

Marika Sutinen

**TAVOITTEENA TEHOKKUUS - TILAAJAREKISTERIN JA
TALOUSHALLINTO-OHJELMAN UUDISTAMINEN KUSTANNUS OY
PUOLANGAN DTP:SSÄ**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma
Syksy 2015

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, talouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma
Tekijä(t) Marika Sutinen	
Työn nimi Tavoitteena tehokkuus - tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman uudistaminen Kustannus Oy Puolangan DTP:ssä	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Raija Jormakka
	Toimeksiantaja Kustannus Oy Puolangan DTP
Aika Syksy 2015	Sivumäärä ja liitteet 77+6
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli päivittää toimeksiantajan, media-alan yritys Kustannus Oy Puolangan DTP:n 1980-luvulta oleva tilaajarekisteri ja taloushallinto-ohjelma 2010-luvulle. Kehittämistehtävän tarkoituksena oli palvella työelämän tarpeita siten, että yrityksen asiakastietojen käsittely sekä taloushallinnon tehokkuus lisääntyisivät muutoksen myötä.</p> <p>Kehittämistyön tutkimuksellisenä, pääasiallisena lähestymistapana käytettiin tapaustutkimusta. Aineistonkeruun menetelminä olivat havainnointi, osallistuva havainnointi, avoin haastattelu ja puolistrukturoitu haastattelu. Havainnointien avulla kerättiin tietoa käytössä olleen ohjelmiston ominaisuuksista. Havainnointipäiväkirjan avulla laadittiin kehittämissuunnitelma tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman uudistamisen tueksi, ja kehittämistehtävän onnistuminen analysoitiin haastatteluista saatujen vastausten avulla.</p> <p>Tämän tutkimus- ja kehittämistyön teoreettiset lähtökohdat koostuvat taloushallinnon sisällöstä ja tehtävistä. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään talousohjausta ja laskentatoimea osana johtamista sekä siirtymistä perinteisestä taloushallinnosta moderniin taloushallintoon. Opinnäytetyössä etsitään vastausta tutkimuskysymykseen: miten tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman uudistaminen vaikuttavat yrityksen asiakastietojen hallintaan ja kirjanpitoon hallintaan ja raportointiin?</p> <p>Tutkimuksen toimeksiantaja Kustannus Oy Puolangan DTP käyttää jatkossa kehittämistyön aikana valittuja ja käyttöönotettuja ohjelmia asiakas- ja tilaustietojen käsittelyssä sekä kirjanpitoon ja raportointiin liittyvissä työtehtävissä - aiempaa tehokkaammin.</p>	
Kieli	suomi
Asiasanat	sähköinen taloushallinto, ohjelmistovaihto, konversio
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Business	Degree Programme Entrepreneurship and Business Competence
Author(s) Marika Sutinen	
Title Aiming at Efficiency - Updating Customer Register and Financial Management Software at Kustannus Oy Puolangan DTP	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Raija Jormakka
	Commissioned by Kustannus Oy Puolangan DTP
Date Autumn 2015	Total Number of Pages and Appendices 77+6
<p>This thesis was commissioned to update the customer register and financial management software from the 1980s to the 2010s for the principal, Kustannus Oy Puolangan DTP. The main objective for the thesis was to serve the needs of working life so that processing customer data and the efficiency of financial management would increase in the company due to the modification.</p> <p>The main research method used was case research. Other qualitative methods used were observation, participant observation, an open interview and a half-structured interview. Information about the program in use during this development work was gathered by observation and participant observation. The development plan was made utilizing an observation diary. The success of this main research was analyzed by evaluating the interviews.</p> <p>The theoretical framework of this thesis includes the contents and functions of financial management, as well its role as a part of leadership. In addition, the theoretical framework consists of what it takes to proceed to modern financial management from traditional financial management. The aim of this thesis was to find an answer to the research question: how is updating the customer register and financial management software going to influence controlling the customer information and controlling and reporting financial information.</p> <p>The principal of this thesis, Kustannus Oy Puolangan DTP, is going to use the software chosen during this thesis more effectively than before.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	modern financial management, program changeover, conversion
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

ALKUSANAT

Pitelen käsissäni työtä, joka herätti monenlaisia tunteita pitkin tätä vuotta, joka sen valmistamiseen meni. Tämä opinnäytetyö on kokonaisuus, joka rakentui tuntikausien lukemisesta ja opiskelusta, tulevaisuuteen katsomisesta ja menneisyyteen peilaamisesta, teorian ja käytännön yhdistelemisestä ja niistä muodostuneista ahaa-elämyksistä, onnistumisen tunteista - mutta myös vastoinkäymisistä. Voisin kuvailla tätä kokemusta vuoden kestäneeksi matkaksi, jonka aikana koen kehittyneeni paljon niin tutkijana kuin työelämän edustajanaakin. Ennen kaikkea ihmisenä, joka ei jatkossa pelkää ottaa vastaan isompiakin haasteita.

Opinnäytetyössä kokemani monet roolit ovat mahdollistaneet taloushallintoon perehtymisen monelta eri kantilta. Haluan kiittää työnantajaani Kustannus Oy Puolangan DTP:tä, kaikkia työtovereitani, jotka ovat suhtautuneet tähän työhön myönteisesti ja tehneet tämän tekemisen mahdolliseksi. Kiitos myös yrityksen yhteistyökumppaneille, jotka ovat tehneet ohjelmistonvaihdoista mahdollisen erinomaisilla koulutuksillaan.

Haluan välittää lämpimät kiitokset opinnäytetyöni ohjaajalle, Raija Jormakalle, jonka positiivisuus on tarttuvaa. Tämän työn aikana eteen ei tullut niin tyhmiä kysymyksiä, etteikö niitä olisi voinut kysyä häneltä. Raija ei antanut koskaan valmiita vastauksia, mutta siitäkin edestä sain kullannarvoisia neuvoja ja tukea työni edistymisen kannalta.

Tämän opinnäytetyön tekeminen ei kuitenkaan olisi ollut mahdollista ilman perhettäni. Lapseni Jenna, Milla ja Romeo ovat olleet paras motivaationi. Aviomieheni Paavo on joustanut monissa asioissa silloin, kun olen tarvinnut aikaa lukemiseen ja kirjoittamiseen. Perheeni on myös pyörittänyt arkea aikana, jolloin minä olen uppoutunut opinnäytetyön syövereihin. Tämä kannustus on antanut minulle suunnattomasti energiaa viedä tämä pitkäjänteinen, mutta antoisa työ loppuun asti.

Puolangalla 2.11.2015

Marika Sutinen

EXTENDED ABSTRACT

This thesis is a part of Business and Entrepreneurship studies in the School of Business at Kajaani University of Applied Sciences. The target organization of this thesis is Kustannus Oy Puolangan DTP, a company operating in the media industry and its main operation is to publish a local newspaper. Puolanka-lehti is printed by Lehtisepät Oy in Pieksämäki, and it is published once a week, on Wednesdays. Puolanka-lehti was released for the first time in 1983 and its current circulation is 2201 (checked at 19.3.2015).

The objective of this research-based study was to find new ways to develop the company's efficiency in processing customer data and its financial management. That was because the organization had old software in use and the chief executive officer had been trying to find a way to increase the efficiency for a couple of years. It was not possible with programs from the 1980s, so the time had come to move the programs to the 2010s.

This thesis was commissioned to update the customer register and the financial management software from the 1980s to the 2010s for the principal, Kustannus Oy Puolangan DTP. The main objective of the thesis was to serve the needs of working life so that processing the customer data and efficiency of financial management would increase in the company because of the modification.

Efficiency may be measured by how much resources is needed by time, personnel and money. In this thesis increasing the efficiency means that there would be as little handwork as possible so that processing the customer data and the efficiency of the financial management would increase. One of the main goals was also to decrease paper archiving and make monthly reporting quicker and easier.

Before getting to the development part of this thesis, some research needs to be made to find out some arguments for why the customer register and the financial management program should be changed to new ones. Besides, the programs need to be chosen and commissioned, as well as user training organized.

The purpose of this thesis was to find an answer to the research question: how is updating the customer register and the financial management program going to influence controlling the customer information and controlling and reporting financial information.

The theoretical framework of this thesis consists of the theory of financial management: what does it include, its functions and changeover to modern financial management from traditional management. Also, the theory of financial control and accounting as a part of leadership and the significance of a customer register for publishing companies were studied.

Financial management and taking care of it professionally is in key position for financial success. Incompetent or disregarded financial management has turned out to be one of the most common reasons for bankruptcies. Financial management may be said to support business activity and competitive advantage. (Järvenpää, Länsiluoto, Partanen & Pellinen 2013, 3)

Accounting books and the specification of accounts must be retained for ten years after closing the accounting period. All the materials must be stored so that information could be found without any difficulties. Vouchers, business transactions and book balancing of the accounting period must be retained for six years after the accounting period. Vouchers must also be kept in order. (Fredriksson 2008, 73)

According to Fredriksson (2008, 64) for example e-invoices have become more popular among consumers and companies. Also electronic archiving offers many benefits for companies. One of the benefits is the possibility to access archived materials despite the place or time.

Electronic financial management has become more popular in the 2000s. International competition has become tough, companies have become international and capital market has been freed. Also, technology for data management has grown and this technology offers opportunities to report accounting documents in high quality and effective ways. (Järvenpää 2013, 12)

In digital financial management

- every financial management and accounting material is processed in electronic format and all the vouchers are made in machine language
- information can be moved electronically
- information is processed in electronic format inside the company
- archiving is done in electronic format

- information may be accessed electronically
- all the routines are automatized
- different systems between interest groups (yli sidosryhmärajojen) have integrated into the processes. (Lahti & Salminen 2008, 21)

From the theory section of the thesis, we find out that there are many reasons to change the customer register and the financial management program to new ones. Before new programs can be chosen, there must be a way to find out what kind of needs concerning the programs the company Kustannus Oy Puolangan DTP has.

The study was implemented as a case study. This method is used in product developing proposals and ideas focused on a contemporary phenomenon in a real-life context. By using the case study method, a comprehensive picture may be gathered by using several methods.

The material used in this thesis was gathered in natural circumstances. The data collection was conducted with observation, participant observation, an open interview and a half-structured interview.

The first data collection was conducted using observation in November 2014. The observation was focused at using an old customer register and financial management program. Participant observation was made in December 2014. The targets of both observation situations were control of customer information, control of invoices and control of programs. Besides that the target of observation in the financial management program was using accounts payable and accounts receivable. In addition, the usability of the programs, user interface and reporting were under observations.

The development plan for the customer register was made utilizing an observation diary. There were six requirements for the program to be chosen.

1. Paperwork must decrease. There should not be change situations in customer register, which depend on paper and memory.
2. Changing the customer information must be more efficient by using more automatic functions.

3. Customer addresses should be able to send to the printing office without any intermediate parts.
4. Get rid of paper bills, move to e-invoices.
5. All the reports should be retainable in computer folders, not in paper format stored in albums.
6. Online-help should be readily available. Also the possibility to update the chosen program is important.

The new customer register was put to use in January 2015. Using the customer register was implemented in four different sections. After the training all the customer information was fed into the program and the old program was taken off the system six months later.

Also the development plan for the financial management program was made by using the observation diary. There were seven requirements for the program to be chosen.

1. Appearance of the bills should be better compared to the old program's bills.
2. Searching for the customer information should be easier.
3. Changing the due date of bills should be possible.
4. Charts of account should accessible straight from the program - not from the paper.
5. Get rid of paper bills, move to e-invoices.
6. Payments should be easy to put into the program by increasing automatic functions.
7. Reporting should be easier, no more printing on paper. The best option would be if the chief accountant could see all the reports straight from the chosen program.

New financial management program was put to use in September 2015. Before selecting the proper program there was a lot of work to find out, which of the three options would be the best for use in Kustannus Oy Puolangan DTP.

The success of this main research was analyzed by estimating the interviews. The data was collected during August and October in 2015 and it was analyzed through content analysis.

The research results for the customer register showed that there were some major modifications after moving to the new programs. Updating the program, credibility, speed and modern usability, including e-invoices were in important roles in controlling the customer information and invoicing. The possibility of following information in real-time in the new financial management program makes processing accounting material easier and quicker. The real-time follow-up makes getting fast information of the company's economic growth possible.

The results of this thesis and the development plan and execution cannot be generalized due to their case nature. The problems, which arose from this research material, are typical to this kind of organization still having old programs in use. However, the reasons to change them could be different from another. The theoretical framework is universal and can be applied also in other similar cases.

SISÄLLYS

EXTENDED ABSTRACT	2
1 JOHDANTO	2
2 TALOUSHALLINTO	4
2.1 Talousohjaus ja laskentatoimi osana johtamista	4
2.2 Taloushallinnon tehtävät	8
2.3 Kirjanpito	12
2.4 Myynti- ja ostolaskuprosessit	18
2.5 Palkanlaskenta	21
2.6 Tilaaajarekisterin merkitys kustannusyhtiölle	22
3 PERINTEISESTÄ TALOUSHALLINNOSTA MODERNIIN TALOUSHALLINTOON	25
3.1 Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto sekä pilvipalvelut	25
3.2 Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta	30
3.3 Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä	31
3.4 Ohjelmistovaihdot ja konversiot	32
4 KEHITTÄMISTYÖ KOHTI TEHOKKAAMPAA TILAAJAREKISTERIN JA KIRJANPIDON HALLINTAA	37
4.1 Kehittämistyön toteuttamisen lähtökohdat ja tutkimusmenetelmät	37
4.2 Aineiston käsittely ja tulkinta	44
5 TAVOITTEISTA TULOSSIIN	46
5.1 Toimeksiantajan esittely	46
5.2 Valitut menetelmät	46
5.3 Havainnointien toteuttaminen ja tulokset	47
5.3.1 Tilaaajarekisterin havainnointi ja kehittämis ehdotukset	48
5.3.2 Ostoreskontran havainnointi ja kehittämis ehdotukset	51
5.3.3 Myyntireskontran havainnointi ja kehittämis ehdotukset	53
5.4 Ohjelmistojen valinta ja käyttöönotto	56
5.5 Haastattelujen toteuttaminen ja tulokset	59
5.5.1 Tilaaajarekisterin muutokset	60
5.5.2 Taloushallinto-ohjelman muutokset	66

5.5.3 Kehittämistyön vaikutukset tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman hallintaan	69
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	71
LÄHTEET	75
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämä taloushallintoon liittyvä opinnäytetyö on osa yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opintoja. Käsitteenä laaja taloushallinto on yksi yrityksen kulmakivistä, joka tukee hyvin hoidettuna liiketoimintaa ja kilpailuedun saavuttamista.

Opinnäytetyön aiheena on tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman uudistaminen Kustannus Oy Puolangan DTP:ssä. Teoriaosuudessa käsitellään taloushallinnon sisältöä hieman laajemmin, tarkastellaan taloushallinnon tehtäviä, talousohjausta ja laskentatoimeja osana johtamista sekä käydään läpi kirjanpitoa, myynti- ja ostolaskuprosesseja ja palkanlaskentaa. Tärkeänä osana teoriaa ovat myös sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon sekä pilvipalveluiden tutkiminen, ja niiden myötä selvitetään, millaisia eroavaisuuksia on perinteisellä ja modernilla taloushallinnolla. Lisäksi perehdytään tietotekniikan mahdollisuuksiin taloushallinnon kehittämisessä ja ohjelmistovaihtojen ja konversioiden sisältöihin, sekä otetaan selvää siitä, mikä on tilaajarekisterin merkitys kustannusyhtiöille.

Idea opinnäytetyön aiheesta saatiin Kustannus Oy Puolangan DTP:n toimitusjohtajalta. Hän oli miettinyt jo pidempään yrityksen vanhan, 1980-luvulta peräisin olevan tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman vaihtamista uudempiin ohjelmiin. Viime vuosina yritys on joutunut kohtaamaan uusia haasteita, sillä käytössä ollut ohjelma ei vastaa enää nykyajan tarpeita. Vaihtamista ei ollut koettu kuitenkaan helpoksi, koska tietokoneet ja ohjelmat sisältöineen ovat muuttuneet paljon lähes kolmenkymmenen vuoden aikana.

Opinnäytetyön kehittämistehtävän tarkoituksena on palvella työelämän tarpeita siten, että yrityksen asiakastietojen käsittely sekä taloushallinnon tehokkuus lisääntyisivät. Tehokkuuden voidaan sanoa mittaavan sitä, kuinka paljon resursseja tuotteen käytössä tarvitaan aikana, henkilöinä ja rahana. Tässä tutkimuksessa tehokkuuden parantamisella tarkoitetaan sitä, että käsin tehtävää työtä tilaajien ja taloushallinnon parissa tehtäisiin tulevaisuudessa mahdollisimman vähän. Tehokkuuden parantamiseksi tavoitteena on myös vähentää paperisen arkistoinnin tarpeellisuutta sekä nopeuttaa kirjanpidon osalta kuukausiraporttien tekemistä ja helpottaa tietojen seuraamista. Kehittämistehtävässä etsitään perusteluja sille, miksi tilaajarekisteri sekä taloushallinto-ohjelma tulisi päivittää ja mitä asioita täytyy ottaa huomioon ennen uusien ohjel-

mien valintaa. Lisäksi kehittämistehtävän aikana valitaan käyttöön otettavat ohjelmat, suoritetaan niiden käyttöönotto ja osallistutaan koulutuksiin. Koska taloushallinto on käsitteenä laaja, kehittämistehtävä rajataan koskemaan tilaajarekisterin ohella yrityksen kirjanpidon kehittämistä, ja esimerkiksi palkkahallinto otetaan käyttöön uudessa ohjelmassa vasta myöhemmässä vaiheessa. Kehittämistehtävän pääasiallinen tavoite on tehostaa yrityksen kirjanpidon hallintaa ja raporttien laatimista sekä tilaajarekisterin käyttöä sisältäen asiakastietojen muutostilanteet ja tilauslaskutuksen.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on selvittää, miten tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman käyttöä voitaisiin tehostaa ja miksi moderni taloushallinto olisi perinteistä parempi. Opinnäytetyössä etsitään vastausta tutkimuskysymyksen: miten tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman uudistaminen vaikuttavat yrityksen asiakastietojen hallintaa ja kirjanpidon hallintaan ja raportointiin?

Kehittämistehtävän lähestymistapana käytetään tapaustutkimusta, jota voidaan hyödyntää erityisesti silloin, kun halutaan tuottaa kehittämisehdotuksia ja -ideoita, jotka kohdistuvat yrityksen tiettyyn toimintaan. Tapaustutkimuksen avulla saadaan kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta tapauksesta käyttämällä useita eri menetelmiä. Aineistot kerätään luonnollisissa tilanteissa havainnoinnin avulla käyttäen sen tukena havainnointipäiväkirjaa. Tiedonkeruumenetelminä käytetään myös osallistuvaa havainnointia, avointa haastattelua sekä puolistrukturoitua haastattelua.

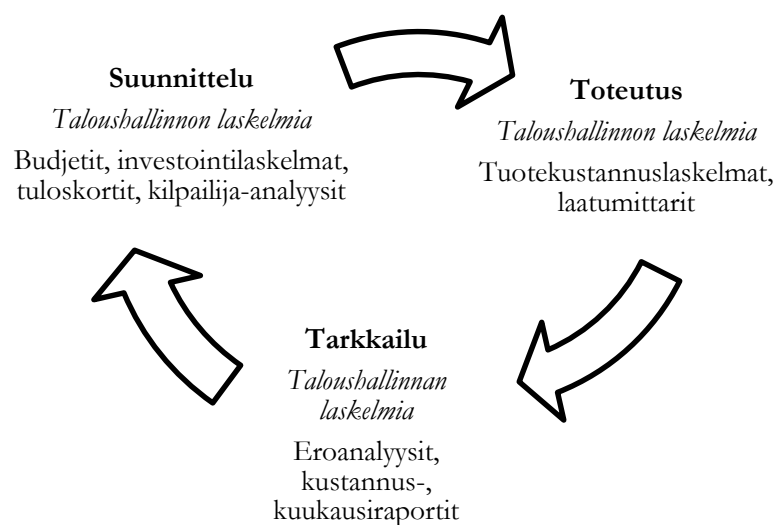
Opinnäytetyön toimeksiantajana toimiva Kustannus Oy Puolangan DTP on media-alan yritys, jonka pääasiallinen toiminta painottuu paikallislehden tekemiseen artikkeleineen ja ilmoitusmyynteineen. Puolanka-lehti painetaan painotalo Pieksämäellä, ja se ilmestyy kerran viikossa, keskiviikkoisin. Ensimmäinen Puolanka-lehti ilmestyi vuonna 1983, ja tällä hetkellä lehden levikki on 2201 (levikintarkastus 19.3.2015).

2 TALOUSHALLINTO

Taloushallinto ja sen ammattitaitoinen hoitaminen ovat avainasemassa yritysten taloudellisen menestymisen kannalta. Taitamattomasti hoidettu tai laiminlyöty taloushallinto on sen sijaan osoittautunut yhdeksi yleisimmistä konkurssien syistä. Taloushallinnon voidaan sanoa tukevan liiketoimintaa sekä kilpailuedun saavuttamista. (Järvenpää, Lämsiluoto, Partanen & Pellinen 2013, 3)

2.1 Talousohjaus ja laskentatoimi osana johtamista

Johtaminen on jaoteltu pääosin suunnitteluun, toteuttamiseen ja valvontaan. Suunnittelun tarkoituksena on määrittellä yrityksen päämäärät ja tavoitteet sekä arvioida niiden saavuttamiseksi vaadittavien toimien valintaa ja siihen tarvittavia resursseja. Toteuttaminen tarkoittaa suunnitelmien konkreettista toimeenpanoa ja viemistä loppuun asti. Myös toiminnan johtaminen kohti tavoitteita kuuluu toteuttamiseen. Valvonnan tarkoituksena on seurata toteutuneita toimia. Valvonnassa analysoidaan tavoitteiden toteutumista ja selvitetään mahdollisten poikkeamien syitä ja reagoidaan niihin. Yrityksen talousjohtamista pystytään tarkastelemaan vastaavassa johtamisprosessin kehässä (kuvio 1).



Kuvio 1. Johtamisprosessin osa-alueet (Järvenpää ym. 2013, 13).

Talousjohtamisen varsinainen tehtävä on avustaa omalla alueellaan yrityksen johtoa. Taloushallinto tuottaa johtamisessa tarvittavia raportteja, ja osallistuu yrityksen johtamiseen ja valvontaan. Lisäksi se neuvoo ja konsultoi yrityksen johtoa talouden näkökulmasta. Talousjohtamisella on merkittävä rooli yrityksen eri osien tavoitteiden koordinoinnissa esimerkiksi osana budjetointia. Taloushallinnon päätehtävä on yrityksen taloutta kuvaavien raporttien laatiminen, ja se kuuluu erityisesti laskentatoimen alueelle. Tämän lisäksi talousjohtamiseen kuuluu yrityksen rahoitus. Talousjohtamisen tehtävinä pidetään rahoitushallinnon ohella taloudellisten vaikutusten arviointia, taloudellisten tavoitteiden asettamiseen osallistumista, talousohjausta ja tarkkailua sekä johdon konsultointia koskien taloudellisia kysymyksiä. (Järvenpää ym. 2013, 19)

Malmin ja Ikäheimon (2000, 487) laskentatyöntekijöille tekemän tutkimuksen mukaan talousjohtamisen tärkeimpiä tehtäviä olivat:

• Taloudellinen raportointi	75,7 %
• Budjetointi ja vuosisuunnittelu	60,7 %
• Laskenta- ja johtamisjärjestelmien kehittäminen	46,0 %
• Talousfunktion johtaminen	45,7 %
• Laskentajärjestelmien kehittäminen	44,3 %
• Budjettiohjaus	33,7 %
• Sisäinen konsultointi	30,3 %
• Strateginen suunnittelu ja implementointi	26,0 %

Yrityksen laskentatoimen tarkoituksena on niin kerätä kuin rekisteröidäkin yritystä kuvaavia arvo- ja määrälukuja. Näistä luvuista laaditaan yrityksen johdon, rahoittajien ja muiden sidosryhmien päätöksenteon tukena toimivia raportteja. Laskentatoimen ydin on kahdenkertainen kirjanpito, joka on taloudellisten tapahtumien tallennus- ja luokittelujärjestelmä. Laskentatoimen kaksi päätehtävää ovat rekisteröintitehtävä, eli taloutta kuvaavien tietojen kerääminen ja rekisteröiminen raportointia varten sekä hyväksikäyttötehtävä, eli raporttien jalostaminen rekisteröidystä tiedosta. (Järvenpää ym. 2013, 19)

Laskentatoimen alan vaikutusvaltaiset organisaatiot ovat tehneet eri aikoina määritelmiä johdon laskentatoimelle. Tällaisia organisaatioita ovat muun muassa:

- Chartered Institute of Management Accountants (CIMA)
- Institute of Management Accountants (IMA)
- American Accounting Association (AAA). (Suomala, Manninen & Lyly-Yrjänäinen 2011, 12)

Johdon laskentatoimen vanhimmat, noin 50 vuotta sitten tehdyt määritelmät tuovat esiin keskittymistä taloudelliseen informaatioon ja puhuvat laskentatoimesta prosessina. IMA:n mukaan vuonna 2008 uudistetussa määritelmässä painotetaan, että johdon laskentatoimelle ammattikuntana ominaista on osallistua päätöksentekoon. Määritelmän mukaan laskennan tarkoitus on strateginen. Johdon laskentatoimen tulee olla läsnä strategisessa suunnittelussa ja strategian toimeenpanossa. (Suomala ym. 2011, 12)

Huolimatta siitä, että AAA:n vanhassa määritelmässä ei käytetä sanaa strategia, on siinä paljon yhdenmukaisuutta verrattuna IMA:n uusimpaan määritelmään (kuvio 2). Järjestöjen käsitys on pysynyt olennaisesti samana viimeisten vuosikymmenten aikana. (Suomala ym. 2011, 13)

	AAA 1958	IMA 1981	CIMA 2000	IMA 2008
Toiminnan ydin	<ul style="list-style-type: none"> - käsitteiden ja teknikoiden soveltaminen - taloudellisen tiedon käsittely 	<ul style="list-style-type: none"> - informaation tuotantoprosessista huolehtiminen - raporttien tuottaminen erilaisille sidosryhmille 	<ul style="list-style-type: none"> - kiinteä osa johtamista - tiedon keruu ja jalostaminen 	<ul style="list-style-type: none"> - osallistuminen päätöksentekoon - mittaamisen järjestelmien kehittäminen - asiantuntemuksen tarjoaminen taloudellisen ohjauksen tarpeisiin
Tarkoitus	<ul style="list-style-type: none"> - johdon tukeminen - tavoitteiden asettamisen ja suunnitelmien toteuttamisen tukeminen 	<ul style="list-style-type: none"> - organisaation johtamisen auttaminen toiminnan suunnittelu- ja toteutusvaiheessa - erityisesti resurssien käytön valvonta 	<ul style="list-style-type: none"> - strategian muodostaminen - toimintojen suunnittelu ja valvonta - suorituskyvyn ja tuotetun arvon parantaminen 	<ul style="list-style-type: none"> - johdon auttaminen strategian rakentamisessa ja toimeenpanossa

Kuvio 2. Neljän määritelmän vertailu (Suomala ym. 2011, 13).

Neljän määritelmän vertailussa nähdään, että johdon laskentatoimessa on kysymys taloudellisen informaation käsittelystä. Tämän lisäksi se tukee päätöksentekoa ja päätösten toteuttamista. Johdon laskentatoimella on rooli sekä ennen päätöstä että sen jälkeen. Vertailusta nähdään myös se, että molemmat uusimmat määritelmät ovat tuoneet johdon laskentatoimen lähemmäksi päätöksentekoa. (Suomala ym. 2011, 14)

Talouden johtaminen voidaan jakaa perustehtäviin ja liikkeenjohdon tukeen. Perustehtäviin kuuluvat reskontranhoito, liikekirjanpito, palkanlaskenta, ostolaskujen käsittely, myyntilaskujen käsittely, käyttöomaisuuskirjanpito ja maksuliikenne. Liikkeenjohdon tukeen sisältyy osallistuminen johtamiseen, budjetointi eli vuosisuunnittelu, johdon raportointi ja suoritusmittaus, analyysit, sisäinen konsultointi ja neuvonantajatehtävät. Taloushallinnolla on esikuntaelimen rooli, mutta se on osana myös tulosityksiköissä, tuotannossa ja asiakasrajapinnassa. (Järvenpää ym. 2013, 23)

Laskentatoimen rooli on viime vuosien aikana kehittynyt, ja sitä voidaan Järvenpään (2013, 28) mukaan kehittää edelleen muun muassa uusien kehittyneiden ohjelmistojen käyttöön-

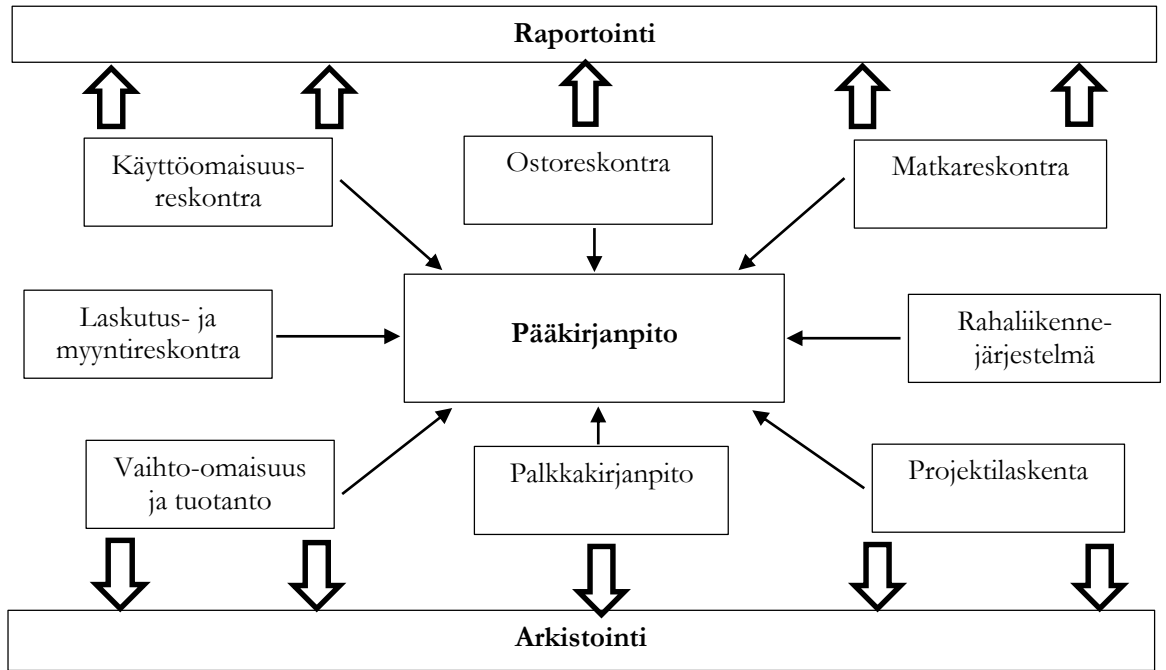
otolla, kehittämisellä ja hyödyntämisellä. Roolimuutoksessa korostuu erityisesti laskentatoimen suuntautuminen liiketoimintaan, jolloin laskentatoimen kyky toimia liikkeenjohdon tukena nousee tärkeäksi osaksi johtamista.

