

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Majandusarvestuse instituut

Finantsarvestuse õppetool

Liis Tetsov

**RAAMATUPIDAMISTEENUSTE KASUTAMINE EESTI
ETTEVÕTETE SEAS**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: dotsent Natalja Gurvitš

Tallinn 2016

Olen koostanud töö iseseisvalt.

Töö koostamisel kasutatud kõikidele teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele on viidatud.

Liis Tetsov.....

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 134393

Üliõpilase e-posti aadress: liistetsov@gmail.com

Juhendaja dotsent Natalja Gurvitš:

Töö vastab bakalaureusetööle esitatud nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(ametikoht, nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

| | |
|---|----|
| ABSTRAKT | 3 |
| SISSEJUHATUS | 4 |
| 1. ÜLEVAADE RAAMATUPIDAMISTEENUSTE KASUTAMISEST | 6 |
| 1.1 Teenuste sisseostmise põhjused | 6 |
| 1.2 Raamatupidamisteenuste eelised ja puudused..... | 8 |
| 1.3 Raamatupidamisteenuste kasutajad ja pakkujad..... | 11 |
| 1.4 Teenusepakkuja valimine | 14 |
| 1.5 Uuringud..... | 18 |
| 2. UURING RAAMATUPIDAMISTEENUSTE KASUTAMISE KOHTA | 22 |
| 2.1 Uuringu meetodika ja valimi kirjeldus..... | 22 |
| 2.2 Tulemused | 23 |
| 2.3 Arutelu..... | 30 |
| 2.4 Järeldused ja ettepanekud | 35 |
| KOKKUVÕTE | 37 |
| VIIDATUD ALLIKAD..... | 39 |
| SUMMARY | 42 |
| LISAD | 44 |
| Lisa 1. Küsimustik..... | 44 |
| Lisa 2. Ettevõtete aastastatistika üldkogum, valim ja vastanud 2014 | 50 |
| Lisa 3. Hinnangute võrdlus kriteeriumitele | 51 |
| Lisa 4. Eelistatud hinnakujunduspõhimõtted ja konkurendid | 52 |
| Lisa 5. Rahulolu ja rahulolematuse põhjused..... | 53 |

ABSTRAKT

Töö pealkiri on „Raamatupidamisteenuste kasutamine Eesti ettevõtete seas”

Bakalaureusetöö eesmärk oli välja selgitada, millised kriteeriumid on Eesti ettevõtjate jaoks olulised raamatupidamisteenuste pakkujat valides. Ehkki teenusepakkuja valikukriteeriumite kohta uuringuid leidub, siis raamatupidamisteenuste pakkuja valikukriteeriumite teemat on Eestis uuritud ainult mõnel korral. Teenusepakkujatele on oluline teada, mis on nende potentsiaalsete klientide jaoks tähtsad valikukriteeriumid. Seetõttu on uuringu tulemustel praktiline väärtus raamatupidajatele ning raamatupidamisteenust pakkuvatele ettevõtetele. Bakalaureusetöö uuringu läbiviimiseks kasutati kvantitatiivset uurimismeetodit. Internetipõhisele küsimustikule vastasid 132 ettevõtet, kellest 50 kasutasid raamatupidamisteenust.

Bakalaureusetöö uuringu tulemuste põhjal kasutasid ettevõtted raamatupidamisteenust selleks, et põhitegevusele keskenduda, aega kokku hoida ning selleks, et raamatupidamine oleks korrektne. Tulemuste põhjal olid teenusepakkuja valikul raamatupidamisteenuste kasutajate jaoks viis kõige olulisemat kriteeriumit kiire ja sujuv info liikumine, personaalne lähenemine ettevõttele, raamatupidajate töökogemus, ärisaladuste hoitus ja teenuse hind. Teenusepakkuja suur töötajate arv, hubane kontor, reklaam, suur kliendibaas ja tuntus olid teenusekasutajate jaoks kõige ebaolulisemad kriteeriumid teenusepakkuja valikul. Tulemustest selgus ka, et valikukriteeriumite olulisus teenusekasutajate jaoks sõltus sellest, kas valitud raamatupidamisettevõttes töötas üks või mitu raamatupidajat.

Võtmesõnad: teenusepakkuja, valikukriteeriumid, raamatupidamisteenused, teenuste sisseost, ettevõtte

SISSEJUHATUS

Raamatupidamine on kohustuslik igale ettevõttele ning ettevõtte juht peab otsustama, kuidas raamatupidamist läbi viia. Raamatupidamist võib läbi viia nii ettevõtja ise, isiklik raamatupidaja kui ka raamatupidamisteenuseid pakkuv ettevõtte. Mõnede ettevõtete jaoks on raamatupidamisteenuste sisseostmine sobilik variant. Eestis on suur hulk nii suuremaid kui ka väiksemaid raamatupidamisteenuste pakkujaid, kelle seast tuleb ettevõtjatel valida omale sobivaim koostööpartner. Teenusepakkuja valik sõltub ettevõtja eelistustest. Valikul võivad rolli mängida erinevad tegurid: teenusepakkuja maine, teenuse hind, kvaliteet jne. Vastavalt sellele, mida ettevõtte juht teenusepakkuja puhul väärtustab, teeb ta otsuse. Ettevõtjate eelistused, motiivid ja valikukriteeriumid on oluline informatsioon teenusepakkujatele. Selleks, et teenusepakkuja saaks tihedas konkurentsivõimelises turu poolehoidu kasvatada, peab ta olema teadlik sellest, mida nende potentsiaalsed kliendid ootavad. Ehkki teenusepakkuja valikukriteeriumite kohta uuringuid leidub, siis raamatupidamisteenuste pakkuja valikukriteeriumite teemat on Eestis uuritud ainult mõnel korral.

Bakalaureusetöö uurimisküsimus on “Milliste kriteeriumite põhjal ettevõtjad raamatupidamisteenuse pakkuja valivad?”.

Uurimisküsimuse täpsustamiseks on püstitatud järgmised alaküsimused:

- Millised valikukriteeriumid on ettevõtjate jaoks kõige tähtsamad?
- Millised valikukriteeriumid on ettevõtjate jaoks kõige ebaolulisemad?
- Millised on peamised teenuse sisseostu põhjused ettevõtjate jaoks?

Bakalaureusetöö eesmärk on välja selgitada, millised kriteeriumid on Eesti ettevõtete jaoks olulised raamatupidamisteenuste pakkujat valides. Bakalaureusetöö uuringu tulemustel on praktiline väärtus raamatupidajatele ning raamatupidamisteenust pakkuvatele ettevõtetele.

Bakalaureusetöö eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmised uurimisülesanded:

- temakohase teoreetilise kirjanduse läbitöötamine;
- teoreetilise kirjanduse põhjal raamatupidamisteenuse pakkuja valikukriteeriumite moodustamine;

- kvantitatiivse uuringu läbiviimine ettevõtjate seas raamatupidamisteenuste kasutamise kohta;
- uuringutulemuste analüüsimine ja järelduste tegemine.

Töö uurimisobjektiks on Eesti ettevõtted, kes kasutavad raamatupidamise teostamisel raamatupidamisteenuseid pakkuvat ettevõtet. Uuringu läbiviimiseks kasutatakse kvantitatiivset uurimismeetodit. Kvantitatiivsele küsimustikule vastasid kokku 132 ettevõtet, kellest 50 kasutasid raamatupidamisteenust.

Bakalaureusetöö koosneb kahest peatükist: esimeses peatükis kajastatakse raamatupidamisteenuste kasutamise ülevaadet ning teises raamatupidamisteenuste kasutamise uuringut.

Esimeses peatükis toob bakalaureusetöö autor välja varasema kirjanduse ülevaate raamatupidamisteenuste kasutamise kohta. Esimene peatükk on jaotatud järgnevate teemade kaupa: teenuste sisseostmise põhjused, raamatupidamisteenuste eelised ja puudused, raamatupidamisteenuste kasutajad ja pakkujad, teenusepakkuja valimine ja uuringud.

Uuring raamatupidamisteenuste kasutamise kohta on toodud teises peatükis. Teine peatükk on jaotatud järgnevate teemade kaupa: uuringu meetodika ja valimi kirjeldus, tulemused, arutelu ning järeldused ja ettepanekud. Meetodite peatükis tutvustab autor uuringu läbiviimiseks kasutatud uurimismeetodeid ning kirjeldab kvantitatiivse uuringu valimit. Tulemuste peatükis käsitletakse kvantitatiivse uurimismeetodi käigus saadud tulemusi. Arutelu peatükis analüüsitakse kvantitatiivse uurimismeetodi käigus saadud tulemusi. Saadud tulemusi võrreldakse ka kirjanduse ülevaates esitatud tulemustega. Peatükis järeldused ja ettepanekud tuuakse välja olulisemad tulemused ja seisukohad koos soovitusetega.

1. ÜLEVAADE RAAMATUPIDAMISTEENUSTE KASUTAMISEST

Esimeses peatükis käsitleb bakalaureusetöö autor teemakohast kirjandust. Esimese peatüki alapeatükkides on välja toodud kirjandus teenuse sisseostmise põhjuste, raamatupidamisteenuse eeliste ja puuduste, raamatupidamisteenuste kasutajate ja pakkujate, teenuse pakkuja valiku ning uuringute teemal kirjanduslikes allikates.

1.1 Teenuste sisseostmise põhjused

„Tegevuse edasiandmine (ing.k *outsourcing*) on lepingulisel alusel kolmanda isiku (teenusepakkuja) teenuste kasutamine, mille sisuks on tegevuste ja toimingute teostamine, mis on vajalikud ettevõtte poolt klientidele teenuse osutamiseks ning mida tavaolukorras teostaks ettevõtte ise“ (Šmeljov 2006). Lisaks eelmainitule peab teenuse sisseostmine olema jätkuv, mitte ühekordne tegevus (*ibid.*). Ettevõtte juht saab edastada need tegevused, mis tema arvates saavad tehtud ettevõtteväliselt paremini, kui ettevõtte sees. Enamiku juhtide sõnul on teenuste sisseostmine oluliseks ettevõtte kasvustrateegiaks. (Corbett 2004, 3)

Teenuste sisseostmine ettevõtete poolt ei ole uudne tegevus. Finantssektoris tegutsevad ettevõtted hakkasid juba 1970 aastatel kasutama väliseid teenusepakkujaid kontoväljavõtete trükkimiseks või arhiivandmete säilitamiseks. (Šmeljov 2006) Tootmisettevõtted hakkasid samuti 1970 aastatel teenuseid sisse ostma, et suurendada tõhusust (Corbett 2004, 2). Vaatamata sellele, et ettevõtte tegevuste edasiandmine on pikalt kasutusel olnud, kasvas tugiteenuste sisseostmine kiiresti 1990. aastatel (Adu 2012, 17). Raamatupidamisteenuste pakkumine eraldi tegevusvaldkonnana hakkas arenema 1990. aastatel (Bumane *et al* 2013, 26).

Teenuste sisseostmise eesmärk on ettevõtte põhitegevusele keskendumine ja suurema tõhususe saavutamine, tänu millele saab ettevõtte pakkuda klientidele kvaliteetsemaid

teenused või tooteid (Šmeljov 2006). Ettevõtete jaoks kõige harilikumad teenuste sisseostmise põhjused on järgmised (Bumane *et al* 2013, 27):

- a) tegevuskulude kontrolli alla saamine ja vähendamine,
- b) äriühingu põhitegevusele keskendumine,
- c) oma ala asjatundjatele ligipääsemine,
- d) ettevõttesiseste ressursside ümbersuunamine,
- e) tegevuse ajakulukus,
- f) ettevõttesisese ressursi puudumine,
- g) riskide hajutamine teise ettevõttega koostööd tehes.

2004. aasta uuringu tulemused teenuste sisseostmise põhjuste teemal näitasid, et 3% ettevõtjatest kasutasid teenuseid innovatsiooni suurendamiseks ning teine sama suur osa selleks, et saavutada toote paremat kvaliteeti. 4% ettevõtetest ostsid teenuseid sisse selleks, et tõsta müügitulu, ja 9% selleks, et pääseda ligi oma ala asjatundjateni, kelle palkamiseks ettevõttel piisavalt vahendeid pole. 12% ettevõtetest ostsid teenuseid sisse selleks, et muutuvkulu struktuurist kasu saada, ning 17% selleks, et ettevõtte põhitegevusele keskenduda. 49% ettevõtjatest tõid kulude vähendamise välja peamise teenuse sisseostu põhjusena. (Corbett 2004, 3)

Krell (2007, 7) tõi samuti välja, et erinevate uuringute põhjal on raamatupidamisteenuste sisseostmise peamine põhjus kulude kokkuhoid. Ettevõtted ostavad teenuseid sisse veel selleks, et pääseda ligi asjatundjatele, asendada puuduvat tööjõudu, pääseda ligi arenenud tehnoloogiatele, suurendada ettevõtte tegevuse tõhusust, vähendada riske ning anda töötajatele suuremat väärtust lisavaid ülesanded. (*ibid.*) Kasvavate ettevõtete juhtide jaoks võib igapäevaste tegevuste ja ettevõtte strateegiliste eesmärkide omavahelise tasakaalu leidmine ühel hetkel keeruliseks muutuda. Raamatupidamine ei tohiks segada või aeglustada ettevõttele tõelist lisaväärtust loovaid tegevusi. Suuremahuliste igapäevakohustuste juures on vaja kõigi abi, kuid töötajate hulk ja ressursid on piiratud. Juhul kui igapäevakohustused hakkavad segama strateegilisi eesmärke, võib ettevõtte kiiresti oma sihi kaotada. (Anderson 2015, 28)

2013. aastal Euroopas teenuste sisseostu teemal läbi viidud uuringu tulemuste põhjal oli teenuste sisseostu peamiseks põhjuseks jätkuvalt kulude kokkuhoid, mis oli 42% ettevõtjate jaoks kolme peamise põhjuse seas. Põhja-Euroopa ettevõtjate jaoks oli peamine sisseostu põhjus spetsiifilistele teadmistele ja asjatundjatele ligipääsemine. Kolme peamise

sisseostu põhjuste hulka kuulus lisaks kulude vähendamisele ka parem kvaliteet ning suurem tõhusus. (Outsourcing in Europe 2013, 5) Kulude kokkuhoiule hakkasid ettevõtted pöörama tähelepanu eriti majanduskriisi ajal, mil ettevõtted vaatasid kriitilise pilguga üle kõik oma kulud ning otsisid võimalusi äriprotsesside tõhusamaks muutmiseks (Sander 2011).

Raamatupidamisteenuste sisseostmine aitab ettevõtetel konkurentsivõime püsida (Adu 2012, 9). Faboyede *et al* (2015, 55) leidsid oma uuringus, et väikesed ettevõtted ostavad raamatupidamisteenuseid parema vastutuse, täpsema kasumi määramise ja pettuste vähendamise tõttu ning selleks, et aidata juhatusel seatud eesmärkideni jõuda.

Juba mitukümmend aastat tagasi hakkasid ettevõtted tegevusi sisse ostma. Teenuste sisseostmise põhjuseid on mitmeid, kuid erinevate uuringute põhjal on ettevõttesse teenuste sisseostmise peamine eesmärk siiski ettevõtte kulude kokkuhoid.

1.2 Raamatupidamisteenuste eelised ja puudused

Isikliku raamatupidaja palkamine on ettevõtete jaoks hea lahendus juhul, kui leitakse ideaalne kandidaat. Valitud raamatupidajal peavad olema kõik oskused, valmisolek töötada ettevõtte vajalikel aegadel ning sobiva palga eest. Juhul, kui ettevõtte soovib raamatupidamises midagi enam, nagu näiteks oskust luua uusi ideid, kasvatada ettevõtte tõhusust, koostada eelarveid, analüüse või aruandeid ja võimekust vastavalt kasvava ettevõtte vajadustele, on raamatupidamisteenuste sisseostmine parem variant kui isikliku raamatupidaja ettevõttesse töölevõtmine. (Anderson 2015, 28)

Juhul, kui valitav raamatupidamisteenuste vastab Eesti Raamatupidamisteenuste Liidu kriteeriumitele, on teenuse sisseostul teatud eelised oma raamatupidaja palkamise ees (Kas ...):

- a) kvaliteet on tagatud,
- b) suuremad teadmised,
- c) töötajate koolitus on tagatud,
- d) tõrgeteta raamatupidamine raamatupidaja haiguse korral,
- e) vastutuse jagamine teenusepakkujaga,
- f) lisateenuste võimalus,
- g) andmebaasi säilimine on tagatud,
- h) väiksemad kulud.

