



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Pinja Kerola

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen – tilitoimiston kohtaama muutosvastarinta

Tilitoimisto X

Opinnäytetyö

Syksy 2021

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK, Liiketalous)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalous

Tekijä: Pinja Kerola

Työn nimi: Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen – tilitoimiston kohtaama muutosvastarinta

Ohjaaja: Tuulia Potka-Soininen

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 35

Liitteiden lukumäärä: -

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan muutosvastarintaa ilmiönä sekä sen esiintymistä taloushallinnon sähköistämässä. Tutkimuksen tarpeellisuuden osoitti tilitoimiston havaitsema vastustus sähköistä taloushallintoa kohtaan, ja työn tavoitteena oli selvittää suurimmat syyt muutosvastarinnan aiheutumiseen. Opinnäytetyön tutkimus on toteutettu haastatteleamalla tilitoimisto X:n asiakkaita, jotka ovat siirtyneet sähköiseen taloushallintoon.

Koska työssä tutkitaan mielipiteitä, asenteita ja ajatuksia, haluttiin tutkimus toteuttaa teemahaastatteluina. Teemahaastatteluiden myötä itse haastattelutilanne pysyi enemmänkin keskusteluna, jossa kysymykset elävät tilanteen mukaan, vaikka käsiteltävät aiheet olivat jokaisella haastateltavalla samat. Haastatteluihin osallistui kolme yrittäjää ja asunto-osakeyhtiöiden isännöitsijä, joka vastaa myös taloushallinnosta.

Teoriaosuudessa käsitellään yleisesti muutosta ja digitalisaation tuomia muutoksia taloushallintoalaan. Työn edetessä perehdytään muutosvastarintaan ilmiönä sekä sitä yleisimpiin aiheuttaviin tekijöihin, jonka jälkeen käsitellään sen esiintymistä sähköisessä taloushallinnossa.

Seuraavassa osassa käydään läpi tutkimuksen toteutusta ja tutkimusprosessin eri vaiheita. Viimeisessä osassa käsitellään ja vertaillaan tutkimustuloksia sekä etsitään yhtäläisyyksiä teoriaan. Lopussa johtopäätökset tehdään näiden tietojen ja tutkimustulosten perusteella.

Tutkimustulosten mukaan tilitoimisto X:n asiakkaat kokivat muutosvastarintaa sähköisyyttä kohtaan erityisesti ajan, osaamisen ja ymmärryksen puutteen vuoksi. Vaikuttava tekijä oli myös yrittäjien totutut tavat. Sähköiseen taloushallintoon siirtymisen johti ennen kaikkea tilitoimiston ohjelmanvaihdos. Sähköinen taloushallinto on mahdollistanut yrittäjille tehokkaamman, reaaliaikaisemman ja luotettavamman seurannan, jonka avulla kehittää omaa liiketoimintaa. Yhteistyö tilitoimiston kanssa on koettu mieluisaksi, ja etenkin muutosprosessin aikana on tilitoimisto ollut suuressa osassa muutoksen onnistumisesta.

¹ Asiasanat: muutosvastarinta, sähköinen taloushallinto, digitalisaatio

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Management

Author: Pinja Kerola

Title of thesis: The introduction of electronic financial management – resistance to change faced by the accounting firm

Supervisor: Tuulia Potka-Soininen

Year: 2021

Number of pages: 35

Number of appendices: -

This thesis explores resistance to change as a phenomenon and its occurrence in electronic financial management. There was a need for the study because the accounting firm had observed among their customers resistance to the change to electronic financial management. The objective of this study was to find out the major reasons for that resistance. The study of this thesis was carried out by interviewing the accounting firm's customers who used electronic financial management.

Because this thesis explores opinions, attitudes and thoughts, the study was executed as focused interviews. The interview situations were more like conversations, where the questions lived according to the situation, even though the subjects treated were the same with each interviewee. Three entrepreneurs and one managing agent of condominiums participated in the interviews.

The theoretical section deals with change in general and changes caused by digitalization in the field of financial management. As the thesis progresses, resistance to change as a phenomenon and the most common factors causing it are discussed. After that, the focus is on how it appears in electronic financial management. The next section goes through how the study was carried out and the different stages of the research project. The final part examines and compares the results of the study and looks for similarities with the theoretical section. Finally, conclusions are made based on the theoretical section and study results.

According to the results, the accounting firm's customers resisted the change to electronic financial management mostly because of a lack of time, skills and understanding. Another contributing factor consisted of the entrepreneurs' habits. The customers bring electronic financial management into use particularly because the accounting firm was changing their software. Electronic financial management has allowed the entrepreneurs to introduce more efficient, more real-time, and more reliable observation, which offers the entrepreneurs more tools to develop their own businesses. Cooperation with the accounting firm has been regarded as pleasant, and, especially during the process of change, the accounting firm has played a major role in making the process successful.

¹ Keywords: resistance to change, electronic financial management, digitalization

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
1 JOHDANTO	6
2 MUUTOS	8
2.1 Muutoksen määritelmä	8
2.2 Muutostilanteen kohtaaminen	8
2.2.1 Neljän vaiheen muutosmatka	9
2.2.2 Vuorovaikutuksen merkitys	10
2.3 Taloushallinnon muutokset digitalisaation myötä	11
2.3.1 Sähköisen taloushallinnon hyödyt yrittäjälle	12
2.3.2 Pilvipalvelut	14
2.3.3 Verkkolaskut	15
2.4 Muutosvastarinta luonnollisena osana muutosprosessissa	16
2.4.1 Muutosvastarinnan hyöty	17
2.4.2 Keskeisimmät syyt muutosvastarintaan	17
2.4.3 Muutosvastarintaan reagointi	19
2.5 Muutosvastarinnan esiintyminen sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä	20
3 TUTKIMUS	23
3.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja tavoitteet	23
3.2 Tutkimusmenetelmä ja -prosessi	24
3.2.1 Aineistonkeruumenetelmä	24
3.2.2 Aineiston käsittely ja tutkimustulosten analysointi	25
4 TUTKIMUSTULOKSET	27
4.1 Muutosvastarinta uuden taloushallinto-ohjelman käyttöönotossa	27
4.2 Sähköisyyteen siirtymisen tekijät	29
4.3 Sähköisen taloushallinnon hyödyt yrittäjälle	29
4.4 Tilitoimiston apu sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä	30

5 JOHTOPÄÄTÖKSET	32
LÄHTEET	35

1 JOHDANTO

Muutokset aiheuttavat lähes poikkeuksetta muutosvastarintaa ja erityisesti taloushallinnon sähköisyys on saanut osakseen vastustusta. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan sähköisen taloushallinnon aiheuttamaa muutosvastarintaa tilitoimiston asiakkaiden näkökulmasta.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on tilitoimisto X:n kohtaama muutosvastarinta ohjelmavaihdoksen myötä. Tilitoimistossa on otettu käyttöön uusi taloushallinnon pilvipalvelu, joka tarkoittaa myös asiakkaiden taloushallinnon siirtämistä uuteen järjestelmään. Ajatus vanhasta luopumisesta ja uuden opettelemisesta on herättänyt tilitoimiston asiakkaissa muutosvastarintaa.

Opinnäytetyön tutkimusosassa haastatellaan tilitoimisto X:n kolmea yritysasiakasta. Tutkimukseen osallistui myös isännöitsijä, joka vastaa useamman asunto-osaakeyhtiön taloushallinnosta. Tässä opinnäytetyössä haastatelluista yrittäjistä osa on sähköistänyt taloushallintonsa jo jokin aika sitten, kun taas osa on siirtynyt vastikään sähköiseen taloushallintoon.

Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää muutosvastarintaa aiheuttavia tekijöitä ja selvittää yrittäjien ajatuksia sähköisyydestä siihen siirtymisen jälkeen sekä sähköisen taloushallinnon tuomia konkreettisia hyötyjä yrittäjälle. Tutkimuskysymyksiä tässä työssä ovat: Mikä aiheuttaa sähköisen taloushallinnon muutosvastarintaa? Mitkä tekijät saavat yrittäjän siirtymään sähköiseen taloushallintoon? Millaisia hyötyjä sähköinen taloushallinto tarjoaa yrittäjälle? Miten tilitoimiston apu vaikuttaa sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä?

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus, sillä tarkoituksena on tutkia asenteita ja mielipiteitä. Näiden tutkimustulosten avulla voidaan jatkossa ymmärtää paremmin sähköisyyden herättämiä tunteita yrittäjän näkökulmasta, mutta myös perustella sähköiseen siirtymisen hyötyjä tämän tutkimuksen pohjalta.

Opinnäytetyön aihe valikoitui sen ajankohtaisuuden vuoksi. Muutos on jatkuvaa, eikä varsinkaan sähköisyyden tuomilta muutoksilta voida välttyä yritysmaailmassa. Työhön haluttiin tuoda yrittäjien näkökulmia, koska useimmat tutkimukset sähköisyyden aiheuttamasta muutosvastarinnasta on kuvattu enimmäkseen tilitoimistoissa työskentelevien henkilöiden näkökulmasta.

Sivenius (2012) on tutkinut opinnäytetyössään muutosvastarintaa ja tuonut tutkimuksessaan esiin taloushallinnon ammattilaisten näkökulmia. Muutosvastarinnasta on esitetty useita teorioita, joihin myös Siveniuksen tutkimuksen tuloksista on havaittu useita yhtäläisyyksiä.

Vaikka muutosvastarintaa ja sitä aiheuttavia tekijöitä on tutkittu aiemminkin, haluttiin tässä opinnäytetyössä keskittyä erityisesti tilitoimisto X:n asiakkaiden näkökulmiin ja mielipiteisiin. Tutkimuksen tavoitteena on luoda tilitoimisto X:n henkilökunnalle sähköistämisen muutosvastarinnasta laajempaa ymmärrystä, jotta he voisivat hyödyntää sitä myös tulevaisuudessa asiakkaidensa taloushallinnon sähköistämisessä.

Mitä useampi tilitoimiston asiakas siirtyy sähköiseen taloushallintoon, sitä tehokkaammaksi myös tilitoimistossa työskentelevien taloushallinnon ammattilaisten työ muuttuu. Sähköinen taloushallinto poistaa turhan kaksinkertaisen työn, joita esimerkiksi ostolaskujen perinteinen prosessi aiheuttaa.

