

Jesper Nyman

PIENYRITYKSIEN NÄKÖKULMIA IHMISEN ROOLISTA ULKOISTETUISSA TALOUSPALVELUISSA

Johtamisen ja talouden tiedekunta
Kandidaatintutkielma
Joulukuu 2022

TIIVISTELMÄ

Jesper Nyman: Pienyrityksien näkökulmia ihmisen roolista ulkoistetuissa talouspalveluissa
Kandidaatintutkielma
Tampereen yliopisto
Kauppateiden tutkinto-ohjelma, yrityksen laskentatoimi
Joulukuu 2022

Laskentatoimen tutkimuksissa on keskusteltu paljon tekoälyn sekä automaation tuomista vaikutuksista laskentatoimen ammattilaisten työnkuviin sekä -paikkoihin. Tutkimuksissa on esitetty, että laskentatoimen työpaikkojen määrä tulisi jopa vähenemään ja muuttumaan automaation ja tekoälyn seurauksena. Aihetta on tutkittu talouspalveluja tarjoavien yritysten näkökulmasta, mutta palveluita ostavien yritysten näkökulma on jäänyt puuttumaan, eikä tutkimuksissa ei ole otettu mukaan huomioon ihmisen roolin merkitystä.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä siitä, minkälaisena pienyritykset käsittävät ihmisen roolin ostamissaan ulkoistetuissa talouspalveluissa ja mitä pienyritykset tavoittelevat ostamaltaan ulkoistetulta talouspalvelulta. Aiemman kirjallisuuden sekä tieteellisten artikkeleiden perusteella muodostettiin viitekehys, jonka tarkoituksena oli luoda käsitys ulkoistettujen talouspalvelujen ja ihmisen roolin merkityksestä sekä tekoälyn ja automaation merkityksestä laskentatoimen ammattilaisten työnkuvaan. Teoreettisen viitekehysten avulla muodostettiin myös etukäteen tutkimuksen haastattelujen kysymysrunko. Tutkimuksen empiirinen aineisto koostuu kolmelta suomalaiselta pienyritykseltä saadulta haastattelusta. Aineiston analyysi toteutettiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin.

Tutkimuksen tulosten perusteella pienyritykset käsittävät ihmisen roolin ostamissaan talouspalveluissa hyvin tärkeänä ja merkittävänä. Tekoälyä ja automaatiota ei nähty suorana uhkana, sillä niissä nähtiin inhimillisyyden, ymmärtämisen sekä päättelykyvyn puute. Tekoälyn ja automaation kasvun seurauksena haastatteluissa tuotiin kuitenkin esiin mahdollinen ongelma ihmiskontaktin vähenemisessä, joka saattaisi aiheuttaa haasteita nopeaa reagointia vaativiin tilanteisiin. Lisäksi ihmisen roolissa korostettiin riskienhallintaa sekä tietyn toimialan asiantuntemusta, jota tekoälyllä ei uskottu olevan.

Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan todeta, että pienyritykset eivät ole valmiita luopumaan ihmiskontaktista ostamissaan talouspalveluissa. Kirjallisuuden sekä empirian perusteella voidaan nähdä, että pienyrityksille asiantuntijuus on ostetussa palvelussa tärkeämpää kuin palvelun hinta. Ihmisen roolin voidaan päätellä edesauttavan talouspalvelua ostaneiden pienyritysten liiketoimintaa tuomalla siihen varmuutta sekä riskienhallintaa taloustietojen näkökulmasta.

Avainsanat: Ulkoistetut talouspalvelut, tekoäly, automaatio, ihmisen rooli, pienyritykset

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	4
1.1 Aihealueen esittely	4
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset	6
1.3 Tutkimuksen kulku	7
1.4 Keskeiset käsitteet	7
2 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS	9
2.1 Ulkoistetut talouspalvelut liiketoiminnassa.....	9
2.1.1 Ulkoistamisen käsite ja historia.....	9
2.1.2 Talouspalvelujen ulkoistamisen merkitys nykyajan liiketoiminnassa	10
2.1.3 Ihmisen merkitys ulkoistetuissa talouspalveluissa	11
2.2 Automaation sekä tekoälyn vaikutus laskentatoimen työnkuvaan	12
2.3 Yhteenveto ulkoistamisesta, talouspalvelujen ostosta sekä ihmisen roolista	14
3 AINEISTO JA MENETELMÄT	16
3.1 Tutkimusmenetelmät	16
3.2 Aineiston kuvaus ja haastateltavien esittely	16
3.3 Aineiston keruu	17
3.4 Analyysimenetelmä ja toteutus.....	19
4 AINEISTON ANALYYSI JA TULOKSET.....	20
4.1 Ulkoistetut talouspalvelut.....	20
4.2 Haastateltavien näkemyksiä & käsityksiä ihmisen roolista ulkoistetuissa talouspalveluissa.....	22
4.3 Haastateltavien näkemyksiä tekoälyn & automaation roolista talouspalveluiden tulevaisuudessa	25
5 YHTEENVETO	29
5.1 Johtopäätökset ja pohdinta	29
5.2 Tutkielman rajoitteet ja jatkotutkimusmahdollisuudet	31
LÄHDELUETTELO	33
LIITTEET	36

1 JOHDANTO

1.1 Aihealueen esittely

Yrityksien ja organisaatioiden toimintojen ulkoistaminen on ollut jo useita kymmeniä vuosia maailmanlaajuisena trendinä, ja ulkoistaminen voidaankin nähdä hyvin vakiintuneena käytäntönä nykypäivän yritysmaailmassa. Patel ja Aran (2005, 7) ovat määritelleet liiketoiminnan toimintojen ulkoistamisen näin: BPO (business process outsourcing) voidaan määritellä sopimusperusteisena palveluna, jossa yksi tai useampi liiketoiminnan prosessi siirretään kolmannelle osapuolelle, joka ottaa haltuun prosessin johtamisen sekä sen jatkuvan ylläpitämisen. Liiketoiminnan toimintojen ulkoistaminen alkoi yleistymään 1980-luvulla osaksi organisaatioiden strategiaa (Hätönen & Eriksson, 2009), ja 2000-luvulle mentäessä ulkoistamisesta oli tullut jo kansainvälinen ilmiö. Jo 2000-luvulla yritysympäristö käsitettiin Insingan & Werlen (2000) mukaan sellaisena, jossa yritykset suorittivat itse vain muutamia liiketoimintoja ja loput liiketoiminnot hankittiin muista lähteistä aggressiivisen ulkoistamisen kautta. Yrityksien toimesta erityisesti talouspalvelut ovat olleet yhtenä ulkoistamisen kohteena, ja niiden ulkoistamista on tutkittu myös pitkään laskentatoimen tutkimuksissa. Tutkimuksia on tehty esimerkiksi kyseisten palveluiden ulkoistamisen vaikutuksista, joissa muun muassa Carey (2015) & Berry, Sweeting & Goto (2006) ovat esittäneet ulkoistamisella olleen yrityksen suoriutumisen parantumiseen liittyviä vaikutuksia. Talouspalveluiden ulkoistamisesta on löydettävissä monia muitakin tutkimusaiheita, kuten tutkimusta itse ulkoistamisprosessiin ja sen haasteisiin tai ulkoistamisen vaikutuksesta raportoinnin laatuun pienillä yrityksillä.

Ulkoistamisen tutkimuksen ohella laskentatoimen tutkimuspiireissä on tutkittu pitkään ja paljon automaation sekä tekoälyn vaikutusta laskentatoimen työpaikkoihin ja työnkuviin. Esimerkiksi jo 1950-luvun puolivälissä Keenoy (1958) julkaisi tutkimusartikkelin, jossa Keenoy käsitteli automaation tuomia vaikutuksia laskentatoimen työkenttään. Puolestaan seuraavalla vuosikymmenellä Boyle (1966) toi artikkelissaan ”What the computer means to the accounting profession” esille automaatiolla olevan kaksi puolta liittyen kirjanpitäjän työhön. Näinä puolina esiteltiin automaation joko uhkaavan kirjanpitäjien työtä tai automaation tulevan tarjoamaan dynaamisia mahdollisuuksia sen käyttäjille. Automaation vaikutuksista laskentatoimen työpaikkoihin on siis tutkittu ja keskusteltu jo

pitkään sekä negatiivisista että myönteisistä näkökulmista, eikä tutkimusten yleisyys ole lähivuosina kadonnut mihinkään. Peng & Chang (2019) muodostivat kyselytutkimuksen 92:sta mukana olleesta eri kirjanpitoyrityksestä, aiheenaan ymmärtää laskentatoimen työpaikkojen korvautumista tekoälyllä kyseisen alan ammattilaisten näkemysten kautta. Kyselytutkimuksen tuloksina esitettiin 70 prosenttia kyselyyn vastanneista uskovan tekoälyn olevan mahdollinen korvaamaan manuaalisen kirjanpito työn tulevaisuudessa. Vastaajien näkemysten esitettiin johtuvan siitä, että kirjanpito työtä pidettiin tarpeeksi yksinkertaisena sekä toistuvan luonteen omaavana työnä, jonka vuoksi työn oletettiin olevan helpommin korvattavissa tekoälyllä. Edellä olevan lisäksi kyselyn tulosten oletettiin johtuvan siitä, että esimerkiksi kirjanpitositteita sekä tilinpäätöksiä tehdään jo nyt automaattisesti tietokoneilla, mikä vaikutti vielä enemmän vastaajien käsitykseen tekoälyn roolista ja mahdollisuuksista. Tekoälyn ja automaation vaikutusta laskentatoimen työalaaan ei voi siis kiistää.

Edellisen lisäksi Zhang ym. (2020) ovat väittäneet artikkelissaan sitä, että ei olisi epäilystäkään, että finanssialalle kehitetyt robotit voisivat korvata tulevaisuudessa ihmisen peruskirjanpidon työtehtävissä. Perusteluina Zhang ym. (2020) esittivät kyseisten robottien olevan jo tällä hetkellä tärkeä osa kirjanpitoa. Johtuen kirjanpidon monimutkaisesta lainsäädännöstä sekä kyseisen lainsäädännön tuottamasta työstä, ovat monet yritykset ulkoistaneet talouspalvelunsa kolmansille osapuolille. Ulkoisia talouspalveluja ja niiden tuottamaa panosta asiakasyrityksillä on myös tutkittu paljon. Esimerkiksi Carey (2015) on tutkinut ulkoistettujen kirjanpitäjien ja yrityksen suorituksen välistä yhteyttä, jossa tutkimuksessaan hän löysi positiivisen yhteyden ulkoisten kirjanpitäjien sekä yrityksen suoriutumisen välillä.