Kui ettevõtte on palganud isikliku raamatupidaja, tuleb raamatupidaja teadmisi ja taset hinnata ise (Kas ...). Isikliku raamatupidaja tehnilised oskused ei pruugi ühel hetkel olla ettevõtja, investorite või panga jaoks enam piisavad (Anderson 2015, 28). Ostes raamatupidamisteenust sisse ettevõttelt, milles töötab mitu raamatupidajat, on teenusepakkuja teadmised ja kogemused suuremad kui ühe raamatupidaja omad (Kas ...).

Raamatupidamisteenuste pakkuja kasutamine võib olla tõhusam variant kui ettevõtte raamatupidamisosakonna kasutamine. Raamatupidamisteenuste pakkuja suuremad kogemused võimaldavad võrreldes ettevõtte raamatupidamisosakonnaga sama töö teha ära palju väiksema hulga tööjõuga. (Sander 2011) Ettevõtte poolt palgatud isikliku raamatupidaja haigeks jäämisel või puhkusele minnes võivad tekkida tõrked ettevõtte raamatupidamises. Ostes raamatupidamist ettevõttesse sisse, võivad raamatupidamisetevõttes raamatupidajad üksteist vajaduse korral asendada, mistõttu raamatupidaja haigeks jäämine ei takistaks ettevõtte raamatupidamise korraldamist. Ühe ettevõtte raamatupidamisega võivad raamatupidamisetevõttes kursis olla mitu raamatupidajat. (Kas ...)

Raamatupidamise eest võib vastutada kas ettevõtte või teenusepakkuja. Ettevõtte isikliku raamatupidaja kasutamise puhul on kogu vastutus raamatupidamise eest ettevõttel. Ostes raamatupidamisteenuseid sisse, on vastutus raamatupidamise eest raamatupidamisteenuste pakkujal. Ettevõttesisese raamatupidamise korraldamise puhul peab ettevõtte soetama raamatupidamisprogrammi ja tagama raamatupidamislike andmete säilimise. Raamatupidamisteenuste sisseostmise korral tegeleb raamatupidamisprogrammide ja andmete säilitamisega teenusepakkuja. (*ibid.*)

Isikliku raamatupidaja kasutamine ettevõtte poolt on kulukam kui raamatupidamisteenuste sisseostmine. Ettevõttesisese raamatupidamise korral tuleb ettevõttel maksta töötasu ja puhkusetasu, koolituskulud, kontoriruumi sisustuse ning kontoritarvetega seotud kulud, raamatupidamisprogrammi kasutamiskoostused ning raamatupidamise andmebaasi ja süsteemi haldamisega seonduvad IT-kulud. Raamatupidamisteenuste ettevõttesse sisseostmise korral on ettevõttel vaja tasuda vaid teenuse maksumuse eest. (*ibid.*)

Teenuste sisseostmise puhul võivad ettevõttele kaasneda ka riskid. Teenuse sisseostu korral võib ettevõtte suuresti sõltuda teenusepakkujast, kaotada paindlikkuse sisseostetava tegevuse puhul, kaotada kontrolli sisseostetava tegevuse või majandustegevuses olulise informatsiooni üle. Selleks, et ettevõtte saaks vähendada riske seoses teenuse sisseostmisega, peavad teenusepakkuja ja ettevõtte vahel olema paika pandud sobivad lepingud ning kindlad

reeglid ning ettevõtte peab olema teinud teenusepakkuja kohta taustauuringu. Ettevõtte peab uurima, kas valitaval teenusepakkujal on olemas vajalikud vahendid, et vastavat teenust osutatada. (Šmeljov 2006)

Corbett (2004, 3) tõi teenuste ettevõttesse sisse ostmise puhul ühe enamlevinud ohuna samuti tegevuse paindlikkuse ja kontrolli kaotamise. Ettevõtted peavad toetuma lepingulisele suhtele teenusepakkujaga, kui nad ostavad teenust sisse. Mõned ettevõtted toetuvadki parema meelega lepingulistele suhetele, kui teevad mingeid tegevusi ettevõtte sees. Kui ettevõtted ei kontrolli enam üht tegevust, saavad nad suunata parema kontrolli ülejäänud tegevustele. Seega on kontrolli kaotamisel ka positiivne pool. (*ibid.*) Teise tuntud vastuväitena teenuste ettevõttesse sisseostmisel tõi Corbett (2004, 3) välja mõne tegevuse üliolulisuse või kriitilisuse, mistõttu ettevõtted ei julge neid tegevusi teenusepakkujalt sisse osta. Ettevõtte oluliste tegevuste edasisuunamine asjatundjatele tegelikult kindlustab, et need tegevused saavad veelgi tõhusamalt tehtud. Teenuse ettevõttesse sisseostmisega võib kaasneda töötajate vastuseis, sest teenuse sisseostmisega võivad muutuda olemasolevate töötajate tööülesanded. (*ibid.*)

2013. aastal Euroopas tehtud uuringu põhjal pidasid ettevõtted kõige olulisemaks riskiks teenuse ettevõttesse sisseostmise korral sõltuvust välisest teenusepakkujast (51% vastanutest), kontrolli kaotamist (43% vastanutest), mõju kvaliteedile (35%), teadmiste kadu (29%) ning konfidentsiaalsuse kadu (29%) (Outsourcing in Europe 2013, 15). Uuringu tulemuste põhjal oli paljude eri tegevusvaldkondadesse kuuluvate ettevõtete jaoks konfidentsiaalsus suurim tajutav risk. Ettevõtted kaitsevad oma brändi ja tahavad, et ettevõtte kohta käivaid andmed oleksid salastatud. Paljud teenusepakkujad on konfidentsiaalsuse olulisusest teadlikud ning püüavad tagada ettevõtete andmete salastatuse erinevate abinõudega. (Outsourcing in Europe 2013, 21)

Veel mõned võimalikud riskid raamatupidamisteenuse sisseostmise korral on informatsiooni kadumine, teenusepakkujapoolsed eksimused, töötajate haigestumised jne. Ostes raamatupidamisteenust ettevõttesse, võib informatsioon liikuda aeglasemalt või üldse kaduda võrreldes ettevõtte isikliku raamatupidaja kasutamisega. Puudulik suhtlus võib viia töö negatiivse lõpptulemuseni. Raamatupidaja lahkumisel raamatupidamisettevõttest võib juhtuda, et temaga koos kaob kliendi kohta käiv informatsioon, mis ei olnud tõendatud. Teenusepakkuja majandusraskustesse või pankrotti sattumise korral võib ettevõttele olulise informatsiooni kättesaamine olla raskendatud. Teenusepakkuja kehtiva vastutuskindlustuse

puudumisel, mis korvaks raamatupidamisettevõttes töötavate raamatupidajate eksimustest tehtud kahjud, peab ettevõtte teenusepakkuja eksimustest tulenevad kahjud ise katma. Teenuse sisseostmisega ettevõttesse kaasneb teenuse osutamise leping, mis võib olla ebaselge või arusaamatu. Kui raamatupidamisettevõttes töötab ainult üks raamatupidaja, on oht, et raamatupidaja haigestub või põleb ametikohal läbi. (Millised ...) Mida väiksem on raamatupidamisbüroo, seda keerulisem on raamatupidajatel üksteist haiguse või muu olukorra puhul asendada. Selle lahenduseks on ettevõtetel mõistlik kasutada raamatupidamise teostamisel mitme töötajaga raamatupidamisteenuste pakkujat. (Sander)

Raamatupidamisteenuste kasutamine võib ettevõtetele olla kasulikum ja vähem riskantne kui isikliku raamatupidaja värbamine. Valides raamatupidamisteenuse pakkujat, on mitme töötajaga raamatupidamisettevõtte ohutum kui ühe raamatupidajaga teenusepakkuja. Ostes raamatupidamisteenust ettevõttesse, tuleb ettevõttel ise vähem vastutada kui ettevõtte sees raamatupidamist korraldades. Küll aga kaasnevad teenusepakkuja kasutamisega teatud riskid, millele ettevõtted peaksid tähelepanu pöörama.

1.3 Raamatupidamisteenuste kasutajad ja pakkujad

Statistikaameti põhjal oli 2015. aastal kokku 117 398 majanduslikult aktiivset ettevõtet. Vähem kui kümne töötajaga ettevõtteid oli 109 722. Väikese suurusega ettevõtteid oli 6281. Keskmise suurusega ettevõtteid oli 1200 ning suurettevõtteid 195. (Majanduslikult ...) Kõik Eestis registreeritud eraõiguslikud juriidilised ühingud on raamatupidamiskohustuslased (Raamatupidamise ABC).

Raamatupidamiskohustuslane peab tagama aktuaalset, olulist, objektiivset ja võrreldavat informatsiooni ettevõtte finantsseisundi, majandustulemuste ja rahakäibe kohta. Raamatupidamiskohustuslasel tuleb dokumenteerida kõiki majandustehinguid, kirjendada majandustehinguid raamatupidamisregistrites, koostada ja esitada majandusaasta aruannet ning muid finantsaruandeid ja säilitada raamatupidamise dokumente. Raamatupidamise põhiaruanneteks on bilanss, kasumiaruanne, rahakäibe aruanne ja omakapitali muutuste aruanne. (*ibid.*)

Raamatupidamise korraldamise võimalusteks on raamatupidamise teostamine ettevõtja poolt, raamatupidaja palkamine või raamatupidamisteenuse sisseostmine. Raamatupidamise

korraldamise valik sõltub ettevõtte suurusest, tegevusalast, eripärast ning ettevõtja nõudmistest. (Raamatupidamise korralduse ...)

Raamatupidamisteenust tasub sisse osta (Sander 2011):

- a) mikroettevõtetel,
- b) kõikuva tegevusmahuga ettevõtetel,
- c) alustavatel äriühingutel,
- d) välisinvestoritel,
- e) juhul kui raamatupidaja teeb kogu töö otsast lõpuni ise,
- f) raamatupidaja puhkuse ajal,
- g) raamatupidamisosakonna tööjõu suure volavuse korral,
- h) ettevõtte isikliku raamatupidaja suure töökoormuse tekkel,
- i) suurema konfidentsiaalsusvajaduse korral.

Mikroettevõtetel tasub raamatupidamisteenust sisse osta. Mikroettevõtete väikese raamatupidamise mahu puhul pole täiskohaga raamatupidajale ettevõttes tööd pakkuda (*ibid.*). Teenuse sisseost on ettevõtjale hinnalt soodsam variant kui isikliku raamatupidaja palkamine (Raamatupidamisteenuse hind). Teenuse sisseostu kasulikkust mikroettevõtete puhul kinnitab ka Vozari (2014, 26) väide, et enamik väikeettevõtete omanikke on ärilise mõtlemisega ning müügitulule keskendunud, mistõttu enamasti puudub neil raamatupidamislik hoiak. Teenuse sisseostmine on sobiv variant senikaua, kuni ettevõtte saab omale isiklikku raamatupidajat lubada. (*ibid.*) Alustavate ettevõtete puhul saab teenusepakkuja raamatupidamise üles seada, pakkudes sobivat raamatupidamisprogrammi või arvestuspõhimõtteid (Sander 2011).

Välisinvestoritel tasub osta raamatupidamist sisse. Välisinvestorid ei pruugi olla kursis Eesti maksude ja seadusandlusega. Peاراamatupidajat ei ole mõistlik koormata rutiinsete ülesannetega. Juhul, kui peاراamatupidaja teeb kogu töö otsast lõpuni ise, tasub mõned rutiinsemad tegevused suunata ettevõttest välja teenusepakkuja teha. (*ibid.*) Raamatupidamisteenuste sisseostmine on hea lahendus juhul, kui raamatupidaja on ajutine töötaja või kui täiskohaga raamatupidaja värbamine on korduvalt nurjunud (Anderson 2015, 28).

Palgaarvestusteenuse sisseostmine on hea lahendus siis, kui ettevõtted soovivad suuremat konfidentsiaalsust. Sellisel juhul on palkade suurus teada vaid ettevõtjatele ning andmed on turvalisemalt kaitstud. (Sander 2011) Raamatupidamisteenuste kasutamine sobib

ka juhul, kui ettevõtte sees ei ole piisavalt töötajaid, et sooritada sisemist kontrolli raamatupidaja poolt tehtud töö üle (Vozar 2014, 26).

Vaatamata sellele, et enamiku ettevõtete jaoks on teenuse sisseostmine otstarbekas variant, ei ole see ettevõtete seas siiski laialt levinud. Sanderi (2011) sõnul ostsid Ernst & Youngi poolt kuues suuremas Euroopa riigis läbi viidud uuringu põhjal raamatupidamisteenust sisse vaid 10% 600 küsitletud ettevõttest. Veel 20% vastanud ettevõttest oli plaan paari lähima aasta jooksul hakata samuti teenust sisse ostma.

Rits (2013) on seisukohal, et Eesti ettevõtete struktuur toetab põhitegevust toetavate teenuste sisseostmist, mille alla kuulub ka raamatupidamine. Umbes 93% erasektori ettevõtetest Eestis on mikroettevõtted (kuni 10 töötajat). Suurettevõtteid on 2,5% (üle 250 töötaja) ning ülejäänud 4,5% ettevõtetest jäävad suuruselt nende kahe vahele. Sellest järeldub, et kõigist ettevõtetest 97,5%-l ei ole otstarbekas põhitegevust toetavate valdkondade spetsialiste värvata ja täiskoormusel töötada. (*ibid.*)

Eestis on tugiteenuseid pakkuvate ettevõtete seas kõige enam IT-tuge, raamatupidamisteenuseid ja juriidilisi konsultatsioone pakkuvaid ettevõtteid (Rits 2013). Aastal 2014 oli Eesti statistika andmebaasi põhjal raamatupidamise, auditeerimise ja maksualase nõustamise tegevusaladel kokku 2948 ettevõtet (vt lisa 2). Raamatupidamisteenuse pakkujaid on Eestis arvukalt, kuna sellele turule sisenemine on lihtne (Sander). Turule sisenemise teeb lihtsaks asjaolu, et Eestis ei atesteerita raamatupidajaid ega raamatupidamisettevõtteid (Kas ...).

Mõned teenusepakkujad on keskendunud ainult kindlates tegevusvaldkondades tegutsevate ettevõtete teenindamisele. Sellised kindlale valdkonnale keskendunud teenusepakkujad arendavad oma teenuseid vastavalt tegevusvaldkonna nõuetele. Muud teenusepakkujad pakuvad teenuseid korraga ettevõtetele, kelle tegevusvaldkonnad erinevad. Enamik Euroopa ettevõtteid kasutavad kindlatele tegevusvaldkondadele spetsialiseerunud teenusepakkujate teenuseid. Suuremad ettevõtted kasutavad parema meelega paljusid tegevusvaldkondi teenindavate teenusepakkujate teenuseid. Enamik selliseid teenusepakkujaid on ise samuti suured ettevõtted. (Outsourcing in Europe 2013, 25)

Eestis tegutsevad raamatupidamisettevõtted pakuvad laialdaselt teenuseid, alustades ettevõtete maksudeklaratsioonide esitamisest kuni keerukate arvestus- ja aruandlussüsteemide haldamiseni välja. Eesti väiksusest ja tihedast konkurentsist tingituna pole raamatupidamisettevõtted spetsialiseerunud ainult mingi kindla tegevusvaldkonna

teenindamisele, vaid teenindavad väga erinevate tegevusaladega ettevõtteid. (Raamatupidamisteenuste liigid) Erinevalt Eestist on Soome raamatupidamisteenuste turul spetsialiseerimine mingile kindlale valdkonnale või teenuse funktsioonile toimunud (Käärrik 2010).

Raamatupidamisettevõtete poolt pakutavad teenused on järgmised (Raamatupidamisteenuste liigid):

- a) teatud raamatupidamise osa sisseostmine,
- b) raamatupidamise baasteenus,
- c) pearaamatupidaja teenus,
- d) finantsraamatupidamine,
- e) e-raamatupidamine.

