

Riikka Martikainen

SÄHKÖISEN ARKISTOINNIN
HYÖDYT TILITOIMISTOLLE JA
SEN ASIAKASYRITYKSELLE
Case: Mikkelin Yrityspalvelu Oy

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma


Joulukuu 2016




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 7.12.2016
Tekijä(t) Riikka Martikainen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinto
Nimeke Sähköisen arkistoinnin hyödyt tilitoimistolle ja sen asiakasyritykselle – Case: Mikkelin Yrityspalvelu Oy	
Tiivistelmä Tämän opinnäytetyön aiheena on kirjanpito-ohjelma Visma Fivaldin sähköisen arkistoinnin sovellus. Toimeksiantajana työssä toimii Mikkelin Yrityspalvelu Oy. Työn tavoitteena on kehittää toimeksiantajan sähköistä arkistointia. Tutkimusongelmana on selvittää, minkälainen on käytössä olevan kirjanpito-ohjelman sähköisen arkistoinnin sovellus sekä sen tuomat hyödyt ja mahdolliset haasteet, joita tutkitaan sekä toimeksiantajan että sen asiakasyrityksen näkökulmista. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu sähköisen taloushallinnon sekä sähköisen arkistoinnin osuuksista. Ensimmäisessä luvussa on esitelty asiat, joista sähköinen taloushallinto koostuu. Näitä ovat esimerkiksi sähköisen taloushallinnon ohjelmistot, prosessit sekä maksuliikenne ja palkanlaskenta. Yrityksen kirjanpito ja raportointi vaikuttavat myös toiseen teoriaosuuteen, eli sähköiseen arkistointiin. Näiden lisäksi toisessa teoriaosuudessa kerrotaan arkistoinnin tarkoituksesta sekä asiakirjahallinnasta ja -järjestelmästä. Luvussa on esitelty asiakirjojen säilytysajat sekä sähköisen arkistoinnin hyödyt. Opinnäytetyön tutkimusosuudessa menetelmänä on käytetty laadullista tutkimusta. Aineisto tätä varten on koottu neljästä haastattelusta, joista kaksi tehtiin kasvokkain ja kaksi sähköpostin välityksellä. Haastateltavia kohteita olivat toimeksiantaja, sen asiakasyritys ja vertailukohteena toimiva toinen tilitoimisto. Tilitoimistoille suunnatuissa haastatteluissa tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden suhtautuminen sähköiseen taloushallintoon ja arkistointiin. Asiakasyrityksen haastattelusta saatiin selville sähköisen arkistoinnin sovelluksen käyttäjäkokemukset. Hyödyt, joita tämä opinnäytetyö toimeksiantajalleen tuo, ovat niitä konkreettisia asioita, joita toimeksiantaja voi palvelun kehittämisessä ottaa huomioon. Tulosten pohjalta toimeksiantajalle laaditaan kehitysehdotuksia palvelun parantamista varten niin, että asiakkaiden olisi helppo omaksua se yhdeksi palveluksi, joita he tilitoimistolta muiden taloushallinnon osien lisäksi hankkivat.	
Asiasanat (avainsanat) sähköinen taloushallinto, sähköinen arkistointi, sovellus	
Sivumäärä 54 s. + liitteet 4 s.	Kieli Suomi
Huomautus (huomautukset liitteistä)	
Ohjaavan opettajan nimi Anna-Liisa Immonen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Mikkelin Yrityspalvelu Oy

DESCRIPTION

	Date of the bachelor's thesis 7 December 2016
Author(s) Riikka Martikainen	Degree programme and option Business Management, financial administration
Name of the bachelor's thesis The benefits of electronic filing for an accounting company and its customer company – Case: Mikkelin Yrityspalvelu Oy	
Abstract <p>The subject of this thesis was the electronic filing application of the accounting programme called Visma Fivaldi. This thesis was assigned by Mikkelin Yrityspalvelu Oy, which is an accounting company and it operates in Mikkeli. The object of this bachelor's thesis was to improve Mikkelin Yrityspalvelu's electronic filing service. The research problem was to find out what the electronic filing application is like in use and the benefits and potential challenges of the application.</p> <p>The theoretical framework of this bachelor's thesis is based on two main chapters, which are electronic financial management and electronic filing. The first chapter presents the main subjects, which electronic financial management consist of. These subjects are for example the software and process of financial management, payment transactions and payroll. The company's accounting and reporting also affect another theme, electronic filing. This theoretical part of the thesis deals with the meaning of filing, document management and document system. This chapter also discusses the storage times of the documents and the benefits of the electronic filing.</p> <p>The research method of this thesis was qualitative research. The material for this research was collected by means of four interviews, two of which were made face to face and two through e-mail. The interviews were made with the representatives of Mikkelin Yrityspalvelu, its customer company and another accounting company, which was the target of comparison. The purpose of the interviews was to examine the stance of customers towards electronic financial management and filing. The interview with the customer company revealed the user experience of electronic filing.</p> <p>The benefits, which this thesis introduces to Mikkelin Yrityspalvelu, are those concrete things, which Mikkelin Yrityspalvelu can take into consideration when it develops the electronic filing application. Based on the results of this research some suggestions are given for developing the service so that it would be easy for Mikkelin Yrityspalvelu's customers to adopt the application as one of those services which they buy from an accounting company.</p>	
Subject headings, (keywords) Electronic financial management, electronic filing, application	
Pages 54 pages + appendix 4 pages	Language Finnish
Remarks, notes on appendices	
Tutor Anna-Liisa Immonen	Bachelor's thesis assigned by Mikkelin Yrityspalvelu Oy

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO	2
2.1	Yrityksen sähköinen taloushallinto.....	2
2.2	Sähköisen taloushallinnon ohjelmistot	4
2.3	Taloushallinnon prosessit	6
2.3.1	Ostolaskuprosessi.....	7
2.3.2	Myyntilaskuprosessi	8
2.3.3	Matka- ja kululaskuprosessit.....	9
2.4	Maksuliikenne.....	10
2.5	Palkanlaskenta	12
2.6	Yrityksen pääkirjanpito	13
2.7	Taloushallinnon raportointi	15
3	SÄHKÖINEN ARKISTOINTI	17
3.1	Arkistoinnin tarkoitus	17
3.2	Asiakirjahallinta.....	18
3.3	Asiakirjajärjestelmä	19
3.4	Mitä arkistoidaan	21
3.5	Asiakirjojen säilytysajat.....	22
3.5.1	Pysyväis- ja määräaikaissäilytys.....	23
3.5.2	Kirjanpitoaineiston säilytys	25
3.6	Sähköisen arkistoinnin hyödyt ja haasteet	26
4	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	28
5	TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUSAINEISTO	29
5.1	Laadullinen tutkimus	29
5.2	Tutkimusaineiston hankinta.....	31
5.3	Tutkimusaineistojen analysointi	32
5.4	Laadullisen tutkimuksen toteutus	33
6	TILITOIMISTOJEN ASIAKKAIDEN SUHTAUTUMINEN SÄHKÖISEEN TALOUSHALLINTOON JA SÄHKÖISEEN ARKISTOINTIIN SEKÄ SÄHKÖISEN ARKISTOINNIN KÄYTTÄJÄKOKEMUKSET.....	35
6.1	Tilitoimistot	35

6.2	Asiakasyritys X.....	39
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET	42
7.1	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset.....	42
7.2	Luotettavuuden arviointi.....	46
8	LOPUKSI.....	48
	LÄHTEET	50

LIITTEET

- 1 Haastattelukysymykset Mikkelin Yrityspalvelu Oy
- 2 Haastattelukysymykset Rantalainen Mikkeli
- 3 Haastattelukysymykset Asiakasyritys X Lähtötilanteen selvitys
- 4 Haastattelukysymykset Asiakasyritys X Käyttäjäkokemukset

1 JOHDANTO

Tilitoimistojen toimintatavat ovat viime vuosina sähköistyneet jatkuvasti. Sähköisesti hoidetun taloushallinnon avulla virheiden määrä vähenee ja työnteko tilitoimistoissa tehostuu. Sähköiseen taloushallintoon liittyy vahvasti myös siitä ja muusta yritystoiminnasta muodostuvien asiakirjojen sähköinen arkistointi, joka toimii tämän opinnäytetyön aiheena. Sähköistä arkistointia ei ole vielä tutkittu yhtä paljon kuin sähköistä taloushallintoa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on erään mikkililäisen tilitoimiston sähköisen arkistoinnin kehittäminen. Tutkimusongelmana on selvittää, minkälainen on käytössä olevan kirjanpito-ohjelman sähköinen arkistointi-sovellus sekä sen tuomat hyödyt ja mahdolliset haasteet. Sovelluksen hyötyjä ja haasteita tutkitaan niin toimeksiantajan kuin sen asiakasyrityksen näkökulmasta.

Toimeksiantajana työssä toimii Mikkelin Yrityspalvelu Oy, johon suoritin taloushallinnon syventävän harjoittelun kesällä 2016. Vertailutietoina käytetään toista mikkililäistä tilitoimistoa, joka käyttää samaa kirjanpito-ohjelmaa Mikkelin Yrityspalvelun kanssa. Tällä tavoin saadaan toisen tilitoimiston näkemys sähköisen arkistoinnin käytöstä ja hyödyistä.

Opinnäytetyön viitekehys muodostuu kahdesta aihekokonaisuudesta. Luku kaksi käsittelee sähköistä taloushallintoa ja luku kolme sähköistä arkistointia. Luvussa neljä on esitelty tarkemmin toimeksiantaja ja käytössä oleva kirjanpito-ohjelma.

Tutkimusongelmaa tullaan selvittämään suorittamalla laadullinen tutkimus haastattelujen avulla. Haastatteluita tehdään yhteensä neljä kappaletta; yksi toimeksiantajalle, kaksi sen asiakasyritykselle ja yksi toiselle tilitoimistolle. Näitä haastatteluja analysoidaan ja niistä pyritään etsimään kehitysehdotuksia opinnäytetyön toimeksiantajalle, jotta hän voi kehittää omaa toimintaansa. Toimeksiantajan tavoitteena on saada omat asiakkaansa käyttämään entistä enemmän sähköisiä palveluja, jotta papereiden käsittelystä päästäisiin tulevaisuudessa eroon.

2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Tässä luvussa käsitellään termiä sähköinen taloushallinto. Esittelyssä on yrityksen taloushallintoon kuuluvat järjestelmät, prosessit, maksuliikenne, palkanlaskenta sekä kirjanpidon hoito ja raportointi.

2.1 Yrityksen sähköinen taloushallinto

Yrityksen taloushallinto koostuu lakisääteisen kirjanpidon lisäksi laskutuksesta, laskujen maksusta, tilausten lähetyksestä sekä työnantaja- ja veroilmoitusten laatimisesta (Sähköinen taloushallinto 2014). Pienille ja keskisuurille yrityksille on tavallista ulkoistaa nämä toiminnot tilitoimistoille tai muille alan konsulttiyrityksille (Mitä taloushallinto on? 2016). Näin yritys voi keskittyä omaan ydinosansaamiseen. Isoimmilla yrityksillä on tavallisesti oma talousosasto, joka hoitaa taloushallinnon. Ei kuitenkaan ole tavatonta, että myös ne ulkoistavat taloushallinnon toiminnot kokonaan. Pidemmällä aikavälillä taloushallinnon ulkoistaminen voi myös säästää rahaa, koska harvoin yrittäjä itse tietää tai osaa hyödyntää hänelle kuuluvia etuja ja vähennyksiä. (Lehtonen 2016.)

Kun yrityksen taloushallintoa tehdään perinteisellä, paperisella, menetelmällä, yrityksen yksittäinen tositemuoto kiertää käsiteltävänä moneen kertaan usealla eri ihmisellä. Ensin sitä käsitellään yrityksessä ja sen jälkeen yrityksen palkkaamassa tilitoimistossa tai omassa taloushallinto-osastossa. Nykyään mielletään, että tämä paperilla hoidettu tapa on tehotonta ja samaa työtä tehdään useaan otteeseen. Myös tehtyjen virheiden määrä voi kasvaa. (Helanto ym. 2013, 12.)

Helanto ym. (2013, 12) toteavat, että tilitoimistojen puolesta perinteisesti hoidettava asiakasyrityksen taloushallinto voi olla hankalaa esimerkiksi aikataulun ja kustannustehokkuuden vuoksi. Kirjanpidon tekeminen voidaan aloittaa vasta silloin, kun asiakasyritys on tuonut kuitit, laskut ja tiliotteet tilitoimistolle ja tämä tapahtuu yleensä kuukauden päätyttyä. Tavallista on, että monet tilitoimiston asiakasyritykset tuovat tositemuotonsa samaan aikaan, jolloin työmäärä ja niiden käsittelyyn kuluva aika kasvaa. Merkittävän työmäärän lisäksi tästä perinteisestä paperitositteiden käsittelystä muodostuu yritykselle turhia kustannuksia, esimerkiksi tulostuksesta, kopioinnista sekä lähetyksistä. Paperisen materiaalin arkistointi vaatii paljon varastotilaa, ja voi olla samalla kallista. (Helanto ym. 2013, 12–13.)

Lahti ja Salminen (2014, 26) huomauttavat sähköiselle taloushallinnolle olevan tyypillistä se, että kaikki siihen liittyvä materiaali käsitellään sähköisessä muodossa ja tositteet ovat konekielisiä. Siinä siirretään ja käsitellään tietoa sähköisesti niin eri osapuolien, järjestelmien, osaprosessien kuin sovellustenkin välillä. Kaikki taloushallintoon kuuluva materiaali (dokumentit, asiakirjat, sopimukset) arkistoidaan sähköiseen muotoon ja niiden sisältämään tietoon pääsee käsiksi sähköisesti. (Lahti & Salminen 2014, 26.)

Digitaalista taloushallintoa voidaan kuvata tapahtumaketjuna, joka muodostuu ihmisten tekemisistä, töiden organisoinnista, tietojärjestelmistä ja teknologiasta. Siinä korostuu mahdollisimman selkeä ja johdonmukainen toiminta, jossa automatisoinnin tarkoituksena on poistaa epäoleelliset ja päällekkäiset käsittelyvaiheet sähköisessä muodossa olevan materiaalin käsittelyssä. (Lahti & Salminen 2014, 25.)

Lahti ja Salminen (2014, 26) muistuttavat, että täydellisessä sähköisessä taloushallinnossa kaikki siihen kuuluva aineisto käsitellään sähköisessä muodossa läpi koko arvoketjun. Yrityksien kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että vain puoliväliin viety taloushallinnon sähköistäminen voi johtaa hankaliin työtappoihin. Näin osittain sähköisesti hoidetusta taloushallinnosta ei välttämättä pystytä saamaan irti kaikkia niitä hyötyjä, mitä täysin sähköisesti hoidetusta yritys voi saavuttaa. (Siivola 2016.)

Yrityksen taloushallinnon siirtäminen sähköiseen versioon on kustannustehokkaampaa kuin perinteinen, paperilla tehty menetelmä. Sähköinen taloushallinto parantaa huomattavasti yrityksen toimintaa ja nopeuttaa taloushallinnon prosesseja. (Mitä on sähköinen taloushallinto? 2016.) Helannon ym. (2013, 13) mukaan sen myötä taloushallinnon osaaminen on kokonaisvaltaisempaa ja rutiinit voidaan hoitaa tuottavammin.

Hyötynä sähköisesti hoidetussa taloushallinnossa on myös se, että se lisää yrityksen läpinäkyvyyttä. Sähköisessä muodossa olevat tositteet ja aineistot ovat myös nopeasti siirrettävissä ja varastoitavissa. Tietoihin pääsee helpommin käsiksi, koska niiden selailuun ei tarvita muuta kuin internet-yhteys ja päätelaite. Yritykset pystyvät kiristyvässä kilpailutilanteessa johtamaan omaa toimintaansa reaaliaikaiseen tietoon perustuen ja reagoimaan nopeasti tarvittaviin muutoksiin. (Lahti & Salminen 2014, 32–33.)

Lahti ja Salminen (2014, 33) muistuttavat, että sähköinen taloushallinto on ekologisempaa kuin perinteisesti hoidettu tapa. Se vaikuttaa muun muassa paperinkulutukseen, kuljetukseen sekä sähkön ja lämmön kulutukseen tulostuksen ja arkistointitilan muodossa. Näin se säästää luontoa ja vähentää hiilidioksidipäästöjä. (Lahti & Salminen 2014, 33.)

Taloushallinnon digitalisoituminen tulee vähentämään taloushallintoon liittyviä työtehtäviä merkittävästi. Taloushallinnon sähköistyminen muuttaa töiden toimenkuvia ja työtehtäviä sekä muodostaa tilitoimistotyöntekijöille kokonaan uusia osaamisvaatimuksia. (Lahti & Salminen 2014, 31.) Helanto ym. (2013, 58) toteavat esimerkiksi, että paperilla olevan materiaalin tallentaminen vähenee sekä tapahtumien tarkastaminen ja täsmäytys korostuvat entisestään.

2.2 Sähköisen taloushallinnon ohjelmistot

Siivolan (2016) mukaan sähköisen taloushallinnon peruselementteinä voidaan pitää osaavaa tilitoimistoa ja kattavaa taloushallinnon ohjelmistoa. Erilaisilla ohjelmistoilla automatisoidaan ja tuetaan taloushallinnon perustoimintoja ja niiden edellyttämää laskentatyötä. Ohjelmistoista saatavat valmiit raportit tukevat yrityksen johtoa päätöksenteossa ja ohjauksessa. (Taloushallinto-ohjelmisto 2016.) Taloushallinnon ohjelmisto on yleensä yrityksille sähköisten prosessien konkreettinen ilmentymä (Helanto ym. 2013, 13).

Yrityksen koko, tarpeet ja toimiala tavallisesti määrittelevät, mitä taloushallinnon järjestelmää käytetään. Pienet yritykset hoitavat kirjanpitojärjestelmänsä tilitoimistojen ja pilvipalveluiden kautta, ja siihen riittää yleensä standardikirjanpito-ohjelmisto. Usein pienillä yrityksillä on käytössä oman pakettisovelluksen myyntilaskutus ja tilitoimistoilta ostetaan muut taloushallinnonpalvelut. (Lahti & Salminen 2014, 36–37.) Siivola (2016) muistuttaa, että usein sähköisesti hoidettu taloushallinto toimii parhaiten, kun asiakasyritys ja tilitoimisto käyttävät samaa ohjelmistoa.

Lahti ja Salminen (2014, 37) kertovat, että keskisuurille yrityksille suunnatuissa taloushallinnon sovelluksissa on kattavammat mahdollisuudet räätälöidä ohjelmistoja yrityksen tarpeisiin. Lisäksi näistä ohjelmistoista voi löytyä muita tarvittavia sovelluksia, kuten käyttöomaisuuskirjanpitoa ja varastonhallintaa. Keskisuurilla yrityksillä lakisäätei-

sen kirjanpidon lisäksi taloushallinnon järjestelmien avulla hoidetaan laajempi raportointi yrityksen johdolle. Taloushallinnon sovelluksilta edellytetään siis monipuolisempaa ja laadukkaampaa raportointitukea. (Lahti & Salminen 2014, 37.)

ERP-järjestelmät

Toiminnanohjausjärjestelmä eli ERP-järjestelmä (Enterprise Resource Planning) on yrityksen ohjaamiseen tarkoitettu laaja, kokonaisvaltainen tietojärjestelmä. ERP-järjestelmät ovat tavallisesti integroituja, eli niiden ytimessä on yksi yhteinen tietokanta, jota kaikki sen eri toiminnot käyttävät. (Toiminnanohjausjärjestelmä 2016.) Lahti ja Salminen (2014, 40) kertovat ERP-järjestelmistä löytyvän toiminnot myynnille, tuotannolle, projektinhallinnalle, henkilöstöhallinnolle, logistiikalle, materiaalihallinnolle ja taloushallinnolle.

Yhteinen tietokanta sallii tiedon läpinäkyvyyden koko organisaatiolle eli kaikki sen toiminnot hyödyntävät samaa, reaaliaikaista tietoa. Samalla tietokanta asettaa kuitenkin edellytyksen tiedon oikeellisuudelle. Perustietojen, kuten materiaalien ja tuotantoresurssien tiedot sekä niihin tehtävien kirjausten, on oltava ajan tasalla ja oikein. (Toiminnanohjausjärjestelmä 2016.) Myös taloushallinnon perustiedoissa on määritelty ohjaustietoja, jotka vaikuttavat järjestelmässä oleviin muihin moduleihin ja sovelluksiin (Lahti & Salminen 2014, 40).