2 MUUTOS

2.1 Muutoksen määritelmä

Myllymäki (2017, 20) kuvaa muutosta prosessina, jossa jokin tulee toisenlaiseksi, kuin mitä se aikaisemmin oli. Hänen mukaansa muutosten ideana on se, että jokin, joka muutetaan, ei palaisi enää samanlaiseksi, kuin mitä se oli ennen muutosta. Hän toteaa, että muutoksella ei kuitenkaan tavoitella pysyvää tilaa, vaan muutosten odotetaan jatkavan kehittymistä eteenpäin. Vaikka muutoksella pyritään muuttamaan vain tiettyjä asioita, silti väistämättä muutos vaikuttaa myös sellaisiin asioihin, joihin muutosta ei ollut tarkoitettu alun perin tai niitä ei ollut tunnistettu edes kuuluvaksi muutoksen alueelle.

Muutos voi olla pieni yksittäinen muutos tai yksi merkittävästi suurempi muutos (Kvist & Kilpiä 2006, 15–16). Riippumatta muutoksen suuruudesta, muutosprosessi voi tapahtua joko todella hitaasti tai vastakohtaisesti todella nopeasti. Vaikka muutos tapahtuisi hitaasti, voi se silti olla odottamaton ja tulla yllätyksenä, joka havaitaan vasta muutoksen hetken konkretisoituessa. (Myllymäki 2017, 20.)

Keskeistä muutoksessa on oppiminen, jonka seurauksena luovutaan vanhoista ajattelumalleista ja omaksutaan uusia toimintatapoja. Muutosten tavoite yrityksissä ja yhteisöissä on yleensä kilpailukykyisyyden parantaminen sekä tehokkuuden ja tuottavuuden kasvattaminen. (Juholin 2009, 320.)

2.2 Muutostilanteen kohtaaminen

Yksilö voi kokea muutostilanteen joko mielekkäänä tai ahdistavana. Muutosten kohtaaminen kasvattaa tiedontarvetta sekä halua ymmärtää miksi muutosta tarvitaan, mitkä sen tavoitteet ovat ja mitä sillä saavutetaan. (Juholin 2009, 270, 320.) Muutostilanteissa yksilön paras keino selviytyä on keskittyä niihin asioihin, joihin on mahdollista itse vaikuttaa. Tällaisia asioita ovat muun muassa oma käyttäytyminen, omat ratkaisut sekä asenne muutosta kohtaan. Asennoituminen muutokseen vaikuttaa aina lopputulokseen. (Ristola 2019.) Esimerkiksi organisaatiossa uusien työskentelytapojen, tavoitteiden sekä rakenteiden

muutos onnistuu siinä mittakaavassa, missä ihmiset ovat valmiita muutokseen (Lahtiluoma ym. 2008, 102).

Seuraavissa kappaleissa syvennyttään muutostilanteen neljään eri vaiheeseen, joihin liittyvät erilaiset yksilön kokemat tunnetilat, sekä vuorovaikutuksen merkitykseen muutostilanteessa ja muutoksen lopputuloksessa.

2.2.1 Neljän vaiheen muutosmatka

Muutostilanteiden kohtaaminen elämässä on väistämätöntä ja koko muutosprosessia voidaan kuvata luonnollisena ja emotionaalisena neljän eri vaiheen matkana (Kvist & Kilpiä 2006, 127).

Muutoksen ensimmäisessä vaiheessa koetaan joko mukavuutta ja hallinnan tunnetta tai tyytymättömyyttä ja odotusta. Ihmiset, jotka kokevat mukavuuden ja hallinnan tunnetta muutoksen ensimmäisessä vaiheessa, tuntevat olonsa turvalliseksi tämänhetkisessä tilanteessa, sillä he tietävät mitä ympäristössä tapahtuu ja mitä heiltä odotetaan. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että he olisivat tyytyväisiä nykytilanteeseen, vaan pikemminkin sitä, että he ovat oppineet sopeutuvaisiksi.

Toiset taas saattavat kokea tyytymättömyyttä ja odotusta ja he ovatkin tärkeässä roolissa muutoksen alkuvaiheessa. Heillä on yleensä selvä visio siitä, kuinka toimitaan ja he haluavat olla muutoksessa mukana saavuttaakseen turvallisuuden tunnetta hallitsemalla tulevaisuuden tapahtumia.

Tyytymättömyyttä ja odotusta kokevat suuntaavat katseensa eteenpäin, toisin kuin mukavuutta ja hallinnan tunnetta kokevat ajautuvat katsomaan taaksepäin, ikään kuin vanhoihin ja hyviin aikoihin, jolloin kaikki oli vielä tuttua ja turvallista.

Muutosmatkan toisessa vaiheessa pelko, viha ja vastustaminen ovat yleisiä tunnetiloja. Ihmiset tuntevat olonsa epävarmaksi ja muutos koetaan kaaoksena, jolloin haikaillaan aikaisempien ja menetettyjen toimintatapojen perään. Tätä vaihetta kutsutaan myös muutosvastarinnaksi.

Kun muutosprosessin käsittelylle on annettu aikaa ja ihmiset kokevat, että heidän tunteitansa ja ajatuksiansa on huomioitu sekä kuunneltu, tunne muutoksesta kääntyy positiiviseksi. Kolmas vaihe on kyseenalaistamisen, innostumisen, toiveikkuuden, mutta myös turhautumisen ja epävarmuuden aikaa.

Viimeiseen vaiheeseen päästään, mikäli kolmas vaihe on onnistuttu ohjaamaan hyvin. Tässä vaiheessa on vahvasti mukana oppiminen, hyväksyminen ja sitoutuminen muutokseen. Muutoksen hyödyt ovat jo konkreettisesti nähtävissä. Yleisiä tunnetiloja ovat helpottuneisuus, itseluottamus sekä tyytyväisyys. (Kvist & Kilpiä 2006, 127–130.)

2.2.2 Vuorovaikutuksen merkitys

Jo muutoksen ensimmäisessä vaiheessa tulee ilmi hallinnan tunteen tärkeys yksilölle muutostilanteissa. Hallinnan tunnetta yksilötasolla ruokkii ja vahvistaa ajantasainen viestintä. (Tammi, [viitattu 18.11.2020], 6). Lisäksi muutosmatkan kolmannessa vaiheessa korostetaan, että yksilö kokee erittäin tärkeänä kuulluksi ja huomatuksi tulemisen, eli vaikuttamisen muutostilanteessa. Yksilön tulee saada äänensä kuuluviin arvostetusti myös silloin, kun hän esittää muutokseen liittyviä epäilyjä tai kriittisyyttä, sillä tällä on suuri vaikutus lopputuloksen kannalta. (Tammi, [viitattu 18.11.2020], 6.)

Lähes jokainen organisaatio elää nykypäivänä jatkuvassa muutostilassa, eikä viestinnän merkitystä tulisi unohtaa, sillä se on keskeinen osa-alue muutoksessa (Juholin 2009, 62). Onnistuneella vuorovaikutuksella saavutetaan positiivisia muutkokemuksia. Koska muutostilanteisiin kuuluu erilaisten tunnetilojen kokeminen ja epätietoisuus tulevasta, on avoin viestintä erityisen tärkeää ja viestintää tulisikin olla muutosprosessin kaikissa vaiheissa. Avoimuuden lisäksi vuorovaikutuksen tulisi olla kannustavaa, jotta yhdessä asetettuihin tavoitteisiin olisi helpompi tähdätä. (Parviainen ym. 2018.)

Pelkästään muutoksesta puhuminen synnyttää mielikuvia. Liian vähäisen keskustelun tai tiedottamisen vaarana on se, että mielikuvat saavat ylivallan ja alkavat ohjailla tapahtumia. Avoimella keskustelulla pyritään ennaltaehkäisemään tällaisia tapahtumia ja vaikka muutostilanteesta ei olisi mitään kerrottavaa, on senkin kertominen parempi vaihtoehto kuin vaikeneminen. (Lahtiluoma ym. 2008, 103.)

Viestintää voidaan suunnitella toteutettavan operatiivisesti tai strategisesti. Operatiivisessa suunnittelussa tavoitteena on tiettyjen konkreettisten toimenpiteiden ideointi, järjestely, ajoitus sekä näiden asioiden seuranta. Strategisen suunnittelun tarkoitus puolestaan on luoda pohjaa operatiiviselle toiminnalle organisaatiossa. Strategisella suunnittelulla pyritään suuntaamaan katse tulevaisuuteen, tukien koko organisaation yhteisesti asetettuja tavoitteita esimerkiksi muutostilanteissa. Strategisella suunnittelulla pystytään vaikuttamaan tietoon, mielikuviin, asenteisiin ja uskomuksiin. (Juholin 2009, 72.)

2.3 Taloushallinnon muutokset digitalisaation myötä

Digitalisaatio vaikuttaa yritysten toimintaympäristöön merkittävästi, edellyttäen uusia toimintatapoja sekä työkuultuurin uudistamista. Digitalisaation myötä yritykset kohtaavat uudenlaisia haasteita, mutta vastapainona digitalisaatio tarjoaa myös valtavasti mahdollisuuksia. (Varanka 2017, 11.)

Eryyisesti taloushallintoala on kokenut digitalisaation ja robotiikan myötä suuria muutoksia viime vuosina ja kehitystä tapahtuu jatkuvasti. Kehitys haastaa alalla toimijoita pysymään kehityksessä mukana. Uusista toimintamalleista suurimman hyödyn saavat taloushallintopalveluita hyödyntävät asiakkaat, joille digitalisaatio ja robotiikka mahdollistavat entistä reaaliaikaisemman, luotettavamman ja kustannustehokkaamman taloushallintopalvelun kokonaisuuden. (Ainasvuori 2019.)

Digitaalisella taloushallinnolla pyritään käsittelemään ja luomaan kirjanpito ja sen osaprosessit mahdollisimman automaattisesti sähköisessä muodossa. Digitalisaation suurimmat hyödyt ovat erityisesti sen tehokkuus ja nopeus. (Lahti & Salminen 2014, 24, 32.)

Koska digitaalisuus mahdollistaa tiedon käsittelyn, siirtämisen, varastoinnin sekä esittämisen täysin sähköisessä muodossa, se on lisäksi ekologinen ratkaisu. Sähköisyydellä vähennetään huomattavasti paperinkulutusta, kuljetusta sekä sähkön ja lämmön kulutusta, joita esimerkiksi tulostimet ja fyysiset arkistointitilat kuluttavat jatkuvasti. (Lahti & Salminen 2014, 19, 32–33.)

