen. Heidän tutkimuksensa ennakkohaastatteluissa nousi esille, että yritykset, jotka eivät olleet ulkoistaneet taloushallinnon palveluita, kertoivat

kaikki yhdeksi syyksi sen, että tiettyjen tärkeiden tietojen välitön saatavuus saattaa vaikeutua sekä tietojen seuranta vaikeutuu ulkoistamisen johdosta.

Everaert ym. (2007) tutkimus vahvasta käsitystä, että yritykset eivät halua ulkoistaa taloushallinnon palveluita, koska heillä rajoittuu pääsy tietoihin. Vastaajat kokivat, että heillä ei ole tällöin välitöntä pääsyä kirjanpidon tietoihin. Yritykset kokevat, että heidän ja palveluntarjoajan välille syntyy etäisyyttä, mikä vähentää joustavaa tiedon saantia. Vastaajat myös totesivat, että kirjanpidon tietojen seuranta vaikeutuu ulkoistamisen johdosta sekä sisäinen asiantuntijuus vähentyy, joka tekee yrityksistä riippuvaisia palveluntarjoajasta.

On havaittu, että palveluntarjoajan valitsemisprosessi, sopimusten neuvottelu sekä toimintojen tosiasiallinen siirto ulkoiselle palveluntarjoajalle on muuttunut jatkuvasti pidemmäksi sekä kalliimmaksi prosessiksi. Tämä on toisaalta hidastanut ulkoistuspalveluiden kasvua. On olemassa näyttöä siitä, että ulkoistamiseen liittyy suuria riskejä sisäisen osaamisen menettämisen takia. Ulkoistamispäätös voi johtaa myös kalliisiin epäonnistumisiin, mikäli yritys ei ole arvioinut ja laskenut piilokustannuksia täydellisesti. (Quélin & Duhamel 2003 viitannut Bettis ym. 1992; Doig ym. 2001; Barthelemy 2001)

Quélin & Duhamel (2003) esittävät artikkelissaan aikaisemman kirjallisuuden perusteella suurimmat riskit, minkä takia yritykset eivät ulkoista palveluita.

TAULUKKO 2 Aikaisemman kirjallisuuden perusteella suurimmat riskit, joita ulkoistamiseen kohdistuu. Lähde: Quélin & Duhamel (2003)

Suurimmat riskit	Lähteet
Riippuvuus palveluntarjoajasta	Alexander & Young (1996b); Aubert ym. (1998)
Piilokustannukset	Earl (1996); Alexander & Young (1996b); Aubert ym. (1998); Lacity & Hirschheim (1993a); Barthelemy (2001)
Sisäisen tietotaidon menettäminen	Bettis ym. (1992); Martinsons (1993); Quinn & Hilmer (1994) Khosrowpour ym. (1995); Alexander & Young (1996b); Earl (1996); Aubert ym. (1998); Doig ym. (2001)
Palveluntarjoajan tarvittavien ominaisuuksien puute	Earl (1996); Aubert ym. (1998)
Sosiaalinen riski	Lacity & Hirschheim (1993b); Barthelemy & Geyer (2000)

He tekivät tutkimuksessaan analyysiä näiden riskien perusteella. Ensimmäisenä he käsitelivät riippuvuutta palveluntarjoajasta. Kun yritys on ulkoistanut toiminnon palveluntarjoajalle, yritykselle tulee riski siitä, ettei palveluntarjoaja pysty tuottamaan palvelua ajallaan ja he ovat riippuvaisia toiminnon suhteen palveluntarjoajasta. Toisena huolena yrityksillä on luonnollisesti huoli palvelun laadusta ja sen pysyvyydestä, kun he ovat sopimussuhteessa palveluntarjoajan kanssa. Kyseisten tulosten perusteella voidaan todeta, että yritykset kokevat toimittajan vaihtamisen tai toiminnon palauttamisen sisäisesti tuotetuksi vaikeaksi sen jälkeen, kun on ryhtynyt ulkoistamaan tiettyä toimintoa. Ulkoistaminen tuottaa pitkällä aikavälillä myös toimintoon liittyvän tietotaidon katoamisen yrityksen sisäisestä käytöstä. Näin ollen toiminnon kehittäminen ja hallinnointi siirtyy täysin palveluntarjoajan vastuulle.

Toisena havaintona Quélin & Duhamel (2003) nostavat esille palveluntarjoajan kyvykkyiden, joka ilmenee esimerkiksi taloudellisten resurssien niuk-

kuudessa kehittää toimintaa tai asiakkaan toiminnan riittämättömästä tunte-
muksesta. Ulkoistamissopimukset ovat yleensä pitkiä, joiden aikana palvelun-
tarjoaja ja yritys kehittää toimintaa yhdessä ja molemmat oppivat toisistaan li-
sää. Ulkoistamiskumppanin valinnassa on kuitenkin riski siitä, ettei palvelun-
tarjoaja pysty kehittämään omaa toimintaansa markkinoiden mukana tai mu-
kautumaan uusiin markkinaolosuhteisiin sopimuskauden aikana. Mikäli yritys
kokee, että palveluntarjoajalla ei ole kyseisiä kykyjä kehittyä tulevaisuudessa
voi tämä saada asiakasyrityksen luopumaan ulkoistamispäätöksestä tai pyrkiä
löytämään toisen palveluntarjoajan. Quélin & Duhamel toteavatkin, että ulkois-
tamisen riskit varoittavat yrityksiä olla ulkoistamatta, mutta markkinoiden odo-
tukset jatkuvasta suorituskyvyn parantamisesta ja uusien kannattavien inves-
tointien paine suosii ulkoistamispäätöksiä.

Jayabalan ym. (2009) tuloksista ilmeni, että malesialaisista pk-yrityksistä
72,6% oli ulkoistanut kirjanpitonsa ja loput 27,4%, jotka eivät olleet ulkoistaneet
kirjanpitoansa, kertoivat heillä olevan epäilyksiä ulkoistamisen käytännöllisyy-
destä, jonka lisäksi he kokivat, että heillä ei ole riittäviä takeita siitä, että kolmas
osapuoli pystyy suoriutumaan toiminnosta paremmin. Myös luottamus siihen,
että yrityksen liikesalaisuudet pysyvät turvattuna oli syynä olla ulkoistamatta
kirjanpitopalveluja. Jayabalan ym. (2009) tutkimuksessa selvisi myös, että pk-
yritysten tyytyväisyys ei ollut kovin vakuuttavaa kirjanpitotoimintojen ulkois-
tamispalveluista, joka tukee yritysten näkemystä olla ulkoistamatta.

3 TUTKIMUKSEN STANDARDIT

3.1 Yleistä

Kuten edellisessä luvussa havaitsimme, ulkoistamistrendi on jatkuvasti kasvussa. Samalla yritykset ulkoistavat jatkuvasti eri toimintoja kolmansille osapuolille, joilla on taloudellisia raportointivaikutuksia yritykselle, kuten kirjanpito. Tilintarkastuksen näkökulmasta nämä kolmannet osapuolet määritellään palveluorganisaatioiksi, jotka tarjoavat palveluita käyttäjäorganisaatiolle ja tarjotut palvelut ovat osa käyttäjäorganisaation tietojärjestelmiä. Tietojärjestelmillä tarkoitetaan tässä yhteydessä toimintoja, jotka vaikuttavat suoraan tilinpäätösten laadintaan. Tilintarkastuksen näkökulmasta nämä ulkoistetut toiminnot tuovat haasteita, mikäli kyseiset järjestelmät ja prosessit eivät sisällä käyttäjäorganisaation varmennustoimia kuten sisäistä valvontaa erillisten tarkastusten tai laadunvalvonnan osalta. (Bierstaker ym. 2013)

Boemer (2019) viittaa Deloitteen (2018) raporttiin, jossa todetaan, että kun yritykset hakevat toimintojensa tehokkuutta ja kannattavuutta ulkoistamisella, joutuvat ne samalla integroitumaan palveluntarjoajien kanssa. Näiden toimintojen siirto on kuitenkin johtanut yritysten suoran hallinnan menettämiseen. Raportissa mainitaan, että tämä on itseasiassa siirtänyt ulkoistettujen prosessien sisäisen valvonnan ja seurannan palveluorganisaatiolle, mutta kuitenkin lopullinen kaupallinen riski on säilynyt yrityksillä itsellään, jotka luottavat palveluntarjoajien pystyvän hoitamaan heille annetut toiminnot. Palveluorganisaatioille on muodostunut tarve osoittaa käyttäjäorganisaatioille omien valvontaprosessiansa tehokkuus ja täten riippumattomien organisaatioiden lausunnoista palveluntarjoajan sisäisestä valvonnasta on tullut tärkeä osa palveluorganisaatioiden liiketoimintaa. Channuntapipat (2018) mainitsee saman asian omassa artikkelissaan ja muistuttaa, että palveluorganisaatioista on tullut keskeinen tekijä yritysten toimintoketjuissa. Lisäksi riittävän varmuuden antaminen palveluorganisaation sisäisestä valvonnasta on erityisen tärkeää asiakasyrityksen sidosryhmille osoittaakseen toimintoketjujen toimivuuden.

Channuntapipat (2018) käsittelee artikkelissaan palveluorganisaation ja käyttäjäorganisaation suhdetta. Hän toteaa, että ulkoistamisen seurauksena käyttäjäorganisaatiosta tulee palveluorganisaation asiakas ja palveluorganisaation tulee palvella näin käyttäjäorganisaation tavoitteita käyttöönotettujen toimintojen osalta, jotta käyttäjäorganisaatio pysyy palveluorganisaation asiakkaana. Ulkoistamisen seurauksena herää kysymys, onko palveluorganisaatio vastuussa käyttäjäorganisaation osakkeenomistajille. On selvää, että käyttäjäorganisaatio on vastuussa omille osakkeenomistajilleen, mutta onko palveluorganisaatio vastuussa käyttäjäorganisaation osakkeenomistajille tarjotun palvelun toimivuudesta ja laadusta. Palveluorganisaation sisäisen valvonnan mahdollisen puutteellisuuden johdosta on herännyt huoli käyttäjäorganisaation ulkoistetun toiminnon hoitamisesta. Tämän vastuunjaon sekä huolen pienentämiseksi käyttäjäorganisaation tilintarkastajat, jotka ovat vastuussa käyttäjäorganisaation osakkeenomistajille, voivat vaatia palveluorganisaatiolta varmuutta palveluorganisaation riittävästä sisäisestä valvontatoimenpiteistä, joita ovat myöhemmin tässä tutkielmassa käsiteltävät SOC-raportit (Service Organization Control).

Aikaisemmin tässä tutkielmassa esitettiin näkemyksiä ulkoistamisen motiiveista, sekä minkä takia yritykset eivät tee ulkoistamisia. Aiemmassa tutkimuksessa olla ulkoistamatta on yhdeksi päätekijäksi löydetty luottamuksen puute. Kuitenkin tilanteissa, joissa palveluntarjoajan ja käyttäjäorganisaation välillä on havaittu vahvaa luottamusta, ovat nämä tilanteet johtaneet useimmin myönteisiin ulkoistamispäätöksiin. Channuntapipat (2018) viittaa omassa tutkimuksessaan Eisenhardt (1989) ja nostaa esille perinteisen päämies-agenttiteorian, jossa luottamus tapahtuu näiden kahden osapuolen välillä. Kummallakin osapuolella on omat intressinsä ja päämiehellä voi olla hyvin vaikeaa tai kallista tarkistaa mitä hänen edustajansa tekee ja millaiset riskit liittyvät hänen edustajansa tekemisiin, koska näiden osapuolten välillä valitsee epäsymmetrinen informaatio molempien tavoitellessa omia etujaan, eivätkä nämä edut aina ole yhteneväisiä. Tämä samainen tilanne voidaan ajatella myös silloin, kun yritys ulkoistaa taloushallinnon palvelut. Päämies-agenttiteorian mukaisesti yrityksen tulee luottaa palveluntarjoajaan ja luottaa palveluntarjoajan kykyyn hoitaa sovittu palvelu. Molemmilla osapuolilla on tietenkin omat tavoitteensa ja yrityksen on vaikeaa ja kallista varmistua sataprosenttisesti palveluntarjoajan toiminnan tehokkuudesta, laadusta, prosesseista sekä toimintatavoista. Tämä on lisännyt tarvetta käyttäjäorganisaation ja palveluorganisaation luottamukselle, jota palveluorganisaatio voi vahvistaa ulkopuolisilla todistuksilla.

Yritykset keskittyvät nykyään entistä enemmän riskeihin ja toimintatapoihin hallita niitä. Syynä tähän on se, että yritysten eri sidosryhmät ovat alkaneet vaatia yrityksiltä avoimuutta, jonka johdosta sidosryhmät rakentavat luottamuksen yrityksiin. Yritykset ovatkin joutuneet käyttämään taloudellisia- sekä henkilöstöresursseja rakentaakseen luottamusta sidosryhmiin ja todistaakseen, että yritykset huolehtivat riittävästä riskienhallinnasta. Yritysten tarve todistaa ja osoittaa omaa riskienhallintaa sekä sisäisen valvonnan riittävyttä sidosryhmille, on suurempi niissä yrityksissä, jotka ovat ulkoistaneet omia toimintojaan. (Boemer 2019 viitattu BDO 2018; PwC 2019; Deloitte 2018)

Kun yritykset ovat ulkoistaneet taloudelliseen raportointiin liittyviä toimintoja, on tilintarkastajilla oma roolinsa vahvistaessaan yritysten sidosryhmille sen, että yritysten taloudelliseen raportointiin vaikuttavien toimintojen sisäinen valvonta on riittävällä tasolla. Tilintarkastuksen lähtökohtana on, että tilintarkastaja ymmärtää tarkastuskohteen ja pystyy arvioimaan tilintarkastuksen perustaksi yritykseen kohdistuvat riskitasot. Näin ollen tilintarkastajan tulee pystyä ymmärtämään ja arvioimaan yrityksen integroidut ulkoiset tietojärjestelmät sekä saada riittävä varmuus ulkoisten järjestelmien kontroleista. Koska ulkoisen palveluntarjoajan toiminnot liittyvät käyttäjäorganisaation taloudelliseen raportointiin (tilinpäätökseen), tulee koko prosessi osaksi tilintarkastusta. Tilintarkastajan tulee ymmärtää näihin liittyvät valvontaprosessit, koska tilintarkastajan tehtävänä on estää tai havaita tilinpäätöksen olennaiset virheellisyudet. Tilintarkastajan tulee kerätä riittävä tarkastusevidenssi ja yksi osa-alue on saada riittävät todisteet palveluorganisaation riittävän valvonnan tehokkuudesta. (Bierstaker ym. 2013)

Yhtenä mahdollisuutena tilintarkastajille riittävästä sisäisten kontrollien toimivuudesta on saada asiakasyrityksen palveluntarjoajalta kolmannen osapuolen varmennuslausunto liittyen palveluorganisaation varmennustoimista. Boemer (2019) viittaa Moss Adams LLP (2018) raporttiin, jossa todetaan, että palveluorganisaatioille nämä varmennuslausunnot eivät ole pakollisia, mutta kyseiset varmennuslausunnot vähentävät tilintarkastuksen toimenpiteitä, kun tilintarkastusyhteisöt luottavat näihin varmennuslausuntoihin.

Näitä varmennuslausuntoja ovat SOC-raportit, joita käsitellään tarkemmin luvussa 3.5. Lyhyesti kerrottuna SOC-raportit ovat riippumattoman kolmannen osapuolen lausunto palveluorganisaation sisäisen valvonnan ja sisäisten kontrollien riittävydestä. Yritykset, jotka ulkoistavat toimintoja, ovat kiinnostuneita palveluntarjoajan sisäisestä valvonnasta ja kontrollien riittävydestä varmentuakseen, että väärinkäytösten riski on vähäinen. Palveluorganisaatiot voivat kasvattaa luottamusta asiakasyritykseen esittämällä SOC-raportin, jossa kolmas osapuoli on suorittanut palveluorganisaatiolle auditoinnin, jonka seurauksena se on antanut lausunnon palveluorganisaation riittävästä sisäisestä valvonnasta. Toisin sanoen, SOC-raportti on varmuus yritykselle siitä, että palveluorganisaatiossa sisäinen valvonta on suunniteltu riittävästi sekä se on tehokkaasti toimiva. (Boemer 2019 viitannut Salomon 2018)

3.2 Ulkoistetut tietojärjestelmät

Bierstaker ym. (2013) nostavat esille, että tietojärjestelmiin kohdistuva olennaisen virheellisyyden riski on eri tasolla riippuen siitä, onko taloudellinen raportointiprosessi ulkoistettu vai ei. Tähän liittyvät aina muun muassa organisaation yrityskulttuuri sekä it-järjestelmät ja niiden toimivuudet keskenään. Ulkoistetut toiminnot tuovat myös viestinnällisiä haasteita asiakasorganisaation sekä palveluntarjoajan välille verrattuna siihen, että toiminto tuotettaisiin sisäisesti. Bierstaker ym. (2013), muistuttavat myös aikaisemman kirjallisuuden perusteel-

la, että ulkoisen palveluntarjoajan johdolla ei ole painetta manipuloida taloudellista raportointia asiakasorganisaation johtoon verrattuna, jolloin olennaisen virheen riski tästä näkökulmasta on pienempi, kun taloudellinen raportointi on ulkoistettu kuin, että se olisi sisäisesti tuotettu.

Tilintarkastajat arvioivat myös käyttäjäorganisaation sekä palveluntarjoajan johdon pätevyyttä ja objektiivisuutta riskiarvioinnissa. Mikäli käyttäjäorganisaatio on ulkoistanut taloudellisen raportoinnin, tulee tilintarkastajan pystyä arvioimaan palveluntarjoajan laatimien varmennustoimenpiteiden ja varmennusraporttien vahvuus. Lähtökohtaisesti tilintarkastajat voivat luottaa kolmannen osapuolen varmennusraportointiin, mutta varmistuakseen näiden riittävyydestä, on luotu nykyään varmennusraportointiin liittyviä standardeja. (Bierstaker ym. 2013)

Tilintarkastuksessa on aiemmin luotettu ulkoiseen palveluntarjoajaan ja heidän osoittamiin varmennusraportteihin, mutta palveluntarjoajalta ei ole kuitenkaan vaadittu dokumentaatiota suoritetuista varmennustoimenpiteistä. Bierstaker ym. (2013), viittaavatkin tutkimuksessaan Public Company Accounting Oversight Boardin (PCAOB) (2008) raporttiin, jossa todettiin, että neljä suurinta (Big Four) tilintarkastusyhteisöä luottaa palveluorganisaatioiden omaan sisäiseen valvontaan, mutta eivät ole vaatineet näiltä dokumentaatiota tehdyistä varmennustoimista eivätkä ole suorittaneet muita toimenpiteitä voidakseen luottaa palveluorganisaation riittävään sisäiseen valvontaan. Nykypäivän tilintarkastusstandardit kuitenkin vaativat tilintarkastajilta evidenssiä tehdyistä toimenpiteistä tai vaihtoehtoisesti dokumentaatiota palveluntarjoajan tehdyistä toimenpiteistä. Tämän johdosta tilintarkastajat pyytävät edellisessä luvussa mainittuja SOC-raportteja asiakasyrityksen palveluntarjoajalta, jotta varmistuvat riittävästä sisäisestä valvonnasta.