2.2 Taloushallinnon tehtävät

Yritysten toimintaympäristö on viime vuosina kokenut syvällisiä ja voimakkaita muutoksia. Kansainvälisen kilpailun lisääntyessä sääntely on purettu lähes kaikilta tuote- ja palvelumarkkinoilta ja yhteismarkkinat valtaavat eri mantereita. Myös pääomamarkkinat ovat kansainvälistyneet ja vapautuneet. Nämä muutokset ovat yhdessä nopean teknologisen kehityksen kanssa tehneet yritysten toimintaympäristöstä entistä vaihtelevamman ja sen myötä vaikeammin ennustettavan. Muutos pakottaa yrityksiä arvioimaan uudelleen menestystekijöitään. Yrityksiltä vaaditaan kustannustehokkuutta, ja tähän pyritään vastaamaan taloushallinnon avulla, jonka pääasiallisena tehtävänä on avustaa omalla toiminta- ja tehtäväalueellaan yritysjohtoa. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 12)

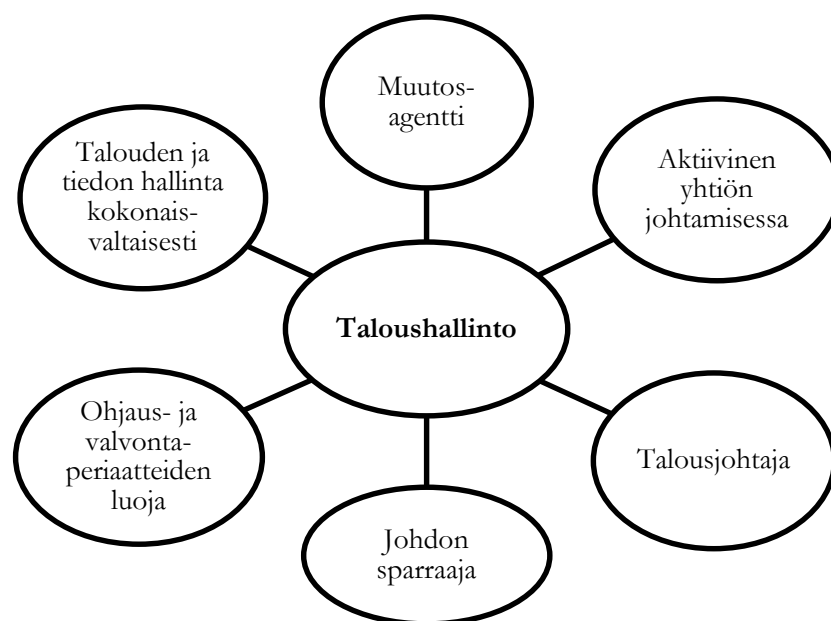
Taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen (Lahti & Salminen 2008, 14). Tietojärjestelmien näkökulmasta taloushallinto määritellään järjestelmäksi, joka koostuu toisiinsa liittyvistä komponenteista, ja jotka toimivat yhdessä saavuttaakseen halutun tuloksen. Nämä tietojärjestelmän toisiinsa liittämät komponentit sisältävät ohjelmistot, laitteistot, tiedon syöttämisen, datan, tulosteet ja ihmiset sekä menettelytavat. Tulos voi olla esimerkiksi kuukauden tulosraportti tai asiakkaalle lähetettävä myyntilasku. (Lahti ym. 2008, 14)

Taloushallintoa voidaan tarkastella myös strategisella tasolla. Tällöin se pystytään näkemään yrityksen laajana tukitoimintona tai -prosessina. Tarkastelua ajatellen taloushallinto on kuitenkin paras käsitellä pienempinä osakokonaisuuksina, jotta sitä on mahdollista käsitellä mielekkäästi ja konkreettisesti (kuvio 3).



Kuvio 3. Taloushallinto koostuu pääkirjanpidosta, sen esiprosesseista, raportoinnista ja arkistoinnista (Lahti ym. 2008, 17).

Taloushallinnon rooliin kohdistuu kysymyksiä tiedon hallinnasta ja johtamisesta. Suurissa yrityksissä tiedon johtamista varten voidaan perustaa niin sanottu Business Intelligence -toiminto, jonka tehtävänä on kerätä yrityksen kannalta tärkeää tietoa ja jakaa sitä tietoa tarvitseville. Pienimmissä yrityksissä toiminto voidaan osittain ostaa ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. Taloushallinnon monia rooleja voidaan havainnollistaa käytännön yritystoiminnassa (kuvio 4).



Kuvio 4. Taloushallinnon roolit (Alhola & Lauslahti 2006, 29).

Taloushallinnon päätehtäväksi on perinteisesti ymmärretty yrityksen taloutta kuvaavien raporttien laatiminen, jolloin taloushallinnon tehtävien on nähty kohdistuvan lähinnä laskenta-toimen alueelle. Yrityksen laskentatoimi on suunnitelmallista toimintaa, jonka tehtävänä on kerätä ja rekisteröidä arvo- ja määrälukuja, jotka kuvaavat yrityksen toimintoja. Lukujen perusteella laadittavat raportit ja laskelmat antavat tukea yritysjohdon, rahoittajien ja muiden sidosryhmien päätöksenteolle. (Neilimo ym. 2005, 13)

Laskentatoimi on yksi yrityksen tukiprosesseista. Se huolehtii erilaisten laskelmien tekemisestä. Aineiston perusteella laskelmat voidaan jakaa kahteen ryhmään sen mukaan, mihin käyttötarkoitukseen ne on laadittu (kuvio 5).

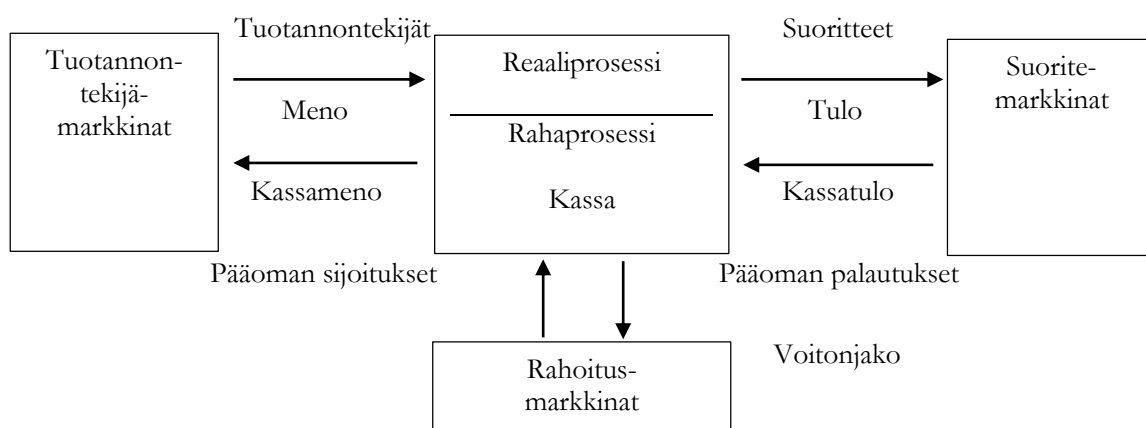
Rekisteröintitehtävä	Hyväksikäyttötehtävä
Liikekirjanpito	ULKOINEN LASKENTATOIMI (yleinen laskentatoimi) - Informointilaskelmat
Kustannuslaskenta	SISÄINEN LASKENTATOIMI
Palkkalaskenta	(operatiivinen laskentatoimi / johdon laskentatoimi)
Varastokirjanpito	- Suunnittelulaskelmat
Käyttöomaisuuskirjanpito	- Vaihtoehto-/päättökentekolaskelmat
Muut tietojenkeruujärjestelmät	- Tavoitelaskelmat - Tarkkailulaskelmat - Informointilaskelmat

Kuvio 5. Yrityksen laskelmat (Alhola 2006, 30).

Ulkoisen laskentatoimen laskelmat laaditaan yrityksen sidosryhmiä kuten asiakkaita, luotonantajia, osakkaita, yhteistyökumppaneita ja tavarantoimittajia varten. Kirjanpitoon rekisteröityjen tapahtumien pohjalta laadittava tilinpäätös on yrityksen tärkein laskelma. Tilinpäätökseen sisältyvät muun muassa palkat, sähkölaskut, matkat ja käyttöomaisuusinvestoinnit. Tilinpäätös käsittää tuloslaskelman, joka kuvaa tuloksen muodostumista, sekä tilinpäätöspäivän taloudellista asemaa kuvaavan taseen. Tilinpäätös on informointilaskelma. Tavallisimpia informointilaskelmia ovat palkkalaskelmat ennakonpidätyksistä ja sosiaaliturvamaksuista sekä arvonsälaskelmat. Operatiivinen eli johdon laskentatoimi puolestaan tuottaa laskelmia yrityksen johtamisen tueksi. Operatiivisen laskentatoimen materiaali koostuu muun muassa liikekirjanpidosta, palkanlaskennasta, varastokirjanpidosta ja käyttöomaisuuskirjanpidosta. Operatiivinen

laskentatoimi tuottaa kaikkiaan neljää erilaista laskelmatyyppiä, joissa otetaan huomioon eri aikaperspektiivit: menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus. Suunnittelulaskelmien tarkoituksena on tulevaisuuden tuomien eri vaihtoehtojen tarkastelu, ja tarkkailu- ja informaatiolaskelmat tutkivat puolestaan analyyttisellä otteella menneisyyttä ja nykyisyyttä. (Alhola ym. 2006, 30)

Organisaation toimintaa kuvataan kolmenlaisten markkinoiden leikkauskohtana, sillä yritys toimii tuotannontekijä-, suorite- ja rahoitusmarkkinoiden ympäröimänä. Reaaliprosessiksi nimitetään sen perustoimintoja, joita ovat hankinta, tuotanto ja myynti. Yrityksen talusprosessi puolestaan jaetaan reaali- ja rahaprosesseihin (kuvio 6).



Kuvio 6. Yrityksen talusprosessi (Suomala ym. 2011, 35).

Taloushallinnon henkilöstön roolit vaihtelevat yrityksissä. Suurissa yrityksissä talustehtävissä saattaa työskennellä satoja, jopa tuhansia työntekijöitä. Tällöin heidän tehtävänsä eritellään esimerkiksi rahoitukseen, kustannuslaskentaan, ulkoiseen laskentatoimeen, riskien valvontaan ja sisäiseen valvontaan. Suurissa yrityksissä taluspäälliköt tai controllerit on sijoitettu liiketoimintayksiköihin, jolloin he raportoivat liiketoiminnasta vastaaville johtajille. (Alhola ym. 2006, 28) Keskisuurissa yrityksissä organisaatioon kuuluvat taluspäällikkö, kirjanpitäjä ja reskontrahoitaja, joilla kaikilla on varsin laajat tehtäväkuvat, ja ne sisältävät usein myös asiakaspalvelun. Pienissä mikroyrityksissä puolestaan työskentelee useimmiten vain yksi talousasioita hoitava työntekijä, joka vastaa laajasti kaikista yrityksen taloushallintoon liittyvistä kysymyksistä. (Järvenpää ym. 2013, 26)

Taloushallinnon tehtävissä korostuu tiedon rekisteröinti, käsittely, muokkaaminen ja raportointi. Tätä niin sanottua tiedontuottajan eli scorekeeping-roolia pidetään laskentatoimen perustana ja ytimenä. Laskentatoimella on yrityksissä myös valvontarooli eli attention direction

-rooli. Se korostuu erityisesti raportoinnissa, jossa poikkeamien avulla etsitään kehittämisen kohteita ja asioita, joihin pitää kiinnittää erityistä huomiota. Taloushallinnon vastuut ovat korostuneet omistajaohjauksen (corporate governance) säännösten kehittymisen ja tiukentumisen mukana. Tämä on vastaavasti lisännyt sisäisen valvonnan roolia sekä riskien hallintaa ja ehkäisyä. (Järvenpää ym. 2013, 28)

2.3 Kirjanpito

Kirjanpidon päätarkoituksena on selvittää yrityksen toiminnan tulos. Kirjanpidon avulla pidetään myös erillään yrityksen ja yrittäjän tulot, menot ja varat sekä saadaan tietoa yrityksen johtamista varten. Lisäksi kirjanpidosta saadaan veroilmoituksen laadintaan tarvittavat tiedot. (Tomperi 2010, 11) Kirjanpidon kannalta olennaista on kerätä ja säilyttää tositteet, minkä jälkeen tiedot rekisteröidään. Tästä saadaan laskelmat yrityksen talouden tilasta. (Kirjanpidon ABC 2010)

Jokainen, joka harjoittaa liike- tai ammattitoimintaa, on tästä toiminnastaan kirjanpitovelvollinen (Kirjanpitolaki 1997, 1:1§). Pääsäännön mukaan kirjanpitovelvollisen on pidettävä kahdenkertaista kirjanpitoa (KPL 1997, 1:2§). Kahdenkertaisella kirjanpidolla tarkoitetaan liiketapahtumien kirjaamista kaksipuolisille tileille siten, että veloitussiennit (debet) ja hyvityssiennit (kredit) ovat yhtä suuret. Ammatinharjoittajan kirjanpidosta säädetään kirjanpitolain 7 luvussa, jonka 1 pykälän mukaan ammatinharjoittaja ei ole velvollinen pitämään kahdenkertaista kirjanpitoa. Tällöin ammatinharjoittajalle riittää yhdenkertainen kirjanpito, jolloin tulot ja menot kirjataan tositteiden mukaisesti esimerkiksi vihkoon, jonka perusteella tulot ja menot lasketaan yhteen vuoden lopussa. (Fredriksson ym. 2008, 22)

Työ- ja elinkeinoministeriön kesällä 2013 asettaman työryhmän tehtävänä oli selvittää kirjanpitolain ja siihen liittyvän muun sektorilainsäädännön muutostarpeet ottaen huomioon erityisesti EU:n viimeaikainen tilinpäätösnormistojen kehitys. Viimeaikaisella kehityksellä tarkoitetaan 26.6.2013 annettua tilinpäätösdirektiiviä, jonka tavoitteena oli vähentää eritoten pienyrityksiä koskevaa byrokratiaa sekä yksinkertaistaa niiden tilinpäätöksiä koskevia sääntöjä. Kyseessä on niin kutsuttu ”alhaalta ylös”-malli, jossa määritellään kaikille yhteinen säännöstö, joka muuttuu vaativammaksi yrityskoon kasvaessa. Uutta kirjanpitolakia on alettava noudattamaan tilikaudella, joka alkaa 1.1.2016 tai sen jälkeen. (Tomperi 2015)

Muutosehdotusten päälinjat pitivät sisällään kirjanpitoaineiston, kirjanpitovelvollisuuden ja kirjanpidon verosidonnaisuuden. Eräs merkittävimmistä muutosehdotuksista on ollut kirjanpitolain 2 luvun 8§:n kumoaminen. Kirjanpitolakiesityksen mukaan tasekirjan paperisäilytysvelvoite poistuu, joten tilinpäätös voidaan julkistaa ja säilyttää kokonaisuudessaan sähköisessä muodossa. Tositteita, kirjanpitoa ja muuta kirjanpitoaineistoa tulisi käsitellä ja säilyttää niin, että niiden sisältöä olisi mahdollista tarkastella ilman vaikeuksia. Ne tulisi myös pystyä tulostamaan selväkielisessä kirjallisessa muodossa. (Lehtomäki & Riistama 2014) Kaikkiaan tilikauden tositteet, liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto ja koneellisen kirjanpidon täsmäytysselytykset on säilytettävä vähintään kuusi vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana tilikausi on päättynyt, tositteet kirjausjärjestyksessä tai muutoin siten, että tositteiden ja kirjausten välinen yhteys voidaan vaikeuksitta todeta (Kirjanpitolaki 1997, 2:10§). Hallituksen antaman esityksen (173/1997) mukaan tositteesta on tultava selville ainakin tosittteen antajan nimi, liiketapahtuman sisältö ja rahamäärä.

Kumottavaksi ehdotettiin myös kirjanpitolain ammatinharjoittajan kirjanpitoa koskeva 7 luku. Kirjanpitolain 1 lukuun tulisi muutos, jossa säädettäisiin vastaavasta kirjanpitovelvollisuudesta. Sen mukaan luonnollinen henkilö olisi velvollinen pitämään kirjaa liike- ja ammattitoiminnastaan verovelvollisuutensa edellyttämien tietojen antamiseksi. (Lehtomäki ym. 2014)

Lakiin on ehdotettu tilinpäätöksen laatimiseen vaikuttavaa kirjanpitovelvollisten ryhmittelyä neljään kokoluokkaan: pien-, mikro-, keskikokoisiin ja suuryrityksiin. Ehdotuksen perusteena olivat taseen loppusumma, liikevaihto ja henkilökunnan määrä. Pien- ja mikroyrityksen tuloslaskelma- ja tasekaavat sekä liitetiedot olisivat sisällöltään lyhennettyjä suhteessa suurempiin yrityksiin. Mikroyritys olisi direktiivin 3 artiklan 1 kohdan mukaisesti yritys, jonka taseen loppusumma on korkeintaan 350 000 €, liikevaihto 700 000 € ja työntekijöitä tilivuoden aikana keskimäärin 10. Lakiehdotusta voidaan pitää Suomen kannalta merkittävänä, sillä määritelmien mukaisia mikroyrityksiä on Suomessa 76-85% noin 200 000:sta vertailukelpoisesta yrityksestä. (Lehtomäki ym. 2014)

Direktiivin 4 luvun 6 artiklan mukaan pienyritykselle ei saa asettaa kansallisia lisävaatimuksia muusta kuin verotuksellisesta syystä. Tällöin pien- ja mikroyritysten tilinpäätöksessä esitettävistä tiedoista mikro- tai pienyritys ei olisi velvollinen esittämään tilinpäätöksessään muussa kuin verotusta koskevassa laissa tai sen nojalla annetussa säännöksessä vaaditut tiedot (Tomperi 2015).

Tomperi kirjoittaa tilinpäätösperiaatteisiin tulevan uutuutena olennaisuuden periaatteen. Tällöin olennaisuus määritetään informaation vastaanottajan näkökulmasta. Seikan voidaan sanoa olevan olennainen, kun sen pois jättämisen tai väärin ilmoittamisen voidaan odottaa vaikuttavan kohtuullisesti sellaisiin päätöksiin, joita tiedon käyttäjät tekevät tilinpäätöksen perusteella. Seikka voi olla yksittäisenä epäolennainen, mutta arviointi tulisi kohdistaa kokonaisuuteen, jos samankaltaisia seikkoja on useita.

Uusi direktiivi kannustaa niin sanottuun yhden luukun palvelumalliin. Mallissa yritysten olisi mahdollista toimittaa ja julkistaa kirjanpito ja tilinpäätöstiedot ainoastaan kerran ja sellaisessa muodossa, joka antaa useille käyttäjille mahdollisuuden päästä tietoihin ja käyttää niitä helposti. Tavoitteena on mahdollistaa automaation eteneminen. Useat kansalliset hankkeet ovat jo pitkällä luoden sellaisia tietoteknisiä ratkaisuja, joiden ansiosta sähköinen viranomaisasiointi on mahdollista. (Tomperi 2015)

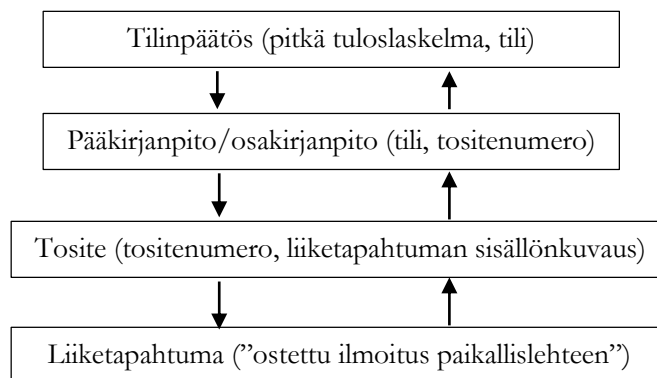
Viranomaisilmoitukset liittyvät taloushallintoon yhtenä sen tärkeimmistä osa-alueista. Kausiveroilmoitukset arvonlisäverosta ja työnantajasuorituksista annetaan verottajalle kuukausittain, ja lisäksi työnantajan on annettava vuosi-ilmoitus maksetuista palkoista ja muista suorituksista kerran vuodessa, yleensä maksuvuotta seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä. Ilmoitukset voi lähettää joko perinteiseen tapaan postitse tai sähköisesti, jolloin ilmoittaminen tuo muutaman päivän lisäaikaa. Lisäksi yrittäjä voi päättää, lähettääkö hän ilmoitukset itse vai valtuuttaako hän tilitoimistonsa lähettämään ilmoitukset antamalla tilitoimistolle Katso-valtuutuksen. (Verohallinto 2015)

Katkeamaton kirjausketju eli audit trail tarkoittaa, että kirjaukset tulee tehdä siten, että niiden yhteys taseeseen, tuotto- ja kululaskelmaan sekä talousarvion toteutumalaskelmaan voidaan todeta vaikeuksitta. Tämä tarkoittaa sitä, että kirjanpidossa on voitava tositteesta lähtien seurata yksittäisen kirjanpito tapahtuman käsittelyä aina tilille merkintään saakka. Lisäksi on pysyttävä näkemään, kuinka mitäkin tiliä on käsitelty tilinpäätöksessä. Kirjaussuunnitelman tarkoituksena on esittää, kuinka katkeamaton kirjausketju on toteutettu. (Valtiokonttori 2015)

Kirjanpidon suorittamistavan ollessa koneellisin menetelmin pidetty, tulee kirjausten suorittamistapa sekä niiden yhteys tuotto- ja kululaskelmaan, taseeseen ja talousarvion toteutumislaskelmaan olla todettavissa ilman, että konetta käytetään. Tämä näköaistin perusteella todettavan kirjausketjun eli visuaalisen audit trailin vaatimus edellyttää jokaisessa kirjanpidon tietojärjes-

telmässä selväkielisiä ja tositteseen yhdistettävissä olevia kirjanpitomerkinlöjä. Näistä merkinlöistä tulee selvitä, mille pääkirjan tilille tosittteen todentamat kirjanpitotapahtumat on kirjattu veloituksiksi ja mille tilille hyvityksiksi. Selväkielisten merkintöjen perusteella on voitava pystyä todentamaan myös pääkirjan yhteys tilinpäätöslaskelmiin. (Valtiokonttori 2015)

Audit trail voidaan muodostaa perinteisesti loogisten viitteiden ja selailun muodossa, linkein tai järjestelmän hakutoiminnoin. Audit trailin kulkua voidaan kuvata esimerkin avulla (kuvio 7).



Kuvio 7. Audit trailin tapahtumaketju (Fredman 2015).

Kontrollien tarkoituksena on varmentaa yrityksen prosessien tehokkuutta ja raportoinnin luotettavuutta. Kontrollit ovat lähinnä yksittäisiä tehtäviä tai toimintoja. Sisäinen kontrolli on prosessi, jota esimerkiksi yrityksen hallitus tai johto suorittaa saadakseen varmuuden tietynlaisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Näitä tavoitteita ovat toimintojen tehokkuus ja vaikuttavuus, taloudellisen raportoinnin luotettavuus sekä lakien ja määräysten noudattaminen. (Lahti ym. 2014, 18, 188) Sisäiset kontrollit voidaan implementoida eli ottaa käyttöön prosesseihin (määritetyt prosessit ja vastuut, seuranta, koulutus) ja järjestelmiin (järjestelmän automaattitoiminnot, käyttöoikeudet, raportit, käyttöliittymät). Tilintarkastajat voivat lisäksi tarkistaa yrityksen sisäisiä kontroleja. (Fredman 2015)

Lahti ja Salminen (2014, 190) kirjoittavat teoksessaan digitaalisessa taloushallinnossa korostuvan erityisesti järjestelmäympäristön kontrolloinnin. Taloushallinnon järjestelmäympäristössä kontroleilla vaikutetaan muun muassa siihen, miten järjestelmää käytetään, mitä käyttäjät voivat järjestelmässä tehdä ja mitä järjestelmä valvoo automaattisesti. Ehkäiseviä kontroleja ovat esimerkiksi käyttöoikeuksien rajaukset.

Kirjanpito kirjat ja käyttöaikaa koskevin merkinnöin varustettu tililuettelo on säilytettävä vähintään kymmenen vuotta tilikauden päättymisestä. Aineisto tulee säilyttää siten, että tietojenkäsittelyn suorittamista voidaan todeta ilman vaikeuksia. Tilikauden tositteet, liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto ja koneellisen kirjanpidon täsmäytyselvitykset on säilytettävä vähintään kuusi vuotta tilikauden päättymisen jälkeen. Tositteiden on oltava kirjausjärjestyksessä tai muulla tavalla siten, että myös tositteiden ja kirjausten välinen yhteys voidaan todeta ilman vaikeuksia. (Fredriksson ym. 2008, 73)

Kirjanpitolaki mahdollistaa koneellisella tietovälineellä tehtäväksi kirjanpitoaineiston säilyttämisen sekä tositteiden laatimisen ja säilyttämisen. Vuonna 1997 voimaan tulleen uudistuksen taustalla oli ajatus mahdollistaa nykyaikaisten tietojenkäsittelymenetelmien käyttäminen kirjanpidossa, jotta taloushallinto tehostuisi. Muutama vuosikymmen sitten aineistoa säilytettiin pääasiassa paperidokumentteina, jonka jälkeen käyttöön tulivat mikrofilmmit ja mikrotulosteet. Mikrofilmien etu paperidokumentteihin verrattuna oli lähinnä tilansäästöissä. Tietojen hakeminen mikrofilmiltä ei kuitenkaan ole erityisen tehokasta. Mikäli tositateaineistosta halutaan hakea tositteita tiettyjen kriteereiden mukaisesti, saattaa paperilla olevasta tositateaineistosta hakeminen olla jopa nopeampaa kuin mikrofilmeiltä hakeminen. Nykyaikaiseen tietojenkäsittelyyn taloushallinnossa kuuluu mahdollisuus hakea tietoa nopeasti sekä lajitella ja muokata sitä. Tästä syystä paperidokumenttien sekä mikrofilmien ei katsota enää vastaavan nykyajan tarpeita vaan koko kirjanpito tulisi kyetä hoitamaan tietokoneen avulla. (Fredriksson ym. 2008, 61)

Fredrikssonin (2008, 62) mukaan tositateaineiston myöhemmän käsittelyn ja tarkastelun kannalta on olennaista, että tositateista tallennetaan niiden sisältämiä tietoja siten, että tositateaineistosta voidaan hakea tietoa myös muiden kriteereiden kuin tositenumeron tai päiväyksen perusteella. Tosite, esimerkiksi ostolasku, voidaan skannata liitteineen tietokoneen muistiin. Huomattava on, että tositateiden skannaus sähköisen arkistoinnin mahdollistamiseksi on perusteltua ainoastaan silloin, kun tositate on alun perin saatu paperilla (Lahti ym. 2014, 200). Ostolaskuista tallennettavia tietoja ovat esimerkiksi toimittajan nimi, laskun päiväys ja loppusumma, joiden perusteella laskuja olisi mahdollista hakea aineistosta jälkikäteen. Alkuperäiset paperitositteet voidaan tuhota heti, kun aineisto on tallennettu koneelliselle tietovälineelle ja joiden tietosisällön oikeellisuus on tarkistettu. Paperiversioita ei ole tarpeellista säilyttää tositateaineistolta edellytettyä kuutta vuotta. Alkuperäisellä paperitositteella on lähinnä varmuuskopion asema, kunnes elektroninen aineisto saadaan varmuuskopioitua toiselle koneelliselle tietovälineelle. (Fredriksson 2008, 62) Ainoa lakisääteisesti paperilla säilytettävä taloushallinnon asiakirja on tasekirja (Lahti ym. 2014, 200).