Paketti- ja valmisohjelmistot sekä integroidut järjestelmät

Taloushallinnon eri prosesseihin on olemassa erillISRatkaisuja eli valmisohjelmistoja. Tavallisesti nämä ohjelmistot ovat standardeja, joista löytyy eri ominaisuudet ja toiminnot käyttötarkoituksen mukaiseen toimintaan. Heikkoutena valmisohjelmistoissa on kuitenkin se, että ne eivät automaattisesti toimi yhteen yrityksen muiden taloushallinnon sovellusten ja tiedostojen kanssa, jos niitä ei yhdistetä toisiinsa. (Lahti & Salminen 2014, 41.)

Valmisohjelmistoja käyttävät pienet yritykset, jotka haluavat tehostaa ja tukea omaa taloushallintoaan hyödyntämällä nykyaikaista tekniikkaa. Valmisohjelman hankinta on

yrittäjän näkökulmasta nopeaa ja yksinkertaista. Usein valmisohjelmat ovat virheettömiä, koska ohjelmistoja käyttävät laajat käyttäjäryhmät ja näin useat asiakkaat ovat testanneet ohjelmistojen toimivuutta. (Talouhallinto-ohjelmisto 2016.)

Kuten jo aiemmin todettiin sähköisen talouhallinnon muuttavan kirjanpitäjien työtehtäviä, myös sähköisen talouhallinnon ohjelmiston käyttäjiltä vaaditaan erityistä järjestelmäosaamista ja –ymmärrystä (Lahti & Salminen 2014, 43). Lahti ja Salminen (2014, 31) toteavat lisäksi, että tällä hetkellä Suomen talouhallinnon alan työmarkkinoilla on pulaa työntekijöistä, jotka osaavat hyödyntää uusien talouhallinnon järjestelmien ja digitaalisuuden tuomia mahdollisuuksia työssään tehokkaasti.

Pilvipalvelut

Pilvipalvelu on suomenkielinen termi internettiin ulkoistetusta tietojenkäsittelystä. Nykyään on olemassa lukuisia eri ohjelmistoja, joita tarjotaan asiakkaiden käyttöön juuri-kin pilvipalvelun kautta. (Helanto ym. 2013, 35.) Palveluntarjoaja tarjoaa samaa sovellusta monille asiakkaille, joka mahdollistaa keskitetysti hoidetun ylläpidon. Samanaikaisesti palveluntarjoaja on vastuussa sovellusten toiminnasta, päivityksestä ja kehityksestä. Tällä palveluntarjoaja saa suuret mittakaavaedut, mikä taas puolestaan näkyy palvelun edullisena käyttöhintana. (Lahti & Salminen 2014, 46.)

Helanto ym. (2013, 35) kertovat pilvipalvelussa olevien tietojen olevan säilössä palveluntarjoajan tehokkailla palvelimilla, joilta palvelullaan jopa tuhansia asiakkaita. Hyvin toteutetussa pilvipalvelussa on talouhallinto-ohjelman lisäksi valmiina myös usein tarvittavat ulkoiset yhteydet sekä niiden ylläpito. Ohjelma on helppokäyttöinen, kun samasta ohjelmasta löytyvät sekä pankki- ja verkkolaskuyhteydet että laskun tulostus- ja skannauspalvelut ja sähköiset viranomaisyhteydet. (Helanto ym. 2013, 36–37.)

2.3 Talouhallinnon prosessit

Lahti ja Salminen (2014, 16) toteavat yrityksen talouhallinnon koostuvan toisiinsa liitetyistä pienemmistä osatekijöistä, jotka yhdessä tuottavat tietyn tuloksen. Talouhallinnon prosesseja ovat muun muassa rahavirran näkökulmasta katsottuna yrityksen tuottamien palvelujen ja tavaroiden toimittaminen asiakkaille eli myyntiprosessi sekä tava-

roiden ja palvelujen hankinta yritykselle eli ostoprosessi. Lisäksi taloushallinnon prosessiksi katsotaan kirjanpidon prosessi, joka pitää sisällään kaiken tositteiden tekemisestä lopulliseen tilinpäätökseen. Prosesseiksi lasketaan myös raportoinnin määrittely, eli mitä ja milloin raportoidaan ja yrityksen palkkahallinto. (Hulkkonen 2015.)

Kun kaikki taloushallinnon prosessit tunnetaan ja hallitaan, voidaan yrityksen taloustiedot koota tarvittaviksi raporteiksi ja toimitettua ne niitä tarvitseville tahoille. Prosessien tunnistaminen helpottaa myös taloushallinnon työtehtävien jakamista. Sähköinen taloushallinto automatisoi taloushallinnon tapahtumia ja tekee niin sanotut rutiinitehtävät ihmisten puolesta. Nykyaikaisten sähköisten taloushallinnon ohjelmistojen avulla voidaan koota eri toiminnot yhteen niin, että kokonaisuus on toimiva. (Hulkkonen 2015.)

2.3.1 Ostolaskuprosessi

Lahti ja Salminen (2014, 53) katsovat yrityksen ostoprosessi alkavan taloushallinnon näkökulmasta siitä, kun ostolasku saapuu yritykseen ja päättyvän siihen, kun lasku on maksettu, kirjattu pääkirjanpitoon ja arkistoitu. Yritykseen saapuvilla ostolaskuilla on tärkeä asema luotettavien kassaennusteiden muodostuksessa. Kassanhallinta vaatii tarkasti hoidettua ja seurattua ostolaskujen kierrätystä sekä ajankohtaista tietoa tulevista sitoumuksista, eli tilauksista ja niihin liittyvistä laskuista. (Ostolaskun käsittely 2016.)

Ennen ostolaskuprosessi on hoitunut paperilaskuilla. Paperilaskun ongelmina ovat olleet esimerkiksi laskun hidas kierto, niiden häviäminen sekä manuaalisesti tehdyt työvaiheet ja niiden tallennus. Paperilla saapunut lasku näkyy kirjanpidossa vasta hyväksymiskierroksen jälkeen. (Lahti & Salminen 2014, 54.) Helanto ym. (2013, 45) kuitenkin muistuttavat, että paperisista laskuista, joita ei ole vielä avattu tai tallennettu pankkiohjelmaan, on vaikeaa muodostaa kokonaiskuvaa ostolaskuprosessista ja samalla se voi vaikeuttaa yrityksen talouden hallintaa.

Ostolaskujen hoitaminen sähköisesti tekee työn tehokkaammaksi ja useisiin tallennusvaiheisiin sitoutuvat virheet voidaan minimoida. Sähköisiin järjestelmiin verkkolaskut voidaan vastaanottaa suoraan ja paperiset skannata. Näin vältytään kokonaan tietojen manuaaliselta syötöltä. (Helanto ym. 2013, 45.) Sähköisesti hoidettu ostolaskutus tarkoittaa myös sitä, että laskut ovat tietokannassa niiden saapumisesta saakka ja niiden kululaskutus voidaan tehdä ennen kuin ne on lopullisesti hyväksytyt. Laskut menevät

myös automaattisesti sähköiseen arkistoon, josta niitä on helppo etsiä esimerkiksi toimittaja- tai tiliöintitietojen perusteella. (Lahti & Salminen 2014, 54.)

Tavallisesti ostolaskut tiliöidään automaattisesti laskun lähettäneen toimittajan mukaan. Ostolaskujen tiedot menevät kirjanpidossa oletustileille, mutta kirjanpitäjällä on mahdollisuus muuttaa niitä tarvittaessa. Automaattitiliöinti vähentää ostolaskujen manuaalista käsittelyä. (Helanto ym. 2013, 45.) Automatisoituun ostolaskuprosessiin kuuluu monipuolinen laskunhyväksymiskierto ja täsmäytys, jotka helpottavat prosessin läpikäyntiä. Automatisoidussa prosessissa ostolasku täsmäytetään automaattisesti oikeaan ostotilaukseen, sopimukseen tai ennalta määrättyyn maksusuunnitelmaan. (Ostolaskun käsittely 2016.)

Sähköisesti hoidettujen ostolaskujen tarkka näkyvyys taloushallinnon ostoreskontrassa mahdollistaa sen, että mitään saapuneita laskuja ei jää ostoreskontranhoitajalta huomaamatta, eikä kuluja myöhästyneistä laskuista muodostu (Ostolaskun käsittely 2016). Lahti ja Salminen (2014, 66) kertovat, että ostoreskontranhoitajan tehtäväksi jää sähköisesti hoidetun ostolaskuprosessin laskun tietojen tarkistus, tiliöinti arvonlisävero-käsittelyineen ja laskun lähetys hyväksymiskiertoon.

Sähköisen ostolaskun käsittelyn etuna on niiden arkistoituminen sähköisesti. Ostolaskujen käsittelysovelluksissa voi olla arkistointitoiminnallisuus, joka mahdollistaa muun muassa sen, että sovelluksen käyttäjät löytävät helposti aiemmin käsittelemänsä laskun. Pääkäyttäjillä ja muilla käyttöoikeuksien omaavilla voi olla oikeudet laskujen hakemiseen, selailuun ja raportointiin. (Lahti & Salminen 2014, 70.)

2.3.2 Myyntilaskuprosessi

Myyntiprosessissa on aina kyse liiketapahtumasta ja se on kirjattava yrityksen kirjanpitoon. Kirjaamista varten tarvitaan myyntitapahtumasta tosite, joka dokumentoi kyseisen myyntitapahtuman tiedot. (Sirkiä 2016.) Kuten ostolaskuilla, myös yrityksen myyntilaskuilla on vaikutusta tehokkaaseen kassavirran hallintaan. Laadukkaalla ohjelmistolla niiden tekeminen on helppoa ja nopeaa. (Helanto ym. 2013, 43.)

Perinteisesti hoidetussa myyntilaskutusprosessissa laskut tulostetaan ja mapitetaan aikajärjestyksessä, jolloin tietyn laskun etsiminen voi olla hankalaa (Helanto ym. 2013,

43). Määttä (2014) huomauttaa sähköisesti hoidetun myyntilaskutuksen prosessien tehostuvan, kun yritys ottaa käyttöönsä ohjelmiston, joka pystyy lähettämään laskut operaattorin kautta loppuasiakkaalle esimerkiksi verkko- tai sähköpostilaskuna.

Sähköiseen laskutukseen siirtyminen voi vaatia aluksi suuriakin investointeja. Käynnistysvaiheessa tulee kuluja esimerkiksi ohjelmistosta, tietoliikenneyhteyden kytkemisestä, testaamisesta ja verkkolaskuoperaattorin palvelumaksuista. Operaattorit laskuttavat palveluistaan tavallisesti kiinteän perusmaksun ja tapahtumakohtaisen veloituksen. (Lahti & Salminen 2014, 94–95.) Lahti ja Salminen (2014, 82) ovat kuitenkin listanneet hyötyjä sähköisten myyntilaskujen lähetyksestä, joita ovat mm. virheiden ja näihin kuuluvien selvitystöiden väheneminen, nopeus, parempi asiakaspalvelu sekä sähköinen arkistointi.

Määttä (2014) mukaan myyntilaskujen sähköinen arkistointi tuo tavallisesti yritykselle lisäarvoa, koska tehdyn laskun löytyminen myöhempää tarkastelua varten on helppoa ja nopeaa. Arkistoidessa myyntilaskuja yrityksen täytyy miettiä, hoitaako se laskujen arkistoinnin itse vai ulkoistaako se palvelun. Markkinoilla on myös palveluntarjoajia, joille arkistoitava aineisto voidaan toimittaa erillisenä pakettina. (Lahti & Salminen 2014, 98.)

2.3.3 Matka- ja kululaskuprosessit

Matkaproessi syntyy siitä, kun yrityksen työntekijä matkustaa ja on oikeutettu saamaan matkasta kulukorvauksia. Se alkaa yleensä matkasuunnitelmasta ja päättyy, kun tapahtuma on käsitelty taloushallinnossa, matkakorvaus maksettu työntekijälle sekä tarvittavat kirjaukset tehty kirjanpitoon. Matkalaskuprosessiin kuuluu myös perustietojen ylläpito ja raportointi. (Lahti & Salminen 2014, 101–102.)

Lindfors (2015) kertoo matkustaneen työntekijän laativan matkasta matkalaskun, jolla hän veloittaa työnantajalta matkasta aiheutuneet kulut. Niitä voivat olla henkilökohtaiset kulut, päivärahat sekä oman auton käytöstä aiheutuneet kilometrikorvaukset. Matkakorvaukset maksetaan yleensä matkalaskuun liitetyiden tositteiden ja muiden selvitysten perusteella. Matkalaskun liitteitä ovat mm. matkaliput, kuitit taksimatkoista ja pysäköinneistä, hotellilaskut sekä selvitykset ateriakorvauksista. (Lindfors 2015.)

Kuluprosessissa yrityksen työntekijä aiheuttaa yritykselle kuluja tekemällä yrityksen hankintoja itse. Tyypillisiä työntekijöille maksettavia kulukorvauksia ovat neuvottelu- ja edustuskulut, toimisto- ja kahvitarvikehankinnat sekä kirjallisuus. (Lahti & Salminen 2014, 101.) Edustuskuluja ovat esimerkiksi vieraanvaraisuudesta aiheutuneet kulut, joilla luodaan uusia liikesuhteita tai säilytetään ja parannetaan entisiä, ja jotka kohdistuvat yrityksen asiakkaisiin, liiketuttaviin ja muihin vastaaviin henkilöihin. Kirjanpitoon menevissä tositteissa on oltava selvitys siitä, miten tilaisuus on liittynyt yrityksen liiketoimintaan sekä siitä on käytävä ilmi tilaisuuden tarkoitus ja kaikki osallistujat. (Lindfors 2015.)

Jos yrityksellä ei ole matka- ja kululaskujen hoitoon oikeanlaista ohjelmaa, niiden käsittely voi viedä paljon aikaa ja vaivaa. Matka- ja kululaskuista on säilytettävä kuitit sekä muistettava, mihin ne liittyvät. (Palmgren 2016.) Matka- ja kululaskujen sähköistämällä saadaan ajansäästöä, kun hallinto-osastolta poistuu päällekkäinen tallennustyö ja virheiden selvitykseen kuluva aika pienenee. Sähköinen käsittely on tehokkaampaa sekä tapahtumien hallinnointi ja niiden raportointi on helpompaa. (Lahti & Salminen 2014, 103.)

Ojalan (2016) mukaan viime aikoina markkinoille on tullut erilaisia mobiilisovelluksia ja selainpohjaisia matkalaskuohjelmistoja, jotka helpottavat työntekijöiden matkalaskujen tekoa. Näille uusille sovelluksille ja ohjelmistoille tyypillistä on myös se, että matkaan liittyvät kulukuitit voi tallentaa niiden avulla heti niiden tultua, joka mahdollistaa sen, että alkuperäistä kuittia ei tarvitse säilyttää. (Ojala 2016.) Toinen merkittävä sovellusten kehitysaskel koskee luottokorttitapahtumien käsittelyn automatisointia. Luotto- tai muulla maksukortilla syntynyt ostos tekee matkalaskuohjelmaan valmiiksi tiliöidyn tapahtuman, joka kohdistuu oikealle matkalaskulle oikeine selitteineen. (Lahti & Salminen 2014, 108.)

2.4 Maksuliikenne

Lahti ja Salminen (2014, 116) määrittelevät yrityksen maksuliikenteen tarkoittavan taloushallinnon näkökulmasta maksutapahtumien välitystä pankin ja yrityksen taloushallintojärjestelmän välillä sekä taloushallintojärjestelmissä käsiteltäviä maksutapahtumia.

Sujuva maksuliikenne on olennainen osa yrityksen kassanhallintaa ja sähköistä taloushallintoa. Maksun syöttö onnistuu virheettömästi noudetuista verkkolaskuista ja ne voidaan tiliöidä välittömästi. (Maksuliikenne 2016.)

Maksuliikenteessä muodostetaan yrityksestä ulospäin lähtevät maksut ja ne lähetetään pankkiin. Lähetysten jälkeen pankki tekee yrityksen pankkitililtä maksuerän sisältämän veloituksen. Pankki kerää yritykseen päin tulevat maksut päiväkohtaisesti yhteen ja välittää tiedot tiliotteilla ja viitemaksutiedostoina yritykselle. Sen jälkeen saapuvat maksut kuitataan yrityksessä avoimia tapahtumia vastaan. (Lahti & Salminen 2014, 116.) Saapuva aineisto voidaan noutaa automaattisesti ajastettuina ja tai manuaalisesti (Maksuliikenne 2016).

Maksuaineistot, jotka lähtevät pankkiohjelmaan, muodostuvat tavallisesti kirjanpito-ohjelmiston ostoreskontrasta, palkanlaskentajärjestelmästä sekä matkalaskutusohjelmistoista (Maksuliikenne 2016). Lähtevää maksuaineistoa voi olla myös yrityksen lainlyhennykset ja niistä aiheutuvat korkokulut sekä maksettavat verot. Verot ja muut veroluontoiset erät ovat niitä harvoja eriä, joiden tiedot joudutaan syöttämään käsin maksuliikenneohjelmaan. (Lahti & Salminen 2014, 118–119.)

Lahti ja Salminen (2008, 114) kertovat yritykseen päin tulevan maksuliikenteen koostuvan myyntireskontran suorituksista, käteismyynnin tilityksistä, pankki- ja luottokorteilla tehdyistä suorituksista sekä verkkopankkimaksuista. Pankki tekee saapuneista viitemaksuista suorituserän, joka voidaan välittää pankkiohjelman kautta myyntireskonttaan. Myyntireskontrasta ne kuitataan pois viitteiden avulla ja manuaalisesti käsiteltäväksi jäävät ne tapaukset, joista on puuttunut maksuviite tai se on virheellinen tai jos maksettu summa on väärä. (Lahti & Salminen 2008, 114.)

Tiliotteiden kirjaus kirjanpitoon on aiemmin tehty manuaalisesti paperitiliotteiden perusteella. Rahaliikenneohjelmistoissa on nykyään kuitenkin tito-ominaisuus (tiliote tositteena), joka helpottaa tilitapahtumien kirjausta ja täsmäytystä pääkirjanpidon puolella. (Lahti & Salminen 2008, 115.) Lahti ja Salminen (2014, 122) huomauttavat tito-tiliöinnin mahdollistavan myös sen, että kirjanpidossa pankkitilin saldo on aina oikein. Tito-menettelyn automaattitiliöintisäännöt sekä monipuoliset käsittelyominaisuudet

vähentävät manuaalista käsittelyä ja virheiden muodostumista sekä tehostavat työn tehoa. Tito-menetelmä nopeuttaa myös rutiininomaisia tehtäviä. (Tiliote tositteeksi säästää paljolta vaivalta 2016.)

Tiliotteiden arkistointi voidaan myös hoitaa sähköisesti rahaliikennejärjestelmien avulla. Sähköisesti tallennettuun tiliotteeseen voidaan liittää tiliotteen tiliointi- ja tositiedot. Tiliotteet voidaan tallettaa jopa päiväkohtaisesti, jolloin ne on helppo hakea arkistosta myöhempää käsittelyä varten. (Lahti & Salminen 2014, 122–123.)

2.5 Palkanlaskenta

Palkanlaskennan tehtävä on laskea yrityksen henkilöstölle palkka tehdystä työstä. Jos pienen yrityksen taloushallintoa ei ole ulkoistettu, tavallisesti sama henkilö, joka hoitaa yrityksen taloushallinnon, laskee palkatkin. Palkkahallinnosta vastuussa olevan henkilön on seurattava tarkkaan laki- ja sopimusmuutoksia, jotka vaikuttavat palkkoihin tai kustannusten korvauksiin. (Stenbacka & Söderström 2015, 14.)

Helanto ym. (2013, 47) kertovat, että perinteisesti palkanlaskenta on pidetty erillään yrityksen muusta kirjanpidosta, kun taas sähköisessä taloushallinnossa kaikki palkanlaskentaan kuuluva tieto on samassa järjestelmässä. Palkkahallinto koskettaa kuitenkin useaa muutakin yrityksen taloushallinnon prosessia, kuten pääkirjanpitoa, raportointia ja maksuliikennettä. Palkanlaskentaprosessiin liittyy monia eri vaiheita ja tehtäviä, jotka käsin tehtynä vaativat suuremman määrän työtä verrattuna sähköisesti hoidettuun ja automatisoituun prosessiin. (Lahti & Salminen 2014, 135–136.)

Palkkausta määrittelevät useat lait ja sopimukset. Verotus, lakisääteiset vakuutus- ja sosiaaliturvamaksut sekä työ- ja loma-aikakäsittelyt liittyvät myös olennaisesti palkanlaskentaan. (Lahti & Salminen 2014, 137.) Kirjanpitovelvollisen työnantajan on pidettävä maksamistaan palkoista palkkakirjanpitoa. Palkkakirjanpitoon kuuluvat palkansaajan palkkakortti ja sen liitteet, palkkalista sekä palkkasuoritusten yhdistelmä, josta saadaan selville ennakonpidätysten ja sosiaaliturvamaksujen määrät. Sen pohjalta laaditaan myös kausiveroilmoitus. (Stenbacka & Söderström 2015, 156–157.)