Edellä olevissa kappaleissa on käsitelty palveluorganisaatioiden sisäisen valvonnan raportointia sekä varmennustoimenpiteitä. Aiemmin on puhuttu myös kolmannen osapuolen lausunnoista koskien palveluorganisaation riittävää sisäistä valvontaa sekä varmennustoimia. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään yleisesti kansainvälisesti tunnettua standardia liittyen organisaation laadun parantamiseen (ISO 9001 -laatusertifikaatti). Tämän sertifikaatin avulla organisaatio voi osoittaa ja voittaa asiakasyrityksen johdon luottamuksen kestävästä tuotteiden tai palvelun laadusta, jonka puute osoitettiin olevan yksi tekijöistä, miksi yritykset eivät ulkoista toimintojaan. Tämän lisäksi tässä tutkielmassa käsitellään kansainvälisesti tunnetut palveluorganisaatioille suunnatut varmennusstandardit palveluorganisaation sisäisen valvonnan riittävydestä ISAE 3402 sekä SSAE 18 (aikaisemmin SSAE 16). Ensimmäisenä käsitellään kuitenkin kansallinen tilitoimistoille suunnattu toimialastandardi TAL-STA, joka liittyy Taloushallintoliiton myöntämään auktorisoidun tilitoimiston tunnustukseen.

3.3 Taloushallintoliiton toimialastandardi TAL-STA

Taloushallintoalan kattojärjestö Suomessa on Suomen Taloushallintoliitto ry, joka valvoo sen jäsenyritysten toimintaa Suomessa. Suomen kaikista tilitoimistoista 20 %:a kuuluu Taloushallintoliittoon. Nämä Taloushallintoliittoon kuuluvat jäsenyritykset voivat käyttää termiä auktorisoitu tilitoimisto. Auktorisoitu tilitoimisto tarkoittaa, että kyseinen tilitoimisto noudattaa Taloushallintoliiton toimialastandardeja sekä hyvää taloushallintopalvelualan tapaa. Taloushallintoliitto on varmistanut näiden tilitoimistojen sisäiset prosessit, toimintamallit sekä henkilöstön riittävän osaamisen. Samalla nämä tilitoimistot ovat Taloushallintoliiton valvonnan alaisia toimijoita, jotka noudattavat niille osoitettuja lakeja ja säädöksiä. (Taloushallintoliitto 2021b; Taloushallintoliitto 2021c)

Taloushallintoliitto suorittaa omille jäsenyrityksilleen auktorisointivalvontaa. Näillä tilitoimistotarkastusten valvontatoimenpiteillä varmistetaan siitä, että Taloushallintoliiton jäsenyritykset, jotka käyttävät termiä auktorisoitu tilitoimisto, noudattavat Taloushallintoliiton jäsenvaatimuksia ja toimialastandardia. Taloushallintoliitolla on oma tarkastuslautakunta, joka koostuu 4-6 riippumattomasta ja kokeneesta jäsenestä toimialaltaan ja se valvoo ja koordinoi tilitoimistotarkastuksia. Tilitoimistotarkastuksissa varmennetaan tarkastettavan tilitoimiston taloudellinen tilanne, sisäiset prosessit ja dokumentointikäytännöt, henkilöstön riittävä kouluttautuminen sekä asiakastoimeksiantoihin liittyvät vaatimukset. Tarkastuksessa haastatellaan tilitoimiston johtoa ja henkilöstöä sekä tehdään pistokokein asiakastoimeksiantoihin liittyviä toimenpiteitä. Tarkastuksesta laaditaan raportti tarkastuslautakunnalle, joka hyväksyy raportin, antaa korjauskehotukset tilitoimistolle tai mikäli tilitoimisto on laiminlyönyt auktorisoidun tilitoimiston vaatimukset, voidaan se erottaa Taloushallintoliitosta, jolloin se menettää oikeutensa käyttää termiä auktorisoitu tilitoimisto. (Taloushallintoliitto 2021a)

Taloushallintoliitto on kehittänyt taloushallintopalvelualan hyvän tavan viitekehyksen, jota sen jäsenyritysten tulee noudattaa. Tämän viitekehyksen avulla tilitoimistot tuottavat laadukasta ja luotettavaa palvelua asiakkailleen. Hyvä taloushallintopalvelualan tapa koostuu muun muassa Taloushallintoliiton ohjeista ja suosituksista sekä toimialastandardista TAL-STA. Tämä toimialastandardi ohjaa tilitoimistoja laadukkaaseen palveluun. Viimeisin päivitys standardiin on tullut 31.8.2020 ja nykyistä standardia on sovellettu 1.9.2020 alkaen. Tämä toimialastandardi sisältää neljä pääkohtaa, joita ovat eettiset ohjeet, puitteet toimeksiantojen hoitamiseksi, toimeksiannon vastaanottaminen ja toimeksiannon hoitaminen. Tämän lisäksi nämä neljä pääkohtaa sisältävät alalukuja. (Taloushallintoliitto 2021d)

Taloushallintoliiton toimialastandardin eettinen ohjeistus sisältää kahdeksan eri kohtaa. Nämä kahdeksan eri kohtaa antavat perusperiaatteet tilitoimiston sisäisistä eettisistä toimenpiteistä, kuten siitä, että tilitoimiston tulee toimia suunnitelmallisesti, pitkäjänteisesti, huolellisesti ja ammattitaitoisesti. Lisäksi ohjeistus sisältää ulkoisten sidosryhmien kanssa toimimisen eettiset periaatteet,

kuten esimerkiksi tilitoimiston tulee toimia asiakassuhteessa vastuullisesti, luottamuksellisesti ja asiakkaan etu huomioiden. Eettisten periaatteiden jälkeen toimialastandardi esittelee seitsemän kohtaa toimeksiantojen hoitamiseen. Nämä kohdat ovat suunnitelmallisuus, taloudelliset edellytykset, riippumattomuus, toiminnan vaatimustenmukaisuuden ja laadun varmentaminen, resurssit, teknologia ja tietoturva sekä salassapito ja tietosuojat. Tämän tutkielman kannalta voidaan todeta, että Taloushallintoliiton toimialastandardi ottaa myös kantaa tilitoimiston laadun varmentamiseen. Toimialastandardissa mainitaan, että yrityksellä tulee olla riittävät menetelmät varmentaa, että yrityksessä noudatetaan yrityksen asettamia toimintatapoja huomioiden asiakkaan kanssa sovitut menetelmät sekä voimassa oleva lainsäädäntö ja asetukset. Standardissa myös todetaan, että työntekijöiden tulee noudattaa yrityksen yhtenäisiä työ- ja dokumentointivaatimuksia. Näiden lisäksi yrityksen tulee huolehtia ja toteuttaa tarpeellinen määrä sisäistä valvontaa. (Taloushallintoliitto 2021d)

Kaksi viimeistä pääkohtaa toimialastandardista käsittelee toimeksiannon vastaanottamista sisältäen ohjeistuksen tarjous- ja hinnoittelumenetelmistä, sopimuksen tekemisestä, päivittämisestä ja päättämisestä asiakkaan kanssa sekä ohjaavan periaatteen kuinka toimia asiakkaan vaihdostilanteessa tilitoimistojen välillä. Viimeinen kohta sisältää toimeksiannon hoitamiseen liittyvät periaatteet palvelun tuottamisesta, asiakkaalle annettavasta ohjauksesta, asiakkaalle tuotettavista raporteista ja asiakasviestinnästä sekä riittävästä dokumentaatiosta. Standardi vaatii tilitoimistoilta riittävän töiden ja työtapojen dokumentoinnin tilitoimiston koosta riippumatta. Tällä vaatimuksella pyritään turvaamaan asiakastoimeksiannot, kun työtavat ja työt on dokumentoitu henkilöriippumattomalla sekä järjestelmällisellä tavalla. (Taloushallintoliitto 2021d)

3.4 ISO 9000 -laatu järjestelmä

Puhuttaessa kansainvälisesti tunnetuista standardeista, nousee ISO 9000 -laatu järjestelmän ISO 9001 -standardi varmasti esille. Tutkimuksen kannalta yhtenä tutkimuskysymyksenä tässä tutkielmassa on tutkia erilaisten standardien luottamuksen herättämistä suomalaisissa pk-yrityksissä. Kuten tutkielmassa on aiemmin todettu, on empiirissä tutkimuksissa havaittu luottamuksen asiakasyrityksen ja palveluntarjoajan välillä olevan yksi avaintekijä pk-yrityksen päätöksenteon taustalla ulkoistaa toimintoja. Toisaalta luottamuksen puutteen on havaittu olevan yksi päätekijöistä olla ulkoistamatta tai valitsematta tiettyä palveluntarjoajaa. Tutkielmassa on myös todettu, että ulkoistamisen johdosta asiakasyritys menettää suoran kontrollin palvelun laatuun ja yrityksillä on ulkoistamisen johdosta huoli siitä, miten palveluntarjoajan laadulliset tekijät pysyvät sekä kuinka palveluntarjoaja voi kehittää palvelun laatua, kun ulkoistuksen jäljiltä asiakasyritys menettää otteen palvelun laadun kehittämisestä ja yrityksen tulee pystyä luottamaan palveluntarjoajan mahdollisuuteen kehittää ja ylläpitää palvelun laatua. Seuraavaksi käsitellään ISO 9001 -laatusertifikaattia, jonka avulla palveluntarjoaja voi osoittaa käyttäjäorganisa-

tiolle pystyvän ylläpitämään ja kehittämään palvelun laatua sekä osoittamaan luottamuksen käyttäjäyritykselle.

Ensiksi tulee ymmärtää kuitenkin laadun käsite, ennen siirtymistä ISO 9000 -laatujärjestelmään. Conca, Llopis & Tari (2004) lähestyvät laadun käsitettä kahdeksan ulottuvuuden kautta, jotka Garvin (1998) on määritellyt olevan suorituskyky, ominaisuudet, luotettavuus, vaatimustenmukaisuus, kestävyys, huolettavuus, esteettisyys ja koettu laatu. Tämän lisäksi puhuttaessa laadunhallinnasta Conca ym. (2004) nostavat aikaisemman kirjallisuuden pohjalta yhdeksän eri elementtiä, joita ovat asiakaslähtöinen lähestymistapa, johdon sitoutuminen ja johtajuus, laadun suunnittelu, tosiasioiden perustuva päätöksenteko, jatkuva parantaminen, henkilöstön osallistaminen ja kouluttaminen, organisaation oppiminen, prosessienhallinta sekä yhteistyö sidosryhmien kanssa. Kun tarkastellaan näitä mainittuja elementtejä ja laadun ulottuvuuksia, voidaan huomata, että ulkoistamispäätöksissä sekä tässä tutkielmassa esitettävissä standardeissa (ISO 9001, ISAE 3402 ja TAL-STA) nämä periaatteet ovat hyvin läsnä.

ISO 9000 -laatujärjestelmä tarjoaa viitekehyksen kokonaisvaltaisen laadunhallinnan periaatteista, toteuttamisesta sekä soveltamisesta. Akateemisessa kirjallisuudessa kokonaisvaltaisesta laadunhallinnasta käytetään myös termiä TQM (total quality management). ISO 9000 -laatujärjestelmä jakaantuu vielä kolmeen eri standardiin, joita ovat 1) ISO 9000 -standardi, joka liittyy laadunhallintajärjestelmien perusteisiin ja sanastoon; 2) ISO 9001 -standardi, joka liittyy laadunhallintajärjestelmien vaatimuksiin; 3) ISO 9004 -standardi, joka liittyy organisaation jatkuvan menestyksen johtamiseen, joka tarjoaa laadunhallintamallin. ISO 9000 -laatujärjestelmä edistää kokonaisuudessaan seitsemää peruseriaatetta sen käyttöönottossa ja soveltamisessa ja nämä periaatteet ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, henkilöstön sitouttaminen, prosessilähtöisyys, kehittyminen, tosiasioiden perustuva päätöksenteko sekä sidosryhmäsuhteiden hallinta. Nämä kaikki peruseriaatteet ovat ISO 9001 -sertifikaatin vaatimuksissa. (Sedevich-Fons 2020)

ISO 9001 -standardi on julkaistu ensimmäisen kerran vuonna 1987 ja se on hyvin laajasti tutkittu aihealue. ISO 9001 -standardin hyödyistä ja haitoista on monia eri tutkimustuloksia ja kaikki tulokset eivät ole samansuuntaisia. Näissä tutkimuksissa jaotellaan yleensä edut sisäisiin (henkilöstöön ja organisaatioon liittyviin) sekä ulkoisiin (markkinointiin liittyviin) etuihin (Melão & Guia 2015). Chiarini ym. (2020) nostavat esille esimerkiksi Buttle (1997) tutkimuksen, jossa havaittiin standardin tuovan yrityksille hyötyä sen ulkoisen kuvan parantamisen muodossa, jonka avulla yritys sai markkinointiapua. Vastaavasti Chiarini ym. (2020) mainitsevat Staines (2000) tutkimuksen, jossa havaittiin, että sertifioitujen organisaatioiden lisääntyessä yritykset eivät enää hyötäneetkään pelkästään ulkoisen maineen parantumisella ja hyöty markkinoinnissa väheni. Tämän seurauksena yritykset ovat pyrkineet keskittymään sertifioinnissa sisäisen suorituskyvyn parantamiseen, eikä vain ulkoisen mielikuvan kohottamiseen. Chiarini ym. (2020) kirjoittavatkin, että kirjallisuudessa on havaintoja suorituskyvyn parantamisen puolesta (Staines 2000; Dick ym. 2008; Psomas ym. 2013; Murmu-

ra & Bravi 2017) sekä toiset kirjoittajat ovat tuoneet omista tutkimuksissa taas haittoja esille (Poksinska ym. 2006; Banuro ym. 2017; Murmura & Bravi 2017).

Yritykset ovat jatkuvan markkinoiden kilpailupaineen johdosta joutuneet etsimään suorituskykyä parantavia toimintatapoja. Samalla yritysten on ollut tarvetta tarjota asiakkailleen entistä laadukkaampia palveluita. Kilpailupaineen vuoksi, yritysten ensisijaisiksi kilpailutekijöiksi on muodostunut tehokkuus ja laatu ja näitä kilpailutekijöitä korostaakseen, yritykset ovat ottaneet käyttöön organisaatioissa laatujärjestelmät, jotka mahdollistavat sisäisten prosessien tehokkuuden ja sen jatkuvan parantamisen. (Rodríguez-Antón & Alonso-Almeida 2011)

Terziovski ym. (2003) toteavatkin, että ne organisaatiot, jotka pyrkivät vapaaehtoisesti hakemaan ISO 9000 -sertifiointia, saavuttavat todennäköisesti myös paremman suorituskyvyn organisaatiossa. Kuitenkin yleisin motivaation lähde yrityksillä hakea sertifiointia, oli asiakaspaine. Terziovski ym. (2003) viittaavat Kehoe (2000) tutkimukseen, jossa on havaittu, että todennäköisesti nämä organisaatiot, joiden motivaatio oli ulkoisissa tekijöissä hankkia sertifiointi, eivät raportoineet kehittyneestä suorituskyvystä.

Kansainvälinen standardijärjestö ISO (International Organization for Standardization) on vuodesta 2000 lähtien julkaissut ISO 9001 -standardista kolme erilaista versiota, joissa organisaatioita on pyydetty mittaamaan omien prosessien suorituskykyä erityisesti tehokkuuden suhteen. Viimeisin versio on vuodelta 2015, jossa korostetaan, että organisaatioiden tulee osoittaa kykynsä parantaa suorituskykyä ajan myötä. Tässä versiossa myös mainitaan, että ylimmän johdon tulee mitata ja arvioida säännöllisesti laadunhallintajärjestelmiin liittyvien prosessien suorituskyky, tiedot ja trendit. (Chiarini ym. 2020)

Historiallisesti katsottuna ISO 9001 -standardin kehitystä, on havaittu, että varsinkin palvelualalla standardin jatkuvan parantamisen suorituskyvyssä on ollut haasteita. Standardiin on myös liittynyt yrityksille paljon ongelmia, kuten standardiin liittyvät kustannukset, työntekijöiden sitoutuminen, paperityöt, standardien tulkinnat, aikasitoumus, johdon sitoutuminen, henkilöstön kouluttaminen ja standardin auditoijien näkemykset. Tutkimuksissa on nostettu esille, että etuihin verrattuna osalle yrityksistä toteutuskustannukset ovat muodostuneet liian kalliiksi. (Chiarini ym. 2020 viitannut Brown ym. 1998). Tuoreimmat tutkimukset ovat osoittaneet, että 2000-luvulla standardiin liittyvät kustannukset ovat kuitenkin laskeneet konsultoinnin, auditoinnin sekä henkilöstön osallistumisen suhteen, mutta edelleen nämä käyttöönottokustannukset voivat muodostua esteeksi sertifiointiin liittyville investoinneille etenkin pk-yrityksissä sekä palvelualoilla resurssivajeen vuoksi (Chiarini ym. 2020 viitannut; Aba ym. 2016; Mak 2015).

ISO 9000 -laatusertifiointi ei myöskään takaa yritykselle kasvavaa markkinaosuutta, vaikka yritys joutuu käyttämään taloudellisia- sekä henkilöstöresursseja sertifikaatin saamiseksi. Sertifikaatti ei myöskään välttämättä paranna henkilöstön tyytyväisyyttä tai alenna yrityksen kustannuksia prosesseissa, mutta Terziovski ym. (2003) nostavat kirjallisuuden perusteella sertifikaatin eduiksi prosessien parantuneen tehokkuuden sekä virhetasojen alenemisen yrityksissä.

