

Terhi Vormisto

Sähköiset taloushallintopalvelut

Kyselytutkimus tilitoimisto Avec KY:lle

Opinnäytetyö

Syksy 2012

Liiketaloudenyksikkö

Liiketalouden koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden yksikkö

Koulutusohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Laskentatoimen suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Terhi Vormisto

Työn nimi: Sähköiset taloushallintopalvelut, Kyselytutkimus tilitoimisto Avec KY:lle

Ohjaaja: Juhani Palomäki

Vuosi: 2012 Sivumäärä: 47 Liitteiden lukumäärä: 2

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli tilitoimisto Avec KY, joka tarjoaa monipuolisia, pääosin perinteisiä kirjanpito- ja taloushallintopalveluita yrityksille. Opinnäytetyön perustana oli toimeksiantajayrityksen tarve kartoittaa asiakasyritysten tarpeita ja mielipiteitä sähköisiä taloushallintopalveluja kohtaan.

Tutkimus oli luonteeltaan kvantitatiivinen kyselytutkimus. Tutkimusaineisto kerättiin touko–kesäkuussa 2012 strukturoidulla kyselylomakkeella. Tutkimuksen perusjoukko muodostui tilitoimisto Avec KY:n asiakasyrityksistä.

Tutkimustulokset osoittavat, että tilitoimisto Avec KY:n asiakasyritysten keskuudessa mielenkiinto ja tarpeet sähköisiin taloushallinnon palveluihin oli vähäinen. Selkeä enemmistö kyselyyn vastanneista asiakkaista oli tyytyväisiä nykyisiin taloushallinnon palveluihin ja pitää niitä riittävinä.

Avainsanat: sähköinen taloushallinto, verkkolaskutus, tilitoimisto, taloushallinto

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business School

Degree programme: Business Management

Specialisation: Accounting

Author/s: Terhi Vormisto

Title of thesis: Electric financial management services: implementation of a survey for accounting agency Avec

Supervisor(s): Juhani Palomäki

Year: 2012 Number of pages: 47 Number of appendices: 2

The case company of this thesis was accounting agency Avec, which provides mainly traditional bookkeeping and financial management services for companies. The foundation of the thesis was a need for the accounting agency to survey the needs and opinions of customer companies towards electric financial management services.

The thesis was a questionnaire survey with a quantitative character. The research material was collected in May–June 2012 with a structured questionnaire. The population of the study consisted of the customer companies of accounting agency Avec Ky.

The research results show that, among the customer companies of bookkeeping agency Avec, interest in and needs for electric services of financial management are scarce. The clear majority of the customers who answered questionnaire were satisfied with the present services of financial management and considered them sufficient.

Keywords: electric financial management, e-invoicing, bookkeeping agency, financial management

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	7
1 JOHDANTO	8
1.1 Tutkimuksen taustaa	8
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat	8
1.3 Opinnäytetyön rakenne	9
1.4 Aiemmat tutkimukset.....	9
2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO	12
2.1 Taloushallinto	12
2.2 Sähköisen taloushallinnon määrittely	13
2.3 Verkkolasku	14
2.3.1 Verkkolaskun välittäjät ja verkkolaskustandardit	15
2.3.2 Verkkolaskutus ja sen hyödyt.....	16
2.4 Sähköinen ostolaskujen käsittely & kierrätys	17
2.5 Sähköinen myyntilaskutus.....	19
2.6 Sähköinen arkisto.....	19
2.7 Sähköisen taloushallinnon hyödyt ja mahdollisuudet	20
2.8 Sähköisen taloushallinnon haasteet.....	21
3 TUTKIMUKSEN KULKU	23
3.1 Case-yritys: Tilitoimisto Avec KY.....	23
3.2 Tutkimusongelmat ja tavoitteet.....	23
3.3 Tutkimusmenetelmät ja aineisto.....	24
3.4 Tutkimuksen toteutus	25
3.5 Aineiston analysointi	25
3.5.1 Tutkimuksen valideetti ja reliabiliteetti	26
4 TUTKIMUSTULOKSET	28
4.1 Taustatiedot	28

4.2 Vastajien mielipiteet	34
4.3 Johtopäätökset.....	40
5 POHDINTA	42
LÄHTEET	45
LIITTEET.....	47

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1 Vastaajien toimialajakauma (n=27)	29
Kuvio 2 Vastaajien yhtiömuodot (n=28)	30
Kuvio 3 Vastaajien vuosittainen liikkeenvaihto euroa (n=28)	31
Kuvio 4 Vastaajien ostolaskujen määrä/kk (n=28)	32
Kuvio 5 Vastaajien verkkolaskujen vastaanotto (n=28).....	32
Kuvio 6 Myyntilaskujen määrä/kk (n=28)	33
Kuvio 7 Verkkolaskujen lähettäminen (n=28).....	34
Kuvio 8 Ostolaskujen sähköinen käsittely (n=27).....	35
Kuvio 9 Sähköinen myyntilaskutus (n=28)	36
Taulukko 1 Liikevaihdon määrän vaikutus halukkuuteen sähköisen arkiston käyttöön (n=27)	38
Taulukko 2 Liikevaihdon määrän vaikutus halukkuuteen ostolaskujen sähköiseen käsittelyyn (n=27).....	38
Taulukko 3 Liikevaihdon määrän vaikutus halukkuuteen sähköisen myyntilaskutuksen käyttöön (n=27).....	39

Käytetyt termit ja lyhenteet

EDI-Lasku	EDIFACT-lasku, sanomastandardi, joka on kehitetty kahden yrityksen väliseen hankintasanomien sähköistämiseen.
eInvoice	Pohjoismaisen verkkolaskukonsortion verkkolaskumäärittäminen
Finvoice	Pankkien kehittämä ja ylläpitämä verkkolaskuformaatti
TEAPPS	XML-tekniikkaan perustuva laskusanoman esitystapa

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaa

Sähköiset taloushallintopalvelut ovat yleistyneet viime vuosien aikana merkittävästi. Ensisijaisesti suuret yritykset ovat siirtyneet käyttämään sähköisiä taloushallinnon palveluita tai harkitsevat siirtymistä käyttäjiksi lähitulevaisuudessa. Perinteisille ja varsinkin pienille tilitoimistoille tämä aiheuttaa muutos- ja kehityspaineita, jotta pystytään vastaamaan asiakasyritysten kysyntään ja pysymään alan kilpailussa mukana. Tilitoimistoala elää nyt muutosten aikoja: sähköistyminen avaa monia mahdollisuuksia, mutta kääntöpuoli investointikuluineen on vaaran paikka pienille tilitoimistoille.

Opinnäytetyöni aihe on muodostunut työpaikassani tilitoimisto Avec Ky:ssä. Syksyllä 2011 muutama asiakasyrittäjä kyseli tilitoimiston sähköisistä palveluista ja kertoi olevansa kiinnostunut niistä jos niitä tarjottaisiin. Kysyntä sähköisiä taloushallintopalveluja kohtaan herätti keskustelua työyhteisössä palvelujen kehittämistarpeista. Sähköisten taloushallintopalveluiden tarjoaminen ja niihin siirtyminen oli muhinut tilitoimisto Avec KY:n toimitusjohtajan Annele Pohjosen (2012) mielessä jo muutamia vuosia, mutta nyt hän koki, että kysyntään tuli vastata ja kartoittaa kuinka moni asiakas on kiinnostunut sähköisistä taloushallinnon palveluista sekä mahdollisesti haluaisi siirtyä perinteisistä taloushallinnon palveluista sähköisiin.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa toimeksiantajayritykselle tilitoimisto Avec KY:lle asiakasyritysten mielipiteistä ja tarpeista sähköisiä taloushallintopalveluja kohtaan. Tutkimuksen on tarkoitus myös toimia tietopohjana mahdollisesti lähitulevaisuudessa tehtäville investointipäätöksille sähköisten taloushallintosovellusten osalta.

Tutkimusongelmina on:

1. Onko tilitoimisto Avec KY:n sähköisten taloushallintopalvelujen kehittämiseen tarvetta?
2. Vaikuttaako asiakasyrityksen koko mielipiteisiin ja tarpeisiin sähköisiä taloushallintopalveluja kohtaan?

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu viidestä osasta. Ensimmäinen osa on johdantoluku, sen tarkoituksena on johdattaa lukija tutkimuksen taustoihin, esitellä tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat sekä esitellä tutkimuksen rakenne ja merkittävimmät aiemmat aihetta koskevat tutkimukset.

Toisessa luvussa eli teoreettisessa luvussa käsitellään sähköistä taloushallintoa ja siihen liittyviä osa-alueita. Tarkoituksena on muodostaa lukijalle kokonaisvaltainen käsitys sähköisestä taloushallinnosta ja mitä osa-alueita siihen kuuluu ja millä tavoin sähköinen taloushallinto eroaa perinteisestä taloushallinnosta.