Tekoälyn seurauksena työn tehokkuuden kasvamisesta sekä peruskirjanpidon työhön vaadittavan resurssien käytön vähenemisestä johtuen on esitetty väitteitä, että asiakasyritykset saattaisivat haluta hintojen alentamista (Cooper ym., 2019). Aiheessa pitää kuitenkin ottaa huomioon, onko asiakasyritys ensisijaisesti tavoitellut ostamassaan talouspalvelussaan myös asiantuntijapuolta vai pelkkiä lainsäädännöllisiä numeroita – mikä vaikutus ostetun palvelun takana olevalla ihmistyön roolilla on siis ollut. Tutkimusta itse markkinakentältä eli palveluita ostavilta yrityksiltä ei ole tuotettu, vaan tutkimuksien kohteina ovat olleet talouspalveluita tuottavat yritykset. Näissä tutkimuksissa on keskitytty useimmiten ison, kansainvälisen organisaation näkemykseen tekoälystä ja tekoälyn vaikutuksesta organisaation laskentatoimen ammattilaisen työhön. (Cooper ym.,

2022; Cooper ym., 2019; Fernandez & Aman, 2018). Automaation ja tekoälyn merkityksen kasvaessa erityisesti taloushallinnon palveluja tuottavien yritysten parissa, on laskentatoimen alemman työtason ja rutiininomaisten tehtävien ennustettu vähenevän ja siirtyvän automaation sekä tekoälyn tehtäviksi. Monet pienyritykset kuitenkin ostavat yritystoimintaansa varten alemman tason tehtäviä, jotka täyttävät yrityksen lakisääteiset vaatimukset muun muassa kirjanpidon osalta. Tässä tutkimuksessa pyritään selvittämään, miten pienyritykset näkevät ihmisen roolin ostamissaan palveluissaan ja onko inhimillisen kontaktin merkitys kuinka laaja palveluita valittaessa.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset

Tämän kandidaatintutkielman tavoitteena on muodostaa käsitys siitä, minkälaisen näkemyksen pienyritykset muodostavat ihmisen roolista ulkoistetuissa talouspalveluissa ja miten he kokevat ihmisen roolin ostamissaan talouspalveluissa. Tutkielmassa keskitytään myös ymmärtämään pienyrityksien näkökulmaa siitä, miten ja minkälaisena he kokevat tekoälyn sekä automaation tuomat vaikutukset nyt ja tulevaisuudessa ostamiinsa ulkoisiin talouspalveluihin.

Tutkielman päätutkimuskysymyksinä ovat:

- *Minkälaisena pienyritykset kokevat ihmisen merkityksen ulkoistetuissa talouspalveluissa?*
- *Minkälaisiin tarpeisiin pienyritykset kokevat ostavansa ulkoistettua talouspalvelua ja miksi? (Esim. asiantuntijatarve / pelkkä tekninen, pakollinen suoritus)*
- *Minkälaisena pienyritykset kokevat tulevaisuudessa ulkoistetun taloushallinnon ja ihmisen roolin?*

Tämä tutkielma on rajattu koskemaan pienyrityksiä, jotka ovat määritelty tarkemmin kohdassa 1.4. keskeiset käsitteet. Tutkimus on rajattu koskemaan pienyrityksiä, sillä niiden määrä yhteiskunnallisesti on hyvin merkittävä. Vuoden 2020 perusteella tehdyn tilaston mukaan pienyritysten määrä on noin 98,9 prosenttia kaikista Suomessa toimivista yrityksistä (Tilastokeskus, 17.12.2021). Tutkimuksen rajaus on lisäksi kohdistettu pienyrityksiin, sillä kyseisen koon yrityksillä on talouspalvelut/ -palveluja useimmin ulkoistettuna verrattuna pk-yrityksiin tai suuriin yrityksiin, joilla saattaa olla talouspalveluille oma sisäinen yksikkönsä. Näiden ohella haastateltavien määrän ollessa

suhteessa vähäinen, on järkevämpää valita haastateltavat tietystä kohdejoukosta, jotta haastateltavista saadaan muodostettua yhteneväisempi aineisto aiheanalyysiä varten.

1.3 Tutkimuksen kulku

Kandidaatintutkielman johdantoluvussa käsitellään ja kerrotaan tutkimuksen taustasta sekä esitellään tutkimusaihe ja tutkimuksen kysymykset. Seuraavassa luvussa käsitellään tutkimuksen teoriataustaa ja aikaisempaa kirjallisuutta liittyen ulkoistettuihin talouspalveluihin liiketoiminnassa sekä laskentatoimen työnkuvaan ja automaatioon. Kolmannessa luvussa käsitellään aineiston valintaa, aineiston keruuta sekä aineiston analyysimenetelmää ja menetelmän toteutusta. Kolmatta lukua seuraa neljäs luku, jossa esitellään aineiston analyysiä sekä analyysistä saatuja tuloksia. Viidennessä ja viimeisessä luvussa muodostetaan tutkielman johtopäätökset ja yhteenveto sekä alustetaan mahdollisia jatkotutkimusmahdollisuuksia.

1.4 Keskeiset käsitteet

Ulkoistaminen

Ulkoistaminen määritellään tavaroiden tai palveluiden hankinnaksi organisaation ulkopuolisilta toimijoilta (Lankford, & Parsa, 1999). Sillä tarkoitetaan sopimus pohjaista, tietyn yrityksen tai organisaation toiminnon tai osan siirtämistä kolmannen osapuolen tehtäväksi maksua vastaan (Patel & Aran, 2005, 7). Ulkoistamisen tavoitteena on tehostaa yrityksen tai organisaation toimintaa vapauttamalla resursseja siirretystä toiminnosta sekä tuottaa yrityksille asiantuntijapalveluita, joihin yrityksellä ei itse ole resursseja. Tässä tutkielmassa ulkoistamista ei kuitenkaan käsitellä koko laajuudessaan, vaan tutkielmassa keskitytään talouspalveluiden ulkoistamiseen pienyrityksien kontekstissa.

Automaatio & tekoäly

Tässä tutkimuksessa automaation sekä tekoälyn käsitteet määritetään laskentatoimen tutkimusten kautta. Laskentatoimen tutkimuksissa automaatio eli RPA (Robotic Process Automation) käsitetään ohjelmistojen käyttönä automatisoimaan liiketoiminnan toistuvia rutiiniprosesseja (Cooper ym. 2019; Kokina & Blachette, 2019). Tekoäly eli AI (Artificial Intelligence) taas käsitetään ohjelmoidun koneen kykynä jäljitellä ihmisen mukaista

toimintaa, kuten viestintää tai päätöksentekoa. Tekoälyn tarkoituksena on saada tarkempia tuloksia ja säästää aikaa esimerkiksi suurien tietomassojen käsittelyn yhteydessä. (Stancu & Duțescu, 2021). Molemmat termit voidaan käsittää joukkona koneiden sekä ohjelmistojen hyödyntämistä, jossa tavoitteena on muodostaa parempi sekä tehokkaampi lopputulema.

Pienyritykset

Pienyrityksillä tarkoitetaan kirjanpitolain 4c §:n (Kirjanpitolaki 1336/1997) mukaan kirjanpitovelvollisia yrityksiä, joidenka palveluksessa toimii vähemmän kuin 50 henkilöä ja jonka liikevaihto tai taseen loppusumma on alle 10 miljoonaa euroa. Kirjanpidossa pienyrityksen rajaksi määritetään seuraavat: 1) Yrityksen taseen loppusumma 6 000 000 euroa, 2) Yrityksen liikevaihto 12 000 000 euroa ja 3) Yrityksen tilikauden aikana palveluksessa keskimäärin 50 henkilöä. Tässä tutkimuksessa pienyritykseksi määritetään kuitenkin tilastokeskuksen (2022) määritelmän perusteella yritys, jonka palveluksessa on vähemmän kuin 50 henkilöä ja taseen loppusummina on alle 10 miljoonaa euroa.

2 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tutkimuksen ensimmäisessä teoriaosiossa (2.1) käsitellään ulkoistamisen käsitteen historiaa sekä sen merkitystä yritysten liiketoiminnassa nykypäivänä ja ihmisen roolia ulkoistetuissa talouspalveluissa. Ulkoistamiseen liittyy useita eri teoria- sekä strategiamalleja, mutta tutkielman aiheen kannalta teoriaosiossa keskitytään pääasiassa talouspalvelujen ulkoistamisen vaikutuksiin ja tuloksiin nykyisessä yritysmaailmassa. Toisessa teoriaosiossa (2.2) keskitytään taas automaatioon sekä tekoälyyn ja niiden vaikutukseen laskentatoimen alan työnkuvaan. Lopuksi kolmannessa kohdassa (2.3) aiemmista teoriaosioista ja niiden alaosioista muodostetaan yhteinen kokonaisuus, jossa pohditaan yhteyttä ulkoistamisen ja laskentatoimen työnkuvan muuttumisesta automaation seurauksena.

2.1 Ulkoistetut talouspalvelut liiketoiminnassa

2.1.1 Ulkoistamisen käsite ja historia

Käsitteenä ulkoistamisella tarkoitetaan tuotteiden tai palveluiden hankintaa organisaation ulkopuolisilta eli kolmansilta toimijoilta. Patel ja Aran (2005, 7) ovat määritelleet liiketoiminnan toimintojen ulkoistamisen näin: BPO (business process outsourcing) voidaan määritellä sopimusperusteisena palveluna, jossa yksi tai useampi liiketoiminnan prosessi siirretään kolmannelle osapuolelle, joka puolestaan ottaa haltuun prosessin johtamisen sekä sen jatkuvan ylläpitämisen. Ulkoistamisen termi taas juontaa juurensa 1970-luvulle, jolloin tuotantoyritykset alkoivat etsimään ja palkkaamaan ulkopuolisia yrityksiä hallitsemaan kaikkia muita paitsi välttämättömiä prosesseja tehostaakseen omaa toimintaansa, onnistuen siinä (Corbett, 2004). Ulkoistaminen nähtiin yhtenä liiketoimintastrategiana ensimmäisen kerran kuitenkin vasta vuonna 1989 (Mullin, 1996), vaikka sen ydinidea oli ollut jo pitkään maailmalla esillä. Teknologian ja digitalisaation vauhdittaman kasvun ansiosta myös ulkoistamisen toiminto on kasvattanut rooliinsa maailmalla, joka on johtanut monen erilaisen ulkoistamisesta johdetun teorian sekä strategian kehitykseen. Muun muassa Perunović & Pedersen (2007) ovat koonneet yhteen ja esittäneet artikkelissaan ulkoistamiseen liittyviä eri teorioita. Artikkelissa esitellään muun muassa Transactions costs economics -teoria (suom. Transaktiokustannusteoria)

joka Perunovićin & Pedersenin (2007) mukaan on kaikista käytetyin teoria ulkoistamisessa, tarjoamalla parhaimmat mahdolliset työkalut organisaatioille ulkoistamis päätöksentekoon liittyen. TCE-teorian mukaan palveluita tulisi järjestää joko oman yrityksen resurssien kautta tai markkinoilla olevien vaihtoehtojen mukaisesti sen mukaan, kumpi on edullisempaa (Hallila, 2019).

2.1.2 Talouspalvelujen ulkoistamisen merkitys nykyajan liiketoiminnassa

Ulkoistamisella on jo pitkään ollut iso vaikutus yritysten liiketoimintaan sekä strategiaan. Monet erinäiset palvelut, jotka perustuvat lainsäädäntöön tai muuhun erityiseen osaamisalueeseen ovat useimmiten hyvin pitkälle vietyjä ja kehitettyjä – niin, ettei yksittäisellä pienyrityksellä ole resursseja hallita näitä kaikkia osa-alueita. Yksi näistä pitkälle kehitetyistä ja pienyrityksillä ulkoistetuista palveluista on talouspalvelut, joihin liittyvät tiukat lainsäädännölliset ja kirjanpidolliset vaatimukset. Vaikka talouspalvelut ovatkin laajasti ulkoistettuja varsinkin pienyrityksillä, on ulkoistamisen sekä yrityksen suoriutumisen ja liiketoiminnan kehittymisen välillä löydetty hyvinkin positiivisia tekijöitä. Esimerkiksi Carey (2015) on tutkinut ulkoistettujen kirjanpitäjien ja pk-yritysten suorituksen välistä yhteyttä, jossa tutkimuksessaan hän löysi positiivisen yhteyden ulkoisten kirjanpitäjien sekä pienyritysten suoriutumisen välillä. Samassa tutkimuksessa Careyn (2015) pienyrityksiä suuremmilla yrityksillä eli pk-yrityksillä ulkoistettujen talouspalveluiden ja suoriutumisen välinen yhteys ei ollut yhtä selvä.