Laatusertifikaatin saamisen vaikutuksista henkilöstön tyytyväisyyteen on myös eriäviä tutkimustuloksia. Rodríguez-Antón & Alonso-Almeida (2011) esittävät viitekehysten, että laatusertifikaatti parantaa työolosuhteita, henkilöstön sitoutumista, työntekijöiden motivaatiota, työturvallisuutta sekä lisää työntekijöiden oppimista ja nämä kaikki vaikutukset liittyvät henkilöstön kasvaneeseen tyytyväisyyteen. Heidän tutkimustuloksensa korkeimmat pisteet palvelualan työntekijöiden keskuudessa sai henkilöstön kasvanut oppiminen laatusertifioinnin myötä, joka lisäsi työntekijöiden tyytyväisyyttä. Tutkimustulos myös vahvisti laatusertifioinnin kasvattavan työntekijöiden sitoutumista sekä työntekijöiden työturvallisuuden parantamista, jotka osaltaan parantavat tyytyväisyyttä.

Melão & Guia (2015) tutkimustuloksissa laatusertifioinnin sisäisistä eduista nousi esille isoimpana etuna paremmat prosessit. Toisena etuna tuloksissa oli työntekijöiden lisääntynyt motivaatio ja kolmantena etuna parempi asiakirjojen hallinta. Standardi vaatii prosessien toimenkuvien kuvauksen, joka selkeyttää organisaation työntekijöiden vastuualueita. Saman tutkimuksen tuloksissa yritysten parantunut imago ja maine nousivat suurimmiksi eduiksi ulkoisista eduista. Näin voidaan todeta, että isoimmat hyödyt sertifioinnista tämän tutkimuksen tuloksissa oli paremmat prosessit, toisin sanoen laadukkaampi palvelu sekä yrityksen parantunut maine ja imago, jotka lisäävät sidosryhmien luottamusta yritykseen.

McCrosson ym. (2013) tutkivat Iso-Britanniassa eri toimialojen välisiä eroja sisäisistä ja ulkoisista motiiveista hankkia ISO 9001 -sertifiointi. Tutkimus paljasti, että kaikkien neljän toimialan (palvelusektori, valmistava teollisuus, tekniikanala ja rakentaminen) sisäisenä motiivina oli prosessien parantaminen. Muut sisäiset motivaatiotekijät, joita tutkimuksessa olivat kustannusten säästyminen, asiakasvalitusten vähentyminen ja tuottavuuden lisääminen, eivät nousseet merkittäviksi tekijöiksi toimialoilla. Ulkoisissa motivaatioissa taas useampi tekijä nousi jokaisen toimialan tuloksissa esille. Näitä ulkoisia motiiveja oli asiakkaiden kysyntä sertifiointia kohtaan, kilpailijoilla oli jo sertifiointi sekä kilpailuedun säilyttäminen. Tämän lisäksi markkinaosuuden kasvattaminen oli tekniikanalalla sekä rakentamisen toimialalla merkittävä motivaation lähde ja uusille markkinoille pääseminen oli kaikilla muilla toimialoilla paitsi palvelusektorilla merkittävä motivaation lähde. Voidaankin todeta, että vaikka eri tutkimuksissa on osoitettu, että sisäiset motivaatiotekijät hankkia sertifiointi parantavat ajan kuluessa yrityksen suorituskykyä, niin kuitenkin ulkoiset motivaatiotekijät saavat yrityksiä hankkimaan ISO 9001 -sertifioinnin.

McCrosson ym. (2013) tutkimuksessa tutkittiin myös samaisten toimialojen ISO -9001 sertifioinnin vaikutuksia yrityksiin. Tuloksista selvisi, että sertifiointi oli parantanut palvelusektorilla tuottavuutta ja palveluiden laatua. Valmistavan teollisuuden toimialalla vaikutukset olivat sisäisten laatu- ja kustannusten alentuminen, tuotteiden laadun parantuminen, asiakasvalitusten vähentyminen sekä kilpailukyvyn lisääntyminen. Tekniikanalalla vaikutusten koettiin olevan sisäisten laatu- ja kustannusten alentuminen, tuotteiden ja palveluiden laadun parantuminen, asiakasvalitusten pienentyminen, markkinaosuuden lisää-

tyminen sekä liikevaihdon kasvaminen. Rakentamisen toimialalla tulokset osoittivat asiakasvalitusten pienentymisen, kilpailukyvyyn lisääntymisen sekä liikevaihdon kasvamisen. Tulosten yhteenvedona voidaan havaita, että sertifiointin suurimmat vaikutukset olivat palveluiden/tuotteiden laadun paraneminen sekä asiakasvalitusten vähentyminen.

Zimon & Dellana (2020) suorittivat puolalaisten lämmitystekniikkaan keskittyvien palveluorganisaatioiden keskuudessa pitkittäistutkimusta vuosien 2008-2016 välillä, jonka aikana he tutkivat aluksi kyseisten yritysten motiiveja hankkia ISO 9001 -sertifiointi, jonka jälkeen vaiheessa kaksi he tutkivat tekijöitä, jotka vaikuttivat yrityksissä luopua sertifiointiprosessista ja kolmannessa vaiheessa tarkoituksena oli selvittää, kuinka yritykset kokivat päätöksen luopua sertifiointista. Tutkimuksessa yritysten motiivit lähteä hakemaan sertifiointia oli pääsääntöisesti ulkoisissa motiiveissa parantaakseen yritysten markkinointia sekä saada uusia asiakkaita, joka on yhteneväinen monien muiden tutkimusten kanssa. Kuitenkin yritykset kokivat suurimmat edut sertifiointissa olleen parantuneet sisäiset prosessit.

Vaiheessa kaksi Zimon & Dellana (2020) havaitsivat suurimmaksi syyksi luopua jatkamasta laatusertifiointia olevan työntekijöiden ajan puute osallistua, kehittää ja parantaa yrityksen laatujärjestelmää. Myös sertifikaatista johtuvat ylläpitokustannukset olivat merkittävänä syynä tutkimuksen pk-yrityksille luopua sertifiointista. Yrityksissä pelättiin, että näiden ylläpitokustannusten vuoksi yritysten tulisi nostaa tuotteiden ja palveluiden hintoja, joka johtaisi asiakaskunnan pienentymiseen. Tutkimuksen osallistuvat yritykset kokivat, että he pystyvät organisoimaan ja kehittämään omia prosesseja myös ilman sertifiointia laatujärjestelmää ja saavuttamaan tästä johtuvat edut ilman standardoimiseen käytettyjä kustannuksia.

Vaiheessa kolme Zimon & Dellana (2020) tutkivat tutkimuksen osallistuvilta yrityksiltä, että oliko päätös luopua sertifiointista yritysten mielestä oikea vai väärä. Tulokset osoittavat, että yli puolet (53 %:a) yrityksistä koki lopulta päätöksen luopua olleen virheellinen sekä 27 %:lla ei ollut selkeää mielipidettä aiheesta, koska he kokivat monia etuja, mutta myös haittoja. Nämä yritykset, jotka kokivat sertifiointista luopumisen olleen virheellinen päätös, kertoivat, että vaikka ISO 9001-sertifiointi aiheutti kustannuksia ja haasteita yrityksissä, niin se kuitenkin paransi muun muassa asiakaspalveluprosesseja ja kannusti yrityksiä jatkuvaan parantamiseen ja innovoivien ratkaisujen kehittämiseen ja toteuttamiseen. Yritykset myös raportoivat henkilöstön sitoutumisen laadun parantamiseen laskeneen sertifiointista luopumisen jälkeen. Tutkimus osoittaa, että yritysten tulee pyrkiä laajasti arvioimaan sertifiointin aiheuttamat kustannukset verrattuna sertifiointista saatavien hyötyjen välillä.

Chiarini ym. (2020) tutkivat italialaisten pk-yritysten keskuudessa tekijöitä, jotka ovat tärkeitä parantamaan ISO 9001 -standardin suorituskykyä. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että työntekijöiden koulutus sekä yrityksen sisällä kasvanut viestintä parantavat ajan kuluessa yrityksen suorituskykyä. Myös laatujärjestelmän integrointi yrityksen KPI-mittaristoon (Key Performance Indicator) lisätäkseen henkilöstön tietoisuutta prosessien suorituskyvyn mittaamisesta

ja mahdollisista poikkeavuuksista paransi yritysten suorituskykyä. Mittariston tavoitteet eivät kuitenkaan saaneet olla liian korkealla. Tutkimus myös vahvisti entisestään aikaisempien tutkimusten tuloksia, että laatudokumentaatio ja tämän dokumentaation ylläpitäminen ja päivittäminen mahdollisti yrityksissä standardoimisen. Uutena havaintona kuitenkin havaittiin, että tämä dokumentaatio sekä sen ylläpitäminen tuli pystyä digitalisoimaan kokonaan ja parhaassa tapauksessa integroimaan yritysten sisäiseen ERP -järjestelmään (Enterprise resource planning), jolloin henkilöstön ei tarvinnut käsitellä manuaalisesti menettelytapoja ja ohjeita, vaan tekoälyn avulla nämä olivat käytössä henkilöstöllä oikealla hetkellä.

Sedevich-Fons (2020) kirjoittaa artikkelissaan ostovelkojen ja laadunhallintajärjestelmän ISO 9000 -laatujärjestelmän yhdistämisestä ja sen tuomista eduista. ISO 9000 -laatujärjestelmä lähtee liikkeelle prosessimaisesta lähestymistavasta ja näin voidaan soveltaa ISO 9000 -laatujärjestelmää kirjanpito prosessin osaluueeseen, ostovelat, koska nämä muodostavat yhtenäisen järjestelmän. Prosessilähtöisessä ajattelussa tulee tietyn toiminnon (tässä tapauksessa ostovelkojen) jokainen vaihe tunnistaa, jonka jälkeen nämä vaiheet suunnitellaan ja järjestetään mahdollisimman tehokkaaksi prosessiksi, jotta tehokkuuden taso nousee. Prosessilähtöisen lähestymistavan on osoitettu lisäävään toimintojen suorittamisen tehokkuutta.

ISO 9001 -sertifikaatti vaatii, että yritys kuvaa nämä prosessin vaiheet järjestelmällisesti ja dokumentoi ne. Monet organisaatiot kokevat tämän vaiheen olen aikaa vievä, mutta tarkka prosessien kuvaaminen muodostaa arvokkaan panoksen toiminnon laatujohtamisessa. Kun yritys varmistaa, että kuvatut prosessit otetaan käyttöön organisaatiossa, on todistettu tämän parantavan yrityksen laatutasoa sekä suorituskykyä. Kuvattujen prosessien noudattamisella yritys varmistaa, että suoritettavat toiminnot suoritetaan tehokkaasti sekä sovitussa aikataulussa. Sedevich-Fons (2020) nostaa esimerkkinä yritysten ostovelkojen toiminnon, joka on altis monille virheille kuten esimerkiksi sama lasku maksetaan useampaan kertaan, maksetaan tuote, jota ei ole vielä saatu tai maksu tapahtuu eräpäivän jälkeen ja näitä virheitä vähentääkseen yrityksen tulisi sisällyttää kirjanpito toiminnot osaksi laadunhallintajärjestelmää. (Sedevich-Fons 2020)

Kirjanpitojärjestelmien integrointi osaksi laadunhallintajärjestelmää nostaa yrityksen asiakastyytyväisyyttä esimerkiksi yrityksen tehokkaan ja virheettömän ostoreskontran hoidolla, kun asiakkaat vaativat ja odottavat yrityksiltä täsmällistä ja virheettömiä myyntisaamisten suorituksia. Kuvattujen prosessien avulla yritysten mahdollisten virheellisten suoritusten määrä on havaittu pienentyvän. Toinen kriittinen toiminto, joka ei salli virheellisyyksiä on yritysten palkanmaksuprosessi ja myös tässä on havaittu tarkkojen prosessikuvausten hyöty minimoidakseen virheellisyydet. Isossa kuvassa koko kirjanpito prosessin tulee toimia virheettömästi kaikkine osa-alueineen, jotta yrityksen tilinpäätöksen laadinta onnistuu. Voidaankin todeta, että kirjanpitojärjestelmien integrointi osaksi laadunhallintajärjestelmiä on yritykselle jopa välttämätöntä. (Sedevich-Fons 2020)

ISO 9001 -sertifiointi on osoitus yrityksen hyvästä ja tehokkaasta tuotteiden ja palvelun laadusta sekä toimintojen prosessienhallinnasta. Yritykset haluavat varmistua ulkoistettujen toimintojen tehokkaasta ja laadukkaasta hoitamisesta. Taloushallintopalveluiden ulkoistamistilanteessa yrityksellä ja palveluntarjoajalla on selkeä epäsymmetrisen informaation kuilu, kun tilitoimisto pyrkii myymään omia palveluitaan asiakkailleen eikä heillä ole varmuutta tilitoimiston mahdollisuuksista täyttää asiakkaalle luvattua palvelulupausta. Laatusertifioinnilla tilitoimisto pystyy vakuuttamaan asiakkaan omien prosessien tehokkuudesta tuottaa luvattu palvelu asiakkaalle. Näin asiakas saa lisää varmuutta tilitoimiston kyvykkyydestä ja luottamus asiakkaan ja tilitoimiston välillä kasvaa. Samalla informaatiokuilu asiakkaan ja tilitoimiston välillä kapenee. Myös transaktiokustannusteorian pohjalta voidaan todeta, että mikäli tilitoimisto on laatusertifioitu, asiakkaan tarve valvoa ja seurata tuotettua palvelua pienenee, jolloin asiakas saavuttaa paremmat kokonaiskustannussäästöt, kun asiakkaan ei tarvitse käyttää resursseja valvontaan.

3.5 ISAE 3402 sekä SSAE 18 (aikaisemmin SSAE 16) -standardit

ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements) on kansainvälisen tilintarkastus- ja varmennusstandardilautakunnan (IAASB) ja AICPA:n (American Institute of Certified Public Accountants) vuonna 2011 yhdessä kehittämä palveluorganisaatioille suunnattu maailmanlaajuinen varmennusstandardi, joka toimii perustana palveluorganisaatioiden valvonnan raportoinnissa. Yhdysvalloissa vastaava standardi on nimetty SSAE 18 (aikaisemmin SSAE 16) (Statement on Standards for Attestation Engagements). ISAE 3402 perustana oli tarve luoda normisto jatkuvasti kasvavalle taloudellisten raportointien ulkoistamiselle sekä käyttäjäorganisaatioiden jatkuvan kansainvälisen liiketoiminnan laajenemiselle. ISAE 3402 -standardin avulla tilintarkastajien luottamus palveluntarjoajan sisäisen valvonnan riittävydestä kasvaa, kun palveluorganisaation tulee dokumentoida omat varmennustoimet. (Bierstaker ym. 2013; Channun-tapipat 2018)

ISAE 3402 -standardi perustuu ISA 402 -tilintarkastusstandardin päälle. ISAE 3402 on kansainvälisesti tunnustettu standardi, jonka perusteella SOC 1-raportointi ja tulkinta tulee tehdä kansainvälisesti. ISAE 3402 -standardin pohjalla oleva ISA 402 -tilintarkastusstandardi koskee yrityksiä, jotka ulkoistavat tiettyjä toimintoja. ISA 402 -normisto säätelee tapaa, jolla tilintarkastajien tulee hankkia tarkastettavalta yritykseltä riittävät ja asianmukaiset tarkastusevidenssit, kun yritys luottaa ulkoistetun palveluntarjoajan prosesseihin. Tämän luottamuksen osoittamiseksi on luotu ISAE 3402 -standardi, jonka asianmukaisena todisteena toimii SOC 1-raportti. Tämä SOC 1-raportti toimii tilintarkastajille evidenssinä ulkoistettujen toimintojen asianmukaisesta sisäisestä valvonnasta tilintarkastettavan yrityksen asianmukaisesti hoidetuista toiminnoista, jotka liittyvät tilinpäätöksen perustana oleviin prosesseihin. (Boemer 2019)

Historiallisesti palveluorganisaatiot ovat ulottaneet omat varmennustointonsa vain taloudellisen raportointiprosessin sisäiseen valvontaan, mutta ajan kuluessa käyttäjäorganisaatiot ovat vaatineet myös riippumattomia lausuntoja palveluorganisaation muusta sisäisestä valvonnasta kuten tietoturvan toimivuudesta. Tilintarkastuksen näkökulmasta laajennettu varmennusraportointi ei ole tarpeen, joten SSAE 18 (aikaisemmin SSAE 16) ja ISAE 3402 -standardit on jaoteltu eri osiin, joita ovat SOC 1, SOC 2 ja SOC 3 -raportit. SOC 1-raportti koskee palveluorganisaation sisäistä valvontaa, liittyen prosesseihin, jotka vaikuttavat taloudelliseen raportointiin. Muut SOC-raportit liittyvät ei-taloudellisiin prosesseihin, kuten tietoturvaan. SOC 1-raportti on tilintarkastuksen näkökulmasta näkyvin ja parhaiten tunnustettu. SOC 1- raportti jakaantuu vielä tyyppin 1 sekä tyyppin 2 raportteihin. Niin ISAE 3402 kuin SSAE 18 -standardein myönnetyt SOC 1-raportit ovat linjassa keskenään eikä kyseisissä standardeissa ole oleellisia eroavaisuuksia. ISAE 3402 -standardi on näistä kahdesta standardista laajemmin tunnettu standardi SOC-raporttien taustalla, mutta Yhdysvalloissa on käytössä myös SSAE 18 -standardi siellä annettujen SOC-raporttien pohjalla. (Bierstaker ym. 2013; Boemer 2019; Channuntapipat 2018)

Boemer (2019), nostaa esille BDO (2018) raportin, jossa on esitetty tärkeimmät syyt, miksi palveluorganisaation tulisi tilata SOC-raportti. Nämä syyt olivat:

- 1) Asiakkaiden odotukset: asiakkaat haluavat olla vakuuttuneita siitä, että heidän liiketoiminnastaan huolehditaan, eikä heidän ulkoistettuihin toimintoihinsa liity ylimääräisiä riskejä. Samalla SOC-raportti lisää asiakkaan luottamusta ja koettua palvelun ammattitaitoa
- 2) Kilpailupaine: palveluorganisaatiot voivat hyödyntää SOC-raporttia markkinoidessaan omia palveluita ja tämän avulla houkutellessa uusia asiakkaita kilpailuilla markkinoilla ja luoda SOC-raportin avulla kilpailuetua.
- 3) Standardien ja säädösten noudattaminen: sääntelyviranomaisen voi joissakin tapauksissa tietyillä alueilla vaatia SOC-raporttia, mutta yleensä tämä on palveluorganisaation omissa käsissä. Kuitenkin SOC-raportointi helpottaa asiakasyritysten tilintarkastusta, koska joka tapauksessa tilintarkastuksessa tilintarkastajien tulee saada riittävä varmuus tavalla tai toisella, yritysten sisäisestä valvonnasta ja kontrolleista.