Digitalisaation myötä taloushallinnon palvelumarkkinat kasvavat täysin uusilla palvelumalleilla sekä -konsepteilla. Myös tilitoimistoiden on pystyttävä tarjoamaan

asiakkailleen nykyaikaista sähköistä palvelua. Tämä edellyttää tilitoimistoille etenkin uusien järjestelmien ja ohjelmien käyttöönottamista. (Lahti & Salminen 2014, 31.) Koska tilitoimiston asiakkaat ovat usein tottuneet saamaan palvelua perinteisemmällä tavalla, ei näin ollen voida olettaa, että kaikkien asiakkaiden siirtäminen uuteen sähköiseen ohjelmaan tapahtuisi sormia napsauttamalla (Helanto ym. 2013, 61).

Digitalisaation muuttaessa alalla toimijoiden työnkuvaa ja työtehtäviä, asettaa digitalisaatio samalla aivan uudenlaisia osaamisvaatimuksia. On osattava hyödyntää digitalisaation tuomaa teknologian kehitystä, kuten edellä mainittujen uusien järjestelmien hyödyntämistä tehokkaasti. (Lahti & Salminen 2014, 31.) Kirjanpitäjän työn luonne tulee muuttumaan yhä enemmän konsultointiin eivätkä kirjanpitäjän aiemmin tarjoamat peruspalvelut eivät enää riitä. Asiakkaat toivovat lukujen pohjalta jalostettua tietoa ja syvällisempää analysointia yrityksen taloudellisesta tilanteesta, joka hyödyttää heitä liiketoimintansa kehittämisessä. (Rinta-Jouppi 2020.)

Tässä kappaleessa perehdytään digitalisaation tarjoamiin mahdollisuuksiin tilitoimiston asiakkaille. Esimerkiksi myynti- ja ostolaskuprosessien helpottamiseen verkkolaskutuksen käyttöönottamisella sekä materiaalien toimittamiseen sähköisesti mistä ja milloin tahansa kirjanpitomateriaalin sijaitessa nykyaikaisessa pilvipalvelussa.

2.3.1 Sähköisen taloushallinnon hyödyt yrittäjälle

Kuten aiemmassa kappaleessa todettiin, digitalisaatio hyödyttää etenkin taloushallintopalveluita hyödyntäviä yrittäjiä. Tässä kappaleessa käsitellään tarkemmin, millaisia mahdollisuuksia sähköisyys tarjoaa yrittäjälle.

Helanto ym. (2013, 14) esittävät, että sähköisen taloushallinnon merkittävimmät hyödyt tulevat esiin ostolaskujen käsittelyssä. Sähköisten ostolaskujen käyttö poistaa kahdenkertaisen työn, jota perinteisissä paperilaskuissa aiheutuu. Samaa tosietta käsitellään monta kertaa ja usean eri ihmisen toimesta. Sen lisäksi, että se on tehotonta ja saman työn tekemistä kahteen kertaan, kasvattaa se myös taloushallintoon liittyvien virheiden määrää. Paperisten ostolaskujen työvaiheissa ensin yrittäjä käsittelee laskun, sen jälkeen asiatarkastaa, hyväksyy, ja lopuksi laittaa laskun maksuun. Tämän jälkeen lasku toimitetaan muiden tosietten joukossa kirjanpitäjälle, joka järjestää, tiliöi, siirtää kirjanpito-

ohjelmaan sekä lopuksi mapittaa tositteet. Tämän lisäksi papereiden tulostaminen, kopiointi, postittaminen sekä varastointi luovat yrittäjälle lisäkustannuksia. (Helanto ym. 2013, 12.)

Perinteisten paperilaskujen käsittely ja muiden tositteiden pyörittely vie myös yrittäjän arvokasta aikaa. Sähköisten ostolaskujen käyttö mahdollistaa missä ja milloin tahansa laskujen käsittelyn ja maksun suoraan ohjelman kautta ilman ylimääräisiä tietojen syöttöjä pankkiohjelmaan. Laskuihin on helppo palata uudestaan kaiken löytyessä yhdestä ohjelmasta ja myös tilitoimisto pääsee niihin käsiksi yhteisen ohjelman avulla, jolloin vältetään työläältä mappien selaamiselta. Yrittäjän ei tarvitse huolehtia, ovatko kaikki laskut ja kuitit toimitettu kirjanpitäjälle, kirjanpito on reaaliaikaisempaa ja vältetään turhilta myöhästymismaksuilta ja mahdollisilta perintäkuluilta. (Actora 2018.)

Mikäli yrittäjä tekee myyntilaskunsa paperilaskuina, työvaiheisiin lukeutuu muun muassa laskujen laatiminen joko käsin suoraan paperille, tai tietokoneella laskutusohjelmaan, jolloin lisäksi laskut täytyy tulostaa. Sen jälkeen ne kuoritetaan sekä postitetaan asiakkaalle. (Helanto ym. 2013, 12.)

Myös myyntilaskujen sähköistämisen osalta hyötyjä on esimerkiksi niiden tekemisen helppous verrattuna paperilaskujen tekemiseen ja myyntisaamisten seuranta ajantasaisempien tietojen avulla. Reaaliaikaisemman tiedon avulla maksumuistutukset lähtevät ajoissa ja maksuvalmiutta pystytään seuraamaan tarkasti. (Actora 2018.)

Kuten aiemmassa kappaleessa todettiin, tilitoimiston asiakkaat haluavat kirjanpitäjältä yhä enemmän konsultointipalveluita sekä taloudellista tietoa päätöksentekonsa tueksi. Korkeakoulutetun taloushallinnon ammattilaisen aika voi mennä lähinnä näiden manuaalisten töiden hoitamiseen, kun sähköisyyden mukana tuoman tehokkuuden myötä hän voisi tuottaa yrittäjälle arvokasta tietoa yrityksen tilanteesta reaaliaikaisesti ja keskittyä yhdessä asiakkaan kanssa kasvattamaan liiketoimintaa (Helanto ym. 2013, 12–13).

Pilvipalveluissa on hyödynnetty digitaalista taloushallintoa ja useimmiten niistä löytyvät valmiudet verkkolaskujen lähettämiseen (Lahti & Salminen 2014, 47). Seuraavissa kappaleissa perehdytään tarkemmin pilvipalveluihin ja verkkolaskutukseen.

2.3.2 Pilvipalvelut

Pilvipalvelulla tarkoitetaan internetin kautta käytettävää tietotekniikka- tai muuta ohjelmistopalvelua (Lahti & Salminen 2014, 45). Pilvipalvelu on paikkariippumaton sen selaimen avulla toimivan ominaisuuden ansiosta toisin kuin perinteinen järjestelmä, joka vaatii asennuksen tietokoneelle sekä lisenssin ostamisen. Pilvipalvelu on tutkimusten mukaan järkevämpi ratkaisu hinnaltaankin, sillä hinnoittelu perustuu usein käytettävien sovellusten tai moduulien lukumäärään, kapasiteettiin, käyttäjämäärään, tapahtumavolyymeihin tai näiden yhdistelmiin. Hinnoittelun perustuessa esimerkiksi tapahtumiin, yrityksen ei tarvitse maksaa ylimääräisestä kapasiteetista, vaan veloitus tapahtuu tarpeiden mukaisesti. (Lahti & Salminen 2014, 45.)

Myös tilitoimiston asiakkaalle pilvipalvelu on erinomainen ratkaisu, sillä sovelluksen käyttö vaatii pelkästään internet-yhteyden. Yrityksen ei tarvitse huolehtia esimerkiksi sovelluksen ylläpitämisestä tai uusimpien versioiden päivityksistä. Palveluntarjoaja huolehtii sovelluksen jatkuvasta kehityksestä vastaten teknologian kehittymistä. (Lahti & Salminen 2014, 46.) Päivitysten lisäksi palveluntarjoaja vastaa sovellusten ja ohjelmistojen mahdollisista riskeistä sekä huolehtii esimerkiksi tietosuojasta sekä automaattisista varmuuskopioinneista. Palveluntarjoajan huolehtiessa ulkoisesta tietoturvasta jää palvelunkäyttäjälle huolehtiminen pelkästään sisäisestä tietoturvasta. (Varanko 2017, 28.)

Selainpohjaisen järjestelmän eli pilvipalvelun hyötyjä on monia. Yksi keskeisimmistä hyödyistä on pilvipalvelun helppo ja joustava skaalautuvuus, joka tarkoittaa käytettävien palvelujen ominaisuuksien muokkaamista käyttäjän toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. (Varanko 2017, 28.) Lisäksi sama ohjelma on käytössä sekä yrittäjällä että tilitoimistolla, mikä mahdollistaa ongelmien ratkaisun nopeammalla aikataululla. Järjestelmän avulla kuukauden kirjanpito valmistuu nopeammin, usein jopa heti kuukauden päätyttyä. Yrittäjällä on siis mahdollisuus seurata yrityksensä tulosta, kannattavuutta sekä maksuvalmiutta yhä ajantasaisemmin. Kun tiedot ovat reaaliaikaisempia, on helpompi suunnitella tulevaa sekä saada apua päätöksentekoon näiden tietojen pohjalta. (Actora 2018.)

Mitä paremmin asiakasyrityksen johto pystyy seuraamaan yrityksen taloudellista tilannetta, sitä enemmän myös kiinnostus talouden seurantaan kohtaan kasvaa. Kun johto saa käyttöönsä uudenlaisia mahdollisuuksia talouden seurannasta, myös yhteydenpito

tilitoimistoon tiivistyy. Aikaisemmin kuukausittainen tositemateriaalin vieminen kirjanpitäjälle vaihtuu jopa viikoittaisiin yhteydenottoihin eri asioihin liittyen, jolloin asiakas saa yrityksellensä lisäarvoa hyödyntämällä kirjanpitotoimiston tarjoamia konsultointipalveluita. (Helanto ym. 2013, 23.)

Vaikka pilvipalvelut tarjoavat yritysten toimintaan paljon hyötyjä, hidastaa sen käyttöönottamista epätietoisuus esimerkiksi tietoturvasta, josta suurin osa pilvipalveluiden riskeistäkin liittyy. Lisäksi huolta aiheuttaa esimerkiksi epävarmuus ”pilvessä” olevan datan pysyvyydestä ja saatavuudesta. (Varanko 2017, 29.)