Yhdeksi selittäväksi tekijäksi ulkoisten talouspalvelujen sekä pienyritysten positiivisen suoriutumisen välille voisi esittää sen, että jo lähtökohtaisesti yritykset ovat lähteneet hakemaan ulkoistetusta palvelusta ulkoista asiantuntemusta. Tätä perustelee esimerkiksi Everaert & Sarens & Rommel (2007) tekemässään tutkimuksessa Belgiassa sijaitsevista pk-yrityksistä. Tutkimuksensa tuloksina Everaert ym. (2007) toivat esiin, että talouspalvelujen ulkoistamisen pääsyynä oli kustannusten vähentämisen sijasta ulkopuolinen asiantuntemus. Lahirin (2015) teettämässä kirjallisuuskatsauksessa käsiteltiin 57 eri empiiristä tutkimusartikkelia, joissa tutkittiin ulkoistamisen ja yrityksen suorituskyvyn suhdetta 20 vuoden ajanjaksolla. Vastauksena tutkimuskysymykseen ja kahden tekijän väliseen yhteyteen Lahiri (2015) esittää: ”kyllä, mutta ei aina”. Tutkimuksessa todetaan, että ulkoistamisella voi olla sekä positiivisia, negatiivisia, sekalaisia että ei lainkaan vaikutusta yrityksen toimintaan. Tutkimuksen

yhteenvetotulokset antavat suuntaa siihen, että ulkoistamisen vaikutukset riippuvat paljolti siitä, miten johto suunnittelee, havaitsee ja toteuttaa ulkoistamisen. Lähtökohtaisesti nykypäivänä voisi ajatella, että jos siirtää resursseja sekä aikaa vieviä toimintoja ulkoisille asiantuntijoille, voi näistä ulkoistetuista palveluista saada paljonkin irti omaan liiketoimintaansa – huolimatta niiden hieman isommista kustannuksista. Erilaisten lainsäädäntöjen ja standardien vilistessä silmien edessä ja kasvattaessa oman lajinsa määrää, ei pienyrityksellä voi olla resursseja ottaa kaikkia haltuun, vaan tavaksi on Weidenbaumin (2005) mukaan tullut keskittyä yrityksen ydinosaamiseen ja siirtää suurin osa erityisasiantuntemusta vaativista tehtävistä muualle.

2.1.3 Ihmisen merkitys ulkoistetuissa talouspalveluissa

Laskentatoimen tutkimuksissa ja teorioissa ihmisen merkitystä ulkoisena palveluntarjoajana on tutkittu huomattavan vähän ja tutkimukset ovat keskittyneet enemmän mielikuvaan kirjanpitäjästä sekä hänen työstään (Baldvinsdottir ym., 2009; Brouard ym., 2016; Caglio ym., 2018). Yhtenä vaikuttavana tekijänä kirjanpitäjän rooliin keskittyvien tutkimusten vähyden takana voi olla se, että palveluiden takana on ollut aina ihminen, eikä mikään muu. Ennen teknologian ja digitalisaation kehitystä sekä ennen tietokoneiden yleistymistä, jokainen kirjaus, tosite sekä sopimus tehtiin käsin tai manuaalisesti ihmisten toimesta ilman sähköisten apuvälineiden ja automaation tukea. Kirjanpitäjästä on perinteisesti käsitetty objektiivisena, tunteettomana ja yksityiskohtiin takertuvana työntekijänä. Tätä kautta ammatista ja kirjanpitäjistä on muodostettu hyvin stereotyyppinen kuva tylsänä ja epämiellyttävänä ammattina, vaikkakin nykyaikana tämä käsitys on alkanut joiltain osin muuttumaan (Baldvinsdottir ym., 2009). Yhtenä syynä tämän stereotypian muodostumiselle voi juuri ollakin aikaisemmin mainitut rutiinien ja manuaalisten töiden määrä ennen automatiikan ja tekoälyn tuloa.

Teknologia ja digitalisaatio on kehittynyt kuitenkin huimaa vauhtia ja nämä tekijät ovat ottaneet oman osansa yhteiskunnassa tehtävästä työstä ja nykyaikana myös ihmisen rooli käsitetään olennaisena ja tärkeänä erilaisissa palveluissa. Hyvänä esimerkkinä voidaan pitää muun muassa Berryn, Sweetingin & Goton (2006) tekemää tutkimusta ulkoisten yritysneuvojen vaikutuksesta pk-yrityksien liiketoimintaan, jossa löydöksenä oli näiden neuvojen positiivinen yhteys pk-yritysten kasvuvauhtiin. Berry ym. (2006) mukaan halutuimpia neuvonantajia olivat ulkoiset kirjanpitäjät sekä erilaiset verkostokontaktit.

Aikaisempaa tutkimasta ihmisen merkityksestä ulkoistetuissa talouspalveluissa on ollut vain vähän, eikä ihmisen roolia tutkimuksissa ole pidetty niiden ydinasiana. Yhtenä pääsyyntä tälle voikin olla se, että ihmisen on aina oletettu olevan tärkeässä roolissa ja tärkeä tekijä ulkoisissa talouspalveluissa. Viitaten aiempaan teoriakappaleeseen 2.1.2, tutkimuksia tilitoimistoista ja kirjanpitolpalveluista ja näiden hyödyistä yritykselle on kuitenkin tehty ja tutkimusten tulokset ovat osoittaneet palveluiden hyödyllisyyden. Koska ihminen on pääasiassa ollut koko ajan näiden palveluiden takana tuottamassa informaatiota, voidaan ihmisen päätellä olevan tärkeässä roolissa ulkoistetuissa talouspalveluissa. Taas tutkimukset automaatiosta sekä tekoälystä ja ihmisen korvaamisesta roboteilla ja automaattisilla prosesseilla muun muassa kustannusten parantamiseksi ovat kuitenkin lisääntyneet viime aikoina. Seuraavassa teoriakappaleessa keskitytään siihen, minkälaisena automaation sekä tekoälyn ja niiden vaikutusten laskentatoimen työnkuvaan kuvataan olevan ja miten kyseiset vaikutukset koetaan suhteessa talouspalveluiden työpaikkoihin sekä ihmisen rooliin niissä.

2.2 Automaation sekä tekoälyn vaikutus laskentatoimen työnkuvaan

Laskentatoimen kirjallisuudessa on ennustettu ja tutkittu paljon automaation ja tekoälyn suhdetta laskentatoimen työnkuvaan ja miten se tulisi sitä muuttamaan. Tutkimuksissa sekä artikkeleissa on pohdittu ja arvioitu, minkälainen vaikutus tekoälyllä tulee olemaan yleisesti yhteiskuntaan ja sen prosesseihin sekä eri alan työpaikkoihin. Erityisesti laskentatoimen ja taloushallinnon ammattitehtäviä voidaan pitää yhtenä ryhmänä, joiden tulevaisuuden työnkuva tulee eniten muuttamaan tekoälyn toimesta (Stancheva-Todorova, 2018). Leitner-Hanetseder ym. (2021) ovat tekemässään tutkimuksessa laskentatoimen työn siirtymästä esittäneet, että laskentatoimen sektorilla olevat nykyiset tehtävät ja tarvittavat taidot tulevat kokemaan suuria muutoksia seuraavan kymmenen vuoden aikana tekoälypohjaisen digitalisaation seurauksena. Lisäksi Slyozko & Zahorodnya (2016) puhuvat artikkelissaan ”Neljännestä teollisesta vallankumouksesta”, joka on muuttamassa kirjanpidon käytännön toimintamalleja enemmän ohjelmistoista riippuvaisiksi.

Tutkimukset ovat eivät ole kuitenkaan olleet täysin yksimielisiä siitä, miten tekoäly tulee loppupeleissä vaikuttamaan laskentatoimen ammattiryhmää. Esimerkiksi Zhang ym. (2020) esittää, että tekoälyn ollessa jo nyt tärkeä osa kirjanpitoa, ei ole epäilystäkään siitä,

että tekoäly tulisi korvaamaan ihmisiä kirjanpidon perustehtävissä. Toisaalta Stancheva-Todorova (2018) on tutkimuksensa tuloksena nostanut esiin, että uhka työvoiman vähenemiselle tekoälyn seurauksena on nykyään enemmän myytti kuin todennäköinen tulevaisuuden tapahtuma, ja että olemme siirtymässä automaation uhkakuvista kohti tekoälyn ominaisuuksien omaksumista taloushallinnon töiden osalta. Aiemman lisäksi esimerkiksi Emetaram & Unchime (2021) on tuonut esiin tutkimuksensa lopputuloksena päätelmän, että tekoälyn tuoma etu on suuri – ja että taloushallinnon ihmisten täytyy vain ottaa se vastaan ja yhdistää osaksi omaa toimintatapaa ammatillisen lopputuloksen maksimoiseksi. Fernandez & Aman (2018) taas tutkivat yhtä suurinta talouspalveluja tarjoavaa kansainvälistä yhtiötä ja RPA:n (Robotic Process Automation) vaikutusta yhtiön tarjoamiin talouspalveluihin. Fernandez & Aman (2018) tuloksen mukaan automatiikalla oli merkittävä vaikutus työn muutoksessa ja työtuntien vähenemisessä ja tätä kautta myös työntekijöiden määrän vähenemisessä. Toisaalta Cooper ym. (2019) teettämässä tutkimuksessa RPA:n käyttöönottamisesta Big 4 - yrityksissä haastateltavat eivät olleet tutkimuksen hetkellä vähentämässä rekrytoinnin resursseja huolimatta automaation kehityksestä. Cooper ym. (2019) toteavat tutkimuksessaan kysymyksen olevan edelleen, tuleeko rekrytointi vähenemään tulevaisuudessa työntekijöiden tehokkuuden kasvaessa automaatiosta johtuen.

Vaikka tutkimukset ja ennusteet tekoälyn roolista ovat ristiriitaisia, on selvää, että tekoälylle tulee olemaan vaikutusta laskentatoimen työnkuvaan. Leitner-Hanetseder ym. (2021) ovat tutkimuksessaan todenneet, että vaikka tietyt ydinroolit ja -tehtävät tulevat tulevaisuudessakin pysymään laskentatoimen sektorilla, tulevat jotkut näistä ydintehtävistä siirtymään tekoälyn ja automaation suorittamiksi. Aiemman ohella on todettu integraation ja sulautumisen tapaista, jossa ihmisten tulee tietoisesti oppia hyödyntämään uutta tekoälyä ja joiltain osin tehdä yhteistyötä tekoälypohjaisen teknologian kanssa (Leitner-Hanetseder ym. 2021). Tekoälyn tullessa vaikuttamaan palveluihin, niiden laatuun ja tehokkuuteen, on pohdittu, miten asiakkaat ja palveluita ostavat yritykset tulevat tähän reagoimaan. Cooper ym. (2019) mukaan automaatiolla ei ole ollut kuitenkaan vielä vaikutusta palveluiden hintoihin, mutta huolenaiheena on juuri aiemmin esitetty asiakkaiden vaatimus hintojen alentamisesta johtuen työntekijöiden tehokkuuden lisäyksestä ja tätä kautta työtuntien vähenemisestä.