Työnantajan, joka maksaa palkkoja säännöllisesti työntekijöilleen, on annettava joka kuukausi maksetuista palkoista veroviranomaiselle valvontailmoitus. Vuosi-ilmoitus

laaditaan vuosittain maksetuista suorituksista. (Aalto 2003, 86.) Jos tarkastellaan palkanlaskentaa valtakunnallisesti, viranomaisilmoitusten tekeminen sähköisesti ja niiden automatisointi toisivat suuria hyötyjä. Tällä hetkellä tavoitteena palkanlaskennan kehittämisessä on se, että kaikki palkkatietoja tarvitsevat tahot saisivat käyttöönsä reaaliaikaiset palkkatiedot yhdestä ansaintarekisteristä, joka perustuisi sähköisiin palkkalaskelmiin. (Lahti & Salminen 2014, 136.)

Kun palkkahallintoa lähdetään sähköistämään, on siinä huomioitava koko palkanlaskennan prosessi. Palkanlaskentaprosessi pitää sisällään työntekijöiden, esimiesten ja palkkahallinnon toimenpiteet, taloushallinnon raportoinnin tarpeet ja ulkopuolelle yltävät prosessit eli viranomaisilmoitukset. (Lahti & Salminen 2014, 138.) Yrityksen johdolla on saatavilla sähköisessä palkanlaskennassa kaikki siihen liittyvä tieto, ja se muun muassa auttaa tutkimaan syvemmin, mistä yrityksen palkkakulut muodostuvat (Helanto ym. 2013, 47).

Lahti ja Salminen (2014, 140) kertovat, että automatisoidussa palkanlaskentaprosessissa itse palkkojen laskenta on vain ohjelmistossa tehtävä ajo tai suoritus, jonka perusteella ohjelmisto laskee palkasta tehtävät vähennykset ja lopullisen maksettavan nettopalkan. Automatisoidun palkanmaksun yhteydessä ei tarvitse tallentaa palkkatietoja enää erikseen yrityksen kirjanpitoon. Palkanlaskennan taustalle muotoutuvaan kirjanpitoon voidaankin automatisoida palkkojen kaikki sivukulut, jolloin ne siirtyvät oikeille tileille. (Helanto ym. 2013, 47.)

2.6 Yrityksen pääkirjanpito

Yrityksen kirjanpito syntyy yrityksen tuotoista, kuluista, omaisuudesta, omista varoista sekä yrityksen lainoista (Kirjanpidon ABC 2016). Kirjanpito muodostuu pääkirjanpidosta, jonka kirjausten pohjalta muodostuu yrityksen tilinpäätös, sekä osakirjanpidoista (Liiketapahtumat kirjanpitoon; pääkirjanpito 2015). Kirjanpidon kirjaukset tulevat tositteista, liiketoiminnan prosesseista ja osakirjanpitojen tapahtumista, joita ovat muun muassa osto- ja myyntireskontra, matka- ja kululaskureskontra sekä palkanlaskenta (Lahti & Salminen 2014, 150).

Tomperi (2015, 11) toteaa kirjanpidon päätarkoituksen olevan yrityksen toiminnan tuloksen selvittäminen. Kirjanpidon tehtävänä on myös varmistaa sähköisen tosiaineiston

aukottomuus ja eheys. Tositteet voidaan skannata sähköiseen järjestelmään tai järjestellä paperilla säilytettäväksi. Kirjanpidon avulla rekisteröidään tosiedot kirjanpitojärjestelmän mukaisesti. Lisäksi kirjanpito tuottaa laskelmia ja raportteja eri viranomaisille sekä yrityksen omistajille ja päättäjille yritystä koskevien päätöksien tueksi. (Kirjanpidon ABC 2016.)

Tomperi (2015, 11) mainitsee, että kirjanpitolaissa (KPL 1 luku 1 §) on säädetty siitä, ketkä ovat velvoitettuja pitämään kirjanpitoa. Esimerkiksi ammatinharjoittaja tekee yhdenkertaista kirjanpitoa, johon merkitään muun muassa menot, tulot sekä tavaroiden oma käyttö (Yhdenkertainen kirjanpito 2016). Kahdenkertaisessa kirjanpidossa tositteesta tehdään ainakin kaksi vientiä, joista tulee ilmi rahan käyttö sekä se, mistä raha on saatu. Yhdestä kirjauksesta tulee kirjanpitoon yhtä suuret viennit debet- ja kredit-tileille. (Kahdenkertainen kirjanpito, vienti, kirjaus 2015.) Kirjanpitovelvollisuuteen vaikuttaa yrityksen oikeudellinen muoto ja se määräytyy myös toiminnan laadun mukaan (Tomperi 2015, 11).

Kirjanpitoon kirjattavat tulot tulevat yrityksen tuotteiden ja palveluiden myynneistä sekä mahdollisista korkotuotoista. Menot koostuvat maksetuista palkoista sivukuluneen, aineostoista, vuokratuloista, kone- ja kalustohankinnoista sekä maa-alueiden tai kiinteistöjen ostoista. Yrityksen rahoitustapahtumia ovat muun muassa myyntisaamisista tulleet suoritukset, ostolaskujen tai muiden velkojen maksut tai lainan nostot ja lyhennykset. (Liiketahtumien kirjaaminen 2015.)

Kirjanpitomerkinnot tulee tehdä selkeästi ja pysyvästi, eikä niitä saa poistaa jälkikäteen. Yrityksen kirjanpito on tehty, kun kaikista liiketahtumista on asianmukainen merkintä. Kirjanpito on tehtävä niin, että tehtyjä kirjauksia voi myöhemmin tarkastella aikasekä asiajärjestyksessä eli tileittäin. (Liiketahtumat kirjanpitoon; pääkirjanpito 2016.) Jos kuitenkin kirjanpidon teossa tulee virheitä, on niiden tyypillinen korjaustapa oikaisuera, joita tehdään tilinpäätökseen liittyvissä jaksotuksissa (Liiketahtumien kirjaaminen 2015).

Osakirjanpidon tai liiketoimintaprosessien muodostamia kirjauksia voidaan tehdä kootusti pääkirjanpitoon, esimerkiksi päivä- tai kuukausikohtaisesti. Pääkirjanpitoon kuu-

luvasta tositteesta on tultava ilmi tieto, jolla osakirjanpidon arkistosta voidaan etsiä alkuperäinen liiketapahtuma tositteesta. Näin niistä muodostuvat kirjaukset siirtyvät automaattisesti pääkirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 151.)

Lahti ja Salminen (2014, 159) kertovat, että ennen kirjanpidon tositteet ovat olleet manuaalisia muistiotositteita, joiden automatisointi mahdollistaisi tehokkaan kirjausten tallennuksen. Sähköisessä taloushallinnossa kirjanpitäjä voi tarkastella automaattisesti muodostuvaa kirjanpitoa jatkuvasti, mikä helpottaa kuukauden aikana muodostuneita töitä. Kirjanpitäjän tehtäviin kuuluu myös jaksotuksien ja poistojen teko sekä muut muutosviennit. (Helanto ym. 2013, 48.) Lahti ja Salminen (2014, 150) toteavat automatisoidulla pääkirjanpidolla olevan suuri vaikutus myös yrityksen raportointien laatuun, niiden valmistumisaikatauluun ja virheettömyyteen.

Pääkirjanpidon saldojen täsmäytysten ideana on varmistua siitä, että kaikki tehdyt liiketapahtumat on käsitelty kirjanpidossa, ja niiden pohjalta muodostuva tilinpäätös on oikea. Esimerkiksi pankkitilin täsmäytys on perusta kaikille kirjanpidon täsmäytyksille. (Lahti & Salminen 2014, 161.) Kun koko kuukauden kirjanpito on täsmäytetty, arvonlisävero- ja työnantajasuoritusten tiedot lähetetään verottajalle kausiveroilmoituksella. Viimeiseksi seurantajakso suljetaan, jolloin jo kirjattuja tietoja ei pääse muuttamaan jälkikäteen. (Helanto ym. 2013, 48.)

2.7 Taloushallinnon raportointi

Yrityksen raportoinnin avulla seurataan taloudellisten tulosten saavuttamista. Tilinpäätös on tehtävä kirjanpitolainsäädännön sekä muun sitä koskevan lainsäädännön mukaisesti. (Lindfors & Syvänperä 2010, 9.) Taloushallinnon raportoinnilta odotetaan paljon ja sen vuoksi raporttien on oltava ymmärrettäviä ja helposti luettavissa (Kirjanpito ja raportointi 2016).

Yrityksen tulisi miettiä, kuinka usein ja minkälaisia raportteja se haluaa tuottaa liiketoimintansa ohjaamiseksi. Nykyään yrityksen toiminnasta saa valtavasti tietoa, ja olennaista on osata valita tiedon määrästä juuri ne asiat, jotka oikeasti merkitsevät, kun yrityksen johto tekee päätöksiä. (Lindfors & Syvänperä 2010, 78.) Lahti ja Salminen (2008, 148) kertovat näiden vapaaehtoisesti tuotettujen raporttien kuuluvan yrityksen

sisäiseen raportointiin ja siihen kuuluu esimerkiksi tiedot myynnistä, kustannuksista sekä kannattavuudesta.

Lahti ja Salminen (2008, 147) samalla kuitenkin muistuttavat, että vapaaehtoisen raportoinnin lisäksi on myös olemassa suuri joukko lakisäätteisiä raportteja, joita yrityksen on laadittava. Nämä raportit kuuluvat suurimmaksi osaksi yrityksen ulkoiseen raportointiin ja ne perustuvat kirjanpidon tileihin. Tilikohtaiset tulos- ja tase raportit ovatkin yleisimmin tarvittavia esityksiä. Muita tarvittavia ulkoisia raportteja ovat päiväkirja ja pääkirja sekä viranomaisilmoitukset. (Lahti & Salminen 2008, 147.)

Yrityksen raporttien tuottamisessa tulisi ottaa huomioon raporttien sisältämä tieto ja yksityiskohdat, raportoinnin tiheys sekä raporttien ulkoasu ja välitystapa. Raporttien sisältämä yksityiskohtainen tieto riippuu siitä, mille yrityksen tasolle raportti on tarkoitus antaa. Esimerkiksi johtoa kiinnostaa kokonaiskatsaus ja myyntiosastoa yksityiskohtaisempi tieto esimerkiksi tietyn tarkastelujakson myyntiluvuista. (Lindfors & Syvänperä 2010, 78.) Lindfors ja Syvänperä (2010, 11) esittävät, että yritys voi sanallisen raportoinnin lisäksi ottaa käyttöönsä graafisen raportoinnin, josta käy ilmi eri erien kehitys edellisvuoteen tai muuhun tarkasteluajankohtaan verrattuna.

Sähköisen taloushallinnon ansioista erilaiset raportit muodostuvat automaattisesti ja ovat koko ajan reaaliajassa. On arvioitu, että yritysten talousraportoinnin automatisointi toisi Suomessa vuosittain 250 miljoonan euron säästöt. (Lahti & Salminen 2014, 171–172.) Taloushallinnon sähköisessä järjestelmässä olevien raporttien hyödyntäminen on paljon helpompaa kuin vastaavissa manuaalisesti hoidetuissa prosesseissa ja tiedon tuottaminen johdolle on nopeampaa. Johto saa päätöksenteon tueksi uutta ja laadukasta tietoa ja modernit järjestelmät antavat entistä parempaa tietoa yrityksen toiminnan eri osa-alueista. (Grönberg 2016.)

Sähköinen taloushallinto muuttaa kirjanpitäjän työtehtäviä myös raportoinnin osalta. Työnkuva muuttuukin tiedon tallentajasta sen jatkojalostajaksi. Toisaalta kuitenkin raportointiin panostaminen voi antaa työtehtäviin uusia ulottuvuuksia, koska raporttien sisältämää tietoa voidaan jatkojalostaa tarkoituspäriä koskevaksi. (Helanto ym. 2013, 51.)

3 SÄHKÖINEN ARKISTOINTI

Sähköiseen taloushallintoon liittyy vahvasti sähköinen arkistointi. Tässä luvussa käsitellään muun muassa arkistoinnin tarkoitusta, mitä asiakirjoja yrityksen tulee säilyttää ja kuinka kauan sekä arkistoinnin hyödyistä ja mahdollisista haasteista.

3.1 Arkistoinnin tarkoitus

Yrityksen työntekijät tekevät toimillaan erilaisia asiakirjoja. Osa työpaikan asiakirjoista säilytetään työtehtävien jouhevan sujuvuuden vuoksi. Kun työpaikoilla muodostuu asiakirjoja, niissä tulisi olla vaadittavat tunnistetiedot, jotta asiakirjan tehtävä tulee täytetyksi ja että se tulee arkistoitua oikein. Tunnistetietoja ovat esimerkiksi asiakirjan nimi, otsikko sekä laatimisaika. (Arkistointi 2016.) Suomen lainsäädäntö määrittää yritysten säilytettävät asiakirjat sen toimialan mukaan. Siihen vaikuttavat myös kirjan- ja palkkakirjanpitolait, osakeyhtiölaki, tuotevastuulaki sekä lait verotuksesta, työopimuksesta, eläkkeistä ja henkilötiedoista. (Valtonen ym. 2009, 37.)

Miksi muodostuneita asiakirjoja tulee arkistoida? Ne voivat olla vuosienkin jälkeen erittäin tärkeitä, jos niistä halutaan etsiä tietoa tai niiden pohjalta joudutaan selvittämään vanhoja asioita. Arkistoitavasta aineistoista voidaan tarkistaa aiemmin tehtyjä, liiketoimintaa koskevia päätöksiä. (Mitä yhdistyksen pitää arkistoida? Yhdistyksen lyhyt arkistointiohje 2016.) Arkistoinnin tarkoituksena on erotella tietojen ydinosa ja säilyttää vain se. Arkistoitavia tietoja käytetään mahdollisesti eri koneella, sovelluksella tai käyttöjärjestelmillä, joten tieto on dokumentoitava mahdollisimman tarkasti. (Järvinen 2009, 26.)

Asiakirjatiedolla on oma elinkaarensa. Se jaetaan tavallisesti aktiivivaiheeseen, passiivivaiheeseen ja historialliseen vaiheeseen. Aineiston säilyvyys voi olla pysyvää, jolloin puhutaan historiallisesta vaiheesta, tai määräaikaista, jolloin asiakirjatiedon elinkaari on aktiivisessa tai passiivisessa vaiheessa. Aktiivivaiheessa asiakirjaaineiston tietoa käytetään joka päivä liiketoimissa, eli aineistosta esimerkiksi selviää asiakkaan ja yrityksen välinen, voimassa oleva asiakassuhde. Passiivivaiheessa olevien asiakirjojen tietojen käyttöoikeudet on oltava vastuuhenkilöillä, eli tietoon ei saa päästä käsiksi kuka tahansa. (Kansallisarkisto 2010.)

Asiakirjatiedon elinkaaren eri vaiheet on huomioitava etenkin silloin, kun yritys suunnittelee ja käyttöönottaa uusia sähköisiä tietojärjestelmiä. Elinkaaren aikana tietoa voidaan säilöä useissa eri muodoissa. Esimerkiksi osa tiedosta voi olla fyysisessä muodossa paperilla ja osa jo siirrettynä sähköiseen talletukseen. (Kansallisarkisto 2010.)

3.2 Asiakirjahallinta

Asiakirjahallintaan kuuluvat asiakirjojen laatiminen, vastaanottaminen, niiden käyttäminen sekä säilytys ja hävittäminen. Asiakirjahallinto taas pitää huolta asiakirjahallinnasta ja siitä, että se on tehokasta ja johdonmukaista. (Henttonen 2015, 13–14.) Valtonen ym. (2009, 8) kertovat, että tieto- ja asiakirjahallinto organisoivat ulkoisten ja sisäisten tietoresurssien hallintaa sekä käyttöä, ja niiden käyttöön sovelletaan tarkoituksenmukaista teknologioita.

Yritykset tarvitsevat jatkuvasti tietoa toiminnastaan. Erilaisissa liiketoimintatapahtumissa vaaditaan suuri määrä informaatio-, tieto- ja dokumenttiaineistoja, jotka ovat tavallisesti sähköisessä muodossa. Asiakirjahallinnon tehtävänä on tuottaa, hallita ja säilyttää yrityksen tarpeen vaatimia ja luotettavia asiakirjoja sekä niiden on oltava helposti saatavilla. (Valtonen ym. 2009, 10.)

Yrityksen asiakirjoja tarvitsevat yrityksen lisäksi sen sidosryhmät. Suomen lainsäädännössä on omat edellytyksensä asiakirjojen laadintaan, säilyttämiseen ja hävittämiseen. Asiakirjahallinnon tehtävänä onkin siis yhdistää näiden eri sidosryhmien tarpeet ja näkökannat. Hyvin hoidettu yrityksen asiakirjahallinto on sen oman toiminnan tarpeiden yhteen sovittamista ulkopuolelta tulevien vaatimusten kanssa. (Henttonen 2015, 14.) Yrityksen tieto- ja asiakirjahallinnon haasteiksi muodostuvat jatkuva tiedon määrän kasvu ja monipuolisuus sekä tiedon oikeellisuus, mutta samalla myös pirstoutuneisuus. Pahimmassa tapauksessa yrityksen tiedot voivat olla täysin järjestelemättä ja hajallaan eri järjestelmissä ja ohjelmistoissa. (Valtonen ym. 2009, 8.)

Asiakirjojen säilytysaikaohjeistuksessa on painotettu sitä, että asiakirjatyypeille annetaisiin yksiselitteiset asiakirjanimikkeet. Yksiselitteisyyden varjopuolena on kuitenkin se, että vuosien saatossa asiakirjojen sekä niiden ryhmien nimikkeet saattavat muuttua. Ohjeistuksissa olisikin pitäydyttävä käyttämään nykyään vallitsevia käsitteitä ja nimik-

keitä. (Valtonen ym. 2009, 58.) Jos yrityksellä ei ole hallinnassa asiakirjojen säilytysai-
kaohjeita, voi sen järjestelmiä kuormittaa vanhentunut tieto. Asiakirjojen ja tiedostojen
puuttuva tai epälooginen nimeäminen muodostavat turhaa tiedonetsimistöä. Myös tie-
donhallintajärjestelmien ohjeistuksen puute tai niiden noudattamatta jättäminen haittaa
myös toimivan tiedonhallintamenetelmän syntyä. (Valtonen ym. 2009, 8.)

Järvinen (2009, 19) mainitsee, että digitaalisen tiedon säilyvyydelle on asetettu neljä
ehto, joiden on täytyttävä. Tieto on oltava helposti saatavilla ja tallennusmedia ole-
massa. Toinen edellytys on tiedon lukukelpoisuus, joten sen on säilyttävä hyväkuntoi-
sena. Säilötystä tiedosta ei ole hyötyä, jos sitä ei voida lukea. Joten tiedon lukemiseen
on oltava tarvittava laite, joka muuntaa sähköisessä tai fyysisessä muodossa olevan tie-
don ihmisen ymmärtämiksi ääniksi tai kuviksi. Viimeiseksi tallennettua tietoa pitää
osata tulkita, eli täytyy tietää, missä muodossa tieto on alun perin säilötty. (Järvinen
2009, 20–21.)

3.3 Asiakirjajärjestelmä

Vaikka organisaatioiden arkistointi onkin menossa koko ajan sähköisempään suuntaan,
edelleen joissakin paikoissa asiakirjat tulostetaan paperille vaivattomampaa arkistointia
varten. Tämä on yleistä etenkin julkishallinnon puolella, koska siellä käytössä olevat
järjestelmät eivät pysty tuottamaan pysyvään sähköiseen säilytykseen kelpavaa käsit-
telyhistoriaa. Yrityksissä ja yhteisöissä arkistoinnin tila vaihtelee täysin sähköisestä
vain osittaisesti sähköiseen. (Valtonen ym. 2009, 49.)

Valtonen ym. (2009, 47) toteavat, että toisin kuin ennen, jolloin tietoa oli vaikea löytää,
nykyään tiedon määrä on valtavaa ja on osattava etsiä varmaa ja ajantasaista tietoa. On
kuitenkin vaikeaa todentaa asiakirjan alkuperäinen, virallinen versio, jos yrityksen asia-
kirjat on tallennettu rikkonaisesti eri paikkoihin – kovalevyille, kannettavan tietokoneen
työpöydälle tai sähköpostiin. Dokumentinhallintaohjelmiston tulee pitää automaatti-
sesti huolta asiakirjojen kopioinnista, julkaisemisesta ja käyttöoikeuksista. Samalla se
olisi hyvä myös yhdistää yrityksen verkkopalveluihin. (Valtonen ym. 2009, 47.)