Pyrkimyksenä olisi hoitaa tositteiden laatiminen ensisijaisesti koneellisilla menetelmillä. Myyntilaskujen tuottaminen laskutusohjelmasta paperille, ja paperilla olevien myyntilaskujen skannaaminen uudelleen koneelliselle tietovälineelle ei ole järkevää, sillä se vie turhaan paljon resursseja. Myyntilaskut tulisi tuottaa samanaikaisesti sekä kirjanpitositteeksi että asiakkaalle toimitettavaksi laskuksi. Myyntilaskut jaotellaan sähköisiin ja perinteisiin paperilaskuihin. Sähköisellä laskulla tarkoitetaan menettelyä, jossa laskutusaineisto toimitetaan vastaanottajalle koneellisessa muodossa joko suoraan tai palveluoperaattorin välityksellä. Verkkolaskut ovatkin nousseet suosituksi menetelmäksi. Useat palveluntarjoajat ovat pyrkineet kehittämään taloushallinnon ohjelmistoja ja niiden rajapintoja siten, että automaation tasoa voitaisiin nostaa yhä korkeammalle. (Fredriksson ym. 2008, 64)

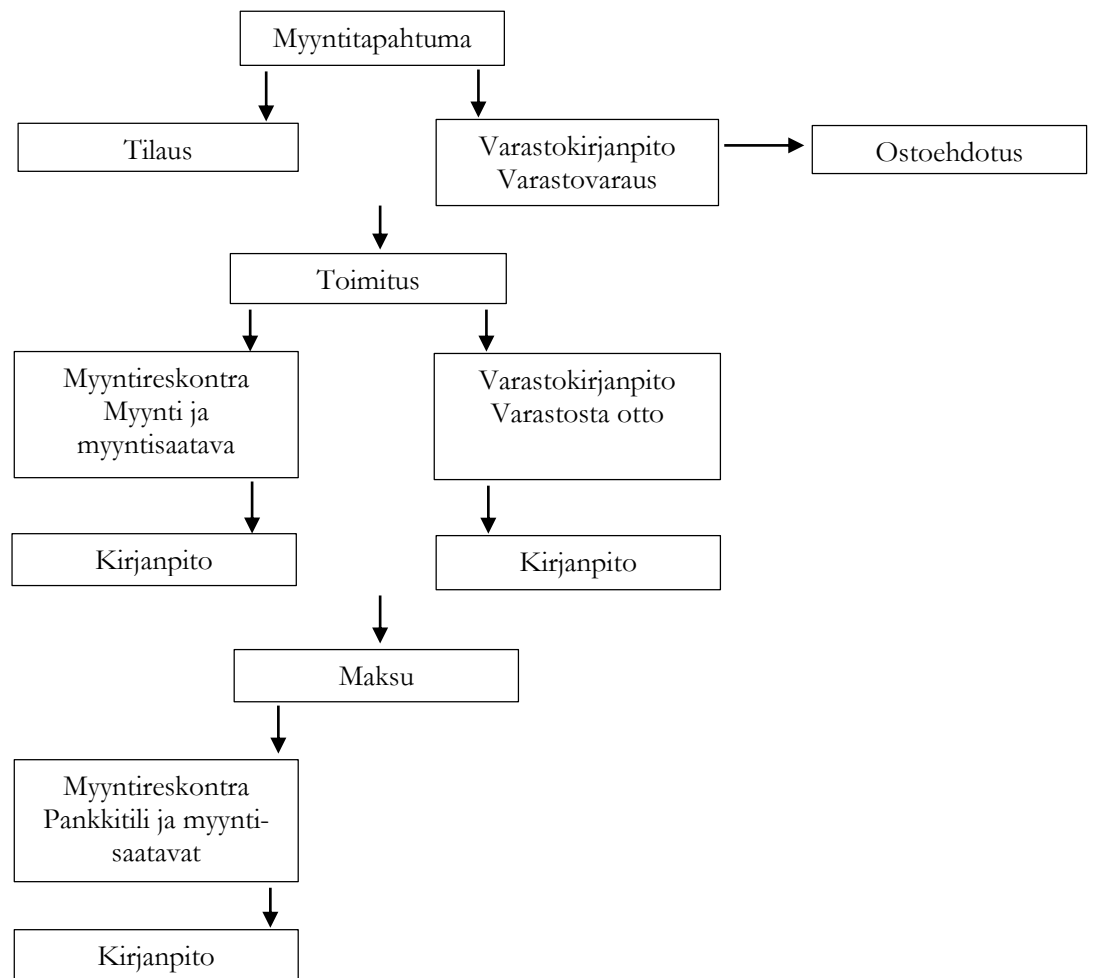
Fredriksson (2008, 65) kuvailee kirjanpitojärjestelmien toimivuutta siten, että kirjanpito tapahtumat syötetään joko manuaalisesti kirjanpito-ohjelmaan käyttöliittymän kautta tai ne voidaan siirtää osakirjanpitojärjestelmistä ohjelman ylläpitämään tapahtumatiedostoon. Tämän perusteella ohjelmasta tulostetaan kuukauden päättyessä päiväkirja, jossa näkyvät kaikki kuukauden aikana kirjatut tapahtumat aikajärjestyksessä. Tapahtumatiedoston ja pääkirjatilien saldotiedoston perusteella saadaan pääkirja, jossa kuukauden tapahtumat näkyvät pääkirjatileittäin. Kauden vaihtuessa suoritetaan päivä- ja pääkirjojen tulostamisen jälkeen kaudenvaihdeto, jolloin pääkirjan loppusaldot päivittävät saldotiedostoa ja tapahtumatiedosto tyhjenee.

Sähköinen arkistointi tarjoaa yritykselle monia hyötyjä manuaalisesti tapahtuvan arkistoinnin sijasta. Tällaisia ovat muun muassa arkistoon käsiksi pääseminen paikasta ja ajasta riippumatta, nopea tietojenhaku, tietojen hyödynnettävyys sähköisesti erilaisia raportteja varten sekä fyysisen tilan säästäminen. Jos tositemateriaalia ei säilytetä paperilla, kirjanpito tulee laatia sähköisellä tietovälineellä säilytettävän tositemateriaalin perusteella. Tällöin yrityksen tulee säilyttää kirjanpitoaineisto kahdella tietovälineellä, ja molempien tietovälineiden tietosisällön oikeellisuus pitää tarkistaa säännöllisin väliajoin. Toiseksi tietovälineeksi hyväksytään esimerkiksi erillinen tallenne. Sähköisesti arkistoitua tositemateriaalia ja kirjanpitomerkitöjä pitää voida yhdistellä, etsiä ja selaila sähköisesti. Tietoja tulee pystyä siirtämään tietokantajärjestelmiin tai tarkastusohjelmistoihin kuten Exceliin. Sähköisen arkistoinnin tavoitteena ei ole se, että tositteet jouduttaisiin tulostamaan ennen kuin ne olisivat selväkielisiä niiden tutkijalle. (Lahti ym. 2014, 200-203)

Parhaan hyödyn saamiseksi käyttöoikeuksien määrittelyt tulee tehdä oikein sähköisessä arkistoinnissa. Tarkoituksena on, että tietoa tarvitsevat löytävät ja myös saavat etsimänsä niiden oikeuksien puitteissa, jotka heille on annettu. (Lahti ym. 2014, 203)

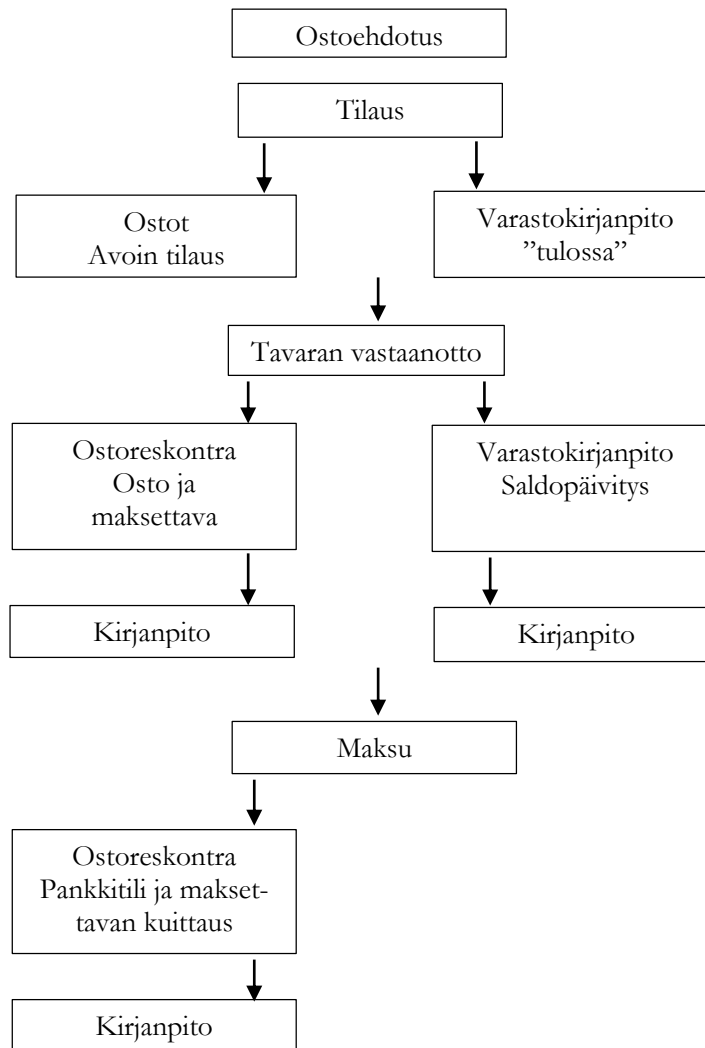
2.4 Myynti- ja ostolaskuprosessit

Myyntitapahtuman yhteydessä tehdään kirjaus tilausten käsittelyn kautta tilauskantaan ja varaukseksi varastoon. Myyntisaatava kirjataan myyntireskontraan, jolloin järjestelmään kirjautuu avoin myyntisaatava asiakkaalta. Tieto suorituksesta kirjautuu pankkiajojen yhteydessä myyntireskontraan sen jälkeen, kun asiakas on suorittanut maksun (kuvio 8).



Kuvio 8. Myyntitapahtuman matka myynnistä kirjanpitoon (Alhola ym. 2006, 38).

Tilaus tavarantoimittajalle lähtee ostoehdotuksen pohjalta. Tällöin laskentajärjestelmiin jää ostotilaus erittelyriveineen avoimeksi. Tilaus tarkistetaan tavaroiden saavuttua, ja samalla se kuitataan saapuneeksi ostotilauskantaan, jolloin myös varastosaldot päivittyvät. Ostolasku tarkistetaan ja kuitataan tilausjärjestelmään, jolloin se rekisteröityy ostoreskontraan ja kirjanpidossa ostotilille. Erääntyneet laskut rekisteröidään maksetuiksi ostoreskontraan maksun yhteydessä ja kirjanpidon puolella maksut kuitataan lähteneiksi pankkitileiltä (kuvio 9).



Kuvio 9. Ostotapahtuman matka tilauksesta kirjanpitoon (Alhola ym. 2006, 39).

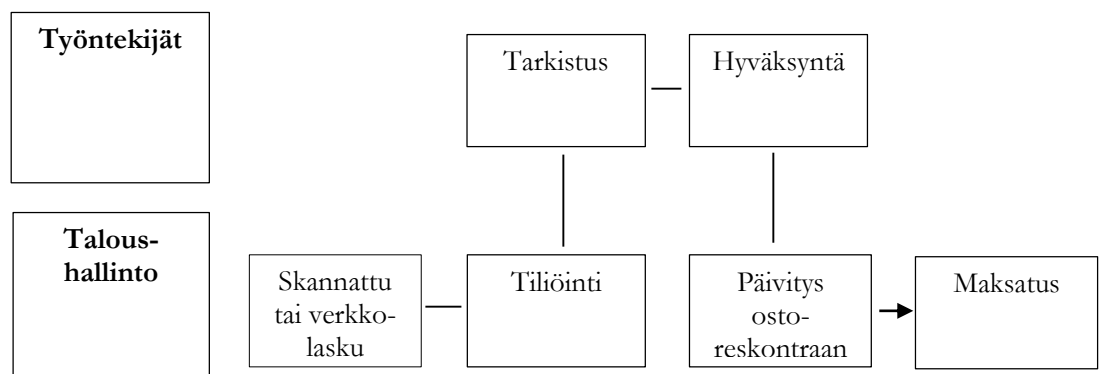
Perinteisessä taloushallinnossa ostolaskuprosessi tapahtuu paperilaskuostolla. Ostolaskuprosessin kulkua voidaan kuvata seuraavasti:

1. Paperinen ostolasku saapuu.
2. Lasku viedään tai lähetetään asiattarkastajalle.

3. Asiatarkastaja tekee laskulle merkinnän hyväksymisestä.
4. Asiatarkastaja vie tai lähettää laskun postitse hyväksyjälle.
5. Hyväksyjä tekee laskulle merkinnän hyväksymisestä.
6. Hyväksyjä vie tai lähettää laskun postitse ostoreskontranhoitajalle.
7. Ostoreskontranhoitaja tallentaa laskun perustiedot manuaalisesti ja merkitsee tiliöinnin ostoreskontraan.
8. Ostoreskontranhoitaja arkistoi paperilaskun mappiin.
9. Ostolaskuista muodostetaan maksuaineisto, joka siirretään pankkiin. (Lahti ym. 2008, 49)

Paperisen ostolaskuprosessin ongelmakohtia ovat esimerkiksi hidas laskun kierto, laskujen häviäminen, laskun näkyminen kirjanpidossa vasta hyväksymiskierrosten jälkeen, käsin tehtävät työvaiheet ja tallennus. Tämän lisäksi laskut säilytetään arkistoituna mappeihin fyysiseen paikkaan, joka vaikeuttaa laskun etsimistä jälkikäteen tarkastelua varten. Ostolaskut löytää mapeista tositenumeron avulla. Useimmiten tämä johtaa vielä yhteen ylimääräiseen vaiheeseen, jolloin ostolaskujen tarkastajat ja hyväksyjät kopioivat laskuja omiin arkistoihinsa. (Lahti ym. 2008, 50)

Sähköisen ostolaskun prosessi on nopeampi kuin perinteisen paperilaskun prosessi (kuvio 10).



Kuvio 10. Sähköinen ostolaskuprosessi (Lahti ym. 2008, 51).

Ostolaskujen sähköistämisellä tehostetaan laskujen käsittelyä ja kierrätystä, nopeutetaan laskun läpimenoaikaa ja parannetaan kontrollia. Ostolaskut ovat tällöin tallennettuina sähköiseen arkistoon, josta niitä voi hakea toimittaja- tai tiliöintitietojen perusteella. Ostolaskujen tarkastajilla ja hyväksyjillä ei tarvitse myöskään kopioida laskuja omiin arkistoihinsa, vaan heillä on valmiiksi käytössään sähköinen arkisto. (Lahti ym. 2008, 51-52)

2.5 Palkanlaskenta

Suomessa palkkausta säätelevät lainsäädäntö ja erilaiset sopimukset. Palkanlaskentaan liittyvät myös verotus, työ- ja loma-aikakäsittely sekä erilaiset lakisäätteiset vakuutus- ja sosiaaliturvamaksut. Ennakkoperintäasetus määrää, että yrityksellä on velvollisuus pitää palkkirjanpitoa kaikista maksamistaan palkoista. Palkkahallinto on usein organisoitu osaksi taloushallintoa, koska se on varsin merkittävä osa hallintoa. Palkkahallinnolla ja palkanlaskuprosessilla on tärkeä rajapinta moniin taloushallinnon prosessiin, joita ovat muun muassa pääkirjanpito ja raportointi sekä maksuliikenne. Raportointitarpeet asettavat vaatimuksia palkoista muodostuvien kustannusten seuraamiselle osana talouden tunnuslukuja. Monien toimialojen suurin yksittäinen kuluerä muodostuu palkkakustannuksista. (Lahti ym. 2014, 135, 137)

Lahti ja Salminen (2014, 135) kirjoittavat teoksessaan palkanlaskentaprosessiin liittyvän monia eri prosessivaiheita, jotka vaativat manuaalisesti hoidettuna moninkertaisen työpanoksen digitaalisesti ja automatisoidusti hoidettuun prosessiin verrattuna. Palkanlaskentaan liittyy paljon ilmoittamis- ja raportointitehtäviä, jotta viranomaisvelvoitteet täyttyvät. Yhteiskunnallisen kehitysprojektin aiheena on siirtyminen reaaliaikaiseen palkanmaksukohtaiseen palkkaraportointiin sekä keskitetyn ansaintarekisterin rakentaminen. Kehitysprojektin tavoitteena on, että ne viranomaiset, jotka tarvitsevat palkkatietoja, saisivat tarvitsemansa tiedot yhdestä ansaintarekisteristä. Tällöin toteutuneet palkkatiedot voitaisiin saada esimerkiksi muutosverokorttia varten ilman erillisiä ilmoituksia suoraan rekisteristä.

Palkanlaskentaprosessi voidaan jakaa neljään pääosa-alueeseen: palkka- ja työaika-aineiston keräämiseen, tietojen tulkintaan, palkanlaskentaan ja palkkirjanpitoon sekä raportointiin. Palkka- ja työaika-aineiston kerääminen työsuoritteista ja muista tapahtumista kuten sairauspoissaoloista on sekä haastavin että palkanlaskentaprosessin tehokkuuden kannalta merkittävin vaihe. Useimmissa yrityksissä tiedot täytyy tarkistaa ja hyväksyä ennen kuin ne siirtyvät

palkanlaskentaan. Hyväksyntävaihe tapahtuu digitaalisessa taloushallinnon järjestelmässä sähköisesti. Tällöin mahdolliset korjaukset ja täydennykset voidaan tehdä huomattavasti nopeammin ja tehokkaammin kuin perinteisessä taloushallinnossa. Tietojen tulkintavaihe on heti tietojen keräämisen jälkeen. Monimutkaisuutensa vuoksi tulkinta voi vaatia erillistä tulkintaohjelmistoa, ja valitettavan usein tämä vaihe on jäänyt ratkaisematta osana digitaalista palkanlaskentaprosessia. Usein tietoja käsitellään manuaalisesti ja tulkinta tehdään päättelemällä. Tällöin tieto tallennetaan uudelleen hieman muokattuna palkkaohjelmaan. Tulkintaa käytetään esimerkiksi silloin, kun työntekijä tekee 10-tuntisen työpäivän. Tällöin 7,5 tuntia kohdistetaan kiinteään palkkaan, 0,5 tuntia käsitellään lisätyönä ja 2 tuntia ylityönä. Työtapahtumat jäsenellään ja muokataan eri palkkalajeiksi, jonka jälkeen palkanlaskentaohjelmisto voi tehdä lopullisen palkanlaskennan. Varsinainen palkanlaskenta on hyvin tehokas ja automaattinen toimenpide, jos kaikki lähtötiedot on viety oikein palkanlaskentajärjestelmään tai jos niissä ei ole ollut tulkintaa vaativia toimenpiteitä. Palkanlaskenta voidaan tehdä automatisoidussa palkanlaskentaprosessissa ajona, jonka perusteella ohjelmisto laskee vaaditut vähennykset ja nettopalkan. Tarkistusrutiinit voidaan suorittaa ohjelmiston käyttöliittymässä ottamatta välillä paperitulosteita. (Lahti ym. 2014, 139-140)

Palkanlaskennan viimeisessä vaiheessa, raportoinnissa, tuotetaan tietoa eri sidosryhmille kuten palkansaajille, viranomaisille ja tarvittaessa yrityksen sisällä eri tahoille. Palkkatietojen siirrot toteutetaan yleensä helposti. Palkkatiedot siirretään kirjanpitoon, maksuaineiston siirrot kirjataan maksuliikennejärjestelmään ja pankkiin, ja mahdollisesti tiedot siirretään erilliseen raportointijärjestelmään. Palkkakustannukset näkyvät halutulla tarkkuudella kirjanpidossa. Raportointiin kuuluu myös viranomaisraportointi. Palkkakirjanpidosta tulee ilmoittaa tietoja verotajalle, vakuutusyhtiöille, eläkeyhtiöille sekä tarvittaessa myös muille viranomaisille kuten Kelaan. (Lahti ym. 2014, 140-141)

2.6 Tilajarekisterin merkitys kustannusyhtiölle

Tilajarekisterin ensisijainen tehtävä on ylläpitää tilaustietoja siten, että asiakkaiden nimi- ja osoitetiedot sekä lehden tilaustiedot olisivat ajan tasalla. Myös tilauslaskutus hoituu rekisterissä olevien tilaustietojen perusteella. Posti (2015) kehottaa kustannusyhtiöitä huoltamaan osoiterekistereitä säännöllisesti, koska noin 15-18% osoitteista muuttuu vuoden aikana. Suurin osa

muutoksista johtuu ihmisten muutoista, mutta myös kunnat muuttavat katujen nimiä ja kiinteistöjen numeroita silloin, kun kaavaa muutetaan. Lisäksi taloyhtiöt voivat muuttaa huoneistojen numerointia esimerkiksi remonttien yhteydessä. Lehdet pystytään ohjaamaan heti oikeaan toimipaikkaan ja sen myötä oikeisiin osoitteisiin, kun katu- ja postinumerot ovat kohdallaan.

Henkilötietolaki on tärkeä osa kustannusyhtiön asiakastietojen käsittelyä. Rekisterinpitäjän tulee käsitellä henkilötietoja laillisesti, noudattaa huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa sekä toimia muutoinkin niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta. Sama velvollisuus on sillä, joka itsenäisenä elinkeinon- tai toiminnanharjoittajana toimii rekisterinpitäjän lukuun. (Henkilötietolaki 1999, 2:5§)

Kustannusyhtiön asiakastiedot merkitään tilaajarekisteriin, jossa ylläpidetään lehden tilaustietoja. Rekisteristä tuotetaan lisäksi tietoa painotaloon, joka tarvitsee osoitetietojen lisäksi kimputustiedot, joiden avulla lehdet pakataan valmiiksi postin jakelua varten. Kimputukseen kuuluvat ohjaustiedot auttavat postin jakelua selvittämään lehtien päämäärän postinumeron ja jätöpaikan perusteella. Suurten erien, kuten sanoma- ja aikakauslehtien postitus on kolmen osapuolen yhteinen prosessi, joka toimii kaikkien osapuolten kannalta tehokkaasti ja laadukkaasti silloin, kun prosessin rajapinnat toimivat saumattomasti yhteen kustannusyhtiön, painotalon ja Postin välillä. (Posti 2015)

Oikein suoritettu kimputus varmistaa sen, että lehdet menevät perille oikeaan aikaan. Huolimatta siitä, että varsinainen kimputus onkin painotalon vastuulla, on kimputustietojen oikeellisuudella suuri merkitys sen onnistumiseen. Oikein sidottu ja koneellisen lajittelun kestävä kimppu varmistaa, että lähetys saapuu tilaajalle ehjänä ja siistinä. Kimppu sisältää päällekkäin olevia lähetyksiä, ja lehtien muodostama suorakaiteen muotoinen kimppu täytyy sitoa vähintään kahdella ristikkäisellä pannalla, joka kestää kuljettamisen jakelu- tai päätepiesteeseen saakka. Ohjaustietojen tulee olla lisäksi luettavissa kimpun päältä. (Posti 2015)

Kimputus vaikuttaa myös lähetysten hintaan. Mikäli kimputusta ei ole tehty, tulee lehtien postittaminen asiakkaille huomattavasti kalliimmaksi kustannusyhtiölle, ja se myös hidastaa lähetysten käsittelyä. Tällöin kustannusyhtiön on hyvä olla tietoinen Postin esikäsittelyvaatimuksesta (kuvio 11).

	Enintään 5000 kpl erät	Yli 5000 kpl erät
Lisäkäsittely-lisäpalvelun vaativat tapaukset	<ul style="list-style-type: none"> - Lähetys on yli 20 mm paksu. - Lähetys on käsin lajiteltava. - Erikseen sovittaessa voidaan laatikoida ilman lisäkäsittely-lisäpalvelua, kun lähetykset ovat konelajiteltavia ja postinumerojärjestyksessä 	<ul style="list-style-type: none"> - Lähetys on yli 20 mm paksu. - Kun erää ei ole lajiteltu, kimputettu tai yksilöity. - Kimputtamaton konelajiteltava erä (paitsi erikseen sovittuna, vaatii ennakkotiedon ja postinumerojärjestyksen)
Esikäsittelyvaatimukset ja -suositukset	<ul style="list-style-type: none"> - Laatikointi, osoitepuolet samansuuntaisesti ja nousevassa postinumerojärjestyksessä (vaatimus). - Lähetykset postitetaan laatikointina, isot ja pienet lähetykset erikseen sekä osoitepuolet samansuuntaisesti nousevassa postinumerojärjestyksessä konelajiteltavien lähetysten oppaan mukaisesti (vaatimus). - Laatikossa oltava A4-lappu jossa merkitty selkeästi sisällön postinumeroaluesuunta (19 suuntaa) tai lajittelupalvelun laatikkolappu (vaatimus). 	<ul style="list-style-type: none"> - Kimputus, aakkoslaajittelu ja yksilöinti (vaatimus). - Erät jätetään kimputettuina postinumero-, jakelutoimipaikka-, postinumeroalue- ja lajittelukeskuskimppuihin. - Konekäsiteltävyys (suositus). Erityistapauksissa erikseen sovittaessa laatikointi on mahdollista, mutta silloin vaaditaan ennakkotieto 7 viikkoa ennen. - Hinnoittelupalvelussa isot erät postinumerojärjestyksessä ja laatikointina (vaatimus).

Kuvio 11. Lehtien postituksen vaatimukset (Posti 2015).

Lehtien käsittelyyn muodostuu eroa myös lehden painosmäärän mukaan. Mitä suurempi leikki, sitä enemmän vaatimuksia kimputus muodostaa.

3 PERINTEISESTÄ TALOUSHALLINNOSTA MODERNIIN TALOUSHALLINTOON

Yritysten toimintaympäristöissä on tapahtunut viimeisten kahden vuosikymmenen aikana merkittäviä muutoksia. Kansainvälinen kilpailu on kiristynyt, yritykset ovat kansainvälistyneet, sääntely on purkautunut monilta markkinoilta ja pääomamarkkinat ovat vapautuneet. Myös tiedonhallintatekniikat ovat kehittyneet ja tarjoavat erityisesti laskentatoimelle mahdollisuuden raportoida laadukkaasti ja tehokkaasti. Sähköinen taloushallinto on yleistynyt. (Järvenpää ym. 2013, 12)

3.1 Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto sekä pilvipalvelut

Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa (Lahti ym. 2008, 19). Kirjanpito perinteisellä tavalla vaatii paljon käsin tehtävää työtä erityisesti käsiteltäessä myynti- ja ostolaskuja. Myyntilaskut luodaan niille tarkoitettulla laskutusohjelmalla, ja ostolaskut syötetään käsin ostoreskontraan, minkä jälkeen ne maksetaan joko automaattisesti reskontrasta tai syötetään käsin verkkopankkiin. Vanhimmissa ohjelmista puuttuvat e-lasku- ja suoramaksumahdollisuudet lisäävät käsin tehtävää työtä, ja vaikeuttavat jopa asiakassuhteita, koska osa yrityksistä ottaa vastaan pelkästään verkkolaskuja. Myynti- ja ostolaskujen käsittelyn jälkeen laskut, käteiskuitit, tiliote ja muu kirjanpitoaineisto toimitetaan kirjanpitäjälle, jonka tehtäväksi jää järjestää tositteet, tiliöidä ne sekä tallentaa kirjanpito-ohjelmaan. Lahti ja Salminen (2008, 19) kirjoittavat teoksessaan, että digitaalisessa taloushallinnossa kaikki kirjanpidon ja sen osaprosessien tapahtumat käsitellään mahdollisimman automaattisesti ilman paperia. Suurin osa tapahtumista syntyykin automaattisesti.