2.3.3 Verkkolaskut

Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon alkaa usein verkkolaskutuksen käyttöönottamisella, sillä verkkolaskutus on yksi sähköisen taloushallinnon suurimmista osa-alueista. Verkkolaskutuksen käyttöönottamista saattaa vauhdittaa yrityksissä myöskin se, että esimerkiksi monet julkishallinnon organisaatiot vastaanottavat nykypäivänä pelkästään verkkolaskuja. (Varanka 2017, 11.) Lisäksi huhtikuussa 2020 astui voimaan EU-direktiiviin perustuva verkkolaskulaki, jonka myötä yrityksellä on oikeus vaatia toiselta yritykseltä lasku sähköisessä muodossa, pois lukien kuluttajalaskutus sekä alle 10 000 euron liikevaihdon omaavat yritykset (Koskenranta 2020). Verkkolaskutuksen tuomat hyödyt yritykselle ovat merkittävät, kasvattamalla erityisesti osto- ja myyntilaskuprosessien tehokkuutta (Helanto ym. 2013, 20, 28).

Verkkolaskuissa paperisen laskun skannausvaihe jää kokonaan pois ja laskut ovat paljon nopeammin vastaanottajan käsittelyssä. Pienille ja keskisuurille yrityksille sähköisten laskujen lähetys ei välttämättä tuo merkittäviä kustannussäästöjä työkustannuksissa, sillä usein laskutuksen hoitaa esimerkiksi tilitoimisto. Kuitenkin tulostus- ja postituskulut, joita aiemmin on paperisten laskujen lähetyksestä aiheutunut vähenevät. (Lahti & Salminen 2014, 62, 80–82.)

Sähköiseen laskutukseen ei lukeudu esimerkiksi laskun lähettäminen sähköpostitse PDF-tiedostona, sillä sähköisessä laskutuksessa kyse on laskun rakenteellisesta muodosta olevasta laskun teknisestä muodosta (Koskenranta 2020). Sähköinen lasku on konekielisesti luettava tiedostomuoto, jolloin laskun tietoja ei tarvitse kopioida käsin

erilliseen järjestelmään sen saapumisen jälkeen ja näin ollen myös virheiden sekä selvitystyön määrä vähenee (Lahti & Salminen 2014, 82).

Siirtyminen verkkolaskutukseen toteutuu yrityksessä useimmiten erillisinä projekteina, joihin lukeutuu verkkolaskujen lähettäminen ja verkkolaskujen vastaanottaminen. Kun yrityksessä on otettu käyttöön sähköinen verkkolaskutus, on luontevaa kehittää taloushallintoa sähköisemmäksi myös muilla osa-alueilla. (Varanka 2017, 55.)

2.4 Muutosvastarinta luonnollisena osana muutosprosessissa

Muutosvastarinta on luonnollinen muutoksien aikaansaama ilmiö, joka voi esiintyä monin eri tavoin (Luomala 2008, 16). Muutosvastarinta voi olla lyhytkestoista ja lievää tai pitkäkestoista ja voimakasta, mutta pysyväksi tilaksi se ei saisi jäädä. Lievimmillään muutosvastarinta voi olla keskustelutasolla muutostarpeiden kriittistä kyseenalaistamista tai epäuskoa muutoksen positiivisiin tuloksiin. Voimakas muutosvastarinta taas voi olla perusteltavissa samoilla reaktioilla, mutta oleellista on se, että lievä muutosvastarinta menee hyvin nopeasti ohi, kun taas voimakas muutosvastarinta saattaa olla kestoiltaan niin pitkää, että se voi alkaa haitata muutoksen toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista. (Luomala 2008, 16–17.)

Muutosprosessin edetessä muutosvastarintaa lievittää yksilön tarve sopeutua, jolloin visio uudesta vie eteenpäin muutosprosessissa. Prosessin lopussa yksilö alkaa omaksumaan uudet rutiinit ja kokee sen myötä jälleen hallinnan tunnetta. On kuitenkin myös ihmisiä, jotka eivät tule koskaan sopeutumaan. Sopeutumattomuus voi aiheutua esimerkiksi puhtaasti periaatteista, arvoista tai yksinkertaisesti siitä, että muutos koetaan liian suurena asiana yksilön elämässä. (Tammi, [viitattu 18.11.2020], 5–6.)

Seuraavissa kappaleissa tarkastellaan miksi muutosvastarinta ei ole pelkästään negatiivinen ilmiö, millaiset tekijät aiheuttavat muutosvastarintaa sekä kuinka muutosvastarintaan tulisi reagoida.

2.4.1 Muutosvastarinnan hyöty

Lahtiluoma ym. (2008, 105–106) esittävät, että muutosvastarinta ei ole varsinaisesti uuden vastustamista, vaan pikemminkin kyse on siitä, ettei vanhasta ja turvallisesta haluta luopua. Muutosvastarinnalla pyritään heidän mielestään hidastamaan muutoksia, jotka tapahtuvat liian nopeasti tai ovat liian suuria käsitellä. He korostavat, että tärkeää olisi muutosvastarintaa kohdatessaan nimenomaan hidastaa muutosta ja kuunnella, mistä muutosvastarinnassa on pohjimmiltaan kysymys, sillä muutosvastarinta ei synny tyhjästä. Lahtiluoman ym. (s. 105–106) mukaan muutosvastarinnan kuuntelemisella saadaan uutta näkökulmaa ja luodaan valmiutta hankalienkin muutoksien hyväksymiselle.

Muutosvastarintaa ei usein nähdä positiivisena asiana, vaan pikemminkin uhkana ja ei-toivottuna ilmiönä, johon täytyy suhtautua torjuen ja joka täytyy kitkeä pois mahdollisimman pian. Usein muutosten puolestapuhujat ovat niin kiintyneitä omiin ajatuksiinsa ja mielipiteisiinsä, etteivät he halua nähdä visiossaan mitään huonoa tai kehittämistä vaativia osa-alueita. (Juholin 2009, 323.) Muutosvastarinta on siis oikeastaan hyödyllinen vaihe muutosprosessissa, tuoden esiin muutosten mahdollisia epäkohtia. Kun näihin epäkohtiin päästään puuttumaan ajoissa, saadaan muutoksesta entistäkin toimivampi kokonaisuus.

2.4.2 Keskeisimmät syyt muutosvastarintaan

Lanning, Roiha ja Salminen (1999, 138) pitävät muutosvastarintaa aiheuttavia tekijöitä usein hyvinkin inhimillisinä ja yksinkertaisina. Yleisimpiä syitä heidän mielestään muutosvastarintaan on pelko, vakauden kaipuu, tottumukset, henkilökohtaisen hyödyn puuttuminen, muutostarpeen ymmärtämättömyys, turhautuneisuus ja oman roolin puutteellinen ymmärtäminen. Heidän teoriansa mukaan pelkoa voi aiheuttaa monetkin eri tekijät, mutta suurin on epätietoisuus muutoksen vaikutuksista.

Stenvallin ja Virtasen (2007, 101) mukaan syitä muutosvastarinnan aiheutumiseen on loputtomasti, mutta yleinen näkemys muutosvastarinnan esiintymiseen on tasapainon järkkäminen. Muutoksen tuomat epävarmuuden, huolen, jännityksen, pelon sekä ahdistuksen tunteet tulevaisuudesta heikentävät mukavuuden ja turvallisuuden tunnetta,

jolloin yksilö kokee hallitsemattomuutta muutostilanteessa (Kvist & Kilpiä 2006, 135–136; Juholin 2009, 323).

Vaikka uusi on innostavaa ja houkuttelevaa, tuo se myös mukanaan uuden opettelemisen vaivaa sekä stressiä oman työn hallitsemattomuudesta. Muutoksen hetken konkretisoituessa herää kaipaus tutusta ja turvallisesta ajasta ennen muutosta sekä pelkoa tulevasta. (Mattila 2008, 56–57.) Koska muutos edellyttää uusien käytäntöjen omaksumista ja kykyä sopeutua uuteen tilanteeseen, alkaa yksilö herkästi epäilemään omaa pärjäämistään ja oman osaamisensa riittämistä (Lahtiluoma ym. 2008).

Ristola (2019) toteaa, että lisäksi pelon tunnetta vahvistavat muutoksen liian nopea aikataulu tai muut yksilön henkilökohtaiset rajoitteet, ja hänen mukaansa siksi olisikin tärkeää esimerkiksi uusien toimintatapojen ja sovellusten käyttöönottamisessa varata opettelemiselle aikaa, jotta kaikki ehtisivät sopeutua muutokseen ja oppia vaativat taidot.

Usein uuden oppimista lykätään kuitenkin mahdollisimman pitkälle, jota perustellaan sillä, että se on aikaa ja keskittymistä vievää prosessi, vaikka oikeastaan kyse on enemmänkin epämukavuusalueelle astumisesta. Esimerkiksi keväällä 2020 COVID-19-viruksen tuoma digitalisaation äkillinen ”pakko-oppiminen” on aiheuttanut digitalisoitumista lykänneille organisaatioille vaikeuksia sopeutua uuteen tilanteeseen, sillä aikaa opettelemiselle ei ole juurikaan ollut. (Piha & Sutinen 2020.)

Toisaalta muutosvastarintaan vaikuttaa myös muutoksensietokyky. Jokaisella yksilöllä on oma tapansa kohdata sekä sopeutua muutoksiin. Toiset yksinkertaisesti sietävät muutoksia paremmin tai voivat kokea jonkin asian pikkujuttuna, kun taas toiset eivät välttämättä kestä muutoksia yhtä hyvin tai vastaava muutos voidaan kokea järkyttävän suurena. (Ristola 2019.)

Siihen miten yksilö kokee muutostilanteen, vaikuttaa vahvasti persoonallisuuden ja taustan lisäksi omat sekä lähipiirin aikaisemmat kokemukset muutostilanteista. Jokainen yksilön aiemmin kokema muutos vaikuttaa tulevaisuudessa kohtaamiimme muutoksiin. (Ristola 2019.) Huonot kokemukset jonkin asian muuttumisesta saavat siis luontaisesti ihmisen vastustamaan ympärillä tapahtuvia muutoksia. Mikäli taas aikaisemmin muutostilanteet on koettu hyödyllisinä ja hyvinä, ollaan myös parempia sietämään muutoksia.