2.3 Yhteenveto ulkoistamisesta, talouspalvelujen ostosta sekä ihmisen roolista

Ulkoistaminen on ollut jo useamman vuosikymmenen tärkeässä roolissa osana yrityksen omaa liiketoimintaa, ja tekoälyn sekä automaation roolin kasvaminen on vain vauhdittanut kyseistä prosessia. Liiketoimintojen ydinosaamisen syventyminen (Weidenbaum, 2005) on vienyt yritysten liiketoiminnan siihen tilanteeseen, jossa yritysten on parempi ulkoistaa kaikki palvelut, jotka eivät ole liiketoiminnassa keskeisessä osassa, osaavammille toimijoille. Talouspalvelut ovat pitkään olleet yksi näistä osa-alueista, joiden ulkoistaminen on kasvanut erikoistumisen syventymisen myötä. Talouspalveluiden ulkoistamisella on nähty monia positiivisia vaikutuksia erityisesti pienyritysten keskuudessa, jossa yrityksen resurssit ovat yleensä vielä hyvin ja rajalliset ja toiminta keskittyy pelkkään ydinliiketoimintaan. Lisäksi tutkimusten perusteella voidaan esittää, että yritykset hakivat ulkoistetuilta talouspalveluilta apua paljon muitakin toimintoja kuin tavallisia lakisääteisiä tarpeita varten, kuten esimerkiksi yritysneuvontaan sekä taloushallinnon päätöksiin.

Huolimatta aikaisemman tutkimukseen puutteesta ihmisen roolista ja merkityksestä, voidaan taloushallinnon tehtävissä ihminen käsittää tärkeänä tekijänä ja suurimmalta osin kaikkien palvelujen lähtökohtaisena tuottajana. Automaation ja tekoälyn tuomaan muutokseen keskittyvissä tutkimuksissa on kuitenkin nähtävissä, että ihmisen roolin ennustetaan muuttuvan ja joidenkin työtehtävien ja -taitojen väistyvän aiemmin mainittujen tekoälyn sekä automaation tullessa tilalle. Selvää tutkimusta siitä, miten ja kuinka paljon kyseiset tekijät tulevat vaikuttamaan, ei ole. Monet tutkimukset ovat keskittyneet ennustamiseen ja perustelleet, että ihmisten tulisi adaptoitua ja tehdä tiivistä yhteistyötä kehittyvän teknologian kanssa saadakseen parhaimman mahdollisen lopputuloksen. Aihetta ei ole siis aikaisemmin tutkittu inhimillisestä sekä sosiaalisesta näkökulmasta katsoen, vaan tutkimuksissa on keskitytty joko ulkoisen kirjanpitäjän tuomiin vaikutuksiin yrityksen liiketoimintaan tai tekoälyn ja automaation tuomiin vaikutuksiin laskentatoimen alan kentälle. Erityisesti sen keskustelun vuoksi, että tekoälyllä on arveltu olevan mahdollisuus syrjäyttää ihmisen tekemä työ ja rooli ainakin osittain laskentatoimen työkentällä, on tärkeää ottaa huomioon myös palveluita ostavien yritysten näkökulma. Yritykset voivat tehostaa toimintojansa tekoälyllä ja automaatiolla huomattavan paljon, mutta onko palveluita haluavilla yrityksillä tavoitteena myös

kustannustehokkuus – vai kenties asiantuntijuus ja inhimillinen rooli? Tutkimalla palveluita ostavia yrityksiä ja heidän näkökulmiensa ihmisen roolista sekä merkityksestä ulkoistetuissa talouspalveluissa voidaan ymmärtää paremmin sitä, mitä yritykset tavoittelevat ostamassaan talouspalvelussa ja kuinka tärkeänä yritykset käsittävät ihmisen roolin talouspalvelun takana.

3 AINEISTO JA MENETELMÄT

3.1 Tutkimusmenetelmät

Tämän tutkimuksen tavoitteena on muodostaa käsitys ulkoisia talouspalveluja ostavien pienyrityksien kokemuksista ja näkemyksistä ihmisen roolista ja merkityksestä kyseisissä ulkoistetuissa talouspalveluissa. Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata tutkimusongelmiin liittyviä kysymyksiä ilmiönä ja selvittää, minkälaisena tutkimuksen kohdeyritykset käsittävät ihmisen roolin ostamissaan palveluissa. Tämän kandidaatintutkielman tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää aineiston laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Tuomen & Sarajärven (2018) mukaan laadullinen tutkimus on tutkimustyyppiltään empiiristä, ja laadullisessa tutkimuksessa on kyse empiirisen analyysin tavasta tarkastella havaintoaineistoa ja argumentoida. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole pyrkiä yleistämään löydöksiä, vaan kuvamaan tiettyä ilmiötä ja ymmärtämään sen toimintaa (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 73).

3.2 Aineiston kuvaus ja haastateltavien esittely

Tämän kandidaatintutkielman empiirinen aineisto koostuu kolmesta eri kohdeyrityksestä saadusta haastatteluaineistosta. Haastatteluihin valitut yritykset ovat suomalaisia pienyrityksiä, jotka kaikki toimivat eri toimialoilla. Nämä kyseiset toimialat lukeutuvat konsultointi-, rekrytointi- sekä muuttopalvelutoimialaan. Tutkimus on tehty laadullisena tutkimuksena, joten aineistoista saatuja johtopäätöksiä ja lopputuloksia ei ole tarkoitus yleistää, vaan tarkoituksena on muodostaa haastatteluaineiston pohjalta ilmiö tutkittavasta aiheesta. Haastatteluaineisto keskittyy suomalaisiin pienyrityksiin, joten aiheen ulkopuolelle on rajattu kaikki muut pienyrityksiä isommat yritykset (pienyrityksien määritelmä kohdassa 1.4) sekä kaikki ulkomaiset yritykset. Haastattelurunko on tämän tutkimuksen liitteessä 1.

Empiiristä aineistoa varten tehdyissä kolmessa haastattelussa jokaisessa oli yksi haastateltava mukana. Aineistonkeruu toteutettiin anonymisti, eli haastateltavien ja yrityksien nimiä ei tutkimuksessa esitetä. Tutkimuksen analyysissä sekä tuloksissa haastateltavista käytetään nimityksiä haastateltava A, haastateltava B sekä haastateltava

C. Näin ollen tässä tutkimuksessa haastateltavien henkilökohtaiset tiedot tai nimet eivät liity aineiston analyysiin eivätkä tuloksiin.

Ennen varsinaisia tutkimuskysymyksiä, haastateltavilta tiedusteltiin asema, yleinen tietämys laskentatoimesta sekä taloushallinnosta ja yrityksen puolesta taas niiden koko, ikä ja toimiala. Kokoluokassa kaikki yritykset sijoittuivat pienyrityksien kokoluokkaan, vaihdellen yhden henkilön yrityksestä useamman kymmenen henkilön yritykseen. Haastateltava A:n yrityksen ikä on noin 10 vuotta ja haastateltava toimii yrityksessään omistajayrittäjänä / toimitusjohtajana ja kertoo taustatietämyksensä laskentatoimesta olevan kohtalainen ja perusasioiden olevan hallussa. Haastateltava B taas toimii yrityksessään omistajayrittäjänä ollessaan yrityksensä ainoa työntekijä. Haastateltava B:n yrityksen ikä on noin vuosi ja haastateltavan yleinen taustatietämys laskentatoimesta on kohtalaisella tasolla, painottaen myös perusasioiden osaamista käytyjen yrittäjäkursseiden kautta. Haastateltava C taas työskentelee yrityksessään omistajayrittäjänä ja yrityksen ikänä on suunnilleen 2,5 vuotta. Haastateltava C:n yleinen tietämys laskentatoimen asioista on kohtalainen, joutuessaan opiskelemaan asioita taloushallinnosta yrittäjyyden vuoksi.

3.3 Aineiston keruu

Tutkielman aineisto kerättiin puolistrukturoitujen haastattelujen avulla. Hirsjärven & Hurmeen (2008) mukaan haastattelu on kaikista käytetyimpiä tiedonkeruumuotoja ja erityisesti vapaamuotoisten tai vähän strukturoitujen haastattelumenetelmien käyttö on lisääntynyt. Haastattelu on myös hyvin joustava menetelmä, joten se sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 34). Haastattelussa on tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa kyseisestä asiasta (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Hirsjärvi & Hurme (2008) esittelevät yhtenä puolistrukturoituna haastatteluna teemahaastattelun, jossa he esittävät Eskolan & Suorannan (1998) tutkimuksen mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa kysymyksen olevan kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Puolistrukturoidulle haastattelulle on ominaista, että jokin haastattelun näkökulma on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia (Tuomi & Sarajärvi, 2008). Puolistrukturoidussa eli teemahaastattelussa puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys ((Hirsjärvi & Hurme, 2008, 48), joten sen toteuttamistapa on

huomattavasti vapaampi kuin perinteisen kyselylomakkeen. Puolistrukturoidussa haastattelu sopii tilanteisiin, jossa on päätetty haluttavan tietoa tietyistä asioista eikä haastateltaville haluta antaa liikaa vapauksia haastattelutilanteessa.

Tutkielman haastattelut toteutettiin marraskuussa 2022 kolmelle eri kohdeyritykselle. Haastateltavista kaikki henkilöt valikoituivat henkilökohtaisten kontaktien kautta ja sen perusteella, että haastateltavat sopivat tutkimuksessa esitettyjen rajausten kriteereihin. Haastateltavat olivat kaikki yrityksissä asemassa, jossa oli pääsy yrityksen taloustietoihin sekä päätäntävalta yrityksen liiketoimintaan. Haastatteluista kaksi toteutettiin videohaastatteluina Microsoft Teams-sovelluksen avulla ja yksi paikan päällä. Kaikille haastateltaville kerrottiin ja lähetettiin tiedosto opinnäytetutkimuksen tietosuojailmoituksesta. Kaikki haastateltavat olivat tietoisia, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja haastattelut nauhoitettiin haastateltavien suostumuksella. Haastateltaville myös informoitiin, että tutkimuksen analyysissa ja tulosten esittämisessä ei tulla käyttämään yritys- tai nimikohtaisia tietoja, vaan haastatteluista saatu henkilöiden ja yritysten nimet esitetään anonymisti.

Tutkielman aiheen kannalta haastateltavilta varmistettiin, ovatko haastatteluja varten yritykset ulkoistaneet talouspalvelunsa kolmannelle toimijalle. Kaikki kolme haastatteluja varten kysytyt yritykset olivat näin tehneet, joten ylimääräistä kartoitusta haastateltavista ei tarvinnut muodostaa. Aineistonkeruussa käytettiin ennalta laadittua haastattelulomaketta, jota käytettiin jokaisella haastateltavalla. Haastattelukysymysten runko oli valmiiksi jaettu kolmeen eri teemaan, jossa ensimmäiseksi kysyttiin yritysten perustiedot sekä keskityttiin yritysten ulkoistamiin talouspalveluihin ja syihin ulkoistamisen takana. Toisessa teemassa siirryttiin keskustelemaan yritysten käsityksistä liittyen ulkoistettujen talouspalvelujen takan olevaan ihmisen rooliin ja siihen, minkälaisena yritykset käsittävät ihmisen merkityksen ulkoistetuissa talouspalveluissa. Viimeisenä teemana käsiteltiin tekoälyä sekä automatisointia ja sen tulevaisuutta ulkoistetuissa talouspalveluissa haastateltavien näkökulmista. Haastattelujen jälkeen haastattelut litteroitiin tekstiksi ja litteroinnin jälkeen saatu aineisto pelkistettiin ja aineistosta poistettiin tutkimukselle epäoleellinen aineisto, kuten esimerkiksi henkilökohtaiset keskustelut.