Digitaalisella ja sähköisellä taloushallinnolla on käytännössä pieni ero. Täydellisessä digitaalisuudessa kaikki taloushallinnon aineisto käsitellään sähköisesti koko arvoketjussa. Tällöin myös toimittajayritysten on lähetettävä laskut sähköisessä muodossa. Mikäli toimittaja lähettää laskun paperimuodossa ja vastaanottaja muuttaa ne sähköiseksi skannaamalla, ei kyseessä ole täysin digitaalinen toiminto vaan puhutaan sähköisestä taloushallinnosta. Verkkolaskutus onkin merkittävin yksittäinen taloushallinnon osa-alue, joka lisää tehokkuutta. (Lahti & Salminen

2014, 25) Vaikka Suomi on ollut verkkolaskutuksen edelläkävijöitä, viimeiset ponnistelut verkkolaskujen lopulliselle läpimurrolle ovat vielä tekemättä. EU-tasolla tavoitellaan verkkolaskutuksen edistämistä pyrkimällä julkisissa hankinnoissa 100% verkkolaskujen osuuteen. Euroopan tasolla kuluttajalaskuista verkkolaskujen osuus on noin 13% ja yritysten sekä julkisen sektorin laskuista verkkolaskuja on noin 20%. Suomessa molemmat osuudet ovat suurempia: kuluttajilla osuus on yli 15% ja yrityksillä sekä julkisella sektorilla yli 40%. Lisäksi kuluttajien e-laskujen osuus on kasvanut viimeisten parin vuoden aikana huomattavasti. (Lahti ym. 2014, 29)

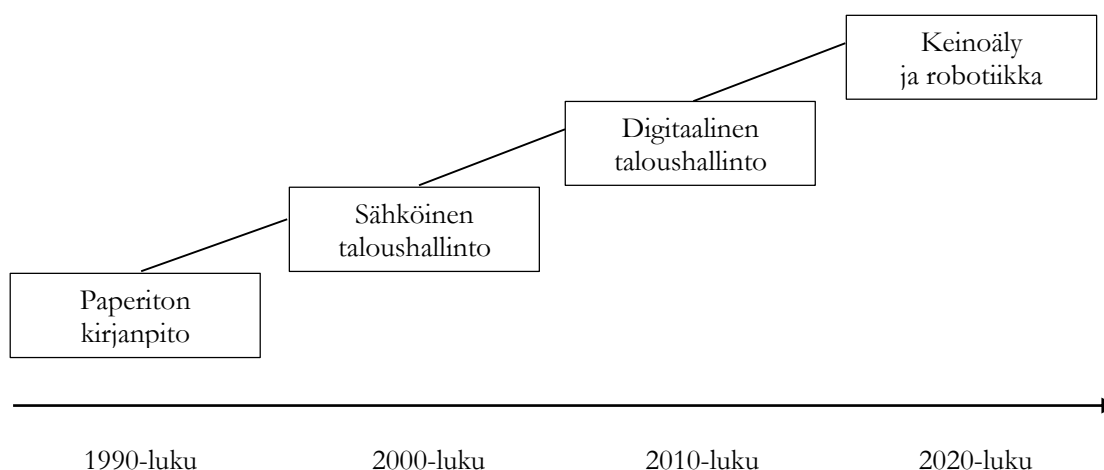
Digitaalinen taloushallinto on prosessi, jossa automatisoinnin tavoitteena on poistaa turhat ja päällekkäiset käsittelyvaiheet digitaalisessa muodossa olevan taloushallintomateriaalin käsitteystä. Se koostuu ihmisten tekemisistä, tietojärjestelmistä ja teknologioista, töiden organisoinnista sekä mahdollisimman suoraviivaisista toimintaketjuista. Taloushallinnon sähköistämällä tarkoitetaan yrityksen taloushallinnon tehostamista tietotekniikkaa ja sovelluksia, interneettiä, integrointia, itsepalvelua ja erilaisia sähköisiä palveluja hyödyntämällä. (Lahti ym. 2008, 21)

Kiteytettynä voidaan todeta, että digitaalisessa taloushallinnossa

- kaikki taloushallinto- ja kirjanpitomateriaali käsitellään sähköisessä muodossa ja tositteet ovat konekielisiä
- tietoa siirretään eri osapuolien järjestelmien ja osaprosessien välillä sähköisesti
- yrityksen sisällä ja eri sovellusten välillä tietoa käsitellään sähköisessä muodossa
- arkistointi on sähköisessä muodossa
- tietoon pääsee käsiksi sähköisesti
- toistuvat rutiinivaiheet on automatisoitu
- eri järjestelmät yli sidosryhmärajojen on integroitu prosesseihin (Lahti ym. 2008, 21)

Digitaalisessa taloushallinnossa on viime vuosina keskitytty tietovirtojen digitalisointiin organisaatioiden ja järjestelmien välillä. Tällä hetkellä suurin osa tietovirroista kulkee jo digitaalisessa muodossa, joten voidaan todeta, että sähköisen taloushallinnon sijasta yritykset ovat siir-

tyneet pitkälti digitaaliseen taloushallintoon (kuvio 12). Tulevina vuosina hyödynnetään digitalisoitumisen suurimmat edut eli digitaalista dataa hyödynnetään talousprosessien ja raportoinnin automatisoimiseksi. Tällöin puhutaan automaation vaiheeseen siirtymisestä. Käytännössä järjestelmä voi tehdä itsenäisesti niitä toimenpiteitä, joihin on tarvittu aikaisemmin henkilöresursseja. Tämä puolestaan mahdollistaa taloushallinnon tehokkuuden nostamisen huomattavilla harppauksilla. Tulevaisuudessa henkilöresurssien tehtäväksi jää lähinnä säännöstöjen luominen ja poikkeustapausten käsittely. Myös raportointia automatisoidaan.



Kuvio 12. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti ym. 2014, 27).

Toisin kuin perinteisessä taloushallinnossa, sähköisen taloushallinnon järjestelmän avulla tiedot myyntilaskuista, ostolaskuista ja tiliotteista siirtyvät kirjanpitoon automaattisesti. Käteismyynnistä on mahdollista saada tilitykset sähköisesti suoraan kassajärjestelmästä. Kuitit käteisostoista voidaan skannata samoin kuin ostolaskutkin, mikäli ne eivät tule verkkolaskuina. Toinen merkittävä ero perinteisessä ja sähköisessä taloushallinnossa liittyy kirjanpidon kuukausiraporttien käsittelyyn. Perinteisessä kirjanpidossa reskontranhoitaja toimittaa kuukausiraportit kirjanpitäjälle vasta edellisen kuukauden päätyttyä. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa sen, että kirjanpitäjä voi käsitellä ostolaskuja jo kuluvan kuukauden aikana. Tällöin ostolaskut menevät automaattisesti kirjanpitoon, eikä niitä tarvitse käsitellä enää seuraavan kuukauden aikana. Näin ollen sähköisen taloushallinnon avulla kirjanpitoaineiston voi saada valmiiksi huomattavasti nopeammin kuin perinteisessä taloushallinnossa. Kirjanpidon sähköistämisessä voidaan saavuttaa hyötyjä niin automatisoinnissa, raportoinnissa kuin aineistoon porautumisessakin, ja lisäksi sähköinen taloushallinto mahdollistaa tietojen monipuolisen seurannan ja jatkon ennustamisen. (Mäkinen & Vuorio 2002, 143)

Internetistä on tullut osa kuluttajien ja yritysten arkea. Tietotekniikan ja internetin kehitykselle ominainen piirre on jatkuva innovointi ja sen myötä uusien käsitteiden ja toimintamallien esittely. Yksi uusimmista ja viime vuosina toimialan puhutuimmista käsitteistä on pilvipalvelut. Pilvipalvelut ovat palveluntarjoajan IT-resurssien, kuten ohjelmistojen, laitteiston tai palvelujen tarjoamista asiakkaiden käyttöön verkon välityksellä (Salo 2010, 16). Varsinaisen pilvipalvelu-käsitteen historia on vain muutamien vuosien ikäinen, mutta itse ajatus tietotekniikan palvelullistumisesta on jo kymmeniä vuosia vanha. (Salo 2012, 10)

Pilvipalvelut ovat mahdollistaneet taloushallinnon tehostamisen. Tomperi (2010, 139) korostaa, että toimintoja automatisoimalla on mahdollista vapauttaa voimavaroja yrityksen talouden ohjaukseen ja tulevaisuuden suunnitteluun. Sähköinen taloushallinto vähentää kustannuksia, joita syntyy perinteisessä taloushallinnossa muun muassa myyntilaskujen tulostamisesta ja lähettämisestä. Kustannuksien vähentämisen lisäksi sähköinen taloushallinto tehostaa ajankäyttöä. Perinteisessä taloushallinnossa kuluu paljon aikaa esimerkiksi paperilaskujen käsittelyyn, tarkastamiseen, hyväksymiseen ja kirjaamiseen.

Yritysten näkökulmasta katsottuna meneillään on mullistus, joka pudottaa pelistä niitä, jotka eivät reagoi muutokseen, ja heikentää niiden kilpailuedellytyksiä, jotka reagoivat liian hitaasti (Salo 2014, 9). Pilvipalvelut tarjoavat hyvin merkittävää kilpailuetua riippumatta yrityksen koosta tai toimialasta. Pilvipalveluiden ohella voidaan puhua big datasta, joka tarkoittaa datan määrän lisääntymistä ja monipuolistumista sekä niitä ratkaisuja, joilla suurten datamassojen tallennusta, liikuttelua ja hyötyä lähestytään. Big dataan liittyvät innovaatiot tuottavat kilpailuetua edelläkävijöille, ja ne tulevat olemaan avainasemassa ensi vuosikymmenen kilpailussa. (Salo 2014, 9)

Pilvipalveluissa on myös omat riskinsä, sillä niiden käyttöönotto koetaan suhteellisen nopeaksi ja helpoksi. Niiden käyttö ymmärretään huolettomaksi, mutta on muistettava, että pilvipalvelut itsessään ovat toteutukseltaan monimutkaisia. Salon (2012, 37) mukaan tyypillisiä pilvipalveluihin yhdistettäviä riskejä ovat seuraavat:

1. Dataan liittyvät huolet (yksityisyys, tietojen pysyvyys, tietosuoja ja saavutettavuus)
2. Käyttäjänhallintaan liittyvät huolet (turvallisen yhteyden muodostaminen, tilitietojen suojaus ja tilin kaappaamisen mahdollisuus)

3. Suorituskykyyn liittyvät huolet (saavutettavuus, luotettavuus, suorituskyvyn tasaisuus, ennakoitavuus ja responsiivisuus)
4. Hallintaan liittyvät huolet (läpinäkyvyys, mitattavuus, kontrolli)
5. Sopimusehtoihin liittyvät huolet (palvelutasosopimuksen sisältö, poikkeustilanteet, luottaminen palveluntarjoajaan, muutokset tulevaisuudessa, vastuukysymykset ongelmatilanteissa)
6. Tekniseen toteutukseen liittyvät huolet (pitkän aikavälin tuki, muutoksista ilmoittaminen, dokumentoimattomat ilmiöt)
7. Palveluntarjoajaan liittyvät huolet (henkilöstö, toimitilat, läpinäkyvyys, vikatilanteesta toipuminen ja tiedottaminen)
8. Sääntöihin ja säännöksiin liittyvät huolet (lainsäädäntö, standardit ja asiakkaiden ja toimialan vaatimukset).

Listalla olevien asioiden lisäksi on olemassa riskejä, jotka jarruttavat pilvipalveluiden käyttöön-ottoa monissa yrityksissä. Otettaessa käyttöön pilvipalveluita on totuteltava ajatukseen jatkuvasta muutoksesta. Jos on opetellut käyttämään pilvisovellusta tai -alustaa kaksi vuotta sitten, se ei suurella todennäköisyydellä ole samanlainen juuri tällä hetkellä. Jatkuvat muutokset vaativat käyttäjältä asenteellista muutosta. Tarvitaan halua ja kykyä opetella asioita jatkuvasti, sillä viiden vuoden välein tehtävät koulutukset eivät riitä. Varjopuolena pilvipalveluiden mukanaan tuomasta vapaudesta on se, että yritys voi tulla riippuvaiseksi valitusta pilvipalvelusta. Jos tiedot katoavat esimerkiksi palveluntarjoajan konkurssin takia, on käyttäjän vain hyväksyttävä tämä. Toisaalta levollisuutta lisää tietoisuus siitä, että palveluntarjoajilla on paljon hävittävää. Mikäli pilvipalveluntarjoaja hävittää asiakkaansa tiedot pysyvästi, ovat heidän omat jopa miljardien vuotuista liikevaihtoa tuottavat palvelunsa vaarassa. (Salo 2012, 55-57)

Salo (2012, 57) muistuttaa suurimman riskin liittyvän tietoturvaan ja liikesalaisuuksien säilymiseen, jos tietoja käsitellään yrityksen palomuurien ulkopuolella. On useita skenaarioita, joissa käyttäjä voi menettää salasanansa. Käyttäjä voi menettää tietonsa esimerkiksi silloin, kun hän unohtaa kirjautua ulos muulla kuin omalla laitteellaan. Tällöin seuraava käyttäjä voi saada tunnukset haltuunsa ja vaihtaa salasanan. Turvallisuus liittyy monilta osin myös siihen, onko salana arvattavissa tai voiko sen murtaa helposti.

3.2 Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta

Yritys, jonka päätuotteet ovat paikallislehti ja valokuvat, panostaa laatuun. Kuva laadusta välittyy asiakkaille hyvin pienistä asioista. Tällöin ensivaikutelma on äärimmäisen tärkeä kriteerille, valitseeko asiakas juuri tämän yrityksen vastaamaan esimerkiksi oman taulunsa valmistamisesta. Menestyvältä liiketoiminnalta vaaditaan erilaisuutta ja yksilöllisyyttä. ”Maailmassa, jossa jokainen kilpailee asiakkaistasi, sinun täytyy antaa asiakkaallesi syy ostaa sinulta, eikä kilpailijalta. Ellet tätä syytä anna, sinulla pitää olla todella hyvä hinta.” (Trout 2003, 1).

Asiakkaat arvostavat hyvin tehtyä tuotetta tai jokaisen valmistusvirheen kattavaa takuuta. Laadun parantamista ei kuitenkaan voida pitää aina itsestäänselvytenä. Troutin (2003, 45) mukaan Englannin kauppa- ja teollisuusministeriö teetti tutkimuksen, josta ilmeni, että 86% tutkituista yrityksistä ei onnistunut parantamaan laatua, vaikka ne olivat ottaneet käyttöönsä muun muassa kehittyneempiä tuotantojärjestelmiä.

Asiakkuuden arvoa voidaan tarkastella yrityksen näkökulmasta, jolloin haetaan vastauksia kysymyksiin, mikä on asiakkuuden arvo tällä hetkellä, ja millainen on sen mahdollinen arvo tulevaisuudessa. Erityisesti prosessimaisessa tuotannossa on keskeistä, että asiakkaat tilaavat tuotetta mahdollisimman säännönmukaisesti. Tällöin asiakkuuden lujuus muodostaa tärkeän lähtökohdan sille, millaiset mahdollisuudet yrityksellä on menestyä. Asiakkuuden lujuus on yritysten välisessä kilpailutilanteessa riippuvainen monista muistakin tekijöistä kuin yrityksestä. Esimerkiksi kilpailutilanteiden kehittyminen on seikka, joka vaikuttaa asiakkuuden lujuuteen. Myös tunnelujuus koetaan tärkeäksi. Tällöin asiakas sitoutuu itselleen tärkeään brändiin. Tunnelujuuteen vaikuttavat muun muassa tunne asiakkaan ja yrityksen välillä, estetiikka sekä ne arvot, joiden pohjalta yritys toimii. (Lehtinen 2004, 123-140)

Pohdittaessa tarkemmin taloushallintoa huomataan, että kyse on lopulta perinteestä. Trout (2003, 143) painottaa, että myös perinne on tapa erilaistua. Perinteistä taloushallintoa voi käyttää tehokkaasti hyväkseen erottaakseen uuden tuotteen muista: kun yritys tietää, mitä se haluaa uudelta tuotteeltaan, on tuotteen valinta helpompi. Valinnan myötä pystytään vastaamaan omien tarpeiden lisäksi myös asiakkaiden tarpeisiin. Erilaistumisideana perinteiden vaaliminen on hyvä, sillä psykologisesti ihmiset arvostavat pitkää historiaa. Se saa heidät pitämään valintaansa turvallisenä ja heidän vaatimuksiinsa vastaavana. Yksi pieni, mutta tärkeä vaatimus voi olla vastata asiakkaan tarpeeseen saada lasku esimerkiksi e-laskuna tai suoramaksuna. Myös laskujen ulkoasu vaikuttaa laadukkaan brändikuvan ylläpitämiseen. (Trout 2003, 143)

3.3 Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä

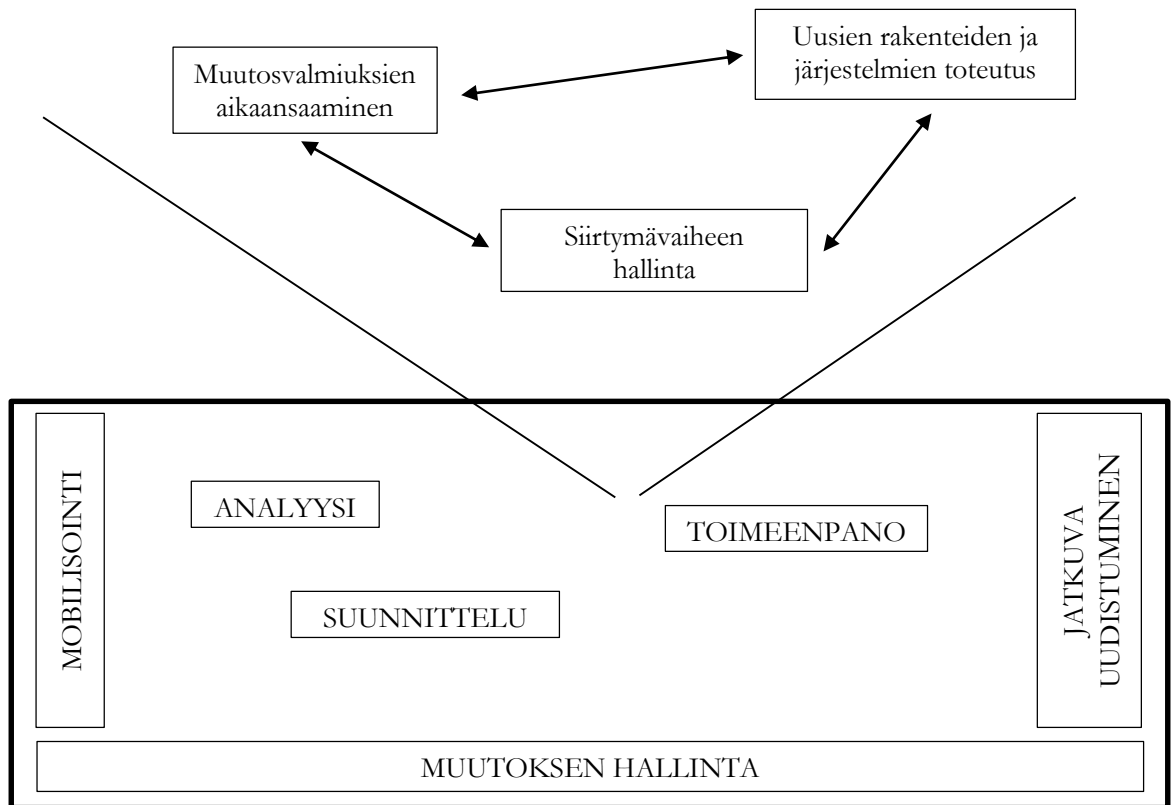
Taloushallinnon järjestelmä- ja palveluvalinnoilla on keskeinen vaikutus siihen, kuinka digitaaliseen taloushallintoon yritys pääsee. Ohjelmistojen tulisi tukea ennen kaikkea yrityksen strategiaa. Oikeilla järjestelmävalinnoilla ja hyvällä käyttöönottototeutuksella voidaan vaikuttaa merkittävästi työn tehokkuuteen ja sujuvuuteen. Tietotekniikan ja ohjelmistokulujen suhteellisen osuuden taloushallinnon kokonaiskuluista arvioidaan kasvavan tulevaisuudessa, kun taloushallinnon transaktioprosesseja automatisoidaan. Teknologinen kehitys on ollut nopeaa ja se koskee myös taloushallintoa. (Lahti ym. 2014, 35)

Hannus (2003, 109-114) esittelee kolme tietotekniikan roolia liiketoiminnan ydinprosessien uudistamisessa. *Toteuttavan roolin* ambitiotaso on parantaminen, eli varsinaista toimintaa ei kyseenalaisteta. Nämä perusjärjestelmät lähtevät siitä perusolettamuksesta, että ensin määritellään tarpeet ja tämän perusteella suunnitellaan ja toteutetaan tietojärjestelmät. Tietotekniikan *mahdollistavaa roolia* kuvataan siten, että liiketoiminnan ydinprosessit uudistetaan hyödyntämällä innovatiivisesti tietotekniikan antamia mahdollisuuksia. Mahdollistava rooli on avain ydinprosessien radikaaliin parantamiseen. Innovatiivisella tietotekniikan hyväksikäytöllä pystytään murtamaan perinteisiä ajattelumalleja ja luomaan uudenlaisia toimintamalleja. Esimerkkinä tietotekniikan mahdollistavista teknologioista voidaan käyttää pilvipalveluita. Mikäli yrityksen järjestelmätuotteisiin liittyy hankalasti päivitettävä dokumentaatio, voidaan päivitys korvata pilvipalveluihin siirtymisellä. Tällöin dokumentaation päivittäminen on mahdollista päivityksien automatiikan vuoksi, ja sen lisäksi dokumentaatiota voidaan välittää esimerkiksi asiakkaille ja tilitoimistoille reaaliajassa.

Tietotekniikan kolmas rooli, *käänteentekevä rooli*, voi johtaa jo edellä mainittuihin virtuaalisiin tuotteisiin, suoriin asiakasyhteyksiin ja yritysten välisten rajapintojen uudelleenmäärittelyyn, jolloin tieto siirtyy yritykseltä toiselle nopeasti. Rajapinnat helpottavat esimerkiksi laskutusta silloin, kun varsinaisen laskutuksen hoitaa jokin muu taho kuin yritys itse. (Hannus 2003, 114)

3.4 Ohjelmistovaihdot ja konversiot

Muutos vanhasta järjestelmästä uuteen vaatii aina valmistautumista muutokseen. PROPER-toimeenpano mallintaa niitä konkreettisia valmiuksia, joita tulee vastaan muutosten toimeenpanovaiheessa (kuvio 13).



Kuvio 13. PROPER-toimeenpanon tehtävät (Hannus 2003, 327).

PROPER-mallissa muutosprosessi jaetaan kuuteen peruskomponenttiin, jotka ovat osaaminen, arvot ja kulttuuri, motivaatio, toimintaprosessit ja teknologia. Kolmea ensimmäistä komponenttia kutsutaan muutosvalmiuksiksi, ja ne muodostavat yrityksen uudistumisen halun ja kyvyn. Kolmea viimeksi mainittua kutsutaan rakenteiksi ja järjestelmiksi, ja ne ovat muutoksen mahdollistajia sekä muutoksen näkyviä kohteita. (Hannus 2003, 328)

Uuden toimintamallin toteuttaminen ei seuraa automaattisesti siitä, että se on määritelty. Muutoksen suuruutta kuvaa erityisesti muutoksen läpiviennin vaatima aika. Keskeinen haaste on uudenlaisen ajattelutavan omaksuminen läpi organisaation ja tähän perustuva organisatorisen muutosvastarinnan voittaminen. Muutosvastarintaa voi aiheuttaa muun muassa se, että asiat on totuttu tekemään pitkään samalla tavalla, ja muutosta pelätään. (Hannus 2003, 116)

PROPER-mallissa toimeenpanovaiheen peruskomponentit jakautuvat kahteen pääryhmään: muutosvalmiuksien aikaansaamiseen sekä uusien rakenteiden ja järjestelmien toteuttamiseen ja käyttöönottoon. Kolmas keskeinen tehtäväkokonaisuus on siirtymävaiheen hallinta (kuvio 14).

TOIMEENPANON TEHTÄVÄRYHMÄ	MUUTOKSEN PERUSKOMONENTIT, JOIHIN TEHTÄVÄRYHMÄ KOHDISTUU
Muutosvalmiuksien aikaansaaminen	<p><i>Osaaminen:</i> avainhenkilöiden ja koko organisaation tiedot ja taidot</p> <p><i>Arvot ja kulttuuri:</i> yrityksen johtavat arvot, yrityksen tapa toimia - yksilöiden, tiimien ja koko yrityksen arvojen yhdenmukaisuus</p> <p><i>Motivaatio:</i> avainhenkilöiden ja tiimien asenteet, tavoitteet ja yrittäjäys sekä tavoitteiden yhdenmukaisuus yrityksen tavoitteiden ja arvojen kanssa</p>
Uusien rakenteiden ja järjestelmien toteutus	<p><i>Rakenne:</i> yrityksen organisaatorakenteet ja muodolliset raportointisuhteet sekä ohjausjärjestelmät eli yrityksen käytännöt tavoitteiden ja suoritusmitareiden asetannassa ja suorituskyvyn seurannassa</p> <p><i>Toimintaprosessit:</i> työkulut ja niihin liittyvät informaatio- ja materiaalivirrat</p> <p><i>Teknologia:</i> tieto- ja viestintäjärjestelmät</p>
Siirtymävaiheen hallinta	Vanhan toimintamallin hallittu alasajo sekä vanhan ja uuden toimintamallin rinnakkaisajo siirtymävaiheen ajan

Kuvio 14. PROPER-mallin toimeenpanovaiheen tehtäväryhmät ja niiden kytkentä peruskomponentteihin (Hannus 2003, 329).

Mietittäessä uuden taloushallinto-ohjelman käyttöönottoa, etsitään ensisijaisesti ohjelmaa, joka palvelee yrityksen tarpeita. Pienillä yrityksillä kirjanpitojärjestelmä on yleensä käytössä tilitoimiston kautta tai pilvipalveluna. Markkinoilla on tarjolla eri taloushallintoprosesseihin lukuisia erillISRatkaisuja eli valmisohjelmistoja. Tyypillisesti valmisohjelmistot sisältävät varsin kattavat ominaisuudet ja toiminnallisuudet käyttötarkoituksen mukaiseen prosessiin. Näiden ohjelmistojen heikkoutena on, että ne eivät automaattisesti keskustele yrityksen muiden sovellusten ja tietokantojen kanssa ellei niitä integroida toisiinsa. Erillissovelluksissa tarvitaankin usein rajapintoja yleisiin liittymä- ja tiedonsiirtotarpeisiin. (Lahti ym. 2014, 41)

Järjestelmää valittaessa peruskysymyksenä on, haluaako yritys kuhunkin prosessiin parhaan mahdollisen erillissovelluksen vai käytetäänkö valmiiksi integroitua ERP (Enterprise Resource Planning) -järjestelmää. ERP-järjestelmä, eli toiminnanohjausjärjestelmä, koostuu toisiinsa integroiduista modulaarisista sovelluksista, jotka käyttävät samaa tietokantaa. Tyypillisesti ERP-järjestelmää käytetään muun muassa taloushallinnossa. Usein yritykset valitsevat käyttöönsä

välimuoto- ja yhdistelmäratkaisuja. Tällöin ERP-järjestelmästä käytetään sovelluksia omiin ydinliiketoimintaprosesseihin ja taloushallinnon moduuleista pääkirjanpitoa, reskontria, peruseräraportointia sekä esimerkiksi ostolaskukäsittelyä varten. ErillISRatkaisuna voidaan hankkia esimerkiksi matkalaskusovellus, käyttöomaisuuskirjanpito sekä johdon raportointi, jotka voidaan myöhemmin integroida ERP:iin. (Lahti ym. 2014, 44)

Toinen keskeinen kysymys järjestelmää hankittaessa on, ostaako yritys järjestelmälisenssit itselle vai hankitaanko järjestelmä pilvipalveluna. Ostettaessa järjestelmälisenssit päätetään, asennetaanko järjestelmät itselle vai ulkoistetaanko ohjelmistot ja laitteet kokonaan tai osittain. Perinteisesti palkkahallinto ja perintä kuuluvat ulkoistuksen piiriin. Yhä useammin yritykset valitsevat kuitenkin pilvipalvelun. Pienet yritykset käyttävät lisäksi paljon tilitoimistojen tarjoamia taloushallinnon sovelluspalveluita osana kokonaispalvelua. (Lahti ym. 2014, 44)

Päädyttyessä pilvipalvelun käyttöönottoon tulee käyttää useita indikaattoreita arvioitaessa palvelun laatua ja palveluntarjoajan soveltuvuutta. Indikaattoreita ovat esimerkiksi seuraavat seikat: Mitä palveluita palveluntarjoajalla on tarjottavana? Ovatko hinnat kilpailukykyiset? Onko palveluntarjoajalla tarjota palvelutasosopimusta, ja jos on, mitä se sisältää? Millainen maine palveluntarjoajalla on? Kuinka pitkään palveluntarjoaja on toiminut alalla? Voiko palveluntarjoaja esittää puolueettomia vertailutuloksia palvelunsa laadusta? Miten suuri toimija on liikevaihdolla ja asiakasmäärällä mitattuna? Miten kattavaa informaatiota on mahdollista saada toiminnan laadusta, suorituskyvystä ja mahdollisista häiriöistä tai katkoksista? (Salo 2010, 76)

Salon (2010, 77) mukaan yrityksen kannattaa valita useampi mahdollinen vaihtoehto ja perehtyä niihin sekä olla yhteydessä palveluntarjoajan edustajiin ja mahdollisuuksien mukaan myös niiden käyttäjäasiakkaisiin.

Järjestelmävaihdon yleinen harhaluulo on, että tällaisessa projektissa voi vain epäonnistua tai ainakin liiketoiminta keskeytyy hetkeksi, yrityksen toiminta jäykistyy tai uutta järjestelmää joudutaan korjailemaan usein vielä vuosien kuluttua. ERP-järjestelmän vaihto sujuu usein ongelmitta, kunhan sille on olemassa tietyt edellytykset ja projekti johdetaan suunnitelmallisesti loppuun saakka. Vaihtoprosessissa on otettava huomioon tavoitteet, aikataulus, resurssit, hyvä projektin läpivienti sekä riittävä käyttöönoton tuki ja koulutus. Järjestelmävaihto vaatii aina realistisen aikataulun, koska ERP-järjestelmän vaihto on suuritöinen ja aikaa vievä projekti. Uuden ERP-järjestelmän käyttöönottovaihetta ei pidä ajoittaa esimerkiksi juuri ennen henkilöstön lomaa, jotta sen käyttöönotto sujuisi mahdollisimman vaivattomasti. Lisäksi uuden

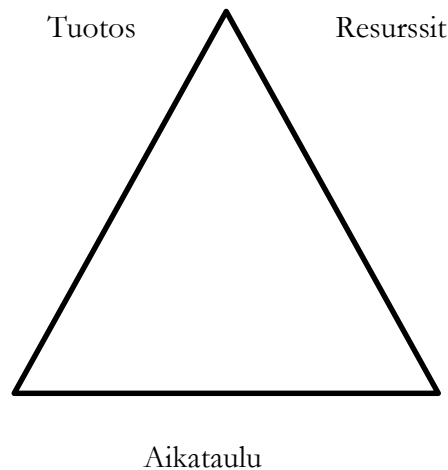
järjestelmän hankintaan tulee varata riittävästi aikaa, jotta uusi järjestelmän toimittaja ja järjestelmä löytyisivät useiden vaihtoehtojen joukosta. (Visma 2015)

Järjestelmävaihdossa on huomioitava myös konversio uuteen järjestelmään. Konversiolla tarkoitetaan jonkin tiedon muuttamista toiseen käyttötarkoitukseen tai muotoon, joka kelpaa toiseen tekniseen ympäristöön. Aina konvertointi ei kuitenkaan ole mahdollista. Tällöin vaihtoehtona voidaan käyttää tiedostojen muuttamista esimerkiksi PDF- tai Excel-muotoon. Lisäksi vanha järjestelmä on syytä jättää rajoitettuun käyttöön mahdollista myöhempää tarvetta varten, kunnes kaikki tarvittava tieto on saatu siirrettyä. Sähköisen talousraportoinnin ja sen mukanaan tuoman kehityksen jouduttamiseksi Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus TIEKE ry ja Suomen Taloushallintoliitto ry ovat laatineet kirjanpidon TALTIO-tapahtumatiedoston, jota käytetään kirjanpitojärjestelmissä liiketapahtuman esittämiseksi. TALTIO:ssa on määritelty suomenkieliset nimikkeet ja selitteet olennaisimmille kirjanpidon tapahtuman eli kirjanpitoviennin sisältämille osatiedoille. Tällaisia nimikkeitä ovat esimerkiksi tili ja tilin nimi. TALTIO:n tarkoituksena on helpottaa järjestelmien yhteen toimivuutta silloin, kun tiedon jatkojälöstys tapahtuu toisessa ohjelmistossa. (Koskentalo 2014)

Pilvipalvelutoimialalla toimii niitä tarjoavien yritysten lisäksi yrityksiä, jotka tarjoavat järjestelmäintegraatiota, konsultointia ja koulutusta. Käytännössä palveluntarjoajan valinta vaatii tietämystä niistä vaihtoehtoista, joita on tarjolla sekä asiantuntemusta tehdä omia tarpeita palveleva valinta. (Salo 2012, 77)

Järjestelmävaihdon osa-alueita ovat asiakasrekisteri, tarjous- ja sopimuskanta, projektit, työaikatiedot, laskuttamaton tilauskanta, matkalaskuluettelo, matkalaskut, tuoterekisteri, hinnastot, varastotilanne ja -tapahtumat, osto- ja myyntitilaukset sekä taloushallinnon reskontratiedot, avaavat taseet, tapahtumatiedot ja raportit. (Fredman, 2015)

Ohjelmien valinnan ja käyttöönoton suunnitteluvaiheessa voidaan käyttää Harjun (2004, 20) määrittelemiä projektin kulmakiviä (kuvio 15).