Teatud osa sisseostmise all mõeldakse ainult maksuarvestuse, palgaarvestuse ja müügiarvete koostamise tegemist raamatupidamisettevõtte poolt (*ibid.*). Ülejäänud tehakse ise või isikliku raamatupidaja poolt. Euroopas läbiviidud uuringu põhjal on teenusepakkujaga lepingut sõlmides peamiseks hinnapõhimõtteks fikseeritud hind pluss teenuseosutaja poolt investeeritud ajal ja materjali kulul põhinev hind. (Outsourcing in Europe 2013, 25)

Teatud juhtudel tasub ettevõttel raamatupidamisteenust sisse osta. Eestis on tiheda konkurentsi ja madalate sisenemisbarjääride tõttu vastava teenuse pakkujaid arvukalt ning teenindatakse erinevate tegevusvaldkondadega ettevõtteid. Eesti ettevõtete koosseis toetab raamatupidamisteenuste sisseostmist ettevõtete poolt.

1.4 Teenusepakkuja valimine

Nõudlus raamatupidamisteenuste järele aina suureneb ning koos sellega kasvab ka teenusepakkujate arv (Bumane *et al* 2013, 36). Eestis on sadu raamatupidamisteenust pakkuvaid äriühinguid ja ettevõtjaid, kelle seast õige koostööpartneri leidmine võib olla keerukas (Sander). Raamatupidamisteenust vajaval ettevõttel on valida suure hulga teenusepakkujate seast. Ettevõtjad võivad valida suure või väikese, tuntud või tundmatu, odava või kalli, pädeva või kogenematu teenusepakkuja vahel. Samuti on hinnad turul väga erinevad. (Käärrik 2010) Teenusepakkuja valik on turunduse ja tarbijakäitumise alasse kuuluv oluline teema. Seepärast on tähtis teada millised kriteeriumid määravad ära teenusepakkuja valiku tarbijate poolt. Tarbijat tundes saavad teenusepakkujad teha strateegilisi

turundusotsuseid. (Kugyte, Šliburyte 2005, 99) Selleks, et raamatupidamisteenuseid pakkuvad ettevõtted saaksid kasvada, peavad nad olema teadlikud klientide jaoks olulistest kriteeriumitest teenusepakkuja valimisel (Bumane *et al* 2013, 29).

Valides raamatupidamisteenuse sisseostmise variandi, tuleb teadvustada, et sisse ostetavad raamatupidamisteenuse lahendused ei ole omavahel võrdväärsed ning ettevõtja vajadused määravad ära selle, milline on õige valik (Anderson 2015, 29). Kõige tähtsamad mõjutegurid, mis mõjutavad otsust, kas osta raamatupidamisteenust sisse või palgata selleks raamatupidaja, on teenusepakkuja kvaliteet, usaldusväärsus ja teenuse hind (Adu 2012, 15). Ettevõtted peavad raamatupidamisteenuste pakkuja valiku tegemisel tegema kindlaks enda ootused ja vajadused (Sander). Teenuse sisu ja kvaliteet on turul erinev, sest raamatupidajatele ja teenuse pakkujatele ei ole seadusega sätestatud nõutavat haridust või kogemust, mistõttu erinevad ka hinnad mitmekordselt (Raamatupidamisteenuse hind). Teenusepakkuja valikul tuleb teha eeltööd ning võrrelda erinevaid pakkumisi omavahel (Sander). Scotti ja van der Walti (1993, 28) järgi valib ettevõtte raamatupidamisteenuse pakkuja kvaliteedinäitajate põhjal ning kujundab nende põhjal ka oma hilisema hinnangu, mistõttu peaks teenuse valiku mõtmed olema sarnased teenuse kvaliteedi omadega.

Ettevõtted peavad raamatupidamisteenuseid pakkuva ettevõtte valiku tegemisel uurima teenusepakkuja kohta. Suurem ettevõtte, kes soovib raamatupidamisteenust sisse osta, peab pöörama rohkem tähelepanu teenusepakkuja usaldusväärssusele. Teenusepakkuja suurus ja tuntus lisavad usaldusväärssust. Suuremad raamatupidamisettevõtted saavad tegeleda oma töötajate koolitamisega, tänu millele oskavad töötajad anda juhtidele nõu ka äritegevuse suhtes. Väiksem raamatupidamisettevõtte sobib sellisel juhul, kui ettevõtte soovib vaid maksuarvestamist koos deklaratsioonide ja aastaaruannetega. (Sander) Lisateenused, nagu maksunõustamine, juriidilised teenused jms, pakuvad lisandväärtust. Kui raamatupidamisettevõttes töötavad maksunõustajad, saavad nad aidata raamatupidajaid. Lisateenuste olemasolu on kasulik ka ettevõtte kasvu puhul, millega võib kaasneda täiendavate teenuste vajadus. (*ibid.*)

Raamatupidamisettevõtte usaldusväärssust võib näidata ka teenusepakkuja vanus, sest pikemalt tegutsenud ettevõtte on usaldusväärsem. Ettevõtetel tasub uurida teenusepakkuja olemasolevaid kliente. Teenusepakkuja olemasolevate klientide suuruse ja nende tegevusvaldkonna kattumine ettevõtte iseloomuga tagab kvaliteetse teenuse raamatupidamisettevõtte poolt. Sellisel juhul on teenusepakkuja võimeline sellel tegevusalal

tegutsevatele ettevõtetele raamatupidamist läbi viima. (Sander) Ettevõtetal on teenusepakkuja valikul kasulik uurida, millised on büroo juhtivate isikute kogemused ja hariduskäik ning kas teenuse kvaliteet on tagatud ISO või mõne teise kvaliteedijuhtimissüsteemiga (Mida ...).

Töötajate arv raamatupidamisettevõttes on oluline näitaja. Suurem töötajate arv raamatupidamisettevõttes suurendab tõenäosust raamatupidaja haigestumise või töölt lahkumise korral kaastöötajatel teda asendada. Suurema töötajaskonnaga raamatupidamisettevõtetes saavad raamatupidajad oma kaastöötaja töö üle kontrollida, mis vähendab raamatupidamislike vigade arvu. Väiksema töötajaskonnaga ettevõtetes ei ole sageli võimalik üksteise tööd kontrollida, sest kogu vastutus on ühe raamatupidaja peal, mistõttu võib sisse tulla maksuriske põhjustavaid vigu. (Sander) Suurema töötajate arvuga raamatupidamisettevõttes võib leida erilisi teadmisi mitmes tegevusvaldkonnas. Mõni raamatupidaja võib olla kursis ehitusvaldkonnaga ning mõni kaubandusega. Tegevusvaldkonda tundev raamatupidaja oskab anda nõu, mis võimaldab ettevõtte juhtidel teha õigeid otsuseid, millega raha kokku hoida. (Käärrik 2010)

Raamatupidajate sagedane koolitamine teenusepakkuja poolt võimaldab töötajatel pidevalt muutuva seadusandlusega kursis olla (Sander). Lisaks on raamatupidajate haridus ja nende kogemused olulised näitajad (Mida ...). Raamatupidaja kutsetunnistus viitab tehtava töö kvaliteedile. Raamatupidaja kutsetunnistus kindlustab korraliku ja kehtivatele nõuetele vastava raamatupidamise. (Tammeraja 2015)

Raamatupidamisteenuse pakkuja vastutuskindlustuslepingu olemasolu korvab raamatupidaja eksimustest tuleneva kahju (Sander). Paljudes Euroopa riikides on raamatupidamisettevõtete vastutuskindlustuslepingu olemasolu kohustuslik. Eestis on vastutuskindlustusleping kohustuslik ainult notaritel, advokaatidel ja audiitoritel. Riskide vähendamiseks on soovituslik valida teenusepakkuja, kellel on vastutuskindlustusleping olemas. (Käärrik 2010) Ettevõtte peaks teenusepakkuja valimisel uurima, milline on raamatupidamisettevõttes kasutatav tarkvara. Kui raamatupidamist tehakse Excelis, on eksimisvõimalus võrreldes raamatupidamisprogrammidega suurem. Kasutatav tarkvara sõltub ettevõtte suurusest, tegevusalast ja vajaminevatest raportitest. (Sander) Ettevõtjal on kohustuslik säilitada raamatupidamisdokumente seitse aastat, mistõttu peab kontrollijal igal hetkel olema võimalik ligi pääseda dokumentidele ettevõtte minevikust. Teenusepakkuja peaks kasutama tarkvara, mille kasutamiseks tal on õigus ning millega kaasneb klienditugi ja

garantii. (Raamatupidamisteenus kui ...) Samuti on tähtis andmete turvalisuse ja säilimise tagamine ning raamatupidamise andmebaasi asukoht ja selle turvalisus (Mida ...).

Usalduse tekitamises mängib rolli teenusepakkuja koduleht. Oluline on teenuse kirjelduse ühtimine soovidega ning teenusepakkuja kontaktandmete olemasolu. Büroo on koht, mis peab kliendis usalduse tekitama. Raamatupidamisettevõtte kontoris näeb ettevõtte, millised on töötajad ja nende töötingimused ning kuidas hoitakse dokumente. Esinduslik kontor ja motiveeritud töötajaskond on olulised näitajad, millele ettevõtted peaksid tähelepanu pöörama. (Raamatupidamisteenus kui ...) Enne valiku tegemist on ettevõtetel soovitatav kohtuda teenusepakkuja võtmeisikute ja raamatupidajaga, kes raamatupidamisteenust osutama hakkab. Teenusepakkuja ja ettevõtte hea omavaheline kontakt on äärmiselt oluline. Teenusepakkuja valikul on mugav saada soovitusi tuttavate käest, kes ise juba mõnda raamatupidamisbürood kasutavad, kuid sellisel juhul peaks see ettevõtte olema sarnane tuttava ettevõttega. (Sander)

Lisaks sõltub teenuse valik ka hinnast ja selle kujunemisest. Hinna kujunemisel kasutavad ettevõtted erinevaid põhimõtteid. Selle kujunemise aluseks võib olla dokumentide maht, ajakulu või tehtud tööd. Teenusepakkuja valimine vaid hinna põhjal on väga ohtlik. (Raamatupidamisteenuse hind) „Reeglina viitab korralikumale investeringule kõrgem tehniline kvaliteet” (Luiga 2010). Pikemalt tegutsenud teenusepakkujad on tegevusse ja pädevasse tööjõudu investerinud suuremaid summasid. Tihti peale saab ettevõtete poolt valituks madalaima hinnaga teenusepakkuja, et kulusid kokku hoida, kuid sellega kaasnevad kõrgemad riskid. Teenuse omahind põhineb peamiselt seda osutavate isikute põhioskustel. Teenuse hind võib sõltuda veel järgmistest teguritest: raamatupidajate keelteoskus, oskus koostada majandusaasta aruannet või teha ainult lihtsaid arvestustöid, maksuseaduste tundmine ja deklaratsioonide esitamise oskus, oskus koostada konsolideeritud aruandeid ja pakkuda ettevõttesisest täiendavat aruandlust, rahvusvaheliste nõuete ja raamatupidamistavade tundmine jne. (*ibid.*)

Teenusepakkuja valiku õnnestumist on võimalik mõõta õigeaegsuse, automaatsuse, tõhususe, arusaadavuse ja lisateenuste põhjal. Teenusepakkuja valik on õige, kui kõik deklaratsioonid, aruanded ja igakuised ülevaated on esitatud õigel ajal. Kõik tegevused peavad olema raamatupidamisettevõtte poolt tehtud ka siis, kui raamatupidaja on puhkusel või haige. Teenuse sisse ostmine on ettevõttele kasulik siis, kui teenusepakkuja saab kiiremini tööga valmis, kui see oleks ettevõtte sees saanud. Arusaadavus on tagatud, kui aruanded on

juhtidele kergesti arusaadavad ja annavad infot ettevõtte finantsseisundi kohta. Teenusepakkuja peaks tegema ettepanekuid äritegevuse paremaks muutmiseks ning juhtima tähelepanu sellele, kuidas majandustulemusi parandada. (Kuidas ...)

Raamatupidamisteenuste pakkujatele on oluline teada, mille põhjal ettevõtted teenusepakkujat valivad. Teenusepakkuja valimisel soovitatakse ettevõtetel pöörata tähelepanu sellele, et raamatupidamisettevõtte oleks usaldusväärne, pakuks kvaliteetset teenust ning oleks mõistliku hinnaga.

1.5 Uuringud

2011. aastal viidi Lätis läbi uuring raamatupidamisteenuste valiku tegurite kohta (Bumane *et al* 2013, 29). Uuring tõi välja, et kõige tähtsamateks teguriteks raamatupidamisteenuste pakkuja valikul olid (*ibid.*):

- 1) teenuse kõrge kvaliteet,
- 2) mõistlik hind,
- 3) teenusepakkuja pädevus,
- 4) kulude vähendamise võimalus.

10% ettevõtjatest leidsid, et teenusepakkuja maine on kõige olulisem. Teine sama suur osa ettevõtjatest pidas tähtsaimaks kindlustuse olemasolu eksimustest tulenevate kahjude korral. Uuringust järeldus, et peamised tegurid on teenuse kvaliteet ja mõistlik hinnakujundus ning see, et ilma isiklike kontaktideta on keeruline alustada raamatupidamisteenuste pakkumist. (*ibid.*)

2010. aastal Eestis tehtud uuringus väikeettevõtete raamatupidamisteenuste kasutamise kohta püüti leida vastus klientide ootuste kohta turul. Vastajate seas oli nii suuremate kui ka väiksemate raamatupidamisettevõtete kliente ning ettevõtteid, kes raamatupidamisteenuseid ei kasutanud. Uuringu tulemustest selgus, et hind, olles üks tähtsimatest argumentidest nimekirja eesotsas, ei olnud siiski kõige olulisem määraja raamatupidamisettevõtte valikul. Uuringus pidid raamatupidamisteenust kasutavad ettevõtjad järjestama argumendid, millest lähtuvalt nad teenusepakkujat valiksid. Klientide jaoks olid kõige olulisemateks valikukriteeriumiteks (Käärrik 2010):

- 1) ettevõtte tegevusvaldkonna tundmine,
- 2) pakutavate lisateenuste olemasolu,

3) hind.

Ettevõtte tegevusvaldkonna tundmine kui esmatähtis valikukriteerium näitas, et ettevõtted on teadlikud sellest, et odavamate teenusepakkuja valik võimaldab ainult natuke raha kokku hoida. 85% ettevõtjatest väitsid, et saavad näpunäiteid ja nõu raamatupidamise parema korraldamise jaoks. 34% vastajatest märkisid, et võtavad teenusepakkuja valikul arvesse tuttava soovitusi, mis näitas soovitusurunduse tähtsust Eestis. Ettevõtte tuntusele ja suurusele pöörati võrreldes tuttava soovitusiga oluliselt vähem tähelepanu. Kõrgelt hinnati ka raamatupidamisettevõtte vastutuskindlustuse olemasolu, mille mainisid ära 30% vastanutest. 10% pidas oluliseks ka ISO 9001 kvaliteedisertifikaadi olemasolu. Uuringust järeldus, et enamik väikese ja keskmise suurusega ettevõtjaid ootasid raamatupidamisteenuseid pakkuvatelt ettevõtetelt järjest laiaulatuslikumat ja professionaalsemat teenust. Uuringu tulemustest selgus, et raamatupidamist tehakse ka ettevõtte juhtimiseks vajaliku informatsiooni saamiseks. (Käärik 2010)

Teenusepakkuja valikukriteeriume raamatupidamisteenuse näitel käsitles 2015. aastal magistritöös Ülo Mängel (2015, 60), kes leidis oma uuringu põhjal, et Eestis seitse kõige olulisemat raamatupidamisteenuse pakkuja valiku kriteeriumit on:

- 1) ettevõtte võimekus,
- 2) suhtlemise lihtsus,
- 3) teenuse kvaliteet,
- 4) kliendi mõistmine,
- 5) paindlikkus,
- 6) personali kvaliteet
- 7) esindaja usaldusväärsus.