Näiden syiden lisäksi Boemerin (2019) tutkimuksessa selvisi, että niiltä tilintarkastusasiakkailta, jotka käyttivät standardoituja palveluntarjoajia, pyydettiin merkittävästi vähemmän tilintarkastusaineistoja prosesseihin liittyen kuin mikäli palveluntarjoajalla ei ollut SOC-raporttia hankittuna. Näin ollen SOC-raportti tarjosi samalla avointa tietoa sidosryhmille, joka samalla auttoi säästämään aikaa ja taloudellisia resursseja sekä pienensi väärinkäytösten ja mahdollisten lisäselvityspyyntöjen riskiä.

SOC 1-raportin myöntää kolmas osapuoli (yleensä jokin tilintarkastusyhteisö) niin sanottu TPA (Third-Party Assurance) palveluorganisaatiolle, jossa ulkopuolinen tarkastaja antaa lausunnon palveluorganisaation valvonnan tehokkuudesta, liittyen käyttäjäorganisaation taloudellisen raportoinnin valvonnasta. Tämä lausunto antaa tilintarkastajalle todistuksen ja ymmärryksen siitä, kuinka ulkoistetun toiminnon palveluntarjoajan omat prosessit sekä hallinto on järjestetty. Raportin tarkoituksena on, että SOC 1-raportti antaa palveluntarjoajan prosesseista yleisen lausunnon, eikä jokainen käyttäjäorganisaatio tarvitse tehdä omaa yksittäistä auditointia palveluntarjoajan prosesseista. SOC 1-raportti on yleisesti hyväksytty tilintarkastusyhteisöissä ja SOC 1-raportti antaa käyttäjäorganisaation tilintarkastajalle varmuuden ja todisteet, että asiakasyrityksen taloudelliset prosessit ovat järjestetty asianmukaisesti eikä prosesseihin liity olennaisen virheen tai väärinkäytöksen mahdollisuutta. Näin käyttäjäorganisaation tilintarkastajien ei tarvitse tehdä erikseen prosessien tarkastusta. (Bierstaker ym. 2013)

Boemer (2019) kirjoittaa, että SOC 1-raportin tarkastuksen aikana palveluorganisaation johto vakuuttaa, että tietyt valvontatoimet ovat käytössä. SOC-raportin lausunnon antaja suorittaa useita testauksia varmistaakseen väitteiden oikeellisuuden, jonka perusteella tarkastaja antaa riippumattoman lausunnon palveluorganisaation valvontatoimista. ISAE 3402 sekä SSAE 18 mukaisen SOC 1-raportin tulee sisältää seuraavat viisi kohtaa:

- 1) SOC-raportin lausunnonantajan lausuntokirje, joka on riippumattoman tarkastajan kertomus suoritettujen tarkastusten laajuudesta sekä siitä, koskeeko lausunto tyyppin 1 vai tyyppin 2-raporttia. Lausunto voi olla vakioimuotoinen, muunneltu tai pätemätön
- 2) Johdon väitteet palveluorganisaation valvontamenettelyistä, jotka tarkastaja vahvistaa tai ei.
- 3) Järjestelmäkuvaus, toisin sanoen prosessikuvaus, jossa palveluorganisaatio kuvaa asiakasyrityksen kannalta merkitykselliset prosessit, käytännöt, menettelyt, henkilöstön sekä operatiiviset toimet. Tämän vaiheen tuottaa palveluorganisaatio itse ja toimittaa tämän osan SOC-raportista tarkastajalle.
- 4) Kuvaus kontrollien testauksesta sekä tulokset. SOC 1-raportti tulee sisältää tarkastajan kuvaus testatuista kontrolleista, testausmenetelmistä sekä kyseiset tulokset tyyppin 2-raportissa.
- 5) Lisätiedot, mikäli tarkastaja on saanut palveluorganisaation johdolta tietoja merkityksellisistä prosesseista, joita tarkastaja ei ole testannut, tulee tarkastajan mainita nämä lisätiedoissa.

Yllä mainittujen pakollisten kohtien lisäksi SOC 1-raporttia sääntelevät kansainvälinen ISAE 3402 -standardi, joka on ollut voimassa 15.6.2011 alkaen sekä Amerikan Yhdysvalloissa voimassa oleva SSAE 18 -standardi, joka korvasi aiemman SSAE 16 -standardin 1.5.2017 lähtien.

SOC 1-raportti jakaantuu tyyppin 1 sekä tyyppin 2-raporttiin. Tyyppin 1-raportti antaa lausunnon palveluorganisaation sisäisten kontrollien suunnittelusta. Tyyppin 2-raportti sen sijaan antaa lausunnon sisäisten kontrollien suunnittelusta sekä tehokkuudesta sisältäen kontrollien testauksen. Tyyppin 1-raportit ovat tarkoitettu palveluorganisaation sisäiseen käyttöön sekä käyttäjäorganisaation ja käyttäjäorganisaation tilintarkastajien käyttöön, mutta muuten tyyppin 1-raportti ei ole julkinen esimerkiksi sijoittajien käyttöön. Tyyppin 1-raportti ei myöskään vähennä tilintarkastuksen prosessien varmuuteen liittyvää väärinkäytösten riskiä vaan ainoastaan tyyppin 2-raportti vaikuttaa tilintarkastuksen riskiarvioon koskien sisäisten prosessien valvontaa ja toimivuutta. (Bierstaker ym. 2013)

Tyyppin 1-raportti koskee aina tiettyä ajanhetkeä, jossa palveluorganisaation johto esittelee tarkastajalle palveluorganisaation prosessien kuvauksen ja kuinka nämä ovat suunniteltu ja toteutettu tietyssä päivänä. Tyyppin 1-raportti on näin ollen hyvin paljon suppeampi kuin tyyppin 2-raportti. Tyyppin 1-raporttia käytetään yleensä palveluorganisaation ensimmäisenä raporttina, kun palveluorganisaatio on päättänyt ryhtyä hankkimaan SOC 1-lausuntoa. Tässä tyyppin 1-raportissa tarkastaja antaa lausunnon palveluorganisaation sisäisen valvonnan suunnittelusta eikä suorita erikseen testauksia, jonka seurauksena tyyppin 1-raportti on halvempi kuin tyyppin 2-raportti. Tyyppin 1-raporttia ei myöskään yleensä haeta säännöllisesti, vaikka siihen ei ole esteitä. Voidaankin todeta, että tyyppin 1-raportti on palveluorganisaation ensimmäinen askel, jossa palveluorganisaatio saa lausunnon riittävästä sisäisen valvonnan suunnittelusta, jonka jälkeen palveluorganisaatiolla on valmiudet lähteä hakemaan tyyppin 2-raporttia. (Boemer 2019)

Tyyppin 2-raportti kattaa aina tietyn ajanjakson ja tämän ajanjakson aikana tarkastaja suorittaa kontrollien testauksen. Tyyppin 2-raportin lausuntoa tulee arvioida aina tämän kyseisen testausajanjakson mukaisesti. Tarkastaja voi käyttää lisäksi lausuntonsa perustana palveluorganisaation oman sisäisen tarkastuksen raportteja ja palveluorganisaation oman sisäisen tarkastuksen tehtävänä on ylläpitää päivittäistä sisäistä valvontaa ja varmistua siitä, että päivittäinen toiminta on tehokasta, tuloksellista sekä, että sisäiset kontrollit ovat tehokkaita ja ne ovat käytössä. SOC 1 tyyppin 2-raportti ja lausunto edellä mainittujen toimenpiteiden pitävyydestä pohjautuu ulkoisen tarkastajan näkemykseen palveluorganisaation sisäisestä tarkastuksesta, tämän objektiivisuudesta ja työn laajuudesta, jonka päälle tarkastaja suorittaa riittävän määrän lisätarkastuksia varmentuakseen valvonnan riittävydestä. Lausunnossa tarkastajan ei tarvitse eritellä, kuinka varmuus on saatu palveluorganisaation sisäisen valvonnan riittävydestä, eli organisaation luotettavuutta omasta sisäisestä valvonnasta ja tarkastajan omien lisätarkastusten tekemisten välillä. Tämän seurauksena käyttäjäorganisaation tilintarkastajat tulee tehdä oma arvio lausunnon riittävydestä. (Bierstaker ym. 2013)

Tyyppin 2-raportti kattaa yleensä 6–12 kuukautta. Tässä raportissa tarkastaja ottaa kantaa samoihin asioihin, kuin tyyppin 1-raportissa, mutta tämän lisäksi tarkastajan tulee ottaa kantaa valvontajärjestelmän tehokkuuteen. Tyyppin 1-

raportissa tarkastaja ottaa kantaa palveluorganisaation yhden hetken prosessien suunnitteluun ja kuvaukseen, mutta tyyppin 2-raportissa, tarkastaja tarkastelee koko tarkastusjakson johdon esittämien prosessien oikeellisuudesta sisältäen, suunnittelun sekä toteutuksen. Tämän lisäksi tyyppin 2-raportissa tarkastaja arvioi johdon esittämien prosessien sisäisten kontrollien soveltuvuutta koko tarkastusjakson aikana ja viimeisenä tarkastaja ottaa kantaa, että valvonnan tehokkuus on johdon esittämien sisäisten kontrollitavoitteiden mukaisia. Näiden kolmen kohdan lisäksi tyyppin 2-raportissa on tarkastajan kuvaus kontrollien testauksesta ja näiden testien tulokset. Tyyppin 2-raportti on yleisesti käytetty SOC 1-raportti, ja palveluorganisaatiot hakevat tyyppin 2-raporttia säännöllisesti. (Boemer 2019)

Boemer (2019) tutki omassa tutkimuksessa myös palveluorganisaatioiden motiiveja ja ymmärrystä hankkiessaan SOC 1-raporttia itselleen. Tutkimuksen tuloksena Boemer kirjoittaa, että palveluorganisaatioiden johtajilla oli hajontaa vastausten suhteen. Toisilla johtajilla SOC-raportin tavoitteena oli vain saada markkinointiapua raportista eivätkä he ymmärtäneet raportin hyötyjä ja haittoja organisaation sisällä, kun taas toiset johtajat ymmärsivät SOC-raportin hyödyt ja pyrkivät raportin avulla nimenomaan parantamaan palveluorganisaation sisäisen valvonnan prosesseja. Nämä jälkimmäiset yritykset pitivät SOC-raportin tarkastuksia osana omien sisäisten valvontaprosessien parantamista.

4 AINEISTO JA MENETELMÄ

4.1 Tutkimuksen yleiskuvaus

Tämän tutkielman tavoitteena on tutkia suomalaisten pienten ja keskisuurten yritysten talouspäättäjien näkemyksiä tilitoimistojen sertifiointia kohtaan. Tutkimuksessa tutkitaan tilitoimiston sertifiointin vaikutusta suomalaisten pk-yritysten talouspäättäjien näkemykseen tilitoimiston luotettavuudesta, sekä mikä sertifiointi on suomalaisten pk-yritysten näkökulmasta tärkein olla tilitoimistolla. Tutkimuksessa tutkitaan myös, onko pk-yritysten näkökulmasta tilitoimiston sertifiointilla eroavaisuuksia kirjanpidon ja palkanlaskennan palveluiden osalta. Tutkimuksessa tutkitut kolme eri sertifiointia ovat ISO 9001 - ja ISAE 3402 -sertifiointi sekä Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto. Tutkimustulokset esitetään kahden eri näkökulman mukaan, jotka ovat luottamuksen lisääminen sekä tilitoimiston sertifiointin tärkeys pk-yrityksen talouspäättäjien keskuudessa kirjanpidon ja palkanlaskennan palveluiden ulkoistamis päätöksissä.

Tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jossa pyritään havaitsemaan tilastollisesti merkitseviä eroja sertifiointien välillä kysyttävissä teemoissa. Tilastollisesti merkitsevien tulosten jälkeen tutkimuksessa hyödynnetään kuvailevaa eli deskriptiivistä tutkimusotetta, jonka Heikkilä (2014, 13-14) kertoo vastaavan kysymyksiin *mikä, kuka, millainen, missä, milloin*. Tämän tutkimuksen kannalta olennaisimmat kysymykset ovat, mikä sertifikaatti kussakin aihealueessa on tärkein sekä kuinka paljon nämä sertifikaatit lisäävät vastaajien joukossa kysyttävää aihetta.

Empiirisessä tutkimuksessa on tärkeää aina tiedostaa tutkittavan ilmiön perusjoukko. Heikkilä (2014, 12) määrittää perusjoukon olevan se populaatio, josta tutkimuksessa halutaan kerätä tietoa. Mikäli tutkimuksessa pystytään keräämään tietoja koko perusjoukosta, kutsutaan tätä kokonaistutkimukseksi. Tässä tutkimuksessa perusjoukkona ovat suomalaiset pienet ja keskisuuret yritykset (työllistää 10-250 henkilöä), joita Suomessa oli vuonna 2019 Suomen yrittäjät yhdistyksen yrittäjyystilastoraportin (2019) mukaan yhteensä 19 844 kap-

paletta. Koska tässä tutkimuksessa ei ollut taloudellisesti eikä ajankäytöllisesti mahdollista tehdä kokonaistutkimusta, tutkimus suoritettiin otantatutkimuksena. Otantatutkimuksessa tutkitaan perusjoukosta pienempi osajoukko eli otos (Heikkilä 2014, 12-13).

Otantatutkimuksessa on tärkeää käyttää hyviä otantamenetelmiä, jotta tuloksia voidaan yleistää koko perusjoukolle. Otantamenetelmiä on useita, mutta kaikki menetelmät pyrkivät satunnaisuuteen tehdyllä menetelmällä. Otantatutkimuksessa on tyypillistä, että otos kattaa alle 20% koko perusjoukosta. Yksi tyypillisimmistä otantamenetelmistä on yksinkertainen satunnaisotanta, jossa jokaisella perusjoukon jäsenellä on yhtä suuri mahdollisuus eli todennäköisyys osua otokseen. Tämän tutkimuksen otoksen ottamisessa on hyödynnetty yksinkertaista satunnaisotantaa. (Valli 2015)

4.2 Tutkimuksen aineisto

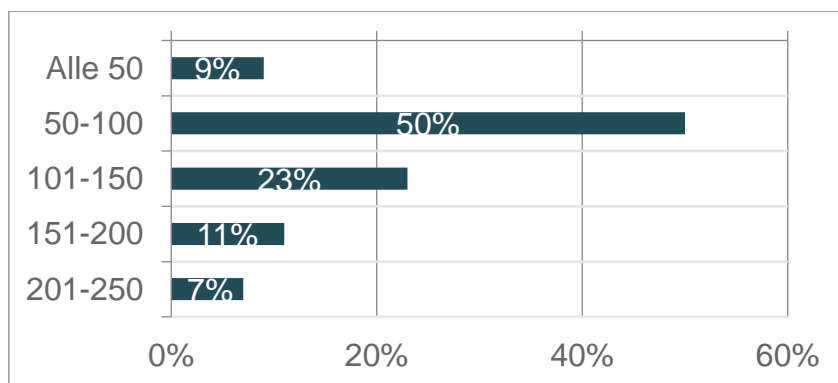
Otantajoukko on muodostunut tähän tutkimukseen suomalaisen yritystietoja rekisteröivän yrityksen tietokannasta, josta on satunnaisotannalla saatu 2610 suomalaisen pk-yrityksen yhteystiedot, ja jotka ovat kyseisessä tietokannassa luokiteltu 50-250 henkilöä työllistäviksi yrityksiksi. Näin ollen perusjoukosta on alun perin karsiutunut pois 10-50 henkilöä työllistävät yritykset. Yritysten toimialaa tai alueellista sijoittumista ei ole rajattu vaan ainoa rajoittava tekijä on ollut yritysten työntekijöiden lukumäärä sekä se, että tiedot on saatu yritystietoja rekisteröivän yrityksen tietokannasta, jossa ei kuitenkaan ole kaikkien suomalaisten pk-yritysten yhteystietoja.

Saatu otantajoukko vastaa 13,15 %:a koko perusjoukosta vuoden 2019 luvuilla. Saatu otantajoukko on sisältänyt kyseisten yritysten talouspäättäjien, pääsääntöisesti toimitusjohtaja, talousjohtaja, talouspäällikkö, Chief Financial Officer (cfo) tai controller -nimikkeellä olevan yrityksen edustajan sähköpostiosoitteen. Kyseisiä henkilöitä on lähestytty kyselytutkimuksella 20.05.2021-27.05.2021 välisenä aikana ja pyydetty osallistumaan tutkimukseen anonyymisti. Tutkimukseen saatiin 343 vastausta, joten vastausprosentiksi muodostui 13,14 %:a. Vastauksista poistettiin ne vastaukset, jotka ilmoittivat henkilöstön lukumääräksi yli 250 ja näitä vastauksia oli yhteensä 35 kappaletta, joten lopulliseksi otoskooksi muodostui 308 kappaletta. Vastauksia tutkimukseen saatiin kaikilta tilastokeskuksen toimialaluokituksen 2008 mukaisilta toimialoilta pois lukien *kotitalouksien toiminta työnantajana* sekä *kansainvälisten organisaatioiden ja toimielinten* toimialoilta (Tilastokeskus 2021c). Vastausten toimialajakauma on esitetty alla olevassa taulukossa 3:

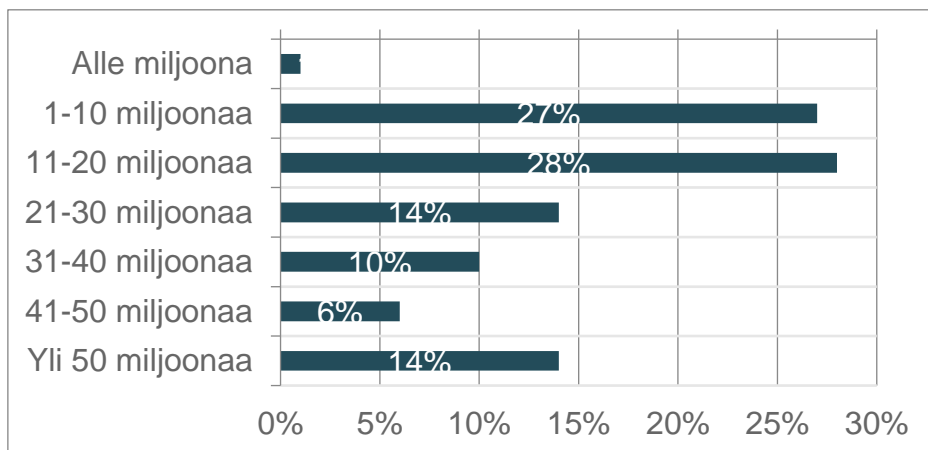
TAULUKKO 3 Tutkimuksen vastausten toimialajakauma.

	n	prosentti
Maatalous, metsäteollisuus ja kalatalous (A)	4	1,3%
Kaivostoiminta ja louhinta (B)	2	0,7%
Teollisuus (C)	91	29,7%
Sähkö-, kaasu- ja lämpöhuolto, jäähdytysliiketoiminta (D)	14	4,6%
Vesihuolto, viemäri- ja jätevesihuolto, jätehuolto ja muu ympäristön kunnossapito (E)	2	0,7%
Rakentaminen (F)	33	10,8%
Tukku- ja vähittäiskauppa (G)	36	11,8%
Kuljetus ja varastointi (H)	14	4,6%
Majoitus- ja ravitsemustoiminta (I)	4	1,3%
Informaatio ja viestintä (J)	10	3,3%
Rahoitus- ja vakuutus toiminta (K)	3	1,0%
Kiinteistöalan toiminta (L)	10	3,3%
Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta (M)	5	1,6%
Hallinto- ja tukipalvelutoiminta (N)	3	1,0%
Julkinen hallinto ja maanpuolustus (O)	2	0,7%
Koulutus (P)	5	1,6%
Terveys- ja sosiaalipalvelut (Q)	20	6,5%
Taiteet, viihde ja virkistys (R)	7	2,3%
Muu palvelutoiminta (S)	28	9,1%
Muu toimiala (X)	13	4,2%
Jättänyt vastaamatta	2	0,7%
Yhteensä	308	100%

Tutkimukseen osallistuvien yritysten henkilöstön lukumäärä jakaantui alla esitetyn kuvion 1 mukaisesti. Vastausten antaneiden yritysten liikevaihdon jakauma on esitetty alla kuviossa 2.