3.4 Analyysimenetelmä ja toteutus

Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, joka sisältää teoreettisia kytkentöjä niin, että teoriaa voidaan käyttää apuna, mutta aineiston analyysi ei pohjautu suoraan teoriaan. Aikaisemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaava, vaan uusia ilmiöitä sekä ajatuksia esiin tuova. (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Teoriaohjaava sisällönanalyysi siis keskittyy siihen, mitä asioita, aiheita tai teemoja aikaisempi teoriaineisto on esittänyt, miten ne ilmenevät aineistossa ja mitä uutta aineiston pohjalta voitaisiin päätellä sekä aikaisempaan teoriaan viitaten tai siihen pohjautumatta. Tämän tutkielman aineistona toimi haastattelut kolmeen eri kohdeyritykseen ja sisällönanalyysia tehdessä näistä haastatteluista pyrittiin etsimään tutkimuskysymyksiä koskevia, yhtenäisiä havaintoja ja muodostamaan niistä uusia johtopäätöksiä. Aineiston analyysillä luodaan siis selkeyttä aineistoon, jotta voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Haastatteluiden jälkeen ensimmäisenä vaiheena saatu haastatteluaineisto litteroitiin, ja tästä litteroidusta aineistoista muodostettiin sisällönanalyysi. Toisena vaiheena litteroitu aineisto pelkistettiin, eli aineistosta karsittiin pois tutkimukselle epäolennainen osa.

4 AINEISTON ANALYYSI JA TULOKSET

Tämän tutkielman tavoitteena on muodostaa käsitys ihmisen roolista ulkoistetuissa talouspalveluissa pienyrityksien näkökulmasta ja vastata tutkielmassa esitettyihin tutkimusongelmiin:

- *Minkälaisena pienyritykset kokevat ihmisen merkityksen ulkoistetuissa talouspalveluissa?*
- *Minkälaisiin tarpeisiin pienyritykset kokevat ostavansa ulkoistettua talouspalvelua ja miksi? (Esim. asiantuntijatarve / pelkkä tekninen, pakollinen suoritus)*
- *Minkälaisena pienyritykset kokevat tulevaisuudessa ulkoistetun taloushallinnon ja ihmisen roolin?*

4.1 Ulkoistetut talouspalvelut

Tässä osiossa käsitellään haastatteluiden pohjalta muodostettuja tulkintoja yrittäjien näkemyksistä ja suhtautumisesta ulkoistettuihin talouspalveluihin. Osion tarkoituksena on syventyä tutkimuksen kohteena olevien yritysten talouspalvelutoimintoihin ja alustaa tutkimuksen seuraavat analyysivaiheet. Haastateltavilta ja yrityksiltä kysyttiin talouspalveluista, mitkä toiminnot ovat ulkoistettuina ja mitkä toiminnot yritys tekee itse. Lisäksi haastateltavilta tiedusteltiin mahdollisia syitä ulkoistamisen takana ja kauanko nämä kyseiset palvelut ovat olleet ulkoistettuna.

Haastateltava A:n yrityksellä on ulkoistettuna suurin osa talouspalveluista, muun muassa kirjanpito sekä verotus kirjanpitoon liittyen. Lisäksi yrityksellä on palkkahallinnosta ulkoistettuna kokonaan palkkojen laskenta sekä maksupuoli. Osto- ja myyntilaskut yritys tekee ja käsittelee itse taloushallintosovelluksen kautta, mutta tilitoimistolle on ulkoistettu myynti- ja ostolaskujen tiliöinti sekä kirjaaminen. Lisäksi haastateltava A kertoi tekevänsä myyntisaamisten seurannan yhteistyössä kirjanpitotoimiston kanssa. Sama kirjanpitotoimisto suorittaa yritykselle myös vuosittain tilinpäätöksen ja veroilmoituksen teon. Haastateltava A kertoi myös ajoittain ostavansa lisäpalveluja tilitoimistolta, kuten välitilinpäätöksiä ja raportteja kilpailutuksia sekä lakisääteisiä toimintoja varten.

Haastateltava B:llä on ulkoistettuna kirjanpito kokonaisuudessaan, johon kuuluu myös tilinpäätökset ja veroilmoitukset. Yritys tekee itse myynti- ja ostolaskut, mutta kaikki muu on tilitoimistolla tehtävänä. Haastateltava B ei ole tilannut tähän mennessä mitään ylimääräisiä toimeksiantoja tilitoimistolta yrityksen ollessa vasta vuoden ikäinen, mutta koki tulevaisuudessa tälle olevan ehkä tarvetta.

Haastateltava C:llä on myös ulkoistettuna kirjanpito sekä siihen kuuluvat osa-alueet, mutta myyntilaskut yritys tekee itse. Tämän lisäksi yritys tarkistaa itse palkat, mutta kirjanpitäjä hoitaa niiden maksun järjestelmän kautta. Haastateltava C kuitenkin kertoi yrityksen tarkistavan ja käyvän kuukausittain läpi kirjanpidon eri osa-alueita, kuten esimerkiksi kuukausittaisia väliraportteja. Ylimääräisiä toimeksiantoja sekä laskelmia yritys ei tilannut erikseen tilitoimistolta, vaan haastateltava kertoi etsivänsä tarvittavat laskelman kirjanpito-ohjelman kautta.

Kaikki haastateltavat kertoivat ulkoistaneensa talouspalvelut alusta lähtien, tavoitteenaan kohdistaa omat resurssit ydinliiketoimintaan ja ulkoistaa lakisääteiset ja aikaa vievät hallintotoimet muualle. Ulkoistamiselle päällimmäisiksi syiksi nostettiin kirjanpidon oikeellisuus ja taloustietojen virheettömyys sekä se, että taloustiedot olisivat mahdollisimman läpinäkyviä ja riskittömiä. Tärkeintä, mitä yritykset talouspalveluissaan tavoittelivat, koskivat juuri näitä aikaisemmin mainittuja oikeellisuuteen, läpinäkyvyyteen ja asiantuntijapalveluun liittyviä asioita. Näiden lisäksi tärkeintä oli ulkoiselta kirjanpitäjältä saada tukea ja tietämystä kirjanpidollisiin asioihin. Haastateltava A toi haastattelussaan esille myös sen, kuinka ulkoistetusta talouspalvelusta oli tullut perinteisen kirjanpitopalvelun lisäksi myös tukea päätöksentekoon sekä liiketoiminnallisista että kirjanpidollisista näkökulmista.

”[...] Ja ammattilaisen analyysit on vähän parempia sitten niinku, että varmaan se päätöksenteon tuki on yllättäny että kuinka paljon sitä kuitenkin saa.” (Haastattelija A)

Heti ensimmäisessä osiossa haastateltava A toi esiin myös asian, joka viittasi aktiiviseen tilitoimiston ja ihmisen roolin hyödyntämiseen ulkoistetuissa talouspalveluissa.

”Ja tietysti sitten kun on pitkä yhteistyö nii saattaa olla, että jotain soittaa [tilitoimistolle] vaa että laske mulle toi. [...] Et tietysti pitkän yhteistyön myötähan tulee just sellasia että sä saattasit iteki löytää [Esim. laskelman tai muun talouteen liittyvän tiedon] jos sä ehtisit mut sä kaivat vaan sen numeron ja soitat että ehikkö kattoo mulle aamupäivän aikana ton et mä tarttisn noi tiedot [...].” (Haastateltava A)

Haastateltava A mainitsi haastattelussaan siis suhteen tilitoimistoon ja sen, kuinka hän käyttää hyödykseen nopeaa informaation kulkua tilitoimiston asiakaspalvelun ja oman yrityksen välillä. Lisäksi esille nousi asia tämänhetkisistä taloushallintosovelluksista, joista kaikista on haastateltavan mukaan nykyään saatavilla paljon tietoja sekä raportteja omiin tarkoituseriin, jos vain tietää mitä hakee ja mitä lukuja syöttää sisään. Kuitenkin haastattelussa tuli esiin seuraavat kommentit:

”Aika usein [...] aika helppoo soittaa sille omalle kirjanpitäjälle että viittiksä kattoo [eri laskelmiin ja yrityksen taloustietoihin viitaten]” (Haastateltava A)

”Nii totta siit saa sen varmistuksenkin sitten” (Haastattelija)

”Nii saa ja sit se istuu siinä koneen ääressä ja tekee sitä työkseen ja sitte se et sä oot ite jossai maakunnas ja tarviit sen tiedon nii se et se on aika paljo nopeempi soittaa sille et ehikkö kattoo ja se soittaa vartin päästä sulle ja kertoo sen” (Haastateltava A)

Haastattelussa nousi esille se, että vaikka taloushallinto-ohjelmasta olisi kuinka hyvin saatavilla eri tietoja sekä laskelmia, myöntää haastateltava A yhteydenpidon tilitoimistolle olevan varmempaa sekä tehokkaampaa kuin se, että itse aloittaisi kyseisiä tietoja etsimään ja varmentamaan.

4.2 Haastateltavien näkemyksiä & käsityksiä ihmisen roolista ulkoistetuissa talouspalveluissa

Jo aikaisemmassa osiossa haastatteluista havaittiin viitteitä siitä, että kirjanpitäjän nopea saatavuus, apu ja päätöksenteon tuki käsitetään tärkeänä ominaisuutena ulkoistetuissa talouspalveluissa. Tilitoimistoista ja niissä toimivista henkilöistä muodostettiin siis yleisesti tärkeä linkki yrityksen ja taloustietojen välillä. Toisaalta myös automatiikka koettiin tärkeänä työvälineenä ja auttavan perustoimintojen tukemissa. Ihmisen roolia kuitenkin painotettiin erityisesti saadussa haastatteluaineistossa.

”Mä ainakin ite oon yrittäjänä sellanen [...] mitkä tahansa palvelut ostan niin mä vaadin että mulla on joku henkilö [...], joka on meidän firman kontaktipinta. [...] Kokemuksen myötä on osottautunu että ihan sitä inhimillistä aspektia ei kokonaan voi sieltä poistaa [...]” (Haastateltava A)

”Nään sen tosi tärkeänä, että toisessa päässä on se ihminen hoitamassa asioita. Nykysessä tilitoimistossa tää ei oo hirveesti ollut esillä, mutta kun oon vaihtamassa tilitoimistoa niin pyrin sellaiseen vaihtoehtoon, jossa tällänen mahdollisuus [pätevä ihmiskontakti] olis ehdottomasti saatavilla.” (Haastateltava B)

”Meillä on yks yhteyshenkilö kuka tän kaiken on hoitanut [...], mutta on vaatinut ainakin sitä, jota en usko tekoölyn pystyvän niinku kaikkia noita eri asioita järjestelevän ainakaan tässä vaiheessa vielä.[...] Nyt ainakin se inhimillinen kontakti on ollut kyllä mielestäni tosi mukava, mukava lisä” (Haastateltava C)

Haastateltava A toi haastatteluissa esiin, ettei inhimillistä puolta voisi kokonaan poistaa ulkoistetuista talouspalveluista, vaan siellä tulisi aina olla ihmiskontakti ja vetosi omaan kokemukseensa kyseisistä palveluista. Haastateltava A:n yritys sekä haastateltava on toiminut markkinoilla noin 10 vuotta, kauimmin kaikista haastateltavista. Sekä haastateltava B että C kommentoivat molemmat yleisesti ihmiskontaktin tärkeyttä, eivätkä uskoneet tekoölyn yltävän vielä ihmisen työn tasolle. Ihmisen roolin painottamisen lisäksi haastateltava B nosti myös esiin haastattelussaan, ettei inhimillistä kontaktia voi jättää pois palveluista.