Muutostilanteet omassa lähiympäristössä havahduttavat miettimään, menettääkö ihminen jonkin tärkeän etunsa muutosprosessin aikana, tai vastakohtaisesti, tuoko muutos mukanaan yksilölle jotain etuja. Ihmisillä on luontainen piirre tavoitella omaa etuaan. Siksi myös muutostilanteessa halutaan nähdä ensin oma hyötyminen, jotta muutosta kannatetaan ja sitoudutaan tulevaan muutosprosessiin. (Kivistö 2015.) Esimerkiksi työelämässä ne työntekijät, jotka havaitsevat muutostilanteen tuovan heille jonkinlaista ammatillista etua, hakeutuvat kehityksen eturintamaan vieden muutosta eteenpäin saavuttaakseen itselleen jotain hyödyllistä (Mattila 2008, 57).

Jos ihminen tavoittelee lähtökohtaisesti omaa etuaan, epäilee hän herkemmin myös muiden tarkoitusperiä muutostilanteissa. Siksi muutosten puolestapuhujat ja heidän motiivinsa voivat joutua epäilyn kohteiksi ja muutosta vastustetaan siksi, että ajatellaan jonkun toisen hyötyvän muutoksesta enemmän kuin itse. (Myllymäki 2017, 31.)

Lanning ym. (1999, 138) toteavat, että mikäli yksilö ei koe tarvetta omien toimintatapojensa muuttamiseen, eikä näe muutoksen tuovan henkilökohtaisia etuja, ei se motivoi muutoksen hyväksyntään. He toteavat, että yksilön ollessa tämänhetkiseen olotilaan ja toimintatapoihin tyytyväinen, on toimintatapoja vaikeaa suostua muuttamaan tai kehittämään.

2.4.3 Muutosvastarintaan reagointi

Virolaisen (2008, 45) mukaan muutosvastarintaa esiintyy ajattelun, tunteiden ja tahdon kautta. Hän esittää ajattelun vastarinnan liittyvän ihmisen aiemmin opittuihin ajattelutapoihin ja kapeaan näkökulmaan. Hänen mukaansa muutosvastarintaan, joka on ajatteluperäistä, voidaan vastata vedoten analyttisyyteen, järkeen sekä faktatietoon. Tunteiden hän kuvailee olevan sisäisiä viestintuojia, joiden avulla ymmärrämme mitä tarvitsemme tai odotamme ja mitä vaille koemme jääneemme. Hänen mukaansa tunteisiin pohjautuvaa vastarintaa kohdataan kuuntelemisella ja hyväksymisellä. Tahdon alueen vastarinta näyttäytyy hänen teoriansa mukaan lamaantumisena, välinpitämättömyytenä, kyynisyytenä tai aktiivisina vastaiskuina muutokseen. Hän esittää, että tällaista vastarintaa kohdataan selkeillä suunnitelmilla, kannustavilla esimerkeillä, rohkaisevilla ja tukevilla keskusteluilla, sovitusta kiinni pitämisellä ja aikataulun ja tietojen luotettavuudella.

Siveniuksen (2012) tutkimuksessa on selvitetty myös tapoja kohdata ja suhtautua muutosvastarintaan. Hänen tutkimuksensa tulosten mukaan tärkeää olisi perustella hyvin muutosta vastustavalle muutoksen tärkeys sekä miksi ja millä tavoin se kannattaa toteuttaa. Muutoksessa auttaminen, uudessa opastaminen sekä oma uskominen muutokseen tulisi tuoda esille useaan kertaan muutosprosessin eri vaiheissa.

Lisäksi Siveniuksen (2012) tutkimuksen tulokset osoittavat, että olisi tärkeää ottaa huomioon jokaisen yksilöllisyys. Muutosten aikataulut ja tuen määrän sekä laadun tulisi olla myös huomioitu yksilötasolla. Tutkimuksessa haastateltavia oli kaksi, joista toisen haastateltavan näkemyksen mukaan on etenkin muutosprosessin vastoinkäymisten aikana pidettävä yllä positiivista ja toiveikasta ilmapiiriä, sillä muuten ihmisten innokkuus ja energia muutosta kohtaan kärsivät.

2.5 Muutosvastarinnan esiintyminen sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä

Ulkoiset tekijät, jotka pakottavat muuttumaan, synnyttävät lähes poikkeuksetta muutosvastarintaa. Prosessin alussa yksilö suuntaa energiansa vanhan puolustamiseen ja säilyttämiseen, eikä pakon edessä halua tai kykene näkemään muutosta mielekkäänä ja innostavana asiana. (Tammi, [viitattu 18.11.2020], 5.) Näitä ulkoisia tekijöitä voi yrittäjän näkökulmasta olla esimerkiksi tilitoimisto tai muut yrityksen sidosryhmät.

Siveniuksen (2012) haastateltavat ovat taloushallinnon ammattilaista, joiden mukaan muutosvastarintaa kohdataan etenkin silloin, kun otetaan käyttöön uusia toimintatapoja tai olemassa oleviin toimintatapoihin tulee muutoksia. Myös omien näkemyksien eroaminen toisten näkökulmasta saa aikaan muutosvastaisuutta.

Siveniuksen (2012) tutkimustulokset vahvistavat myös tätä teoriaa, että muutosvastarintaa aiheuttavat nimenomaan sellaiset muutokset, jotka tulevat ulkopuolisen tahon tai esimerkiksi johtoryhmän aloitteesta eivätkä yksilön omasta halustaan. Muualta tulevat muutokset aiheuttavat omien ajatusmallien ja asenteiden muutosta sekä pakottavat sopeutumaan eivätkä siksi ole niin mielekkäitä.

Myllymäen (2017, 29) mukaan digitalisaation muutosvastarintaa voidaan selittää esimerkiksi ymmärryksen puutteella. Teknologian kehittymisen myötä monet prosessit voidaan hoitaa

nykypäivänä täysin sähköisesti, mikä voi hankaloittaa niiden ymmärtämistä. Prosessinkulkua ei nähdä enää fyysisesti, entiset paperilomakkeet ovat nyt tietokoneen syövereissä ja kaikki vaiheet tapahtuvat ”bittimaailmassa”. Myllymäki toteaa, että kun tiettyihin ajatusmalleihin ja toimintatapoihin on jämähdetty, muutokset saattavat aiheuttaa normaalia suurempaa hämmennystä ja mennä niin sanotusti ”yli hilseen”.

Ympäriä tuleva informaatio ja vaikutteet synnyttävät mielikuvia (Juholin 2009, 190). Digitalisaatio tuodaan usein uutisissa esiin pelkästään ”isona ja pahana mörkönä”, joka vaikeuttaa ihmisten elämää ja säästämisen sijasta tuottaa vain lisää ongelmia. Epäonnistuneet suuret hankkeet koskien digitalisaatiota saavat yleensä paljon huomiota ja ylittävät helposti uutiskynnyksen, mutta sen sijaan onnistumiset ja positiiviset asiat jäävät usein täysin huomiotta. Tällä voi olla merkittävä vaikutus osaltaan yrityksiin, jotka edelleen epäröivät digitalisoitumista. (Heikkinen, [viitattu 15.11.2020].)

Sähköinen taloushallinto saattaa aiheuttaa vastustusta myös siksi, että sen käyttöönottamista pidetään liian haastavana ja järjestelmän kustannuksia liian suurina. Lähtökohtaisesti nämä eivät kuitenkaan pidä paikkaansa, sillä hyvän sähköisen järjestelmän käyttöönotto onnistuu yrityksessä pienelläkin panostuksella ja tilitoimiston avulla. (Actora 2018.)

Tilitoimiston asiakkaiden sähköisen ohjelmiston käyttöönottoa voidaan tukea esimerkiksi ohjaamalla asiakkaita ohjelmistotoimittajan koulutustilaisuuksiin. Toinen vaihtoehto on, että tilitoimisto järjestää itse koulutuksia asiakkailleen liittyen sähköiseen taloushallintoon ja käytettävissä olevan ohjelman toimintoihin. Koulutuksissa tilitoimisto voi käydä läpi ohjelman käytön lisäksi tilitoimiston ja asiakkaan työvaiheita ja niiden jakautumista, aineistojen lähettämistä kirjanpitäjälle ja erilaisten raporttien tulostamista järjestelmästä. (Helanto ym. 2013, 66.)

Varangan (2017, 14) mukaan suomalaiset ovat myönteisiä teknologian ja muutosten suhteen sekä edelläkävijöitä digitalisaation kehityksessä, mutta organisaatiot eivät ole kuitenkaan valmiita hyödyntämään digitalisaation tarjoamia mahdollisuuksia liiketoimintansa kehittämiseen. Hänen mukaansa etenkin varttuneempien suomalaisten digitaidot ovat kaukana nuoremistaan.

Suurin tarve digiosaamisen kehittämiseen on nimenomaan pienillä yrityksillä ja yhdistyksillä. Vaikka pienyrittäjä haluaisi kehittää digitaalisia taitojansa, jää se usein pelkäksi ajatukseksi vähäisten resurssien vuoksi. Toisaalta pienelle yritykselle este voi olla myös nimenomaan motivaation puute digitaitojensa kehittämiseen, sillä koetaan, että omia hyväksi todettuja toimintatapoja ei ole syytä muuttaa. Myös tunnetason tekijät, kuten pelko ja epävarmuus uusista sähköisistä palveluista, sekä ymmärrys niiden toiminnasta voivat hidastaa digitaalisten taitojen kehittämistä. (Digi- ja väestötietovirasto, [viitattu 3.5.2021].)

Usein saatetaan ajatella, että sähköinen taloushallinto sopisi vain suuremmille yrityksille, eikä pienet ja keskisuuret yritykset näe sen tuomia etuja heidän yritystoiminnalleen tarpeeksi suurina, jotta siihen haluttaisiin siirtyä (Helanto ym. 2013, 34).

3 TUTKIMUS

3.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja tavoitteet

Lähtökohtatilanne tilitoimisto X:ssä oli se, että uuden taloushallinnon pilvipalvelun myötä myös tilitoimiston asiakkaiden siirtyminen sähköisiin taloushallintopalveluihin tuli ajankohtaiseksi. Kun tilitoimisto X:n asiakkaiden siirtäminen pilvipalveluun oli toteutettu, avattiin osalle samalla verkkolaskutusosoite, jolloin päästiin taas askeleen eteenpäin kohti sähköisempää taloushallintoa.