KUVIO 1 Tutkimukseen osallistuneiden yritysten henkilöstön lukumäärän jakautuminen.



KUVIO 2 Tutkimukseen osallistuneiden yritysten liikevaihdon jakautuminen.

Näiden lisäksi yrityksiltä kysyttiin taustatietoina tutkimuskyselylomakkeella omaavatko he jo jonkin sertifikaatin. Vastaajista 61 %:a ilmoitti, että heidän yrityksellään on olemassa jokin sertifikaatti. Tämän lisäksi yrityksiltä kysyttiin ovatko he ulkoistaneet kirjanpitoa tai palkanlaskentansa. Yrityksistä 37 %:a ilmoittivat, että ovat ulkoistaneet kirjanpitoa sekä 53 %:a ilmoittivat ulkoistaneensa palkanlaskentansa.

Kyselylomakkeen kysymykset muodostuivat yhdeksästä eri kysymyksestä, joissa kaikissa kysyttiin vastaajan näkemystä tilitoimiston ISO 9001 - ja ISAE 3402 -sertifikaatista sekä TAL-STA sertifikaatista erikseen kirjanpidon ja palkanlaskennan osalta. Kysymykset aukesivat vastaajalle sen mukaisesti, oliko vastaajan edustama yritys ulkoistanut toiminnot vai ei, ja tämän perusteella vastaajaa pyydettiin vastaamaan yrityksen näkökulmasta kysymyksiin. Kysymyspatteriston jokaisen kysymyksen alla kysyttiin erikseen ISO 9001- sertifikaatin, ISAE 3402- sertifikaatin sekä Taloushallintoliiton auktorisoinnin vaikutusta viiden asteikon Likert -asteikolla, joissa vaihteluväli oli täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä. Kyselypatteristo muodostui seuraavasti:

- 1) Luottamus
 - a. Koen, että sertifioitu tilitoimiston herättää luottamusta
- 2) Ammattitaito
 - a. Koen, että sertifioitu tilitoimisto on ammattitaitoinen
- 3) Parantaa laatua
 - a. Koen, että sertifioitu tilitoimisto parantaisi kirjanpidon/palkanlaskennan laatua
- 4) Vähentää väärinkäytösriskiä
 - a. Koen, että sertifioidussa tilitoimistossa ei tapahtuisi väärinkäytöksiä
- 5) Sertifioinnin merkitys tilitoimiston valinnassa
 - a. Mikäli yrityksen vaihtaisi/ulkoistaisi nyt kirjanpidon/palkanlaskennan, olisi tilitoimiston sertifioinnilla merkitystä valinnassa
- 6) Hinnoitteluvoima

- a. Yrityksenne olisi valmis maksamaan sertifioidun tilitoimiston palveluista keskimääräistä markkinahintaa enemmän
- 7) Kokonaisluottamus (tämä kysymys oli 1-10 asteikko, jossa 1 = ei yhtään ja 10 = erittäin paljon)
 - a. Kuinka paljon luottamusta sertifioitu tilitoimisto herättää kaiken kaikkiaan
- 8) Sertifioinnin tärkeys
 - a. On tärkeää, että tilitoimisto on sertifioitu
- 9) Tärkein sertifikaatti tilitoimistolla (tässä kysymyksessä pyydettiin valitsemaan tärkein sertifikaatti, joka tilitoimistolla tulisi olla kirjanpidon/palkanlaskennan ulkoistamisessa)
 - a. Minkä sertifikaatin koet olevan tärkein yrityksenne kirjanpitoa/palkanlaskentaa hoitavalla tilitoimistolla

4.3 Menetelmät ja analysointi

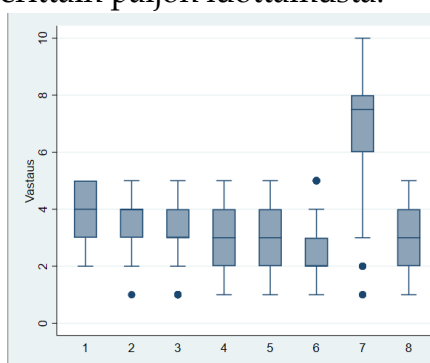
Tässä tutkimuksessa aineisto on esitelty aluksi laatikko-janakuvioina eli box-plotteina, joista saadaan yleiskuva havaintojen jakautumisesta Likert-asteikolla. Laatikko-janakuvio esittää 50 prosenttia vastausten jakautumisesta laatikon sisällä, jonka lisäksi laatikko-janakuvio esittää ylimmän ja alimman 25 prosenttia omina havaintoina.

Tutkimuksen päämenetelmänä on käytetty yksisuuntaista varianssianalyysiä, jonka avulla vertaillaan vastaajaryhmien keskiarvoja saaduista tuloksista. Varianssianalyysiä voidaan käyttää useamman ryhmän väliseen vertailuun (tässä tutkimuksessa ISO 9001- ja ISAE 3402 -sertifikaatit sekä Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto), jolloin saadaan selvitettyä, ovatko ryhmien väliset eroavaisuudet vastauksissa tilastollisesti merkitseviä. Varianssianalyysissä vertaillaan ryhmien sisäisten keskiarvojen hajontaa verrattuna ryhmien väliseen keskiarvojen hajontaan. Varianssianalyysin havaintojoukko on esitetty ristiintaulukoimalla vastaukset varianssianalyysin viereen. Mikäli varianssianalyysi osoittaa vastausten eroavaisuudet olevan tilastollisesti merkitseviä, voidaan nollahypoteesi hylätä. Nollahypoteesina on, että ryhmien vastaukset koskien eri sertifikaatteja eivät eroa toisistaan. Mikäli nollahypoteesi voidaan hylätä, tarkoittaa tämä sitä, että sertifikaattien eroavaisuuksia voidaan yleistää koskevaksi koko populaatiota ja tuloksia analysoidaan kuvailevalla analyysillä vastausten keskiarvojen pohjalta. (Valli 2015; Heikkilä 2014, 210)

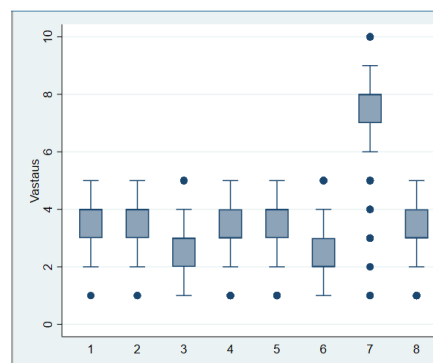
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Yleistä

Tutkimuksen tavoitteena on vastata aikaisemmin esitettyihin tutkimuskysymyksiin tutkimuksen tulosten avulla. Tutkimustulosten analysointi aloitetaan esittämällä tuloksista laatikko-janakuviot, jotka antavat yleisnäkymän tuloksista. Laatikko-janakuviot ovat eritelty kuvio 3 kirjanpidon ulkoistaneiden vastaukset, kuvio 4 kirjanpidon ei-ulkoistaneiden vastaukset, kuvio 5 palkanlaskennan ulkoistaneiden vastaukset, sekä kuvio 6 palkanlaskennan ei-ulkoistaneiden vastaukset. Näissä laatikko-janakuvioiden on yhdistetty kaikkien kolmen sertifiointin vastaukset yhteen edellä mainittuihin ryhmiin. Laatikko-janakuviot siis esittää sertifiointin yhteisvaikutuksen tutkimuksen eri kysymyksissä. Laatikko-janakuvioiden x-akselilla on kyselytutkimuksen kysymysten numerot, joissa kysyttiin seuraavia asioita 1) koettu luottamus 2) koettu ammattitaito 3) parantaako laatua 4) vähentääkö väärinkäytösriskiä 5) sertifiointin merkitys tilitoimistoa valittaessa 6) tilitoimiston hinnoitteluvoima 7) kokonaisluottamus sekä 8) sertifiointin tärkeys. Y-akseli kertoo kysymysten vastausten arvon, jotka olivat väliltä 1-5, jossa 1 on täysin eri mieltä ja 5 on täysin samaa mieltä. Kuitenkin kysymysnumerossa 7 asteikko on 1-10, jossa 1 = ei yhtään luottamusta ja 10 = erittäin paljon luottamusta.



KUVIO 3 Kirjanpidon ulkoistaneiden vastaukset.

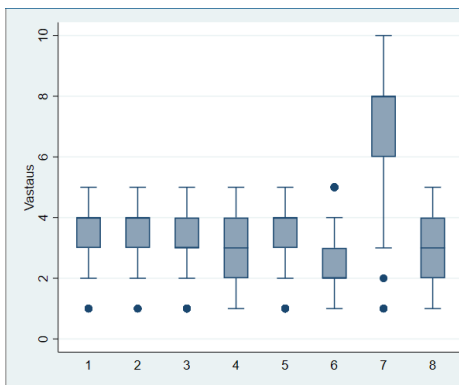


KUVIO 4 Kirjanpidon ei-ulkoistaneiden vastaukset

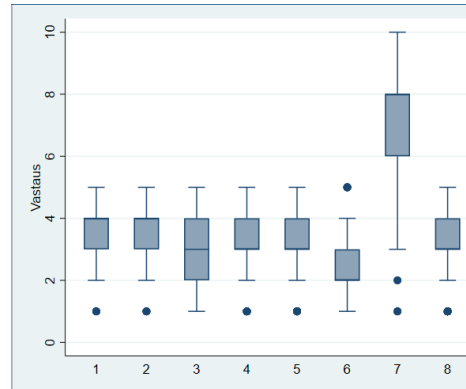
Kirjanpidon ulkoistaneista sekä ei-ulkoistaneiden vastauksista voimme yleisesti sanoa laatikko-janakuvioiden avulla, että vastausten välillä on eroavaisuuksia pois lukien kysymysnumerot 2 (ammattitaito) sekä 6 (hinnoitteluvoima), joiden vastausten jakaumat ovat hyvin identtisiä. Kysymysnumeroon 1 (luottamus) kirjanpidon ulkoistaneet vastasivat korkeampia vastauksia kuin ei-ulkoistaneet, vaikkakin kysymysnumero 7 (kokonaisluottamus) kirjanpidon ulkoistaneiden vastausten hajonta oli suurempaa kuin ei-ulkoistaneiden. Tämä voi selittyä sillä, että kirjanpidon ulkoistaneiden vastaajien keskuudessa on yrityksiä, joiden tämän hetken kirjanpitoa tuottaa ei-sertifioitu tilitoimisto ja nämä yritykset kokevat, että tilitoimiston sertifiointi ei nosta tilitoimiston luottamusta nykyiseen palveluntarjoajaan verrattuna. Ei-ulkoistaneiden vastaajien keskuudessa vastausten jakauma oli verrattain keskittyneempi kuin ulkoistaneiden vastaukset. Tämä osaltaan viittaa siihen, että ei-ulkoistaneiden keskuudessa yritykset kokevat suuremmissa määrin sertifioidun tilitoimiston kasvattavan luottamusta, joka osaltaan selittyy päämies-agenttiteorian epäsymmetrisen informaation kuilun kaventumisella, kun tilitoimistolla on kolmannen riippumattoman osapuolen lausunto liittyen tilitoimiston kirjanpidon laatuun tai sisäisiin prosesseihin.

Kysymysnumero 3 (parantaa laatua) vastausten välillä on havaittavissa selkeästi eroavaisuuksia kirjanpidon ulkoistaneiden ja ei-ulkoistaneiden välillä. Yritykset, jotka eivät ole ulkoistaneet kirjanpidon toimintoja, vastaavat selvästi alempia vastauksia siihen, että sertifioitu tilitoimisto parantaisi heidän kirjanpitoonsa laatua. Tämä on hyvin luonnollista ja selitettävissä sillä, että nämä yritykset tuottavat kirjanpidon palvelut sisäisesti. Aiemmin tässä tutkielmassa käsiteltiin ulkoistamisen syitä ja havaittiin, että yritykset ulkoistavat toimintoja, mikäli he kokevat palvelun laadun kuilun sisäisesti tuotetun ja markkinoilla tarjotun palvelun laadun välillä. Näin on luonnollista, että yritykset, jotka ovat päättäneet tuottaa kirjanpidon sisäisesti, eivät koe, että sertifioitu tilitoimisto parantaisi heidän kirjanpitoonsa laatua.

Kysymysnumeroissa 4 (vähentää väärinkäytösriskiä), 5 (sertifioinnin merkitys tilitoimistoa valittaessa) sekä 8 (tilitoimiston sertifiointin tärkeys) voidaan havaita myös eroavaisuuksia. Yritykset, jotka eivät ole ulkoistaneet kirjanpidon toimintoja, kokevat selkeästi tilitoimiston sertifiointin vähentävän väärinkäytösriskiä, johtuen siitä etteivät vastaukset ole hajautuneet verrattuna yritysten vastauksiin, jotka ovat jo ulkoistaneet kirjanpitoonsa. Tämän voi selittää se, että yritykset, jotka ovat jo ulkoistaneet kirjanpitoonsa esimerkiksi tilitoimistoon, jolla ei ole yhtään näistä kolmesta sertifikaateista, eivät ole kokeneet väärinkäytöksiä nykyisen palveluntarjoajan kanssa. Puolestaan taas ensimmäistä kertaa mahdollisesti kirjanpitoa ulkoistavat yritykset luottavat epäsymmetrisen informaation valitessa, että tilitoimiston sertifiointi vahvistaa tilitoimiston luotettavuutta, ja näin vähentää sertifioidun tilitoimiston mahdollisia väärinkäytöksiä. Kysymysten 5 sekä 8 eroavaisuudet voidaan selittää myös kysymyksen neljä eroavaisuuksilla, jolloin on luonnollista, että kirjanpidon ulkoistaneiden ja kirjanpidon sisäisesti tuottavien yritysten vastausten välillä on näissä kysymyksissä hajontaa.



KUVIO 5 Palkanlaskennan ulkoistaneiden vastaukset.



KUVIO 6 Palkanlaskennan ei-ulkoistaneiden vastaukset.

Palkanlaskennan ulkoistaneiden sekä ei-ulkoistaneiden vastauksista voimme yleisesti sanoa laatikko-janakuvioiden avulla, että vastausten välillä ei ole merkittäviä eroavaisuuksia, kts. kysymykset 1 (luottamus), 2 (ammattitaito), 5 (sertifioinnin merkitys valinnassa), 6 (hinnoitteluvoima) ja 7 (kokonaisluottamus), joissa vastausten jakaumat ovat hyvin identtisiä.

Kysymysnumerossa 3 (parantaa laatua) vastausten välillä on havaittavissa selkeästi eroavaisuuksia palkanlaskennan ulkoistaneiden ja ei-ulkoistaneiden välillä, kuten jo kirjanpidon osalta havaittiin. Yritykset, jotka eivät ole ulkoistaneet palkanlaskennan toimintoja, vastaavat selkeästi alempia vastauksia siihen, että sertifioitu tilitoimisto parantaisi heidän palkanlaskennan laatua. Tämä on hyvin luonnollista ja selitettävissä sillä, että nämä yritykset tuottavat palkanlaskennan palvelut sisäisesti. Aiemmin tässä tutkielmassa käsiteltiin ulkoistamisen syitä ja havaittiin, että yritykset ulkoistavat toimintoja, mikäli he kokevat palvelun laadun kuulun sisäisesti tuotetun ja markkinoilla tarjotun palvelun laadun välillä. Näin voidaan olettaa, että yritykset, jotka ovat päättäneet tuottaa palkanlaskennan sisäisesti, eivät koe, että sertifioitu tilitoimisto parantaisi heidän palkanlaskentansa laatua. Samalla kysymysnumero 8 (tilitoimiston sertifiointi on tärkeää) osoittaa, että yritykset, jotka eivät ole ulkoistaneet palkanlaskentaansa, pitävät tilitoimiston sertifiointia tärkeämpänä kuin yritykset, jotka ovat jo ulkoistaneet palkanlaskentaansa. Tämä osoittaa, että yritykset, jotka eivät ole ulkoistaneet palkanlaskentaansa, ulkoistaisivat sen sertifioidulle tilitoimistolle, jolloin tätä voidaan jälleen selittää päämies-agenttiteorian sertifiointin tuoman epävarmuuden kaventumisella.