KUVIO 15. Projektin määrittelyt (Harju 2004, 20)

Projekti voi olla yrityksen välittämä hyödyke kuten asiakkaalle toteutettava toimeksianto tai yrityksen sisäinen innovaatio kuten ohjelmiston käyttöönotto (Litke & Kunow 2004, 7). Yrityksissä projekteja toteutetaan yleensä silloin, kun nykyinen tilanne ei enää miellytä tai se ei täytä ulkoisia tai sisäisiä tarpeita. Projektin suunnittelun voivat käynnistää esimerkiksi markkinatilanteen tai lainsäädännön muutokset, yritystoiminnan tai prosessien uudistaminen. (Kettunen 2002, 24)

Olennainen osa projektia on resurssien arvioiminen etukäteen siten, että ne riittäisivät projektin päättymiseen saakka. Raha- ja henkilöresurssien lisäksi määritettäviä resursseja ovat projektin toteutukseen tarvittavat tilat, työkalut ja laitteet. Henkilöresurssien arvioimisessa on huomioitava tietojen ja taitojen lisäksi henkilöstön ajankäyttö. (Harju 2004, 20)

Suunnitteluvaiheessa ohjelmistojen valinnoille asetetaan tavoitteet, koska projektit toteutetaan aina määrätyn tavoitteen saavuttamiseksi. Tavoitteita voi olla kolmentasoisia. Välittömän tavoitteen lopputuloksena on uusi järjestelmä, kuten esimerkiksi uusi taloushallinto-ohjelma. Välittömän tavoitteen lisäksi projekteissa voidaan toteuttaa kehitystavoite, jolla pyritään saamaan aikaan parannusta lopullisten hyödynsaajien kannalta. Tällainen voi olla esimerkiksi parannus ympäristön tilassa. Kolmas tavoitetaso on projektille määritelty konkreettinen tuotos kuten käsikirja, koulutusohjelma tai tietojärjestelmä. (Silfverberg 2007, 22; Litke & Kunow 2004, 31).

Muutoksen toimeenpanon jälkeen tulee selvittää, onko muutoksella ollut vaikutuksia. Lisäksi pyritään selvittämään, onko kehittämiskohteessa tapahtunut parannusta. (Ferrance 2000, 12)

4 KEHITTÄMISTYÖ KOHTI TEHOKKAAMPAA TILAAJAREKISTERIN JA KIRJANPIDON HALLINTAA

Tässä luvussa kerrotaan, mitkä ovat opinnäytetyön sisältämän kehittämistyön toteuttamisen lähtökohdat. Lisäksi kuvaillaan, millainen on opinnäytetyön tutkimusstrategiana toimiva tapaustutkimus sekä työhön liittyvät keskeiset aineistonkeruumenetelmät.

4.1 Kehittämistyön toteuttamisen lähtökohdat ja tutkimusmenetelmät

Yritykset tarvitsevat jatkuvaa kehittämistyötä monestakin eri syystä. Tällaisiksi voidaan luonnehtia muun muassa kannattavuuden parantaminen, uusien liiketoimintamallien kehittäminen, tulevaisuuden kysynnän ja muiden toimintaan vaikuttavien tekijöiden ennakoiminen sekä erityisesti toiminnan tehostaminen ja prosessien kehittäminen. Kehittämistyön merkitys kasvaa, sillä yrityksiä ympäröivä maailma muuttuu nopeasti, ja yritysten täytyy pysyä kehityksen mukana. Alati muuttuva, digitalisoituva, verkottuva ja globalisoituva toimintaympäristö luo muutostarpeita yritysten toimintoihin. Tietoa on saatavilla runsaasti, mutta erityisesti täsmällistä tietoa tarvitaan ratkaisemaan yritysten ongelmakohtia. Yritysten täytyy pystyä keskittymään olennaiseen, yrityksen omaa tarvetta palvelemaan tietoon. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 50)

Tämän opinnäytetyön tutkimusstrategiana on tapaustutkimus. Aineistonkeruumenetelminä käytetään havainnointia, osallistuvaa havainnointia, avointa haastattelua ja puolistrukturoitua haastattelua. Lisäksi kehittämistehtävään kuuluu havainnoinnin aikana kirjoitettava havainnointipäiväkirja.

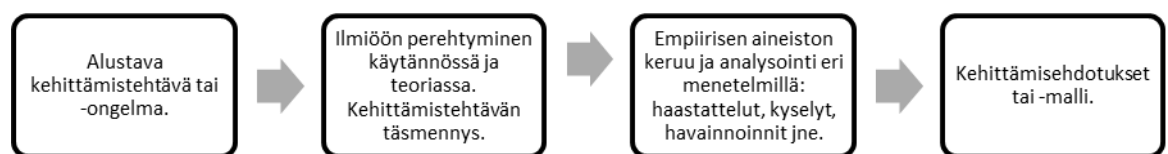
Tapaustutkimus

Tapaustutkimuksen lähtökohdat ovat tyypillisiä tieteellisen tutkimuksen traditiossa. Tämän tutkimusstrategian tehtävänä on tuottaa kehittämissuhteita ja -ideoita, jolloin tutkimuksen kohteena voi olla esimerkiksi yritys tai joku sen osa, kuten tietty toiminta tai palvelu. Tapaustutkimuksen voidaan todeta tuottavan tietoa nykyajassa tapahtuvasta ilmiöstä sen todellisessa toimintaympäristössä ja tilanteessa. (Ojasalo ym. 2014, 52)

Tapaustutkimus tuo kehittämistyöhön niin syvällisyyttä kuin moninaisuuden ymmärtämistäkin. Tapaustutkimuksen tarkoituksena ei ole selvittää, kuinka yleistä jokin on vaan siinä keskittyyään selvittämään, kuinka jokin on mahdollista tai kuinka jokin tapahtuu. Tapaustutkimus vastaa kysymyksiin miten tai miksi. Sille tyypillistä on myös se, että tutkimuksella ei pyritä tilastolliseen yleistämiseen vaan tiettyä tapausta tutkitaan huomioimalla paikalliset, ajalliset ja sosiaaliset tilanteet sekä yhteydet. (Ojasalo ym. 2014, 52)

Tapaustutkimus soveltuu käytettäväksi silloin, kun tutkijalla ei ole kontrollia tapahtumista ja halutaan keskittyä historian sijasta nykyisyyteen. (Yin 2009, 7) Ojasalon (2014, 53) mukaan tapaustutkimusta käytetään, kun halutaan ymmärtää syvällisesti kehittämisen kohdetta tai vastaavasti tuottaa uusia kehittämissuhteita. Tapaustutkimus soveltuu käytettäväksi esimerkiksi silloin, kun kohde valitaan työelämän kehittämistyössä käytännön tarpeen ja kehittämistyölle asetettujen tavoitteiden ohjaamana. Se sopii hyvin hankalampien ja epäselvien prosessien ja käyttäytymisen tukemiseen.

Tapaustutkimuksessa lähdetään usein liikkeelle analysoitavasta tapauksesta yleisten teorioiden sijaan. Tyypillisesti tapaustutkimuksen tekijän taustalla on kuitenkin aiempaa tietoa ilmiöstä, mikä mahdollistaa alustavan kehittämistehtävän määrittelyn. Tämän lisäksi vaaditaan aiheeseen perehtymistä, jotta tiedettäisiin, mikä on todellinen kehittämistehtävä. Aiheen ollessa hallinnassa voidaan lähteä kehittämään niitä täsmennyksiä, jotka auttavat tarvittavan tausta-aineiston löytämisessä. Tapaustutkimus etenee vaiheittain (kuvio 16). On mahdollista, että kehittämistyön edetessä alkuperäistä kehittämistehtävää pitää muokata tai empiirisen aineiston keräämisen ja analysoinnin jälkeen voidaan joutua palaamaan täsmentämään kehittämistehtävää. (Ojasalo ym. 2014, 54)



Kuvio 16. Tapaustutkimuksen vaiheet (Ojasalo ym. 2014, 54).

Tapaustutkimukselle on tyypillistä, että siinä saadaan kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta tapauksesta käyttämällä useita eri menetelmiä. Aineistot kerätään yleensä luonnollisissa tilanteissa esimerkiksi tilanteita havainnoimalla ja analysoimalla kirjallisia aineistoja kuten yrityksen

raportteja. Tiedonkeruumenetelmänä käytetään usein erilaisia haastatteluja kuten avointa haastattelua, teema- tai ryhmähaastattelua. Haastattelujen käytön tehokkuus johtuu siitä, että tapaustutkimus liittyy usein ihmisen toiminnan tutkimiseen erilaisissa tilanteissa. Tällöin kehitetävän ilmiön asiantuntijat eli toimijat voivat kuvata ilmiötä. On mahdollista, että asiantuntija voi selvittää syitä, jotka ovat johtaneet tilanteeseen. Näiden syiden todenperäisyyttä voidaan tutkia muilla menetelmillä kuten todellisia tilanteita havainnoimalla. (Ojasalo ym. 2014, 55)

Havainnointi

Havainnointia luonnehditaan tärkeäksi ja hyödylliseksi tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmäksi. Sen avulla saadaan tietoa ihmisten käyttäytymisestä sekä siitä, mitä tapahtuu luonnollisessa toimintaympäristössä. Tutkimuksellinen havainnointi on systemaattista, jonka avulla se eroaa satunnaisesta katselemisesta. Havainnointia on mahdollista käyttää joko itsenäisesti tai kyselyn tai haastattelun lisänä ja tukena. (Ojasalo ym. 2014, 114)

Havainnointitapoja on useita. Ne jaotellaan sen mukaan, miten tutkija toimii suhteessa tutkimuskohteeseen:

1. Tarkkaileva havainnointi (ulkopuolinen havainnointi)
2. Osallistuva havainnointi (sisällä toiminnassa havainnointi)
3. Aktivoiva osallistuva havainnointi (toimintatutkimus)
4. Kokemalla oppiminen (etnografia)
5. Piilohavainnointi. (Vilkkä 2007, 42)

Havainnointityö vaatii etukäteen tehtyä huolellista valmistelua. Joskus havainnointiin voidaan tarvita yrityksen johdon hyväksyntä tai muita lupia aineiston keräämistä varten. Yleensä nämä eivät koidu ongelmaksi etenkin silloin, jos kyseessä on yrityksen kehittämiseen liittyvä työ. Myös havainnoijan rooli on selvitettävä ajoissa. On mahdollista, että havainnoija ei osallistu lainkaan tutkittavan yrityksen toimintaan tai vastaavasti havainnoija voi olla henkilö, joka on aktiivinen yrityksen toiminnassa. Havainnoinnin tulee olla mahdollisimman järjestelmällistä. Havainnointi kohdistuu aiheeseen, joka on ennalta määrätty. Tulokset pyritään kirjoittamaan muistiin pian havainnoinnin jälkeen kirjoittamalla havainnointipäiväkirjaa, täyttämällä havainnointilomakkeita tai valokuvaamalla tilanteita. (Ojasalo ym. 2014, 115)

Yin (2009, 69) korostaa hyvien kysymysten merkitystä havainnoinnin aikana. On tärkeää, että havainnointia tehtäessä voidaan reagoida nopeasti muuttuviin tilanteisiin, koska ennalta ei voida tietää tarkasti, mitä havainnoinnin aikana todella tapahtuu. Tämän takia on oleellista, että tutkija pystyy mukautumaan nopeasti havainnointitilanteisiin. Tutkijan täytyisi pystyä miettimään ja kysymään havainnoinnin aikana, miksi asiat tapahtuvat niin kuin ne tapahtuvat. Kysymyksiin saatavien vastausten ansiosta havainnoinnista saatava informaatio on laajaa, joka puolestaan on tärkeässä asemassa lopullisen tutkimustuloksen kannalta.

Havainnoinnissa on muistettava, että havainnoijan ei tulisi millään tavalla häiritä tutkittavaa tilannetta läsnäolollaan. Tämä ongelma voidaan välttää siten, että havainnoitsija käy tutkittavassa tilanteessa useamman kerran ennen varsinaista havainnointiaineiston keräämisvaihetta. Toinen mahdollisuus on pidentää havainnointiaikaa. Havainnointiajan pidentäminen mahdollistaa sen, että havainnoija tietää paremmin, miltä tapahtuma tyypillisesti näyttää, ja mitkä tapahtumat ovat normaalista poikkeavia. (Ojasalo ym. 2014, 116)

Havainnoinnissa tutkimuskohde sisältää aina monta tasoa. Jokainen taso avautuu havainnoitavaksi eri tavoin. Joihinkin tasoihin riittää, että tutkija kerää haastatteluja, kun taas joku taso avautuu parhaiten tutkimuskohteesta saatavilla dokumenttiaineistoilla, joita ovat esimerkiksi tutkittavien tekemät kirjoitelmat tai heidän sähköpostiviestinsä. Tutkimuskohdetta käsittelevät aineistot kuvaavat ja painottavat todellisuutta tietyllä tavalla ja tuovat tutkimusongelmasta esille uusia puolia. Dokumenttiaineistolla saavutettu taso saattaa jäädä saavuttamatta käytettäessä esimerkiksi osallistuvaa havainnointia tai päinvastoin. (Vilka 2007, 22)

Ojasalo (2014, 119) muistuttaa, että havainnoinnin päätavoite on, että tutkija löytää niin sanotun punaisen langan. Havainnoinnilla kerätyt aineistot eivät liity automaattisesti toisiinsa, vaan tutkijan tulisi pystyä rakentamaan siitä looginen kokonaisuus. Havainnointiaineiston lisäksi tietoon tarvitaan tutkijan ja teorian välistä keskustelua. On myös huomattava, että kerätty aineisto ei suoranaisesti ole ratkaisu kehittämistehtävään vaan se on materiaalia, jolle kehittämistehtävä perustuu.

Osallistuva havainnointi

Havainnoinnin koetaan olevan tieteellisen tutkimuksen perusmetodi. Osallistuva havainnointi on ollut käytössä useita vuosikymmeniä, sillä se tuli tunnetuksi jo 1920-luvulla Bronislaw Malinowskin etnografisen tutkimuksen kautta. (Vilka 2007, 37)

Havainnointi ilman osallistumista sopii hyvin tutkimuksen alkuvaiheeseen, jolloin tutkijan pää-tavoitteena on ensisijaisesti perehtyä aiheeseen. Osallistuva havainnointi poikkeaa havainnoinnista siten, että havainnoija osallistuu tutkittavan kohteen toimintoihin työntekijän tai asiakkaan roolissa. Tutkimusaineiston kerääminen aktivoivan osallistuvan havainnoinnin kautta on usein tilannekeskeistä, muutokseen pyrkivää ja aktiivista vaikuttamista. (Ojasalo ym. 2014, 116) Aktivoivan osallistuvan havainnoinnin ideaalitavoitteena on, että toiminta ja sen tutkiminen sulautuvat yhteen tutkimuskohteessa, joka on ennalta rajattu. Tutkimuskohteessa tavoitteena ei ole ratkaista kenenkään yksilön henkilökohtaisesti kokemia ongelmia. Tavoitteena on sen sijaan ratkaista ongelmat, jotka koetaan yrityksen toimintaan liittyviksi ongelmiksi. (Laitinen 1998, 30)

Osallistuva havainnointi edellyttää tutkijan pääsemistä sisään yhteisöön, missä tutkittavaa asiaa tutkitaan. Suositeltavaa on, että tutkimuksessa käytetään havainnointiin kohdistuvan yhteisön tuntevaa avainhenkilöä. Avainhenkilö voi auttaa yhteisön jäsenten luottamuksen saamisessa niin tutkijaan kuin hänen tutkimukseensaakin. Tutkija tarvitsee avainhenkilöä päästäkseen lähelle tutkimuskohdetta erityisesti silloin, jos tutkimuksessa on kyse arkaluontoisista asioista. (Grönfors 1985, 97)

Hiljaisella tiedolla (tacit knowledge) koetaan olevan suuri rooli havainnoinnissa ja osallistuvassa havainnoinnissa. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, joka on hankittu aistimalla, harjaantumalla ja tekemällä. Hiljaista tietoa muodostuu henkilökohtaisen kokemuksen avulla seuraamalla toisen tekemisiä ja toistamalla saatuja oppeja. Tällöin ammatillinen tieto ja taito, suhtautumistavat ja ajattelutavat voivat siirtyä ammatilaiskuvopolvekseen toiselle. Ammatillisissa tekemisissä noudatetuilla säännöillä ja ohjeilla on aina erityinen merkitys, eikä niitä ole kirjoitettu mihinkään vaan ne opitaan ensisijaisesti seuraamalla ja kokemalla. Näitä sääntöjä ja ohjeita ei välttämättä osata selittää sanallisesti toiselle, koska koettua voi olla vaikea ilmaista täsmällisesti. (Vilka 2007, 28) Hiljaista tietoa voidaan kutsua myös julkilausumattomaksi tiedoksi (Anttila 1996, 443). Kyse ei Anttilan mukaan ole pelkästään tiedosta vaan samanaikaisesti tavasta suhtautua tietoon ja kyvystä soveltaa sitä.

Polanyin (1983, 15) mukaan hiljainen tieto on tärkeä tutkimuskohde, koska sen avulla saadaan yhä uusia havaintoja tutkittavaksi ja sen myötä myös uutta, ennalta arvaamatonta tietoa. Hiljaista tietoa voidaan sanoa kaiken tiedon perustaksi. Tutkimuksessa toisten ihmisten hiljainen tieto tulee havaituksi yleensä vasta silloin, kun tutkija pääsee tutkimuskohteeseensa sisälle. Sen

saavuttaminen edellyttää tutkijalta halua tekemiseen, vastuuta sekä älyllistä mielenkiintoa ilmiöihin ja asioihin. Hiljainen tieto on myös tutkijan tietoa, joka tulee esille erityisesti vuorovaikutuksessa tutkimuskohteen eri jäsenten kanssa. Näin ollen tutkimukseen kuuluva tieto on teoreettisen tiedon ohella myös henkilökohtaista ja käytännöllistä tietoa, jonka voi oppia vain tutkimalla. (Polanyi 2002, 53)

Avoim haastattelu

Käytettäessä avointa haastattelua ollaan tilanteessa, jossa haastattelija keskustelee yleisesti haastateltavan kanssa haastatteluaiheesta ja -ongelmasta. Keskustelu pyritään pitämään mahdollisimman avoimena, ja molempien osapuolten toivotaan osallistuvan siihen tasavertaisesti ja aktiivisesti. Keskustelu voi olla myös epämuodollinen. Avointa haastattelua käytetään muun muassa silloin, kun tarvitaan taustatyötä ennen tutkimuksen tekemistä tai silloin, kun tutkimuksen tarkoituksena on tutkia jonkin ilmiön merkitystä osallistujille. Avoin haastattelu on käyttökelpoinen myös, kun tutkimus on tehty ja sen tuloksia tulkitaan. (Ojasalo ym. 2014, 108)

Puolistrukturoitu haastattelu

Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on laadittu ennakkoon, mutta niiden järjestystä voidaan vaihdella haastattelun kulun mukaisesti. Tällöin kysymysten tarkat sanamuodot voivat vaihdella haastattelun edetessä. Mukana voi olla myös ennalta laadittuja kysymyksiä, jotka osoittautuvat tilanteeseen soveltumattomiksi. Vastaavasti haastattelussa voidaan kysyä haastattelun aikana mieleen tulevia kysymyksiä. (Ojasalo ym. 2014, 108)

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävän aloittava havainnointi perustuu jo käytössä olleen ohjelmiston ja sen käytön seuraamiseen kuukauden ajan. Havainnointi toteutetaan etukäteen laadittujen havainnointilomakkeiden avulla erikseen sekä tilaajarekisteristä (liite 1) että taloushallinto-ohjelmasta (liite 2). Havainnoinnista kirjoitetaan säännöllisesti havainnointipäiväkirjaa, jota hyödynnetään etsittäessä kehittämiskohteita.

Havainnointitilanteessa ohjelmaa käyttää yrityksen taloushallinnosta jo pitkään vastannut reskontranhoitaja, joka tuntee vanhan ohjelman läpikotaisin. Osallistuvassa havainnoinnissa käytän itse opinnäytetyön tekijänä tätä samaa ohjelmaa, joka on tarkoitus päivittää kahteen erilliseen, uudempaan ohjelmaan. Havainnointien perimmäisenä tarkoituksena on selvittää, miksi ohjelma tulee päivittää uusiin, mitkä ovat ohjelman heikkoudet ja vahvuudet sekä millaista muutosta etsitään.

Havainnointivaiheen jälkeen valitaan käyttöön otettavat ohjelmat, ja suoritetaan asianmukaiset koulutukset. Yrityksen toimitusjohtaja osallistuu sekä tilaajarekisterin että taloushallinto-ohjelman valintaan. Ohjelmia ei oteta käyttöön yhtä aikaa vaan käyttöönotto tapahtuu porrastetusti siten, että ensin valitaan tilaajarekisteri, ja vasta tämän jälkeen taloushallinto-ohjelma. Opin- näytetyössä ei tuoda julki ohjelmien nimiä, niiden tarkkaa sisältöä tai ohjelmien valintaproses- sia, jotta ne jäisivät vain yrityksen tietoon.

Tilaajarekisterin valinnan jälkeen asiakastiedot syötetään uuteen ohjelmaan, minkä jälkeen suo- ritetaan uuden tilaajarekisterin testaus ja käyttöönotto yhdessä ohjelmiston toimittajan kanssa. Postituksen ja kimputuksen osalta testaukseen osallistuu lehden painamisesta vastaava paino- talo. Tämän jälkeen tilausten hallinta, johon sisältyvät tilaajien tietojen päivittämiset, tilaus- muutokset, tilausmaksujen laskutus sekä osoitetuotanto toteutetaan kokonaan uudessa järjes- telmässä.

Kehittämistehtävän lopussa uusia ohjelmia koulutetaan käyttämään henkilö, joka on perillä tilaajarekisterin sekä taloushallinto-ohjelman tarkoituksesta. Koulutuksen jälkeen suoritetaan avoin haastattelu, ja selvitetään, millä tavalla uusien ohjelmien käyttöönotossa sekä niiden käy- tettävyydessä ja mahdollisessa tehokkuuden lisäämisessä ollaan onnistuttu. Haastattelun vas- taukset litteroidaan analysointivaiheessa.

Jotta tutkimuskysymykseen saataisiin luotettava vastaus, käytetään analysointiin myös asian- tuntijalle kohdistettavaa puolistrukturoitua haastattelua (liite 3) ja siitä saatuja vastauksia. Asi- antuntijana toimii Kustannus Oy Puolangan DTP:n pääkirjanpitäjä. Haastattelu tehdään opin- näytetyön viimeisessä vaiheessa, jolloin pääkirjanpitäjällä on jo selvä näkemys siitä, miten esi- merkiksi kirjanpitoaineisto ja sen käsittely ovat muuttuneet entiseen verrattuna.

Erillistä projektityöryhmää ei perusteta opinnäytetyötä varten, koska Kustannus Oy Puolangan DTP:ssä on vain kuusi työntekijää. Yrityksen toimitusjohtaja on mukana projektissa alusta loppuun ohjaamassa ja kertomassa omia näkemyksiään siitä, mitä tulevilta ohjelmilta odote- taan. Lisäksi toisten työntekijöiden kanssa käydään avointa keskustelua aiheesta, jolloin myös heillä on mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä ohjelmista ja niiden sisällöstä sekä toimivuu- desta. Opinnäytetyössä huomioitiin myös Face-validiteetti, jonka tavoitteena on esitellä tulok- set henkilölle, joka on ollut mukana tutkimassa tutkinnan kohteena olevaa ilmiötä. Tällöin haetaan hyväksyntää sille, vastaavatko tulokset sitä, mitä tutkimukselle on ollut oleellista. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 142)

4.2 Aineiston käsittely ja tulkinta

Analyysivaihetta voidaan pitää tärkeänä, koska sen aikana tutkijalle selviää, minkälaisia vastauksia hän saa ennalta asetettuihin ongelmiin. Joskus on myös mahdollista, että vasta analyysivaiheessa tutkijalle selviää, miten ongelmat olisi pitänyt asettaa. Kerätyn tutkimusaineiston analyysia, tulkintaa ja johtopäätöksiä voidaan pitää tutkimuksen ydinasiana. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 221)

Tallennettu laadullinen aineisto on tarkoituksenmukaista kirjoittaa puhtaaksi eli litteroida. Litterointi voi tapahtua sanatarkasti, yleiskielisesti tai propositiotason litterointina. Sanatarkassa litteroinnissa aineisto puretaan tarkasti, mutta täytesanat kuten äännähdykset ja sanojen toistot, voidaan jättää kirjoittamatta. Aiheeseen liittymätöntä keskustelua ei kirjoiteta. Yleiskielisessä litteroinnissa puhe korjataan yleiskieliseksi ja täytesanat jätetään pois, jolloin tekstistä tulee virallisempaa. Lisäksi teksti korjataan kielioppisääntöjen mukaiseksi ja sanamuodot muutetaan oikeakielisiksi kuitenkin ilman sanajärjestyksen muuttamista. Myöskään slangisanoja ei muuteta. Propositiotason litteroinnissa nauhoitetusta äänitteestä kirjataan ylös ainoastaan pääkohdat. (Spoken 2015)

Tämän opinnäytetyön haastatteluaineisto litteroidaan sanatarkasti, mutta kuitenkin siten, että täytesanoja ja äännähdyksiä jätetään pois. Avoimen haastattelun sekä puolistrukturoidun haastattelun aineistot analysoidaan teorialähtöisen analyysin avulla. Kyseessä on perinteinen analyysimalli, joka nojaa johonkin tiettyyn teoriaan tai auktoriteetin esittämään analyysiin. Aineiston analyysia ohjaa jo valmis, aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys, mutta analyysi ei silti pohjautu suoraan teoriaan. Teorialähtöinen analyysi yhdistetään usein deduktiiviseen päättelyyn. Tällöin luokittelussa lähdetään liikkeelle aikaisemmasta käsitejärjestelmästä. Aineiston analyysissa koetaan olevan kyse myös keksimisen logiikasta. Tällöin logiikkaan ei ole olemassa opetettavissa olevia sääntöjä vaan tutkijan itsensä on tuotettava analyysinsa viisaus. Tutkijan on saatava lukijansa luottamaan siihen, että hänen tutkimuksensa on uskottava. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 95-100)

Aineistolähtöinen analyysi on kolmivaiheinen prosessi. Siihen kuuluvat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen.

1. Aineiston pelkistäminen eli redusointi. Tässä vaiheessa aineistosta karsitaan pois kaikki tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto. Pelkistäminen voi olla informaation tiivistämistä tai sen pilkkomista osiin. Tutkimustehtävä ohjaa aineiston pelkistämistä, jonka mukaan aineistoa pelkistetään joko litteroimalla tai koodaamalla tutkimustehtävälle olennaiset ilmaukset. Pelkistämässä aukikirjoitetusta aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja. Näitä ilmaisuja voidaan esimerkiksi alleviivata erivärisillä kynillä. Ilmaisut voidaan merkitä aineiston reunaan ja sen jälkeen listata peräkkäin eri konseptille. (Tuomi ym. 2013, 109)
2. Aineiston ryhmittely eli klusterointi. Tässä vaiheessa käydään tarkasti läpi aineistosta koodatut ilmaisut. Lisäksi aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään alaluokkiin ja yhdistetään ja nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä pääluokiksi. Klusteroinnissa luodaan pohja tutkimuksen perusrakenteelle. Aineisto tiivistyy yksittäisten tekijöiden sisältyessä yleisimpiin käsitteisiin. (Tuomi ym. 2013, 110)
3. Aineiston käsitteellistäminen eli abstrahointi. Tässä vaiheessa aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahointia kuvaillaan prosessiksi, jossa tutkija muodostaa yleiskäsitteiden avulla kuvauksen tutkimuskohteesta. Lopuksi empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. Tuloksissa esitetään empiirisestä aineistosta muodostettu malli, käsitteet, käsitejärjestelmä tai aineistoa kuvaavat teemat. Tutkijan tulee pyrkiä ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan analyysin kaikissa vaiheissa. (Tuomi ym. 2013, 111)

5 TAVOITTEISTA TULOKSIIN

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja. Lisäksi käydään läpi, kuinka kehittämistyön toteutus kohti tehokkaampaa tilaajarekisterin käyttöä sekä kirjanpidon hallintaa ja raporttien laatimista sujui vaiheittain.