Ettevõtte võimekuse all mõeldi korrektset teenust. Suhtlemise lihtsus tähendas probleemide ja olukordade sujuvat ja tõrgeteta lahendamist. Kvaliteetne teenus on ilma ootamatuste ja riskantsete eksimusteta pakutav teenus. Üheks tähtsaks valikuteguriks osutus personali kvaliteet, mida oli suhteliselt keeruline hinnata ilma igasuguse kogemusega tulevase teenusepakkuja suhtes. Kvaliteedi puhul oleksid olnud sobilikud mõõdikud näiteks kutsetunnistuse olemasolu või töötatud aeg. Kvaliteeti kui valikukriteeriumit hinnati problemaatiliseks ning selle mõõtmiseks oleks sobiv kasutada muid näitajaid. Kliendi mõistmine oli ettevõtete jaoks tähtis, mis näitas, et suhe teenusepakkujaga on äärmiselt oluline, sest see tagab tõrgeteta koostöö. Paindlikkuse all mõeldi teenuseostja arengust

tingitud muutustele või seadusmuudatustele kiiret reageerimist teenusepakkuja poolt. Teenusepakkuja esindaja usaldusväarsuse all peeti silmas konfidentsiaalsusega seotud küsimusi, sest raamatupidamisteenuse sisse ostmisel saab teenusepakkujale teatavaks palju olulist ettevõtte kohta käivat informatsiooni. (Mängel 2015, 60-61)

Eestis 2015. aastal läbi viidud uuringu kõige ebaolulisemad valikukriteeriumid raamatupidamisteenuse pakkuja valikul olid ettevõtte vanus, asukoht, maine, suurus, rahulolu teenusega, keskkonnasõbralikkus ja organisatsiooni struktuur. Tulemustest selgus, et teenusepakkuja valikukriteeriumid olid eri valdkondades tegutsevate ettevõtete poolt erinevad. Infoallikadena teenusepakkuja valikul usaldati kõige enam sisetunnet ning seejärel tuttavate soovitusi. Teenusepakkuja koduleht oli võrreldes teiste infoallikatega kõige vähem usaldusväärne. (*ibid.*) Scotti ja van der Walti (1994, 37) uuringu tulemustest selgus samuti, et ettevõtted kiidavad heaks igasuguse informatsiooni, mis puudutab teenuseid kasutanud klientide varasemat kogemust. See näitab soovitusturunduse suurt olulisust. Kõige tähtsamad elemendid raamatupidamisteenuste pakkuja valikul olid (*ibid.*):

- 1) võtmeisikute kättesaadavus,
- 2) võime pakkuda personaalset teenust
- 3) kiire ja tõhusa teenuse maine.

Erinevalt Mängeli uuringu tulemustest oli ka teenusepakkuja maine ja tuntus raamatupidamisetevõtte valiku protsessis üsna suure tähtsusega. Võtmeisikute tundmine, mõistlikud tasud võrreldes konkurentidega, teadmiste omamine ettevõtte tegevusvaldkonnas ja pakutavate lisateenuste suur hulk olid samuti olulised. Kõige ebaolulisemad tegurid olid aga turundus ja reklaam. (*ibid.*)

Erinevate uuringute põhjal, mis käsitlesid lisaks raamatupidamisteenuse sisseostule ka teiste tegevuste sisseostmist, pole paljud juhid valitud teenusepakkujaga rahul. 54% 228 ülemaailmsest finantsjuhist tõdesid, et teenuse sisseost pole toonud teenusepakkuja poolt lubatud kasusid. (Krell 2007, 4) Lätis tehtud uuringu põhjal, mis käsitles raamatupidamisteenusega rahulolu, polnud samuti kõik raamatupidamisteenuseid kasutavad ettevõtted teenusega täiesti rahul. Ainult 28,3% klientidest olid teenuseosutajaga täiesti rahul ning 49,8% olid pigem rahul. Tulemustest järeldus, et kliendid ootasid teenusepakkujalt midagi enam kui raamatupidamisetevõtte suutis pakkuda. Rahulolematuse võis olla seotud raamatupidajate ebapiisava pädevuse ja kasutatava tarkvaraga. (Bumane *et al* 2013, 36) Eestis 2010. aastal tehtud uuringu tulemustest selgus, et enamik erinevate raamatupidamisteenuseid

pakkuvate ettevõtete klientidest olid oma teenusepakkuja oskuste ja kvaliteediga rahul. 84% vastajatest olid rahul või koguni väga rahul. 90% klientidest pidas teenusepakkuja suhtumist ja klienditeeninduse taset heaks või väga heaks ning 91% olid nõus soovitama oma raamatupidamisbürood ka teistele. (Käärrik 2010)

Kokkuvõtteks võib öelda, et teenuste sisseostmine ettevõtete poolt võimaldab peamiselt kulusid kokku hoida ja keskenduda ettevõtte põhitegevusele. See aitab ettevõtetel konkurentsisis püsida. Raamatupidamisteenuste kasutamisel isikliku raamatupidaja asemel on mitmeid eeliseid, kuid sellega kaasnevad ka riskid, millega ettevõtted peavad arvestama. Valides suurema töötajaskonnaga raamatupidamisettevõtte, on riskid väiksemad kui ühe raamatupidajaga teenusepakkuja puhul. Eestis olevate ettevõtete koosseis toetab raamatupidamisteenuste sisseostmist. Raamatupidamisteenuste pakkujaid on Eestis palju, sest nõuded sellele turule sisenemiseks ei ole kõrged. Teenusepakkujatele on oluline teada, mille põhjal ettevõtted valiku teevad. Uuringutest selgus, et ettevõtted ei vali omale raamatupidamisteenuste pakkujat reklaami alusel. Ettevõtete jaoks on olulised teenusepakkuja oskused, mis tagavad töö kvaliteedi, ning teiste soovitused, mis muudavad teenusepakkuja ettevõtete silmis usaldusväärseks.

2. UURING RAAMATUPIDAMISTEENUSTE KASUTAMISE KOHTA

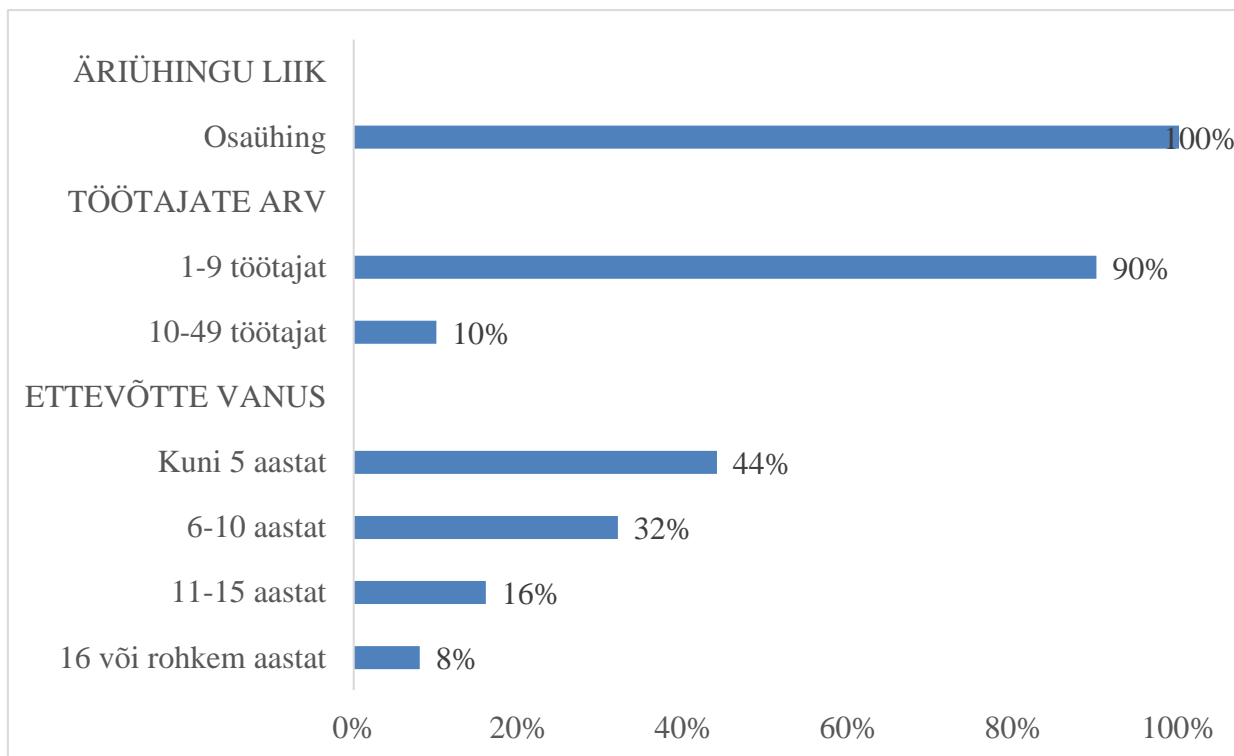
Bakalaureusetöö eesmärk oli välja selgitada, millised kriteeriumid on Eesti ettevõtete jaoks olulised raamatupidamisteenuste pakkujat valides. Selliseid uuringuid, mis keskenduksid raamatupidamisteenuste pakkujate valikukriteeriumitele, on Eestis tehtud vaid mõnel korral. Selles peatükis on välja toodud uuringu meetodid, kvantitatiivse uuringu tulemused ning uuringu arutelu.

2.1 Uuringu meetoodika ja valimi kirjeldus

Järgnevalt esitatakse uuringu läbiviimise meetodid. Uuringu läbiviimiseks kasutati kvantitatiivset uurimismeetodit. Ettevõtjate vastused koguti interneti teel küsimustiku kaudu (vt lisa 1). Küsimustik koostati teemakohase kirjandusliku ülevaate põhjal. Internetiküsitlus võimaldas jõuda suure hulga ettevõtjateni kiirelt ja tõhusalt. Ankeet sisaldas 15 küsimust, mille eesmärk oli välja selgitada, milliseid kriteeriume ettevõtjad raamatupidamisteenuse pakkuja puhul oluliseks peavad. Vastajaid said hinnata neile esitatud valikukriteeriumite olulisust viiepallisel skaalal. Uuringuobjektiks olid raamatupidamisteenuseid kasutavad Eesti ettevõtted. Ettevõtted, kes raamatupidamisteenuseid ei kasutanud, suunati kohe ankeedi lõppu. Küsitlus viidi läbi ajavahemikul 15.märtsist 15.aprillini 2016. Küsitlust levitati raamatupidamis- ja maksuinfoportaalil (www.rmp.ee), sotsiaalmeedias ettevõtjaid ning raamatupidajaid koondavates gruppides (www.facebook.com) ja tutvusringkonnas ettevõtjate seas. Vastajate leidmiseks, kes kasutaksid raamatupidamisteenuseid, otsiti erinevate teenusepakkujate veebilehtedelt kliente ja saadeti neile meilid ning ka raamatupidajad jagasid ankeeti oma klientide hulgas. Kokku saadeti meilid 53 ettevõttele. Küsimustikule vastasid kokku 132 ettevõtet, kellest 50 kuulusid valimisse.

2.2 Tulemused

Järgnevalt esitatakse kvantitatiivse küsimustiku analüüsi käigus saadud tulemused. Uuringu valim moodustus 50 ettevõtte põhjal, kes kasutasid raamatupidamisteenuseid. Ülejäänud 87 ettevõtet vastasid, et nad ei osta raamatupidamisteenust sisse. Raamatupidamisteenuseid kasutavaid ettevõtteid iseloomustab joonis 1.



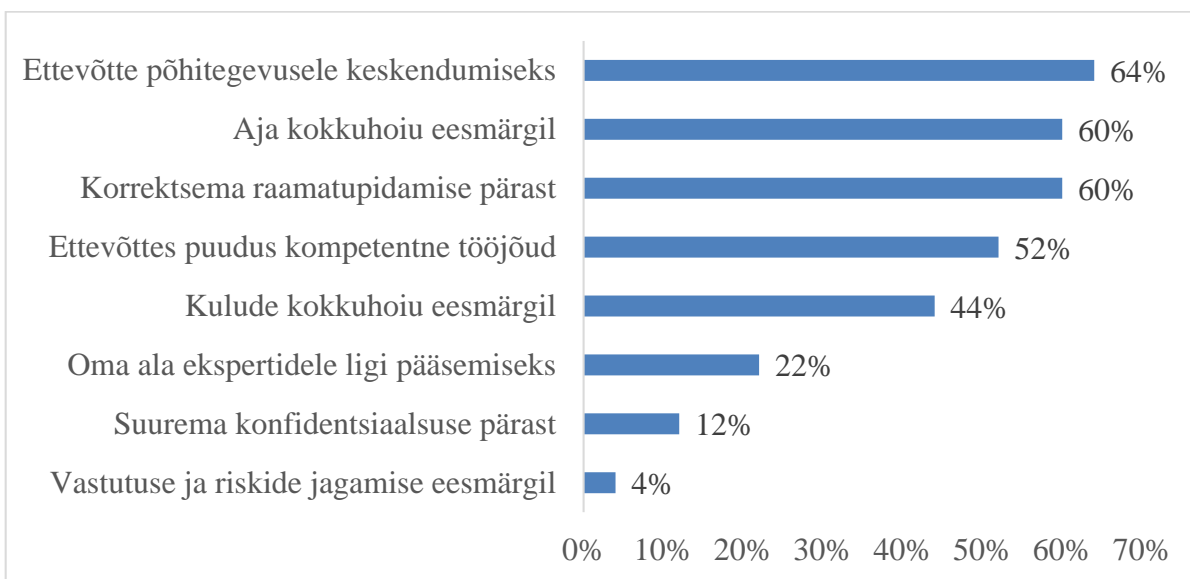
Joonis 1. Raamatupidamisteenuste kasutajad

Allikas: (Autori koostatud)

Raamatupidamisteenuseid kasutavad ettevõtted olid osäühingud ja suur osa olid töötajate arvuga 1–9, mis tähendab, et enamik neist olid mikroettevõtted. Raamatupidamisteenuste kasutajad olid enamik kuni 5-aastased ettevõtted. Kõige vähem oli 16-aastaseid või vanemaid ettevõtteid. Raamatupidamisteenuseid sisseostvate ettevõtete tegevusalad olid konsultatsioonid (12%), kaubandus (12%), teenused (10%), haridus ja teadus (10%), veondus ja laondus (8%), meelelahutus (6%), meedia (6%), info ja side (6%), finants (6%) ning muu (22%).

Ettevõtetelt uuriti, kas nad kasutavad ühe või mitme raamatupidajaga teenusepakkujat. Ettevõtted, kes kasutasid ühe töötajaga teenusepakkujat ning need kes kasutasid mitme töötajaga teenusepakkujat, jagunesid enam-vähem võrdselt. 58% ettevõtetest kasutasid ühe raamatupidajaga teenusepakkuja teenuseid ning 42% kasutasid mitme raamatupidajaga teenusepakkuja teenuseid.

Joonis 2 illustreerib peamisi raamatupidamisteenuse sisseostmise põhjuseid ettevõtjate jaoks.