”Oon sitä mieltä, että jos [yrittäjä, yhtiön työntekijä] tekee ite sen virheen eikä tajuu sitä eikä tekoöly pysty tunnistaan sitä nii siinä tapauksessa olis tärkeetä, että siellä toisessa päässä olis joku henkilö tarkistamassa ja tekemässä asiat [...].”(Haastateltava B)

Tärkeänä asiana nähtiin se, että joku henkilö on varmistamassa yrityksen kirjanpitoa sekä lukujen oikeellisuutta. Jos tekoöly olisi tuottamassa näitä palveluja, ei nämä palveluita ostavat yritykset uskoneet täysin sen onnistumiseen ihmisen tilalla. Haastateltavien näkemyksiä ja suhtautumisia tulkiten tekoöly nähtiin hieman jäykkänä, byrokratiaa lisäävänä toimijana, joka haastavissa tilanteissa siirtäisi ongelman vain eteenpäin. Varmistamisen ongelmallisuuden lisäksi yritykset eivät nähneet tekoölyllä olevan sellaista ominaisuutta, joka mahdollistaisi haastavan ongelman ymmärtämisen tai siihen ratkaisun antamisen. Haastateltavat sen sijaan kokivat tärkeänä, että vastapuolella toimii henkilö, joka ymmärtää ongelman laajuuden sekä sen, miten ongelmaa lähdetään selvittämään.

”Se bottien kanssa asian selvittäminen ja sitten sä jäät oottaan sitä asiantuntijaryhmää [...] sit jos sä et oo ihan varma millä sä saat sen infon niin kyllä sillon se ihminen on se

[tärkeä tekijä neuvonannossa] [...]. Siinä rajapinnassa sitä ihmistä tarvitaan, silloin kun se on oman ihon varma [...] mistä se sen tiedon löydät.” (Haastateltava A)

”Jos tapahtuu jotain nopeita muutoksia tai korjauksia tai vastaavaa, niin ne pystytään hoitamaan hyvin nopealla aikataululla sitten ja reagoimaan. En tiedä pystyiskö joku tietokone tai muu jos laittais viestiä kuinka hyvin sen asian pystyis selittämään [...]” (Haastateltava C)

Haastateltavat kokivat oleellisena sen, että ammattitaitoa sekä nopeaa apua vaativissa tilanteissa tarjolla olisi ihmiskontakti, johon turvautua. Samaan aikaan haastateltavat totesivat, ettei tekoäly mahdollista tämänlaista tilannetta, jossa tarvitsisi reagoida nopeasti asiaan, josta ei itsekään osaa ymmärtää kaikkea. Tärkeänä havaintona aineistosta voidaan nähdä ihmisen inhimillinen puoli, joka mahdollistaa kirjanpitäjän luovan ajattelun, ongelmanratkaisukyvyyn sekä tilannetajun. Jokaiselle haastateltavalle esitettiin myös kysymys siitä, onko tärkeää, että viestitään kirjanpitäjälle henkilökohtaisesti ja että näkeekö haastateltava tärkeänä sen, että palvelun toisessa päässä on ihminen, johon voi ottaa yhteyttä. Vastauksina saatiin kaikilta se, että he näkevät tärkeänä kirjanpitäjän tavoitettavuuden sekä sen, että puhelimen toisessa päässä olisi aina joku ihminen vastaamassa.

Haastatteluaineistosta voidaan nostaa esiin yksi tärkeä tekijä, joka huomattiin kaikkien haastateltavien kohdalla. Jokainen haastattelija toi esiin vastauksissaan sitä, kuinka tilitoimiston tuntemus talouspalvelua ostaneesta yrityksestä on oleellista. Tämä näkyi vastauksissa muun muassa siinä, että tilitoimiston koettiin antavan parempia neuvoja ja vinkkejä, kun sillä oli käsitys haastateltavan yrityksen liiketoiminnasta. Vertailukohdetta tilitoimistoille ei ollut, sillä yritykset olivat tilitoimiston etsinnässä keskittyneet sellaiseen toimijaan, joka jo valmiiksi osaisi toimialaan liittyviä substanssiasioita. Vastaukset antoivat kuitenkin osviittaa siihen, että toimialan tuntemisella on iso merkitys vaikka ainoana asiana ulkoistetuissa talouspalveluissa olisi kirjanpidollinen tuki.

”Mullakin on niinkin optimaalinen tilanne et mul on ollu sama henkilö, taitaa olla kaheksan vuotta ollu [...]. Ja kun se tunnistaa sun yrityksen tietyt reunaehdot, et sun ei tarvii aina alottaa et hei me ollaan tällänen ja tää vaikuttaa meillä tän verran. [...] et kun sä ostaat palvelun ne [kirjanpitäjät] oppii sut ja tunnette toinen toisenne nii toinen tietää jo vähän niinku mitkä asiat on ne tärkeet.” (Haastateltava A)

”Nyt siitä on ainaki ollu huomattavasti hyötyä että se on yks henkilö joka tietää meidän yrityksen toiminnan ja toiminu paljon siinä, [...] hänellä on vähän niinko ennakkokäsitys jo kaikesta mitä me tehdään.” (Haastateltava C)

Tutkimuksessa kysyttiin haastattelujen aikana kaikilta haastateltavilta kysymys, jossa haastateltavat valitsivat kahden eri vaihtoehdon väliltä. Kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa ulkoisista talouspalveluista se, mitä haastateltavat ja yritykset painottavat ja haluavat eniten. Ensimmäisenä vaihtoehtona ulkoisissa talouspalveluissa esitettiin automatiikan sekä tekoälyn tuottamat raportit ja tätä kautta palvelujen halvempi hinta, johon ei kuitenkaan sisälly ihmiskontaktia tai neuvonantoa. Rinnakkaisena eli toisena vaihtoehtona esitettiin ihmisen tuottamat taloustiedot ja heiltä saatu neuvo lukuihin sekä liiketoimintaan liittyen, sisältäen kuitenkin korkeamman hinnan. Kysymyksessä piti valita jompikumpi vaihtoehto ja perustella oma valinta. Haastateltavat valitsivat kaikki jälkimmäisen eli toisen vaihtoehdon, jossa painotettiin ihmisen tekemää työtä ja siihen sisältyvää neuvonantoa korkeammasta hinnasta huolimatta.

”Kyllä mä otan sen jälkimmäisen. [...] mä oon valmis maksaan vähän enemmän siitä että mä saan sen persoonan sieltä kontaktiksi.” (Haastateltava A)

”Ei olla koettu myöskään kovin kalliina tätä ihmisen tuottamaa toimintaa [...] ei oo kustannuskysymys.” (Haastateltava C)

Valinnan perusteluina toimi esimerkiksi tarpeeksi alhainen kustannus, joka mahdollistaa ihmisen tuottaman palvelun ostamisen, eikä näin tarvetta halvemmalle ole. Lisäksi perusteluissa painotettiin riskiperustetta, jossa ihmiskontaktin ostamalla varmistuttaisiin nopeammasta ja haastaviin tilanteisiin ratkaisuja tuottavasta palvelusta. Aineistosta nousi esiin myös pointti, jossa haastateltava kertoi ihmisen joutuvan tarkistamaan kuitenkin raportin, vaikka tekoäly sen olisi tuottanut. Näkökulmat kertovat paljon siitä, että ihmisen rooli tuo luottamusta yritykselle eri tilanteisiin sekä erilaisiin raportteihin, jotka heille tuotetaan.

4.3 Haastateltavien näkemyksiä tekoälyn & automaation roolista talouspalveluiden tulevaisuudessa

Tutkielman tässä osiossa pohdittiin ja kysyttiin haastateltavilta näkemyksiä talouspalveluiden tulevaisuudesta, liittäen samalla mukaan tekoälyn ja automaation

roolin merkitystä. Kuten aikaisemmin teoriaosiossa kerrottiin, tekoälyllä ja automaatiolla on ennustettu olevan paljon vaikutusta laskentatoimen työkentän tehtäviin ja työpaikkoihin. Näin ollen tutkimuksessa päätettiin myös keskittyä tähän näkökulmaan ja kysyä haastateltavilta, minkälaisena he mieltävät tarpeen tulevaisuudessa talouspalveluilla ja mitä he haluaisivat palveluilta saada. Haastattelulomakkeella kartoitettiin ensin haastateltavien käsitys tekoälyn ja automatiikan nykytilanteesta ja näiden ilmenemisestä yritysten ostamissa talouspalveluissa.

”Kyllä sen näkee et se on kasvanu niinko ja sitä hyödyntää palveluntuottajat, kyllä se niinko koko ajan on menossa enemmän ja enemmän siihen että iso osa tiedosta tulee ihan automatiikan kautta [...]. Analysointi sinänsä [...] siinä varmaan nyt tarvitaan ihminen ainakin vielä osissa kohtia.” (Haastateltava A)

”Tietynlaista havaintoa joo, toki ei missään suurin määrin ja kaikki kirjanpitoasiathan on nykyisin aika sähköisesti, joten ne tulee siinä esiin että kaikkia tietoja pystyy kattamaan sähköisesti koneelta” (Haastateltava B)

Automaation ja tekoälyn nykytilanne koettiin olevan isossa roolissa nyky maailman kaikissa palveluissa, mutta lähtökohtaisesti tekoälyn ja automaation käyttö itse yritysten ostamassa talouspalvelussa ei näkynyt niin selvästi. Haastateltava A kuitenkin omalla ja yrityksensä pitkällä kokemuksella talouspalveluista nosti esiin, että automaation ja tekoälyn rooli on muuttunut huomattavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana ja että niitä käytetään koko ajan suurenevissa määrin. Yleisesti maailmalla tapahtuneesta digitalisaation ja teknologian kasvun vauhdittumisesta voitaisiin olettaa, että aiemmin mainittujen tekijöiden rooli ei tule kokemaan loppua vielä lähiaikoina. Kymmenessä vuodessa tekoälyssä sekä automaatiossa on tapahtunut paljon muutoksia, muokaten näin sekä yritysten henkilöstö- että kustannusrakennetta huomattavasti. Tämä on johtanut osiltaan siihen, että tekoälyä ja automaatiota on alettu käyttämään ihmisten tilalla erityisesti rutiinitöissä, tuottaen tehokkaamman ja virheettömämmän lopputuloksen. Vastaan tulee kuitenkin rajapinta, jossa tiedon käsittely muuttuu rutiineista analysoinniksi – tähän tekoälyltä vaaditaan jo harjaantuneempaa koodausta sekä päättelykykyä ongelmanratkaisuksi. Yleisesti voidaan kuitenkin ajatella, että tekoäly ja automaatio tulee korvaamaan vielä monia tehtäviä ja muokkaamaan kokonaan uusiksi organisaatioiden rakennetta sekä työtehtävien sisältöä. Tähän liittyen haastateltavilta tiedusteltiin heidän näkemyksiänsä automaation sekä tekoälyn roolista tulevaisuuden talouspalveluissa.