5.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kustannus Oy Puolangan DTP. Kyseessä on media-alan yritys, jonka pääasiallinen toiminta painottuu paikallislehden tekemiseen artikkeleineen ja ilmoitusmyynteineen. Puolanka-lehti ilmestyy kerran viikossa, keskiviikkoisin, ja se painetaan Pieksämäellä. Ensimmäinen Puolanka-lehti ilmestyi vuonna 1983, ja tällä hetkellä lehden levikki on 2201 (levikintarkastus 19.3.2015).

Puolanka-lehden lisäksi Kustannus Oy Puolangan DTP tuottaa painotuotteiden, kuten kirjojen, kalentereiden, mainosten ja esitteiden suunnittelua ja toteutusta ideasta valmiiksi tuotteeksi. Tärkeänä osana yrityksen toimintaa on myös ilmavalokuvien valmistaminen yhteistyökumppanin otettua ja myytyä kuvat. Kuvat toimitetaan asiakkaille valmiina tauluina heidän toiveidensa mukaisille materiaaleille suurkuvatulostimella tulostettuina, ja yrityksen toisen yhteistyökumppanin kehystäminä.

Puolanka-lehden toimituksen yhteydessä sijaitsee yritykselle kuuluva Mielikuva-myymäla, missä palvellaan asiakkaita erilaisten valokuvauspalveluiden ja -tarvikkeiden sekä pienten sisustuselementtien ja matkamuistojen myynnillä. Vakituksia työntekijöitä Kustannus Oy Puolangan DTP:llä on toimitusjohtajan lisäksi viisi. Yritys työllistää myös useita kausityöntekijöitä.

5.2 Valitut menetelmät

Tämän opinnäytetyön tutkimusstrategiaksi valikoitui tapaustutkimus. Strategiana se sopi parhaiten juuri tähän tutkimukseen, koska tapaustutkimuksen tavoitteena on tutkia jotakin tiettyä

yrittä tai sen toimintaa, eikä se pyri yleistämään tuloksia tilastollisesti. Tapaustutkimus soveltuu tähän tutkimukseen hyvin myös sen takia, koska kohteena oli työelämän käytännön tarpeen kehittämiskohde, jonka kehittämisprosessia ei voitu täysin arvioida etukäteen.

Aineistonkeruumenetelminä käytettiin havainnointia, osallistuvaa havainnointia, avointa haastattelua ja puolistrukturoitua haastattelua. Havainnointiin päädyttiin, koska Kustannus Oy Puolangan DTP:n vanhasta ohjelmasta haluttiin saada lisätietoa ennen kuin tehtäisiin päätös uusista käyttöön otettavista ohjelmista. Havainnoinnit mahdollistivat monipuolisen tiedon- saannin ohjelman käytöstä, käytettävyydestä ja puutteista, ja sen avulla pystyttiin suunnittelemaan kehittämiskohteita.

Tilaaajarekisterin osalta havainnointikohteina olivat tilaajien tietojen hallinta, laskujen hallinta ja ohjelmiston hallinta. Taloushallinnon osalta havainnoinnin kohteena olivat ostoreskontra, myyntireskontra ja ohjelmiston hallinta. Näiden lisäksi havainnoitiin ohjelman käytettävyyttä, käyttöliittymää sekä raportointia. Havainnointipäiväkirjan pohjalta koottiin kolme taulukkoa, joihin luokiteltiin havaitut riskit ja kehittämiskohteet.

5.3 Havainnointien toteuttaminen ja tulokset

Ensimmäinen havainnointijakso toteutettiin marraskuussa 2014, jolloin havainnointi kohdistettiin vanhan ohjelman käytön seuraamiseen. Havainnointivaiheessa ohjelmaa käytti sen parissa jo vuosia työskennellyt henkilö, joka tunsi ohjelman läpikotaisin. Kuukautta myöhemmin vuorossa oli osallistuva havainnointi, jolloin osallistuttiin vanhan ohjelman käyttämiseen. Tämä mahdollisti omakohtaisen kokemuksen saamisen ohjelman ominaisuuksista ja käytettävyydestä.

Havainnoinnin aikana ohjelman vakituisella käyttäjällä oli mahdollisuus kertoa omia mielipiteitään ja näkökulmiaan ohjelman puutteista, jotka olisi tärkeää ottaa huomioon etsittäessä kehittämiskohteita. Tätä Face-validiteetiksi kutsuttua käytäntöä hyödyntämällä pyrittiin parantamaan myös tutkimuksen luotettavuutta.

5.3.1 Tilajarekisterin havainnointi ja kehittämisehdotukset

Ensimmäiset havainnot olivat, että yrityksen käytössä oli MS-DOS-pohjainen, tilajarekisterin ja taloushallinnon sisältävä ohjelma, jolla oli ikää noin 30 vuotta. Viimeisin ohjelmistopäivitys oli tehty 2000-luvun alussa, jolloin ohjelmassa käytettävä valuutta oli muutettu markoista euroiksi. Päivityksiä oli tehty säännöllisesti siihen saakka, kunnes ohjelmisto oli poistunut markkinoilta ja päivitysmahdollisuudet olivat loppuneet.

Ohjelma sijaitsi vanhalla tietokoneella, josta puuttui esimerkiksi mahdollisuus käyttää muistitikkaa tiedon siirtämiseen. Tiedot pystyttiin tallentamaan DAT-nauhalle, jota ei nykyisissä tietokoneissa ole enää käytössä. Koneessa oli aikaisemmin ollut mahdollisuus lähettää sähköpostia, mutta sittemmin se oli poistunut käytöstä yrityksen päivitettyä sähköpostiosoitteet eri palvelimelle. Ohjelmaa ei ollut mahdollista siirtää yhteensopivuusongelman takia uudempaan koneeseen, jossa oli käytössä Windows-käyttöjärjestelmä.

Ensimmäinen havainnointimerkintä kirjattiin 3.11.2014.

”Tiedostojen hallinta on hataralla pohjalla. Koneen hajotessa yllättäen mahdollisuus pelastaa tilajarekisterin ja myynti- ja ostoreskontran tiedot olisi löytää siihen sopiva komponentti rikkoutuneen tilalle. Tietoja ei voida myöskään siirtää sellaisenaan uudelle koneelle ja uuteen ohjelmaan, koska nykyisessä koneessa ei ole internetyhteyttä usb-paikoista puhumattakaan, eikä niitä voi myöskään asentaa kyseiselle koneelle.”

Havainnointien aikana kiinnitettiin erityishuomiota asioihin, jotka vaatisivat kehittämistä. Tämä tehtiin siksi, jotta pystyttäisiin etsimään tärkeimmät asiat, joihin tulisi kiinnittää huomiota ennen uusien ohjelmien valintaa. Tilajarekisterin kehittämiskohteisiin eniten vaikuttavat tekijät tiivistettiin kuvauskategorian muotoon osittain havainnointien aikana ja välittömästi niiden jälkeen (taulukko 1).

Taulukko 1. Kuvauskategoria tilaajarekisterin kehittämiskohteisiin vaikuttavista tekijöistä.

Merkityskategoria	Kehittämiskohteisiin vaikuttavat tekijät
Asiakastietojen ylläpitäminen	<p>”Osoitteiden muutostilanteet lisäävät paperityötä. Jos tilaaja haluaa lehden vakituisen osoitteensa sijasta muuhun osoitteeseen esimerkiksi kesääjaksi, ohjelmaan voi syöttää alkupäivämäärän, mutta loppupäivämäärän syöttö ei onnistu. Tämä tieto tulee kirjata paperille ja muistaa muuttaa tietoihin myöhemmin.” (12.11.2014)</p> <p>”Tilajien tietoja pystyy etsimään vain nimen perusteella. Jos tilaajan nimen kohdalle kirjoittaa jonkun toisen tilaajan nimen, tieto tallentuu vanhan nimen päälle, koska ohjelmassa ei ole painikkeita kuten ”talleta”, ”poista”, ”muuta”, ”uusi” ja niin edelleen. Virheiden tekemisen mahdollisuus on todella suuri.” (3.11.2014)</p>
Kimputusrekisterin toimivuus ja postitustietojen lähettäminen painotaloon	<p>”Osoitteiden muutostilanteessa jokaisen tilaajan kohdalla pitää etsiä kimppunumero 2000-luvun alkupuolella tulostetusta listauksesta, ja kirjata se tilaajan kohdalle. Väärin kirjattu kimppunumero johtaa siihen, että lehti ei mene tilaajalle.” (4.11.2014)</p> <p>”Osoitetiedosto tulee tallentaa ensin yrityksen yhteiseen verkkoon. Tämän jälkeen se noudetaan eri tietokoneelta, ja lähetetään painoon sähköpostitse.” (4.11.2014)</p>
Tilausten laskutus	<p>”Laskuja tulostettaessa joudutaan muuttamaan valuuttayksikkö markkoista euroiksi. Myös laskujen ulkonäkö on vanha. Tulostaminen tapahtuu vanhalla tulostimella, joka suttaa musteella laskujen reunat.” (11.11.2014)</p> <p>”Kuukausittain haetaan itse ne avoimet tilaukset, jotka pitää laskuttaa. Laskutus tapahtuu aina paperilaskulla. Ohjelmassa ei ole mahdollisuutta suoramaksuihin, verkkolaskuihin eikä laskuja voi lähettää sähköpostitse.” (6.11.2014)</p>
Tilausmaksujen raportointi kirjanpitoon	<p>”Kuukausittain tehtävään kirjanpitoon koneelta täytyy tulostaa avoimet laskut ja suoritukset. Pääkirjanpitäjä ei saa mitään tietoja suoraan koneelta, eikä niitä voi lähettää sähköisesti. Raportteja ei voi tallentaa mihinkään, vaan kaikki täytyy säilyttää paperiversioina mapeissa.” (28.11.2014)</p> <p>”Jos ohjelma tulostaa 30-sivuista raporttia ja tulostin jumittaa, täytyy koko nivaska tulostaa alusta asti uudelleen. Ohjelmassa ei ole mahdollisuutta valita, miltä sivulta tulostus aloitetaan ja mille lopetetaan.” (17.11.2014)</p>
Tilaajarekisteriohjelman päivittäminen	<p>”Tilaajarekisteriohjelma on ja pysyy. Päivittäminen on lopetettu 2000-luvun alkuun. Saatavilla ei ole myöskään helpdesk-tyylistä tukea.” (4.11.2014)</p>

Kehittämisehdotuksia laadittaessa huomioitavia asioita oli paljon, kuten havainnointipäiväkirjan viimeisessä merkinnässä todettiin.

”Ohjelma näyttää perinteiseltä 1980-luvun ohjelmalta ja näytön vihreistä, mustista ja keltaisista väreistä ja vilkkunuolesta saa pahimmillaan migreenin. Ohjelmaa ei voi päivittää, tulostus tökkii, laskutus toimii vain paperisena ja käsin arkistoitavia tulosteita tulee paljon. Tietojen päivitystilanteissa jää paljon muistin varaan.” (28.11.2014)

Tilaaajarekisterin osalta kehittämisehdotukset tehtiin kuvauskategorian pohjalta joulukuussa 2014. Ehdotusten perusteella pystyttäisiin etsimään sellaista ohjelmaa, joka täyttäisi nämä vaatimukset.

1. Uuden ohjelman tulee palvella käyttäjää siten, että paperityön tekeminen vähenee. Yhtään muutostilannetta ei pitäisi jättää pelkästään paperin ja muistin varaan. Tilaaajien tietoja pitäisi pystyä etsimään muutenkin kuin nimen perusteella, eikä nimen päälle pitäisi pystyä kirjoittamaan uutta nimeä siten, että tieto tallentuu välittömästi vanhan päälle.
2. Tilaaajatietojen muutosten käsittelyä pyritään tehostamaan automatiikan lisäämisellä siten, että esimerkiksi kimputustiedot päivittyvät automaattisesti osoitetietojen muutostilanteissa.
3. Osoitetiedostot tulisi pystyä lähettämään painotaloon ilman välikäsiä. Tietojen tallentaminen kahdelle koneelle ennen kuin niitä voi lähettää, on hidasta ja tuo mukanaan ylimääräisiä työvaiheita.
4. Tilaajalaskutusta tulisi automatisoida enemmän. Aikaisemmin tilaajalaskujen tekoa on täytynyt hallita pitkälti itsenäisesti, jolloin raportit laskutusta vaativista tilauksista on pitänyt muistaa ottaa kuukausittain. Laskut on tulostettu paperille, laitettu kuoriin, leimattu ja postitettu, joten työ on vienyt useita päiviä. Haastavinta käyttäjän ja tilaaajien kannalta on kuitenkin se, että laskutus on tapahtunut paperimuodossa. Tilaaajilla tulee olla mahdollisuus saada laskunsa verkkolaskuina niin halutessaan.
5. Raportoinnin osalta käsin tehtävää työtä, tulostamista ja papereiden arkistointia mapeissa täytyy pyrkiä vähentämään. Ohjelmassa pitäisi pystyä selaamaan vanhoja raportteja, jotta paperille tulostettuja raportteja ei tarvitsisi säilöä kansioissa. Kuukausittain tehtävä raportointi helpottuisi, mikäli ohjelmasta voitaisiin lähettää raportit suoraan

pääkirjanpitäjälle. Ohjelmassa tulisi lisäksi olla mahdollisuus valita, mitkä sivut tulostetaan sekä mahdollisuus verkkotulostimen käyttöön. Raportit on tulostettu aina paperiversioiksi, ja vanhan tulostimen jumittaessa tulostaminen täytyy aloittaa alusta asti uudelleen, koska ohjelmassa ei voi valita, miltä sivulta tulostus aloitetaan ja mihin lopetetaan.

6. Uudessa ohjelmassa pitäisi olla mahdollisuus helpdesk-tyyliseen tukeen, jotta ongelmatilanteissa olisi mahdollisuus kysyä neuvoa. Ohjelman tulisi olla lisäksi sellainen, johon pystytään päivittämään tulevaisuudessa tapahtuvat muutokset esimerkiksi laskutuksessa tapahtuvien muutosten osalta.

Huolimatta siitä, että vanha ohjelma on ollut aikoinaan hyvä ja helppokäyttöinen, oli havainnoinnin jälkeen selvää, että ohjelma vaatii päivitystä. Käsien tehtävää työtä ja paperista arkistointia oli paljon. Lisäksi havaittiin ongelmia tilaustietojen muutostilanteissa ja laskutuksen jäämisessä paperiaikaan. Käsien tehtävä työ vie paljon aikaa, ja vähentää omalta osaltaan tietojenkäsittelyn tehokkuutta.

5.3.2 Ostoreskontran havainnointi ja kehittämisehdotukset

Tilaairekisterin lisäksi havainnointi kohdistui myös yrityksen taloushallinto-ohjelmaan pääpainon ollessa kirjanpidossa ja erityisesti osto- ja myyntireskontrassa. Tämä valinta tehtiin, koska yritys huolehtii itse osto- ja myyntilaskujen käsittelemisestä, kun taas esimerkiksi palkanlaskenta kuuluu pääkirjanpitäjän tehtäviin.

Osto- ja myyntireskontran kehittämiskohteet tiivistettiin kahdeksi erilliseksi kokonaisuudeksi havaintojen perusteella, jotta ne olisi helpompi jäsentää myös uuden ohjelman valintavaiheessa. Kuvauskategoriaa tehtiin sekä havainnointien aikana että välittömästi niiden toteuttamisen jälkeen. Ostoreskontrassa seurattiin muun muassa laskujen käsittelyä ja arkistointia (taulukko 2).

Taulukko 2. Kuvauskategoria ostoreskontran kehittämiskohteisiin vaikuttavista tekijöistä.

Merkityskategoria	Kehittämiskohteisiin vaikuttavat tekijät
Ostolaskujen käsittely	<p>”Kaikki ostolaskut tulevat paperisena. Ne kirjataan järjestelmään, numeroidaan ja laitetaan muovitaskuun odottamaan maksamista. Maksun jälkeen toimitusjohtaja hyväksyy laskut ja niistä otetaan kopio mappiin.” (4.11.2014)</p> <p>”Kun ostolaskujen tiedot tallennetaan koneelle, tilinumeroa ei voi laittaa IBAN-muotoon. Tilinumerokohdassa on varattu merkkejä siten, että tilinumerot sopivat siihen vain vanhassa, lyhyessä muodossa.” (10.11.2014)</p>
Avoimien laskujen seuranta ja suoritukset	<p>”Avoimet ostolaskut tarkistetaan päivittäin erikseen ajettavalta raportilta. Maksun jälkeen suorituksista tulostetaan kuitti, ja suorituksen jälkeen kuittiin kirjataan laskun kirjausnumero. Seuraavana arkipäivänä maksetut laskut kuitataan suoritetuiksi käsin ohjelmaan ja kirjataan tositenumero ylös paperille.” (20.11.2014)</p>
Laskujen säilytys	<p>”Maksamattomat laskut säilytetään muovitaskuissa ja maksetuista laskuista otetaan kopio ja laitetaan mappiin.” (20.11.2014)</p>
Raportointi kirjanpitoon	<p>”Toimitusjohtaja kuittaa laskut tarkistetuiksi ja hyväksytyiksi. Alkuperäiset ostolaskut lähetetään pääkirjanpitäjälle. Samalla koneelta tulostetaan paperisia raportteja avoimista ostolaskuista sekä suorituksista. Raportit eivät tallennu mihinkään, vaan paperilla olevat raportit arkistoidaan mappeihin.” (28.11.2014)</p>

Ohjelma on ollut myös ostoreskontran osalta aikoinaan hyvä ja helppokäyttöinen. Havainnointitilanteet osoittivat kuitenkin sen, että ohjelma on jäänyt paperilaskujen aikaan.

”Todella paljon paperisten laskujen käsittelyä, kopiointia ja arkistointia!” (28.11.2014)

Ostoreskontran lopulliset kehittämissuositukset tehtiin kuvauskategorian (taulukko 2) pohjalta joulukuussa 2014.

1. Uudessa ohjelmassa pitäisi olla mahdollisuus vastaanottaa sähköisiä ostolaskuja. Jos paperilaskuja vastaanotettaisiin edelleen, ohjelmassa tulisi olla mahdollisuus tallentaa ostolaskut järjestelmään esimerkiksi skannaamalla.
2. Suoritukset maksetuista laskuista tulisi pysyä kirjaamaan järjestelmään välittömästi laskun lähdettyä maksuun. Tavoitteena on, että paperilla tehtävää työtä vähennettäisiin kaikilta osin. Tällöin myöskään ostolaskujen järjestysnumeroita ei tarvitsisi kirjoittaa

enää kuitteihin maksamisen jälkeen eikä tositenumeroita tiliotteille maksujen kirjaamisen jälkeen.

3. Laskujen säilytys tulisi saada helpommaksi. Ostolaskuja on säilytetty fyysisesti esillä ennen maksua ja mapeissa maksamisen jälkeen. Vuosien saatossa kertyvät laskut vievät paljon tilaa, ja jälkeinpäin niitä on haasteellista etsiä. Laskujen ollessa tallennettuina järjestelmään niiden etsiminen mahdollista myöhempää tarkastelua varten helpottuisi, eivätkä laskut tarvitsisi erillistä säilytystilaa.
4. Kuukausittain on tulostettu paljon materiaalia paperille kirjanpitoa varten, eivätkä tiedot tallennu koneelle. Jatkossa raportteja tulisi pystyä seuraamaan takautuvasti, ja ne tulisi voida lähettää pääkirjanpitäjälle suoraan ohjelmasta.

5.3.3 Myyntireskontran havainnointi ja kehittämisehdotukset

Myyntireskontraa havainnoidessa huomio kohdistui esimerkiksi myyntilaskujen lähettämistapaan. Havainnointien aikana ja heti niiden jälkeen koottiin kuvauskategoria kehittämiskohteisiin vaikuttavista tekijöistä (taulukko 3).

Taulukko 3. Kuvauskategoria myyntireskontran kehittämiskohteisiin vaikuttavista tekijöistä.

Merkityskategoria	Kehittämiskohteisiin vaikuttavat tekijät
Myyntilaskujen käsittely	<p>”Ensimmäisenä huomio kiinnittyy laskun ulkonäköön. Vaikka kaikki tarvittavat tiedot löytyvätkin laskupohjalta, on laskun ulkonäkö silti auttamatta vanhanaikaisen näköinen, eikä asiaa paranna se, että tulostus tapahtuu vanhalla tulostimella, joka suttaa mustetta laskun reunoille.” (3.12.2014)</p> <p>”Laskuja naputeltaessa tallennettujen asiakkaiden etsiminen on hankalaa. Jos asiakas on tallennettu esimerkiksi nimellä T:mi Esimerkki-Asiakas, ja haetaan tietoa nimellä EsimerkkiAsiakas, ei asiakasta löydy rekisteristä lainkaan. Muutenkin vanhojen laskujen selaaminen on hidasta, sillä näytölle tulostuu tietyltä asiakkaalta vain yksi lasku kerrallaan.” (3.12.2014)</p> <p>”Eräpäivää ei voi siirtää jälkikäteen asiakkaan näin halutessa.” (4.12.2014)</p> <p>”Laskuja tehdessä tilit täytyy tarkistaa paperisesta tilikartasta. Niitä ei voi valita suoraan ohjelmasta.” (8.12.2014)</p>
Laskujen lähettäminen	<p>”Laskut lähtevät paperisena. Jos asiakas haluaa e-laskun, täytyy paperilasku ensin tulostaa, jonka jälkeen se skannataan ja tallennetaan toiselle tietokoneelle ja lähetetään sähköpostilla eteenpäin.” (3.12.2014)</p> <p>”Pankista saapuvat Finvoice-pyyntö arkistoidaan laatikkoon, koska niitä ei voi syöttää koneelle ollenkaan. Laskuja ei voi toimittaa verkkolaskuina, eikä asiakas pysty hoitamaan suorituksiaan suoramaksuina.” (4.12.2014)</p>
Myyntisaamisten seuranta ja suorituksen merkintä	<p>”Suoritukset kirjautuvat myyntireskontraan automaattisesti vain osittain. Tällöin työntekijän täytyy muistaa käydä laittamassa pyyntö koneelle saapuneiden suorituksien kirjaamisesta. Tiedot eivät tule ohjelmaan suoraan pankista.” (11.12.2014)</p>
Raportointi kirjanpitoon	<p>”Kirjanpitoon tulostetaan paperiset raportit avoimista myyntilaskuista sekä saapuneista suorituksista. Raportit eivät tallennu myyntilaskuissakaan mihinkään, vaan paperiset raportit arkistoidaan mappeihin.” (28.11.2014)</p>

Mietittäessä myyntireskontran kehittämisehdotuksia huomattiin, että myyntireskontrassa on useita pienempiä kokonaisuuksia, jotka tarvitsevat parannusta.

”Nykyaikana ei enää pitäisi vaihtaa tulostushetkellä markkoja euroiksi. Tässäkin on samaa ongelmaa kuin ostoreskontrassa: käsitellään vain paperilaskuja, mutta ei voida vastata yritysten haasteisiin lähettää verkkolaskuja.” (16.12.2014)

Myyntireskontran kehittämisehdotukset laadittiin kuvauskategorian (taulukko 3) pohjalta joulukuussa 2014.

1. Laskujen ulkonäköön tulee kiinnittää jatkossa erityistä huomiota. Kustannus Oy Puolangan DTP:ssä panostetaan laadukkaisiin tulosteisiin. Tämän takia yrityksen oman imagon täytyy olla edustava, jota eivät tue laskut, joiden ulkonäkö on viime vuosittain puolelta. Ei ole enää asianmukaista tulostaa laskuja ohjelmalla, mikä kysyy tulostusvaiheessa, onko käytössä matriisitulostin, ja haluatko käyttää tulostuksessa markka- vai eurovaluuttaa. Laskujen ulkonäkö voidaan kokea yrityksen imagokysymykseksi, mikä vaikuttaa suoraan tuotteiden, erityisesti painotuotteiden markkinointiin. Media-alan yrityksen imagoa ei paranna se, että laskut näyttävät matriisitulostimella tulostetuilta ja reunoista suttuisilta.
2. Asiakastietojen etsintä pitäisi saada helpommaksi. Ei riitä, että asiakkaan tietoja voidaan etsiä pelkästään nimen tai laskunumeron perusteella. Asiakkaan tietoja tulisi voida etsiä siten, että kirjoitetaan esimerkiksi osa henkilön tai yrityksen nimestä tai vaikkapa laskutusosoite. Jatkossa olisi hyvä, jos näytöltä voisi tarkastella kaikkia asiakkaalle tehtyjä laskuja.
3. Laskun muokkaus eräpäivän suhteen tulisi olla mahdollista asiakkaan niin halutessa.
4. Tilikartta tulisi olla mahdollisuuksien mukaan ohjelmassa nähtävillä ja tilit pitäisi pystyä valitsemaan suoraan valikoista laskua tehtäessä. Vanhaa ohjelmaa käytettäessä käyttäjän on vaikeaa muistaa tilejä ulkoa, ja tällöin joudutaan turvautumaan paperille tulostettuun tilikarttaan.
5. Käyttöön tulisi saada paperilaskun lisäksi myös muita mahdollisuuksia lähettää laskuja. Ideaalisinta olisi, että verkkolaskut voisi lähettää suoraan ohjelmasta ilman, että esimerkiksi sähköpostilaskua tarvitsee ensin skannata tavallisesta paperilaskusta ja vastaus sen jälkeen lähettää loppuasiakkaalle. Useat yritykset ovat lopettaneet paperilaskujen vastaanottamisen ja siirtyneet verkkolaskutukseen, joten tämän kohdan parantaminen olisi myyntireskontran kannalta kaikkein oleellisin asia.

6. Suorituskirjaukset olisi hyvä saada ohjelmaan suoraan pankista ilman, että suorituksia tarvitsee kirjata itse laskujen kohdalle. Automatiikka varmistaisi sen, että unohduksia ei tulisi.
7. Kuukausiraportointia koskee sama asia kuin ostoreskontrankin puolella. Raportteja ei pitäisi jatkossa enää tulostaa paperille ja arkistoida mappeihin vaan ne tulisi pystyä lähettämään pääkirjanpitäjälle suoraan ohjelmasta.

Kehittämissuunnitelmia mietittäessä törmättiin lisäksi tietoturvariskeihin. Mitä enemmän tietoa arkistoidaan ja säilytetään mapeissa, sitä enemmän tulee riskejä tietojen joutumisesta väärin käsiin. Muita tärkeimpiä syitä ohjelman vaihtamiseen olivat sen vanhanaikaisuus ja ohjelmistokehityksen ja -päivityksen päättyminen.

Havaintojen mukaan ohjelmaa ei ole päivitetty uudempiin osittain muutosvastarinnan, jossa lopulta on kyse luopumisen tuskasta sekä tuttuun asioiden menettämisestä ja taakse jättämisestä, vuoksi. Yrityksessä oli totuttu käyttämään pitkään samaa ohjelmaa, ja koska sen käyttäminen oli koettu helpoksi, havaittavissa oli näkemyseroja muutoksen tarpeellisuudesta.

5.4 Ohjelmistojen valinta ja käyttöönotto

Tilajarekisteri ja taloushallinto-ohjelma päätettiin valita eriaikaisesti, jotta niiden käyttöönotto sujuisi hallitusti. Uusia ohjelmia alettiin etsiä syksyllä 2014, koska tiedossa oli, että prosessi tulee olemaan pitkä, eikä päätöstä voida tehdä kevyin perustein.

Ohjelmistovaihdossa edettiin PROPER-mallin mukaisesti. Aluksi valmistauduttiin muutosvalmiuksien aikaansaamiseen. Ohjelmien valinnassa huomioitiin avainhenkilöiden osaaminen, yrityksen tapa toimia sekä motivaatio eli se, mihin muutoksella pyrittäisiin. Tämän jälkeen keskityttiin uusien rakenteiden ja järjestelmien toteutusvaiheeseen, ja viimeiseksi vuorossa oli siirtymävaiheen hallinta. Viimeiseen vaiheeseen kuului vanhan toimintamallin hallittu alasajo sekä uuden toimintamallin rinnakkaisajo siirtymävaiheen ajan.

Prosessi suoritettiin projektinomaisesti huolimatta siitä, että Kustannus Oy Puolangan DTP:ssä ei perustettu erillistä projektiryhmää ohjelmien valintaa ja käyttöönottoa varten. Syksyllä 2014 ohjelmien käyttöönotolle suunniteltiin alkamisajankohta ja suunniteltu päättymis-

ajankohta eli aikataulu. Tämän pohjalta aloitettiin eri ohjelmien testaus, koska tulevan tuotoksen laatu ja ominaisuudet kiinnostavat yritystä tulevaisuutta ajatellen. Myös ohjelmien käyttöönoton jälkeistä tukea ja sen saatavuutta pidettiin tärkeinä kriteereinä ohjelmien valinnassa. Ohjelmien käyttöönotto sisälsi lisäksi tietojärjestelmän asennuksen toimintaympäristöön ja henkilöstön koulutuksen, hyväksyntätestauksen, tietokonvertoinnin ja liitännät muihin järjestelmiin.