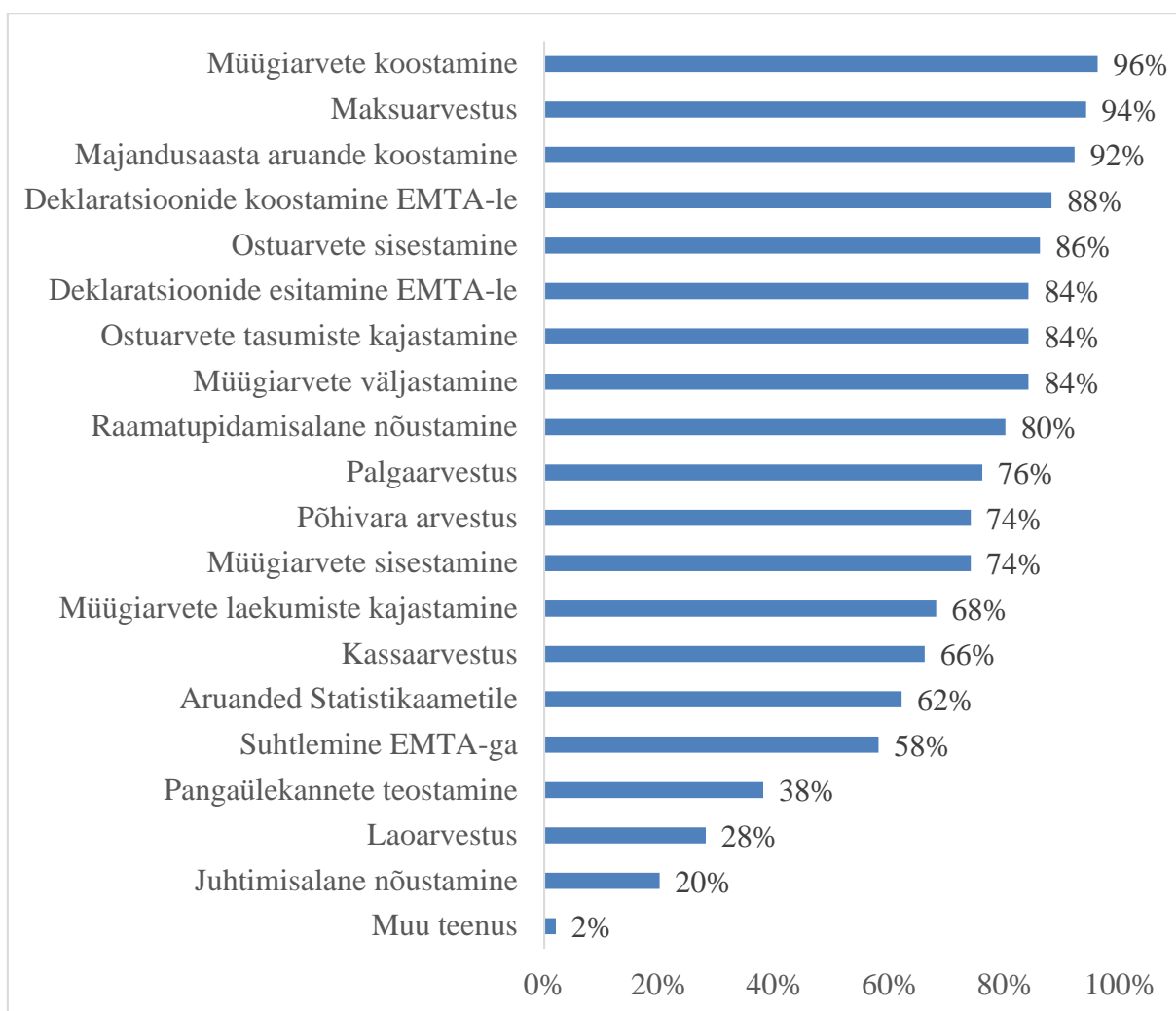
Joonis 2. Raamatupidamisteenuse sisseostmise põhjused

Allikas: (Autori koostatud)

Ettevõtjatelt küsiti, miks nad raamatupidamisteenuseid kasutavad. Ettevõtjad võisid märkida ühe või mitu raamatupidamisteenuse sisseostmise põhjust. Tulemustest selgus, et kõige olulisemad põhjused raamatupidamisteenuse sisseostmisel ettevõtjate jaoks olid põhitegevusele keskendumine, aja kokkuhoid ning korrektsem raamatupidamine. Üle poole vastanutest märkis, et ettevõttes puudus pädev töäjõud. Salastatus ning vastutuse ja riskide jagamine olid ettevõtjate jaoks vähem olulised teenuse sisseostmise põhjused. Mitte ükski ettevõtjatest ei kasutanud raamatupidamisteenuseid olemasoleva raamatupidaja ajutiseks asendamiseks.

Ettevõtjatelt küsiti, milliseid raamatupidamisteenuseid nad sisse ostavad. Vastused, mis puudutasid ettevõtjate poolt sisseostetavaid teenuseid, näitasid, et üle 90% vastajatest

kasutasid müügiarvete koostamise, maksuarvestuse ja majandusaasta aruande koostamise teenust. Vähem kui pooled vastanutest märkisid, et kasutavad pangaülekannete teostamise ja laoarvestuse teenust. Juhtimisalane nõustamine oli kõige vähem sisse ostetav teenus (20%). Raamatupidamisalase nõustamise teenust kasutas aga suur hulk ettevõtjaid (80%). Joonis 3 kirjeldab ettevõtete poolt sisseostetavaid teenuseid.



Joonis 3. Ettevõtete poolt sisseostetavad teenused

Allikas: (Autori koostatud)

Ettevõtjad hindasid neile esitatud valikukriteeriumite olulisust viiepallisel skaalal. Ettevõtete jaoks kõige olulisem valikukriteeriumiks oli kiire ja sujuv info liikumine. Sellega olid ettevõtted kõige rohkem ühel arvamusel. Tähtsad kriteeriumid teenusepakkuja valikul

teenuse sisseostjate jaoks olid veel isiklik lähenemine ettevõttele, raamatupidajate töökogemus, ärisaladuste hoitus, teenuse hind, lisateenuste olemasolu, ettevõtte tegevusvaldkonna tundmine, õige dokumentide säilitamine, andmebaasi turvalisus, haridustase, oskus anda juhtimisalast nõu, tuttavate soovitusel ning raamatupidajate koolitamine. Need kriteeriumid said ettevõtjatelt keskmiselt kõrgema hinnangu kui 3,5. Tabel 1 illustreerib, kuidas ettevõtjad hindasid raamatupidamisteenuse pakkuja valikukriteeriume.

Tabel 1. Valikukriteeriumite keskmised hinnangud ja standardhälbed

| Valikukriteeriumid (olulisuse järjekorras) | Keskmine (1–5) | Standardhälve |
|--|----------------|---------------|
| Kiire ja sujuv info liikumine | 4,62 | 0,64 |
| Personaalne lähenemine ettevõttele | 4,38 | 0,73 |
| Raamatupidajate töökogemus | 4,26 | 0,72 |
| Ärisaladuste hoitus | 4,00 | 1,23 |
| Teenuse hind | 3,94 | 0,89 |
| Pakutavate lisateenuste olemasolu | 3,90 | 0,79 |
| Ettevõtte tegevusvaldkonna tundmine | 3,86 | 1,14 |
| Õige dokumentide säilitamine | 3,82 | 1,29 |
| Raamatupidamise andmebaasi turvalisus | 3,74 | 1,31 |
| Raamatupidajate haridustase | 3,70 | 1,07 |
| Tuttava soovitus | 3,68 | 1,24 |
| Raamatupidajate oskus anda nõu | 3,68 | 1,27 |
| Raamatupidajate koolitamine | 3,62 | 1,38 |
| Teenusepakkuja võtmeisikud | 3,22 | 1,31 |
| Teenusepakkuja maine | 3,08 | 1,26 |
| Kasutuselolev tarkvara | 2,96 | 1,35 |
| Teenusepakkuja pikk tegutsemisaeg | 2,92 | 1,32 |
| Raamatupidajate kutsetunnistus | 2,76 | 1,32 |
| Vastutuskindlustuslepingu olemasolu | 2,54 | 1,22 |
| Raamatupidajate võõrkeelteoskus | 2,50 | 1,05 |
| Teenusepakkuja asukoht | 2,40 | 1,25 |
| Koostööpartnerite leidmise võimalus | 2,38 | 1,14 |
| Kvaliteedijuhtimissüsteemi olemasolu | 2,28 | 1,28 |
| Teenusepakkuja koduleht | 2,18 | 1,21 |
| Teenusepakkuja tuntus | 1,94 | 1,04 |
| Teenusepakkuja suur kliendibaas | 1,88 | 1,00 |
| Teenusepakkuja reklaam | 1,72 | 0,88 |
| Hubane kontor | 1,68 | 0,98 |
| Suur töötajate arv | 1,66 | 0,94 |

Allikas: (Autori koostatud)

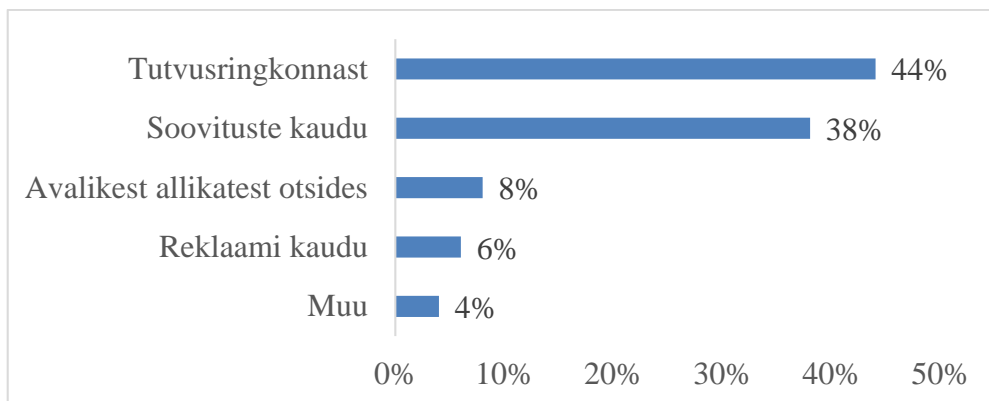
Ebaolulised kriteeriumid teenusepakkuja valikul ettevõtete jaoks olid suur töötajate arv, hubane kontor, teenusepakkuja reklaam, teenusepakkuja suur kliendibaas, tuntus, koduleht, kvaliteedijuhtimise süsteemi olemasolu, koostööpartnerite leidmise võimalus teenusepakkuja kliendibaasist ning teenusepakkuja asukoht. Need kriteeriumid said ettevõtjatelt keskmiselt madalama hinnangu kui 2,5. Tulemustest selgus, ettevõtted olid kõige enam ühel meelel kolme kõige olulisema ja ebaolulisema valikukriteeriumi osas.

Võrreldes teenuse kasutajate vastuseid omavahel valikukriteeriumite suhtes tuli välja, et ettevõtted, kes kasutasid mitme raamatupidajaga raamatupidamisteenuse pakkujat hindasid esitatud valikukriteeriume natuke kõrgemalt kui need ettevõtted, kes kasutasid ühe raamatupidajaga raamatupidamisettevõtete teenuseid. Vastutuskindlustuslepingu olemasolu kui valikukriteerium sai suurema büroo klientide poolt üle ühe punkti kõrgema hinde. Büroo suur kliendibaas, kvaliteedijuhtimise süsteemi olemasolu, hubane kontor, korrektne dokumentide säilitamine, raamatupidajate koolitamine, koostööpartnerite leidmise võimalus büroo kliendibaasist, raamatupidamise kutsetunnistuse olemasolu, andmebaasi turvalisus, kasutusel olev tarkvara ja teenusepakkuja asukoht said suurema büroo klientide poolt üle poole punkti kõrgema hinde. Detailsemad tulemused on välja toodud lisa 3.

Reastades ettevõtete jaoks olulised valikukriteeriumid ühe raamatupidajaga ja mitme raamatupidajaga teenusepakkujate klientide lõikes, tuli välja, et kiire ja sujuv info liikumine, personaalne lähenemine, töökogemus ning ärisaladuste hoitus olid mõlemal grupil esimesed neli peamist kriteeriumit. Erinevalt ühe raamatupidajaga teenusepakkujate klientidest, pidasid mitme raamatupidajaga teenusepakkujate kliendid veel raamatupidamise andmebaasi turvalisust ja raamatupidajate koolitamist olulisteks kriteeriumiteks teenusepakkuja valikul. Detailsemad tulemused on välja toodud lisa 3.

Reastades ettevõtete jaoks ebaolulised valikukriteeriumid ühe raamatupidajaga ja mitme raamatupidajaga teenusepakkujate klientide lõikes, selgus, et teenusepakkuja koduleht, tuntus, reklaam, suur kliendibaas, suur töötate arv ja hubane kontor olid mõlema rühma jaoks teenusepakkuja valikul ebaolulised tegurid. Erinevalt mitme raamatupidajaga teenusepakkujate klientidest, pidasid ühe raamatupidajaga teenusepakkujate kliendid veel koostööpartnerite leidmise võimalust kliendibaasist, vastutuskindlustuslepingu olemasolu, kvaliteedijuhtimissüsteemi olemasolu ja teenusepakkuja asukohta ebaolulisteks valikukriteeriumiteks teenusepakkuja valikul. Detailsemad tulemused on välja toodud lisa 3.

Joonis 4 illustreerib teenusepakkuja leidmist ettevõtjate poolt.

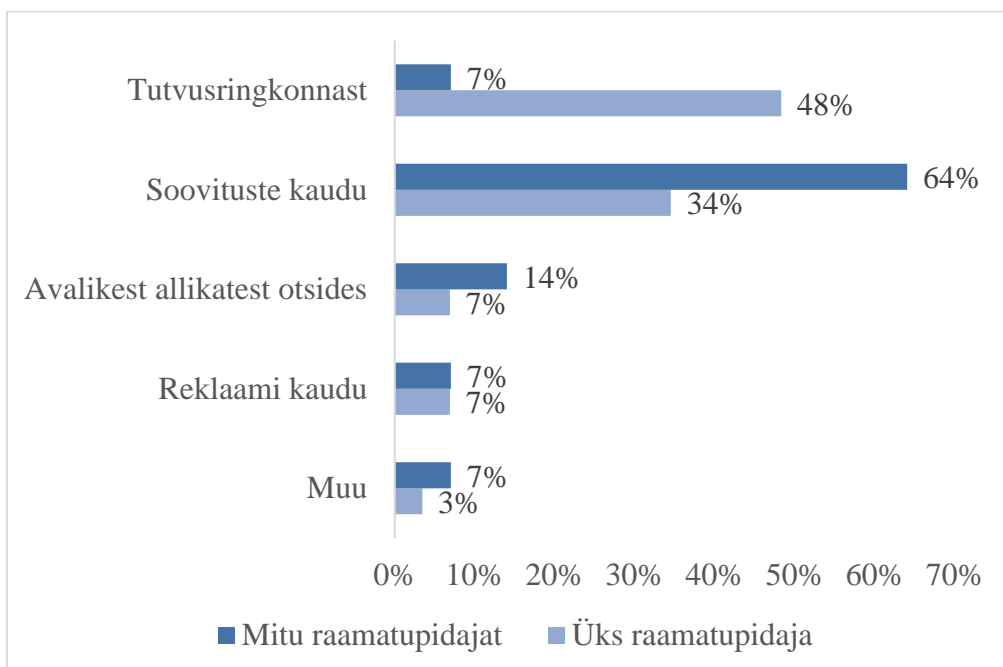


Joonis 4. Teenusepakkuja leidmine

Allikas: (Autori koostatud)

Ettevõtted leidsid omale teenusepakkuja peamiselt tutvusringkonnast või soovitude kaudu (kokku 82%). Reklaami kaudu leidsid omale raamatupidamisteenuse pakkuja ainult 6% ning avalikest allikatest otsides 8% vastajatest.

Joonis 5 iseloomustab ühe raamatupidajaga ja mitme raamatupidajaga klientide vastuste jagunemist teenusepakkuja leidmise suhtes.



Joonis 5. Teenusepakkuja leidmine klientide lõikes

Allikas: (Autori koostatud)

Võrreldes ühe raamatupidajaga ja mitme raamatupidajaga teenusepakkujate klientide vastuseid teenusepakkuja leidmise puhul tuli välja, et väiksema büroo kliendid leidsid omale teenusepakkuja peamiselt tutvusringkonnast ning suurema büroo kliendid leidsid omale teenusepakkuja enim soovitude kaudu. Samuti kasutasid mitme raamatupidajaga teenusepakkujate kliendid avalikke allikaid natuke rohkem teenusepakkuja leidmiseks kui ühe raamatupidajaga teenusepakkujate kliendid. Reklaami osatähtsus teenusepakkuja leidmisel oli mõlemas rühmas võrdselt väike.

Küsimusele, milline on ettevõtjate eelistatuim hinnapoliitika teenusepakkuja valikul, vastasid peaaegu pooled ettevõtjatest, et selleks on töö mahust sõltuv hind (46% vastanutest). 30% ettevõtjatest pidasid fikseeritud hinda ning 24% fikseeritud hinda koos töö mahust sõltuva hinnaga eelistatuimaks hinnapõhimõtteks. Võrreldes vastuseid eelistatuima hinnapoliitika kohta ühe ja mitme raamatupidajaga teenusepakkujate klientide lõikes, selgus, et üle poole ettevõtetest, kes kasutavad ühe raamatupidajaga teenusepakkujat, eelistasid töö mahust sõltuvat hinda ning peaaegu pooled ettevõtted, kes kasutavad suurema raamatupidajate arvuga teenusepakkujat, eelistasid peamiselt fikseeritud hinnakujundust. Täpsemad uuringu tulemused on välja toodud lisas 4.

Raamatupidamisteenuseid kasutatavalt ettevõtetelt uuriti, milline on nende suhtumine konkurentide olemasolusse teenusepakkuja kliendibaasis. Tulemuste põhjal suhtus enamik ettevõtjaid sellesse neutraalselt. 12% ettevõtjatest pidasid seda positiivseks asjaoluks. Vastused sellele küsimusele sarnanesid ühe ja mitme raamatupidajaga teenusepakkujate klientide lõikes. Täpsemad uuringu tulemused on välja toodud lisas 4.