Oikean asiakirjatiedon tunnistaminen, asiakirjojen tuottaminen ja säilytys vaativat etu-
käiteissuunnittelua. Aiemmin jo mainittuun asiakirjan elinkaareen kuuluu useita vai-
heita, jotka muuttavat asiakirjan tehtäviä, taloudellista ja toiminnallista statusta sekä sen

käytettävyyttä. Nämä vaiheet aiheuttavat muutoksia asiakirjatiedon hallintatarpeisiin ja -käytäntöihin, jotka täytyy huomioida oikean arkistointitavan ja säilytyksen valinnassa. (Valtonen ym. 2009, 21–22.)

Arkistointisuunnitelman tulisi määrittää mm. kuvauksen arkistoinnin sisällöstä, joka määrittää ja seuraa hävitettävää aineistoa, kuvauksen hävittämistavasta sekä arkistoinnissa käytettävät menetelmät. Arkistoitavan tiedon arvo voi ajan saatossa muuttua merkityksettömämmäksi tai tärkeämmäksi, joten tulisi varmistaa myös vähemmän tärkeän tiedon saatavuus. (Lehtinen 2013, 35.) Toimivan ja yrityksen tarpeisiin vastaavan arkistointijärjestelmän kokoaminen voi olla haastavaa. Asiakirjahallinnon suunnittelun tavoitteena on toimivan asiakirjajärjestelmän tuottaminen ja toteuttaminen. Hyvin toimiva asiakirjajärjestelmä dokumentoi ja kuvaa kattavasti kaikki asiakirjoihin kohdistuvat toimenpiteet. (Valtonen ym. 2009, 22.)

Henttonen (2015, 179) muistuttaa, että tietojärjestelmillä, joilla yrityksen asiakirjahallintoa hoidetaan, tulisi koostaa niin, että niissä on otettu huomioon asiakirjahallinnon tarpeet. Tietojärjestelmille on myös asetettu joukko erilaisia vaatimuksia, esimerkiksi tietojärjestelmään tulevien asiakirjojen talteenotossa on otettava huomioon se, että sille on annettu yksilöllinen tunnus ja järjestelmään siirtoajankohta kirjataan ylös. Asiakirjoja, jotka ovat jo tietojärjestelmässä, on pystyttävä käyttämään osana yrityksen yleisiä liiketoimintaprosesseja. (Henttonen 2015, 185.)

Viitemallin arkistointijärjestelmälle antaa OAIS, (Open Archival Information System), joka on avoin pitkäaikaissäilytysarkisto. OAIS ei ole kuitenkaan asiakirjajärjestelmän määrittäjä, vaan se kuvaa yleisellä tasolla, minkälaisia toimintoja sähköisessä pitkäaikaissäilytyksessä on. (Henttonen 2015, 189.) OAIS on hyödyllinen opas arkistojen luomiseen sen hyväksytyjen tehtävien, velvollisuuksien ja menetelmien avulla, jotka edistävät luotettavaa, pitkäaikaista säilytystä. OAIS:n hyödyt tulevat siitä, että se on tunnettu ja ymmärrettävä malli pitkäaikaista säilytystä varten ja se tunnistaa välttämättömät tarkastukset, joiden avulla ylläpidetään luotettavaa arkistohallintaa. (The Open Archival Information System (OAIS) 2016.)

Jos yrityksen toimintaa halutaan dokumentoida luotettavasti, ei pelkkä tekninen järjestelmä ainoana keinona ole riittävä. Sitä on konkreettisesti käytettävä osana yrityksen

liiketoimintaa, jotta siitä saadaan maksimaalinen hyöty. (Henttonen 2015, 186.) Lehtinen (2013, 37) muistattaa huolella laaditun ja käytännötilanteissa toimivan arkistohallintasuunnitelman ja -järjestelmän olevan erityisen tärkeitä, ja samalla ne takaavat sen, että arkistoinnissa on noudatettu kaikkia lakeja.

Valtonen ym. (2009, 32) muistuttavat, että yrityksen päätöksenteossa tehtävät valinnat voivat olla riippuvaisia sen sähköisen asiakirjahallinnon ja sisällönhallinnon teknologiasta. Asiakirja- ja sisällönhallinto yhdistyvät vahvasti toisiinsa ja avustavat yrityksen liiketoimintaprosesseja sekä yrityksen riskienhallintaa ja valvontaa. Sen takia osana asiakirjahallintoa on riskien arviointi, jossa otetaan huomioon liiketoiminnan jatkuvuus, vaikka yritykselle elintärkeät asiakirjat tuhoutuisivatkin. Riskien suunnittelussa ja niihin varautuessa on otettu huomioon asiakirjojen ja elintärkeiden asiakirjojen määrittäminen, vastuualueiden hahmotus, mahdollisten vaaratekijöiden tunnistus sekä aineiston luokitus. (Valtonen ym. 2009, 32.)

Sähköinen arkistointi edellyttää tehokkaasti toimiakseen tietokoneita, sähköä, tallennusmediaa sekä niitä ohjaavia ihmisiä. Kuitenkin jos koko arkistointi on pohjautunut sähköön ja tietokoneisiin, niiden mahdollinen sortuminen tuovat oma riskinsä. Teknologian kehittyessä on kuitenkin mahdollista jakaa arkistoitava tieto useampaan säilytystilaan. Näitä hajautuksia pystytään tekemään esimerkiksi muuttamalla tiedot toiseen sijaintipaikkaan tai käytössä olevien järjestelmien avulla kopioimaan niitä toisille palvelimille tai järjestelmille. Sähköinen arkistointi voi olla myös ainoa arkistointimuoto, jos säilytettävää tietoa on paljon ja se lisääntyy koko ajan. (Valtonen ym. 2009, 52.)

Nykypäivänä ovat yleistyneet internet-palvelut, joissa voi arkistoida tietoa ilmaiseksi. Kun tällainen palvelu valitaan arkistojen säilyttämistä varten, on oltava varma siitä, että palvelun jatkuvuus on varmaa. Palveluntarjoaja voi pahimmassa tapauksessa mennä konkurssiin tai päättää liiketoimintansa kokonaan, jolloin sitoutunut palvelunkäyttäjä menettää kaikki viestit ja tiedostonsa. (Järvinen 2009, 114.)

3.4 Mitä arkistoidaan

Yksityissektorilla asiakirjojen säilyttämisperiaatteet määräytyvät yrityksen toiminnan ja oikeusturvan kautta. Tärkeitä asiakirjoja yritykselle ovat ne, joita ilman se ei pystyisi

jatkamaan toimintaansa. (Valtonen ym. 2009, 19.) Lahti ja Salminen (2014, 174) muistuttavat, että kirjanpidon materiaalin konekieliselle arkistoinnille on laissa määrätty erilliset vaatimukset ja muu dokumentaatio arkistoinnin puolesta toteutetaan yrityksen määrittelemien ohjeiden ja politiikan mukaisesti.

Yrityksessä talteen otettavien asiakirjojen rajaus pohjautuu yleensä yrityksen liiketoimintaan ja toimintaympäristöön. Rajaukseen vaikuttaa lisäksi ennakointiin siitä, mikälainen riski syntyy, jos asiakirjoja ei tallenneta. Asiakirjoiksi tulee tallentaa dokumentit toimenpiteistä, joihin yhdistyy velvoite tai vastuu ja jotka ovat osa yrityksen päätöksentekoprosessia. (Valtonen ym. 2009, 58.)

Yrityksen kaikista asiakirjoista elintärkeiden osuus on noin kymmenen prosenttia. Ne sisältävät usein tietoja, joiden perusteella yritys voitaisiin perustaa niin sanotusti uudelleen, jos esimerkiksi kaikki muut dokumentit tuhoutuisivat onnettomuustilanteessa. Elintärkeät asiakirjat ovat todisteita yrityksen oikeudellisesta statuksesta, omaisuudesta ja tuotemäärittelystä. Niitä löytyy monista yrityksen aineistoista, esimerkiksi talous- ja henkilöstöhallinnosta sekä myynnistä ja tuotevalmistelusta. Asiakirjat, jotka luokitellaan yrityksen kannalta elintärkeiksi, ovat johtokunnan ja/ tai hallituksen pöytäkirjat, maksusaatat ja tuotemääritykset. (Valtonen ym. 2009, 19.)

Lahti ja Salminen (2014, 203) toteavat sähköisen arkiston pitävän sisällään parhaimmillaan kaiken yrityksessä arkistoitavan materiaalin, johon kuuluu muun muassa palkkahallinnon dokumentit, sopimukset (asiakas-, toimittaja- ja työsopimukset), johdon raportit, pöytäkirjat ja muistiot. Tositeaineistoja ja kirjanpitomerkinlöjä, jotka on tallennettu sähköiseen arkistoon, tulee voida selailta, etsiä ja yhdistellä. Siinä olevia tietoja pitää pystyä siirtämään sähköisesti tietokantajärjestelmiin, Exceliin tai tarkastusohjelmistoihin. (Lahti & Salminen 2014, 201–202.)

Julkiset ja salaiset asiakirjat sekä asiakirjoista otetut kopiot on säilytettävä toisistaan erillään, jolloin niiden käyttöoikeuksia on helpompi hallita. Säilytettäviä asiakirjoja on talletettava paikassa, jossa ne ovat turvassa niiden tuhoutumiselta, vahingoittumiselta sekä asiattomalta käytöltä. (Arkistointi 2016.)

3.5 Asiakirjojen säilytysajat

Sähköisellä arkistolla on monia käyttötarkoituksia, jotka tyypillisesti vaikuttavat arkiston rakenteeseen ja käyttöoikeuksiin. Sähköiset arkistot toteutetaan niin, että arkistoitava aineisto jaetaan aktiivi- ja pysyväisarkistoon. Ensimmäisestä arkistosta haetaan joka päiväisessä työssä tarvittavia asiakirjoja ja sen kattavuus voi olla edellinen ja kuuluva tilikausi. Pysyväisarkistoon tiedot siirretään vähintään tilikausittain. (Lahti & Salminen 2014, 202–203.) Näiden ennalta määrättyjen säilytysaikojen sisällä kirjausketjun tulee säilyä eheänä. Aineistoa tulee voida tutkia ja tarvittaessa tulostaa aika- ja asiajärjestyksessä, eikä aineiston sisältöjä saa muuttaa tai poistaa missään vaiheessa. (Kajjanaho 2016.)

Asiakirjatietojen säilytysaikamäärittelyn perustana ovat ne yrityksen tehtävät, joiden tuotoksina asiakirjatietoa muodostuu yritykseen. Nämä toiminnot voivat olla yrityksen varsinaiseen liiketoimintaan liittyviä tehtäviä tai niitä tukevia toimintoja. Yrityksen varsinaiseen liiketoiminnan kautta tuleva aineisto on säilytysarvoltaan pääsääntöisesti arvokkaampaa kuin tukitoiminnoista tuleva. (Kansallisarkisto 2010.)

3.5.1 Pysyväis- ja määräaikaissäilytys

Kuten jo aiemmin tässä alaluvussa mainittiin, yrityksillä on suuri joukko elintärkeitä asiakirjoja. Niitä tulee säilyttää koko yrityksen eliniän ja osaa jopa konkurssin jälkeenkkin. Kun yrityksen asiakirjat on määritelty arkistoitavan pysyvästi, on otettu huomioon yrityksen omaisuuden ja oikeuksien turvaaminen sekä liikehistorian ja yleisen taloudellisen tutkimuksen tarpeet. (Valtonen ym. 2009, 61.)

Yrityksen hallintopuolelta on säilytettävä pysyvästi erinäinen määrä asiakirjoja. Valtonen ym (2009, 62–63) ovat listanneet muun muassa seuraavat asiat:

- johtosäännöt, jotka sisältävät yhtiöjärjestyksen, ohjesäännöt ja toimintasäännöt
- organisaatioasiakirjat, organisaatiokaaviot ja käsikirjat tehtävä- ja vastuukuvauksineen sekä prokuura- eli valtakirjaluetelot
- pysyväismääräykset ja yleisohjeet, jotka yrityksen johto on suunnitellut ja hyväksynyt
- pöytäkirjat liitteineen
- yrityksen visiot, arvot ja toiminta-ajatukset
- oikeudenkäynti ja reklamaatioasiakirjat
- yrityksen pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat

- tilintarkastus- ja toimintakertomukset.

Yrityksen tulee säilyttää pysyvästi myös sen talouden suunnittelua, toteuttamista ja seurantaan koskevat tiedot. Näitä ovat muun muassa investointiesitykset, palkanlaskennan ohjeistus, erilaiset seurantaraportit, talousarviot sekä ohjeet ja määräykset, jotka koskevat taloushallintoa, talousarviota ja taloussääntöjä. (Valtonen ym. 2009, 75.) Valtonen ym. (2009, 78) muistuttavat, että yrityksen rahoitusta koskeva tieto on myös pysyväis-aikaista säilytettävää, esimerkiksi tiedot obligaatioista, osakekirjoista, sijoitus- ja yritystodistuksista, sijoitusrahasto-osuuksista, vaihtovelkakirjoista sekä warranteista.

Edellä mainitut asiakirjat ovat riippumattomia yrityksen harjoittamasta liiketoimesta tai sen osaprosesseista. Osalle liiketoimintaprosesseista on kuitenkin olemassa määräykset niiden tuottamien asiakirjojen pysyvissäilytyksestä. Jos yritys harjoittaa liiketoiminnassaan esimerkiksi tiedotustoimintaa ja se tuottaa asiakirjoinaan julisteita, esitteitä tai mainoksia tai yrityksessä tehdään sisäisiä auditointeja, on tiedot niistäkin säilöttävä pysyvästi. (Valtonen ym. 2009, 82–83.)

Pitkäaikais- tai yli kymmen vuotiseen säilytykseen tulevat asiakirjat on laadittava arkistokelpoisilla tavoilla. Ne kannattaa sijoittaa myös jo laatimisvaiheessa erikseen muista asiakirjoista, jotta ne on helpompi pitää erillään. (Arkistointi 2016.) Valtonen ym. (2009, 60) ovat kuitenkin sitä mieltä, että pysyvästi tai pitkäaikaisesti säilytettävä arkisto on hyvä tulostaa aina paperille.

Kaikkia asiakirjoja ei tarvitse kuitenkaan säilyttää ikuisesti niiden sisällönkään puolesta. Myös fyysiset arkistointitilat tai sähköiseen arkistointiin varattu tallennustila ovat rajallisia, eikä liian laajasta arkistosta löydä helposti olennaista tietoa. (Mitä yhdistyksen pitää arkistoida? Yhdistyksen lyhyt arkistointiohje 2016.) Loput yrityksen tuottamista asiakirjoista säilytetään kymmenen vuotta tai alle sen. Näitä ovat esimerkiksi yrityksen palkkakirjanpidon tuottamat raportit, reskontrien tiedot, veroasiat, asiakirjat ja raportit tehdyistä projekteista sekä tiedot tuotteita valmistavan yrityksen tuotannosta. (Valtonen ym. 2009, 76–90.)

Määräajaksi säilytetyt asiakirjat kannattaa tuhota heti säilytysajan loputtua, jos niitä ei muuten liiketoiminnassa tarvita. Niiden hävittämisyvaiheessa on huomioitava asiakirjojen sisältämä tietosuoja, arkaluontoiset tiedot tulisi tuhota silppurilla tai laittamalla ne lukullisiin paperinkeräysasioihin. (Arkistointi 2016.)

3.5.2 Kirjanpitoaineiston säilytys

Suomessa laki määrittelee kirjanpitoaineistoille säilytysajat, jotka lasketaan tilikauden päättymisestä. Yrittäjä itse on vastuussa oman kirjanpitoaan säilytyksestä, vaikka se muuten olisikin ulkoistettu tilitoimiston tehtäväksi. (Manninen 2013.) Kaijanaho (2016) kertoo, että seuraavaa aineistoa yrityksen tulee säilyttää kymmenen vuotta:

- allekirjoitettu tilinpäätös
- tase-erittelyt
- kirjanpidot
- luettelo kirjanpidon tileistä
- luettelo tilinpäätöksen perustana olevasta kirjanpidosta tositteiden ja muiden aineistojen lajeista, josta ilmenee niiden keskinäiset yhteydet ja säilytystavat.

Kirjanpidosta säilytystä varten arkistoidaan päiväkirja ja pääkirja. Jos yrityksen osakirjanpidossa on laadittu omat päivä- ja pääkirjat, ne tulee myös säilyttää. Myynti- tai ostoreskontran raportteja ei tarvitse säilöä, jos pääkirjanpidon päivä- tai pääkirjasta löytyvät samat tiedot. (Kirjanpitoaineiston säilytysajat 2015.) Tositteita ja kirjanpitoon kuuluvien tapahtumiin liittyvää kirjeenvaihtoa tulee säilyttää kuusi vuotta. (Kaijanaho 2016.)

Manninen (2013) toteaa, että säilytettävät tositteet on arkistoitava järjestelmällisellä tavalla kirjausjärjestyksessä tai muulla tavalla niin, että tositteiden ja kirjanpidon yhteys voidaan todeta helposti. Kirjanpitoaineistoa voidaan säilyttää perinteisessä muodossa paperisena kirjanpitomapeissa sekä myös koneellisesti esimerkiksi CD-ROMilla tai pilvipalvelussa. Sähköisessä arkistoinnissa on kuitenkin huolehdittava varmuuskopiointista sekä vanhojen aineistojen toimivuudesta, joita kannattaa säilytysajan sisällä testata silloin tällöin. (Kaijanaho 2016.) Manninen (2013) muistuttaa, että säilytettävää aineistoa voi alkaa hävittää parhaaksi katsomallaan tavalla, kun lakisäätteiset säilytysajat ovat umpeutuneet.

Yrityksen kirjanpito voidaan varastoida tilikauden aikana vain yhdessä järjestelmässä, johon tietoja pystytään tallentamaan uudestaan. Jos kirjanpidon tositemateriaaliaineisto on säilytetty paperisena versiona, voidaan sama kirjanpitoaineisto säilyttää vain yhdellä sähköisellä tietovälineellä ja siitä on otettava tarpeeksi usein varmistus. Kirjanpitoaineisto voidaan kuitenkin säilyttää kahdella eri tietovälineellä, jos kirjanpitoaineistoa ei ole lainkaan paperisena. (Lahti & Salminen 2014, 200.)

Tilinpäätöksen laadinnassa sähköisellä tietovälineellä varastoitu aineisto on siirrettävä kahdelle pysyvästi säilytettävälle tietovälineelle niiden pysyväissäilytystä varten. Siinä olevia tietoja ei saa muuttaa ja sen estämiseksi voidaan käyttää tietovälineitä, jotka voidaan lukita tai joille kerran tallennettuja tietoja ei pääse enää muuttamaan tai lisäämään. Yrityksen on varmistuttava kirjanpitoaineiston pysyväissäilytykseen käytettävästä tietovälineestä niin, että sen tekninen käytettävyys säilyy yhtä kauan kuin kirjanpitoaineistoakin on säilytettävä. (Lahti & Salminen 2014, 201.)

Arvonlisäverolainsäädännön mukaan tositteet, jotka koskevat yrityksen kiinteistöinvestointeja, on säilytettävä 13 vuotta sen kalenterivuoden päättymisestä, jolloin arvonlisäverolain alainen tarkistuskausi on alkanut. Käytännössä siis näiden aineistojen säilytysaika on 14 vuotta. Ennakkoperintälain mukaan palkkakirjanpitoa on säilytettävä kirjanpitoaineiston mukaan kymmenen vuotta. (Kirjanpitoaineiston säilytysajat 2015.) Yrityksen taloushallintoon liittyviä asiakirjoja, joiden säilytyksestä ei ole annettu erillistä määritystä, säilytetään tavallisesti vähintään kaksi vuotta (Kansallisarkisto 2010).

3.6 Sähköisen arkistoinnin hyödyt ja haasteet

Järvinen (2009, 285) kertoo parhaan turvan tiedon säilyttämiselle tulevan siitä, kun yhdistetään useampi arkistointitapa. Kaikkiin säilytystapoihin liittyy kuitenkin omat riskinsä. Tiedon tallentajan vastuulle jää miettiä, onko riski suurempi, kun tiedot säilytetään itse vai ulkoistetaanko tiedostojen arkistointi siihen erikoistuneelle yritykselle. (Järvinen 2009, 290.)

Yksi merkittävimmistä sähköisen arkistoinnin hyödyistä on varmasti se, että fyysistä säilytystilaa asiakirjoille ei tarvita. Esimerkiksi sähköisessä arkistossa käytetyt 12 cd-levyllistä tietoa vastaa 50 arkistohyllymetriä. (Lehtinen 2013, 37.) Sähköisesti hoidettu arkistointi luo mahdollisuuden yrityksen dokumenttien automatisoituun käsittelyyn,

tarkkaan ja helppoon tietojenhakuun sekä vaivattomaan varmuuskopiointiin. Sähköisellä arkistoinnilla on myös mahdollista hallita joustavasti arkistojen käyttöoikeuksia. (Tukiainen 2014.)