Kysymysnumerossa 4 (vähentää väärinkäytösriskiä) voidaan havaita eroavaisuuksia ulkoistaneiden ja ei-ulkoistaneiden yritysten välillä kuten myös kirjanpidon osalta havaittiin. Selityksenä voidaan pitää samoja asioita, että yritykset, jotka eivät ole ulkoistaneet palkanlaskennan toimintoja kokevat selkeästi tilitoimiston sertifiointin vähentävän väärinkäytösriskiä, kun vastaukset eivät ole hajautuneet verrattuna yritysten vastauksiin, jotka ovat jo ulkoistaneet palkanlaskennan. Selityksenä on, että yritykset, jotka ovat jo ulkoistaneet palkanlaskennan esimerkiksi tilitoimistoon, jolla ei ole yhtään näistä kolmesta sertifikaatista, eivät ole kokeneet väärinkäytöksiä nykyisen palveluntarjoajan kanssa. Ensimmäistä kertaa palkanlaskentaa mahdollisesti ulkoistavat yritykset luotta-

vat puolestaan epäsymmetrisen informaation vallitessa siihen, että tilitoimiston sertifiointi vahvistaa tilitoimiston luotettavuutta ja näin vähentää sertifioidun tilitoimiston mahdollisia väärinkäytöksiä.

Seuraavaksi analysoidaan tuloksia tutkimuskysymysten osalta yksisuuntaisen varianssianalyysin avulla ja tarkastellaan kysymysten tilastollista merkitsevyyttä. Tutkimuksen tilastollisena merkitsevyyden viitearvona käytetään yleisesti hyväksyttyä p:n arvoa 0,05, jonka pohjalta voidaan nollahypoteesi joko hyväksyä tai hylätä. Tuloksissa on esitetty kysymykset, joiden vastaajaryhmien välillä oli tilastollisesti merkitseviä eroja. Tuloksissa ei ole esitetty kyselytutkimuksen kysymyksiä 3, 4 ja 6, koska näiden kysymysten vastausten erot, eivät olleet tilastollisesti merkitseviä eikä näin kyseisiä vastauksia ole voitu yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Myöskään nämä kysymykset eivät olleet tämän tutkimuksen tutkimuskysymysten osalta relevantteja.

5.2 Tulokset: luottamus

Kysymyksen 1 väittämä on: Tilitoimisto, joka on sertifioitu, herättää luottamusta. Kun vertaillaan kirjanpidon ulkoistaneiden (Kp (u)) ja ei-ulkoistaneiden (Kp (s)) vastausten osalta eri sertifiointien keskiarvoja, voidaan todeta, että ne eroavat toisistaan tilastollisesti merkitsevästi p-arvon ollessa 0,0000 ja nollahypoteesi voidaan hylätä.

Analysis of variance					
Source	SS	df	MS	F	Prob > F
Between groups	16.059171	2	8.02958549	13.73	0.0000
Within groups	535.217517	915	.584937178		
Total	551.276688	917	.601174142		
Bartlett's equal-variances test: chi2(2) = 0.7594 Prob>chi2 = 0.684					

Alakysymys	Ryhma		Total
	Kp (u)	Kp (s)	
ISO 9001	112	195	307
ISAE 3402	112	194	306
Talouhallintoliitto	112	193	305
Total	336	582	918

KUVIO 7 Varianssianalyysi kyselytutkimuksen kysymyksestä 1 kirjanpidon ryhmien osalta.

KUVIO 8 Ristiintaulukointi kyselytutkimuksen kysymyksestä 1 kirjanpidon ryhmien osalta

Samoin voimme todeta palkanlaskennan osalta ryhmien ulkoistaneiden (Pl (u)) sekä ei-ulkoistaneiden (Pl (s)) vastausten välisten erojen olevan tilastollisesti merkitseviä p-arvon ollessa 0,0414.

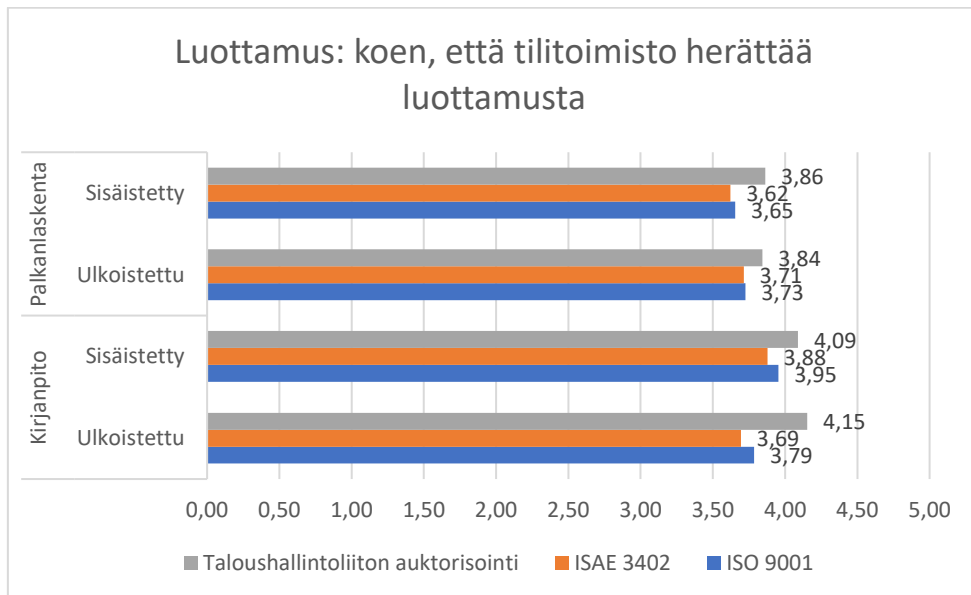
Analysis of variance					
Source	SS	df	MS	F	Prob > F
Between groups	4.1152017	2	2.05760085	3.20	0.0414
Within groups	566.007247	879	.643921783		
Total	570.122449	881	.647131043		
Bartlett's equal-variances test: chi2(2) = 0.1949 Prob>chi2 = 0.907					

Alakysymys	Ryhma		Total
	Pl (u)	Pl (s)	
ISO 9001	157	138	295
ISAE 3402	157	137	294
Talouhallintoliitto	157	136	293
Total	471	411	882

KUVIO 9 Varianssianalyysi kyselytutkimuksen kysymyksestä 1 palkanlaskennan ryhmien osalta.

KUVIO 10 Ristiintaulukointi kyselytutkimuksen kysymyksestä 1 palkanlaskennan ryhmien osalta.

Koska molempien toimintojen keskuudessa ryhmien vastaukset erosivat toisistaan tilastollisesti merkitsevästi, voimme tulkita ryhmien välisiä vastausten keskiarvoja ja yleistää tulokset koskemaan koko perusjoukkoa. Vastausten keskiarvot ovat esitetty alla olevassa kuviossa 11.



KUVIO 11 Vastaukset kyselytutkimuksen kysymykseen 1: Koen, että tilitoimisto herättää luottamusta.

Vastauksista voimme havaita, että Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto herättää kaikissa ryhmissä eniten luottamusta. Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto herättää selvästi korkeampaa luottamusta varsinkin kirjanpidon toimintojen hoitamisen suhteen verrattuna palkanlaskennan toimintojen hoitamiseen. ISAE 3402 - sekä ISO 9001 -sertifiointien osalta vastaukset ovat hyvin samoja niin kirjanpidon kuin palkanlaskennan toimintojen suhteen. Kaikkien ryhmien vastausten osalta nähdään, että kaikki kolme esitettyä sertifiointia kasvattavat kohderyhmän luottamusta vaihteluvälillä 3,62-4,15.

Tilitoimiston sertifiointin vaikutuksesta pk-yritysten luottamuksen lisäämiseen saamme lisää tukea kyselytutkimuksen kysymyksestä 2, jossa kysyttiin tilitoimiston sertifiointin vaikutuksesta koettuun ammattitaitoon. Voimme olettaa, että koettu ammattitaito lisää samalla yrityksen luottamusta tilitoimistoon. Varianssianalyysi osoittaa, että myös ammattitaitoon liittyvän kysymyksen ryhmien vastaukset ovat tilastollisesti merkitseviä. Kirjanpidon osalta p-arvoksi saatiin 0,0000 (kuvio 12) ja palkanlaskennan osalta 0,0054 (kuvio 14).

Analysis of variance					
Source	SS	df	MS	F	Prob > F
Between groups	13.7579895	2	6.87899477	13.30	0.0000
Within groups	471.579715	912	.517083021		
Total	485.337705	914	.531004054		
Bartlett's equal-variances test: $\chi^2(2) = 0.1036$ Prob> $\chi^2 = 0.950$					

KUVIO 12 Varianssianalyysi kyselytutkimuksen kysymyksestä 2 kirjanpidon ryhmien osalta.

Alakysymys	Ryhmä		Total
	Kp (u)	Kp (s)	
ISO 9001	112	194	306
ISAE 3402	111	194	305
Taloushallintoliitto	111	193	304
Total	334	581	915

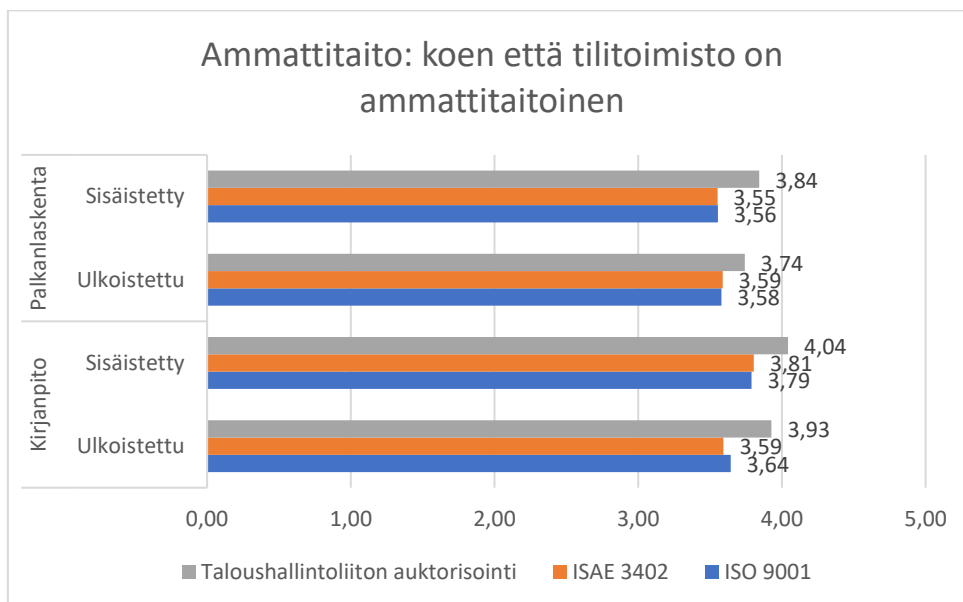
KUVIO 13 Ristiintaulukointi kyselytutkimuksen kysymyksestä 2 kirjanpidon ryhmien osalta.

Analysis of variance					
Source	SS	df	MS	F	Prob > F
Between groups	6.15448417	2	3.07724209	5.25	0.0054
Within groups	519.289835	886	.586105909		
Total	525.444319	888	.591716576		
Bartlett's equal-variances test: $\chi^2(2) = 0.6561$ Prob> $\chi^2 = 0.720$					

KUVIO 14 Varianssianalyysi kyselytutkimuksen kysymyksestä 2 palkanlaskennan ryhmien osalta.

Alakysymys	Ryhmä		Total
	Pl (u)	Pl (s)	
ISO 9001	156	140	296
ISAE 3402	157	139	296
Taloushallintoliitto	158	139	297
Total	471	418	889

KUVIO 15 Ristiintaulukointi kyselytutkimuksen kysymyksestä 2 palkanlaskennan ryhmien osalta.



KUVIO 16 Vastaukset kyselytutkimuksen kysymykseen 2: Koen, että tilitoimisto on ammattitaitoinen.

Tulokset antavat tukea, että sertifioitu tilitoimisto lisää luottamusta pk-yritysten keskuudessa. Kaikki vastaajaryhmät kokivat tilitoimiston sertifioinnin lisäävän tilitoimiston ammattitaitoa ja voidaan olettaa ammattitaidon lisäävän myös luottamusta. Vastauksista erottuu se, että Taloushallintoliiton auktorisoiman tilitoimiston lisää eniten koettua ammattitaitoa verrattuna ISAE 3402 - ja ISO 9001 -sertifiointeihin nähden.

Edellä on havaittu, että luottamukseen ja ammattitaitoon liittyvien kysymysten, joissa oli tilastollisesti merkitsevien eroja, oli Taloushallintoliiton auk-

torisoima tilitoimisto saanut vastaajien joukossa korkeimmat pisteet. Tämän jälkeen ISO 9001 -sertifiointi oli saanut hieman korkeammat pisteet kuin ISAE 3402 -sertifiointi. Lisätukea tähän järjestykseen saamme vielä kyselytutkimuksen kysymyksestä 7, joka liittyy kokonaisluottamukseen. Kysymyksen 7 vastaukset eivät olleet varianssianalyysin perusteella tilastollisesti merkitseviä (kirjanpidon osalta p-arvon ollessa 0,1130 ja palkanlaskennan osalta p-arvon ollessa 0,1585), mutta otosjoukon vastauksista havaitaan alla olevasta taulukosta 4, että aikaisempien kysymysten sertifiointien järjestys on myös tämän kysymyksen osalta sama ja vastaajat kokevat Taloushallintoliiton auktorisoinnin tuovan eniten luottamusta ja ISAE 3402 -sertifikaatin vähiten luottamusta tutkittavista sertifikaateista.

TAULUKKO 4 Kyselytutkimuksen kysymyksen 7 vastaukset.

	Kirjanpito		Palkanlaskenta	
	Ulkoistettu	Sisäistetty	Ulkoistettu	Sisäistetty
ISO 9001	7,07	7,36	7,27	7,10
ISAE 3402	6,99	7,35	7,15	7,11
Taloushallintoliiton auktorisointi	7,22	7,60	7,29	7,46

5.3 Tulokset: sertifiointien merkitys

Kysymyksen 5 väittäjä on: Mikäli yrityksenne ulkoistaisi/vaihtaisi nyt kirjanpidon tai palkanlaskennan toimintoja, olisi tilitoimiston sertifiointilla merkitystä tilitoimiston valinnassa. Kun vertaillaan kirjanpidon ulkoistaneiden (Kp (u)) ja ei-ulkoistaneiden (Kp (s)) vastauksien osalta eri sertifiointien keskiarvoja, voidaan todeta, että ne eroavat toisistaan tilastollisesti merkitsevästi p-arvon ollessa 0,0000 ja nollahypoteesi voidaan hylätä.

Source	Analysis of variance					Alakysymys	Ryhma		Total
	SS	df	MS	F	Prob > F		Kp (u)	Kp (s)	
Between groups	28.3651343	2	14.1825671	14.03	0.0000	ISO 9001	110	193	303
Within groups	917.007393	907	1.01103351			ISAE 3402	109	194	303
Total	945.372527	909	1.04001378			Taloushallintoliitto	110	194	304
Bartlett's equal-variances test: $\chi^2(2) = 3.7809$ Prob> $\chi^2 = 0.151$						Total	329	581	910

KUVIO 17 Varianssianalyysi kyselytutkimuksen kysymyksestä 5 kirjanpidon ryhmien osalta.

KUVIO 18 Ristiintaulukointi kyselytutkimuksen kysymyksestä 5 kirjanpidon ryhmien osalta.

Samoin voimme todeta palkanlaskennan osalta ryhmien ulkoistaneiden (Pl (u)) sekä ei-ulkoistaneiden (Pl (s)) vastausten välisten erojen olevan tilastollisesti merkitseviä p-arvon ollessa 0,0057.

Source	Analysis of variance			F	Prob > F
	SS	df	MS		
Between groups	10.3629457	2	5.18147284	5.19	0.0057
Within groups	885.373009	887	.998165738		
Total	895.735955	889	1.007577		

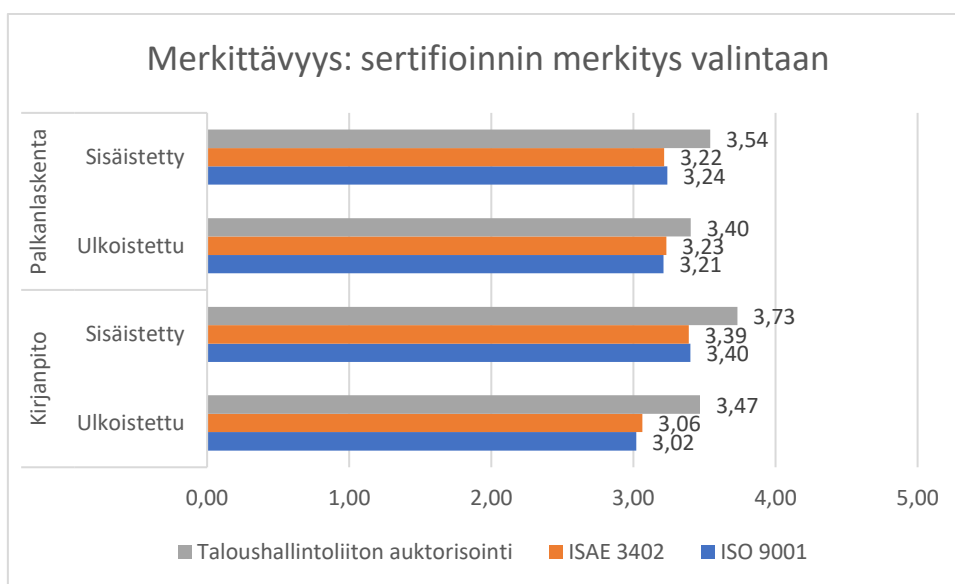
Bartlett's equal-variances test: $\chi^2(2) = 0.4611$ Prob> $\chi^2 = 0.794$

Alakysymys	Ryhma		Total
	Pl (u)	Pl (s)	
ISO 9001	158	139	297
ISAE 3402	158	139	297
Taloushallintoliitto	158	138	296
Total	474	416	890

KUVIO 19 Varianssianalyysi kyselytutkimuksen kysymyksestä 5 palkanlaskennan ryhmien osalta.

KUVIO 20 Varianssianalyysi kyselytutkimuksen kysymyksestä 5 palkanlaskennan ryhmien osalta.

Koska molempien toimintojen keskuudessa ryhmien vastaukset erosivat toisistaan tilastollisesti merkitsevästi, voimme tulkita ryhmien välisiä vastausten keskiarvoja, jotka ovat esitetty alla olevassa kuviossa 21 ja voimme yleistää tuloksia koskemaan koko perusjoukkoa.



KUVIO 21 Vastaukset kyselytutkimuksen kysymykseen 5: Sertifiointin merkitys tilitoimistoa vaihtaessa/valitessa.