Ettevõtete vastuste põhjal valitud teenusepakkujaga rahulolu kohta olid suur osa ettevõtjatest täiesti rahul või rahul oma teenusepakkujaga. 90% ettevõtjatest olid kas rahul või täiesti rahul valitud teenusepakkujaga. 8% vastanutest ei osanud öelda, kas nad on rahul või mitte, ja 2% vastanutest ei olnud neile osutatavate raamatupidamisteenustega rahul. Uuringust selgus, et suuremate büroode klientide seas on rahulolu suurem. Võrreldes ühe ja mitme raamatupidajaga teenusepakkujate klientide vastuseid, selgus, et *täiesti rahul* vastasid 76% suurema büroo klientidest ning 48% ühe raamatupidajaga teenusepakkujate klientidest. 3% ettevõtetest, kes kasutasid ühe raamatupidajaga teenusepakkujat, vastasid, et nad ei ole teenusepakkujaga rahul ning 14% ei osanud öelda, kas nad on rahul või mitte. Täpsemad uuringu tulemused on välja toodud lisas 5.

Ettevõtted vastasid küsimusele, miks nad valitud teenusepakkujaga täiesti rahul ei ole. Vastustest selgus, et 10% ettevõtjatest polnud päris rahul töötajate pädevusega ja 2% klienditeeninduse kvaliteediga. 22% vastasid, et rahulolematuse põhjustega. Teenusepakkuja usaldusväärsusega polnud probleeme ühelgi ettevõtjal. Teenusepakkuja usaldusväärsuse puudumine või hinnamuutus polnud ühegi ettevõtja jaoks rahulolematuse põhjus. Täpsemad uuringu tulemused on välja toodud lisa 5.

Vaatamata sellele, et ainult 60% ettevõtjatest olid teenuse pakkujaga täiesti rahul, vastasid 94% küsitlenutest, et kavatsevad sama teenusepakkujaga koostööd jätkata ning 6% vastasid, et ei oska öelda. Ükski ettevõtte ei vastanud, et kavatseb valitud teenusepakkujaga koostöö kindlalt lõpetada. 76% ettevõtjatest ei plaaninud ka tulevikus isiklikku raamatupidajat palgata. 20% ettevõtjatest ei osanud öelda, kas nad plaanivad omale isiklikku raamatupidajat võtta, ning ainult 4% plaanivad seda tulevikus teha.

2.3 Arutelu

Järgnevalt esitatakse bakalaureusetöö uuringu arutelu. Tulemusi kõrvutatakse ka kirjanduse ülevaates esitatud tulemustega.

Tulemustest selgus, et raamatupidamisteenuseid ostavad sisse väiksed ning noored ettevõtted. Vanemad ettevõtted moodustasid väiksema osa raamatupidamisteenuste kasutajatest. Tulemused toetavad Sanderi (2011) väidet, et raamatupidamisteenust tasub sisse osta mikroettevõtetel. Väiksema suurusega ja noorematel ettevõtetel ei pruugi jätkuda piisavalt vahendeid isikliku raamatupidaja värbamiseks. Tulemused näitasid, et valikukriteeriumite olulisus sõltus sellest, kas valitud raamatupidamisettevõttes töötas üks või mitu raamatupidajat. Mitme raamatupidajaga teenusepakkujate kliendid hindasid valikukriteeriume kõrgemalt, mistõttu võib oletada, et need ettevõtjad on teenusepakkuja suhtes nõudlikumad kui need ettevõtjad, kes valisid ühe raamatupidajaga teenusepakkuja.

Tulemuste põhjal olid olulised kriteeriumid teenusepakkuja valimisel nii ühe kui ka mitme raamatupidajaga teenusepakkujate klientide jaoks kiire ja sujuv info liikumine, personaalne lähenemine ettevõttele, raamatupidajate töökogemus, ärisaladuste hoitus, teenuse hind, lisateenuste olemasolu, tegevusvaldkonna tundmine, õige dokumentide säilitamine, raamatupidajate haridustase, tuttava soovitus ja raamatupidajate oskus anda juhtimisalast nõu. Suuremate büroode kliendid pidasid oluliseks veel raamatupidajate koolitamist ning

raamatupidamise andmebaasi turvalisust. Vähem olulised kriteeriumid teenusepakkuja valikul ettevõtjate jaoks olid reklaam, suur töötajate arv, hubane kontor, tuntus, suur kliendibaas ja koduleht. Ühe raamatupidajaga teenusepakkujad pidasid ebaolulisteks kriteeriumiteks veel kvaliteedijuhtimissüsteemi olemasolu, büroo asukohta, vastutuskindlustuslepingu olemasolu ja koostööpartnerite leidmise võimalust kliendibaasist.

Kõige tähtsamaks kriteeriumiks teenusepakkuja valimisel ettevõtjate jaoks oli kiire ja sujuv info liikumine. Selle kriteeriumi puhul olid ettevõtjaid kõige enam ühel meelel. Suhtlemine on oluline, sest suunates mõne tegevuse ettevõttest välja, võib kaasneda oht, et tekivad informatsioonitõrked. Tehes raamatupidamist ettevõtte sees, on see risk palju väiksem. Oluliselt teisele kohale jäi personaalne lähenemine ettevõttele. Raamatupidamisettevõtete raamatupidajatel võib olla palju kliente, keda nad teenindavad kuid vaatamata sellele kliendid ootavad, et raamatupidaja tunneks nende ettevõtet hästi.

Scott ja van der Walt (1993, 31) leidsid oma uuringus samuti, et kättesaadavus, võime pakkuda personaalset teenust ning kiire ja tõhusa teenus maine olid teenusepakkuja valikul tähtsad kriteeriumid. Tähtsuselt kolmandal kohal valikukriteeriumitest oli raamatupidajate töökogemus. Töökogemus osutus veel tähtsamaks kui raamatupidajate haridustase. Tulemuste põhjal võib väita, et ettevõtjad soovivad, et nende raamatupidamine oleks korraldatud mitte ainult haritud vaid ka kogunud töötaja poolt.

Ärisaladuste hoitus oli tähtsuselt neljas valikukriteerium ettevõtjate jaoks. Raamatupidajad saavad ettevõtte kohta teada varjatud infot ning ettevõtjad tahavad, et teenusepakkuja oleks usaldusväärne. Ärisaladuste lekkimise risk võib kaasneda teiste samasuguste ettevõtete teenindamisega teenusepakkuja poolt. Uuringust aga selgus, et ettevõtjate jaoks polnud konkurentide olemasolu teenusepakkuja andmebaasis probleemiks. Selle põhjal võib oletada, et ettevõtjad on valitud teenusepakkuja suhtes väga usaldavad ning neid ei häiri teiste sama tegevusvaldkonnaga tegelevate ettevõtete olemasolu teenusepakkuja kliendibaasis.

Peamised neli valikukriteeriumit ettevõtjate jaoks olid kiire ja sujuv info liikumine, personaalne lähenemine, raamatupidajate töökogemust ja ärisaladuste hoitus. Tulemustest võib järeldada, et suhtlus teenusepakkujaga, kvaliteetne teenus ja usaldusväärsus on ettevõtjate jaoks kõige tähtsamad teenusepakkuja puhul. Mängeli (2015) uuringu tulemused tõid samuti välja, et suhtlemise lihtsus, kliendi mõistmine, usaldusväärsus ja personali kvaliteet on ühed olulisemad valikukriteeriumid teenusepakkuja valikul.

Teenuse hind oli valikukriteeriumitest olulisuselt alles viiendal kohal. Hind on oluline, sest ettevõtted soovivad kulusid kokku hoida, kasutades raamatupidamisteenuseid, mitte palgates isiklikku raamatupidajat. Hinnast tähtsam kriteerium oli raamatupidajate töökogemus. See tõestab, et ettevõtjad ei vali teenusepakkujat ainult hinna põhjal, vaid hindavad eelkõige kvaliteeti. Bakalaureusetöö tulemused toetavad Kääriku (2010) tulemusi, milles samuti järeldus, et hind pole raamatupidamisettevõtte valikul enam kõige olulisem määraja. Uurides ettevõtjate eelistatud hinnakujunduse kohta, selgus, et ühe raamatupidajaga teenusepakkujate kliendid eelistasid pigem töö mahust sõltuvat ning suurema büroo kliendid eelistasid fikseeritud hinna põhimõtteid. Seetõttu jagunesid ettevõtjate vastused eelistatud hinnakujunduse puhul suhteliselt võrdselt.

Pakutavate lisateenuste olemasolu ja tegevusvaldkonna tundmine olid ettevõtjate jaoks samuti tähtsad valikukriteeriumid. Ettevõtjatel on mugav vajaduse korral osta täiendavad teenuseid sama teenusepakkuja käest, kui otsida neid teistelt teenusepakkujalt. Üldiselt raamatupidamisteenustest olid kolm tihedaimini sisseostetavat teenust müügiarvete koostamine, majandusaasta aruande koostamine ja maksuarvestus. Laoarvestuse teenust ostsid ilmselt sellepärast sisse vähesed ettevõtted, et enamik vastanud ettevõtetest tegelesid teenuste osutamisega. Tegevusvaldkonna tundmine tähendab, et raamatupidajal on kogemusi sarnasest tegevusvaldkonnast ettevõtetega. Võimalik, et just sellel põhjusel suhtusid enamik ettevõtjad konkurentide olemasolusse teenusepakkuja kliendibaasis neutraalselt. Pakutavate lisateenuste olemasolu ning ettevõtte tegevusvaldkonna tundmine kui olulised valikukriteeriumid tulid välja ka Kääriku (2010) ja Scotti ja van der Walti (1994, 32) uuringu tulemustest.

Tuttavate soovitus oli ettevõtete jaoks samuti oluline teenusepakkuja valikukriteerium. Bakalaureusetöö uuringu tulemused sarnanevad Scotti ja van der Walti (1994, 37) uuringu tulemustega, mille põhjal tarbijad kiidavad heaks igasuguse informatsiooni, mis puudutab neid teenuseid kasutanud inimeste varasemat kogemust. Soovitusurunduse tähtsust Eestis näitasid Kääriku (2010) uuringu tulemused. Tuttavate või teiste soovitused annavad ettevõtjatele kindlustunde, et teenusepakkuja on usaldusväärne. Bakalaureusetöö uuringu tulemuste põhjal enamik ettevõtteid leidsidki teenusepakkuja tutvusringkonnast või teiste soovitude kaudu. Autor nõustub Bumane *et al* (2013, 36) tulemustega, et ilma isiklike kontaktideta on keeruline alustada raamatupidamisteenuste pakkumist. Tutvusringkonna osatähtsus raamatupidamisteenuse pakkuja leidmisel oli oluliselt suurem ühe raamatupidajaga

teenusepakkuja klientide seas kui suurema büroo klientide seas, kus üle poole ettevõtjatest leidsid teenusepakkuja soovitude kaudu.

Ettevõtete jaoks oli raamatupidajate oskus anda nõu oluline. Uuringu tulemuste põhjal enamik ettevõtetest kasutasid raamatupidamisalase nõustamise teenust. Uuringu tulemused ühtivad Kääriku (2010) uuringu tulemustega, mille kohaselt said 85% ettevõtjatest näpunäiteid raamatupidamise paremaks korraldamiseks. Bakalaureusetöö uuringu tulemuste põhjal kasutasid enamik ettevõtjaid raamatupidamisalast nõustamist, mis näitab samuti selle kriteeriumi olulisust. Juhtimisalast nõustamist kasutasid vähesed ettevõtjad, mistõttu autor ei nõustu Kääriku (2010) väitega, et raamatupidamist tehakse lisaks ka ettevõtte juhtimiseks vajaliku informatsiooni saamiseks.

Ettevõtted pidasid oluliseks veel õiget dokumentide säilitamist ning raamatupidajate haridustaset. Seadustega on ette nähtud, et ettevõtte dokumendid peavad olema säilitatud, mistõttu on see ettevõtjate jaoks oluline, et teenusepakkuja säilitab dokumendid korrektselt. Raamatupidajate haridustaset hinnatakse koos töökogemusega. Ainult raamatupidaja haridusest ettevõtjatele ei piisa. Raamatupidajate kutsetunnistus oli ettevõtjate jaoks vähem olulisem kui haridustase ja töökogemus ning ettevõtted ei pidanud kutsetunnistuse olemasolu hädavajalikuks. Suurema büroo kliendid pidasid veel teenusepakkuja poolset raamatupidajate koolitamist oluliseks.

Ettevõtted ei pööra suurt tähelepanu teenusepakkuja mainele, kasutusel olevale tarkvarale, vanusele, vastutuskindlustuslepingu olemasolule või raamatupidajate võõrkeelteoskusele. Need valikukriteeriumid ei rühmitunud oluliste ega mitteoluliste valikukriteeriumite alla, ehk said keskmise hinnangu. Erinevalt bakalaureusetöö uuringu tulemustest, Kääriku (2010) uuringu tulemuste kohaselt hindasid ettevõtted vastutuskindlustuse olemasolu oluliseks. Vastutuskindlustuslepingu tähtsus oli märgatavalt suurem mitme raamatupidajaga teenusepakkujate puhul, kuid see kriteerium ei osutunud oluliseks. Bakalaureusetöö uuringust selgus, vastutuskindlustusleping ei ole suurte büroode klientide jaoks kõige tähtsam ning ühe raamatupidajaga teenusepakkuja klientide arvates on vastutuskindlustuslepingu olemasolu üldse ebaoluline. Autor ei nõustu Mängeli (2015) uuringu tulemustega, mille põhjal teenusepakkuja maine ja vanus on kõige ebaolulisemad valikukriteeriumid.

Ebaolulised kriteeriumid teenusepakkuja valikul ettevõtjate jaoks olid reklaam, suur töötajate arv, hubane kontor, tuntus, suur kliendibaas ja koduleht. Ühe raamatupidajaga

teenusepakkujad pidasid ebaolulisteks kriteeriumiteks veel kvaliteedijuhtimissüsteemi olemasolu, büroo asukohta, vastutuskindlustuslepingu olemasolu ja koostööpartnerite leidmise võimalust kliendibaasist. Autor nõustub Scotti ja van der Walti (1994, 32) tulemustega, et turundus ja reklaam on ebaolulised tegurid raamatupidamisteenuse pakkuja valikul. Bakalaureusetöö uuringu tulemuste põhjal leidsid väga vähesed ettevõtjad omale teenusepakkuja avalikest allikatest otsides või reklaami kaudu. Ilmselt just seetõttu ei oma reklaam või teenusepakkuja koduleht ettevõtjate jaoks märkimisväärset tähtsust. Bakalaureusetöö tulemused sarnanevad Kääriku (2010) uuringu tulemustega, milles ettevõtte tuntusele, suurusele, asukohale ja vanusele pöörati vähe tähelepanu.

Tulemuste põhjal olid raamatupidamisteenuste kasutajate jaoks peamised kolm raamatupidamisteenuse sisseostmise põhjust ettevõtte põhitegevusele keskendumine, aja kokkuvõid ja korrektne raamatupidamine. Ilmselt ettevõtjad mõistavad, et raamatupidamine kui ettevõtte toetav tegevus võtab aega ettevõtte põhitegevusele keskendumiselt ja mõistlikum on see tegevus ettevõttest väljapoole suunata. Teenusepakkujad peaksid just seetõttu pöörama tähelepanu raamatupidajate pädevusele, et raamatupidamine oleks korrektne. Kõige vähem tõid ettevõtjad teenuse sisseostmise põhjustena välja oma ala ekspertidele ligipääsemise, andmete suurema salastatuse ja vastutuse ning riskide jagamise teise ettevõttega. Erinevalt Corbetti (2004) uuringust, 2013. aastal tehtud uuringust Euroopas (Outsourcing in Europe 2013, 5) ning Krelli (2007, 7) läbiviidud uuringust peamiste teenuste sisseostu põhjuste kohta, oli bakalaureusetöö uuringu põhjal kulude kokkuvõid alles viiendal, mitte esimesel kohal.