Sähköisestä arkistoinnista tulee yritykselle myös kustannussäästöjä, esimerkiksi tila-, materiaali- ja henkilötyökustannuksista (Tiera Sähköinen Arkistointi 2015). Lahti ja Salminen (2014, 200) toteavat, että kuten sähköiseen taloushallintoon, myös sähköiseen arkistoonkin on mahdollista päästä käsiksi paikasta ja ajasta riippumatta sekä sähköisessä arkistossa olevia tietoja voidaan hyödyntää raportoinnissa.

Aineistojen arkistoinnissa pystytään hyödyntämään nykytekniikkaa. Parhaimmassa tapauksessa se auttaa pelastamaan kadonneet tiedostot ja turvaamaan paperisessa muodossa olevan tiedon säilymisen pitkälle tulevaisuuteen. Paperisen tiedon siirtäminen sähköisiin järjestelmiin takaa myös aineistolle laajan käytettävyyden. (Miksi arkistointi kannattaa 2004.)

Valtonen ym. (2009, 18) kuitenkin muistuttavat sähköisessä arkistoinnissakin olevan omat haasteensa esimerkiksi sähköisen arkistoinnin säilyttäminen ja hallinta voivat olla vaikeita järjestää. Viime aikoina tiedon tallentaminen ilmaisiin internet-palveluihin on yleistynyt. Niiden haittapuolena on kuitenkin se, että ilmaiselta palvelulta ei voi odottaa tai vaatia jatkuvuutta. Tiedot voivat myös kadota palvelusta laitevikojen tai muiden virheiden seurauksena eikä ilmaisipalvelulla ole menetettyjen tiedostojen korvausvelvollisuutta. (Järvinen 2009, 114.) Näiden varalta on kuitenkin olemassa erilaisia ohjelmia, jotka kopioivat tiedostot automaattisesti erilliseen internetvarastoon. Ennen varmuuskopiointia tiedostot salataan luottamuksellisuuden takia. (Järvinen 2009, 290.)

Pilvipalveluihin tallennettu tieto tuo myös omat haasteensa arkistoinnille. Yrityksen oman laitteiston ja ohjelmiston sijaan tila tiedon säilyttämiselle ostetaan palveluntarjoajilta. Tässä tavassa informaatio ei ole enää yrityksen hallussa eikä valvonnassa, joka tekee ongelman määriteltäessä tiedon omistajuutta tai oikeuksienhallintaa. Tiedon hävityksestä tai siitä, onko tiedostoista otettu varmuuskopioita muille palvelimille, ei voida varmistua täysin. Palvelusta ei voida täysin todentaa sitäkään, onko tietoturvasasiat kunnossa tai onko asiakirjahallinnon standardeja noudatettu. (Henttonen 2015, 209.)

Sähköpostien pitkäaikaissäilyttäminen voi myös aiheuttaa pulmia. Suomalaisia ylikansallisia organisaatioita koskevat niin suomalainen lainsäädäntö kuin myös kansainväliset normit. Yrityksen toiminta saattaa lakata täysin, jos se esimerkiksi joutuu selvittämään toimintaansa toisella mantereella. Suomalaiset yritykset ovat ottaneet mallia ulkomailta ja nykyään nekin ottavat tallennuksia dokumenteista ja sähköposteista siltä varalta, että niitä voi tarvita vielä kymmenien vuosien päästä. Esimerkiksi vanhoja sähköposteja on hyvä pitää tallessa, jotta tulevaisuudessa voidaan todistaa tehtyjä kauppvoja ja sopimuksia. (Valtonen ym. 2009, 44.)

Suomessa fyysisen arkistoinnin uhkana ovat tulipalot ja vesivahingot, jotka voivat tuhota irtaimistoa. Vaikka vahingot saattavat kuulostaa epätodennäköisiltä, on niihin silti hyvä varautua. Jos yrityksen arkistoima materiaali on fyysisessä muodossa, paras paikka sen säilytykseen on paloturvakaappi. Kaapin vannotaan kestävän jopa 120 minuuttia lämpöä niin, että lämpötila kaapin sisällä ei nouse. (Järvinen 2009, 292-294.)

4 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä toimii Mikkelin Yrityspalvelu Oy niminen tilitoimisto. Suoritin tradenomitutkintoon kuuluvan syventävän työharjoittelun Mikkelin Yrityspalveluun kesällä 2016. Aihe tähän opinnäytetyöhön tuli yrittäjältä itseltään noin puolessa välissä harjoitteluani. Tämän luvun tiedot perustuvat yrittäjän, Tiina Sulun, haastatteluun.

Mikkelin Yrityspalvelu Oy on 1990-luvun alkupuolella perustettu tilitoimisto, jonka yrittäjäksi Sulku ryhtyi vuonna 2012. Tätä ennen Sulku ehti työskennellä yrityksessä vuodesta 2005 lähtien. Sulku työllistää tällä hetkellä itsensä lisäksi yhden kokoaikaisen työntekijän ja yhden osa-aikaisen työntekijän. Kyse on siis pienehköstä tilitoimistosta.

Mikkelin Yrityspalvelu Oy tarjoaa asiakkailleen monia taloushallinnon palveluita. Niihin kuuluvat muun muassa kirjanpito, tilinpäätökset, palkanlaskenta, laskutus, myynti- ja ostoreskontrat, maksuliikenne, yhtiöoikeudellinen neuvonta, verotus sekä erilainen konsultointi. Lisäksi Mikkelin Yrityspalvelu auttaa yrityskaupassa, arvon määrittämisissä sekä muissa monimutkaisemmissa asioissa. Tarjolla olevista palveluista muodostetaan asiakkaan kanssa oikeanlainen tuotepaketti.

Asiakkaina Mikkelin Yrityspalvelulla on erikokoisia ja eri toimialoilla toimivia yrityksiä Mikkelin seudulta. Vaikka joidenkin asiakkaiden kirjanpitoa suoritetaan jo täysin tai osittain sähköisesti, kaikkea muuta siihen liittyvää ei ole vielä kokonaan saatu siirrettyä pois paperilta. Tällä opinnäytetyöllä halutaan siis kehittää toimeksiantajan sähköisiä palveluita niin, että asiakkaiden olisi entistä helpompi hoitaa oman taloushallintonsa asioita yhdessä tilitoimiston kanssa.

Tällä hetkellä Mikkelin Yrityspalvelu Oy:n asiakkaiden asiakirjojen arkistointi on hoidettu niin, että jokaisella asiakkaalla on olemassa oma hallintomappi, jota säilytetään tilitoimistolla. Hallintomappi on erillään kirjanpitoaineistosta, ja se sisältää kaikki muut arkistoitavat dokumentit paitsi kirjanpitoaineiston. Pienemmillä yrityksillä, joilla arkistoitavaa materiaalia ei tule paljoa, hallintoasiakirjat ovat samassa kirjanpitoaineiston kanssa.

Mikkelin Yrityspalvelu Oy:ssä käytetään Visma Fivaldi- nimistä kirjanpito-ohjelmaa. Visma Fivaldi on selainkäyttöinen sovelluspalvelu, joka on riippumaton käyttöjärjestelmästä. Visma Fivaldissa on samassa järjestelmässä talous- ja kiinteistöhallinnon osat alueet. Sillä pystyy hoitamaan kirjanpidon, laskutuksen ja myyntireskontran, palkanlaskennan sekä ostoreskontran ja ostolaskujen kierrätyksen. (Visma 2016.)

Visma Fivaldia käyttää yli 500 tilitoimistoa, 185 isännöintiyritystä ja 210 muuta yritystä. 2000 pienyritystä hoitaa oman taloushallintonsa Visma Fivaldin kautta ja yli 40 000 yrityksen kirjanpito hoidetaan sen sovelluksilla. (Visma 2016.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUSAINEISTO

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmä oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tässä luvussa käsitellään laadullisen tutkimuksen käsitettä, siihen kuuluvan tutkimusaineiston hankintaa sekä aineistojen analyysiä teoriaa hyödyntäen. Lopuksi on myös kerrottu, kuinka juuri tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto on hankittu ja analysoitu.

5.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on toinen tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntauksista. Sen tarkoituksena on saada ymmärrys tutkittavana olevan kohteen tai tutkimusongelman laadusta, ominaisuuksista sekä merkityksestä. (Laadullinen tutkimus 2015.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset vastaavat usein kysymyksiin miksi, millainen ja miten. Näiden kysymysten avulla laadullinen tutkimusmenetelmä auttaa ymmärtämään syvällisemmin tutkimuksen kohderyhmää ja sen ilmiötä. (Kvalitatiivinen tutkimus luo aina uutta 2016.)

Laadullista tutkimusta voidaan tehdä monin eri tavoin. Tutkimuksessa käytettävä tutkimusmenetelmä tulisi valita niin, että se vastaa tutkimuksesta saadun tiedon ja ymmärryksen tarvetta. (Kvalitatiivinen tutkimus luo aina uutta 2016.) Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä tehdä perusteellisia tutkimuksia pienistä ryhmistä. Laadullisesta tutkimuksesta saatavat tulokset ovat kuvailevia, eivätkä ne luo ennusteita. (What is Qualitative Research? 2016.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen parina toimii kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Sen tarkoituksena on kuvata ja tulkita tutkittavana olevaa kohdetta numeroiden ja tilastojen kautta. Vaikka laadullisen ja määrällisen tutkimuksen eroja korostetaan, voidaan molempia menetelmiä kuitenkin käyttää samassa tutkimuksessa tai molemmilla menetelmillä voidaan selittää samoja tutkimuskohteita hieman eri tavoin. (Laadullinen tutkimus 2015.)

Laadullisen tutkimuksen etuina voidaan pitää muun muassa sitä, että haastattelujen ja ryhmäkeskustelujen dynaaminen luonne mahdollistaa vastaajien aktiivisemmän kanssakäymisen, joka ei aina onnistu jäsennellyssä tutkimuksessa. Kvalitatiivinen tutkimus antaa mahdollisuuden tarkkailla, tallentaa ja tulkita sanatonta viestintää osana haastateltavan vastauksia haastatteluissa ja keskusteluissa sekä analyysin aikana. (What is Qualitative Research? 2016.)

Tähän opinnäytetyöhön on valittu laadullinen tutkimusmenetelmä, koska tutkittava kohde on rajattu käsittelemään tietyn kirjanpito-ohjelman tiettyä sähköisen arkistoinnin sovellusta. Tutkimuksessa halutaan etsiä ratkaisua tutkimusongelmaan, eli minkälainen on kirjanpito-ohjelman sähköinen arkistointisovellus sekä sen hyödyt ja haasteet, ilman siihen liittyviä ennakko-olettamuksia.

Tutkimukseen ei valittu määrällistä tutkimusta, koska se ei olisi antanut oikeanlaisia tutkimustuloksia, joiden pohjalta kehitysehdotuksia, jotka olivat tämän tutkimuksen tavoitteena, olisi pystytty tekemään. Mielestäni laadullinen tutkimusmenetelmä oli oikea valinta tässä opinnäytetyössä toteutettuun tutkimukseen, koska haluttiin saada toimeksiantajalle oikeanlaista tietoa sen toiminnan kehittämistä varten.

5.2 Tutkimusaineiston hankinta

Laadullisen tutkimuksen aineistoja voidaan hankkia haastatteluilla ja ryhmähaastatteluilla, havainnoinnilla ja etnografian avulla, eläytymismenetelmällä, valmiilla aineistoilla sekä dokumenteilla, toimintatutkimuksilla, selontekojen menetelmällä ja muisteluilla. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää yhtäaikaisesti useampaakin eri aineistoa, esimerkiksi toimintatutkimus voi pitää sisällään valmiiden aineistojen käyttöä, haastatteluja ja havainnointia. (Eskola & Suoranta 2005, 84.)

Tieteellistä tutkimusta tehdessä on kuitenkin huomioitava, miten suuri aineisto on kattava tutkimusta varten. Laadullisen tutkimuksen tekijän on myös oltava perillä siitä, minkälainen tutkimusaineisto vastaa laadittuun tutkimusongelmaan, koska jotkut tutkimusta varten hankitut tiedot eivät ole oleellisia tutkimuksen ratkaisun kannalta. (Tutkimuksen toteuttaminen 2010.)

Eskolan ja Suorannan (2005, 85) mukaan haastattelut ovat yleisin tapa kerätä tutkimusaineistoa laadulliseen tutkimukseen. Haastattelua voidaan pitää keskusteluna, vaikka se tapahtuukin tutkijan aloitteesta ja on yleensä hänen johdattelemaansa. Haastattelun tavoitteena on saada selville, mitä haastateltava ajattelee. (Eskola & Suoranta 2005, 85.) Haastattelulle on usein etukäteen asetettu tavoite, jonka avulla haastattelusta yritetään saada pätevää ja luotettavaa tietoa (Haastattelu 2016).

Haastattelut voidaan jakaa neljään eri tyyppiin, jotka ovat strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu, avoin haastattelu sekä syvähaastattelu. Haastattelumuodot voidaan erotella toisistaan esimerkiksi sen mukaan, miten muodollinen haastattelutilanne on. (Haastattelu 2016.)

Strukturoidulle haastattelulle on tyypillistä se, että kysymysten muoto ja järjestys on kaikille haastateltaville sama ja vastausvaihtoehdot annetaan yleensä valmiiksi. Strukturoitu haastattelu käy haastattelutilanteisiin, joissa vastaajia on monta ja kaikki edustavat jokseenkin yhtenäistä ryhmää. Strukturoidulla haastattelulla saatu tieto on tavallisesti vertailukelpoista ja siitä saadun tiedon käsittely on nopeaa. (Haastattelu 2016.) Eskolan ja Suorannan (2005, 86) mukaan strukturoitua haastattelua voidaan verrata kyselylomakkeen täyttämiseen, mutta se on johdettua.

Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu on kohdistettu teemoihin, jotka haastattelija on etukäteen muodostanut tutkimukseen liittyvän viitekehyksen avulla. Haastattelussa esitetyt teemat on voitu jakaa pää- ja alateemoihin, joiden kysymykset on mietitty etukäteen. (Haastattelu 2016.) Puolistrukturoitu haastattelu eroaa strukturoidusta haastattelusta siinä, että haastattelussa esitetyt kysymykset ovat kaikille samat, mutta haastateltava saa vastata niihin itse omin sanoin (Eskola & Suoranta 2005, 86). Tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto on hankittu puolistrukturoiduilla haastatteluilla, joista on kerrottu tarkemmin luvussa 5.4.

Avoin haastattelu muistuttaa tavallista keskustelua, jossa haastattelija ja haastateltava keskustelevat tietyistä aiheista. Kaikkien haastateltavien kanssa ei välttämättä kuitenkaan käydä läpi kaikkia tai samoja teema-alueita. (Eskola & Suoranta 2005, 86.) Haastattelija ei tavallisesti ohjaa keskustelun kulkua, vaan aiheen muutos tulee haastateltavalta (Haastattelu 2016).

5.3 Tutkimusaineistojen analysointi

Eskola ja Suoranta (2005, 137) kertovat, että laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on saada koottuun aineistoon selkeyttä ja näin tuottaa uutta tietoa tutkittavana olleesta kohteesta. Analyysin avulla pyritään tiivistämään kerättyä aineisto niin, ettei siitä kadoteta sen sisältämää tietoa. Analyysivaiheen tarkoituksena on kasvattaa tutkimusongelman informaatioarvoa. (Eskola & Suoranta 2005, 137.)

Tutkimuksesta tulleen aineiston analyysi on kytköksissä tutkittuun asiaan sekä tutkimustehtävään ja aineiston keräämistapaan. Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysin vaatimuksina voidaan pitää muun muassa seuraavia asioita:

- vastauksien saamista tutkimusongelmaan
- olennaisen tiedon erottamista aineistosta
- aineistojen eroavaisuuksien ja yhtäläisyyden poimiminen. (Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta 2016.)

Haastatteluaineiston litteroinniksi kutsutaan sitä, että nauhoitettu aineisto kirjoitetaan puhtaaksi paperille sanasta sanaan. Litteroinnin voi tehdä erittäin tarkasti, jolloin paperille merkitään kaikki keskeytykset, tauot sekä muut äännähdykset, eikä puhetta kaunistella. Litteroinnin tarkoituksena on selittää kirjoitettua aineistoa johdonmukaisesti. (Willberg 2009.)

Laadullisen tutkimuksen analyysin yksi perusmenetelmistä on teemoittelu, jossa tarkoituksena on huomata tutkimusaineistosta keskeiset aihepiirit eli teemat. Teemoja voivat olla aiheet, jotka kertaantuvat jossain muodossa tutkimusaineistossa. Teemojen muodostamisen ja ryhmittelyn jälkeen niitä tarkastellaan yksityiskohtaisemmin. (Teemoittelu 2016.) Eskola ja Suoranta (2005, 181) kuvailevat tyypittelyn olevan samankaltaista kuin teemoittelu, joskin siinä tutkimusaineisto ryhmitellään tyypeiksi eli ryhmiksi, jotka ovat keskenään selkeitä ja samankaltaisia tarinoita.

Laadullisen tutkimuksen aineistoa voi myös tiivistää ja jäsentää koodauksen avulla. Käytännössä koodit voivat olla asiasanoja, joiden avulla asiayhteydestä saadaan laajempi käsitys. Koodauksen avulla kehittyvät laadullisen tutkimuksen merkittävimmät aihekokonaisuudet. (Willberg 2009.)

5.4 Laadullisen tutkimuksen toteutus

Kun opinnäytetyön aihe kehittyi, alkoi toimeksiantaja pohtia parasta asiakasyritystä, joka lähtisi tähän opinnäytetyöhön mukaan. Koska kukaan tilitoimiston asiakkaista ei vielä käytä Visma Fivaldin sähköistä arkistointia, halusi toimeksiantaja ottaa sellaisen asiakkaan mukaan, jolle siitä olisi eniten hyötyä. Hän valitsi asiakasyrityksen myös sen mukaan, kenellä olisi paljon erilaisia asiakirjoja ja dokumentteja, joita sovellukseen laitetaan. Lopulta asiakasyritykseksi valikoitui ravintola-alalla toimiva yritys. Tässä opinnäytetyössä sitä tullaan käsittelemään nimellä Asiakasyritys X.

Jotta tässä opinnäytetyössä voitiin tutkia sähköisen arkistoinnin hyötyjä asiakasyrityksen käyttäjäkokemusten pohjalta, oli ensin konkreettisesti saatava toimeksiantajan asiakasyrityksen asiakirjat sovellukseen. Tämän tein yhdessä syyskuun puolivälissä toimeksiantajan avustuksella hänen toimistollaan. Asiakirjat, jotka oli tarkoitus laittaa sovellukseen, olivat jo valmiiksi toimeksiantajalla ja ne skannattiin ensin tietokoneelle, josta ne ladattiin sovellukseen. Asiakirjojen skannaamisen jälkeen asiakasyritys pääsi käyttämään sovellusta noin seitsemän viikon ajan ennen lopullista haastattelua, jossa selvitettiin sovelluksen käyttöä käyttäjäkokemusten perusteella.

Tutkimusaineiston saamiseksi suoritin neljä haastattelua, joista kaksi oli suunnattu toimeksiantajan asiakasyritykselle, yksi toimeksiantajalla ja yksi vertailuna toimivalle Rantalainen-tilitoimistolle. Asiakasyritykseltä selvitettiin ensin niin sanottu lähtötilanne yrityksen arkistoinnista sähköpostilla hoidetulla haastattelulla syyskuussa ja lopuksi käyttäjäkokemuksia käsittelevä haastattelu kasvokkain marraskuun alussa. Tämä haastattelu nauhoitettiin ja haastattelun kesto oli noin puoli tuntia. Haastattelukysymykset oli lähetetty asiakasyritykselle kahta viikkoa aiemmin etukäteen tutustumista varten.

Toimeksiantajalle suoritettiin haastattelu lokakuun lopussa kasvokkain, joka nauhoitettiin. Olin lähettänyt kysymykset toimeksiantajallekin etukäteen sähköpostilla, jotta hän pystyi tutustumaan niihin valmiiksi. Haastattelun pituudeksi muodostui noin 20 minuuttia. Rantalainen Mikkelille haastattelu suoritettiin sähköpostin välityksellä. Lähetin kysymykset viikolla 42 ja vastaukset sain viikolla 44.

Kysymykset haastatteluja varten oli laadittu tämän opinnäytetyön teorian pohjalta, eli kysymykset olivat tiettyjen teemojen mukaisia. Tilitoimistoille suunnatuissa haastatteluissa puolet kysymyksistä koskivat sähköistä taloushallintoa ja puolet sähköistä arkistointia. Molemmat asiakasyritykselle suunnatuista haastatteluista käsittelevät arkistointia. Kaikki haastattelut olivat puolistrukturoituja, eli haastattelukysymykset olivat avoimia. Näin haastateltavat pystyivät omin sanoin vastaamaan esitettyihin kysymyksiin. Valmiit vastausvaihtoehdot olisivat varmasti antaneet suppeamman tuloksen, joiden pohjalta olisi saanut heikommin tehtyä kattavia kehitysehdotuksia.