Kolmannessa luvussa eli empiirisessä osassa käsitellään kyselytutkimuksen toteutusta. Esitellään tutkimuksen kulku, toimeksiantajayritys, tutkimusmenetelmät sekä tutkimusongelmat. Lisäksi luvussa analysoidaan tutkimuksen luotettavuutta ja toistettavuutta.

Neljännessä luvussa eli raportointiosassa tuodaan esille tutkimuksesta saadut tulokset sekä analysoidaan niiden merkitystä ja käytettävyyttä.

Viidennessä luvussa eli pohdinnassa arvioidaan tutkimuksen ja tutkimustulosten luotettavuutta sekä toistettavuutta.

1.4 Aiemmat tutkimukset

Sähköistä taloushallintoa on tutkittu viime vuosina paljon, vaikkakin tietokirjallisuutta aiheesta on vähän.

Pirkko Jaatisen tutkimukset ovat uusimpia ja merkittävimpiä laajempia tutkimuksia koskien sähköisiä taloushallinnonpalveluja. Jaatisen lisensiaatintyö vuodelta 2006 oli ensimmäinen Jaatisen tutkimustyö koskien sähköisiä taloushallinnon palveluja. Tutkimusta syventää Jaatisen väitöskirja vuodelta 2009 ”Sähköistyvän taloushallinnon innovaatioiden kehitys ja niitä koskevat merkitykset ja diskurssit alan ammattilehtikirjoittelussa”, joka on katsaus sähköisten taloushallintopalveluiden kehitykseen ja taloushallinnon parissa työskentelevien ammattilaisten työtehtävien muutokseen.

Jaatinen (2009, 204–205) on käyttänyt väitöskirjan tutkimusaineistona alan ammattilehtikirjallisuutta noin 35 vuoden ajalta. Jaatinen on kiteyttänyt tutkimuksen kohteena olevan ajanjakson kahteen osaan: vuodet 1971–1988 olivat tietokoneistumisen ja vuodet 1989–2008 sähköistymisen aikaa.

Jaatinen (2009) nostaa tutkimuksessaan esille sähköisen taloushallinnon eri kehitysvaiheita. Teknistä kehitystä on Jaatisen mukaan vauhdittanut 1970-luvulla minitietokoneet ja 1980-luvulla mikrotietokoneet. Paperittomuuden innovaatioista Jaatinen tuo ensimmäisenä esiin arkistoinnin mikrofilmauksen, joka jäi nopeasti taka-alalle kun koneelliset tietovälineet tulivat uutena innovaationa, pankkiyhteydet tulivat henkilökohtaisen pankkiasioinnin tilalle ja viitetiedoista tuli keskeisiä maksajan tunnistamisen välineitä. Tämä edisti Jaatisen mukaan 1990-luvulla pankeissa käytönotettuja viivakoodeja. Tekniikan yleinen kehitys ja hintojen laskeminen levitti tietokoneiden käyttöä yrityksissä, ihmisten tekemän työn hinta alkoi korostua kirjanpidonkin kustannuksissa ja alettiin keskittyä kirjanpitäjien töiden automatisointiin. Jaatinen (mts. 205) korostaa, että verkkolasku on 2000-luvun merkittävin edistysaskel, yhä nopeampi internetin kautta kulkeva tiedonsiirto on tehnyt mahdolliseksi sähköisen taloushallinnon leviämisen sekä keskitetyn taloushallintopalveluiden tekemisen palvelukeskuksissa ja tilitoimistoissa.

Teknisen kehityksen vuoksi myös lainsäädännön sekä niihin liittyvien ohjeistuksien on pitänyt myös kehittyä. Jaatinen (2009, 206) nostaa esille vuoden 1978 kirjanpitolain muutoksen, jolloin mikrotulostus tuli sallituksi. Tämä tarkoitti sitä, että hyväksyttiin tietokoneen näytöltä luettavissa oleva selväkielinen teksti. Lainmuutos käynnisti kirjanpidon paperittomuuden. Lisäksi Jaatinen tuo esiin yhtenä merkittävimpänä tarkeasteluajanjakson ei-teknisenä innovaationa kirjanpitolautakunnan

päätöksen hyväksyä tiliote tositteeksi. Vuoden 1997 (1336/1997) kirjanpitolainsäädännön muutos salli paperittomuuden sekä kansallinen arvonlisäverolaki (1501/1993, muutettu 325/2003) sähköisten laskujen käytön. Sähköisen taloushallinnon leviämistä ovat tukeneet myös sähköiset viranomaisilmoitukset.

Jaatinen (2009, 206) nostaa esille kaksi voimakasta vaikuttajaa, jotka ovat sähköisen taloushallinnon leviämisen taustalla: pankit ja julkinen valta. Pankkien rooli on merkittävä teknisen puolen kehityksessä verkkolaskutuksessa sekä koneellisessa maksuliikenteessä Suomessa. Julkinen eli valtiovalta on taas toiminut toisenlaisessa roolissa, se on mahdollistanut sähköisen taloushallinnon sallivan lainsäädännön. Jaatinen korostaa, että julkinen valta toimii sekä mahdollistajana että edelläkävijänä omilla toimenpiteillään, se voi pakottaa sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon jos julkinen valta ei enää ota vastaan paperisia laskuja ja sallisi vain sähköisen asioinnin. Julkinen valta voi myös lainsäädännöllä hidastaa tai estää innovaation leviämistä.

2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Taloushallinnon sähköistyminen on tuonut tilitoimistoalalla toimivat yritykset päätösten äärelle. Ala on muuttumassa ja rakennemuutos on käynnissä, paperitositteet ovat muuttumassa vain laskun kuviksi ja biteiksi tietokoneiden näytöillä. Tilitoimistoissa työskentelevien työnkuva muuttuu paperin pyörittelystä enemmän konsultoivaan työhön ja asiakasyritysten taloustiedot ovat enemmän ajantasaisia. Tilitoimistojen on punnittava otetaanko askel eteenpäin kehityksessä ja jos se otetaan niin mitä on odotettavissa. Tilitoimistoissa kuitenkin on paljon erilaisia asiakkaita, pieniä ja suuria sekä lukuisilta toimialoilta. Tässä luvussa käsitellään taloushallintoa ja taloushallinnon prosessien merkitystä yritykselle. Lisäksi syvennytään sähköisen taloushallinnon osa-alueisiin ja sen tuomiin mahdollisuuksiin ja haasteisiin.

2.1 Taloushallinto

Taloushallinnon tehtävänä on tuottaa tietoja, jotka kuvaavat yrityksen taloutta. Yritykselle nämä täsmälliset tiedot taloustilanteesta ovat tärkeitä päätöksenteossa. Taloushallinto muodostuu pääkirjanpidosta ja sen osaprosesseista, raportoinnista sekä arkistoinnista. Taloushallinto järjestää kirjanpidon ja tekee talousraportteja sekä kirjanpidon perusteella tehtyjä tilinpäätöksiä. Kirjanpidon ja tilinpäätöksen tekeminen on yrityksille velvollisuuksia, jotka ovat laissa säädettyjä. (Kinnunen, Laitinen, Laitinen, Leppiniemi & Puttonen 2006, 11; Lahti & Salminen 2008, 17)

Taloushallintoa ja yrityksen kirjanpitoa säätelevät useat lait. Kirjanpitolaisissa (L30.12.1997/1336) asetetaan vaatimukset kirjanpidon hoitamiselle ja kirjanpitoasetuksessa sen raportointimuodosta. Lisäksi kirjanpitoa säätelevät erilaiset määräykset osakeyhtiölaista, avoimista ja kommandiittiyhtiöistä annetut lait, osuuskuntalait, sekä arvopaperimarkkinalait. Kirjanpitolaisissa edellytetään hyvän kirjanpito-tavan noudattamista, jonka periaatteena on pyrkimys ja vaatimus riittävän ja oikean kuvan antamisesta yrityksen tuloksesta ja taloudellisesta tilanteesta.

Kirjanpitolain mukaan kaikki jotka harjoittavat liike- tai ammattitoimintaa ovat kirjanpitovelvollisia. Kirjanpitoaissa (L 30.12.1997/1336) säädetään myös kirjanpitoaineiston säilyttämisestä, vuosittain laadittavasta tilinpäätöksestä ja sen laatimisajasta sekä muista kirjanpidon suorittamiseen annetuista vaatimuksista. Kirjanpitoasetuksessa (A 30.12.1997/1339) määritellään kirjanpidosta tuotettavien raporttien esimerkiksi tuloslaskelman ja taseen muodosta sekä tilinpäätöksestä muodostettavan tasekirjan sisällöstä

2.2 Sähköisen taloushallinnon määrittely

Sähköisen taloushallinnon määrittely on hankalaa. Alan kirjallisuudessa puhutaan paperittomasta, sähköisestä ja digitaalisesta taloushallinnosta, joilla kullakin käsitteellä tarkoitetaan sähköistä taloushallintoa tai osaa sen prosesseista. Määritelmiä on monia koska taloushallinto on kehittynyt vuosien aikana nopeasti ja taloushallintoala on elänyt keskellä suurta murrosta. Määritelmät paperittomasta, sähköisestä ja digitaalisesta taloushallinnosta ovat linkittyneet vahvasti toisiinsa, kaikki kolme määritelmää sisältävät samoja prosesseja mutta jokaisessa on hiuksen hieno ero toisiinsa.