Täielik rahulolu teenusega oli suuremate büroode klientide seas kõrgem kui ühe raamatupidajaga teenusepakkujate klientide hulgas. Uuringust selgus, et ettevõtted, kes valisid mitme töötajaga raamatupidamisettevõtte, olid nõudlikumad. Võimalik, et seepärast oli rahulolu suuremate teenusepakkujatega klientide seas kõrgem. Täiesti rahul olid teenusepakkujaga 60% vastajatest, 30% olid rahul, 8% ei osanud öelda ning 2% ei olnud rahul. Uurides võimalikke rahulolematuse põhjuseid, selgus, et 10% kõikidest vastajatest polnud rahul töötajate pädevusega, 2% klienditeenindusega ning 22% vastajatest vastasid, et rahulolematuse põhjused on tingitud muudel põhjustel. Usaldusväärusega polnud probleeme ühelgi ettevõtjal, mis näitab, et nende valitud teenusepakkujad on usaldusväärsed. Bakalaureusetöö tulemuste põhjal oli ettevõtete rahulolu raamatupidamisteenuse pakkujaga pisut kõrgem kui 2010. aastal Eestis läbi viidud uuringus (Käärik 2010), milles 84% vastajatest olid rahul või

täiesti rahul oma teenusepakkujaga, ning 2013. aastal Lätis läbi viidud uuringus (Bumane *et al* 2013, 36) milles vastav rahulolutase oli kokku 78%.

2.4 Järeldused ja ettepanekud

Järgnevalt esitab autor bakalaureusetöö uuringust tulenevad järeldused ja ettepanekud. Bakalaureusetöö eesmärk oli välja selgitada, millised kriteeriumid on Eesti ettevõtete jaoks olulised raamatupidamisteenuste pakkujat valides.

Raamatupidamisteenuse pakkujatel tuleks keskenduda tõhusale suhtlemisele oma klientidega ning raamatupidajate pädevusele. Bakalaureusetöö tulemuste põhjal võib öelda, et ettevõtjad soovivad, et suhtlus teenusepakkujaga oleks sujuv ja personaalne. Ettevõtjad peavad oluliseks, et raamatupidaja oleks haritud ja kogenud, tunneks ettevõtte tegevusvaldkonda ning oskaks vajadusel nõu anda. Ettevõtjad soovivad kompetentset teenusepakkujat, kellega oleks sujuv kommunikatsioon.

Uuringu tulemustest selgus, et ettevõtjad peavad pakutavate lisateenuste olemasolu oluliseks, mistõttu raamatupidamisteenuse pakkujatel oleks kasulik pakkuda laia teenuste valikut. Lisaks pidasid ettevõtjad oluliseks, et nende ärisaladused oleksid teenusepakkuja poolt hoitud, mis tähendab, et teenusepakkuja usaldusväärsus on oluline. Konkurentide olemasolusse teenusepakkuja kliendibaasis suhtusid ettevõtjad neutraalselt. Ilmselt usaldavad ettevõtjad valitud teenusepakkujat ning ei karda, et nende ärisaladused võivad konkurentidele lekkida. Teenuse hind oli samuti ettevõtjate jaoks oluline valikukriteerium, kuid see polnud kõige olulisem, mille põhjal võib väita, et ettevõtjad ei vali raamatupidamisteenuste pakkujat vaid hinna põhjal. Uuringu tulemuste põhjal ei selgunud, milline hinnakujunduspõhimõte on ettevõtjate arvates selgelt eelistatuim.

Teenusepakkuja valikul hinnati kõrgelt tuttavate soovitusi. Seetõttu võib väita, et teenusepakkuja kõige parem reklaam on raamatupidajate hästi tehtud töö. Enamik ettevõtteid leidsid teenusepakkuja kas soovitude või tutvusringkonna kaudu. Tulemuste põhjal võib väita, et ühe raamatupidajaga teenusepakkujatel on klientide leidmiseks kasulik suure tutvusringkonna olemasolu. Mitme raamatupidajaga teenusepakkujate jaoks on kasulikud olemasolevate klientide soovitused.

Teenusepakkuja valikul ei pöörata suurt tähelepanu teenusepakkuja kodulehele, tuntusele, reklaamile ega kontorile. Reklaami kaudu leidis omale teenusepakkuja vaid väike

osa ettevõttest, mistõttu raamatupidamisteenuste pakkujatel ei tasu reklaamile suurt rõhku panna ning neil tuleb pigem keskenduda teenuse kvaliteedile.

Ettevõtted kasutasid raamatupidamisteenuseid peamiselt selleks, et põhitegevusele keskenduda, aega kokku hoida ja et raamatupidamine oleks korrektne. Korrekse raamatupidamise saavad tagada ainult pädevad raamatupidajad.

Bakalaureusetöö tulemustest selgus, et ettevõtted, kes valisid mitme raamatupidajaga teenusepakkuja, olid nõudlikumad kui need ettevõtted, kes valisid ühe raamatupidajaga teenusepakkuja. Seepärast tasub suurematel büroodel suuremat tähelepanu pöörata võimalikele valikukriteeriumitele.

Uuringu tulemuste põhjal oli rahulolu teenusepakkujaga Eesti ettevõtete seas üsna kõrge. Selgus, et suuremate raamatupidamisbüroode kliendid olid teenusepakkujaga rahulolevamad kui ühe raamatupidajaga teenusepakkujate kliendid. Suurem rahulolu võis olla tingitud sellest, et suurema büroo valinud kliendid olid raamatupidamisteenuse pakkujat valides nõudlikumad kui ühe raamatupidajaga teenusepakkujate kliendid.

Autor soovib edasistes uuringutes uurida lähemalt neid ettevõtteid, mis kasutavad ühe raamatupidajaga teenusepakkujat ja neid, kes kasutavad mitme raamatupidajaga teenusepakkujat.

Kokkuvõtteks võib öelda, et suhtlus teenusepakkujaga on ettevõtetele äärmiselt oluline. Ettevõtjad soovivad, et suhtlus oleks teenusepakkujaga sujuv ning isiklik. Ainult raamatupidajate haridustasemest ettevõtjate jaoks ei piisa, ettevõtjate jaoks on raamatupidajate töökogemus veel tähtsam. Ettevõtjad tahavad, et nende ärisaladused oleksid teenusepakkuja poolt hoitud, kuid nad ei karda konkurentide olemasolu teenusepakkuja kliendibaasis. Teenuse hind on samuti ettevõtjate jaoks oluline. Küll aga ei tulnud ettevõtjate seas välja selgelt eelistatuimat hinnakujunduspõhimõtet. Tuttavate soovitusi teenusepakkuja valikul hinnatakse kõrgelt. Seepärast võib öelda, et hea töö on kõige parem reklaam. Enamik ettevõtteid leidsid teenusepakkuja soovituste kaudu või siis tutvusringkonnast. Raamatupidamisbüroo kodulehele, tuntusele, reklaamile ja kontorile ettevõtted suurt tähelepanu teenusepakkuja valikul ei pööra. Rahulolu teenusepakkujaga oli ettevõtete seas üsna kõrge. Küll aga olid suuremate raamatupidamisteenuste kliendid teenusepakkujaga rahulolevamad kui ühe raamatupidajaga teenusepakkujate kliendid.

KOKKUVÕTE

Eestis on suur hulk raamatupidamisteenuseid pakkuvaid ettevõtteid, kelle seast ettevõtjad peavad vajadusel leidma omale sobivaima. Teenusepakkuja valik sõltub ettevõtjate ootustest ja eelistustest. Selleks, et saaks kasvatada raamatupidamisteenuse pakkuja turu poolehoidu, peab ta olema teadlik sellest, mida kliendid temalt ootavad.

Bakalaureusetöö eesmärk oli välja selgitada, millised kriteeriumid on Eesti ettevõtete jaoks olulised raamatupidamisteenuste pakkujat valides. Eesmärgi saavutamiseks töötati läbi teemakohane kirjandus, moodustati võimalikud kriteeriumid raamatupidamisteenuse pakkuja valikuks, viidi läbi kvantitatiivne uuring ettevõtjate seas raamatupidamisteenuste kasutamise kohta, analüüsiti uuringu tulemusi ja tehti järeldused. Uuringuobjektiks olid raamatupidamisteenuseid kasutavad Eesti ettevõtted. Bakalaureusetöö uuringu tulemustel oli praktiline väärtus raamatupidajatele ning raamatupidamisteenust pakkuvatele ettevõtetele.

Bakalaureusetöö tulemustest selgus, et ettevõtjad ei vali teenusepakkujat ainult hinna põhjal. Kõik suhtlemise ja töötajate pädevusega seonduv on ettevõtjate jaoks väga oluline teenusepakkuja puhul. Ettevõtjad soovivad usaldusväärset koostööpartnerit, et ärisaladused oleksid hoitud. Vaatamata sellele, et ärisaladuste hoitus oli oluline tegur ettevõtjate jaoks, ei pidanud nad konkurentide olemasolu teenusepakkuja kliendibaasis võimalikuks ohuks. Selle põhjal võib oletada, et ettevõtjad usaldavad teenusepakkujaid ärisaladuste hoidmise suhtes. Uuringu tulemustest selgus, et suurema büroo kliendid olid valikut tehes natuke nõudlikumad, kui ühe raamatupidajaga raamatupidamisteenuste pakkuja kliendid.

Olulised kriteeriumid teenusepakkuja valikul ettevõtete jaoks olid järgnevad: kiire ja sujuv info liikumine, personaalne lähenemine ettevõttele, raamatupidajate töökogemus, ärisaladuste hoitus, teenuse hind, lisateenuste olemasolu, ettevõtte tegevusvaldkonna tundmine, õige dokumentide säilitamine, raamatupidajate andmebaasi turvalisus, raamatupidajate haridustase, tuttavate soovitusel, raamatupidajate oskus anda nõu ja raamatupidajate koolitamine. Raamatupidamisteenuste pakkujatel tasub nendele teguritele tähelepanu pöörata.

Raamatupidamisteenuse pakkujatel ei tasu reklaamimisele väga suurt rõhku panna. Enamik ettevõtjaid leidsid omale raamatupidamisteenuse pakkuja tutvusringkonnast või tuttavate soovitude kaudu. Ettevõtted, kes valisid mitme raamatupidajaga teenusepakkuja, leidsid omale koostööpartneri tuttavate soovitude kaudu ning ühe raamatupidajaga teenusepakkujate kliendid leidsid omale teenusepakkuja enamjaolt tutvusringkonnast. Tulemuste põhjal võib väita, et teenusepakkuja kvaliteetne töö on parim reklaam.

Uuringu tulemuste põhjal olid ebaolulised valikukriteeriumid ettevõtjate jaoks järgnevad: teenusepakkuja suur töötajate arv, hubane kontor, reklaam, suur kliendibaas, tuntus, koduleht, kvaliteedijuhtimissüsteemi olemasolu, koostööpartnerite leidmise võimalus ja teenusepakkuja asukoht.

Tulemuste põhjal kasutasid ettevõtted raamatupidamisteenuseid, et keskenduda ettevõtte põhitegevusele, hoida kokku aega ning selleks, et raamatupidamine oleks korrektne. Seepärast peaksid teenusepakkujad pöörama tähelepanu raamatupidajate pädevusele, et raamatupidamine oleks korrektne. Kulude kokkuvõtte oli oluline natuke alla poolte ettevõtjate jaoks. Vastutuse ja riskide jagamine, suurem salastatus ning oma ala ekspertidele ligipääsemine olid väheste ettevõtjate jaoks teenuse sisseostmise põhjuseks.

Üleüldine rahulolu raamatupidamisteenuste pakkujaga oli ettevõtjate seas üsna suur. Suuremate büroode klientide seas oli rahulolu suurem kui ühe raamatupidajaga teenusepakkujate klientide hulgas. See võib olla tingitud asjaolust, et see rühm oli teenusepakkuja valikut tehes nõudlikum. Usaldusväarsusega polnud probleeme ühelgi ettevõtjal. See näitab, et valitud teenusepakkujad on ettevõtjate arvates usaldusväärsed.

Kokkuvõtteks võib öelda, et ettevõtete jaoks on teenusepakkuja kvaliteetne töö kõige olulisem. Autori arvates said bakalaureusetöö eesmärk saavutatud ning vastused esitatud küsimustele leitud.

VIIDATUD ALLIKAD

- Adu, B. O. S. (2012). Does Outsourcing of Accounting Services Increase Profitability SMEs. Paper presented January, 2015.
https://www.researchgate.net/publication/271456286_DOES_OUTSOURCING_OF_ACCOUNTING_SERVICES_INCREASE_PROFITABILITY_OF_SMES
- Anderson, S. (2015). Is It Time for Outsourced Accounting? – *Smart Business Northern California*, 8 (6), 28-29. [Online] EBSCO (17.01.2016)
- Bumane, I., Lascenko, J., Sneidere, R. (2013). Accounting Outsourcing Services in Latvia: Problems and Possible Solutions. – *Economics and Management*, 18 (1), 26–38. [Online] EBSCO (29.11.2015)
- Corbett, F. M. (2004). The Outsourcing Revolution: Why it Makes Sense and How to Do it Right
https://www.economist.com/media/globalexecutive/outsourcing_revolution_e_02.pdf (10.04.2016)
- Faboyede, S.O., Nwobu, O., Onwuelingo, A.T. (2015). The Role of Accounting Services in Small and Medium Scale Businesses in Nigeria. – *Journal of Accounting, Business & Management*, 22 (1), 55–63. [Online] EBSCO (21.01.2016)
- Krell, E. (2007). Outsourcing the Finance and Accounting Functions.
http://www.cimaglobal.com/Documents/ImportedDocuments/tech_mag_outsourcing_the_finance_and_accounting_functions_oct07.pdf.pdf (10.04.2016)
- Kugyte, R., Šliburyte, L. (2005). A Methodological Approach to Service Provider Selection Criteria. – *Management of Organizations: Systematic Research*, 36, 91-102. [Online] EBSCO (20.01.2016)
- Käärik, E. (2010). Spetsialiseeruv raamatupidamisteenus toob ettevõttele kokkuhoidu.
<http://vesiir.ee/spetsialiseeruv-raamatupidamisteenus/> (10.01.2016)
- Kas oma raamatupidaja või teenuse sisseost? MTÜ Eesti Raamatupidamisetevõtete Liit.
<http://erpel.ee/?page=1004&selected=9753&lang=1> (12.01.2016)
- Kuidas sa mõõdad õnnestumist? MTÜ Eesti Raamatupidamisetevõtete Liit.
<http://erpel.ee/?page=1004&selected=9760&lang=1> (13.04.2016)

- Luiga, S. (2010). Kui palju maksab raamatupidamisteenus?
<http://www.raamatupidaja.ee/uudised/2010/05/07/kui-palju-maksab-raamatupidamisteenus> (14.04.2016)
- Majanduslikult aktiivsed ettevõtted töötajate arvu järgi, aasta. Statistikaamet.
<https://www.stat.ee/68771> (28.01.2016)
- Mida pidada silmas raamatupidamisteenuse osutaja valikul? MTÜ Eesti Raamatupidamisettevõtete Liit. <http://erpel.ee/?page=1004&selected=9755&lang=1> (10.01.2016)
- Millised on võimalikud riskid raamatupidamisbüroo valikul? MTÜ Eesti Raamatupidamisettevõtete Liit. <http://erpel.ee/?page=1004&selected=9756&lang=1> (14.01.2016)
- Mängel, Ü. (2015). Teenusepakkuja valiku kriteeriumid raamatupidamisteenuse näitel. Tartu Ülikool Majandusteaduskond. 104 lk. (Magistritöö)
- Outsourcing in Europe. (2013). EY.
[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Outsourcing_in_Europe_2013/\\$FILE/EY-outsourcing-survey.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Outsourcing_in_Europe_2013/$FILE/EY-outsourcing-survey.pdf) (12.04.2016)
- Raamatupidamise ABC. MTÜ Eesti Raamatupidamisettevõtete Liit.
<http://erpel.ee/?page=1004&selected=9568&lang=1> (12.01.2016)
- Raamatupidamisteenuse hind. MTÜ Eesti Raamatupidamisettevõtete Liit
<http://erpel.ee/?page=1004&selected=9761&lang=1> (15.01.2016)
- Raamatupidamise korralduse võimalused. MTÜ Eesti Raamatupidamisettevõtete Liit
<http://erpel.ee/?page=1004&selected=9571&lang=1> (12.01.2016)
- Raamatupidamisteenus kui hea raamatupidaja. Baltic Accounting Company OÜ
<http://www.bac.ee/2012/12/raamatupidamisteenus-kui-hea-raamatupidaja/> (17.01.2016)
- Raamatupidamisteenuste liigid. MTÜ Eesti Raamatupidamisettevõtete Liit
<http://erpel.ee/?page=1004&selected=9572&lang=1> (15.01.2016)
- Rits, H. (2013). Kasulikku: Tugiteenuste sisseostmise uuemad võimalused.
<http://www.koda.ee/?id=19424> (12.01.2016)
- Sander, S. Näpunäiteid raamatupidamisteenuse osutaja valimiseks.
<http://majandus24.postimees.ee/1059274/napunaiteid-raamatupidamisteenuse-osutaja-valimiseks> (08.01.2016)