Hankkimani aineiston analysoinnin aloitin litteroimalla nauhoitetut haastattelut, jotta haastattelut olisi helposti luettavassa muodossa. Litteroidessa ei kuitenkaan käytetty tarkinta mahdollista litterointitapaa, koska tässä tutkimuksessa esimerkiksi haastateltavan

äänenpainolla tai eleillä ei ollut suurta merkitystä tutkimusongelman näkökannalta. Litteroitujen tekstien rinnalle otin toiset kaksi haastattelua vastauksineen, jotka olivat jo valmiiksi kirjallisessa muodossa ja koodauksen avulla lähdin etsimään vastauksista yhtäläisyyksiä. Koodauksessa hyödynnettiin Word-tekstinkäsittelyohjelmaa ja korostusvärejä. Kun aineisto oli koodattu, siitä pystyttiin etsimään toistuvia teemoja, joiden pohjalta kehitysehdotukset muodostuivat.

6 TILITOIMISTOJEN ASIAKKAIDEN SUHTAUTUMINEN SÄHKÖISEEN TALOUSHALLINTOON JA SÄHKÖISEEN ARKISTOINTIIN SEKÄ SÄHKÖISEN ARKISTOINNIN KÄYTTÄJÄKOKEMUKSET

Tässä luvussa esitetään tehdyn tutkimuksen tulokset. Ensin esitellään toimeksiantajan, eli Mikkelin Yrityspalvelu Oy:n, ja vertailussa olevan toisen tilitoimiston, Rantalainen Mikkeli, haastattelujen tulokset. Toisessa alaluvussa on esitetty toimeksiantajan asiakasyrityksen molempien haastattelujen tulokset. Asiakasyritys pidetään anonyymina ja siksi siitä käytetään tässä opinnäytetyössä tunnistetta Asiakasyritys X.

6.1 Tilitoimistot

Mikkelin Yrityspalvelu Oy:n ja Rantalainen Mikkelin asiakkaat käyttävät osittain sähköistä taloushallintoa. Rantalaisen käytössä on Visma Fivaldi kirjanpito-ohjelman lisäksi kaksi muuta ohjelmistoa, joilla hoidetaan asiakasyrityksien ostolaskujen sähköistä kierrätystä, myyntilaskutusta, palkanlaskentaa sekä näiden raportointia eri tahoille. Mikkelin Yrityspalvelun asiakkaista 20:lla on käyttäjätunnukset Visma Fivaldiin, eli noin 20 asiakasta käyttää sitä jollain tasolla. Asiakasyrityksiä, joiden taloushallinto on hoidettu kokonaan sähköisesti, eli kokonaan ilman paperisia tositteita, on vain kaksi.

Sähköinen taloushallinto

Sähköistä taloushallintoa Mikkelin Yrityspalvelu aloitti käyttämään toiminnassaan vaiheittain vuoden 2015 keväästä lähtien, Rantalainen Mikkeli puolestaan noin viisi vuotta sitten. Viranomaisraportointia sähköisesti on hoidettu Rantalainen Mikkeliissä viimeiset 15 vuotta. Oman konserninsa sisällä Rantalaisen taloushallinto on hoidettu täysin sähköisesti. Vaikka Mikkelin Yrityspalvelun asiakkaiden taloushallinto olisi mahdollista

hoitaa täysin sähköisesti, molemmille tilitoimistoille on tavallista se, että yhdessä omien asiakkaiden kanssa tehdään omat ratkaisut siihen, mitkä osat taloushallinnosta tullaan hoitamaan sähköisesti. Tavallisin asiakkaiden taloushallinnon osaprosessi, joka hoidetaan sähköisesti, on ostolaskujen kierrätys.

Siirryttäessä käyttämään sähköisen taloushallinnon menetelmiä, on molempien tilitoimistojen henkilöstöä koulutettu. Jatkuva ohjelmistokehitys vaatii tuoreimman tiedon sen käytöstä. Palveluntarjoaja tarjoaa koulutuksia niin omassa päässä, mutta on myös valmis tulemaan kouluttamaan henkilöstöä Mikkelin Yrityspalvelun toimistolle, jos tilitoimisto kokee sen tarpeelliseksi. Visma Fivaldi tarjoaa myös internetissä tapahtuvia verkkokoulutuksia, jotka sisältävät eri aihealueen verkkokursseja. Ulkoisen koulutuksen lisäksi molemmat tilitoimistot tekevät myös sisäistä kouluttamista. Rantalaisen koulutus hoidetaan konsernin puolesta ja Mikkelin Yrityspalvelun yrittäjä opettelee ensin itse jonkun asian ja sen jälkeen opettaa sen henkilökunnalleen.

Molemmilla tilitoimistoilla on ollut haasteita saada asiakkaat innostumaan sähköisestä taloushallinnosta, esimerkiksi Rantalainen kuvaa muutosta asiakkaiden mielestä pelottavaksi. Mikkelin Yrityspalvelukin myöntää sen, että sillä olisi monta sellaista asiakasta, jotka hyötyisivät sähköisestä taloushallinnosta, mutta he eivät ole halunneet lähteä mukaan syystä tai toisesta. Mikkelin Yrityspalvelu on kuitenkin aktiivisesti ottanut puheeksi asiakkaidensa kanssa siirtymisen paperittomaan taloushallintoon. Näissä tilanteissa on ollut usein tapana esitellä ohjelmaa sekä sen toimintoja ja kertoa siitä, miten asiakkaan yritys siitä hyötyisi. Tilitoimiston tapana on myös painottaa sähköisen taloushallinnon tuomia säästöjä niin ajan käytön kuin paperin kulutuksen suhteen. Tämä saa osan epäroivista asiakkaista innostumaan ohjelmasta enemmän.

Mikkelin Yrityspalvelu korostaa haastattelussa kuitenkin sitä, että tilitoimiston edustajalla täytyy olla pelisilmää siinä, keille asiakkaille tarjota sähköistä taloushallintoa. Esimerkiksi pieni kampaamo-alan yrittäjä hyötyy vain konekielisestä tiliotteesta. Suoritukset myynneistä tulevat tavallisesta käteis- ja pankkikorttitapahtumina sekä myyntiraportit kassaohjelmasta, joten muuksi kirjanpitoaineistoksi jää ainoastaan puhelinlasku, yrittäjän eläkevakuutusmaksu sekä vuokra. Mikkelin Yrityspalvelu ei ole myöskään tarjonnut sähköistä taloushallintoa niille asiakkaille, jotka ovat muutaman vuoden sisällä lopettamassa yritystoimintaansa. Mikkelin Yrityspalvelu ei ole painostanut tai pakottanut vastahakoisempia asiakkaita, koska sillä ei saada toivottuja tuloksia aikaiseksi.

Tilitoimistojen asiakkaiden palaute sähköisestä taloushallinnosta on ollut poikkeuksetta positiivista. Nuivista ennakkokäsityksistä huolimatta esimerkiksi Rantalaisen asiakkaat ovat kertoneet, että sähköisyys on helpottanut yrittäjän elämää enemmän, mitä alun perin on uskalletukaan odottaa. Mikkelin Yrityspalvelun asiakkaat ovat myös samoilla linjoilla, eikä sähköiseen taloushallintoon siirtyneistä ole halunnut siirtyä takaisin paperilla hoidettuun tapaan.

Sähköinen arkistointi

Tänä päivänä Rantalainen Mikkelin asiakkaiden asiakirjat ja dokumentit, joita kirjantallintajien ohjelmisto tuottaa, arkistoidaan suoraan ohjelmiston tarjoajan levytilaan. Asiakkaiden yritystoiminnan hallintopuolen arkistointi on Rantalainen-konsernissa käynnistymisvaiheessa. Samassa tilanteessa on myös Mikkelin Yrityspalvelu, jonka asiakkaiden arkistointi on tällä hetkellä yrittäjän sanojen mukaan *hoidettu hyvin kirjavasti*. Osalla asiakkaista on ns. hallintomappi tilitoimistolla, jossa asiakirjat ovat paperiversioina. Jos tilitoimisto tarvitsee jotain tiettyä asiakirjaa, jota ei löydy tilitoimistolla olevista mappista, se pyytää sen asiakkaalta esimerkiksi sähköpostin liitteenä. Asiakirjan kopio tallennetaan sähköisesti omalle palvelimelle, jossa kaikilla asiakkailla on omat kansiot. Jos kuitenkin joku asiakirjan kopio toimitetaan tilitoimistolle paperiversiona, ei sitä skannata palvelimelle, vaan se siirretään asiakkaan hallintomappiin.

Rantalaisen asiakkailla ei ole sähköinen asiakirja-arkistointi vielä kunnolla käytössä johtuen Rantalainen-konsernissa rakenteilla olevasta toimintaympäristöstä siihen liittyen. Kuitenkin kaikki sen asiakkaat, jotka muita sähköisen taloushallinnon palveluita käyttävät, ovat myös oikeutettuja aineiston sähköiseen arkistointiin. Esimerkiksi Rantalainen Mikkelin asiakkaat pystyvät reaaliaikaisesti seuraamaan yritystoimintansa tuloista sekä selailemaan ostolaskuja ja nämä toiminnot ovat asiakkaiden puolesta otettu hyvin vastaan. Mikkelin Yrityspalvelu on keskustellut muutaman asiakkaan kanssa sähköisen arkistoinnin sovelluksesta. Uusien asiakkaiden pyytämässä tarjouksissa tilitoimisto on jo lähtökohtaisesti ottanut huomioon arkistointisovelluksen ja määritellyt sille oman kuukausihinnan.

Asiakkaiden suhtautuminen arkistoinnin sovellukseen on ollut hieman innotonta. Ensimmäisenä on aina noussut kysymys siitä, mitä sovellus tulee maksamaan. Yksi Mikkelin Yrityspalvelun asiakkaista, joille sovellusta on tarjottu, on ollut sitä mieltä, että sovellus on juuri sitä, mitä hänen yrityksensä tarvitsee. Juuri tämä yritys on tässä opinnäytetyössä toimiva Asiakasyritys X.

Tilanteissa, joissa Mikkelin Yrityspalvelun asiakkaat, joilla on paljon hallintomateriaalia, ovat kysyneet tilitoimistolla säilytettävän asiakirjan perään, on Mikkelin Yrityspalvelun yrittäjä pitänyt niin sanotun markkinointipuheen sähköisestä arkistosta. Mutta kuitenkin sähköisen taloushallinnon, myös sähköisen arkistoinnin tarjoamisessa on otettava huomioon asiakasyrityksen koko ja sen tuottama hallintoaineisto.

Koska Mikkelin Yrityspalvelulla ei vielä sähköistä arkistointia ole käytössä muuten kuin opinnäytetyön Asiakasyritys X:n puolesta, haluttiin kartoittaa tilitoimiston odotukset sähköiselle arkistoinnille. Tärkeimpänä elementtinä mainittiin se, että kaikki arkistointisovelluksessa oleva materiaali olisi samassa paikassa myös asiakkaan käytettävissä. Mikkelin Yrityspalvelu haluaa vähentää niitä tilanteita, joissa asiakas soittaa tilitoimistolle pyytäen jotain asiakirjaa ja tilitoimistosta se etsii asiakkaan omasta hallintomapidista, skannataan tietokoneelle ja lopuksi lähetetään asiakkaalle sähköpostin liitteenä. Tällaisissa tilanteissa Mikkelin Yrityspalvelun mielestä sähköinen arkistointi helpottaisi tilannetta huomattavasti. Nämä tilanteet vaativat myös sen, että asiakas opetetaan kunnolla käyttämään sovellusta, jotta myös hän osaa laittaa sinne asiakirjoja. Mikkelin Yrityspalvelun mukaan sovelluksen käyttö olisi näin monipuolista ja asiakas olisi motivoitunut sen hyötyihin.

Mikkelin Yrityspalvelu mainitsee haastattelussa myös sen, että syksyllä opinnäytetyön tekoaikana toimistolla kävi Taloushallintoliiton tilitoimistotarkastaja. Mikkelin Yrityspalvelu on auktorisoitu tilitoimisto ja se kuuluu Taloushallintoliittoon. Taloushallintoliiton tilitoimistotarkastus tarkastaa viiden vuoden välein liiton jäsenoimistot ja tarkastuksessa varmistetaan, että tilitoimistojäsen pystyy hyvin edellytyksin hoitamaan toimeksiantoja ja että tarkastettavana toimiva tilitoimisto noudattaa hyvää tilitoimistotapaa (Tilitoimistotarkastus 2015). Mikkelin Yrityspalvelun toimintaa tarkastaessa Taloushallintoliiton tarkastaja mainitsi sen, että ei suosittelisi säilyttämään asiakkaiden alkuperäisiä asiakirjoja tilitoimistolla ollenkaan vastuukysymysten takia. Opinnäytetyön

haastattelussa Mikkelin Yrityspalvelu totesi, että myös sen takia olisi hyvä käyttää sähköistä arkistointia, koska sovelluksessa alkuperäiset dokumentit olisivat sekä tilitoimiston että asiakasyrityksen käytettävissä.

Sähköisen arkistoinnin hyödyistä Rantalainen mainitsee sähköisen arkistoinnin tehostavan työntekoa ja säästävän aikaa. Molemmat tilitoimistot ovat yhtä mieltä siinä, että sähköinen arkistointi tulee vähentämään paperin määrää. Paperin vähentyminen vähentää myös säilytettävien mappien määrää ja näin ollen myös arkistoitavaa materiaalia olisi vähemmän.

Sekä Mikkelin Yrityspalvelun että Rantalaisen mielestä tilintarkastuksen yhteydessä sähköisen arkistoinnin sovelluksesta olisi hyötyä. Tilintarkastaja pääsisi katsomaan tarvitsemiaan asioita samoista aineistoista. Tilinpäätöstä tarkastellessaan tilintarkastajan ei tarvitsisi soittaa Mikkelin Yrityspalvelulle esimerkiksi jonkun asiakirjan puuttuessa, vaan tilitoimisto voi ohjata tarkastajan kääntymään suoraan asiakkaan puoleen. Mikkelin Yrityspalvelun mielestä siinäkin asiassa jäisi ns. turhien asioiden kyseleminen pois. Myös papereiden edestakainen kuljetus tilitoimiston, asiakkaan ja tilintarkastajan välillä poistuisi, koska kaikki asiakirjat olisivat sähköisessä muodossa.

Sähköisen arkistoinnin riskienhallinta hoituu molempien tilitoimistojen osalta sovelluksen palveluntarjoajan puolesta. Esimerkiksi kirjanpito-ohjelmiston palveluntarjoaja takaa arkistoitavien asiakirjojen varmuuskopioinnin ja on varautunut mahdollisiin tietosuojariskeihin. Visma Fivaldilla on useassa eri maassa varmuuskopiointipalvelimet. Mikkelin Yrityspalvelu kertoo hallinnoivansa omalta osaltaan eteenpäin asiakkaille käyttäjätunnuksia ja oikeuksia ohjelmistoon sekä painottaa sitä, että on katsottava huolellisesti, mihin toimintoihin oikeudet annetaan. Esimerkiksi asiakkaille ei tule antaa oikeuksia poistaa sovelluksessa jo olemassa olevia asiakirjoja. Ja jos oikeudet annetaan asiakasyrityksen yksittäiselle työntekijälle, on huomioitava, mitä asiakirjoja työntekijä saa ja voi katsoa ja mitä ei.

6.2 Asiakasyritys X

Syyskuun puolivälissä asiakasyrityksen asiakirjat laitettiin sähköiseen arkistointisovellukseen. Asiakasyritys X:llä oli siis seitsemän viikkoa aikaa käyttää sovellusta yritystoiminnassa ennen käyttäjäkokemusten kartoitusta.

Alkutilanne

Lähtötilanne-haastattelussa kartoitettiin Asiakasyritys X:n sen hetkistä arkistointitilannetta. Yrittäjä tarvitsee työnsä tekemiseen arkistoissaan olevia asiakirjoja ja tiedostoja useammin kuin kerran viikossa, ei kuitenkaan ihan joka päivä. Haastatteluhetkellä yrityksen asiakirjojen ja dokumenttien arkistointi on toteutettu niin, että asiakirjapaperit ovat mapeissa hyllyissä. Kuitenkin yritystoiminnassa mapitettavia asiakirjoja tulee useita joka päivä, eikä yrittäjä ehdi järjestellä niitä mappeihin sitä mukaa, kun niitä tulee. Näin ollen asiakirjat jäävät työpöydän kulmalle erinäisiin pinoihin odottamaan järjestelemistä ja arkistointia.

Asiakasyritys X:n mielestä tämä arkistointitapa on hidas ja hankala. Pöydillä olevat asiakirjat jäävät usein mapittamatta ja kun niistä tarvitsee tarkastaa jotain, on ne yrittäjän mukaan *kaivettava niistä paperipinoista*. Yrittäjä myöntää sen, että vaikka arkiston pitäisi olla siististi mapeissa hyllyssä, todellisuudessa hänen yrityksensä asiakirja-arkisto on *vain monta pinoa paperia summittaisessa järjestyksessä*.

Asiakasyritys X:n yrittäjän ensimmäinen odotus sähköiselle arkistoinnille oli paperittomuus. Hän kertoi olevansa innossaan ajatuksesta, että arkistoitavista papereista säilytetään vain alkuperäiset, allekirjoitetut versiot ja kaikki muut asiakirjat olisivat sähköisesti samassa paikassa. Toinen yrittäjän odotus sovellukselle on se, että kaikki asiakirjat ovat saatavilla missä tahansa selainkäyttöisen sovelluspalvelun johdosta. Yrittäjän ei tarvitse pitää mukanaan mitään papereita, vaan kannettavan tietokoneen ja ohjelmiston salasanan muistamisen avulla yrittäjä pääsee käyttämään Visma Fivaldia missä tahansa ja saa sieltä asiakirjat aina käsiinsä.

Yrittäjä myös pohti mahdollisuutta tallettaa työvuorolistat ja työntekijöiden tuntipankin sähköisen arkistoinnin sovellukseen, koska myös ne on lakisääteisesti säilytettävä ja niistä kertyy paljon aineistoa. Hän mietti, onko mahdollista kehittää toimiva tapa yhdistää kolmen eri toimipisteen työvuorolistat sekä missä muodossa ne kannattaisi tehdä, jotta siirto ja säilytys Fivaldissa olisi kätevintä.

Käyttäjäkokemukset

Asiakasyritys X kuvasi sähköisen arkistoinnin sovelluksen käytön olleen teknisesti helppoa ja nopeaa. Esimerkiksi avatessa tiettyä tiedostoa se aukesi vaivattomasti. Yrittäjä ei kuitenkaan tällä ajalla itse lisännyt sovellukseen tiedostaja, vaan luki siellä jo olevia. Ensimmäisellä käyttökerralla yrittäjä oli joutunut hieman miettimään, mistä kautta tiedostoja tulee sovelluksessa hakea, ennen kuin oppi oikean tavan.

Asiakasyritys X ehti käyttää sovellusta kokeilujakson aikana viikoittain, mutta ei kuitenkaan aivan joka päivä. Tilanteet, joissa yrittäjä käytti sovellusta, olivat esimerkiksi laskutuslistojen ja ostolaskujen tarkistamista. Yrittäjä kuvaili niiden etsimistä ja lukemista helpoksi ja käteväksi. Lisäksi hän tarkasteli sovelluksesta useaan otteeseen henkilöstöasioita, esimerkiksi työsopimuksia ja niistä työntekijöiden työsuhteiden alkamispäivää. Myös sinne automaattisesti tallentuvia palkkatietoja hän oli lukenut.

Yrittäjän mielestä lähtötilanne-haastattelussa mainitut odotukset täyttyivät kokeilujakson aikana. Sovelluksesta oli vaivatonta ja nopeaa tarkastaa esimerkiksi työsuhdeasioita ja ostolaskuja. Sovelluksen hyödyksi hän painotti jo aiemminkin mainittua helppoutta. Lähtötilanteessa mainittu sovelluksen selainpohjaisuus konkretisoitui kokeilujakson aikana. Yrittäjä pystyi paikasta riippumatta tarkastelemaan sovelluksessa olevia asioita.

Asiakasyritys X myönsi sen, että kunhan saa itsekin laitettua asiakirjoja sovellukseen, sen hyödyt kasvavat pidemmällä tähtäimellä. Henkilöstöasioissa palkkakuittien automaattinen tallennus tehostaa myös työntekoa, koska jos työntekijä hävittää palkkakuittinsa, ei sitä tarvitse kaivaa sähköpostista, vaan sen saa kätevästi tulostettua ohjelmasta. Niiden etsiminen sovelluksesta on myös helppoa, koska palkkatiedot tallentuvat henkilöittäin, eikä kuukausittain kuin esimerkiksi kirjanpidossa.