Tilitoimisto X:llä on into kehittää palveluitaan koko ajan sähköisemmäksi ja tavoitteena olisi päästä pikkuhiljaa täysin eroon perinteisestä paperisesta materiaalista. Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen uuden taloushallinto-ohjelman myötä kuitenkin arvelutti aluksi jonkin verran osaa tilitoimiston asiakkaista ja siirtymiseen ei oltu innokkaita.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää muutosvastarintaa aiheuttavia tekijöitä sähköisen taloushallinnon osalta ja pyrkiä ymmärtämään syvemmin yrittäjien näkökulmia sähköisyydestä. Lisäksi tutkimuksella haluttiin selvittää haastatteluiden avulla, mikä sai yrittäjät siirtymään sähköiseen taloushallintoon, millaisia konkreettisia hyötyjä yrittäjät ovat itse kokeneet saaneensa sähköisestä taloushallinnosta sekä kuinka tärkeänä yrittäjät pitävät tilitoimiston apua sähköisen taloushallinnon käyttöönottamisessa.

Tutkimuksessa haastateltiin kolmea tilitoimiston yritysasiakasta. Kahdella ensimmäisellä haastateltavalla (Yritys A ja Yritys B) on osakeyhtiön lisäksi myös kommandiittiyhtiö. Kolmas haastateltava (Yritys C) on osakeyhtiön toimitusjohtaja. Lisäksi haastatteluihin otettiin mukaan asunto-osakeyhtiöiden isännöitsijä, joka vastaa isännöinnin lisäksi asunto-osakeyhtiöiden taloushallinnosta.

Haastattelut suoritettiin kesä-syyskuussa 2021. Koronatilanne on ollut Suomessa osa yrittäjien päivittäistä elämää kevästä 2020 asti, joka väistämättä on vaikuttanut heidän asenteisiinsa ja mielipiteisiinsä liittyen sähköisyyteen.

3.2 Tutkimusmenetelmä ja -prosessi

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa halutaan kerätä laajasti ja monipuolisesti, sillä usein tutkija ei tiedä, mikä on ratkaisun tuottava tieto, jota hän pyrkii tutkimuksella selvittämään. Näin ollen tutkija ei myöskään tiedä etukäteen tutkimuksessa käytettäviä kysymyksiä, vaan käyttää esimerkiksi teemahaastatteluita aineiston keruussa sen keskusteluun painottuneisuuden vuoksi. Aineistoa kerätään niin kauan, kunnes ratkaisu ongelmaan on löytynyt. (Kananen 2015, 128.)

3.2.1 Aineistonkeruumenetelmä

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, eli teemahaastattelua, joka on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Haastatteluissa on tietyt teemat, jotka käydään jokaisen haastateltavan kanssa läpi, mutta ilman tarkasti noudatettavaa suunnitelmaa haastattelutilanteen etenemisestä. Teemahaastatteluissa on jätetty haastateltaville varaa vapaamuotoiseen kokemusten ja mielipiteiden kertomiseen käsiteltävistä teemoista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tähän aineistonkeruumenetelmään päädyttiin siksi, että tutkimuksen tarkoituksena oli keskittyä haastateltavien mielipiteiden, omien kokemusten ja näkökulmien selvittämiseen koskien digitalisaatiota ja sähköistä taloushallintoa. Kohderyhmänä haastatteluissa on tilitoimisto X:n asiakkaita, joista osalla on ollut sähköiset taloushallintopalvelut käytössään jo kauemmin ja osalla taas siirtyminen sähköiseen taloushallintoon on ollut vastikään. Tutkimuskysymykset haluttiin pitää yksinkertaisina, jotta niihin olisi helppo vastata ja keskustelu olisi mahdollisimman avointa sekä jatkokysymyksiä voisi herätä keskustelun aikana.

Haastattelussa oli neljä käsiteltävää teemaa. Haastattelukysymykset oli jaettu teemoittain, jotta haastattelussa pysyisi tietynlainen runko. Haastattelu alkoi jokaisen haastateltavan kohdalla sähköisen taloushallinnon käytöstä. Haastateltavilta kysyttiin millaisia ajatuksia sähköinen taloushallinto herättää ja missä laajuudessa sähköinen taloushallinto on

käytössä. Seuraava käsiteltävä teema haastattelussa oli muutosvastarinta sähköisen taloushallinnon käyttöönotossa. Haastattelun kysymykset olivat, että kokivatko haastateltavat muutosvastarintaa sähköiseen ohjelmaan siirtyessään ja millaiset tekijät vaikuttivat suhtautumiseen. Kolmantena teemana haastattelussa oli sähköisen taloushallinnon hyödyt. Haastattelukysymyksinä olivat: Mitkä tekijät saivat siirtymään sähköiseen taloushallintoon? Millaisia hyötyjä sähköinen taloushallinto on tuonut?

Viimeinen teema haastatteluissa oli tilitoimiston tarjoama apu sähköisen taloushallinnon käyttöönotossa. Haastateltavilta kysyttiin, ovatko he olleet tyytyväisiä tilitoimiston apuun uuden ohjelman käyttöönottamiseen liittyen ja miten tilitoimisto on ollut tukemassa muutosprosessia.

3.2.2 Aineiston käsittely ja tutkimustulosten analysointi

Kun haastattelut oli suoritettu ja aineisto tutkimukseen kerätty, alkoi teemahaastatteluiden äänitteiden purkaminen tekstiksi, eli litterointi. Litteroinnin avulla aineiston käsittely ja analysointi helpottuu, kun digitaalinen muoto muutetaan kirjalliseksi (Kananen 2015, 129). Litteroinnissa keskityttiin saamaan haastatteluista niiden pääpointit esiin lukemalla haastatteluja kirjallisena.

Litteroinnin jälkeen redusoitiin aineisto. Redusointi tarkoittaa haastatteluaineiston tiivistämistä eri osa-alueisiin tiivistelmäsanojen avulla, jolloin tulosten tulkitseminen on helpompaa (Kananen 2015, 130). Koska haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, eikä niiden kulkua siksi voi ennalta suunnitella, saattoi jonkun haastateltavan kanssa ensimmäisenä käsiteltävän aihe olla toisella haastateltavalla vasta viimeisimpiä aiheita. Redusointi auttoi löytämään tutkittavan aineiston pääpointit eri osa-alueista.

Seuraavassa vaiheessa siirryttiin tutkimustulosten abstrahointiin, joka tarkoittaa tutkimuksessa esiin tulleiden tulosten pelkistämistä (Kananen 2015, 130). Koska teemahaastatteluissa haastatteluiden rakenne muuttuu ja keskustelu etenee yksilöllisesti jokaisen haastateltavan kanssa, muuttaa se samalla myös haastattelutulosten tulkintaa yksilöllisemmäksi. Haastateltavat käyttävät eri sanavalintoja ja ilmaisevat asiat eri tavoilla, vaikka tarkoittaisivat samaa asiaa, tällöin vastausten sisältöä tulee muokata käsitteiden osalta samaa tarkoittaviksi. (Kananen 2015, 130.)

Viimeisessä vaiheessa siirryttiin tutkimustulosten analysointiin. Aineiston tulkinnassa käytettiin teoria- ja aineistolähtöistä tulkintaa, joka tarkoittaa teorioiden sovittamista aineistoon ja niiden yhtäläisyyksien havaitsemista (Kananen 2015, 171). Aineiston tulkitsemisen tavoitteena on löytää vastaus opinnäytetyön tutkimusongelmaan ja luoda ymmärrystä tutkimuksessa esiintyvälle ilmiölle.

4 TUTKIMUSTULOKSET

4.1 Muutosvastarinta uuden taloushallinto-ohjelman käyttöönotossa

Tutkimustuloksia ja muutosvastarinnan teoriaa verrattaessa on selvää, että tilitoimisto X:n asiakkaiden syyt sähköisen taloushallinnon muutosvastarintaan ovat lähtöisin hyvinkin tavanomaisista ja yleisesti muutosvastarintaa aiheuttavista tekijöistä. Haastatteluissa nousi esiin muutosvastarinnan suurimpina syinä etenkin osaamisen, ymmärtämisen ja ajan puute, stressi sekä totutut tavat.

Aina tietysti aluksi on hieman vastahakoinen muutokseen ja tulee haasteita, kun on tottunut tiettyihin tapoihin tehdä asioita ja vanhoihin ohjelmiin. Sähköisen taloushallinnon käyttöön ottaminen tuotti alussa paljonkin hankaluuksia ja epäselvyyksiä. (Yrittäjä A.)

Uuden ohjelman käyttöön ottaminen toi mukanaan uusia, erilaisia toimintatapoja vanhojen ja tutuksi tulleiden rutiinien tilalle. Vaikka muutosvastarinnan syitä voikin olla loputtomia ja ne ovat yksilöstä riippuvaisia, kuvataan teoriassa yleisen näkemyksen olevan kuitenkin tasapainon järkkäminen. Tässä tapauksessa uudet toimintatavat horjuttivat tuttuja ja turvallisia toimintatapoja, eikä siksi uuteen taloushallinnon ohjelmaan vaihtaminen herättänyt tilitoimisto X:n asiakkaissa aluksi innostusta.

Muutoksen kuvataan tuovan lähes poikkeuksetta mukanaan epävarmuutta ja herättävän pelkoa omien taitojen riittävyydestä. Epävarmuutta aiheutti tilitoimisto X:n asiakkaissa etenkin puutteelliset digitaidot ja esiin nousi myös teknologian vähäinen käyttökokemus. Epävarmuus nimenomaan tietotekniikan kanssa tuo omat haasteensa sähköistämiseen.

Tottahan se uuden ohjelman käyttöön ottaminen on haastavaa, ainakin tällaiselle, joka ei tietokoneista tai ohjelmistoista muutenkaan ymmärrä. Pitäisi ensin melkein käydä jonkinlainen tietokoneen käytön peruskurssi. (Yrittäjä B.)

Teknologian kehittyminen mahdollistaa asioiden nopeamman käsittelyn, johon aikaisemmin paperillisena tehtynä olisi voinut kestää useitakin viikkoja ja fyysisten toimitusten sijaan tiedostot voidaan lähettää sähköisesti usein pelkästään yhden klikkauksen avulla. Kuten teoriaosiossa tuotiin esiin, voi sähköisesti tapahtuva asiointi herättää ihmetystä vanhoihin

toimintatapoihin tottuneisiin henkilöihin, etenkin jos tietokoneiden käyttämistä vähänkään vierastetaan.

Vaikka tutkimustuloksia tarkastellessa on selvää jokaisen tiedostavan sähköisyyden olevan väistämätöntä, mikäli haluaa pysyä kehityksessä mukana, ei silti muutostarvetta ole koettu syntyvän omasta aloitteesta. Muutostarpeen syntymiseen vaikuttaa tyytymättömyys nykytilanteeseen ja toimintatapoihin, joten tuloksista voimme päätellä, että tilitoimisto X:n asiakkaat kokivat omat toimintatapansa toimiviksi, eivätkä siksi halunneet nähdä muutostarvetta.