Oleellinen osa projektia oli myös resurssien arvioiminen etukäteen siten, että ne riittäisivät projektin päättymiseen saakka. Suunnitteluvaiheessa ohjelmistojen valinnoille asetettiin tavoitteet, koska projektit toteutetaan aina määrätyn tavoitteen saavuttamiseksi. Ohjelmien käyttöönotto haluttiin suorittaa kertasiirtymisenä, mutta kuitenkin siten, että uutta ja vanhaa menetelmää käytettiin jonkin aikaa rinnakkain. Tämä tehtiin erityisesti asiakastietojen siirtämisen ja päivittämisen takia, koska tietojen tarkastamista suoritettiin uuden ja vanhan ohjelman välillä. Rinnakkain käyttöön päädyttiin myös siksi, että taloushallinto-ohjelma päätettiin ottaa käyttöön kesken tilikauden. Tällöin vanhassa ohjelmassa olevat avoimet myyntisaamiset pystyttäisiin kirjaamaan suoritetuiksi vielä vanhaan järjestelmään vuoden 2015 ajan.

Uusi tilaajarekisteriohjelma haluttiin ottaa käyttöön tammikuussa 2015, jotta tilauslaskutus käynnistyisi uudesta ohjelmasta heti vuoden alusta lähtien. Jotta tämä olisi ollut mahdollista tiukan aikataulun vuoksi, yrityksen toimitusjohtaja etsi sopivaa ohjelmaa heti projektin alkumetreiltä lähtien. Käyttöön valikoitui suhteellisen vähän aikaa markkinoilla ollut tilaajarekisteri. Sen valintaan vaikuttivat hyvin saatavilla oleva henkilökohtainen apu, koulutukset, ohjelman sisältö ja käytettävyys.

Valitun tilaajarekisterin koulutukset suoritettiin neljässä eri osassa. Vuoden 2014 puolella ohjelman edustaja koulutti ohjelman käyttöä Puolangalla. Heti koulutuksen jälkeen lehden tilaajatiedot pystyttiin syöttämään uuteen ohjelmaan. Tietojen siirron jälkeen suoritettiin vielä kolme erillistä koulutusta Oulussa alkuvuodesta 2015, jolloin perehdyttiin ohjelman eri toimintoihin syvällisemmin. Näitä toimintoja olivat esimerkiksi osoitetuotanto, kimputusrekisterin luominen sekä raportointi.

Kaikkien tilaajien tiedot oli syötetty ohjelmaan jo tammikuussa 2015, jolloin tilaajarekisteri saatiin käyttöön aikataulun mukaisesti. Sen rinnalla käytettiin vielä vanhaa ohjelmaa, koska mahdolliset riskit kuten väärin tallennetut tiedot, haluttiin minimoida ennen laskutuksen käyn-

nistystä. Osoitetiedot ajettiin sekä vanhasta että uudesta ohjelmasta, ja niiden lisäksi myös tilaustietoja vertailtiin toisiinsa kunnes kaikki tiedot voitiin todeta yhteneväiseksi. Helmikuussa käynnistettiin laskutus uudesta ohjelmasta. Laskuttajaksi valittiin tuolloin kolmas osapuoli, koska laskutusta ei olisi ollut käytännöllistä ottaa enää tässä vaiheessa vanhaan taloushallinto-ohjelmaan. Lisäksi uuden taloushallinto-ohjelman käyttöönotosta ei ollut vielä varmuutta, joten yritys ei halunnut riskeerata sitä, että tilauslaskutus olisi myöhästynyt useammalla kuukaudella.

Osoitetiedot lähetettiin painotaloon aluksi vanhasta ohjelmasta, koska uuden ohjelman kimputusrekisterin luominen aloitettiin maaliskuun alussa. Ilman Postin vaatimia osoitekimppuja lehdet eivät ohjautu oikeisiin osoitteisiin. Kimputusrekisterin tekeminen vaati sen, että jokainen osoite täytyi kohdistaa etukäteen tehtyihin piireihin. Piirit muodostuvat kunnista tai kaupungeista, joihin tietyn alueen postit jaetaan. Esimerkiksi Helsingin alueella voi olla useita piirejä, joihin kohdistetaan eri kaupunginosiin menevät lehdet, kun taas Kustannus Oy Puolangan DTP:n kotipaikkakunnalla Puolangalla on vain yksi piiri, johon kohdistetaan kaikki Puolangan kunnan alueella sijaitsevat tilausosoitteet. Piirien ja osoitteiden kohdistuksen tarkoituksena on helpottaa ja nopeuttaa postin jakelua.

Uuden tilaajarekisterin kimputusrekisteriä verrattiin vanhan ohjelman kimputusrekisteriin useaan otteeseen maaliskuussa. Virheiden korjausten jälkeen painotalossa tehtiin vielä uuden ja vanhan osoiterekisterin vertausta ja testattiin uutta rekisteriä ennen sen varsinaista käyttöönottoa. Testaus oli yksi tärkeimmistä projektin osa-alueista, koska ilman sitä kimputusrekisteri ei olisi onnistunut täysin virheittä heti ensimmäisellä kerralla. Testaus mahdollisti myös sen, että siirryttäessä lähettämään osoitteet painoon uudesta järjestelmästä, lähes kaikki lehdet menivät kerralla oikeille tilaajille ja oikeisiin osoitteisiin.

Tilaajarekisteri saatiin kokonaisuudessaan käyttöön huhtikuussa, ja vanha tilaajarekisteri otettiin pois käytöstä kaksi kuukautta myöhemmin. Uuden tilaajarekisterin käyttöönoton jälkeen suoritettiin ohjelman käytön koulutusta noin kuukauden ajan, minkä jälkeen ohjelmaa käyttämään opetettu henkilö käytti sitä itsenäisesti viisi viikkoa.

Uutta taloushallinto-ohjelmaa alettiin etsiä tammikuussa 2015, mutta valinta osoittautui yllättävän haasteelliseksi. Pilvipalveluina toteutettavia taloushallinto-ohjelmia oli tarjolla paljon, mutta sellaista, joka olisi vastannut Kustannus Oy Puolangan DTP:n tarpeita, oli haasteelli-

sempaa löytää. Jo pienet puutteet ohjelman sisällössä karsivat monia ohjelmia pois ehdokaslistalta. Testaukseen asti päätyi kolme ohjelmaa, joista yksi oli sellainen, jonka avulla yritys pystyisi huolehtimaan kaikesta kirjanpitoon ja laskutuksiin liittyvistä asioista tulevaisuudessa. Ohjelman valintaan vaikuttivat erityisesti etukäteen mietityt kehittämiskohteet, jotka olivat uuden ohjelman vaatimuksena. Taloushallinto-ohjelma oli tarkoitus ottaa käyttöön kesä-heinäkuussa 2015, mutta ohjelman käyttöön liittyvien koulutusten sekä myös kesälomien takia se saatiin käyttöön vasta syyskuussa.

Syyskuun alussa aloitettiin testaus, jonka aikana tehtiin tarvittavat tietojen konversiot sekä luotiin asiakaskohtaisia tietoja järjestelmään ennen varsinaista käyttöönottoa. Lisäksi suoritettiin loppukäyttäjäkoulutus, jolloin yritykseen tuli kouluttaja Oulusta opastamaan ohjelman käytössä. Koulutus sisälsi prototyypin katsauksen ja testauksen sekä koulutuksen liittyen kirjanpitoon, osto- ja myyntireskontraan sekä talousraportointiin. Testauksen ydinalueet olivat ohjelman käyttöliittymä, toiminnallisuus, käytettävyyys, suorituskyky ja raportointi.

Syyskuun aikana Kustannus Oy Puolangan DTP:n käytössä ollut tilikartta muokattiin uutta ohjelmaa varten, koska tilikartan voidaan sanoa toimivan talousraporttien pohjana ja sen kautta pystyy porautumaan tarkasti eri tilien tapahtumiin. Tilien sisältöjä muutettiin uuteen nykyaikaisempaan järjestykseen ja käyttämättömät tilit poistettiin kokonaan. Aikaisempaan ohjelmaan ei ollut mahdollista tallentaa esimerkiksi ostolaskuja kaikille arvonlisäveroryhmille, joten niitä varten avattiin uusia tilejä.

Koulutusten ja tilikartan muokkauksen jälkeen ohjelma saatiin käyttöön nopealla aikataululla. Tämän mahdollisti ohjelman käyttöönoton huolellinen valmistelu ennen varsinaista käyttöönottoa. Viimeinen käyttöönottovaihe sisälsi taloushallinto-ohjelman käytön koulutuksen. Vanha ohjelma on käytössä uuden ohjelman rinnalla vuoden 2015 loppuun saakka lähinnä siellä olevien vanhempien tietojen takia.

5.5 Haastattelujen toteuttaminen ja tulokset

Tässä opinnäytetyössä haastateltiin kahta henkilöä. Määrään vaikutti olennaisesti se, että kyseessä on pieni yritys eikä haastateltaviksi voitu valita ketä tahansa. Lisäksi haastateltavien henkilöiden täytyi olla selvillä esimerkiksi vanhan ohjelman käytöstä ja tarkoituksesta, jotta haastattelun tulokset olisivat mahdollisimman luotettavia.

Haastattelut suoritettiin 22.9.-30.10.2015 välisenä aikana. Haastateltavina olivat yrityksen pääkirjanpitäjä sekä henkilö, joka koulutettiin käyttämään uutta tilaajarekisteriä ja taloushallinto-ohjelmaa, mutta jolla oli kokemusta myös vanhemman ohjelman käytöstä.

5.5.1 Tilajarekisterin muutokset

Avoimessa haastattelussa käytiin läpi DOS-pohjaisen ohjelman käyttämistä niin tilaajarekisterin kuin taloushallinto-ohjelmankin osalta. Haastattelun aikana käsiteltiin sekä vanhan että uusien ohjelmien ominaispiirteitä ja vertailtiin ohjelmia.

Aiemmin käytössä olleen ja kehittämistehtävän myötä käyttöönotetun tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman päivityksillä on eroa noin 20 vuotta. Ohjelmien ikäeron huomasi erityisesti ensivaikutelmassa, joka koettiin haastattelun perusteella suureksi. Ensivaikutelma käytössä olleesta ohjelmasta voidaan kokea jopa terveyttä uhkaavaksi.

”Se herättää semmosen throwbackin sinne 2000-luvun alkuun, eli ohjelma antaa hirveän vaikean kuvan, se on monimutkainen, siinä on vanhaa kieltä ja särkee silmiä se musta pohja ja teksti, se vilikkuva nuoli on ihan kauhea, koska minulla on migreeni. Muutenkin se vilisevä näyttö on hankala!”

Siirtyminen uusien ohjelmien käyttäjäksi voi olla aluksi vaikeaa sellaiselle, joka on tottunut käyttämään vanhempia ohjelmia useamman vuoden ajan. Toisaalta nuorempi sukupolvi on tottunut käyttämään esimerkiksi Windows-pohjaisia ohjelmia, jollaisia molemmat käyttöönotetut ohjelmat olivat. Tällöin jolloin uusien ohjelmien käyttöliittymä on heille DOS-pohjaisia ohjelmia tutumpi. Tämän ansiosta uudet ohjelmat tuntuivat heti helpommilta, vaikka niitä ei olisi nähnyt koskaan aikaisemmin.

”Jos on tehny töitä tommosella vanahalla koneella, niin siitä on vaikea siirtyä nykyaikaisempaan ohjelmaan. Minäki pystysin muutaman viikon tauon jälkeen hyppäämään ja jatkamaan siitä tuolla uudella. Uutta ohjelmaa voi tutkia helpommin ja siinä voi oppia ilman että tekee peruuttamattomia virheitä.”

Ohjelmien käyttöliittymiä kuvailtiin toisistaan poikkeaviksi, koska DOS- ja Windows-käyttöjärjestelmät ovat ulkonäöltään erilaisia. DOS-pohjaisissa ohjelmissa porauduttiin syvemmälle

tiedostoihin valitsemalla näytöllä olevasta numeroilla merkitystä listasta se tiedosto, jota haluttiin tarkastella. Windows-pohjaisten ohjelmien käyttöliittymä sisältää usein yhden pääsivun, jossa on useita välilehtiä ja painikkeita, joiden avulla päästään haluttuun tiedostoon. Haastattelussa tuli esille myös se, että ohjelmissa käytetty sanasto on muuttunut vuosien aikana sekä tilaajarekisterissä että taloushallinto-ohjelmassa. Niin sanottua ”uudempaa kieltä” koettiin helpommaksi ymmärtää.

”Sillon kun mä näin ensimmäisen kerran sen (uuden) tilaajarekisterin, niin se vaikutti vähän sekavalta, koska sieltä lävähää kaikki esiin kerralla. Vanhassa on muutama välilehti ja sieltä aukeaa ne kaikki muut sivut. Tässä uudessa on kaikki aloitusnäytössä, mutta ne sanat kertoo enemmän kuin vanhassa. Se näyttää paljon nykyaikaisemmalta.”

Uuteen tilaajarekisteriin ja sen sisältöön perehdyttäessä huomattiin, että sekavuus oli vaihtunut lopulta selkeydeksi.

”Tilaajarekisterissä haku on yksinkertainen, asiakkaat löytää hyvin. Se on selkokiehinen. Muuta perusosoite tai muuta lomaosoite, niin niistä ymmärtää heti mitä ne tarkoittaa. Hyvä käyttää just sen takia kun se on niin selekeä.”

Sama koski taloushallinto-ohjelmaa. Ohjelman hakutoiminnot poikkesivat paljon entisestä, sillä nyt riitti, että esimerkiksi asiakastietoja voi etsiä esimerkiksi nimen tai osan nimestä, lähiosoitteen, asiakasnumeron tai laskunumeron perusteella. Aikaisemmin varsinaista hakukenttää ei ollut lainkaan, vaan asiakastietoja etsittiin kirjoittamalla kuluttaja- tai yritysasiakkaan koko nimi nimikenttään.

Vanhan ja uusien ohjelmien käytettävyydellä koettiin olevan suuri merkitys tehokkuuden kannalta tarkasteltuna. Käytettävyydessä on kyse kokonaisuudesta, joka määrittää, miten hyvin käyttäjät kykenevät käyttämään käytössään olevaa työvälinettä tehtäviensä suorittamiseen tiettyssä ympäristössä tavoitteidensa saavuttamiseen. Tarkasteltaessa käytettävyyttä kohteiksi valitaan käyttäjä, hänen työtehtävänsä, käytetyt työvälineet ja toimintaympäristö. Käytettävyyden mittareiksi osoitetaan tehokkuus, vaikuttavuus tai tuottavuus sekä lisäksi käyttäjän tyytyväisyys.

Haastattelun perusteella voidaan todeta, että vanhan ja uusien ohjelmien käytettävyydessä löydettiin suuria eroja. DOS-pohjaista ohjelmaa ei ole voinut päivittää vuosiin, joten sen käyttöä

häiritsi esimerkiksi vaikeasti hallittavissa oleva tulostaminen. Ohjelmasta ei voinut tulostaa raportteja uudella tulostimella, vaan tulostettaessa käytettiin vanhaa, ainoastaan tämän koneen käytössä olevaa tulostinta.

”Se (tulostaminen) on ihan liian vanhanaikaista. Se ei ole millään tapaa nopeaa tuon koneen ja tulostimen käyttö, koska tulostamisessa menee valehtelematta kolme tuntia jos yrität 30 arkkia tulostaa. Sitten se jumittaa ja tulostaa 150 semmosta mustesuttua ja puoliksi järsittyä paperia, jotka on ihan rutussa. Se ei ole ympäristöystävällistä.”

Ohjelmien ajan tasalla pysyminen päivittämisen ansiosta koettiin olevan yksi sen tärkeimmistä vaatimuksista.

”Eri heleppoa, kun voi valita, millä tulostimella raportit ja muut tiedot tulostaa. Ei sitä pitäis enää joutua miettimään, tulostaako kone kaikkea ja jos tulostaa niin onko jälki semmosta kun pitääkin.”

Käytettävyydestä löydettiin myös muita eroja kuin eroavaisuudet käyttöliittymissä sekä päivitysmahdollisuuksissa. DOS-pohjaisen ohjelman käyttäminen koettiin monimutkaiseksi osittain sen vanhan kielen, osittain vanhanaikaisuuden vuoksi.

”Tuon vanhan ohjelman käyttöä ei opi helposti. Se on niin monimutkainen. Ehkä se monimutkaisuus johtuu siitä vanhanaikaisuudesta, ja siitä, että siinä on niin erilainen kieli kuin uusissa ohjelmissa on. Se on hidasta, mittään ei löyvä, ei vaikka kuinka kaivelis. Sitte siinä joutuu niitä omia temppuja tekemään. Niinku se, että haluatko tulostaa heti, ja kun painaa K:n, niin mittään ei tapahu. Pittää tulostaa sitä eri kautta.”

Uuden tilaajarekisterin ja uuden taloushallinto-ohjelman käytettävyys koettiin sen sijaan käytäjäystävällisemmäksi, koska niissä käytetty kieli oli uudenaikaista ja toisaalta myös toiminnot olivat helpommin löydettävissä.

”Se oli heti alakuun semmonen, että olisin löytänyt itekkin niitä toimintoja sieltä jos ei olis ollut kettään neuvomassa. Se ei tarvi niin paljon opastusta kuin joku vanahempi. Kieli on nykyaikaisempaa.”

Vanhemmassa ohjelmassa todettiin jo havainnoinnin aikana puuttuvan painikkeet, kuten ”muuta”, ”poista” ja ”tallenna”. Painikkeiden puuttumisen koettiin aiheuttaneen ikäviä tilanteita esimerkiksi osoitteiden muutostilanteissa. Eteen oli tullut tilanteita, jolloin käyttäjä oli huomaamattaan muuttanut asiakastietoja.

”Asiakastietojen hallinta oli aiemmin sekavaa. Tietoja voi muuttaa niin heleposti eikä sitä sitten välttämättä huomaa, ja ne kuitenkin tallentuu vaikka sitä ei tallenna. Jos kirjoittaa päälle, niin tiedot tallentuu siihen. Asiakastietojen haku, siinä haussa ei ollut mitään ongelmaa kun vaan muisti, ettei vaiha sinne mitään tietoja. Pitää sen olla semmoinen systeemi, että ei tuu tilannetta, jossa ite ei huomaa muuttaneensa jonkun tilaajan osoitetta tai nimeä.”

Windows-pohjaisissa ohjelmissa painikkeet ovat lähes itsestäänselvyksiä. Käytettäessä tällaista ohjelmaa huomattiin, että painikkeet nopeuttivat työskentelyä ohjelman parissa, ja virhetilanteet vähentyivät.

”Ja koska siellä on ne painikkeet ni se on nopeampaa. Se on selkeä, löytää kaikki heleposti.”

Avun saaminen ongelmatilanteissa koettiin tärkeäksi. Käytettäessä ohjelmaa, jossa ei ole mahdollisuutta etsiä apua esimerkiksi online-helpistä, jouduttiin usein turvautumaan ohjelman entiseen käyttäjään. Tätä ei koettu kuitenkaan pidemmän päälle hyväksi ratkaisuksi, sillä joskus työskentelyä voi nopeuttaa se, että ongelmiin on saatavilla apua välittömästi joko online-helpistä tai soittamalla ohjelmiston toimittajan asiakaspalveluun.

”Jos jotakin ei löyvä, niin ehtii helpistä. Entiseen ohjelmaan ei oo mitään nettisivustoa, mistä vois kysyä apua. Tuoki on hyvä, että pystyy itsenäisesti kahtomaan eikä tarvii soittaa tai laittaa sähköpostia kellekään, ni ne tiedot löytyy helepommin.”

Tilausrekisterin osalta eroavaisuuksia löydettiin myös asiakkaiden osoite- ja tilaustietojen muutostilanteissa. Muutostilanteissa korostuivat erityisesti virheiden mahdollisuus sekä paperilla tehtävän työn määrä. Henkilötietolain (1999, 2:5§) mukaan rekisterinpitäjän tulee käsitellä henkilötietoja laillisesti, noudattaa huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa. Tiedot pysyvät paremmin turvassa silloin, kun ne ovat ainoastaan ohjelmassa salasanojen takana. Jos tietoja säilytetään kansioissa, on olemassa aina mahdollisuus, että tiedot joutuvatkin väärin käsiin. Jo tämän takia on hyvä, että kansioissa olevaa tietoa olisi mahdollisimman vähän.

”Vanaha ohjelma ei hallihe sitä, että siihen voisi syöttää (osoitteen muutoksen) loppupäivää, jos se on jo tiedossa. Piti muistaa kirjoittaa kaikki käsin, ja ne lomaosoitteet pitää muistaa muuttaa ite. Kun erehtyi laittamaan väärään kohtaan kansiota jonkun paperin, niin sen ehtiminen oli ihan hirveää. Uudessa ohjelmassa ei tarvi muistaa, niin se on jo paljon iteltä pois.”

Uuden tilaajarekisterin etuna koettiin, että paperilla tehtävä työ väheni huomattavasti. Esimerkiksi lomaosoitteita ei tarvinnut muistaa muuttaa enää kesän lopulla järjestelmään, koska väliaikaisen osoitteenmuutoksen alku- ja päättymispäivämäärän pystyi tallentamaan ohjelmaan heti asiakkaan ilmoitettua ne.

”Lomaosoitteiden laittaminen sujui tosi helposti. Se on tosi tärkeää, että näkee osoitteen kohdalla joka viikon, minne on mennyt lehti. Osoitteet ei häviä sieltä mihinkään niinku toisesta ohjelmasta, eli sieltä voi tarkistella omia virheitään ja korjata niitä.”

Vain oikein suoritettu kimputus varmistaa sen, että lehdet menevät perille oikeaan aikaan. Näin ollen kimputustietojen oikeellisuudella on suuri merkitys sen onnistumisen kannalta. Osoitustuotannon ja kimputusrekisterin huomattiin vaativan erityistä tarkkaavaisuutta varsinkin vanhemmassa ohjelmassa, koska siinä oli suurempi riski tehdä virheitä esimerkiksi asiakastietojen muutostilanteissa. Aikaisemmin kimputustietojen hallintaa vaikeutti se, että ohjelmasta puuttui automatiikka. Tällöin osoitteenmuutostilanteissa tuli tarkistaa osoitteelle kuuluva kimppunumero paperisesta luettelosta, ja kirjata se itse tilaajan tietoihin, jotta lehti menisi perille.

”Se, että siihen pitää muuttaa ne kimputukset sun muut tarkasti, että ne (kimppunumerot) ei mee automaattisesti siihen. Se käsin syöttäminen ja muistaminen ja eri ma-peista kahtominen on hitainta tuossa ohjelmassa, kun joutuu käyttämään monta eri kansiota ja taskua ja paperipinkkaa. Sekin, että kun joutuu selaamaan kimputustietoja vanhasta nivaskasta aina kun jonkun osoite muuttuu.”

Käyttöön otettu tilaajarekisteri sisältää enemmän automatiikkaa. Kimputusrekisteri tehtiin testausvaiheessa valmiiksi, jonka ansiosta ohjelma päivittää jokaisen tilaajan kohdalle oikean kimppunumeron osoitetta lisättäessä tai muutettaessa. Tämän ansiosta tehtäessä esimerkiksi uutta tilausta tai osoitteenmuutosta kimppunumeroa ei tarvitse tarkistaa erikseen, vaan ohjelma päivittää sen automaattisesti tilaajien kohdalle.

Osoitetuotanto ja osoitteiden lähetys painoon koettiin vanhasta ohjelmasta haasteelliseksi lähinnä sähköpostin puuttumisen takia.

”Se oli ihan älyttömän isotöistä ja hiasta. Se vie aikaa ja sit se osoitetuotanto oli mutkien takana tuossa vanhassa. Sähköposti olis ollut aika hyvä, niin ei olis tarvinnut siirtää osoitteita toiselle koneelle. Jos ei olis ollut tuota toista tietokonetta käytössä, niin ei tuon ohjelman kanssa pärjäis.”

Automatiikka näkyy uudessa tilaajarekisterissä myös osoitetuotannossa. Tämän takia osoitetuotannon erilaisuus vanhaan käytäntöön verrattuna koettiin alussa vaikeaksi, koska raportit otettiin eri tavalla kuin aikaisemmin.

”Postitus tuntui aluksi monimutkaiselta, mutta kun alkoi ymmärtää, mitä se ohjelma tässä tekkee, niin sitte se tuntui helpolta. Uudessa ohjelmassa tiedot löytää helpommin ja siinä tuhlaantuu vaan aikaa tuossa vanhassa.”

Yritys hoiti itse aikaisemmin tilauksien laskutuksen. Tilauslaskutus siirrettiin kuitenkin kolmannen osapuolen hoidettavaksi ohjelmakonversioiden ajaksi. Tämä johtui siitä, että tilauslaskutusta ei kannattanut ottaa enää vanhaan ohjelmaan, eikä uuden taloushallinto-ohjelman käyttöönoton ajankohdasta ollut vielä tilaajarekisterin käyttöönoton aikana varmuutta. Myös tilauslaskutusten raportointi kulkeutuu toistaiseksi automaattisesti kirjanpitäjälle. Tilauslaskutuksen siirtämisessä muualle huomattiin kuitenkin olevan parantamisen varaa.

”Koska laskut lähtevät automaattisesti, niin se oli vähän sekava. Laskut pitäisi lähteä edelleen täältä, koska siinä pystyy hallitsemaan paljon paremmin sen laskujen lähettämisen. Kontrolli olis meillä.”

Aikaisemmin yrityksellä ei ole ollut mahdollisuutta lähettää tilauslaskuja verkkolaskuina, koska palvelujen sähköistäminen on ollut, ja on edelleen, joskus erittäin vaativaa. Markkinat ovat kuitenkin kehittyneet, ja esteet verkkolaskutukseen siirtymisen suhteen ovat jo osittain poistuneet, tai ainakin ne ovat madaltuneet merkittävästi. Eri operaattoreina toimivat pankit ovat julkaisseet Finvoice-standardiin perustuvat verkkolaskupalvelunsa. Verkkolaskutus on tullut asiakkaille nopeasti tutuksi, ja samalla kuluttajat ovat tulleet verkkolaskujen piiriin. Suoramaksut helpottavat erityisesti sellaisten asiakkaiden toimintaa, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää esimerkiksi verkkopankkia laskujensa maksamiseen. Verkkolaskutuksen mahdollisuus koettiin sekä tilaajarekisterin että taloushallinto-ohjelman osalta erittäin positiivisena asiana.

”Ihmiset haluaa e-laskuja ja se on ympäristöystävällisempää lähettää verkkolaskuja. Seki antaa aika vanhanaikaisen kuvan, jos tällaisesta nykyaikaisesta paikallislehdestä lähtee vain paperilaskuja.”

Haastattelun aikana pohdittiin, mitkä muutokset vaikuttavat eniten yrityksen tilaajarekisterin asiakastietojen hallintaan ja laskutukseen. Vastauksissa päädyttiin ohjelman päivitettävyyteen, uskottavuuteen, nopeuteen ja nykyaikaisuuteen kuten verkkolaskutukseen.

”Helpompi käytettävyys. Paremmat ja enemmän kertovat aloitusnäytöt, missä on kaikki palkit, missä mitäkin tapahtuu. Kieli nykyaikaisempaa, tiedot on siellä ohjelmassa eikä tarvi plärätä mapeista ja papereista, joihin on kirjoitettu ihan kaikki kahenkymmenen vuoden ajan käsin ja koneella. Nopeus. Ja semmonen niinku tietystä rajoin automaattisesti toimivat toiminnot. Ja seki, että löytää niin helposti apua siihen ohjelmaan. Uskottavuus!”

Pilvipalveluihin siirtymisellä koettiin olevan suuri merkitys koneeseen liittyvien riskien kannalta. Kesän kynnyksellä vanha tietokone alkoi osoittaa merkkejä komponenttien hajoamisesta, ja haastattelussa nousi esille kysymys siitä, pelottiko koneen mahdollinen hajoaminen.

”Koko ajan! Ihan koko ajan! Pieninkään rasahus joka siitä koneesta kuulu, sai sydämen pomppaamaan kurkkuun.”

Nykyaikaisiin ohjelmiin siirtyminen ei ole kuitenkaan tae siitä, että niiden käyttäminen olisi helppoa kaikille.

”Se että tietääkö mittään niistä asioista (tilaajarekisteristä) ja mitä on tottunut käyttämään. Se vaikuttaa paljon.”

5.5.2 Taloushallinto-ohjelman muutokset

Taloushallinto-ohjelman vaihdoksesta suoritettiin lisäksi puolistrukturoitu haastattelu, jossa haastattelun kohteena oli lähes kaksikymmentä vuotta Kustannus Oy Puolangan DTP:n pääkirjanpitäjänä toiminut henkilö. Pääpaino haastattelussa oli siinä, kuinka raportointi muuttuu ohjelman siirtyessä pilvipalveluun. Haastattelussa selvisi, että pääkirjanpitäjän siirtyi käyttä-

mään pilvipalveluja saavuttaakseen synergiaetua oman ja asiakkaittensa työn jakamisen suhteen. Synergialla tarkoitetaan kahden tai useamman vaikuttavan tekijän kumuloivaa yhteisvaikutusta, jolla pyritään saamaan esimerkiksi kustannussäästöjä.

”Eli miksi tehdä päällekkäistä työtä kun asiakas on kuitenkin käsitellyt esim ostolaskut jo kertaalleen lähettämällä ne pankkiin.”

Audit trailin eli katkeamattoman kirjausketjun vahvistamiseksi kirjaukset tulee tehdä siten, että niiden yhteys taseeseen, tuotto- ja kululaskelmaan sekä talousarvion toteutumalaskelmaan voidaan todeta vaikeuksitta. Kirjanpidossa on näin ollen voitava tositteesta lähtien seurata yksittäisen kirjanpito tapahtuman käsittelyä aina tilille merkintään saakka. Lisäksi on pystyttävä näkemään, kuinka mitään tiliä on käsitelty tilinpäätöksessä. Vanhan, eli niin sanotun perinteisen kirjanpito-ohjelman aikana kirjanpitoaineiston käsittely on vaatinut paljon käsin tehtävää työtä, ja samalla on täytynyt huolehtia siitä, että audit trailin eri vaiheet toteutuvat.