Kokeilujakson aikana sovelluksen käytössä ei esiintynyt haasteita. Yrittäjän mukaan kokeilujakson aikana sovelluksen käyttö oli *selkeää ja simppeä*. Mikkelin Yrityspalvelu oli etukäteen neuvonut Asiakasyritys X:ä sovelluksen käytössä, joten sovelluksen käytön aikana ei tullut yrittäjän eteen tilanteita, joissa hän olisi tarvinnut opastusta. Ensimmäisellä käyttökerralla yrittäjä ei kuitenkaan meinannut muistaa kaikkia saamiaan ohjeita, mutta kokeilemalla eri toimintoja hän sai sovelluksen toimimaan.

Asiakasyritys X:n mielestä sähköisestä arkistointisovelluksesta on eniten hyötyä yrityksille, joilla on henkilöstä ja erilaisia liiketapahtumia, esimerkiksi paljon ostolaskuja ja

myyntitapahtumia. Toimiessaan ravintola-alalla Asiakasyritys X:llä on paljon esimerkiksi tavarantoimittajia, joiden ostolaskut pystyy helposti ja keskitetysti löytämään sovelluksesta. Hän oli samaa mieltä Mikkelin Yrityspalvelun kanssa siinä, että pienemmät yritykset eivät saa sovelluksesta niin suurta hyötyä kuin suuremmat yritykset.

Asiakasyritys X pystyy ehdottomasti suosittelemaan sähköisen arkistoinnin sovellusta muille yrityksille. Kuten jo aiemmin on mainittu, yrittäjä painottaa sovelluksen suurimpana etuna sen helppokäyttöisyyden. Sovellus säästää myös aikaa asiakirjojen selailussa verrattuna paperiversioiden käsittelyyn. Sovelluksen ansioista asiakirjat eivät myöskään pääse häviämään tai tuhoutumaan, koska ne ovat sähköisesti tallennettuina sovellukseen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET

Tässä luvussa esitetään johtopäätökset tehdyn tutkimuksen pohjalta sekä kehitysehdotukset toimeksiantajalle, jotka on tehty haastattelujen tuloksien pohjalta. Luvun toinen alaluku käsittelee tutkimuksen luotettavuutta ensin yleisesti ja sen jälkeen tämän tutkimuksen osalta.

7.1 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Digitaalisuus on sähköisessä muodossa olevan tiedon muokkaamista, siirtämistä, säilyttämistä ja esittämistä, ja sen käsittelyssä käytetään sovelluksia ja ohjelmistoja, jotka ovat myös sähköisessä muodossa. Digitaalisen tiedon käsittely on nopeampaa ja tehokkaampaa kuin paperilla olevan. (Lahti & Salminen 2014, 19.) Vaikka taloushallinnon sähköistäminen on ollut jo pidemmän aikaan nouseva trendi tilitoimistojen keskuudessa, todellisuudessa tilitoimistojen asiakkaita on kuitenkin vaikea saada ottamaan sitä käyttöön. Halu siirtymisestä sähköiseen asiointiin on tultava asiakkailta itseltään, jotta he ovat sitoutuneita käyttämään sitä ja näin saamaan parhaimman hyödyn sen käytöstä.

Johtopäätökset

Tuotteen tiedot käytettävyydestä keskittyvät käytön laatuun ja tehokkuuteen, kun käyttäjäkokemus huomioi tuotteen käytön miellyttävyyden. Käyttäjäkokemusten kautta

saadaan huomioitua tuotteen positiiviset puolet. (Virta 2014.) Visma Fivaldin sähköinen arkistointisovelluksen käyttö sai pelkkää positiivista palautetta. Viikoittainen sovelluksen käyttö oli teknisesti helppoa sekä tietojen ja asiakirjojen etsiminen ongelmattonta. Nämä ovat ehdottomasti tärkeimpiä suositteluargumentteja, joilla palvelua voidaan myydä muillekin asiakkaille.

Yrityksen taloushallinnon siirtäminen sähköiseksi merkitsee yrityksen toiminnan tehostumista, kustannusten laskemista, toimintojen joustavaa organisointia sekä ajantasaiseen tietoon pohjautuvaa johtamista (Sähköinen taloushallinto 2014). Haastattelussa tuli ilmi sähköisen arkistoinnin ensisijaisen hyödyn olevan se, että se auttaa merkittävästi yritystoiminnassa muun muassa niin, että sieltä löytää helposti ja keskitetysti tarvittavat asiakirjat kulloiseenkin tilanteeseen. Sovelluksen käytössä huomattiin myös se, että se tehostaa työntekoa, kun epäoleellinen papereiden käsittely jää pois. Lisäksi sähköinen arkistointi poistaa turhia työvaiheita, kuten oikean asiakirjapaperin etsimistä, sen skannaamista ja lähettämistä eteenpäin. Positiivista on myös se, että sovelluksen käytössä ei ilmennyt haasteita.

Arkistoinnille on ollut tavallista säilöä yrityksen asiakirjoja, esimerkiksi ostolaskuja, mappiin fyysiseen paikkaan. Jos tätä paperista laskua haluttaisiin tarkastella myöhemmin, on se kaivettava mapista tositenumeron avulla. Tavallista onkin, että ostolaskujen tarkastajat ja hyväksyjät ottavat ostolaskuista kopioita ja näin pitävät niistä arkistoja omiin tarpeisiinsa. (Lahti & Salminen 2014, 54.) Haastatteluista tuli tietoon se, että tästä tavasta halutaan kovasti päästä eroon sähköisen arkistoinnin avulla. Samalla toivotaan, että papereiden käyttö vähenisi huomattavasti ja näin myös säilytettävien mappien määrä.

Yksi merkittävimmistä sähköisen arkistoinnin ominaisuuksista on sen selainpohjainen käyttö. Avainasemassa ovat taloushallinnon palvelumallit, joissa yritys pystyy käyttämään tilitoimistonsa kanssa samaa sovellusta internetin välityksellä. (Lahti & Salminen 2014, 37.) Tämä koettiin haastatteluidenkin pohjalta erittäin tärkeäksi seikaksi, koska selainpohjaisuus mahdollistaa pääsyn sovellukseen missä paikassa tahansa, jossa on vain pääsy internet-verkkoon. Tämä mahdollistaa samalla sen, että arkistossa olevien asiakirjojen käyttö ei ole sidottu tehtäväksi kiinteästi yhdessä paikassa, esimerkiksi työhuoneessa, vaan yrittäjä voi käyttää niitä missä tahansa.

Haastatteluista tuli ilmi asiakkaiden alkuperäisten asiakirjojen fyysisen säilytyksen tilitoimistoilla olevan vastuukysymys, josta olisi päästävä pois. Sähköisen arkistoinnin sovellus auttaisi tässäkin asiassa, koska tilitoimisto voisi toimissaan käyttää sähköisessä arkistossa olevia asiakirjoja. Sovellus helpottaa myös siinä, että asiakirjapapereita ei tarvitse kuljettaa joka paikassa mukana. Se helpottaa liikkumista ja tilintarkastus vaiheessa tilintarkastajien työtä, kun myös he voivat tutkia tarvittavia tietoja sovelluksesta. Sovelluksen ansioista vältytään myös paperisten asiakirjojen tuhoutumiselta ja niiden katoamisilta.

Käyttäjäoikeudet sähköiseen arkistointiin on määriteltävä oikein, jotta siitä saadaan paras mahdollinen hyöty sen käyttäjille. Henkilöt pääsevät oikeuksiensa mukaan käsiksi juuri siihen tietoon, mitä kunakin hetkenä tarvitsevat. (Lahti & Salminen 2014, 203.) Tämä tuli esiin haastatteluissa sillä, että tilitoimisto määrittelee käyttäjäoikeudet asiakasyrityksilleen ja niiden henkilöstölle. Tällä voidaan suojata asiakirjatiedon tietoturva. Tilitoimistojen ei myöskään tarvitse olla huolissaan sähköisen arkistoinnin riskienhallinnasta, koska se on hoidettu palveluntarjoajan toimesta. Käytössä olevat taloushallinnon ohjelmistot ovat erittäin kattavia ja ammattitaitoisesti rakennettuja, joten niissä on otettu huomioon arkistojen varmuuskopiointi ja säilöminen turvallisesti.

Koska kirjanpito-ohjelma Visma Fivaldin sähköisen arkistoinnin käyttö on vaivatonta ja jouhevaa, voidaan sovellusta ehdottomasti suositella muillekin yrityksille. Sitä tulisi suositella etenkin yrityksille, joilla on henkilöstöä ja useita liiketapahtumia. Ainakin tässä vaiheessa on turhaa suositella sovellusta pienemmille yrityksille, koska hyödyt ja siitä maksettava hinta eivät välttämättä kohtaa.

Kehitysehdotukset

Koska harva asiakas hyödyntää sähköistä taloushallintoa, on varmasti hankalaa saada asiakkaat käyttämään sähköistä arkistointiaakaan. Mielestäni sitä tulisi lähtökohtaisesti tarjota ensiksi niille yrityksille, jotka käyttävät edes jollain tasolla sähköistä taloushallintoa ja ovat olleet siihen erittäin tyytyväisiä. Näin ohitetaan kielteiset ennakkoodotukset uutta sovellusta kohtaan, koska on jo kertaalleen valmiiksi todettu yhden uuden asian, paperittoman taloushallinnon, hyödyt.

Alkuun asiakirjojen ja dokumenttien laittaminen sovellukseen voi tuntua asiakkaan näkökulmasta hankalalta ja aikaa vievältä. Pidemmällä aikavälillä alkupanostukseen käytetty aika maksaa itsensä kuitenkin takaisin, kun kaikki asiakirjatieto on löydettävissä keskitetysti yhdestä sovelluksesta, eikä aikaa kulu paperisten asiakirjojen etsimiseen oikeasta mapista ja oikeasta paikasta. Tässä tilitoimiston tuki on ensisijaisen tärkeää ja mielestäni sen tulisi panostaa asiakkaan opastamiseen esimerkiksi siinä, kuinka asiakirjoja laitetaan sovelluksessa oikeaan paikkaan ja että ne tulee nimettyä oikein. Sovelluksen käyttöönoton alkuvaiheessa myös tilitoimiston henkilökunta on koulutettava sen käytössä, jotta he voivat auttaa asiakasyrityksiä pulmatilanteissa.

Vaikka asiakasyrityksellä ei esiintynytäkään sovelluksen käytössä ongelmia kokeilujakson aikana, toimeksiantaja voisi kuitenkin laatia selkokiekiset ja ymmärrettävät sovelluksen käyttöohjeet helpottaakseen sovelluksen käyttöä. Tässä voidaan varmasti hyödyntää kirjanpito-ohjelma Visma Fivaldin valmiita ohjeita. Koska toimeksiantaja toivoi myös asiakkaiden lisäävän asiakirjoja aktiivisesti sovellukseen itse, voisivat ohjeet sisältää kohta kohdalta kuvineen sen, kuinka sovellukseen laitetaan asiakirjoja. Ymmärrettävät ohjeet ovat todellinen tuki uuden asian omaksumisessa. Ohjeiden lisäksi toimeksiantaja voi painottaa sitä, että häneen saa aina ottaa yhteyttä, jos sovelluksen käytössä ilmenee ongelmia. Näin asiakkailta olisi matala kynnyks kysyä neuvoa haastavissa tilanteissa, eivätkä he jäisi painimaan pulmatilanteiden kanssa yksin.

Suurin haaste uuden sovelluksen käyttöönotossa piilee varmasti siinä, kuinka saada tilitoimiston vanhat ja uskolliset asiakkaat, jotka eivät vielä käytä sähköistä taloushallintoakaan, kokeilemaan sähköistä arkistointia. Esteenä tässä voi olla hinta ja haluttomuus opetella uutta asiaa. Myös alkupanostus, jossa kaikki yrityksen asiakirjat tulee kaivaa mapeista, skannata koneelle ja ladata ohjelmistoon, voidaan nähdä suurena ja hankalana prosessina. Toimeksiantaja voisi tarjota veloituksetonta ”starttia”, jossa dokumenttien sovellukseen laittaminen olisi asiakkaalle täysin ilmaista. Myös sovelluksen käyttö-opastus olisi ilmaista.

Jos on mahdollista, voisi toimeksiantaja tarjota vanhoille asiakkaille kokeilujaksoa, jossa sovelluksen käyttö olisi normaalia kuukausihintaa edullisempi. Asiakkaat voisivat käyttää sovellusta ennalta määritellyn ajan verran ja näin itse todeta sovelluksen tuomat hyödyt. Kokeilujakson jälkeen asiakkaat voisivat itse päättää, jatkaako sovelluksen käyttöä, jolloin sen hinta siirtyisi normaalille tasolle. Näin ennakkokäsitys ”kalliista”

palvelusta saataisiin purettua. Tässä olisi kuitenkin noudatettava samaa käytäntöä kaikille asiakkaille, eli voisi olla hyvä, että kaikille asiakkaille ”tutustumishinta” on sama. Vaarana voi olla se, että asiakkaat alkavat keskenään vertailla hintoja ja kyseenalaistaa sen, miksi palvelu on osalle edullisempaa kuin toiselle.

Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset esitellään toimeksiantajalle, ja hän voi itse päättää, miten niitä hyödyntää toimintansa parantamiseksi. Esitellessä ja puhuttaessa sähköisen arkistoinnin sovelluksesta, tulisi toimeksiantajan esitellä tämän opinnäytetyön tulokset ja painottaa sitä, kuinka helppokäyttöinen sovellus on. Vaikka aluksi usein kaikki uusi tuntuu pelottavalta ja vaikealta, käyttökokemukset paljastavat kuitenkin sovelluksen olleen helppo- ja nopeakäyttöinen teknisesti.

Toimeksiantaja aikoo hyödyntää opinnäytetyön tuloksia ennen kaikkea sähköisen arkistoinnin palvelun rakentamisessa. Hän saa Asiakasyritys X:n käyttäjäkokemusten pohjalta tärkeää tietoa sovelluksen konkreettisesta käytöstä ja näin ollen hän voi ottaa ne avuksi palvelun markkinointiin. Toimeksiantaja pystyy myös tuloksien pohjalta miettimään esimerkiksi sähköisen arkistoinnin kuukausihintaa asiakkaalle.

7.2 Luotettavuuden arviointi

Tehdyn tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta tulee arvioida (Laadullinen tutkimus 2010). Reliabiliteetti, validiteetti ja yleistettävyyden muodostavat määrällisen ja laadullisen tutkimuksen rungon. Näillä kriteereillä arvioidaan tutkimuksen onnistumista. Reliabiliteetti eli tutkimuksen luotettavuus kertoo sen, millä mittarilla, toimintatavalla tai toimintavälineellä päästäisiin samaan tulokseen, jos tutkimus toteutettaisiin uudestaan. (Eriksson & Kovalainen 2008, 292.) Koskinen ym. (2005, 255) määrittelevät reliabiliteetin tarkoittavan myös tutkimuksen ristiriidattomuutta.

Tutkimuksen validiteetti osoittaa sen, miten tutkimuksen tuloksista tehty tietty väite, tulkinta tai tulos ilmaisevat sitä kohdetta, johon niiden on tarkoitus viitata. Validiteetti voidaan jakaa sisäiseen validiteettiin, joka tarkoittaa tulkinnan sisäistä loogisuutta sekä ulkoisen validiteettiin, joka merkitsee sitä, yleistyykö tutkimusaineiston tulkinta muihinkin kuin tutkittuihin tapauksiin. Tutkimuksen validiteetti todistetaan tutkimuksessa

niin, että tutkijan tulee osoittaa, etteivät hänen tekemänsä löydöt perustu väärin haastattelulausuntoihin, kysymyksiin tai havainnointeihin. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 254.)

Willberg (2009) kertoo laadullisella tutkimuksella olevan omat luotettavuuskriteerinsä. Siirrettävyydellä tutkimuksen tulokset voidaan siirtää toiseen yhteyteen niin, että tulosten tulkinnat eivät muutu. Totuudellisuuden tarkoituksena on arvioida johtopäätöksien vastaamista tutkittavan kohteen todelliseen tilaan. Vahvistettavuus mittaa sitä, että tutkimuksesta tehdyt tulkinnat saavat tukea toisista, samankaltaisista tutkimuksista tai triangulaatiosta. (Willberg 2009.) Merkityksellisyydellä saadaan selville tutkittavan kohteen merkitys ja esiintyminen tutkimuskontekstissa. Kyllästeisyys arvioi sitä, että tutkija on saanut tutkimusaiheesta kaiken oleellisen esille. (Luotettavuus 2016.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan nostaa käyttämällä tutkimuksessa useita aineistotyyppisiä, teorioita sekä näkökulmia ja analyysimenetelmiä. Tätä kutsutaan triangulaatioksi, ja sen avulla on tarkoitus osoittaa, että tutkimuksesta saatu tulos ei ole sattumanvarainen, vaan samaan tulokseen voi päätyä muillakin lähestymistavoilla. (Tutkimuksen toteuttaminen 2010.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuus paranee, jos tutkimuksen sujuminen on kuvattu sekä raportoitu täsmällisesti ja triangulaatiota on käytetty. Luotettavuutta saa myös nostettua sillä, että tutkimuksen analysointiin ja siitä tehtäviin tulkintoihin on käytetty enemmän aikaa. (Willberg 2009.)

Luvussa 5.4 on kuvattu täsmällisesti, kuinka opinnäytetyön tutkimus on toteutettu. Lisäksi luvussa on kerrottu, kuinka tutkimuksen haastattelukysymykset on määritelty ja miten haastateltavat on valittu. Tällä varmistetaan se, että tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä ja että tutkimus on toistettavissa, jos joku muu sen tekisi. Opinnäytetyöstä selviää tutkimuksen kohde ja se, miksi tutkimus on toteutettu. Mielestäni tämän opinnäytetyön tutkimuksen luotettavuus onnistui hyvin. Opinnäytetyön viitekehyksessä on viitattu kaikkeen lainattuun tietoon ja lähdeluettelosta saa selkeästi selville, mistä alkuperäinen tieto on peräisin. Internetistä otettujen lähteiden linkit käytiin myös läpi ja lähdeluettelosta poistettiin muutama lähde, jonka internet-osoite ei ollut enää toiminnassa. Näiden tilalle etsittiin lopuksi uudet lähteet. Tällä varmistuttiin siitä, että lähdeluetteloon ja näin ollen itse tekstiin ei jää tietoa, jonka alkuperäistä lähdettä ei pystytä jäljittämään.

Opinnäytetyötä varten tehdyt haastattelut tehtiin luottamuksellisesti. Sekä toimeksiantajalta että toiselta tilitoimistolta kysyttiin suostumus nimien julkaisemiseen ja molemmat vastasivat myöntävästi. Toimeksiantajan asiakasyrityksestä käytettiin termiä Asiakasyritys X, koska haluttiin säilyttää sen anonymiteetti. Haastattelut olivat oikea valinta tutkimuksen tarkoitusta ajatellen. Sekä toimeksiantajalta ja Asiakasyritys X:ltä kysyttiin lupa haastattelujen nauhoittamiseen ja kerrottiin, että se tulee vain tutkijan omaan käyttöön, eikä tietoja paljasteta ulkopuolisille. Mielestäni tässä opinnäytetyössä tehdyn tutkimusaineiston hankintamenetelmä ja sen analyysi olivat tarkoituksenmukaisia.

Tutkimuksen hankaluudeksi osoittautui kuitenkin se, että sähköinen arkistointi on tilitoimistojen ja niiden asiakasyritysten käytössä hyvin alkuvaiheessa. Sähköinen arkistointi on toimialalla vielä suhteellisen uusi käsite. Tutkimukseen olisi alun perin kaivattu toisen tilitoimiston asiakasyritys, joka olisi käyttänyt sähköisen arkistoinnin sovellusta pidemmän aikaan. Tätä kautta olisi saatu sovelluksen käytöstä käyttäjäkokemuksia pidemmältä aikaväliltä sekä niiden ja toimeksiantajan oman asiakasyrityksen kokemusten pohjalta kehitettyä kattavampia sähköisen arkistoinnin palvelun kehitysideoita. Kuudelta eri tilitoimistolta Itä-Suomen alueelta tiedusteltiin, onko heillä ja heidän asiakkaillaan käytössä sovellusta, mutta kenelläkään ei ollut.

Mielestäni tutkimuksesta olisi saanut kattavamman tuloksen, jos tutkittavia kohteita olisi ollut enemmän. Se olisi vaatinut pidemmän ajan sopivien tilitoimistojen etsimiseen sekä haastatteluiden tekemiseen ja näin samalla pitkittänyt opinnäytetyön tekoprosessia. Kuitenkin opinnäytetyössä tehdyt haastattelut antoivat tarpeeksi tutkimusmateriaalia, jotta kehitysideoita toimeksiantajalle pystyttiin tekemään.