Lahti ja Salminen (2008, 18–19) käsittelevät sähköistä taloushallintoa termillä digitaalinen taloushallinto. Heidän mukaan digitaalisesta taloushallinnosta puhuttaessa tarkoitetaan kaikkien taloushallinnon käsittelyvaiheiden sekä tietovirtojen automatisointia ja digitaalista käsittelyä.

Heidän (mts. 2008) näkemyksensä mukaan sähköinen ja digitaalinen taloushallinto ovat lähellä toisiaan, mutta digitaalisessa taloushallinnossa kaikki taloushallinnon aineisto kulkee koko arvoketjun läpi sähköisellä käsittelyllä, kun taas sähköisessä taloushallinnossa voidaan puhua toimintojen tehostamisesta erilaisia sähköisiä palveluja hyödyntämällä. Määritelmän mukaisesti skannattu lasku ei ole täysin digitaalista vaan käsittelee sähköisen taloushallinnon osa-alueita, digitaalisesta taloushallinnosta puhutaan sitten kun laskut lähetetään ja vastaanotetaan aitoina verkkolaskuina.

Paperiton kirjanpito -määritelmää on käytetty 1990-luvun loppupuolella ja 2000-luvun alkupuoliskolla, kun sähköisyys on alkanut yleistyä (Lahti & Salminen 2008, 21–22). Paperittomalla kirjanpidolla tarkoitetaan lakisääteisten kirjanpidon tositteiden näyttämistä sähköisesti, esimerkiksi muuttamalla koko paperinen tositemateriaali sähköiseksi skannaamalla. Digitaalinenkin taloushallinto on paperitonta, mutta sen ydin on verkkolaskutus, laskut ovat jo luontihetkellä sähköisiä.

Opinnäytetyössä käytetään termiä sähköinen taloushallinto samoilla perusteilla kuin Lahti ja Salminen (2008, 19) sähköisen taloushallinnon teoksessaan. Tällöin sähköinen taloushallinto kattaa myyntilaskutuksen sähköisesti verkkolaskuna tai perinteisesti paperilla, ostolaskujen sähköisen käsittelyn ja kierrätysjärjestelmän mukaan lukien skannatut ostolaskut, sähköisen arkiston ja muut sähköisessä muodossa olevat aineistot.

2.3 Verkkolasku

Verkkolasku on sähköinen lasku, joka voidaan siirtää automatisoidusti laskun lähettäjän järjestelmästä laskun vastaanottajan järjestelmiin. Verkkolaskuista puhuttaessa puhutaan usein myös sähköisistä laskuista, näillä molemmilla tarkoitetaan samaa asiaa. Kuitenkin sähköisestä laskusta puhuttaessa voidaan viitata verkkolaskun lisäksi kuluttajaverkkolaskuihin, verkkopankkilinkkiin, EDI-laskuihin, sähköisiin kirjeisiin, sähköpostilaskuihin ja skannattuihin laskuihin. Verkkolaskun voi vastaanottaa joko yritys tai kuluttaja. Yritys voi vastaanottaa verkkolaskut suoraan taloushallinnon tietojärjestelmiin josta ne siirtyvät suoraan kierrätykseen, hyväksyttäviksi, maksettaviksi sekä kirjanpitoon. Kuluttaja vastaanottaa verkkolaskun valitsemaansa palveluun, josta on linkki sähköiseen maksamiseen kuluttajan omassa verkkopankissa.

Verkkolaskun tiedot ovat käsiteltävissä automatisoidusti ja josta voidaan tarvittaessa tuottaa paperilaskun kaltainen laskun kuva tietokoneen näytölle (Verkkolasku 2012). Laskun kuva helpottaa laskun kierrättämistä, hyväksymistä ja maksatusta sekä myyjän että ostajan taloushallinnonjärjestelmissä. Verkkolasku on tehokas laskutusmuoto eritoten silloin, kun laskutettavia on monia.

2.3.1 Verkkolaskun välittäjät ja verkkolaskustandardit

Verkkolaskujen lähettämiseen ja vastaanottoon tarvitaan operaattori ja ohjelmisto (Verkkolasku 2012). Verkkolaskuja voidaan lähettää joko verkkolaskuoperaattoreiden tai pankkien välityksellä. Verkkolaskun lähettäjät ja vastaanottajat liittyvät verkkolaskuoperaattoreiden tai pankin välityksellä verkkoon. Tunnetuimpia verkkolaskun välittäjiä ovat Basware Oyj, Tieto Oyj, ja Itella Information Oy sekä suomalaiset pankit. Verkkolaskun lähettäjät ja vastaanottajat tekevät sopimuksen verkkolaskujen lähettämisestä ja/tai vastaanottamisesta verkkolaskun välityspalveluntarjoajien kanssa omien vaatimusten mukaisesti ja palveluntarjoajat huolehtivat, että verkkolasku välittyy vastaanottajalle oikeassa muodossa. Verkkolaskuoperaattorit mahdollistavat laskujen välittämisen eri toimijoiden välillä, laskuttavat yritykset lähettävät laskutiedot operaattorille tai pankille, ja yritykset joita laskutetaan noutavat tiedot omiin tietojärjestelmiinsä.

Finvoice on verkkolaskun esitys ja välitystapa, joka on suomalaisten pankkien yhdessä kehittänyt ja käyttämä (Finvoice soveltamisohje 2.0, 2012, 1). Finvoicen avulla verkkolaskut toimitetaan vastaanottajalle noudettavaksi vastaanottajan pankista. Tieto välitetään XML-muodossa, joka mahdollistaa laskun näyttämisen sekä sovelluksen että selaimen ymmärtämässä paperilaskua muistuttavassa muodossa vastaanottajan tietokoneen näytöllä.

Verkkolaskuoperaattorit hakevat laskuaineiston pankkien järjestelmistä ja muuntavat sen asiakaskohtaisesti haluttuun laskusanoman esitysmuotoon. Verkkolaskuoperaattorit huolehtivat myös palvelusopimuksista riippuen laskujen muunnospalveluista ja toimittamisesta asiakkaille verkkolaskun lisäksi myös EDI-laskuna tai paperilaskuna tulostuspalveluiden kautta. Verkkolaskujen esitysmuotoja on Suomessa käytössä pankkien käyttämän Finvoicen lisäksi TEAPPS ja eInvoice. TEAPPS- on XML-muotoinen esitystapa laskusanomasta, joka sopii monenlaisiin laskutyyppeihin. EInvoice-verkkolaskuformaatti, jonka palveluntarjoaja on Itella Oyj, on Pohjoismaisen verkkolaskukonsortion yhteisesti sovittu määrittäminen, joka mahdollistaa verkkolaskun lähettämisen ja vastaanottamisen luotettavasti runkoverkossa. (Tomperi 2010, 101-103; Opas verkkolaskutukseen [viitattu 23.9.2012]; Ensiaskeleet verkkolaskutukseen, 2005)

2.3.2 Verkkolaskutus ja sen hyödyt

Useat yritykset lähettävät ja vastaanottavat laskunsa jo sähköisinä. Verkkolaskutus on suosittua Suomessa vaikka se ei ole kansainvälisesti vielä levinnyt laajalle (Opas verkkolaskutukseen [viitattu 22.9.2012]). Pohjoismaissa kiinnostus kuitenkin kasvaa ja verkkolaskutus lisääntyy.

Verkkolaskutus on pääasiallisesti yritysten välinen laskutustapa. Yrityksellä, joka käyttää verkkolaskutusta on oltava verkkolaskutusta tukeva kirjanpito-ohjelmisto, maksuliikennejärjestelmä, laskujen kierrätysohjelmisto sekä tilausten käsittelyjärjestelmä joka mahdollistaa laskun esittämisen näytöllä. Verkkolaskut lähtevät yritysten laskutusjärjestelmistä ja parhaassa tapauksessa päätyvät vastaanottavan yrityksen ostolaskujen kierrätysohjelmiin jonka kautta edelleen kirjanpitoon. Verkkolaskutus mahdollistaa useiden manuaalisten työvaiheiden poisjäännin ja automatisoi sekä myyjän että ostajan kirjanpitoa ja ostolaskuille suoritettavaa maksutusta. (Tomperi 2010, 101–103)

Verkkolaskutus hyödyttää sekä laskuttajaa että laskun vastaanottajaa (Verkkolaskuopas 2011). Laskuttajan aikaa säästyy, koska manuaaliset laskun käsittelyn vaiheet poistuvat kuten laskun kuoritukset, postiin viennit ja postimerkkien liimaamisesta. Laskutuskulut myös vähenevät, postimaksut, kirjekuoret, tulostus- ja paperikulut vaihtuvat edullisempiin verkkolaskujen liikennöintikuluihin. Laskun perille meno on nopeampaa, joka auttaa myös saamisen suorittamista eräpäivänä. Verkkolaskutus säästää myös luontoa, verkkolasku on moninkertaisesti ympäristöystävällisempi kuin paperilasku. Verkkolaskut voidaan myös arkistoida sähköisesti jolloin niiden etsiminen on helpompaa kuin mappien penkominen. Verkkolaskujen lähettäminen voi myös tuoda positiivisia imagohyötyjä.