Työvaiheet ovat sisältäneet

”aineiston mapitus, numerointi, pääkirjanpidon tallentaminen, reskontran ulkopuolisten taseen tilien täsmäytykset, tilausmaksujaksotukset, raporttien lähettäminen, ostolaskujen tiliöintien tarkastaminen.”

Pitkä työura kirjanpidon parissa on kuitenkin helpottanut kirjanpitoaineiston käsittelyä, sillä

”DTP:n juoksevaa kk-kirjanpitoa on aina ollut mukava tehdä, koska varsinaisesti myynti- ja ostoreskontrasta ei ole tarvinnut huolehtia. Ne ovat pääsääntöisesti täsmänneet aina.”

Toisaalta haasteitakin on ollut.

”Ostolaskujen kirjausten tarkastaminen on ollut välillä haastavaa liittyen muun muassa vuosikuluihin ja aktivoitaviin hankintoihin. Tilinpäätöstyössä vaativaa on verotuksellisesti eri tulolajien (EVL / TVL) välinen käsittely.”

Haastattelussa tuli ilmi, että ohjelman vaihtamisesta saadut hyödyt tukevat teoriaa sähköisen taloushallinnon automaation lisääntymisestä. Järjestelmän avulla tiedot myyntilaskuista, ostolaskuista ja tilioitteista siirtyvät kirjanpitoon automaattisesti. Toinen merkittävä ero perinte-

sessä ja sähköisessä taloushallinnossa koetaan liittyvän kirjanpidon kuukausiraporttien käsitte-
lyyn. Perinteisessä kirjanpidossa kirjanpitäjä voi tarkastaa kuukausiraportteja vasta edellisen
kuukauden päätyttyä, kun taas sähköinen taloushallinto mahdollistaa tietojen monipuolisen
seurannan jo kuluvan kuukauden aikana. Tämä koettiin suurimmaksi perinteisen ja sähköisen
taloushallinnon eroksi myös haastattelun perusteella, mutta se edellyttää myös yritykseltä tie-
tynlaisia odotuksia jatkoon suhteen.

”Sähköisessä taloushallinnossa paperisen aineiston olennainen väheneminen, työn pe-
rusteltu jakaminen asiakkaan ja tilitoimiston kesken. Sähköinen taloushallinto mahdol-
listaa mahdollisimman reaaliaikaisen tiedon siitä missä mennään. Se myös tavallaan
edellyttää asiakkailta aktiivisempaa mielenkiintoa raportointia kohtaan.”

Tilinpäätös on yrityksen tärkein laskelma. Tilinpäätös käsittää tuloslaskelman, joka kuvaa tu-
loksen muodostumista, sekä tilinpäätöspäivän taloudellista asemaa kuvaavan taseen. Infor-
mointilaskelmista tavallisimpia ovat palkkalaskelmat ennakonpidätyksistä ja sosiaaliturvamak-
suista sekä arvonalisälaskelmat. Myös tämän vaiheen koettiin muuttuvan helpommaksi pilvipal-
veluihin siirtymisen myötä.

”Kuten mainitsin niin sähköinen taloushallinto kuitenkin mahdollistaa myös oma-
aloitteisen raporttien seurannan vaikka päivittäin. Se mahdollistaa mahdollisimman rea-
aaliaikaisen tiedon kehityksestä.”

Käytännön hyöty taloushallinto-ohjelman uudistamisen vaikutuksessa Kustannus Oy Puolan-
gan DTP:n kirjanpidon hallintaan ja raportointiin näkyi haastattelun perusteella nimenomaan
reaaliaikaisessa tietojen seuraamisessa.

”Se mahdollistaa oman työn jakamisen pitkin kuukautta. Aiemmin kirjanpito on val-
mistunut kahden tai kolmen viikon viiveellä mutta oman työtilanteen salliessa kirjan-
pitoa voi jatkossa käytännössä tehdä vaikka päivittäin. Liikekirjurin tilikartta mahdol-
listaa myös paremmin tuloslaskelman kululajikohtaisen seurannan.”

Toinen tärkeistä vaikutuksista kirjanpidon hallintaan ja raportointiin liittyen koettiin olevan
aineiston käsittely ajasta tai paikasta riippumatta.

”Ensinnäkään kirjanpitoaineistoa ei tarvitse hakea enää postista. Jatkossa paperisena
saapuu enää kassapäätöskirjan aineisto ja kirjanpidon voin tehdä niin toimistolta kuin ko-

toa käsinkin. Ostolaskujen taannehtiva tarkastaminenkin helpottuu kun kaikkien ostolaskujen liitteenä on skannattu lasku tai sitten lasku on jo alun perin saapunut sähköisenä Finvoicena.”

5.5.3 Kehittämistyön vaikutukset tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman hallintaan

Haastatteluista saatujen vastauksien perusteella etsittiin vastausta varsinaisiin tutkimuskysymyksiin: Miten tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman uudistaminen vaikuttavat yrityksen asiakastietojen hallintaan ja kirjanpidon hallintaan ja raportointiin? Osa vaikutuksista oli samoja molempien ohjelmien osalta.

- Nykyaikainen käyttöliittymä mahdollistaa nopean perehdyttämisen ohjelman eri toimintoihin sekä myös toimintojen omaksumisen, ja ohjelmat antavat itsestään selkeän kuvan. Ongelmatilanteissa on mahdollista saada apua joko ohjelmien online-helpistä tai helpdeskistä.
- Asiakastietojen ja erilaisten raporttien tulostaminen helpottui, koska ohjelmat eivät ole sidoksissa mihinkään tiettyyn tulostimeen. Tulostettaessa voidaan valita sivut, jotka halutaan tulostaa, joten enää ei tarvitse tulostaa esimerkiksi valittua raporttia kokonaan.
- Ohjelmien päivitettävyys mahdollistaa ohjelmien pysymisen mukana mahdollisissa muutoksissa tulevaisuudessakin.
- Asiakastietojen etsiminen helpottui. Tietoja voi etsiä monen eri kriteerin, kuten nimen, lähiosoitteen, postitoimipaikan tai asiakasnumeron perusteella.
- Virheiden mahdollisuus muutostilanteissa väheni, koska tietoja ei voi kirjoittaa enää vanhojen tietojen päälle. Tallennus tapahtuu ainoastaan silloin, kun käyttäjä hyväksyy tehdyn muutoksen.
- Laskutus muuttui monipuolisemmaksi. Kuluttaja- ja yritysasiakkaat voivat valita paperisten laskujen sijasta verkkolaskutuksen, kun taas ostolaskut voidaan jatkossa vastaanottaa sähköisesti.
- Paperilla tehtävä työ sekä papereiden säilyttäminen mapeissa väheni oleellisesti.

Tilaaajarekisterissä lisäksi

- Asiakastietojen muuttaminen selkiytyi esimerkiksi siten, että lomaosoitteenmuutostilanteessa sekä alku- että loppupäivämäärän voi tallentaa ohjelmaan samanaikaisesti. Myös vanhat osoitteet tallentuvat ohjelmaan, ja niitä voi selata taaksepäin viikkokohteisesti. Näin ollen osoite- ja tilaustietojen muuttamisia ei enää tarvitse kirjoittaa paperille ja etsiä jälkeinpäin kansioista.
- Automatiikka lisääntyi. Uusien tilaajien kohdalla ei tarvitse enää etsiä kimppunumeroita paperiarkistoista, vaan kimppunumero määräytyy ohjelmaan suoraan tilaajan postinumeron perusteella.

Taloushallinto-ohjelmassa puolestaan

- Reaaliaikainen tietojen seuranta helpottaa ja nopeuttaa kirjanpitoaineiston käsittelyä. Lisäksi reaaliaikaisuus mahdollistaa nopean tiedon saamisen yrityksen taloudellisesta kehityksestä.

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyö oli osa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Se oli työelämälähtöinen kehittämistehtävä, joka kohdistui Kustannus Oy Puolangan DTP:n tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman uudistamiseen. Tavoitteena oli tehostaa yrityksen asiakastietojen hallintaa sekä kirjanpidon hallintaa ja raportointia. Opinnäytetyö oli vuoden kestänyt, pitkäjänteinen prosessi, joka aloitettiin marraskuussa 2014.

Tästä opinnäytetyöstä pyrittiin toteuttamaan eettisesti luotettava tutkimus. Jotta tässä olisi onnistuttu, perehdyimme etukäteen tieteellisen käytännön keskeisiin lähtökohtiin. Lähtökohtina olivat erityisesti tutkimuksessa noudatettu rehellisyys sekä tutkimukseen sovelletut tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaiset ja eettisesti kestävät tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät.

Mielestäni tutkimuksen eettisyys toteutettiin hyvin. Tutkijan roolissa pystyin toimimaan sekä ohjelmien havainnoijana, osallistuvana havainnoijana, ohjelmistojen käyttöönottajana sekä haastattelijana. Kaikki roolit olivat tärkeitä sen vuoksi, että ilman näissä rooleissa toimimista en olisi pystynyt tuottamaan ylemmän ammattikorkeakoulun vaatimuksia täyttävää opinnäytetyötä. Jos olisin voinut tehdä jotakin toisin, olisin halunnut jonkun toisen henkilön vastaamaan ohjelmien käyttöönotosta, mutta käytännössä tämä olisi ollut mahdotonta johtuen toimeksiantajayrityksen koosta. On kuitenkin muistettava, että en ollut ottamassa ohjelmia käyttöön yksin, vaan prosessia olivat tukemassa yrityksen toimitusjohtaja sekä molempien ohjelmien kouluttajat, pääkirjanpitäjä sekä lehden painamisesta vastaava painotalo. Jotta voisi ottaa käyttöön tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman, on ohjelmista oltava myös aikaisempaa tietoa. Ilman aikaisempaa kokemusta erityisesti ohjelmille asetetuista vaatimuksista virheiden mahdollisuus käyttöönotossa kasvaisi, ja sellaista riskiä ei haluttu näiden ohjelmien kohdalla ottaa.

Tässä opinnäytetyössä strategisena menetelmänä toiminut tapaustutkimus koostuu eri lähteistä kerätystä aineistosta, jolloin kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerit soveltuvat parhaiten luotettavuustarkasteluun. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuusarvio on haasteellisempaa tehdä kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, koska luotettavuusmittarit kehitettiin luonnontieteissä, joista ne omaksuttiin yhteiskuntatieteisiin. Ihminen ei toimi aina samalla tavalla, koska se on ajatteleva ja tunteva yksilö, joka voi välillä muuttaa kantaansa. (Kananen 2013, 118)

Tutkimuksessa luotettavuuden mittareina käytetään usein validiteettia ja reliabiliteettia. Validiteetilla mitataan sitä, kuinka hyvin tutkimuksen tulokset vastaavat asioiden todellista tilaa. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä, jos tutkimus päätettäisiin toteuttaa uudelleen. Reliabiliteetin tarkoituksena on siis pyrkiä etsimään tutkimuksesta erityisesti sitä, onko jokin yksittäinen tekijä häirinnyt tutkimustuloksia. (Heikkinen, Huttunen & Moilanen, 1999, 113)

Oleellista on, että opinnäytetyöni on yrityslähtöinen tutkimus, jolloin erityisesti työssä suunniteltu ja toteutettu kehittämistehtävä ovat tärkeitä toimeksiantajalle. Tässä opinnäytetyössä korostuu siis organisationaalinen validiteetti, jolloin tieto on arvokasta siinä määrin, kuin sitä käytetään. Tällöin toimeksiantajan luottamus tutkimuksessa käytettyyn analysointi- ja raportointitapaan sekä subjektiivisiin johtopäätöksiin ymmärretään siten, että toimeksiantaja arvioi työn valaisevan arvon ehdoilla eli sen relevanssilla päätöksenteolle organisaation sisällä. Tutkimusta ei näin ollen arvioida pelkästään tilastollisen reliabiliteetin ja validiteetin ehdoilla. (Sotalie 1997, 65)

Kanasen (2013, 118) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä monilla yksinkertaisilla asioilla, jos ne vain muistetaan siinä vaiheessa, jolloin opinnäytetyötä aloitetaan kirjoittamaan. Uskottavuutta työlle tuovat erityisesti dokumentaatiot sekä valittujen ratkaisujen ja valintojen perustelut. Tähän panostettiin myös tässä opinnäytetyössä kirjoittamalla havainnointipäiväkirjaa heti opinnäytetyön alussa. Lisäksi luotettavuutta pyrittiin lisäämään keräämällä tietoa eri osapuolilta havainnoinnin ja haastattelujen muodossa. Nämä analysointimallit mahdollistivat todelliset tutkimustulokset.

Tässä opinnäytetyössä pyrittiin osoittamaan luotettavuutta myös hyvällä raportoinnilla. Raportoinnin tarkoituksena oli esittää selkeä rakenne tutkimuksen etenemisestä, aineiston keräämisestä ja johtopäätöksistä. Raportoinnin perusteella lukijalla on itsellään mahdollisuus arvioida tutkimuksen luotettavuutta.

Koen, että aineistonkeruumenetelmien valinnassa onnistuttiin hyvin. Erityisesti havainnointien avulla saatiin arvokasta tietoa siitä, millaista muutosta yritys tarvitsee pystyäkseen tehostamaan niin tilajarekisterin kuin taloushallinto-ohjelman hallintaa. Havainnointipäiväkirja mahdollisti kehittämissuunnitelman tekemisen havaittujen ongelmakohtien perusteella.

Käsitteenä ollut tehokkuus ja sen lisääminen ohjasivat kehittämistyötä. Kehittämisehdotukset tehtiin ottamalla huomioon niitä tekijöitä, jotka parantaisivat ohjelmien käytettävyyttä ja siten

lisäisivät tehokkuutta. Haastattelujen analysoinnissa saatiin lisäksi tärkeää tietoa siitä, kuinka kehittämistyössä onnistuttiin, ja mitä voitaisiin mahdollisesti kehittää jatkossa. Jotta tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman käyttöä voitaisiin tulevaisuudessa tehostaa enemmän, olisi hyvä, että tilaajarekisterin osalta laskutus saataisiin takaisin Kustannus Oy Puolangan DTP:lle. Taloushallinto-ohjelman osalta mahdollisuudet ovat tällä hetkellä avoinna moneen suuntaan. On mahdollista, että yritys voisi hoitaa jatkossa esimerkiksi palkkahallinnon itse. Muutos vaatisi kuitenkin vielä lisää perehtymistä ohjelman sisältöön sekä tarkempia suunnitelmia siitä, mitä muutokselta odotettaisiin.

Kehittämistyötä tehdessäni jäin pohtimaan, että mikäli yritys olisi sijainnut esimerkiksi kaupungissa tai lähempänä muita paikkakuntia, menetelmänä olisi voinut käyttää myös benchmarkingia eli vertailuanalyysia. Tällöin olisimme voineet hyödyntää muiden yritysten kokemuksia ohjelmistovaihdoista. Valitettavasti se ei ollut kuitenkaan mahdollista tässä tutkimuksessa.

Ammattikorkeakoulun asetuksessa (423/2005, /§) on määritelty ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön tavoitteet. Asetuksen mukaan opinnäytetyön tekijältä odotetaan valmiutta työskennellä itsenäisesti asiantuntijatehtävissä, kykyä kehittää ja soveltaa tutkimustietoa sekä käyttää valittuja tutkimusmenetelmiä työelämän ongelmien tarkasteluun ja ratkaisemiseen. Omalta kohdaltani voin todeta onnistuneeni täyttämään nämä tavoitteet. Opinnäytetyö, ja erityisesti sen kehittämisosio, vaativat tässä työssä paljon pitkäjänteisyyttä ja stressinsietokykyä, mutta huomasin, että tutkimustiedon avulla tavoitteeseen pääseminen oli helpompaa kuin mitä se olisi ollut ilman sitä. Mielestäni opin soveltamaan tutkimustietoa sekä lisäksi käyttämään tässä työssä käytettyjä tutkimusmenetelmiä työelämälähtöisten ongelmien tarkasteluun ja erityisesti niiden ratkaisemiseen. Opin myös sen, että hyvin tehty suunnitelma auttaa lopullisiin tuloksiin pääsemisessä. Vaikka opinnäytetyön tekemisen aikana kohdattiin yllätyksiäkin taloushallinto-ohjelman valitsemisen vaikeuden kanssa, lopullinen käyttöönotto sujui lopulta helposti. Tämä johtui huolellisista valmisteluista, suunnitelmallisuudesta ja hyvin järjestetyistä koulutuksista.

Sen lisäksi, että opin paljon kehittämistyön tekemisestä, koen oppineeni paljon myös taloushallinnosta. Pääsin työn aikana perehtymään moneen erilaiseen ja erityyppiseen lähteeseen sekä käyttämään erilaisia ohjelmia huomattavasti syvällisemmin kuin mitä olen aikaisemmin käyttänyt. Minulle sillä on suuri merkitys tulevaisuuden kannalta, sillä esimerkiksi kirjanpito uuden ohjelman avulla tuntuu nyt paljon helpommalta kuin ennen tämän opinnäytetyön tekemistä.

Tämän opinnäytetyön ja erityisesti sen kehittämistehtävän myötä Kustannus Oy Puolangan DTP onnistui tehostamaan tilaajarekisterin ja taloushallinto-ohjelman käyttöä. Haasteeksi jää tehokkuuden ylläpitäminen. Kuten Salo (2012, 55) mainitsee teoksessaan, jatkuvat muutokset vaativat käyttäjältä asenteellista muutosta. Tarvitaan halua ja kykyä opetella asioita jatkuvasti.

Laadullisen tutkimuksen tuloksia ei voida kuitenkaan yleistää tilastollisella varmuusasteella, mutta tuloksia voidaan pitää suuntaa antavina. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään vastaamaan siihen, miksi ihmiset ovat sitä mieltä kuin ovat. (Solatie 1997, 66) Tutkimusongelma ja erityisesti sen ratkaiseminen oli toimeksiantajalle ajankohtainen asia. Kuten aikaisemmin on tullut ilmi, useat yritykset ovat vältelleet esimerkiksi verkkolaskutukseen siirtymistä sen ollessa aikaa vaativa, paikoin jopa hankala prosessi. Mielestäni tästä opinnäytetyöstä voi olla apua yrityksille, jotka käyttävät vielä vanhaa taloushallinto-ohjelmaa, ja miettivät sen sijaan siirtymistä esimerkiksi pilvipalveluiden käyttäjiksi.

Kehittämistyössä saatiin vastaus tutkimusongelmaan ja -kysymyksiin. Tilaajarekisterin käyttämisen tehostamiseen vaikuttavat tässä tutkimuksessa erityisesti ohjelman päivitettävyyden, uskottavuuden, ajankäytön ja nykyaikaisuuden kuten verkkolaskutus. Moderniin taloushallintoon siirtymisen tehostaa jatkossa erityisesti raportointia, koska se tapahtuu reaaliajassa. Reaaliaikaisuus mahdollistaa myös yrityksen taloudellisen kehityksen seuraamista päiväkohtaisella tasolla.

LÄHTEET

- Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta: Taito-, taide ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Helsinki: Akatiimi Oy.
- Ferrance, E. 2000. Action Research. Providence, RI: Brown University.
- Fredman, J. 2015. Taloushallinnon tietojärjestelmien hyödyntäminen. Helsinki: Tili- ja veropäivät 2015.
- Fredriksson, A., Havukainen, J., Hilmola, J., Ilkka, H., Laitinen, E., Luoma, J., Mikkola, J., Mäkinen, T., Nevalainen, R., Ojala, A., Saari, J., Termäs, K., Tikka, M., Virtanen, P. & Vuorio, A. 2008. Kirjanpitolaki tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Grönfors, M. 1985. Kvalitatiiviset kenttätyömenetelmät. Helsinki: WSOY.
- Hannus, J. 2003. Prosessijohtaminen: Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Harju, A. 2004. Projektin ohjaus tietojärjestelmän käyttöönotossa. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu (Stadia).
- Heikkinen, L.T, Huttunen, R. & Moilanen, P. 1999. Siinä tutkija missä tekijä - Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Järvenpää, M., Länsiluoto, A., Partanen, V. & Pellinen, J. 2013. Talousohjaus ja kustannuslaskenta. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Kettunen, S. 2002. Tietojärjestelmän ostaminen - käytännön opas yrityksille. Porvoo: WSOY.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Juva: WS Bookwell Oy.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Laine, J. 2006. Työhyvinvointi muutoksessa. Helsinki: Valtionkonttori.
- Laitinen, H. 1998. Tapaustutkimuksen perusteet. Kuopio: Kuopion yliopiston julkaisuja.
- Lehtinen, J. 2004. Asiakkuuksien aktiivinen johtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Litke, H-D. & Kunow, I. 2004. Projektinhallinta. Helsinki: Rastor Oy Ab.
- Malmi, T. & Ikäheimo, S. 2000. The uses and benefits of value based management: some case study evidence. Saksa: München.

- Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 2005. Johdon laskentatoimi. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Polanyi, M. 1983. The Tacit dimension. Gloucester: Peter Smith.
- Polanyi, M. 2002. Personal knowledge. Towards a Post - Critical Philosophy. Lontoo: Routledge.
- Salo, I. 2010. Cloud computing - palvelut verkossa. Porvoo: Bookwell Oy.
- Salo, I. 2012. Hyötyä pilvipalveluista. Jyväskylä: Saarijärven Offset Oy.
- Salo, I. 2014. Big data & pilvipalvelut. Jyväskylä: Saarijärven Offset Oy.
- Solatie, J. 1997. Tutki ja tiedä. Kvalitatiivisen markkinointitutkimuksen käsikirja. Helsinki: Mainostajien Liitto.
- Tomperi, S. 2010. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Trout, J. 2003. Erilaistu tai kuole. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.
- Yin, R. 2009. Case study research - design and methods. California: SAGE Publications Inc.

Internet-lähteet:

- Henkilötietolaki 22.4.1999/523. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/1990523#L2>. Luettu 3.7.2015.
- Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L2P10>. Luettu 3.7.2015.
- Koskentalo, E. 2014. Kirjanpidon tapahtumatiedosto TALTIO helpottaa järjestelmien yhteentoimivuutta Saatavilla: <http://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=34144463>. Luettu 10.8.2015.
- Lehtomäki, M. & Rüstama, V. 2014. Kirjanpitolain uudistamisesta. Saatavilla: <http://www.tuokko.fi/ajankohtaista-fi/kirjanpitolain-uudistamisesta/>. Luettu 4.7.2015.
- Malmi, T., Seppälä, T., & Rantanen, M. 2001. The Practise of Management Accounting in Finland – A Change? Saatavilla: http://lta.hse.fi/2001/4/lta_2001_04_a3.pdf. Luettu 13.6.2015.

Tomperi, K. 2015. Uusi kirjanpitolaki tulossa. Saatavilla: <http://www.visma.fi/blog/uusi-kirjanpitolaki-tulossa/>. Luettu 4.7.2015.

Posti 2015. Erälajiteltujen postilähetysten osoite-, kimputus- ja yksiköintiopas. Saatavilla: <http://www.posti.fi/liitteet-yrityksille/ohjeet/eralajittelu-kimputus-yksikointiopas.pdf>. Luettu 20.8.2015.

Posti 2015. Näin teet koneelliseen lajitteluun soveltuvan kimpun. Saatavilla: <http://www.posti.fi/liitteet-yrityksille/ohjeet/kestava-kimppu.pdf>. Luettu 20.8.2015.

Spoken 2015. Litterointipalvelu. Saatavilla: <https://www.spoken.fi/palvelut/litterointi/>. Luettu 4.10.2015.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavilla: www.temk.fi. Luettu 3.3.2015.

Valtiokonttori 2015. Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon käsikirja. Saatavilla: <http://www.valtiokonttori.fi/kasikirja/public/default.aspx?nodeid=23977>. Luettu 12.8.2015.

Verohallinto 2015. Vuosi-ilmoituksen antaminen. Saatavilla: http://verohallinto.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Vuosilmoituksen_antaminen_usein_kysytt%2826121%29#Millointyonantajan. Luettu 4.7.2015.

Virtuaali Ammattikorkeakoulu 2015. Käytettävyydestä. Saatavilla: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030308/1111676348138/1111677021119/1111677206424/1111677569162.html>. Luettu 18.10.2015.

Visma 2015. Näin onnistut ERP-järjestelmän vaihtoprojektissa. Saatavilla: <http://www.visma.fi/tietopankki/artikkelit/nain-onnistut-erp-jarjestelman-vaihtoprojektissa/>. Luettu 10.8.2015

HAVAINNOINTILOMAKE: TILAAJAREKISTERI

Tilaaajien tietojen hallinta

- Miten asiakastietojen ylläpitäminen hoidetaan?
 - tietojen muutostilanteet (vakituiset ja määräaikaisten osoitteenmuutokset, nimen muutokset, uudet tilaukset, perutut tilaukset, tilausten keskeytykset tai muut muutokset tilauksissa)
 - osoitetietojen tulostaminen
- Miten ohjelman kimputusrekisteri toimii? Miten tiedot lehtien postituksesta lähetetään painoon?
 - kimppejen päivitys osoitemuutostilanteissa
- Suurimmat puutteet ja ongelmatilanteet?

Laskujen hallinta

- Kuinka tilausten laskutukset hoidetaan?
 - paperilaskut, e-laskut, suoramaksut, verkkolaskut, laskut sähköpostitse
 - eräpäivän siirto
- Millaisia raportteja tilauslaskuista otetaan ja kuinka usein?
 - avoimet laskut, suoritukset, muistutukset ja perintä
 - automatiikka, manuaalisuus
- Miten laskujen tulostaminen tapahtuu?
 - tiedot laskulla, laskun sisältö ja ulkonäkö, liitteet

- Suurimmat puutteet ja ongelmatilanteet?

Ohjelmiston hallinta

- Kuinka usein ohjelmaa päivitetään?
 - päivityksen helppous ja ajantasaisuus
- Kuinka luotettava ohjelmisto on?
 - tietojen tallentaminen ja siirtäminen
- Suurimmat puutteet ja ongelmatilanteet?

HAVAINNOINTILOMAKE: TALOUSHALLINTO-OHJELMA

Ostoreskontra

- Miten tapahtuu ostolaskujen käsittely saapumisesta arkistointiin
 - ostolaskujen syöttö reskontraan
 - paperilaskut, e-laskut, suoramaksut, verkkolaskut
- Avoimien ostolaskujen seuranta ja suoritusten merkintä
 - tiliöinti
- Miten laskuja säilytetään?
- Miten raportointi hoidetaan kirjanpitoon?
 - automatiikka, manuaalisuus
 - tulostus
- Suurimmat puutteet ja ongelmatilanteet?

Myyntireskontra

- Miten myyntilaskutus hoidetaan?
 - myyntilaskujen syöttö reskontraan
- Miten hoidetaan laskujen lähettäminen asiakkaille?
 - paperilaskut, e-laskut, suoramaksut, verkkolaskut
- Myyntisaamisten seuranta ja suoritusten merkintä
 - tiliöinti

- suoritukset, avoimet laskut, muistutukset ja perintä
- automaatiikka, manuaalisuus
- Miten laskujen tulostaminen tapahtuu?
- tiedot laskulla, laskun sisältö ja ulkonäkö, liitteet
- Miten tiedot raportoidaan kirjanpitoon?
- automaatiikka, manuaalisuus
- tulostus
- Suurimmat puutteet ja ongelmatilanteet?

Ohjelman hallinta

- Kuinka usein ohjelmaa päivitetään?
- päivityksen helppous ja ajantasaisuus
- Kuinka luotettava ohjelmisto on?
- tietojen tallentaminen ja siirtäminen
- Suurimmat puutteet ja ongelmatilanteet?

- tietojen muuttaminen
- ohjelman päivittäminen
- suurimmat puutteet ja ongelmatilanteet

PUOLISTRUKTUROIDUN HAASTATTELUN KYSYMYKSET

1. Kuinka kauan olet toiminut Kustannus Oy Puolangan DTP:n kirjanpitäjänä?
2. Mitä työvaiheita sinulla on ollut käydessäsi läpi Kustannus Oy Puolangan DTP:n kirjanpitoaineistoa ns. ”perinteisen kirjanpidon” aikana?
3. Millaisena olet kokenut paperilla olevien raporttien sekä ostolaskujen käsittelemisen? Mitkä vaiheet ovat olleet haastavimpia ja niitä, jotka vievät eniten aikaa? Miksi juuri ne?
4. Mitkä ovat mielestäsi sähköisen taloushallinnon ja perinteisen taloushallinnon konkreettisimmat erot?
5. Millaisia raportteja sinä tuotat yrityksen toimitusjohtajalle kirjanpitoaineiston käsittelyn jälkeen? Koetko, että tämä vaihe muuttuisi millään tavalla sähköiseen taloushallintoon siirtymisen jälkeen?
6. Millä tavalla sähköinen taloushallinto tehostaa yrityksen kirjanpitoa? (ajankäyttö, raportointi, myyntilaskut, ostolaskut...)
7. Miten taloushallinto-ohjelman uudistaminen Kustannus Oy Puolangan DTP:ssä vaikuttaa kirjanpidon hallintaan ja raportointiin? Mitkä ovat suurimmat muutokset?
8. Miten omat työvaiheesi kirjanpitoaineiston käsittelyssä muuttuvat tämän uudistuksen myötä?
9. Aikaisemmin et ole pystynyt seuraamaan Kustannus Oy Puolangan DTP:n taloushallinto-ohjelmaa sellaisenaan. Missä tilanteissa ohjelmassa tapahtuvien tapahtumien reaaliaikaisesta seuraamisesta on hyötyä?