8 LOPUKSI

Opinnäytetyön tarkoituksena on syventää opiskelijan osaamista, jota hän on korkeakouluopinnoissaan saanut. Opinnäytetyön tekeminen voi osalle opiskelijoista olla pitkäkin prosessi, mutta tein sen noin neljässä kuukaudessa. Tavoitteeni oli valmistua vuoden 2016 loppuun mennessä, mutta olin valmis joustamaan siitä tarpeen vaatiessa.

Opinnäytetyön aihe alkoi muodostua kesällä työharjoittelupaikkani myötä ja se tarkentui opintojen taas alkaessa syksyllä. Kun aihe oli saatu rajattua, alkoi käsiteperustan

luominen syyskuun alussa. Viitekehysten kirjoittamisen aikana suoritettiin myös Asiakasyritys X:n asiakirjojen laittaminen sovellukseen ja tehtiin ensimmäinen haastattelu. Koska sain mahdollisuuden tutustua aiheeseen jo kesällä ja sain hankittua lähdemateriaalia, työ eteni todella joutuisasti ja sitä oli mieleistä kirjoittaa. Kun viitekehys ja niiden pohjalta muodostetut haastattelukysymykset olivat valmiita, suoritettiin loput haastatteluista ja analysoitiin niistä saadut tulokset. Opinnäytetyö valmistui ajallaan marraskuun loppuun mennessä.

Aikataulu oli erityisen tiukka, kun samaan aikaan oli suoritettavana muitakin kursseja. Tiedostin suuren työmäärän jo alkuvaiheessa, ja osasin suhtautua mahdollisiin haasteisiin sen mukaan. Pysyin koko ajan laatimassani aikataulussa, eivätkä muut opinnot kärsineet kovin pahasti. Toimeksiantaja pystyy konkreettisesti hyödyntämään oman toiminnan kehittämisessä opinnäytetyöstä saatuja tuloksia. Jos jotain tekisin toisin, niin kuitenkin varaisin enemmän aikaa tutkimusaineiston hankintaan.

Aihetta voisi tutkia jatkossa lisää esimerkiksi tekemällä asiakastyytyväisyyskyselyn. Kun toimeksiantajan asiakkaista tarpeeksi moni (ehkä noin viiden ja kymmenen välillä) käyttäisi sovellusta, voitaisiin heille suorittaa kysely palvelun käytettävyydestä. Kyselyn avulla saataisiin selville asiakkaiden mielipide pidempiaikaisesta sovelluksen käytöstä ja näin lisää parannusehdotuksia. Kirjanpito-ohjelma Visma Fivaldi hyötyisi varmasti myös tämänkaltaisesta asiakastyytyväisyyskyselystä.

”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”-väite piti siis hyvin kohdallani paikkansa. Koska pohjatyö oli tehty huolellisesti ja aiheeseen perehdytty valmiiksi, oli aiheesta helppo kirjoittaa. Ihan jokaiselle opiskelijalle en kuitenkaan suosittelen lopuksi näin rankkaa työtahtia. Vaikka opinnäytetyöprosessi vaati paljon aikaa ja vaivaa, olen opinnäytetyöhöni erityisen tyytyväinen.

LÄHTEET

- Aalto, Liisa 2003. Palkkatieto. Vantaa: Dark Oy.
- Arkistointi. 2016. Jyväskylän yliopisto. WWW-dokumentti. <https://www.jyu.fi/hum/pake/pikaohjeet/arkistointi>. Ei päivytystietoja. Luettu 3.10.2016.
- Eriksson, Päivi & Kovalainen, Anne 2008. Qualitative Methods in Business Research. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore and Washington D.C: Sage.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Grönberg, Ulla 2016. Taloushallinnon digitalisaatio johdon raportoinnissa. Tuokko. WWW-dokumentti. <http://www.tuokko.fi/digitaaliset-taloushallinnon-palvelut/>. Päivitetty 9.9.2016. Luettu 29.9.2016.
- Haastattelu. 2016. Kajaanin ammattikorkeakoulu. WWW-dokumentti. <https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu>. Ei päivytystietoja. Luettu 1.11.2016
- Helanto, Leena, Kaisaniemi, Tanja, Koskinen, Krista, Kuntola, Katja & Siivola, Mikko 2013. Taloushallinto. NYT. Saarijärvi: ProCountor International Oy.
- Henttonen, Pekka 2015. Johdatus asiakirjahallinnan tutkimukseen. Helsinki: BTJn-Finland Oy.
- Hulkkonen, Suvi 2015. Taloushallinnon prosessit. Hulkkonen Consulting Oy. WWW-dokumentti. <http://hulkkonenconsulting.fi/wordpress/taloushallinnon-prosessit-3/>. Päivitetty 12.5.2015. Luettu 19.9.2016.
- Järvinen, Petteri 2009. Digiarkistointi. Säilytä muistot ja tiedostot. Jyväskylä: WSOYpro Oy.
- Kaijanaho, Antti-Juhani 2016. Kirjanpitoaineiston säilytys 1.1.2016 voimaan tulleen lain mukaan — Pienen yhdistyksen kirjanpito ja tilinpäätös, osa 7. Blogi-kirjoitus. <http://antti-juhani.kaijanaho.fi/newblog/archives/2085>. Päivitetty 3.1.2016. Luettu 21.9.2016.
- Kahdenkertainen kirjanpito, vienti, kirjaus. 2015. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/paakirjanpito-ja-osakirjanpidot-2>. Päivitetty 2016. Luettu 13.11.2016.
- Kansallisarkisto 2010. Opas säilytysaikojen määrittelyn periaatteiksi. Arkistolaitos. PDF-dokumentti. <http://www.arkisto.fi/uploads/Arkistolaitos/Teht%C3%A4v%C3%A4t%20ja%20toiminta/Seulonta/sailitysaika-opas2292010.pdf>. Päivitetty 22.9.2010. Luettu 1.10.2016.
- Kirjanpitoaineiston säilytysajat. 2015. Helsingin seudun kauppakamari. WWW-dokumentti. <http://kauppakamaritieto.fi/fi/s/m/artikkelit/taloushallinto/kirjanpitoaineiston-sailytysajat/>. Päivitetty 26.5.2015. Luettu 29.9.2016.

- Kirjanpidon ABC. 2016. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc>. Ei päivitystietoja. Luettu 16.9.2016.
- Kirjanpito ja raportointi. 2016. Pirkka-Laskenta Oy. WWW-dokumentti. <http://pirkkalaskenta.fi/kirjanpito/>. Päivitetty 2016. Luettu 19.9.2016.
- Koskinen, Ippo, Alasuutari, Pertti & Peltonen, Tuomo 2005. Laadulliset menetelmät kauppateieteissä. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Kvalitatiivinen tutkimus luo aina uutta. 2016. Inspirans. WWW-dokumentti. <http://www.inspirans.fi/kvalitatiivinen-tutkimus/>. Päivitetty 2016. Luettu 1.11.2016.
- Laadullinen tutkimus. 2015. Jyväskylän yliopisto. WWW-dokumentti. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Päivitetty 23.4.2015. Luettu 1.11.2016.
- Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta 2016. Kajaanin ammattikorkeakoulu. WWW-dokumentti. <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>. Ei päivitystietoja. Luettu 1.11.2016.
- Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Helsinki: WSOYpro.
- Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Lehtinen, Riikka 2013. Säilytettävä! Ei saa säilyttää! Tilisanomat 1, 34-37.
- Lehtonen, J 2016. Yrityksen taloushallinto. Summarum. Blogi-kirjoitus. summarum.fi/yrityksen-taloushallinto. Päivitetty 3.4.2016. Luettu 12.9.2016.
- Liiketapahtumat kirjanpitoon; pääkirjanpito. 2015. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/kirjanpidon-menetelma-liiketapahtumat-ai-0>. Päivitetty 2015. Luettu 16.9.2016.
- Liiketapahtumien kirjaaminen. 2015. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/paakirjanpito-ja-osakirjanpidot>. Päivitetty 2015. Luettu 16.9.2016.
- Lindfors, Hannele 2015. Matkalasku kirjanpidon tositteena. Helsingin seudun kauppakamari. WWW-dokumentti. <http://kauppakamaritieto.fi/fi/s/m/artikkelit/taloushallinto/matkalasku-kirjanpidon-tositteena/>. Päivitetty 26.5.2016. Luettu 15.9.2016.
- Lindfors, Hannele & Syvänperä, Outi 2010. Pk-yrityksen budjetointi ja raportointi käytännönläheisesti. Helsinki: Edita Prima.
- Luotettavuus. 2016. Kajaanin ammattikorkeakoulu. WWW-dokumentti. <https://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus>. Ei päivitystietoja. Luettu 16.11.2016.

- Maksuliikenne. 2016. Basware. WWW-dokumentti ja PDF-tiedosto. <http://www.basware.fi/ratkaisut/maksuliikenne>. Päivitetty 2016. Luettu 15.9.2016.
- Manninen, Mira 2013. Tärkeitä asioita kirjanpidon säilyttämiseen liittyen. Auria Yrityslaskenta. Blogi-kirjoitus. <http://blogi.auriayrityslaskenta.fi/bid/189455/T-rkeit-asi-oita-kirjanpidon-s-ilytt-miseen-liittyen>. Päivitetty 31.10.2013. Luettu 29.9.2016.
- Miksi arkistointi kannattaa. 2004. Tietoarkisto. WWW-dokumentti. <http://www.fsd.uta.fi/fi/aineistot/arkistointi/perusteet.html>. Päivitetty 24.3.2004. Luettu 1.10.2016.
- Mitä on sähköinen taloushallinto? 2016. Procountor. Wwv-dokumentti. <http://www.procountor.com/tuki/usein-kysyttya/mita-on-sahkoinen-taloushallinto/>. Päivitetty 2016. Luettu 12.9.2016.
- Mitä taloushallinto on? 2016. Taloushallintoliitto. Wwv-dokumentti. <http://opiskelijat.taloushallintoliitto.fi/opiskelijoille/mit%C3%A4-taloushallinto-on>. Ei päivitystietoja. Luettu 15.9.2016.
- Mitä yhdistyksen pitää arkistoida? Yhdistyksen lyhyt arkistointiohje 2016. Suomen Kotiseutuliitto. WWW-dokumentti. <http://www.kotiseutuliitto.fi/tietopankki/jarjestoosaamisen-tietopankki/yhdistyksen-oma-arkisto>. Ei päivitystietoja. Luettu 1.10.2016.
- Määttä, Saku 2014. Sähköinen laskutus. eTasku. WWW-dokumentti. <https://www.etasku.fi/blogi/sahkoinen-laskutus-ja-perinta/>. Päivitetty 10.11.2014. Luettu 16.10.2016.
- Ojala, Joel 2016. Ovatko työpaikkasi matkalaskukäytännöt jämähtäneet 1990-luvulle? Katso, miten korjata tilanne! e-Tasku. WWW-dokumentti. <https://www.etasku.fi/blogi/onko-tyopaikkasi-1990-luvulla/>. Päivitetty 18.3.2016. Luettu 16.10.2016.
- Ostolaskun käsittely. 2016. Basware. WWW-dokumentti ja PDF-tiedosto. <http://www.basware.fi/ratkaisut/ostolasku>. Päivitetty 2016. Luettu 16.10.2016.
- Palmgren, Fredi 2016. Paperikuitit ovat historiaa! Taimer. WWW-dokumentti. <https://www.taimer.com/fi/blogi/paperikuitit-ovat-historiaa/>. Päivitetty 17.5.2016. Luettu 15.10.2016.
- Siivola, Mikko 2016. 5+1 vinkkiä taloushallinnon sähköistämiseen. Talousverkko. WWW-dokumentti. http://www.talousverkko.fi/puolisahkoinen_taloushallinto_on_k kaikkein_kalleinta/. Päivitetty 1.11.2016. Luettu 12.11.2016.
- Sirkkiä, Johanna 2016. Myyntitositteen laatiminen. Relipe Oy. WWW-dokumentti. <http://relope.fi/myyntitositteen-laatiminen/>. Päivitetty 27.1.2016. Luettu 16.10.2016.
- Stenbacka, Juha & Söderström, Terttu 2015. Palkanlaskenta. Helsinki: Sanoma Pro.
- Sulku, Tiina 2016. Haastattelu 27.7.2016. Toimitusjohtaja. Mikkelin Yrityspalvelu Oy.

- Sähköinen taloushallinto. 2014. Yrittäjät. WWW-dokumentti. <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/taloushallinto-ja-maksut/taloushallinto/sahkoinen-taloushallinto-317818#>. Päivitetty 2.7.2014. Luettu 15.9.2016.
- Taloushallinto-ohjelmisto. 2016. Tieke. WWW-dokumentti. <http://www.tieke.fi/display/taloushallinto/Taloushallinto-ohjelmisto>. Ei päivitystietoja. Luettu 21.9.2016.
- Teemoittelu. 2016. Jyväskylän yliopisto. WWW-dokumentti. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>. Ei päivitystietoja. Luettu 1.11.2016.
- The Open Archival Information System (OAIS). 2016. Search Technologies. WWW-dokumentti. <http://www.searchtechnologies.com/OAIS-open-archival-information-system>. Päivitetty 2016. Luettu 17.10.2016.
- Tiera Sähköinen arkistointi. 2015. Tiera. WWW-dokumentti. <http://www.tiera.fi/palvelut/hallinto-ja-johtaminen/sahkoinen-arkistointi-ja-tiedonhallinta/tiera-sahkoinen-arkistointi>. Päivitetty 2015. Luettu 17.10.2016.
- Tiliote tositteeksi säästää paljolta vaivalta. 2016. Tikon. Wwww-dokumentti. <http://www.tikon.fi/tikon-tilitoimistoille/kirjanpito-on-tikonin-sydan/tiliote-tositteeksi-saastaa-paljolta-vaivalta/>. Päivitetty 2016. Luettu 15.9.2016.
- Tilitoimistotarkastus. 2015. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. <https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/tilitoimistotarkastus>. Päivitetty 2015. Luettu 8.11.2016.
- Toiminnanohjausjärjestelmä. 2016. Logistiikan Maailma. WWW-dokumentti. <http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Toiminnanohjausj%C3%A4rjestelm%C3%A4>. Ei päivitystietoja. Luettu 21.9.2016.
- Tomperi, Soile 2015. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita Publishing.
- Tukiainen, Heikki. 2014. Sähköinen arkistointi yleistyy kuluttajien ja yritysten käytössä. Mepco. Blogi-teksti. <https://www.mepco.fi/blog/sahkoinen-arkistointi-yleistyy-kuluttajien-ja-yritysten-kaytossa/>. Päivitetty 28.4.2014. Luettu 17.10.2016.
- Tutkimuksen toteuttaminen. 2010. Jyväskylän Yliopisto. WWW-dokumentti. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>. Päivitetty 9.3.2016. Luettu 1.11.2016.
- Valtonen, Marjo Rita, Roos, Carl-Magnus, Palonen, Osmo, Toivonen, Ritva, Järn, Sari & Vuorela, Vesa 2009. Vuodesta sataan. Sähköisten asiakirjojen hallinta ja säilyttäminen. Helsinki: Liikearkistoyhdistys.
- Virta, Paavo 2014. Käyttäjäkokemus – mitä se on? Lumous Digital. WWW-dokumentti. <http://lumousdigital.fi/kayttajakokemus-mita-se-on/>. Päivitetty 20.11.2014. Luettu 14.11.2016.
- Visma. 2016. Kokonaisratkaisu, joka taipuu moneksi. WWW-dokumentti. <http://www.visma.fi/fivaldi/>. Ei päivitystietoja. Luettu 12.9.2016.

Willberg, Eeva 2009. Laadullisen aineiston luotettavuus. Kasvatustieteiden laitos. PDF-dokumentti. <https://www.jyu.fi/edu/laitokset/eri/opiskelu/opiskelu-info/prosem/laadullinen>. Päivitetty 16.2.2009. Luettu 1.11.2016.

What is Qualitative Research? 2016. Qualitative Research Consultants Association. WWW-dokumentti. <http://www.qrca.org/?page=whatisqualresearch>. Päivitetty 2016. Luettu 1.11.2016.

Yhdenkertainen kirjanpito. 2016. Kirjanpitoa.com. Blogi-kirjoitus. <http://www.kirjanpitoa.com/yhdenkertainen-kirjanpito>. Päivitetty 2016. Luettu 13.11.2016.

Haastattelukysymykset

Mikkelin Yrityspalvelu Oy:

1. Miten sähköinen taloushallinto tilitoimistossanne tänä päivänä on hoidettu?
2. Milloin tilitoimistonne siirtyi sähköisen taloushallinnon käyttöön?
3. Onko taloushallinnon kaikki osat hoidettu sähköisesti?
 - a. Jos ei ole täysin sähköinen, onko taloushallinnon joku osa sähköistetty?
Mikä?
4. Onko tilitoimistonne henkilökuntaa tarvinnut kouluttaa sähköisen taloushallinnon käytössä?
5. Mikä on ollut asiakkaiden suhtautuminen sähköiseen taloushallintoon?
 - a. Kuinka tilitoimistonne on saanut asiakkaat lähtemään mukaan?
 - b. Mitä palautetta heiltä on tullut?
6. Kuinka tilitoimistonne asiakkaiden asiakirjojen arkistointi tänä päivänä on hoidettu?
7. Oletteko maininnut/ ottanut puheeksi sähköiseen arkistointiin siirtymisen kenenkään asiakkaan kanssa?
 - a. Jos olette, miten asiakkaat ovat suhtautuneet ehdotukseen?
8. Mitä odotuksia Sinulla on sähköiselle arkistoinnille?
9. Missä asioissa uskot siitä olevan eniten hyötyä?
10. Kuinka aiot hoitaa sähköisen arkistoinnin riskienhallinnan?

Haastattelukysymykset Rantalainen Mikkelä

Haastattelukysymykset

Rantalainen Mikkelä:

1. Miten sähköinen taloushallinto tilitoimistossanne tänä päivänä on hoidettu?
2. Milloin tilitoimistonne siirtyi sähköisen taloushallinnon käyttöön?
3. Onko taloushallinnon kaikki osat hoidettu sähköisesti?
 - a. Jos ei ole täysin sähköinen, onko taloushallinnon joku osa sähköistetty?
Mikä?
4. Onko tilitoimistonne henkilökuntaa tarvinnut kouluttaa sähköisen taloushallinnon käytössä?
5. Mikä on ollut asiakkaiden suhtautuminen sähköiseen taloushallintoon?
 - a. Kuinka tilitoimistonne on saanut asiakkaat lähtemään mukaan?
 - b. Mitä palautetta heiltä on tullut?
6. Kuinka tilitoimistonne asiakkaiden arkistointi tänä päivänä on hoidettu?
7. Kuinka moni asiakkaistanne käyttää sähköistä arkistointia?
8. Miten asiakkaat ovat ottaneet sähköisen arkistoinnin käytön vastaan?
9. Oletteko varautuneet mahdollisiin riskeihin? Miten?
10. Mitä hyötyjä tilitoimistonne on kokenut saavansa sähköisestä arkistoinnista?

Haastattelukysymykset Asiakasyritys X Lähtötilanteen kartoitus

Haastattelukysymykset

Asiakasyritys X:

1. Kuinka usein työssänne käytätte arkistoissa olevia asiakirjoja, tiedostoja ja dokumentteja? (Päivittäin, viikoittain, kuukausittain jne.)
2. Miten Yrityksesi asiakirjojen ja dokumenttien arkistointi on tähän asti hoidettu?
3. Miten kuvailisit tätä aiempaa arkistointitapa? (Ts. Helppo, hankala, aikaa vievä jne.)
4. Mitä odotuksia Teillä on sähköiselle arkistoinnille?

Haastattelukysymykset Asiakasyritys X Käyttäjäkokeemukset

Haastattelukysymykset

Asiakasyritys X:

1. Miten kuvailisitte sähköinen arkistointi-sovelluksen käyttöä?
2. Kuinka usein käytitte sovellusta tämän kokeilujakson aikana?
3. Missä tilanteissa käytitte sovellusta?
4. Täyttyivätkö lähtötilanne-haastattelussa mainitut odotukset?
5. Mitkä olivat mielestänne sovelluksen hyödyt?
6. Esiintyikö sovelluksen käytössä haasteita?
 - a. Millaisia?
7. Tuliko eteen tilanteita, joissa olisitte kaivanneet opastusta?
 - a. Jos tuli, minkälainen opastus olisi ollut tarpeen?
8. Minkälaisille yrityksille koette tästä sovelluksesta olevan suurinta apua?
9. Voisitteko suositella tätä sovellusta muille yrityksille?