Verkkolaskun vastaanottaja säästyy manuaaliselta laskun uudelleen syötöltä ja lasku saadaan nopeasti kierrätykseen. Laskujen tallennus- ja käsittelyvaiheiden virheet vähenevät ja laskut on helpompi arkistoida sähköisiin arkistoihin. Vastaanottajan kirjanpito automatisoituu ja on ajan tasalla. (Verkkolaskufoorumi [viitattu 6.9.2012])

2.4 Sähköinen ostolaskujen käsittely & kierrätys

Ostolaskuprosessi käynnistyy taloushallinnon näkökulmasta ostolaskun saapues- sa yritykseen ja päättyy kun se on maksettu, kirjanpitoon kirjattu ja arkistoitu. Ostolaskujen käsittely on eniten aikaa ja resursseja vievä prosessi talousosastolla, prosessin tehostaminen toisi suuret kustannushyödyt. Ostolaskujen vastaanottaminen sähköisiin ostolaskujen käsittelyjärjestelmiin on mahdollista skannaamalla paperilasku tai vastaanottamalla ostolasku suoraan verkko- tai EDI-laskuna. (Lahti & Salminen, 48, 55–56)

Perinteinen ostolaskuprosessi tapahtuu paperisilla ostolaskuilla, prosessin kulku voisi olla tällainen. Ensin paperinen ostolasku saapuu ja se toimitetaan asiatar- kastajalle, joka laittaa siihen hyväksymismerkin. (Lahti & Salminen 2008, 50) Tä- män jälkeen asiatar- kastaja toimittaa laskun hyväksyjälle ja hyväksyjä merkitsee hyväksymismerkin laskuun, joka toimittaa laskun edelleen ostoreskontranhoi- tajalle. Ostoreskontranhoidaja syöttää laskun tiedot sekä tiliöinnin manuaalisesti ostoreskontraan ja arkistoi paperisen laskun mappiin. Viimeiseksi ostolaskuista tehdään maksatusaineisto, joka lähetetään pankkiin. Perinteisen ostolaskuproses- sin ongelmakohtia ovat laskun hidas kierto ja häviäminen sekä laskun näkyminen kirjanpidossa vasta asiatar- kastuksen ja hyväksymisen jälkeen. Lisäksi ongelma- kohtina Lahti & Salminen 2008, mainitsee manuaaliset työvaiheet ja tallennuksen. Laskujen arkistointi mappeihin hankaloittaa jonkin tositteen tarkastelua jälkikä- teen, se joudutaan etsimään mapeista vain pelkän tositenumeron perusteella. Näin ollen asiatar- kastajat ja hyväksyjät saattavat vielä pitää lisäksi omia arkisto- jaan ostolaskuista omaan tarpeeseensa.

Ostolaskujen sähköisellä käsittelemisellä voidaan tehostaa ostolaskujen käsittele- mistä ja kierrättämistä, parannetaan kontrollointia sekä nopeutetaan laskujen kul- kua ostolaskuprosessissa. Sähköisen ostolaskuprosessin vaiheet voisivat olla seu- raavat ilman ostotilauksiin tai sopimukseen integrointia. Ensin ostolasku otetaan vastaan paperilaskuna, sähköisenä laskuna tai verkkolaskuna. Paperilaskut ja sähköiset laskut viedään ostolaskujen käsittelyjärjestelmään skannaamalla. Täl- löin laskunperustietoja ei tarvitse syöttää manuaalisesti vaan ne pystytään luke- maan automaattisesti OCR-älyskannauksella (Optical Character Recognition) joko paperiselta laskulomakkeelta tai sähköiseltä laskulta suoraan järjestelmään. Te-

hokkaimmassa tapauksessa ostolasku vastaanotetaan suoraan verkkolaskuna käsittelyjärjestelmään. Ostolaskulla olevat perustiedot tallentuvat automaattisesti. Seuraavaksi ostolasku tiliöidään joko manuaalisesti tai automaattisesti ja lähetetään asiatarkastus – ja hyväksymiskiertoon määriteltyjen kierrätysääntöjen mukaisesti. Ostolaskun asiatarkastajat ja hyväksyjät hyväksyvät ostolaskun ruudullaan ja sitten lasku palaa hyväksyttynä reskontranhoitajalle, joka päivittää automaattisesti hyväksytyt ostolaskut ostoreskontraan. Viimeiseksi muodostetaan ostolaskuista maksuaineisto, joka lähetetään pankkiin.

Sähköisen ostolaskujen käsittelyn etuna on myös se, että laskut löytyvät tietokannoista heti saapumisestaan alkaen. Niiden tietoja pystytään käyttämään ennen kuin ne ovat lopullisesti hyväksytyjä. Ostolaskut tallentuvat mappien sijaan sähköiseen arkistoon, josta ne ovat noudettavissa esimerkiksi toimittaja- tai tiliöntitietojen mukaan.

Yritykset voivat valita järjestävätkö ostolaskujen skannaamisen itse vai ostavatko palvelun erillisiltä skannauspalveluidentarjoajilta tai sitä tarjoavilta tilitoimistoilta. Skannaus voidaan järjestää automaattisesti käyttäen tietojen poimintaan OCR-tietojen poimintaohjelmia (Optical Character Recognition). (Lahti & Salminen, 56–57) Ohjelmaa käyttäen laskulta voidaan tunnistaa ostolaskun käsittelyyn ja kirjanpitoon tarvittavat laskun perustiedot kuten laskun päivämäärä, eräpäivä, laskun summa, maksuviite, valuutta, toimittajan pankkitili ja tilaus- ja sopimusnumerot. Skannaamalla tietojen poimintaohjelmaa käyttäen kutsutaan älyskannaukseksi. Manuaalisessa skannauksessa skannataan vain laskun kuva ja perustiedot pitää syöttää järjestelmään manuaalisesti.

Älyskannauksella voidaan automatisoida taloushallinnon töistä merkittävän osan, jotka on aiemmin tehty manuaalisesti (Lahti & Salminen, 57). Skannaamisessa piilee kuitenkin riski virheisiin verrattain oikeisiin verkkolaskuihin ja skannaaminen on aivan turha vaihe ostolaskun käsittelyprosessissa kun verkkolaskut ovat valmiita suoraan järjestelmiin. Skannaamisen jälkeen ostolaskut voidaan tuhota, sillä ostolaskut arkistoituvat sähköisiin arkistoihin. Yleisesti skannattujen ostolaskujen paperisia versioita säilytetään jokin tietty varmuusaika ennen kuin ne tuhoetaan, näin varmistutaan siitä, että virheellisesti skannatut ostolaskut voidaan ottaa talteen vielä paperisina.

2.5 Sähköinen myyntilaskutus

Yritykselle laskutus on kriittinen toiminto, mikäli siinä tapahtuu viiveitä tai virheitä niin yrityksen toiminta voi vaarantua huonon likviditeettitilanteen vuoksi. Laskutus on myös näkyvä osa yrityksen imagoa ja asiakaspalvelua. Laskutus saa alkunsa laskun laatimisesta ja prosessi päättyy kun laskun vastaanottajan maksusuoritus kohdistetaan myyntireskontraan ja kirjaukset ovat näkyvillä kirjanpidossa. Saman aikaisesti myyntilasku arkistoituu sähköisesti. Sähköinen myyntilaskutus on edellytys sähköisen taloushallinnon yleistymiselle, mikäli sähköisten myyntilaskujen määrä kasvaa niin myös sähköisten taloushallintopalveluiden käyttö ja siitä saata- vat kustannushyödyt kasvavat.

Sähköinen myyntilaskutus koostuu seuraavista päävaiheista: laskun muodostami- nen, laskun lähettäminen, laskun arkistointi sekä myyntireskontra. Sähköinen myyntilaskutus on täysin sähköinen prosessi vain, mikäli laskun vastaanottajakin pystyy ottamaan ja käsittelemään ostolaskunsa sähköisinä, eikä laskua tulosteta missään vaiheessa paperille.