Vastaukset osoittavat, että kaikissa ryhmissä kaikilla kolmella sertifiointilla olisi vaikutusta tilitoimistoa nyt vaihdettaessa tai ulkoistamiskumppania valitessa. Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto nousee tuloksissa selkeästi merkityksellisimmäksi sertifiointiksi. Kirjanpidon osalta ISAE 3402 - sekä ISO 9001 -sertifikaateilla ei ole merkitystä tilitoimiston valinnassa, mikäli yritykset vaihtaisivat nyt palveluntarjoajaa (tulos 3,02-3,06, joten vastaajien keskiarvo on lähes 3 "ei samaa eikä eri mieltä"). Sen sijaan muissa ryhmissä myös ISAE 3402 - sekä ISO 9001 -sertifiointilla olisi merkitystä tilitoimistoa nyt vaihdettaessa (palkanlaskenta) tai yrityksen päättäessä ulkoistaa toiminnot tilitoimistolle (kirjanpito ja palkanlaskenta). Kaikkien ryhmien vastausten keskiarvot jakaantuvat 3,02-3,73 vaihteluvälille, joka osoittaa lievää positiivisuutta sertifikaateilla olevan merkitystä tilitoimistoa vaihdettaessa/valittaessa.

Kysymyksen 8 väittämä: On tärkeää, että tilitoimistolla on sertifiointi, antaa lisätukea kysymykselle 5. Kysymyksen 8 kirjanpidon vastaajaryhmien vas-

tausten erot ovat myös tilastollisesti merkitseviä kirjanpidon ulkoistaneiden (Kp (u)) ja ei-ulkoistaneiden (Kp (s)) vastausten p-arvon ollessa 0,0000 ja nolla-hypoteesi voidaan hylätä.

Source	Analysis of variance					Ryhmä			
	SS	df	MS	F	Prob > F	Alakysymys	Kp (u)	Kp (s)	Total
Between groups	25.6321549	2	12.8160774	12.40	0.0000	ISO 9001	110	195	305
Within groups	940.326224	910	1.03332552			ISAE 3402	110	195	305
Total	965.958379	912	1.05916489			Taloushallintoliitto	110	193	303
Bartlett's equal-variances test: chi2(2) = 0.3984 Prob>chi2 = 0.819						Total	330	583	913

KUVIO 22 Varianssianalyysi kyselytutkimuksen kysymyksestä 8 kirjanpidon ryhmien osalta.

KUVIO 23 Ristiintaulukointi kyselytutkimuksen kysymyksestä 8 kirjanpidon ryhmien osalta.

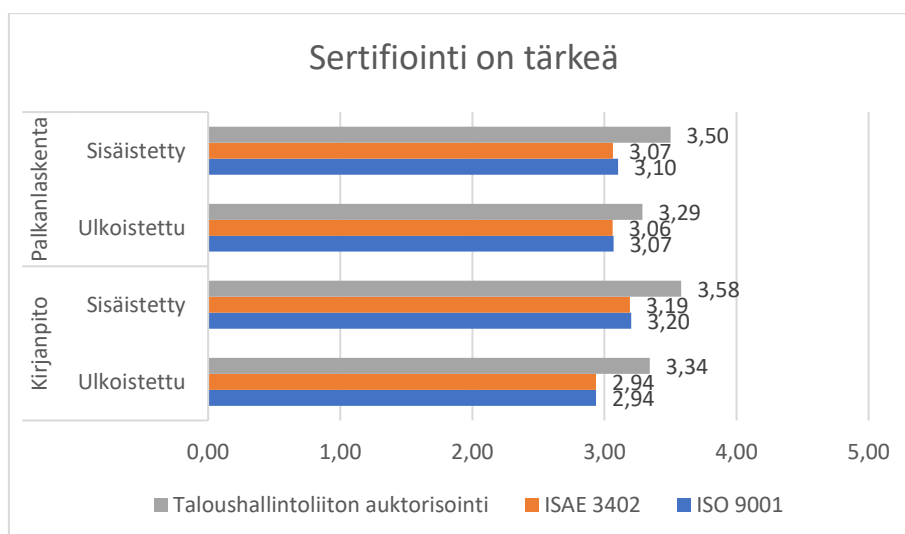
Samoin voimme todeta palkanlaskennan osalta ryhmien ulkoistaneiden (Pl (u)) sekä ei-ulkoistaneiden (Pl (s)) vastausten välisten erojen olevan tilastollisesti merkitseviä p-arvon ollessa 0,0004.

Source	Analysis of variance					Ryhmä			
	SS	df	MS	F	Prob > F	Alakysymys	Pl (u)	Pl (s)	Total
Between groups	16.698768	2	8.349384	7.79	0.0004	ISO 9001	156	140	296
Within groups	952.098089	888	1.07218253			ISAE 3402	156	141	297
Total	968.796857	890	1.08853579			Taloushallintoliitto	157	141	298
Bartlett's equal-variances test: chi2(2) = 0.2386 Prob>chi2 = 0.888						Total	469	422	891

KUVIO 24 Varianssianalyysi kyselytutkimuksen kysymyksestä 8 palkanlaskennan ryhmien osalta.

KUVIO 25 Varianssianalyysi kyselytutkimuksen kysymyksestä 8 palkanlaskennan ryhmien osalta.

Koska molempien toimintojen keskuudessa ryhmien vastaukset erosivat toisistaan tilastollisesti merkitsevästi, voimme tulkita ryhmien välisiä vastausten keskiarvoja, jotka ovat esitetty alla olevassa kuviossa 26 ja voimme yleistää tuloksia koskemaan koko perusjoukkoa.

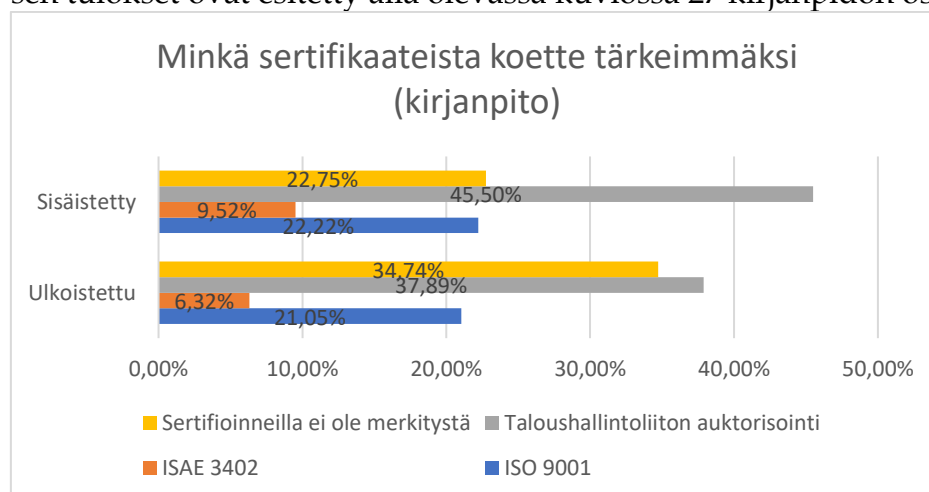


KUVIO 26 Vastaukset kyselytutkimuksen kysymykseen 8: Tilitoimiston sertifiointi on tärkeä.

Vastaukset antavat lisätukea aikaisemmille tuloksille. Taloushallintoliiton auktorisointi on vastaajien mielestä tärkein kolmesta sertifikaatista olla tilitoimistolla, jonne yritykset ovat ulkoistaneet taloushallinnon palvelut. Jälleen ISAE 3402 - sekä ISO 9001 -sertifiointien välillä ei ole vastaajien keskuudessa kovin paljoa eroavaisuuksia. Palkanlaskennan palveluiden osalta vastaajien keskiarvot osoittavat näiden sertifiointien osalta, että vastaajat eivät ole samaa eikä eri mieltä tilitoimiston sertifiointin suhteen ISAE 3402 - ja ISO 9001- sertifiointista. Kirjanpidon osalta, jopa kirjanpidon ulkoistaneet vastaajat kokevat lievästi, että ISAE 3402 - ja ISO 9001 -sertifiointi ei ole tärkeää olla tilitoimistolla vastausten keskiarvon ollessa 2,94. Vastaukset tukevat aikaisempaa pohdintaa siitä, että joko vastaajat eivät tiedä mitä merkitystä kyseisillä sertifikaateilla on, tai sitten vastaajat eivät pidä kyseisiä sertifikaatteja tärkeinä. Tämä voi johtua myös siitä, että ISO 9001 - sekä ISAE 3402 -sertifioituja tilitoimistoja on Suomessa verrattain vähän, jolloin pk-yritysten keskuudessa ei tiedetä, miten kyseiset sertifioidut tilitoimistot vaikuttaisivat heille tarjottuun kirjanpidon tai palkanlaskennan palveluun. Myös tämän kysymyksen tulokset osoittavat, että yritykset, jotka tuottavat kirjanpidon tai palkanlaskennan toiminnot sisäisesti, pitäisi sertifioitua tilitoimistoja tärkeämpänä kuin yritykset, jotka ovat jo ulkoistaneet taloushallinnon palveluita. Vastaukset antavat lisätukea sille, että Taloushallintoliiton auktorisointia pidetään tärkeimpänä. Lievästi tärkeinä pidetään myös ISAE 3402 - ja ISO 9001 -sertifiointeja.

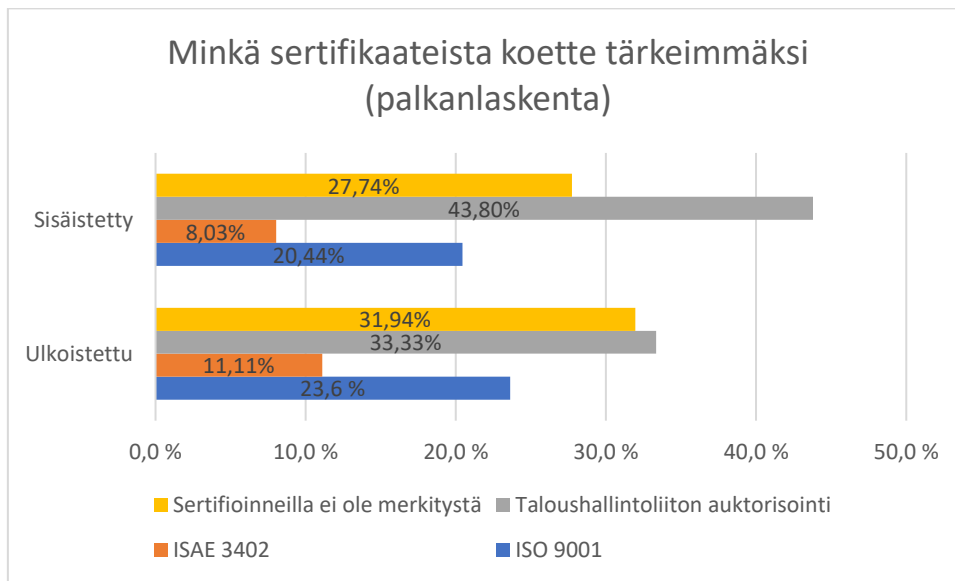
5.4 Tulokset: tärkein sertifikaatti

Viimeisenä kysymyksenä kyselytutkimuksessa kysyttiin, minkä sertifikaatin vastaajat kokevat tilitoimistolla tärkeimmäksi. Taloushallintoliiton auktorisointi nousi luonnollisesti aikaisempien vastausten perusteella tärkeimmäksi sertifikaatiksi niin kirjanpidon kuin palkanlaskennan ulkoistamisen osalta. Kysymyksen tulokset ovat esitetty alla olevassa kuviossa 27 kirjanpidon osalta.



KUVIO 27 Vastaukset kyselytutkimuksen kysymykseen 9: Minkä sertifikaateista koette tärkeimmäksi kirjanpitoanne hoitavalle tilitoimistolla.

Sekä tulokset palkanlaskennan osalta alla olevassa kuviossa 28.



KUVIO 28 Vastaukset kyselytutkimuksen kysymykseen 9: Minkä sertifikaateista koette tärkeimmäksi olevan palkanlaskentaanne hoitavalle tilitoimistolla.

Tulokset vahvistavat edelleen näkemystä, että jo ulkoistaneiden yritysten osalta tilitoimistojen sertifiointilla ei ole niin suurta merkitystä verrattuna yrityksiin, jotka tuottavat taloushallintopalvelut sisäisesti. Kirjanpidon osalta 34,7 %:a ja palkanlaskennan osalta 31,9 %:a vastaajista vastasi, että tilitoimiston sertifiointilla ei ole merkitystä. Yritykset, jotka vielä tuottavat kyseiset toiminnot sisäisesti, vastasivat kirjanpidon osalta 22,8 %:a ja palkanlaskennan osalta 27,7 %:a, että tilitoimiston sertifiointilla ei ole merkitystä.

Taloushallintoliiton auktorisoiman tilitoimiston jälkeen ISO 9001 -sertifioitu tilitoimisto nousi vastauksissa selkeästi ISAE 3402 -sertifioinnin edelle kaikkien ryhmien vastauksissa. Voidaankin kysyä, että onko ISO 9001 -sertifikaatti vastaajille tutumpi kuin ISAE 3402 -sertifikaatti. Kuten aiemmin teoriaosuudessa on käsitelty, niin ISAE 3402 -sertifikaatti on tilintarkastusyhteisöiden laajasti hyväksymä varmennuslausunto, jonka avulla palveluntarjoaja osoittaa taloudellisten lukujen raportointijärjestelmien sisäisten kontrollien suunnittelusta ja niiden tehokkuudesta estääkseen tilinpäätöksen olennaisen virheen mahdollisuuden. Näin voidaankin pitää tulosta yllättävänä, sillä pk-yritykset eivät kokeneet ISAE 3402 -sertifiointia 6,3-11,1 %:a enempää tärkeimmäksi sertifikaatiksi tilitoimistoille.

5.5 Yhteenveto tuloksista

Kun tarkastellaan tarkemmin kysymyksiä, joiden vastaukset olivat tilastollisesti merkitseviä (kysymykset 1-2, 5 ja 8) sen mukaan, miten vastaajat ovat vastanneet tärkeimmäksi sertifikaatiksi ja lasketaan kaikkien vastausten keskiarvot

yhteen, saadaan vastausten kokonaistulokset sertifikaateille 1-2, 5 ja 8 kysymysten osalta, joissa käytettiin Liker-asteikkoa (a = ISO 9001, b = ISAE ja c = Taloushallintoliiton auktorisointi):

TAULUKKO 5 Kyselytutkimuksen kysymysten 1-2, 5 ja 8 kaikkien vastausten keskiarvot vastaajaryhmittäin.

Kysymysten 1-2, 5 ja 8 kaikkien vastausten keskiarvot				
	Kirjanpito		Palkanlaskenta	
	Ulkoistettu	Sisäistetty	Ulkoistettu	Sisäistetty
a)	3,44	3,58	3,46	3,37
b)	3,42	3,56	3,45	3,35
c)	3,77	3,88	3,60	3,65

Seuraavissa taulukoissa 6-9 on laskettu sertifikaateille kokonaistulokset kysymyksistä 1-2, 5 ja 8 sen mukaan, miten jokaisen ryhmän vastaukset ovat jakaantuneet tärkeimmäksi valitun sertifikaatin osalta.

TAULUKKO 6 Kyselytutkimuksen kysymysten 1-2, 5 ja 8 kaikkien vastausten keskiarvot niiden osalta, jotka valitsivat ISO 9001 -sertifikaatin tärkeimmäksi sertifioinniksi tilitoimistolle.

ISO 9001 -sertifikaatti on tärkein				
	Kirjanpito		Palkanlaskenta	
	Ulkoistettu	Sisäistetty	Ulkoistettu	Sisäistetty
a)	4,19	4,02	4,07	3,91
b)	4,01	3,89	3,91	3,75
c)	3,99	3,69	3,74	3,60

TAULUKKO 7 Kyselytutkimuksen kysymysten 1-2, 5 ja 8 kaikkien vastausten keskiarvot niiden osalta, jotka valitsivat ISAE 3402 -sertifikaatin tärkeimmäksi sertifioinniksi tilitoimistolle.

ISAE 3402 -sertifikaatti on tärkein				
	Kirjanpito		Palkanlaskenta	
	Ulkoistettu	Sisäistetty	Ulkoistettu	Sisäistetty
a)	4,28	3,96	3,96	3,91
b)	4,45	4,26	4,09	4,22
c)	4,08	4,24	3,96	4,23

TAULUKKO 8 Kyselytutkimuksen kysymysten 1-2, 5 ja 8 kaikkien vastausten keskiarvot niiden osalta, jotka valitsivat Taloushallintoliiton auktorisoinnin tärkeimmäksi tilitoimistolle.

Taloushallintoliiton auktorisointi on tärkein				
	Kirjanpito		Palkanlaskenta	
	Ulkoistettu	Sisäistetty	Ulkoistettu	Sisäistetty
a)	3,39	3,58	3,46	3,41
b)	3,37	3,55	3,44	3,39
c)	4,16	4,23	4,03	4,00

TAULUKKO 9 Kyselytutkimuksen kysymysten 1-2, 5 ja 8 kaikkien vastausten keskiarvot niiden osalta, jotka valitsivat ettei tilitoimiston sertifiointilla ole merkitystä.

Tilitoimiston sertifiointilla ei ole merkitystä				
	Kirjanpito		Palkanlaskenta	
	Ulkoistettu	Sisäistetty	Ulkoistettu	Sisäistetty
a)	2,82	3,09	2,83	2,88
b)	2,84	3,09	2,87	2,88
c)	3,12	3,18	2,91	2,95

Taulukoista voidaan havaita, että kokonaisuudessaan yritykset, jotka ovat vastanneet kaikissa ryhmissä joko ISAE 3402 - tai ISO 9001 -sertifiointin tärkeimmäksi sertifikaatiksi (taulukot 6-7), ovat antaneet kaikkiin kysymyksiin ja kaikille sertifiointeille korkeammat pisteet kuin yritykset, jotka ovat valinneet Taloushallintoliiton auktorisoinnin tai vaihtoehdon, että tilitoimiston sertifiointilla ei ole merkitystä. Tämä osoittaa yritysten, jotka ovat valinneet ISAE 3402 - tai ISO 9001 -sertifiointin tärkeimmäksi sertifikaatiksi, kokevan kokonaisuudessaan sertifikaattien lisäävän tutkimuksessa kysytyjä asioita tilitoimistossa. Huomionarvoista on myös se, että näissä yrityksissä, joissa ISAE 3402 - tai ISO 9001 -sertifikaatti valittiin tärkeimmäksi sertifikaatiksi, olivat kirjanpidon ja palkanlaskennan ulkoistaneiden yritysten vastausten keskiarvotulokset korkeammat verrattuna sisäisesti tuottavien yritysten vastauksiin. Puolestaan vaihtoehtojen "Taloushallintoliiton auktorisoiman tilitoimisto" tai "tilitoimiston sertifiointilla ei ole merkitystä" valitsevien yritysten keskuudessa kirjanpidon tai palkanlaskennan sisäisesti tuottavien (pl. palkanlaskenta Taloushallintoliiton auktorisoinnin tärkeimmäksi valinneiden yritysten keskuudessa) yritysten vastaukset olivat korkeampia kuin yritysten, jotka olivat ulkoistaneet kyseiset palvelut ja valinnut edellä mainitut vaihtoehdot tärkeimmäksi sertifikaatiksi tilitoimistolle.