”[...] Mahdollisuus on, että tavallaan automatiikkaan tuudittaudutaan niin paljon että siitä tulee itseisarvo niin paljon, että sitten kaikki palvelut tuotetaan tietynlaisten perusratkasujen ja niinku tekoälyn avulla. [...] ja koko ajan on vähemmän ihmisen rajapinta [...] ja ihmiset keskenään koko ajan vähemmän asioi.” (Haastateltava A)

” vaikuttaa varmasti moneen asiaan, ja varmasti monet palvelut ja prosessit tulee automatisoitumaan ja sähköistymään enemmän ja niin että se työ tuotetaan koneiden avulla.” (Haastateltava B)

” Jos se samallalailla toimis, joudutaan kuitenkin tällä hetkellä tarkistamaan nuo asiat itse yrityksenä, niin tota ei siitä varmaan niiku haittakaan ainakaan olis.[...] En usko että lähitulevaisuudessa on merkitystä asialla.” (Haastateltava C)

Haastatteluaineistoista esiin nousi haastateltavien käsitykset tekoälyn ja automatiikan varmasta vaikutuksesta tulevaisuuden talouspalveluihin sekä niiden mahdollisesti muodostamat uhkakuvat ihmisen merkitykselle ja palveluiden roolille. Yleisellä tasolla tekoälyä ei kuitenkaan koettu niin uhkana palveluille, vaikka tämän näkökulman haastateltavat toivat esiin aineistossa. Aineistossa tätä perusteltiin sillä, että liiketoiminnan ja liiketoimintapäätösten takana on aina ihminen, eikä tekoälylle ole varmasti yhtä tukevaa ajatustyöpohjaa päätöksenteolle.

”Sit se ihmisen päätöksen puolesta pelkällä tekoälytiedolla niiku siinä on aina riskinsä se kuka sen on luonut sen analytiikan sinne minkä pohjalta se [tekoäly] tekee sen [päättöksen].” (Haastateltava A)

Haastateltava C toi esiin, ettei näe lähitulevaisuudessa tekoälyllä ja automaatiolla olevan niin suurta roolia ja painotti yrityksensä toimintatapaa sen joutuessa joka tapauksessa tarkistamaan muun muassa raportit, tuotti ne kuka tahansa. Monissa yrityksissä piilee hyvin suoraviivainen prosessi taloustietojen osalta, joten ihmiskontaktin rajapintaa ei aina välttämättä tarvita – näin ollen palveluiden tuottajan luonteellakaan ei ole yhtä suurta merkitystä, jos tuotetun tiedon joutuu analysoimaan ja tarkistamaan itse yritys ja sen työntekijät ilman välikäsiä.

Tekoälyn ja automaation vaikutuksesta tulevaisuuteen kysyttiin myös yrityksiltä, miten ne reagoisivat jos tulevaisuuden skenaario ihmistyön korvaamisesta ja palveluiden luonteen muuttumisesta toteutuisi. Kysymyksessä alustettiin, hakisiko yritys asiantuntijapalvelua muualta, jos tavallisista kirjanpitopalveluista saisi kustannus- ja

tehokkuussyistä enää pelkästään automatiikan ja tekoälyn tuottamia lakisääteisiä raportteja.

”Varmaan ois pakko ostaa joo [asiantuntijapalvelua] [...] mä pidän sitä niiku sen verran tärkeenä osana. Eise tiedon tarve ainakaan varmaan vähene [...]. Kyl mä uskon että se vie se tarve siihen että mistä me löydettäs tähän sopiva tieto, onks meillä tähän dataa [...] sit se tarvis jostain kysyä kuitenkin” (Haastateltava A)

”Joo kyllä varmasti haettais jos sellanen tilanne tulis, kuitenkin ihmisethän sen tekoälyn kuitenkin tekee, et jossainha se asiantuntijuus sit on. [...] Niin mä uskon siihen että siitä tulis enemmän bulkkia eikä yksilöllistä kohtaamista yritystä kohtaan ja siinä tietysti niiku inhimillisessä kontaktissa jonka nostan arvoon nii siinä hävitään.” (Haastateltava C)

Kaikki yritykset kertoivat reagoivansa kysymyslomakkeessa mainittuun muutokseen palveluiden luonteesta ja hakevansa asiantuntijapalveluita sekä -neuvoja muualta, jos perinteisistä kirjanpito palveluista niitä ei automaation ja tekoälyn kasvun seurauksena enää saisi. Esiin nousi tarve asiantuntijapalvelulle, vaikkei sillä olisikaan kyseisellä hetkellä akuuttia tarvetta. Asiantuntijapalvelussa erityisesti ihmiskontakti ja ihmisen rooli koettiin erottavana tekijänä verrattuna tekoälyllä ja automaatiolla tuotettuihin kirjanpito palveluihin. Vaikka tulevaisuudessa tekoälyn ja automatiikan hinta olisi ihmisen tekemää työtä huomattavasti halvempi, voidaan pienyrityksien silti kokea saavan luottoa ja varmuutta siitä, että tekoälyn tilalla on juuri se ihminen tekemässä työn.

5 YHTEENVETO

5.1 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia ihmisen merkitystä ja roolia laskentatoimen sekä taloushallinnon ulkoisissa palveluissa pienyrityksien näkökulmasta. Tavoitteena oli muodostaa käsitys siitä, minkälaisena pienyritykset kokevat ihmisen roolin ostamissaan talouspalveluissansa. Samalla sivuttiin pienyrityksien näkemyksiä talouspalveluiden tulevaisuudesta ja tekoälyn sekä automaation vaikutuksista niihin. Tutkimuksen teoriaosuudessa keskityttiin kolmeen osa-alueeseen: ulkoisiin talouspalveluihin, ihmisen rooliin sekä tekoälyn ja automaation vaikutukseen laskentatoimen työkentällä. Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin haastattelumenetelmällä kolmeen eri pienyritykseen. Saatu empiirinen aineisto vielä litteroitiin ja analysoitiin laadullisella sisällönanalyysillä.

Tutkimuksen aineistoon tehdyn teoriaohjaavan sisällönanalyysin perusteella löydettiin haastateltavien vastauksista sekä ajatuksista yhteyksiä aikaisempiin tutkimuksiin. Tuloksia voi yhdistää esimerkiksi Careyn (2015) tekemään tutkimukseen, jossa käsiteltiin pienyrityksien ja ulkoistamisen välistä yhteyttä. Aineistosta löydettyjen vastausten perusteella kaikki yritysten johdossa toimivat kertoivat ulkoistamisella olleen edesauttavia vaikutuksia omaan liiketoimintaan. Vaikutuksessa liiketoimintaan erityisesti ihmisen roolia korostettiin ja esille nostettiin palvelun tuomaa asiantuntijuutta, jota ilman yritykset eivät haluaisi olla. Haastateltavat mainitsivat haastatteluiden alussa hakevansa talouspalveluilta muun muassa oikeellisuutta, läpinäkyvyyttä sekä asiantuntijapalvelun kautta varmuutta ja riskienhallintaa. Vaikkei aikaisemmassa teoriassa mainita tarkkoja syitä, miksi talouspalvelun ulkoistaminen edistäisi liiketoimintaa, voidaan empiirisen aineiston tulkinnan perusteella ihminen luokitella yhdeksi tärkeäksi tekijäksi. Empiirisessä aineistossa haastateltavat toivat esiin kirjanpitäjän tuovan yrityksen taloustietoihin varmuutta, riskienhallintaa sekä luotettavuutta, joiden voidaan olettaa olevan tämän tutkimuksen perusteella osatekijöitä liiketoiminnallisen suorituksen paranemiseen.

Tekoälyllä sekä automaatiolla on ennustettu olevan monia erilaisia vaikutuksia yhteiskuntaan ja erityisesti talouspalveluihin (Stancheva-Todorova, 2018; Zhang ym., 2020), mutta yksimielistä teoriaa tai tutkimusta aikaisemmin mainittujen vaikutuksesta ei

ole. Tämän tutkimuksen aineistosta nousi esiin, että haastateltavat pienyritykset uskovat tekoälyllä ja automatiikalla olevan paljon vaikutusta ulkoisten talouspalvelujen tulevaisuuteen. Mitään tarkkaa ennustetta ei näistä kuitenkaan sanottu, vaan tekoälyn tulevaisuus talouspalveluissa käsitettiin monelta eri näkökulmalta. Varsinaisia uhkakuvia siitä, että tekoäly korvaisi kaiken ihmisen tekemän esimerkiksi kirjanpitopalveluissa, ei esiintynyt. Haastateltavat toivat esiin, että mahdollinen ihmiskontakti saattaisi vähentyä ajan mittaan palveluista, mutta ei kuitenkaan kokonaan. Jos näin kävisi, haastateltavien vastausten perusteella ihmiskontaktin väheneminen saattaisi näkyä suurempana ongelmana tavoitettavuudelle sekä palvelun prosessin hidastumisena. Tämä voidaan nähdä ongelmana tekoälyn ja automatiikan liittämässä osaksi talouspalveluja, sillä haastattelun vastauksissa yritykset painottivat muun muassa kirjanpitäjän ja tilitoimiston tavoitettavuutta sekä sitä, että heille voisi soittaa nopeastikin kiireellisissä tapauksissa. Yksittäisissä tapauksissa tämä ei näkyisi kuin pienenä vastausviiveenä, mutta yhteiskunnallisesti pohtien talouspalveluita tuottavien yritysten tavoitettavuuden laskulla voi olla isokin merkitys, sillä pienyrityksien määrä on Suomen yhteiskunnassa hyvin merkittävä. Jos tekoälyn ja automaation varaan nojaututaan liikaa ja aiemmin mainittu ihmiskontakti vähentyisi, voisi se aiheuttaa esimerkiksi byrokraattisten asioiden kasaantumisen ja tätä kautta hidastaa jopa liiketoimintoja. Esimerkiksi haastateltava A kertoi tarvitsevänsä raportteja sekä erilaisia laskelmia erilaisia kilpailutuksia varten. Jos tietojen saanti jostain syystä viivästyy, eikä ihmiskontaktia saada palvelua tuottavassa yrityksessä kiinni, voi kilpailutuskin joutua siirtämään omaa ajankohtaansa ja tätä kautta hidastamaan kaikkien päätöksentekoa.

Tämä tutkimus toi lisätietoa siitä, kuinka pienyritykset käsittävät ihmisen roolin ostamissaan ulkoistetuissa talouspalveluissa. Vaikka ulkoisia talouspalveluja tarjoavat yritykset lähtisivätkin automatisoimaan prosesseja paljon ja ulkoistamaan kirjanpidon töitä tekoälylle, hakisivat haastattelussa mukana olleet pienyritykset ihmiskontaktia jostain muualta. Perusteluina ihmiskontaktille nähtiin sen kyky reagoida, ajatella inhimillisellä tavalla sekä ymmärtää syvällisesti erilaisten ongelmien taustoja. Tekoälyn tuottamaan tiedon oikeellisuuteen ja siihen, että tekoäly pystyisi ratkaisemaan laajojakin ongelmia ja päättämään, mitä yrittäjä haluaa ja ajaa takaa, ei uskottu.

Aineiston pohjalta tutkimuksen tuloksina voidaan nähdä ihmisen olevan merkityksellinen ja tärkeä ominaisuus haastatteluissa mukana olleille pienyrityksille. Vaikka yritykset eivät tarvitsisikaan ulkoista talouspalvelua muuhun toimintoihin, kuin raporttien

tuottamiseen ja lakisääteisen kirjanpidon täyttämiseen, näkivät yritykset ihmisen oleellisena toimijana ostamissaan talouspalveluissa. Halvempi hinta, jonka tekoäly varmasti toisi mukanaan, ei houkutellut pienyrityksiä nojautumaan kokonaan tekoälyn ja automaation varaan. Tärkeämpänä talouspalveluissa sen sijaan koettiin inhimillinen tekijä, joka virheitäkin tehdessään osaisi käsitellä palvelun ostanutta yritystä tavalla, johon tekoälyn ei uskottu pystyvän.