Sähköisiä myyntilaskuja laativilla ja lähettävillä yrityksillä papereiden käsittely ja lähetys jää pois kokonaan. Laskun vastaanottaja voi puolestaan hyödyntää laskun sisältämiä tietoja paremmin kuin perinteisestä paperilaskusta tai skannatusta las- kusta. Sähköistä myyntilaskutusta käyttävälle yritykselle hyötyjä ovat virheiden väheneminen, säästöt postitus ja tulostuskuluissa sekä nopeus. Laskujen läpi- menoaika huomattavasti lyhenee ja laskun lähettäjä saa rahansa varmemmin ajoissa. Sähköisiä myyntilaskuja lähettävät yritykset parantavat myös imagoaan ja tuottavat parempaa asiakaspalvelua. Laskujen viivästymisestä johtuvasta perin- nässä voidaan hyödyntää sähköisyyttä. (Lahti & Salminen 73–74, 76–77)

2.6 Sähköinen arkisto

Kirjanpitolaki on sallinut sähköisen arkistoinnin jo yli 20 vuoden ajan. Sähköisellä tallennusmuodolla voidaan tarkoittaa erilaisia sähköisiä välineitä sekä menetelmiä, joilla tietoja käsitellään, siirretään tai tallennetaan tiedostoina. (Kila 2011)

Kirjanpitolain (L. 30.12.1997/1336) 8 pykälän mukaan:

”Tositteet ja kirjanpitomerkinnot saadaan tehdä koneelliselle tietovälineelle kirjanpitovelvollisen tarvittaessa selväkieliseen kirjalliseen muotoon saatettavalla tavalla. Mitä 1 momentissa säädetään, sovelletaan 3 luvun 8 §:ssä tarkoitettua tasekirjaa lukuun ottamatta kirjanpitoaineiston säilyttämiseen. Kirjanpitovelvollinen saa säilyttää tositteet ja niiden perusteella tehdyt kirjanpitomerkinnot samanaikaisesti koneellisella tietovälineellä.”

Tämän mukaan kirjanpidon materiaali voidaan arkistoida sähköisessä muodossa lukuun ottamatta tasekirjaa. Lakisäätteisten arkistoitavien dokumenttien tallentamisen lisäksi sähköiseen arkistoon voi tallentaa kirjanpidon raportteja ja tärkeitä dokumentteja esimerkiksi tilitoimisto voi laittaa sisäisen laskennan raportteja asiakaskohtaiseen sähköiseen arkistoon. (Kila 2011)

2.7 Sähköisen taloushallinnon hyödyt ja mahdollisuudet

Sähköisen taloushallinnon suurin hyöty on verkkolaskujen mukanaan tuoma automaatio. Verkkolaskut pienentävät laskujen käsittelykustannuksia ja ovat paperilaskuja huomattavasti nopeammin laskun vastaanottajalla. Sähköisyys vähentää virheitä kun erilaiset järjestelmät hoitavat suurimman osan työvaiheista, inhimillisyydestä aiheutuneet lasku- ja tallennusvirheet vähenevät. Sähköinen taloushallinto säästää luontoa ja on ympäristöystävällisempää kuin perinteinen taloushallinto.

Sähköinen taloushallinto voi keventää yrittäjän työtä monella tavalla. Taloushallinto voidaan järjestää aivan uusin tavoin; kun taloushallintojärjestelmät toimivat internetissä voidaan taloushallinnon hoitaminen ulkoistaa joko osittain tai kokonaan, myös etätyön tekeminen on mahdollista. Paperilta sähköisiksi siirtyvät taloushallintorutiinit auttavat yrittäjää keskittymään liiketoiminnalle tärkeisiin asioihin kuten kassavirtojen, kannattavuuden sekä saatavien että maksettavien analysointiin reaaliaikaisesti. Sähköisissä järjestelmissä tositteet ovat järjestyksessä ja talouden tiedot saadaan ruudulle vain napin painalluksella. Asiakkaan ja tilitoimiston välissä voi olla joskus jopa satoja kilometrejä, sähköinen taloushallinto mahdollistaa tosit-

teiden toimittamisen kirjanpitäjälle sähköisesti verkon välityksellä ja tilitoimiston luomat raportit ovat käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta.

Sähköisen taloushallinnon prosessit mahdollistavat irtaantumisen mapeista ja niille varatuista säilytystiloista, koska tositteet kulkevat ja arkistoituvat sähköisesti. Jos tilitoimistolle toimitetaan tositateaineisto sähköisesti niin tilitoimistolle jää enemmän resursseja konsultoida yrityksen muita talousasioita. Ajantasainen ja aina saatavissa oleva taloudellinen tieto yrityksen tilanteesta kannustaa liiketoiminnan järjestelmälliseen suunnitteluun. Yritys voi reagoida muutoksiin nopeammin sekä mahdollisiin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä aikaisemmin. (Launonen 2007, 8, Suomen Yrittäjät, Lahti & Salminen 2008, 27–28)

2.8 Sähköisen taloushallinnon haasteet

Sähköiseen taloushallinnon käyttöönottoon tarvitaan yksinkertaisimmillaan tietokoneen, internet-yhteydet sekä palveluntarjoajan kanssa tehdyn sopimuksen. Verkkolaskutus on sähköisen taloushallinnon ydin; jotta yritykset voisivat siirtyä sähköiseen taloushallintoon, tulisi yrityksellä olla valmiudet lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja. Baswaren keväällä 2012 teettämässä tutkimuksesta (Verkkolasku, automaatio ja liikekumppanien kanssakäynti avoimessa verkossa, 2012) käy ilmi, että suomalaisista kyselyyn vastanneista pk-yrityksistä noin 77 prosenttia ottaa vastaan laskujaan verkkolaskuina ja 69 prosenttia lähetti myyntilaskunsa verkkolaskuina.

Modernien taloushallintopalveluiden käytön yleistymistä on jarruttanut myös Tihilän (2012)mukaan pienyrittäjiltä puuttuvat valmiudet verkkolaskujen lähettämiseen sekä automatisoituihin talousprosesseihin. Baswaren toimitusjohtajan Esa Tihilän mukaan pienille ja keskisuurille yrityksille ei ole ollut tarjolla sopivia verkkolaskuratkaisuja, vaikka suuret yritykset ovat nauttineet jo pidemmän aikaa moderneista taloushallinnon järjestelmistä. Tihilä kiteyttää, että kriittisin tekijä tällä hetkellä yritysten välisen verkkolaskutuksen ja taloushallinnon tehokkaalle käytölle on pienten ja keskisuurten yritysten saaminen mukaan automatisoituihin talousprosesseihin. Baswaren tuoreeseen tutkimuksesta käy ilmi tekijöitä, miksi myyntilaskut eivät lähde sähköisinä. Vastaajista 49 % on vastannut, että asiakkailta ei ole valmiutta lä-

hettää verkkolaskuja. Ostolaskujen vastaanottamisesta verkkolaskuina 50 % vastaajista on vastannut, että toimittajilla ei ole valmiutta lähettää verkkolaskuja. Muina syinä on mainittu Baswaren tutkimuksen kokonaisuutta tutkiessa käy ilmi, että yritysten valmiudet verkkolaskujen lähettämiseen ja vastaanottamiseen ovat suurin syy miksi sähköisten taloushallintopalveluiden käyttö on hidastunut. (Suomen yrittäjät, Verkkolasku, automaatio ja liikekumppanien kanssakäynti avoimessa verkossa 2012, Tihilä 2012)

3 TUTKIMUKSEN KULKU

3.1 Case–yritys: Tilitoimisto Avec KY

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Tilitoimisto Avec KY, joka on Seinäjoella toimiva auktorisoitu tilitoimisto. Tilitoimisto Avec KY on perustettu vuonna 1991 ja taloushallintoliiton auktorisointi on myönnetty vuonna 2001. Tilitoimisto on toiminut Seinäjoella 11 vuoden ajan ja tänä aikana vakiinnuttanut asemansa laadukkaana ja luotettavana taloushallintopalveluiden tarjoajana. Tilitoimisto työllistää tällä hetkellä omistajan lisäksi kolme kokoaikaista ja yhden osa-aikaisen työntekijän.

Tilitoimisto Avec KY:n asiakaskunta on laaja, asiakasyrityksiä on määrällisesti paljon ja yritykset toimivat lukuisilla eri toimialoilla. Asiakasyrityksiä on pienistä elinkeinonharjoittajista suuriin osakeyhtiöihin (Pohjonen 2012)

Tilitoimisto Avec KY tarjoaa asiakkailleen monipuoliset taloushallintopalvelut: kirjanpito, palkanlaskenta, tilinpäätökset, konsernitilinpäätökset, veroilmoitukset, tilintarkastukset, konsultointi sekä yritysten perustamiseen ja yhtiömuotojen muutokseen liittyvät asiat. Tilitoimistossa käytetään perinteisiä menetelmiä kirjanpidon ja palkanlaskennan osa-alueella: asiakasyritykset toimittavat tositeaineiston sekä palkanlaskentaan tarvittavat palkkalistaukset pääosin paperisina tai sähköpostin liitteenä josta ne sitten tulostetaan paperille. Sähköisistä palveluista tilitoimisto tarjoaa mm. viranomaisilmoitukset kuten kausiveroilmoitukset, veroilmoitukset sekä työnantajasuoritusilmoitukset, jotka lähtevät sähköisinä verottajalle. Lisäksi tilinpäätöstiedot välitetään viranomaistahoille sähköisesti.