Tuloksia voidaan tulkita niin, että yritykset, jotka ovat ulkoistaneet taloushallinnon palveluita ja ymmärtävät ISAE 3402 - tai ISO 9001 -sertifikaatit, kokevat tutkittavissa aihepiireissä kyseisistä sertifiointeista olevan merkittävästi hyötyä. Kun taas yritykset, jotka eivät ole vielä ulkoistaneet toimintojaan tai ovat ulkoistaneet toimintoja, mutta ei ISAE 3402 - tai ISO 9001 -sertifiointien omaaville tilitoimistoille, eivät ymmärrä kyseisten sertifiointien hyötyjä tai eivät

koe niitä hyödyllisiksi. Yhtenä vaihtoehtona voi tietenkin olla, että suomalaiset pk-yritysten päättäjät eivät tunnista kyseisiä sertifikaatteja riittävän hyvin ja vaihtoehtoisesti he tunnistavat kansallisen Taloushallintoliiton auktorisoinnin parhaiten, jonka vuoksi Taloushallintoliiton auktorisoimaa tilitoimistoa pidettiin tärkeämpänä kuin ISAE 3402 - tai ISO 9001 -sertifioitua tilitoimistoa.

Tutkimuskysymykseen 1 "Lisääkö tilitoimiston sertifiointi luottamusta suomalaisten pk-yritysten talouspäättäjissä?" voidaan vastata tulosten perusteella niin, että tilitoimiston sertifiointi lisää luottamusta pk-yritysten talouspäättäjissä, sillä kaikkien sertifiointien osalta vastausten keskiarvot kaikissa vastaajaryhmissä oli yli kolme. Kyselytutkimuksen kysymyksessä 1, vastaukset olivat 3,6-4,1 välissä kaikissa vastaajaryhmissä kirjanpidon ja palkanlaskennan osalta, sekä tukevat kysymykset antoivat lisätukea johtopäätökselle. Kysymyksen vastausten erot olivat myös tilastollisesti merkitseviä, joten tuloksia voidaan yleistää koskemaan koko populaatiota.

Toiseen tutkimuskysymykseen "Onko tilitoimiston sertifiointilla merkitystä kirjanpidon tai palkanlaskennan ulkoistamisen välillä?" voidaan tulosten perusteella vastata taulukon 5 pohjalta, että yritykset, jotka tuottavat vielä kirjanpidon palvelut sisäisesti, vastasivat hieman korkeampia vastauksia kuin yritykset, jotka tuottivat palkanlaskennan sisäisesti. Näin kirjanpidon osalta yrityksille, jotka tuottavat palvelun sisäisesti, tilitoimiston sertifiointilla on hieman enemmän merkitystä kuin palkanlaskennan sisäisesti tuottavilla yrityksillä, mikäli he päättävät ulkoistaa palvelun. Kirjanpidon ja palkanlaskennan ulkoistaneiden yritysten vastauksissa ei ole merkittäviä eroja kirjanpidon tai palkanlaskennan palveluiden osalta (taulukko 5).

Viimeiseen tutkimuskysymykseen "Minkä kolmesta sertifikaatista pk-yritysten talouspäättäjät näkevät tärkeimpänä sertifikaattina olevan tilitoimistolla?" voidaan tulosten perusteella todeta, että Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto oli kaikkien vastaajaryhmien mielestä tärkein sertifikaatti tilitoimistolle. Tämän jälkeen ISO 9001 -sertifikaatti oli toiseksi tärkein ja ISAE 3402 -sertifikaattia pidettiin näistä kolmesta vähiten tärkeimpänä sertifikaattina tilitoimistolla.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI

Tässä tutkielmassa haettiin vastauksia kolmeen tutkimuskysymyksen, jotka olivat:

1. Lisääkö tilitoimiston sertifiointi luottamusta suomalaisten pk-yritysten talouspäättäjissä?
2. Onko tilitoimiston sertifiointilla merkitystä kirjanpidon tai palkanlaskennan ulkoistamisen välillä?
3. Minkä kolmesta sertifikaatista pk-yritysten talouspäättäjät näkevät tärkeimpänä sertifikaattina olevan tilitoimistolla?

Tutkimus suoritettiin teettämällä kyselytutkimus suomalaisille pk-yrityksen talouspäättäjille, ja kysely lähetettiin 2610 yritykselle. Tutkimukseen saatiin vastauksia 343 kappaletta. Vastauksista rajattiin pois ne, joissa vastaaja oli ilmoittanut, että hänen edustamansa yritys työllistää yli 250 henkilöä. Lopulliseksi vastausten otoskooksi muodostui 308 vastausta. Nämä vastaukset käsiteltiin tilastollisia menetelmiä hyödyntäen tekemällä jokaiseen kysymykseen yksisuuntainen varianssianalyysi, jonka perusteella selvitettiin vastausten tilastollinen merkitsevyys. Tutkimuskysymysten kannalta oleellisimpien kysymysten vastausten erot olivat tilastollisesti merkitseviä, joten tutkimuksessa kysytyjen kolmen eri sertifikaatin vastausten eroja voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen osalta voidaan todeta, että kaikki kolme sertifikaattia vahvistavat pk-yritysten päättäjien keskuudessa tilitoimiston luotettavuutta. Erityisesti kirjanpidon sisäisesti tuottavien yritysten keskuudessa tilitoimiston sertifiointi kasvatti eniten luottamusta tilitoimistoa kohtaan. Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto erottautui vastaajien keskuudessa edukseen ISAE 3402 - ja ISO 9001 -sertifiointeihin verrattuna. Vastauksista toiseksi eniten luottamusta herätti ISO 9001 -sertifiointi.

Toisen tutkimuskysymyksen osalta voidaan tuloksista nähdä, että kokonaisuudessaan tilitoimiston sertifiointilla ei ole merkitystä pohdittaessa kirjanpidon tai palkanlaskennan ulkoistamisen palveluita. Sertifioitu tilitoimisto he-

rätti kuitenkin vastaajissa kirjanpidon osalta suurempaa luottamusta kuin palkanlaskenta. Myös kirjanpidon osalta sertifioitu tilitoimisto kasvatti koettua ammattitaitoa yritysten keskuudessa verrattuna palkanlaskennan toiminnon ulkoistamiseen. Palkanlaskennan osalta sertifioidun tilitoimiston merkitys valinnassa oli sen sijaan hieman kirjanpidon toimintoja suurempi. Myös yritykset, jotka olivat ulkoistaneet palkanlaskentansa, kokivat sertifioinnin tärkeämmäksi kuin yritykset, jotka olivat ulkoistaneet kirjanpitonsa. Näin voidaan todeta, että palkanlaskennan osalta tilitoimiston sertifioinnilla on hieman enemmän vaikutusta kuin kirjanpidon osalta. Kirjanpitotoimintojen ulkoistamisen suhteen tilitoimiston sertifiointi lisää enemmän koettua luottamusta ja ammattitaitoa, kuin palkanlaskennan toimintojen osalta. Tämä voi selittyä sillä, että palkanlaskennan toiminnon oikeellisuus ja ajoitus on kriittinen yrityksen toiminnan näkökulmasta, ja tilitoimiston sertifioinnilla yritys saa varmuutta tilitoimiston laadun ja prosessien toimivuudesta, jonka seurauksena tilitoimiston sertifiointi on tärkeämpää puhuttaessa palkanlaskennan palveluiden ulkoistamisesta.

Viimeiseen tutkimuskysymykseen saatiin selkeä vastaus siitä, että yritykset pitivät Taloushallintoliiton auktorisointia tärkeimpänä sertifikaattina tilitoimistolla ja toiseksi tärkeimpänä ISO 9001 -sertifiointia. Tutkimuksessa ei tutkittu yritysten talouspäättäjien ymmärrystä ja osaamista kysytyistä sertifikaateista, joten tutkimuksen tuloksista ei voida suoraan tehdä johtopäätöksiä siitä, että oliko Taloushallintoliiton auktorisoima tilitoimisto laadullisesti tärkein sertifikaatti vai vaikuttiko yritysten näkemykseen se, että Taloushallintoliiton auktorisointi oli vastaajille tunnetumpi sertifikaatti kuin kansainväliset ISO 9001 - ja ISAE 3402 -sertifikaatit.

Edellä mainitun näkökulman puutteellisuus heikentää allekirjoittaneen mielestä tämän tutkimuksen luotettavuutta. Kuitenkin tutkimuksen otanta-joukko muodostui laajaksi ja otoskooksi saatiin 308 vastausta ja vastausten eroavaisuudet eri sertifiointien välillä olivat tilastollisesti merkitseviä, joten tutkimustuloksia voidaan pitää suhteellisen luotettavina. Tutkimuksessa käytetty mittaristo oli luotu tätä tutkimusta varten, joten mittariston validiteettia ei voida laskea ja verrata muiden tutkimusten kanssa. Myös aiempaa suoraa tutkimusta tämän tutkimuksen aihealueesta ei ole tehty, joten tutkimuksen reliabiliteettia muiden tutkimusten kanssa on vaikea arvioida.

Jatkotutkimusaiheena voidaan esittää esimerkiksi samaisen tutkimuksen suorittamista 10 vuoden päästä, jolloin voidaan vertailla, kuinka pk-yritysten näkemykset tilitoimistojen sertifiointeista kehittyvät jatkuvasti muuttuvien markkinoiden mukana. Myös näiden eri sertifikaattien laadullisia ominaisuuksia tilitoimiston tai pk-yrityksen näkökulmasta olisi mielenkiintoista tutkia. Kolmantena jatkotutkimusaiheena voidaan pitää pk-yritysten eri sertifikaattien ymmärrystä ja tietämystä, jolloin tutkittaisiin, että ymmärtävätkö pk-yrityksen talouspäättäjät esimerkiksi ISO 9001 - tai ISAE 3402 -sertifioinnin mahdollisia hyötyjä ja tarkoitusperiä.

LÄHTEET

- Bierstaker, J., Chen, L., Christ, M. H., Ege, M., & Mintchik, N. 2013. Obtaining assurance for financial statement audits and control audits when aspects of the financial reporting process are outsourced. *AUDITING: A Journal of Practice*, 32 (1), 209-250. <https://doi.org/10.2308/ajpt-50382>
- Boemer, M. 2019. Service organization control reporting-the convergences and divergences between ISAE 3402 and SSAE 18 under the scope of SOC 1 (Master's thesis, Business School of the University of Liège). Haettettu <http://hdl.handle.net/2268.2/6422>
- Channuntapipat, C. 2018. Assurance for service organisations: contextualising accountability and trust. *Managerial Auditing Journal*, 33 (4), 340-359. doi: 10.1108/maj-06-2017-1588
- Chiarini, A., Castellani, P., & Rossato, C. 2020. Factors for improving performance in ISO 9001 certified small- and medium-sized service enterprises. *The TQM Journal*, 32 (1), 21-37. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2019-0141>
- Conca, J., Llopis, J., & Tari, J. 2004. Development of a measure to assess quality management in certified firms. *European Journal of Operational Research*, 156 (3), 683-697. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(03\)00145-0](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(03)00145-0)
- Everaert, P., Sarens, G., & Rommel, J. 2007. Sourcing strategy of Belgian SMEs: empirical evidence for the accounting services. *Production Planning and Control*, 18 (8), 716-725. doi: 10.1080/09537280701706195
- Everaert, P., Sarens, G., & Rommel, J. 2010. Using transaction cost economics to explain outsourcing of accounting. *Small Business Economics*, 35 (1), 93-112. doi: 10.1007/s11187-008-9149-3
- Hafeez, A., & Andersen, O. 2014. Factors Influencing Accounting Outsourcing Practices among SMEs in Pakistan Context: Transaction Cost Economics (TCE) and Resource-Based Views (RBV) Prospective. *International Journal of Biometrics*, 9, 19. doi:10.5539/ijbm.v9n7p19
- Heikkilä, Tarja. 2014. Tilastollinen tutkimus. Seinäjoki: Edita Publishing, E-kirja. Haettu <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-6495-1>
- Jayabalan, J., Dorasamy, M., Raman, M., & Ching, N. 2009. Outsourcing of Accounting Functions amongst SME companies in Malaysia: An Exploratory Study. *Accountancy Business and the Public Interest*, 8(2), 96-114. https://www.researchgate.net/publication/228473160_Out_sourcing_of_Accounting_Functions_amongst_SME_Companies_in_Malaysia_An_Exploratory_Study
- Kamyabi, Y., & Devi, S. 2011. An Empirical Investigation of Accounting Outsourcing in Iranian SMEs: Transaction Cost Economics and Resource-Based Views. *International Journal of Business and Management*, 6 (3), 81-94. doi:10.5539/ijbm.v6n3p81
- Keil, P. 2005. Principal agent theory and its application to analyze outsourcing of software development. *Proceedings of the Seventh International*

- Workshop on Economics-driven Software Engineering Research. ACM, St. Louis, Missouri. <https://doi.org/10.1145/1082983.1083094>
- Langfield-Smith, K., & Smith, D. 2003. Management control systems and trust in outsourcing relationships. *Management Accounting Research*, 14 (3), 281-307. [https://doi.org/10.1016/S1044-5005\(03\)00046-5](https://doi.org/10.1016/S1044-5005(03)00046-5).
- McCrosson, S., Cano, M., O'Neill, E., & Kobi, A. 2013. ISO9001 Certification in UK Organisations: A comparative study of motivations and impacts. QUALITA2013, Compiègne, France. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00823149/document>
- Melão, N., & Guia, S. 2015. Exploring the impacts of ISO 9001 on small- and medium-sized social service institutions: a multiple case study. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26 (3-4), 312-326. doi: 10.1080/14783363.2013.822193
- Miller, G. 2005. Solutions to Principal-Agent Problems in Firms. Teoksessa C. Menard & M. M. Shirley (toim.), *Handbook of New Institutional Economics*, 349-379. Springer, Boston, MA. https://doi.org/10.1007/0-387-25092-1_15 Haettu https://www.researchgate.net/profile/Gary-Miller-21/publication/227168296_Solutions_to_Principal-Agent_Problems_in_Firms/links/54f888bd0cf28d6deca2b7a3/Solutions-to-Principal-Agent-Problems-in-Firms.pdf
- Myerson, R. 1982. Optimal coordination mechanisms in generalized principal-agent problems, *Journal of Mathematical Economics* 10, 67-81. [https://doi.org/10.1016/0304-4068\(82\)90006-4](https://doi.org/10.1016/0304-4068(82)90006-4)
- Quélin, B., & Duhamel, F. 2003. Bringing together strategic outsourcing and corporate strategy:: outsourcing motives and risks. *European Management Journal*, 21, 647-661. doi: [https://doi.org/10.1016/S0263-2373\(03\)00113-0](https://doi.org/10.1016/S0263-2373(03)00113-0)
- Rodríguez-Antón, J., & Alonso-Almeida, M. 2011. Quality certification systems and their impact on employee satisfaction in services with high levels of customer contact. *Total Quality Management*, 22 (2): 145-157. doi: 10.1080/14783363.2010.529640
- Rubio-Andrada, L., Alonso-Almeida, M., & Rodríguez-Antón, J. 2011. Motivations and impacts in the firm and stakeholders of quality certification: evidence from small- and medium-sized service enterprises. *Total Quality Management and Business Excellence*, 22 (8), 833-852 <https://doi.org/10.1080/14783363.2011.593858>
- Sedevich-Fons, L. 2020. Accounting and quality management: the accounts payable function under ISO 9000. *Business Process Management Journal*, 26 (3), 694-706. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-12-2018-0344>
- Suomen Yrittäjän ry. 25.5.2021. Yrittäjyystilastot (2019). Haettu https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/yrittajyystilasto_2021_su.pdf
- Suomen Yrittäjän ry. 26.5.2021b. Yrittäjyys Suomessa. Haettu <https://www.yrittajat.fi/suomen-yrittajat/yrittajyys-suomessa-316363>

- Taloushallintoliitto. 15.5.2021a. Hyvä tilitoimistotarkastustapa. Haettu
<https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/tilitoimistotarkastus/hyva-tilitoimistotarkastustapa>
- Taloushallintoliitto. 15.5.2021b. Miksi auktorisoitu toimisto?. Haettu
<https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/miksi-auktorisoitu-toimisto>
- Taloushallintoliitto. 25.4.2021c. Taloushallintoala Suomessa. Haettu
<https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoa-alasta/tilitoimistoala-suomessa>
- Taloushallintoliitto. 16.5.2021d. Taloushallintopalvelualan hyvä tapa. Haettu
<https://taloushallintoliitto.fi/taloushallintoala-ja-me/taloushallintopalvelualan-hyva-tapa>
- Terziovski, M., Power, D. & Sohal, A. 2003. The longitudinal effects of the ISO 9000 certification process on business performance. *European Journal of Operational Research*, 143, 580–595. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(02\)00252-7](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(02)00252-7)
- Tilastokeskus. 25.4.2021a. Kansantalouden tilinpidon historialliset sarjat, vuosittain, 1860-2019. Haettu
https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StaFin__kan__vtp/statfin_vtp_pxt_129i.px/table/tableViewLayout1/
- Tilastokeskus. 28.5.2021b. Käsitteet. Haettu
https://www.stat.fi/meta/kas/pk_yritys.html
- Tilastokeskus. 25.5.2021c. Toimialaluokitus 2008. Haettu
<https://www.stat.fi/fi/luokitukset/toimiala/>
- Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus 2. uudistettu painos, E-kirja. Haettu
<https://www.ellibslibrary.com/book/9789524516761>
- Williamson, O. 1985. Reflections on the New Institutional Economics. *Zeitschrift Für Die Gesamte Staatswissenschaft / Journal of Institutional and Theoretical Economics*, 141 (1), 187-195.
<http://www.jstor.org/stable/40750794>
- Zimon, D., & Dellana, S. 2020. A longitudinal exploratory study of ISO 9001 Certification abandonment in small- and medium-sized enterprises. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 37(1), 53–67.
<https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1108/IJQRM-10-2018-0284>