Lisäksi tilitoimisto X:n asiakkaiden mukaan uuden ohjelman käyttöön ottaminen vaatii yrittäjältä aikaa, kärsivällisyyttä ja paneutumista, ja siksi se lisäsi myös stressiä ja uuteen ohjelmaan vaihtamista haluttiin viivytellä. Toisaalta teoriaosuudessa kuitenkin nostetaan esiin, että usein tällaisten syiden takana on oikeasti kyse puhtaasti siitä, että ei tosiasiasa haluta astua epämukavuusalueelle ja siksi on helpompaa muutostilanteessa vedota ajan puutteeseen.

Työn tutkimustuloksissa nousi esiin myös toisenlaisia näkökulmia muutosvastarinnasta. Esimerkiksi muutosvastarintaa aiheutti yhdellä haastateltavista uuden ohjelman keskeneräisyys oman liiketoiminnan kannalta tarvittavien toimintojen osalta.

Oikeastaan syy viivyttelyyn on johtunut puhtaasti siitä, että ohjelman toimintojen ollessa vuosi takaperin vielä tämän alan vaativan seurannan osalta sen verran keskeneräistä, että päätettiin siirtää yhtiöt uuteen ohjelmaan myöhemmin. (Isännöitsijä.)

Asunto-osakeyhtiöitä alan vaativan seurannan osalta ohjelmassa oli vuosi sitten vielä puutteita, ja koettiin, että ohjelmasta olisi aiheutunut enemmän työtä kuin hyötyä, joten siirtoa päätettiin viivyttää. Kuten teoriakin vahvistaa, muutokseen sitoutuminen aiheutuu vasta sen jälkeen, kun muutosten koetaan tuovan henkilökohtaisia etuja ja hyötyjä omaan toimintaan.

Tutkimustuloksista selvisi myös, että muutosvastarintaa ei välttämättä koettu lainkaan tai ainakaan sitä ei tiedostettu. Tähän saattoi vaikuttaa se, että kyseisessä tapauksessa haastateltavalla oli jo ennen uuteen ohjelmaan siirtymistä ollut käytössään lähes täysin sähköinen taloushallinto, eikä näin ollen muutos tuntunut niin suurelta askeleelta.

4.2 Sähköisyyteen siirtymisen tekijät

Tutkimustulokset osoittavat, että suurimmat syyt siirtymiseen olivat muun muassa ympäristön vaikutus, tehokkuuden kasvattaminen, oman liiketoiminnan kehittäminen ja kehityksen seuranta sekä yleisesti halu pysyä kehityksessä mukana.

Ympäristön vaikutus ilmeni etenkin verkkolaskutuksen yleistymisellä, sillä yritysten sidosryhmät alkoivat suosimaan verkkolaskutusta ja vanhat paperiset laskut eivät olleet enää tätä päivää. Verkkolaskulaki asetti uudenlaisia vaatimuksia verkkolaskutuksen osalta taloushallinnon ohjelmalta ja sen toiminnoilta.

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen ei tapahtunut ihan hetkessä, sitähän pitkitettiin siinä jonkin aikaa. Kyllähän siihen siirtymistä suositeltiin pitkään tilitoimistosta. Lopulta sitten siirryttiin käyttämään tuota sähköistä ohjelmaa, kun siitä oltiin tarpeeksi keskusteltu. (Yrittäjä A.)

Tilitoimiston henkilökunta oli kuitenkin loppupeleissä muutoksen vauhdittajana, sillä heidän siirtyessään vähitellen uuden ohjelman käyttöön, tarkoitti se myös asiakkaiden siirtoa uuteen ohjelmaan. Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että tilitoimiston uudistukset rohkaisivat asiakkaita ottamaan askeleen kohti kehityksen suuntaa.

Asunto-osakeyhtiöiden osalta siirto uuteen sähköiseen taloushallinnon ohjelmaan on tapahtumassa myös pian. Isännöitsijän mukaan päätös siirtymisestä syntyi, kun tilitoimisto kertoi ohjelman hyödyistä ja oli todennut sen kehittyneen hyvään suuntaan aikaisemmin mainittujen alan vaativien seurantojen osalta.

4.3 Sähköisen taloushallinnon hyödyt yrittäjälle

Tutkimustulokset puhuvat sähköisyyden tuomien merkittävien hyötyjen puolesta. Erityisesti tuloksissa tuli esiin sähköisyyden tuoma tehokkuus. Vaikka sen käyttöön ottaminen ja opettelu on koettukin aikaa vieväksi prosessiksi, on se kääntynyt pitkällä aikavälillä kuitenkin aikaa säästäväksi. Hyvänä esimerkkinä tehokkuuden kasvattamisesta on nykyinen ostolaskuprosessi.

Helpottanut omaa työtä suuresti. Ennen joutui naputtelemaan laskut itse omaan reskontraan ja kerätä kaikki paperilaskut mappiin kirjanpitäjälle. Nyt sähköisten

ostolaskujen myötä laskut tulevat suoraan tuonne ohjelmaan, josta ne vain hyväksytään. Sähköisyyteen siirtyminen on ollut kuitenkin positiivinen kokemus. Eipä sitä tänä päivänä taida oikein hyvin pärjätäkään ilman sähköisyyttä, kun kaikki asiointikin tapahtuu sähköisesti. (Yrittäjä A.)

Lisäksi mainittiin, että ohjelma näyttää aina ajantasaisen pankkitilin saldon ja mahdollistaa näin jo hyväksytyjen ostolaskujen maksamisen erissä käytettävissä olevien varojen mukaisesti, joka on huomattavasti yksinkertaisempaa kuin vanhan ohjelman kanssa.

Myös muiden tositteiden toimittaminen on nopeampaa ja yksinkertaisempaa. Uusi ohjelma mahdollistaa kuittien lähettämisen suoraan kirjanpitäjälle ohjelmaan, josta kirjanpitäjä saa kirjattua tosittien heti kirjanpitoon. Kuitista otetaan vain kuva matkapuhelimella ja lähetetään sähköpostitse. Mielenkiintoista kuitenkin oli se, että tulosten mukaan sähköisten ostokuittien lisäksi myös paperiset kuitit toimitetaan edelleen kirjanpitoon.

Kuitit laitetaan mappiin edelleen ja toimitetaan kirjanpitäjälle, varmuuden vuoksi. On itsellä se kontrolli ja tietää, että tosite on varmasti tallessa, kun se on fyysisesti mapissa. On siis vielä opettelemista ohjelmiin luottamisen suhteen. Toisaalta tämä on myös totuttu tapa. (Yrittäjä A.)

Tutkimuksessa esiin nousseet hyödyt ovat juuri sellaisia, joita sähköisellä taloushallinnolla tavoitellaankin. Reaaliaikaisempaa, luotettavampaa ja tehokkaampaa taloushallintoa.

4.4 Tilitoimiston apu sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä

Tutkimustuloksissa toistui useasti se, että tilitoimisto on ollut suurena apuna sähköisyyteen siirtymisen kanssa. Aloite sähköisyyteen siirtymisestä on tullut nimenomaan tilitoimiston puolelta ja siihen on kannustettu muun muassa kertomalla sen hyödyistä ja mahdollisuuksista.

Tulosten mukaan yksin ei ole tarvinnut selvittää uuden opettelussa, sillä haastateltavat ovat kokeneet saaneensa aina apua tilitoimistolta. Yleensä tähän on riittänyt yhteydenotto puhelimitse ja tavoitettavissa on aina ollut henkilökuntaa. Tähän on oltu tyytyväisiä ja yhteydenpito koetaan muutenkin tärkeänä tilitoimiston ja asiakkaan välillä.

Myös isännöitsijä on ollut tilitoimiston asiantuntevaan palveluun erittäin tyytyväinen. Hänen mukaansa asiakkaiden edun ajattelu näkyy etenkin siinä, että ohjelmaan siirtymistä suositeltiin vasta myöhemmin, jolloin asunto-osakeyhtiöt saisivat siitä parhaimman hyödyn irti.

Vaikka uusi ohjelma on tuonut mukanaan erilaisia ongelmatilanteita, niin on niiden selvittäminen ollut yksinkertaisempaa sillä sama ohjelma niin tilitoimistolla kuin asiakkaallakin mahdollistaa nopeamman ongelmanratkaisun, kun molemmilla käyttäjillä voi olla saman aikaisesti juuri sama sivu auki omalla tietokoneella palvelun toimiessa täysin pilvessä.

Tilitoimisto on ollut merkittävänä apuna sähköisyyden käyttöönottamisessa. Itse ohjelman kanssa ei tarvinnut yksin painia, koska ohjelma oli tilitoimistolla ja oli niin sanotusti valmis paketti. Olisi ollut varmaan eri asia, jos ohjelman olisi ottanut suoraan itselle ja joutunut tekemään itse kaiken. Olisi ollut kyllä haastetta. (Yrittäjä A.)

Sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä on matalampi kynnys silloin, kun yrittäjän ei itse tarvitse hankkia ohjelmaa, huolehtia sen asennuksista tai jatkuvista päivityksistä. Kun kaikki muu ylimääräinen työ on tilitoimistolla sekä ohjelmantarjoajalla, jää yrittäjälle vain ohjelman käytön opetteleminen.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustulosten pohjalta voidaan todeta, että tilitoimisto X:n asiakkaissa sähköiseen taloushallintoon siirtymistä vastustetaan etenkin siksi, että tiettyihin toimintatapoihin oli vuosien varrella totuttu ja ne koettiin ihan toimivina ratkaisuin. Myös osaamisen ja ymmärryksen puute, etenkin teknologian osalta nostaa esiin negatiivisia ajatuksia, kun on kysymys taloushallinnon sähköistämisestä.

Sähköiseen ohjelmaan siirtyminen on siis haastavampaa henkilölle, joka omaa huonot tai olemattomat digitaidot, toisin kuin sellaiselle, joka on kohtuullisen hyvä teknologian ja laitteiden kanssa. Nämä asiat tulisi ottaa huomioon muutostilanteessa ja sopeuttaa ohjelmaan siirtymisprosessi asiakkaan digitaitojen tasolle.