3.2 Tutkimusongelmat ja tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa Tilitoimisto Avec KY:n asiakasyritysten mielenkiintoa ja tarpeita sähköisiä taloushallinnon palveluita kohtaan. Tutkimusongelmiin pyrittiin saamaan vastauksia kysymyslomakkeen avulla. (Liite 2).

Tutkimusongelmat:

1. Onko tilitoimisto Avec KY:n sähköisten taloushallintopalvelujen kehittämiseksi tarvetta?
2. Vaikuttaako asiakasyrityksen koko mielipiteisiin ja tarpeisiin sähköisiä taloushallintopalveluja kohtaan?

3.3 Tutkimusmenetelmät ja aineisto

Tutkimuksen luonne on kvantitatiivinen survey-tutkimus. Tutkimus tehtiin kyselytutkimuksena, pääosin strukturoitua eli valmiita vastausvaihtoehtoja sisältävää kyselylomaketta käyttäen. Kyselylomake oli luotettavin vaihtoehto tutkimuksen toteuttamiselle, koska näin suuren joukon haastattelemine ja tulosten analysointi olisi vienyt tutkijalta sekä asiakasyrityksen edustajalta huomattavan paljon aikaa. Haastateltaessa ongelmaksi olisi muodostunut myös mahdollisuus vaikuttaa vastaajan mielipiteisiin. Kyselylomake oli nopein ja luotettavin tapa kerätä aineistoa anonymisti ja asiakasyrittäjien tai heidän edustajien vapaa-aikaa kunnioittaen. Kyselylomakkeen käyttö haastatteluun verrattuna on objektiivisempaa ja vastaajat vastaavat helpommin oikean kantansa kuin haastattelutilanteessa. Tässä tapauksessa haastattelija olisi ollut tutkija itse ja näin ollen hän olisi jo valmiiksi tuntenut vastaajat, tämä olisi voinut aiheuttaa sen että vastaaja olisi saattanut antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 206).

Kysymyslomake suunniteltiin yhdessä tutkimuksen toimeksiantajayrityksen toimitusjohtajan kanssa, sillä hänellä oli vahva kokemus ja tuntemus asiakasyrityksistä ja heidän edustajistaan. Kysymyslomakkeen suunnittelun perustana oli selkeys, helposti ymmärrettävyys ja että siihen vastaaminen olisi mahdollisimman nopeaa ja vaivatonta. Kysymyslomake oli kaksiosainen. Ensimmäisessä osassa pyydettiin vastaamaan seitsemään yrityksen taustatietoja sekä osto- ja myyntilaskutusta käsitteleviin kysymyksiin.

Toisessa osassa pyydettiin vastaamaan kolmeen sähköisiä taloushallintopalveluja koskevaan kysymykseen. Vastaajan tuli valita mielipidettään parhaiten kuvaava vaihtoehto neljäportaisesta Likertin-asteikosta. Likertin-asteikon edut perustuvat

nopeaan vastaamiseen verrattuna avoimiin kysymyksiin. Kyselylomaketta testattiin toimeksiantaja yrityksen kolmella työntekijällä pois lukien tutkija itse. Testaamisen jälkeen kysymyslomakkeen ulkoasua muokattiin ja muutettiin kysymyksiä vielä selkeimmiksi, jotta tulkinnanvaraisuus pystyttiin minimoimaan.

3.4 Tutkimuksen toteutus

Kyselytutkimus toteutettiin toukokuussa 2012. Kyselyn perusjoukkoa hiottiin yhdessä toimeksiantajayrityksen toimitusjohtajan kanssa. Kokonaistutkimus suljettiin pois, koska osa asiakasyrityksien liiketoiminnasta oli niin pientä tai ettei liiketoimintaa juurikaan ollut. Kyselytutkimuksen toteuttamisessa käytettiin harkinnanvaraista otantaa, kyselyyn osallistuvien perusjoukkoa rajatessa aivan pienimmät liiketoimintayritykset ja yhdistykset jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle, koska kyseiset asiakasyritykset eivät kuuluneet potentiaalisimpaan sähköisten palvelujen käyttäjäryhmään.

Kyselylomakkeita postitettiin asiakasyrityksiin 25.5.2012 yhteensä 67 kappaletta ja ne pyydettiin palauttamaan takaisin tilitoimistoon 21.6. mennessä. Kyselyn toteuttamisajankohdaksi valittiin toukokuu, jotta vastaajat ehtisivät vielä vastata kyselyyn ennen kesälomasesongin käynnistymistä. Kyselyt postitettiin loppukuusta, jotta ne olisivat mahdollista palauttaa toukokuun tositeaineiston mukana jonka määräpäivä oli 12.6.2012. Kysymyslomakkeeseen liitettiin myös saatekirje (Liite 1), joka antoi vastaajalle lisätietoja. Saatekirjeessä kerrottiin vastaajalle miksi tällaista tutkimusta tehdään ja mikä sen tarkoitus oli. Saatekirjeestä löytyi myös tutkijan yhteystiedot mikäli vastaaja kaipasi lisätietoja kyselyyn tai tutkimukseen liittyvissä asioissa.

3.5 Aineiston analysointi

Kyselyitä palautui yhteensä 28 lähetetyistä 67 kappaleesta. Vastausprosentiksi muodostui 42 %. Vastauskatoa saattoi aiheutua asiakasyritysten edustajien kiireistä tai etteivät he kokeneet tutkimuksen aiheutta omiin tarpeisiinsa ajankohtaiseksi. Muutamit asiakasyritysten edustajat kertoivat tositteita tuodessaan, ettei heillä

ollut halukkuutta siirtyä sähköisiin palveluihin, mutta eivät jaksaneet syystä tai toisesta vastata postitse lähetettyyn kyselylomakkeeseen.

3.5.1 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimustulosten reliaaabeliudella eli luotettavuudella tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta. Tämä voidaan todeta esimerkiksi siten, että jos kaksi tutkijaa päätyy samanlaiseen tulokseen, voidaan tutkimustuloksia pitää reliaaabeleina. Eli tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa, että tutkimustulokset ovat toistettavissa ja tutkimus tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi.y.m 2009, 231–232)

Toinen käsite joka liittyy tutkimusmenetelmän arviointiin, on validius eli pätevyys. Se mittaa tutkimusmenetelmän pätevyyttä, eli antaako tutkimusmenetelmä tulokset juuri siitä mitä tutkijan on tarkoitus tutkia. Käytettäessä kyselylomaketta tutkimusmenetelmänä tutkimusmenetelmän validius on alhaisempi jos vastaajan on mahdollista ymmärtää kysymykset väärin ja vastata niihin oman väärinymmärryksensä pohjalta. Edellä mainitussa tapauksessa jos tutkija käsittelee tutkimuksen tuloksia edelleen alkuperäisen tutkimusongelman mukaisesti, tuloksia ei voida pitää pätevinä. (Hirsjärvi.y.m 2009, 231–232)

Tutkimusmenetelmänä strukturoidun kyselylomakkeen käyttö palvelujen kehittämiskartoituksessa oli reliaaabelia, koska tavoitteena oli pitää vastaaminen vaivattomana ja nopeana. Strukturoitu kyselylomake mahdollisti tutkimusaineiston keräämisen niin, ettei asiakasyritysten edustajien aikaa tuhlaantunut merkittävästi. Ajan käytön lisäksi etuna oli myös objektiivisuus, tutkija ei voinut vaikuttaa läsnäolollaan tai ilmaisullaan vastaajaan ja tämän mielipiteisiin.

Tutkimuksen luotettavuutta lisäsi jo aiempi kysyntä sähköisten taloushallintopalveluiden kehittämiseksi eli kiinnostus tutkimuksen aihetta kohtaan oli jo lähtökohtana tutkimuksen toteuttamiselle ja luotettavuudelle. Kyselylomakkeita lähetettiin kattavasti eri yhtiömuotoisille sekä eri toimialoilla toimiville yrityksille, jotta vastaajajoukko edustaisi mahdollisimman monia toimialoja sekä yrityksen kokoja.