- Sander, S. (2011). Raamatupidamisteenuste *outsourcing* – kellele ja millal?
<http://www.raamatupidaja.ee/arvamused/2011/04/21/raamatupidamisteenuste-outsourcing-kellele-ja-millal> (14.01.2016)
- Scott, D. R., van der Walt, N. T. (1994). Choice Criteria in The Selection of International Accounting Firms. – *European Journal of Marketing*, 29 (1), 27–39. [Online] EBSCO (26.01.2016)
- Statistika andmebaas. <http://pub.stat.ee/px-web.2001/dialog/statfilere.asp> (06.04.2016)
- Tammeraja, M. (2015). Raamatupidaja kutsetunnistus kui kvaliteedimärk.
<http://www.raamatupidaja.ee/uudised/2015/05/08/no-title> (10.01.2016)
- Vozar, R. (2014) Outsourced Accounting. – *Smart Business Columbus*, 22 (9), 26. [Online] EBSCO (17.01.2016)
- Šmeljov, O. (2006). Tegevuse edasiandmine (*outsourcing*) ja sellega kaasnevad riskid.
<http://www.fi.ee/?id=2592> (06.04.2016)

SUMMARY

THE USAGE OF ACCOUNTING SERVICES AMONG ESTONIAN COMPANIES

Liis Tetsov

Accounting is compulsory to every company and the management of accounting is to be decided by the entrepreneur. A company's accounting could be done by the company's manager, a hired accountant or by an accounting services provider. For some enterprises, the outsourcing of accounting is the most suitable option. There are many companies on the Estonian market offering accounting services to choose from. The decision depends on the preferences of companies' manager. The service provider's reputation, pricing, quality etc. could be important factors influencing the choice of a service provider. The entrepreneur makes the decision based on their values. This is the reason why the knowledge of preferences, motives and choice criteria of the companies' managers are important topics for service providers. Service providers must know what companies are expecting from them. In Estonia there have only been a few studies about the companies' choice criteria of accounting services provider.

The research question of this bachelor's thesis was: "What criteria are important for entrepreneurs in the selection of the provider of accounting services?"

To specify the research question, following subsequent questions were raised:

- Which selection criteria are most important for entrepreneurs?
- Which selection criteria are most insignificant for entrepreneurs?
- Which are the main reasons for outsourcing for companies?

The aim of this bachelor's thesis was to find out what are the main criteria for choosing an accounting service provider for Estonian entrepreneurs. To achieve the aim of the bachelors' thesis, the author has researched scientific literature. Accounting services provider

selection criteria was formed based on the scientific literature. A quantitative research among Estonian companies was conducted; the results were analysed and conclusions made.

Companies using accounting services were the object of this research. A quantitative research method was used to conduct the survey. 132 companies responded to the questionnaire, of whom 50 companies were using accounting services. The results of the research were valuable for accountants and the accounting service providers.

The results revealed that the importance of choice criteria for entrepreneurs depended on the size of the selected accounting service provider. The companies which used accounting service providers with more than one accountant were more demanding than those which used service providers with only one accountant.

The most important accounting service provider selection criteria in order of importance were the following: fast flow of information, a personal approach to the company, accountant's work experience, a confidentiality of trade secrets, pricing, existence of additional services, accountant's knowledge in the company's field of activity, correct maintenance of documents, the security of the accounting database, the accountant's level of education, recommendations from acquaintances, the accountant's ability to provide advice and the training of accountants. Accounting service providers should draw attention to those factors considered to be important by the entrepreneurs.

The most unimportant accounting service provider selection criteria were the following: the amount of employees, cosy office, advertisements, a large customer base, reputation, website, the existence of Quality Management System, the opportunity to find cooperation partners from the service provider's customer base and the service provider's location.

Results indicated that the main reasons for outsourcing accounting services were focusing on the company's core business, saving time and for accurate accounting. Service providers should focus on their accountants' competence in order to offer correct accounting.

The overall satisfaction with the chosen accounting service provider among entrepreneurs was high, although the satisfaction was higher among the companies that used service providers with more than one accountant.

To sum up, the quality of the accounting service is most important factor for entrepreneurs.

LISAD

Lisa 1. Küsimustik

1. Milline on Teie äriühingu liik?

1. OÜ
2. AS
3. Täisühing
4. Usaldusühing
5. Tulundusühing
6. Muu

2. Kui palju on Teie ettevõttes töötajaid?

1. 1–9
2. 10–49
3. 50–249
4. 250 ja enam

3. Palun märkige ettevõtte põhitegevusala

1. Avalik haldus
2. *Catering*
3. Ehitusmaterjalid
4. Elektroonika
5. Finants
6. Haridus ja teadus
7. Hotellid
8. Info ja side
9. Jäätmekäitlus

Lisa 1 järg

10. Kaubandus
11. Keemiatööstus
12. Kindlustus
13. Kinnisvara
14. Kirjastamine
15. Kommunaalmajandus
16. Konsultatsioonid
17. Masina ja metallitööstus
18. Meedia
19. Meelelahutus
20. Organisatsioonid
21. Põllu- ja metsamajandus
22. Reklaam
23. Restoranid
24. Teenused
25. Tekstiilitööstus
26. Tervishoid ja sotsiaalhoolekanne
27. Toiduainetööstus
28. Tootmine
29. Trükitööstus
30. Turism
31. Turva
32. Tööstus
33. Vaba aeg
34. Valdusfirmad
35. Veendus ja laendus

Lisa 1 järg

4. Palun märkige ettevõtte vanus

1. Kuni 5 a
2. 6 –10 a
3. 11–15 a
4. 16 või rohkem a

5. Kas kasutate raamatupidamisteenuseid pakkuvat ettevõtet raamatupidamise teostamisel?

1. Jah
2. Ei (edasi pole vaja vastata)

6. Teie poolt valitud raamatupidamisteenuseid pakkuvas ettevõttes töötab kokku

1. Üks raamatupidaja
2. Mitu raamatupidajat

7. Palun märkige teenus(ed) mida Teie ettevõtte sisse ostab

1. Müügiarvete koostamine
2. Müügiarvete väljastamine
3. Müügiarvete sisestamine
4. Müügiarvete laekumiste kajastamine
5. Ostuarvete sisestamine
6. Pangaülekannete teostamine
7. Ostuarvete tasumiste kajastamine
8. Kassarvestus
9. Maksuarvestus
10. Palgaarvestus
11. Deklaratsioonide koostamine Maksu- ja Tolliametile
12. Deklaratsioonide esitamine Maksu- ja Tolliametile
13. Suhtlemine Maksu- ja Tolliametiga
14. Aruannete koostamine ja esitamine Statistikaametile
15. Põhivara arvestus

Lisa 1 järg

16. Laoarvestus
17. Raamatupidamisalane nõustamine
18. Juhtimisalane nõustamine
19. Majandusaasta aruande koostamine
20. Muu teenus

8. Miks otsustasite raamatupidamise teostamisel raamatupidamisteenuseid pakkuva ettevõtte kasuks?

1. Ettevõttes puudus kompetentne tööjõud
2. Olemasoleva raamatupidaja ajutiseks asendamiseks
3. Oma ala ekspertidele ligi pääsemiseks
4. Korrektsema raamatupidamise pärast
5. Aja kokkuhoiu eesmärgil
6. Kulude kokkuhoiu eesmärgil
7. Ettevõtte põhitegevusele keskendumiseks
8. Suurema konfidentsiaalsuse pärast (andmed turvalisemalt kaitstud)
9. Vastutuse ja riskide teise ettevõttega jagamise eesmärgil
10. Muu põhjus

9. Kui tähtsad on Teie jaoks järgnevad tegurid raamatupidamisteenuseid pakkuva ettevõtte valikul? (Skaala 1–5)

1. Teenuse hind
2. Tuttava soovitus
3. Reklaam
4. Büroo tuntus
5. Büroo maine
6. Büroo võtmeisikud
7. Büroo pikk tegutsemisaeg
8. Büroo suur töötajate arv
9. Büroo suur kliendibaas
10. Vastutuskindlustuslepingu olemasolu

Lisa 1 järg

11. Ärisaladuste hoitus ja konfidentsiaalsus
12. Büroos kasutusel olev tarkvara
13. Raamatupidamise andmebaasi turvalisus
14. Korrektnedokumentide säilitamine ettevõttes
15. Hubane kontor
16. Raamatupidaja(te) koolitamine
17. Teie ettevõtte tegevusvaldkonna tundmine raamatupidaja poolt
18. Raamatupidaja(te) haridustase
19. Raamatupidaja(te) töökogemus
20. Raamatupidaja(te) võõrkeelteoskus
21. Raamatupidaja(te) kutsetunnistuse olemasolu
22. Raamatupidaja(te) oskus anda nõu
23. Kvaliteedijuhtimise süsteemi olemasolu (nt ISO 9001)
24. Personaalne lähenemine Teie ettevõttele
25. Kiire ja sujuv info liikumine
26. Pakutavate lisateenuste olemasolu (nt maksunõustamine, juriidilised teenused)
27. Koostööpartnerite leidmise võimalus büroo kliendibaasist
28. Büroo asukoht
29. Büroo kodulehel olev info

10. Kuidas leidsite oma teenusepakkuja?

1. Soovituste kaudu
2. Tutvusringkonnast (*tuttav ise raamatupidaja*)
3. Reklaami kaudu
4. Avalikest allikatest otsides
5. Muu

11. Millise hinnapõhimõttega teenusepakkujat eelistate?

1. Fikseeritud hinnaga
2. Töö mahust sõltuva hinnaga
3. Fikseeritud + töö mahust sõltuva hinnaga

Lisa 1 järg

12. Kuidas suhtute konkurentide olemasolusse raamatupidamisbüroo kliendibaasis?

1. Positiivselt
2. Neutraalselt
3. Negatiivselt

13. Kas olete hetkel rahul oma teenusepakkujaga? (Skaala 1–5)

Rahulolematus on seotud (üks või mitu)

1. Usaldusväarsuse puudumisega
2. Töötajate ebapiisava kompetentsiga
3. Klienditeeninduse kvaliteediga
4. Hinnamuutusega
5. Muu põhjus

14. Kas plaanite teenusepakkujaga koostööd ka edaspidi jätkata?

1. Jah
2. Ei
3. Ei oska öelda

15. Kas plaanite tulevikus isikliku raamatupidaja palkamist teenusepakkuja asemel?

1. Jah
2. Ei
3. Ei oska öelda

Lisa 2. Ettevõtete aastastatistika üldkogum, valim ja vastanud 2014

| Tegevusala | Kogum |
|--|-------|
| Raamatupidamine ja auditeerimine; maksualane nõustamine | 2 948 |

Allikas: (Statistika andmebaas)

Lisa 3. Hinnangute võrdlus kriteeriumitele

| Valikukriteeriumid | Ühe raamatupidajaga teenusepakkuja klientide keskmine hinnang | Mitme raamatupidajaga teenusepakkuja klientide keskmine hinnang |
|---------------------------------------|---|---|
| Kiire ja sujuv info liikumine | 4,59 | 4,67 |
| Personaalne lähenemine ettevõttele | 4,31 | 4,48 |
| Raamatupidajate töökogemus | 4,21 | 4,33 |
| Ärisaladuste hoitus | 3,79 | 4,29 |
| Teenuse hind | 3,79 | 4,14 |
| Pakutavate lisateenuste olemasolu | 3,79 | 4,05 |
| Ettevõtte tegevusvaldkonna tundmine | 3,76 | 4,00 |
| Õige dokumentide säilitamine | 3,55 | 4,19 |
| Raamatupidamise andmebaasi turvalisus | 3,45 | 4,14 |
| Raamatupidajate haridustase | 3,62 | 3,81 |
| Tuttava soovitus | 3,62 | 3,76 |
| Raamatupidajate oskus anda nõu | 3,59 | 3,81 |
| Raamatupidajate koolitamine | 3,34 | 4,00 |
| Teenusepakkuja võtmeisikud | 3,07 | 3,43 |
| Teenusepakkuja maine | 2,90 | 3,33 |
| Teenusepakkuja pikk tegutsemisaeg | 2,83 | 3,05 |
| Raamatupidajate kutsetunnistus | 2,76 | 3,14 |
| Kasutuselolev tarkvara | 2,62 | 3,43 |
| Raamatupidajate võõrkeelteoskus | 2,59 | 2,38 |
| Koostööpartnerite leidmise võimalus | 2,10 | 2,76 |
| Vastutuskindlustuslepingu olemasolu | 2,03 | 3,24 |
| Teenusepakkuja asukoht | 2,03 | 2,90 |
| Kvaliteedijuhtimissüsteemi olemasolu | 2,03 | 2,62 |
| Teenusepakkuja koduleht | 2,03 | 2,38 |
| Teenusepakkuja tuntus | 1,79 | 2,14 |
| Teenusepakkuja reklaam | 1,72 | 1,71 |
| Teenusepakkuja suur kliendibaas | 1,66 | 2,19 |
| Suur töötajate arv | 1,52 | 1,86 |
| Hubane kontor | 1,41 | 2,05 |

Allikas: Autori koostatud

Lisa 4. Eelistatud hinnakujunduspõhimõtted ja konkurendid

11) Millise hinnakujunduspõhimõttega teenusepakkujat eelistate?

| Vastusevariandid | Vastajate arv | Vastuste osatähtsus (kõik vastajad) | Vastuste osatähtsus (ühe raamatupidajaga teenusepakkujate klientide seas) | Vastuste osatähtsus (mitme raamatupidajaga teenusepakkujate klientide seas) |
|--|---------------|-------------------------------------|---|---|
| Töö mahust sõltuva hinnaga | 23 | 46% | 59% | 29% |
| Fikseeritud hinnaga | 15 | 30% | 17% | 48% |
| Fikseeritud + töö mahust sõltuva hinnaga | 12 | 24% | 24% | 24% |

Allikas: (Autori koostatud)

12) Kuidas suhtute konkurentide olemasolusse raamatupidamisbüroo kliendibaasis?

| Vastusevariandid | Vastuste osatähtsus (kõik vastajad) | Vastuste osatähtsus (ühe raamatupidajaga teenusepakkujate klientide seas) | Vastuste osatähtsus (mitme raamatupidajaga teenusepakkujate klientide seas) |
|------------------|-------------------------------------|---|---|
| Positiivselt | 12% | 10% | 14% |
| Neutraalselt | 78% | 72% | 86% |
| Negatiivselt | 10% | 5% | 14% |

Allikas: (Autori koostatud)

Lisa 5. Rahulolu ja rahulolematuse põhjused

13) Kas olete hetkel rahul oma teenusepakkujaga?

| Vastusevariandid | Vastajate arv | Vastuste osatähtsus (kõik vastajad) | Vastuste osatähtsus (ühe raamatupidajaga teenusepakkujate klientide seas) | Vastuste osatähtsus (mitme raamatupidajaga teenusepakkujate klientide seas) |
|--------------------|---------------|-------------------------------------|---|---|
| Täiesti rahul | 30 | 60% | 76% | 48% |
| Rahul | 15 | 30% | 24% | 34% |
| Raske öelda | 4 | 8% | 0% | 14% |
| Ei ole rahul | 1 | 2% | 0% | 3% |
| Ei ole üldse rahul | 0 | 0% | 0% | 0% |

Allikas: (Autori koostatud)

Rahulolematuse põhjused

| Vastusevariandid | Vastajate arv | Vastuste osatähtsus |
|------------------------------------|---------------|---------------------|
| Muu põhjus | 11 | 22% |
| Töötajate ebapiisava kompetentsiga | 5 | 10% |
| Klienditeeninduse kvaliteediga | 1 | 2% |
| Hinnamuutusega | 0 | 0% |
| Usaldusväärse puudumisega | 0 | 0% |

Allikas: (Autori koostatud)