Sähköisyyteen suhtaudutaan osittain varauksella ja halutaan varmistaa tositteiden perille tulo laittamalla ne sekä sähköisesti, että tuomalla fyysisesti kirjanpitoon. Tämä on toisaalta ihan ymmärrettävää, sillä sähköisyys voi olla vaikeasti ymmärrettävä ilmiö, kun tositteita ei fyysisesti voi käsitellä ja nähdä niiden kulkua kirjanpitäjälle suoraan kirjanpito-ohjelmaan. Halutaan käytännössä varmistus siitä, että ne ovat kirjanpitäjän hallussa.

Kun muutetaan toimintatapoja, voi viedä aikaa, että uudet toimintatavat alkavat muodostumaan rutiineiksi ja vanhat jäävät kokonaan pois käytöstä. Tämä tositteiden toimittaminen sekä uudella, että vanhalla tavalla vaikuttaisi siirtymävaiheelta, sillä muutoksen tuomat uudet toimintatavat on omaksuttu, mutta luottamus kaipaa vielä vahvistusta niiden toimivuudesta.

Yrittäjille suurimmat syyt siirtyä sähköiseen taloushallintoon ovat sen tarjoamat hyödyt, joita ovat muun muassa ajan säästö, tehokkuus, oman liiketoiminnan kehittäminen sekä sen reaaliaikaisempi ja luotettavampi seuranta. Vaikka sähköinen taloushallinto mahdollistaakin yrittäjälle nykyaikaisemman ja tehokkaamman työskentelyn, on suurin vaikuttava tekijä sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä kuitenkin ollut loppupeleissä tilitoimiston puolelta tapahtuva ohjelmistonvaihdos.

Uuteen ohjelmaan siirtymisen ja sen käytön aikana on tilitoimiston tarjoamaan apuun selkeästi oltu tyytyväisiä. Muutosvastarintaan on vaikuttanut vahvasti ohjelman käytön ja

kokemuksen lisääntyminen, ja yrittäjien ajatukset ovat kääntyneet positiiviseksi, kun uuden ohjelman tuomat hyödyt omaan toimintaan on havaittu.

Tämän opinnäytetyön avulla tilitoimiston henkilökunta pystyy jatkossa ymmärtämään paremmin sähköisen taloushallinnon aiheuttamaa muutosvastarintaa, sillä muutosvastarintaa aiheuttavia tekijöitä on tutkittu niin tilitoimiston asiakkaiden näkökulmasta, kuin teoriassakin. Näiden tutkimustulosten avulla tilitoimiston henkilökunta tietää jatkossa, miten sähköisen taloushallinnon muutosvastarintaan kannattaisi reagoida saavuttaakseen toivotun lopputuloksen siihen liittyvissä muutostilanteissa.

Opinnäytetyö tarjoaa tilitoimistolle uudenlaisia tapoja ennaltaehkäisemään muutosvastarintaa sähköistä taloushallintoa kohtaan ja joissakin tapauksissa mahdollisesti myös innostamaan asiakkaitaan siirtymään rohkeammin sähköiseen taloushallintoon.

Asenteisiin ja ennakkoluuloihin voi olla tilitoimiston haastavaa vaikuttaa, mutta esimerkiksi lisäämällä avointa keskustelua pystyttäisiin mahdollisesti kääntää sähköisyyden aiheuttama negatiivinen mielikuva positiiviseksi.

Lisäämällä tietoa oman liiketoiminnan kehittämisen mahdollisuuksista voitaisiin innostaa ja herättää mielenkiintoa sähköisyyttä kohtaan. Esimerkiksi kertomalla, miten tilitoimiston taloushallinnon ammattilaisten manuaalisen työn sijaan keskityttäisiin luomaan asiakkaalle arvokasta tietoa juuri hänen yrityksensä taloudellisesta tilanteesta reaaliaikaisten lukujen pohjalta ja syvällisempää analysointia kehityksen kohteista.

Koska ihmiset haluavat ennen kaikkea tietoa ja ymmärrystä ennen muutokseen tarttumista ja sitoutumista, voisi tilitoimiston henkilökunta harkita järjestävänsä asiakkaillensa sähköisen taloushallinnon hyödyistä erilaisia esityksiä, koulutusta tai muuta laajempaa opastusta itse ohjelman käyttämisestä ja sen eri toiminnoista, jolloin asiakkaiden innostus erityisesti tilitoimiston tarjoamaa sähköistä ohjelmaa kohtaan kasvaisi.

Jatkotutkimuksen aiheita voisi olla kehityshanke tai muu vastaava selvitystyö sellaisen yrityksen taloudellisesta tilanteesta, joka ei hyödynnä vielä sähköistä taloushallintoa omassa liiketoiminnassaan. Syvälinen analyysi lukujen pohjalta, vertailua paperisen ja täysin sähköisen taloushallinnon osalta sekä miten se voisi parhaimmillaan yrittäjää auttaa oman

liiketoimintansa kehittämisessä, mikäli kirjanpitäjän aika ei menisi manuaaliseen työhön vaan enemmänkin neuvonta- ja konsultointityöhön.

LÄHTEET

- Actora. 2018. Sähköinen taloushallinto – Monia hyötyjä yrittäjän arkeen. [Verkkosivu]. Ajankohtaista by Actora. Saatavana: <https://actora.fi/sahkoinen-taloushallinto-monia-hyotyja-yrittajan-arkeen/>
- Ainasvuori, O. 2019. Digitalisoitua taloushallinto: toimintamallit muutoksessa. [Blogikirjoitus]. Most Digital Oy. [Viitattu 10.10.2020]. Saatavana: <https://www.mostdigital.fi/blogi/digitalisoitua-taloushallinto-toimintamallien-muuttuminen-ravistele-alaa/>
- Arikoski, J. & Sallinen, M. 2007. Vastarinnasta vastarannalle: Johda muutos taitavasti. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Digi- ja väestötietovirasto. 2020. Yritysten ja yhteisöjen digiosaaminen: Digituen tarve vuonna 2020. [Viitattu 3.5.2021]. Saatavana: <https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/Yritysten+ja+yhteis%C3%B6jen+digiosaa+minen+2020+verkkoon+fin.pdf/db23e8fc-76cd-378e-b4fc-13e5254a3fd8?t=1607062070840>
- Heikkinen, H. Ei päiväystä. Digitalisaation pikakurssi: hyödyt ja haasteet yrityksille. [Blogikirjoitus]. Talentree. [Viitattu 15.11.2020]. Saatavana: <https://talentree.fi/softa/digitalisaation-pikakurssi/>
- Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt.: Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. 2. p. ProCountor International Oy.
- Juholin, E. 2009. Communicare!: Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uud. p. Helsinki: Infor.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kivistö, S. 2015. Viestintä Kielipuu: Kaikki haluavat edistystä, mutta kukaan ei halua muuttua. [Blogikirjoitus]. [Viitattu 15.10.2020]. Saatavana: <http://kielipuu.fi/blog/tag/muutosvastarinta/>
- Koskenranta, R. 2020. Yrityksillä oikeus vaatia verkkolaskua huhtikuun alusta alkaen – Sähköinen lasku laskee kuluja. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 10.11.2020]. Saatavana: <https://www.yrittajat.fi/uutiset/620000-yrityksilla-oikeus-vaatia-verkkolaskua-huhtikuun-alusta-alkaen-sahkoinen-lasku-laskee#f8d146fb>
- Kvist, H. & Kilpiä, T. 2006. Muutosaskeleita. Lohja: Performance Power Associates.

- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro.
- Lahtiluoma, S., Silander, M., Turunen, R. & Wiman, S. 2008. Uuden esimiehen opas. Helsinki: Kirjapaja.
- Lanning K., Roiha M. & Salminen A. 1999. Matkaopas muutokseen: Miten kehität organisaatiota tehokkaasti ja hallitusti. Karisto Oy: Helsinki.
- Luomala, A. 2008. Muutosjohtamisen ABC. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen yliopiston kauppakorkeakoulu. Tampere.
- Mattila, P. 2008. Otollinen tilaisuus: Miten tarttua muutokseen. Helsinki: Talentum.
- Myllymäki, R. 2017. Muutosjohtamisen opas: Johda muutosta, jotta muutos ei johtaisi sinua. Vantaa: Ketterät Kirjat Oy.
- Parviainen, A., Virtanen, M., Loipponen, J. & Hatakka, H. 2018. Työelämän muutosprosessit haastavat organisaatiota sekä sen henkilöstöä. LAMK Pro. [Verkkolehti]. [Viitattu 8.11.2020]. Saatavana: <http://www.lamkpub.fi/2018/06/15/tyoelaman-muutosprosessit-haastavat-organisaatiota-seka-sen-henkilostoa>
- Piha, K. & Sutinen, M. 2020. Kun vaihtoehtoa ei ollut, jääräkin oppi ja muuttui. [Verkkolehtiartikkeli]. Ellun kanat. [Viitattu 12.10.2020]. Saatavana: <https://ellunkanat.fi/nakemys/artikkelit/kun-vaihtoehtoa-ei-ollut-jaarakin-oppi-ja-muuttui/>
- Rinta-Jouppi, L. 2020. Taloushallintoalan muutokset – Kirjanpitäjästä konsultiksi. [Blogikirjoitus]. Helsinki: Koho Sales Oy. Saatavana: <https://www.kohosales.com/artikkeli/taloushallintoalan-muutokset-kirjanpitajasta-konsultiksi/>
- Ristola, P. 2019. 7 + 1 vinkkiä muutoksen kohtaamiseen. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 10.10.2020]. Saatavana: <https://juurevajoukko.fi/7-1-vinkkia-muutoksen-kohtaamiseen/>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Saatavana: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
- Sivenius, E. 2012. Muutosvastarinta – välttämätön paha? [Verkkojulkaisu]. Saimaa: Saimaan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma: laskentatoimi. Opinnäytetyö. [Viitattu 24.7.2021]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48539/sivenius_eeva.pdf?se
- Stenvall, J. & Virtanen, P. 2007. *Muutosta johtamassa*. Helsinki: Edita.

Tammi, O. Ei päiväystä. Esimies tukee muutoksessa. Helsinki: Kuntien eläkevakuutus.
[Verkko-opas]. [Viitattu 18.11.2020]. Saatavana:
<https://tyohyvis.fi/assets/files/2018/10/Esimes-tukee-muutoksessa.pdf>

Varanka, P. 2017. Digitalous: Opas Sähköisen Taloushallinnon Käyttönottajille. Turku:
Turun ammattikorkeakoulu.

Virolainen, L. 2008. Ajattele muutos. Valtiokonttorin Kaiku-palveluiden julkaisu.
Helsinki.