Tutkimuksen validiteetista kertoo huolella vastatut kyselylomakkeet. Osa vastaajista myös halusi keskustella tutkimuksesta ja sen vaikutuksista palauttaessaan ky-

selylomaketta. Vastaajat olivat siis motivoituneita vastaamaan kyselylomakkeeseen, joka vahvistaa tutkimustulosten pätevyyttä.

Tutkimuksen luotettavuutta punnittaessa oli otettava huomioon seikka, että oliko kyselylomakkeen kysymykset mahdollisuus ymmärtää väärin ja olivatko vastaajat ehkä vastanneet väärinymmärryksensä perusteella. Tämä pyrittiin ennakoimaan kyselylomakkeen suunnittelussa, kyselylomake esitettiin toimeksiantajayrityksen henkilökunnalla ja esitestauksen jälkeen muutaman kysymyksen ulkoasua selkiytettiin.

Tutkimuksen toistettavuus on hyvä, mikäli tutkimus toistettaisiin lyhyellä aikavälillä. Kun kartoitetaan ihmisten mielipiteitä ja tarpeita tiettyinä ajankohtina, on selvää että aika ja yleinen kehitys vaikuttaa vastaajiin. Tutkimuksen toistettavuus ei ole luotettavalla tasolla mikäli tutkimus toteutettaisiin esimerkiksi vuoden välein, koska ihmisten tarpeet ja mielipiteet muuttuvat.

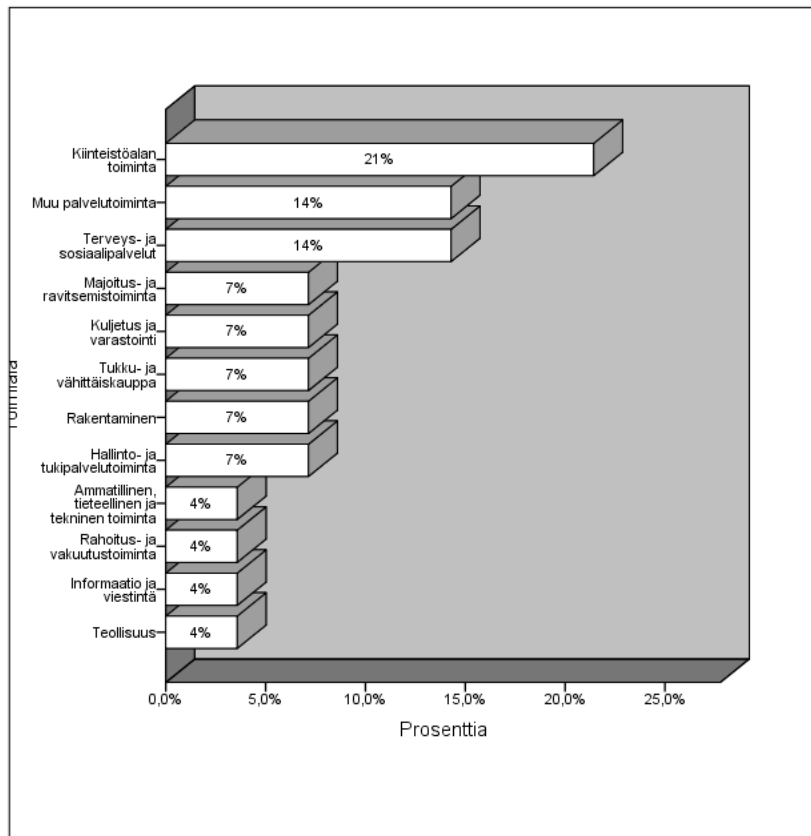
Tutkimusaineistoa analysoitiin SPSS (Statistical Package for Social Sciences) tilasto-ohjelmalla. Tutkimustuloksista laadittiin SPSS-ohjelmiston avulla kuvioita ja taulukoita tuloksien esittämiseen. Tutkimustuloksia esitettiin kuvioin ja taulukoin selkeyden, paremman ymmärrettävyyden ja luettavuuden takaamiseksi. Ristiintaulukoinnin avulla luotiin taulukoita, jotta pystyttiin vertaamaan kahden muuttujan vaikutusta toisiinsa.

4 TUTKIMUSTULOKSET

Vastaajajoukko muodostui 67 tilitoimisto Avec KY:n asiakkaasta. Kysymyslomakkeeseen vastasi 28 yrittäjää tai yrityksen edustajaa. Vastausprosentiksi muodostui näin ollen 42 %. Yhtään kysymyslomaketta ei jouduttu hylkäämään, sillä lomakkeet oli huolella vastattuja. Muutamasta kyselylomakkeesta oli jäänyt yksi kysymys vastaamatta. Tutkimustulokset on jaettu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa tarkastellaan vastanneiden yritysten taustatietoja sekä osto - ja myyntilaskutuksen nykytilannetta. Toisessa osassa tarkastellaan vastanneiden yritysten tarpeita ja mielipiteitä sähköisiä taloushallintopalveluita kohtaan.

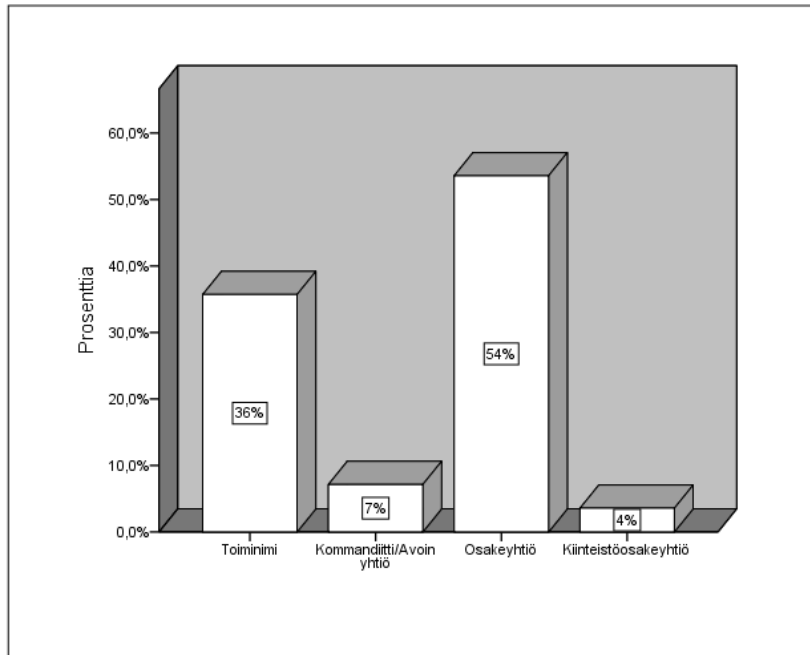
4.1 Taustatiedot

Kyselytutkimukseen vastanneiden asiakkaiden toimialat vaihtelivat suuresti. Vastausten luokitteluun on käytetty apuvälineenä tilastokeskuksen toimialaluokitusta 2008, joka on ollut käytössä vuodesta 2009 (Toimialaluokitus 2008). Toimialaluokituksen avulla asiakkaiden toimialat luokiteltiin toimialaluokituksen mukaisiin ryhmiin jotta jakaumaa voitiin tarkastella paremmin. Kuvio 1 selviää, että tilitoimisto Avecin asiakaskunta koostuu hyvin erilaisista toimialoista ja eri toimialat joilla asiakkaat toimivat on hyvin monimuotoinen ja eri toimialat on hyvin edustettuna. Kiinteistöalan yrityksiä oli vastanneista eniten 21 % (Kuvio 1)



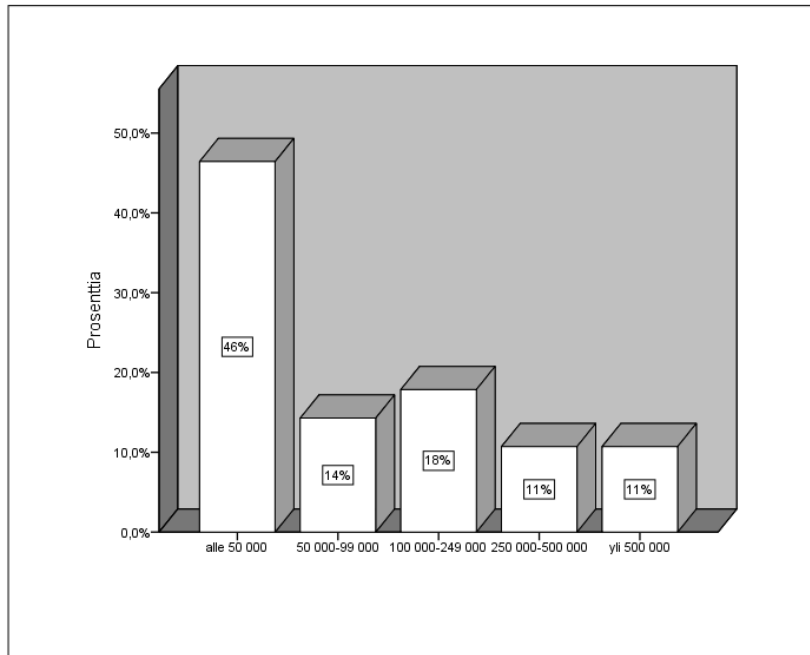
Kuvio 1 Vastaajien toimialajakauma (n=27)

Kuvion 2 tarkoituksena oli selvittää kuinka Tilitoimisto Avecin asiakkaat jakautuvat eri yhtiömuodoittain. Vastaajien edustamista yhtiömuodoista osakeyhtiöitä oli selkeästi eniten, yli puolet vastanneista (54 %) Toiseksi eniten oli yksityisiä elinkeinonharjoittajia eli toiminimiyrittäjiä (36 %), vähemmistöön kuuluivat kommandiittiyhtiöt sekä avoimet yhtiöt (7%). Kiinteistöosakeyhtiöitä oli vastaajista vain 4 %. Voidaan siis todeta kuvion 2 perusteella, että Tilitoimisto Avecin asiakaskunta muodostuu suurimmaksi osaksi osakeyhtiöstä ja toiminimiyrittäjistä.