5.2 Tutkielman rajoitteet ja jatkotutkimusmahdollisuudet

Tutkielma sisältää joitakin rajoitteita, jotka on hyvä ottaa huomioon tutkimuksen tuloksia tulkitessa. Ensimmäiseksi, aineisto koostuu vain kolmelta eri yritykseltä saadusta haastattelusta, joten tutkielman aineisto on suppea. Aineistosta ei tyypillisesti laadullisen tutkimuksen mukaan voi tehdä siis yleistäviä päätelmiä koskemaan kaikkia suomessa olevia pienyrityksiä. Toiseksi, vaikka tutkimus on tehty teoriaohjaavan sisällönanalyysin perusteella ja johtopäätöksissä on sidottu vastauksia aiempiin tutkimuksiin, perustuu osa tuloksista tutkijan omiin näkemyksiin ja tulkintoihin. Rajoitetta tutkijan omista tulkinnoista on pyritty pienentämään Kihnin & Ihantolan (2013) julkaisemassaan artikkelissaan mainitsemien validiteetin sekä luotettavuuden keinoilla, käyttämällä esimerkiksi johdonmukaista esittämistapaa sekä oikeita analyysimenetelmiä. Kolmantena rajauksena voidaan käsittää teoriaohjaavan sisällönanalyysin perusteella tehdyt alustavat haastattelukysymykset. Haastateltavilta kysyttiin kaikilta samat kysymykset samasta näkökulmasta, eikä tilaisuutta vapaampaan tai toisesta näkökulmasta keskustelemiseen ollut.

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia ja muodostaa pienyrityksien näkökulmasta käsitys siitä, minkälaisena he näkevät ihmisen roolin ostamissaan ulkoistetuissa talouspalveluissa. Tutkimuksessa keskittyessä pelkästään pienyrityksien näkökulmaan ihmisen merkitykseen kasvavan tekoälyn sekä automaation seurauksena, jää paljon mahdollisuuksia erilaisille jatkotutkimuksille. Tutkittavana aiheena voisi esimerkiksi olla tutkimuksessakin esiin nousseen yrityksen sekä tilitoimiston/kirjanpitäjän välisen suhteen laadun ja keston vaikutus palvelun ostamiseen. Lisäksi yhtenä jatkotutkimusaiheena voisi olla tutkimus talouspalveluita tuottavien yritysten näkökulmasta keskittyen ihmisen työhön ja rooliin laskentatoimen työtehtävissä. Tässä tutkimuksessa tutkittiin pienyrityksien näkökulmia ja käsityksiä, mutta itse talouspalveluja tuottavilta yrityksiltä

voisi saada paremman näkemyksen automaation ja tekoälyn roolista – ja kuinka paljon se on vaikuttanut tai voi tulla vaikuttamaan ihmisen roolin ja merkitykseen.

LÄHDELUETTELO

Kirjallisuus

- Baldvinsdottir, G., Burns, J., Nørreklit, H. and Scapens, R.W. (2009). The image of accountants: from bean counters to extreme accountants, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, Vol. 22 (6), 858-882
- Berry A., Sweeting R. & Goto J. (2006). The effect of business advisers on the performance of SMEs, *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Vol. 13 (1), 33-47
- Boyle, E. T. (1966). What the computer means to the accounting profession, *Journal of accountancy*, Vol. 121 (1), 56-67
- Carey, P. (2015): External accountants' business advice and SME performance, *Pacific Accounting Review*, Vol. 27 (2), 166-188
- Cooper, L., Holderness, D., Sorensen, T. & Wood D. (2021). Perceptions of Robotic Process Automation in Big 4 Public Accounting Firms: Do Firm Leaders and Lower-Level Employees Agree? *Journal of emerging technologies in accounting*, Vol. 19 (1), 33-51
- Cooper, L., Holderness, D., Sorensen, T. & Wood D. (2019). Robotic Process Automation in Public Accounting, *Accounting Horizons*, Vol. 33 (4), 15–35
- Corbett, M. (2004). *The outsourcing revolution: Why it makes sense and how to do it right*. Dearborn Trade Publishing.
- Emetaram E. & Unchime H. (2021). Impact of Artificial Intelligence (AI) on Accountancy Profession, *Journal of Accounting and Financial Management* Vol. 7 (2)
- Everaert P., Sarens G. & Rommel J. (2007) Sourcing strategy of Belgian SMEs: empirical evidence for the accounting services, *Production planning & control*, Vol. 18 (8), 716-725
- Fernandez, D. & Aman, A. (2018). Impacts of Robotic Process Automation on Global Accounting Services, *Asian Journal of Accounting and Governance*, Vol. 9, 123-131
- Hallila, J. (2019). Transaktiokustannukset ja laatu: Vertaileva tapaustutkimus yksityisistä ja julkisista perusterveydenhuoltopalveluista neljällä suomalaispaikkakunnalla, *Acta Wasaensia*, 434, väitöskirja, Vaasan yliopisto, OSUVA Vaasan yliopiston julkaisuarkisto
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*, Gaudeamus Helsinki University Press
- Hätönen, J. & Eriksson T. (2009). 30+ years of research and practice of outsourcing – Exploring the past and anticipating the future, *Journal of International Management* Vol. 15 (2), 142-155
- Insinga, R. & Werle, M. (2000). Linking outsourcing to business strategy, *Academy of Management Perspectives* Vol. 14 (4), 58-70

- Keenoy, C.L. (1958). The Impact of Automation on the Field of Accounting, *The Accounting Review*, Vol. 33 (2), 230–236
- Kokina, J., & Blanchette, S. (2019). Early evidence of digital labor in accounting: Innovation with Robotic Process Automation, *International Journal of Accounting Information Systems*, Vol. 35, 100431
- Lahiri, S. (2015). Does Outsourcing Really Improve Firm Performance? Empirical Evidence and Research Agenda, *International Journal of Management Reviews*, Vol. 18 (4), 464-497
- Lankford, W. M., & Parsa, F. (1999). Outsourcing: a primer. *Management Decision*, Vol. 37 (4), 310–316
- Leitner-Hanetseder S., Lehner O. & Eisl C. & Forstenlechner C. (2021). A profession in transition: actors, tasks and roles in AI-based accounting, *Journal of Applied Accounting Research*, Vol. 22 (3), 539-556
- Mullin, R. (1996). Managing the outsourced enterprise. *The Journal of Business Strategy*, Vol. 17 (4), 28-36
- Patel A. & Aran H. 2005. *Outsourcing Success: The Management Imperative*, Palgrave Macmillan
- Peng Y. & Chang J. (2019). An Exploration on the Problems of Replacing Accounting Professions by AI in the Future, *ICIBE 2019: Proceedings of the 2019 5th International Conference on Industrial and Business Engineering*, 378–382
- Perunović, Z., & Pedersen, J. L. (2007). Outsourcing process and theories, *POMS 18th annual conference* (Vol. 10)
- Slyozko, T., & Zahorodnya, N. (2016). *The fourth industrial revolution: The present and future of accounting and the accounting profession*, Polgari Szemle
- Stancheva-Todorova E. (2018). How artificial intelligence is challenging accounting profession, *Journal of International Scientific Publications*, Vol. 12, 126-141
- Stancu, M. S., & Duțescu, A. (2021). The impact of the Artificial Intelligence on the accounting profession, a literature's assessment, *In Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, Vol. 15 (1), 749-758
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Tammi.
- Weidenbaum, M. (2005). Outsourcing: Pros and cons, *Business horizons*, Vol. 48 (4), 311-315
- Zhang Y., Xiong, F., Xie Y., Fan X. & Gu H. 2020. The Impact of Artificial Intelligence and Blockchain on the Accounting Profession, *IEEE Access*, vol. 8, 110461-110477

WWW-sivut

Tilastokeskus (2022): Käsitteet | Pienet ja keskisuuret yritykset – Viitattu 6.10.2022

https://www.stat.fi/meta/kas/pienet_ja_keski.html

Tilastokeskus (17.12.2021): Tuotteet ja palvelut | Suomi lukuina | Yritykset toimialoittain 2020 – Viitattu 15.12.2022

https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_yritykset.html

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. Viitattu 17.12.2022

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

LIITTEET

Liite 1 Haastattelukysymysrunko

1. Haastateltavan / yrityksen taustatiedot:

1.1. Asema yrityksessä

1.2. Tieto laskentatoimesta / yleisesti taloushallinnosta olemassa olevasta tiedosta

1.3. Yrityksen koko ja ikä

1.4. Yrityksen toimiala

2. Ulkoistetut talouspalvelut:

2.1. Mitä talouspalveluja yrityksellä on ulkoistettuna? Mitkä toiminnot yritys tekee itse?

2.2. Tilaako yritys ostamaltaan palvelulta ns. ylimääräisiä toimeksiantoja, laskelmia tms.?

2.3. Kauanko kyseiset palvelut ovat olleet ulkoistettuna?

2.4. Pääsyyt ulkoistamiselle, mitä ollut niiden takana?

2.5. Minkälaisen käsityksen yritys on muodostanut näistä palveluista? (Onnistuneita, auttanut yritystä paljon tai huonolaatuista, ei muuta kuin pakollista)

2.6. Mikä näissä palveluissa on 2-3 tärkeintä asiaa, mitä yritys tavoittelee / toivoo saavansa palvelulta?

3. Ihmisen rooli / merkitys talouspalveluissa:

3.1. Minkälaisen käsityksen yritys on muodostanut ihmisen työstä ostamassaan talouspalvelussa? (Siitä näkökulmasta, että onko yrityksellä muodostunut käsitys ihmisen vaikuttavan saatuihin raportteihin / informaatioon, vai onko vaan ollut tiedon ”lähettäjä”)

3.2. Näkeekö yritys tärkeänä, että palvelun toisessa päässä on ihminen, johon voi ottaa yhteyttä? Miksi?

3.2.1. Onko tärkeää, että viestitään henk. kohtaisesti? Vai onko väliä, kunhan joku vastaa? (esim. palvelukanavan kautta)

3.3. Minkälaisena yritys kokee tarpeen kysyä neuvoa; jos kokee, niin minkälainen ihmisellä on rooli yrityksen kysyessä neuvoa?

3.4. Jos yritys voisi valita: 1) Automatiikan tuottamat raportit ja halvemman hinnan (ei neuvoa, ihmiskontaktia) vs. 2) Ihmisen tuottamat ja heiltä saadun neuvon lukuihin / liiketoimintaan liittyen ja korkeamman hinnan, kumman yritys valitsisi ja miksi?

4. Tekoäly ja sen tulevaisuus talouspalveluissa:

4.1. Miten yritys havaitsee automatiikan / tekoälyn roolin ostamassaan palvelussa? Havaitseeko sitä ollenkaan vastaanottaessa raportteja / kirjanpitoa?

4.2. Minkälaisena yritys käsittää automaation / tekoälyn roolin tulevaisuuden palveluissaan? Onko muodostunut kuvitelmia, että vaikuttaisi esim. x asiaan)

4.3. Miten yritys käyttäytyisi / reagoisi, jos tulevaisuudessa automaatio tulee korvaamaan paljon ihmistyötä ja palveluiden luonne muuttuu? Hakisiko yritys tätä asiantuntijaneuvoa/palvelua muualta lisää, jos tavallisista kirjanpito palveluista sitä ei enää saisi? Miksi ja miten?

5. Muuta asiaa / kommentoitavaa kysymyksiin tai aiheeseen liittyen