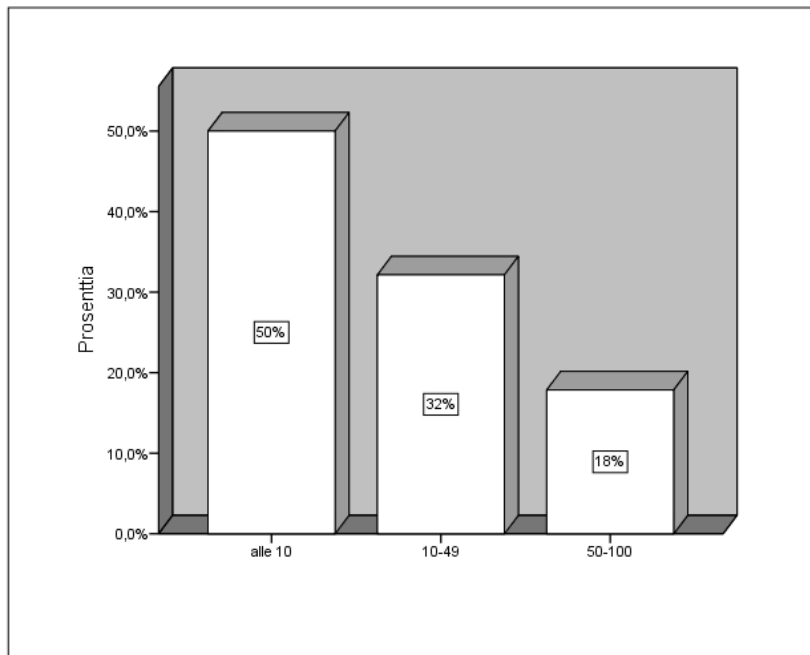
Kuvio 2 Vastaajien yhtiömuodot (n=28)

Tilitoimiston asiakkaista lähes puolella, 46 prosentilla, liikkeenvaihto oli alle 50 000 euroa. 50 000 - 99 000 liikkeenvaihdon omaavia yrityksiä oli asiakkaista 14 % ja 250 000 - 500 000 sekä yli 500 000 liikkeenvaihdon yrityksiä oli molemmissa luokissa 11%. (Kuvio 3) Kuvioista selviää, että tilitoimiston asiakkaista suurin osa on pieniä yrityksiä joiden liikkeenvaihto on alle 50 000 euroa. Yrityksen koon yhtenä mittarina pidetään liikevaihtoa. Tarkasteltaessa asiakkaiden liikevaihtoa verrattuna halukkuuteen siirtyä sähköisiin palveluihin, vaatimukset yrityksen kokojen välillä voivat olla hyvinkin erilaiset. On tärkeää pystyä vastaamaan asiakasyritysten kysyntään, pienemmille yrityksille voi riittää hyvin perinteiset palvelut, mutta suuremmat yritykset voivat vaatia tehokkaita ja nopeita menetelmiä.



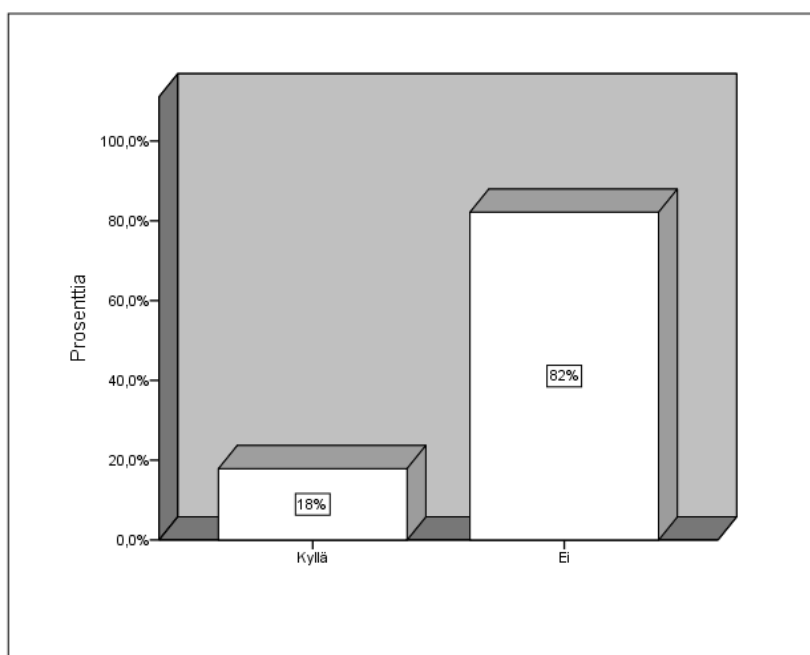
Kuvio 3. Vastaajien vuosittainen liikeenvaihto euroa (n=28)

Asiakasyritysten ostolaskujen määrällä kuukaudessa pyrittiin selvittämään yritysten tarvetta sähköisiin palveluihin. Mitä enemmän ostolaskuja kuukausitasolla yrityksessä pyöritetään ja kierrätetään, niin sitä kiinnostuneempia yritykset voisivat olla ostolaskujen sähköisestä käsittelystä ja kierrättämisestä. Kuvion 4, perusteella voidaan todeta, että 50 prosentilla vastanneista on alle 10 ostolaskua kuukaudessa. Reilulla kolmanneksella (32 %) ostolaskuja kertyy 10–49 ja 18 prosentilla 50–100 kappaletta kuukausittain.



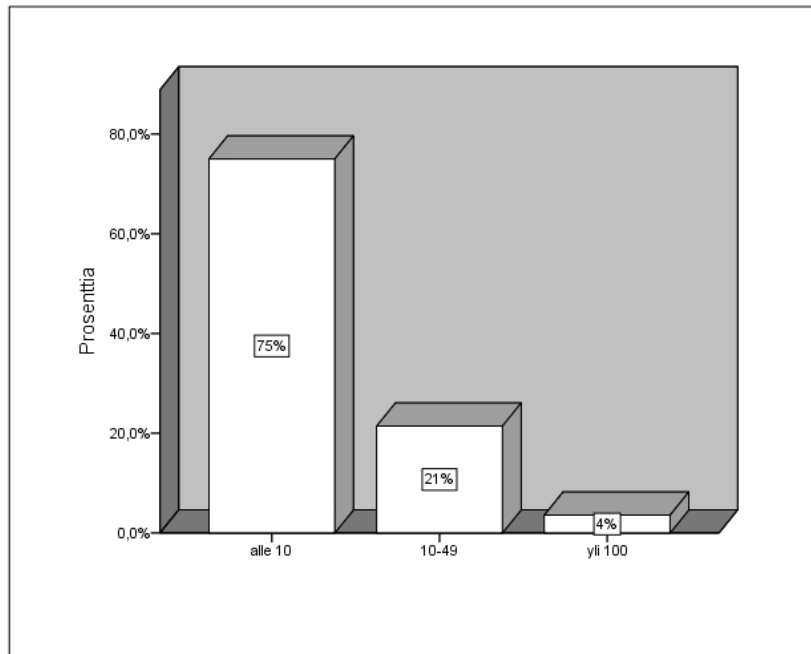
Kuvio 4 Vastaajien ostolaskujen määrä/kk (n=28)

Verkkolaskujen vastaanotto edesauttaa sähköisiin palveluihin siirtymistä. Mikäli yritys ottaa jo valmiiksi vastaan ostolaskuja verkkolaskuina, yrityksen on helpompaa omaksua sähköisiä palveluja ja niihin voi muodostua luontaista kysyntääkin. Kuviossa 5 on selvitetty verkkolaskujen vastaanottamista asiakasyrityksissä. Kuvioista käy ilmi, että vain 18 prosenttia vastanneista ottaa verkkolaskuja vastaan.



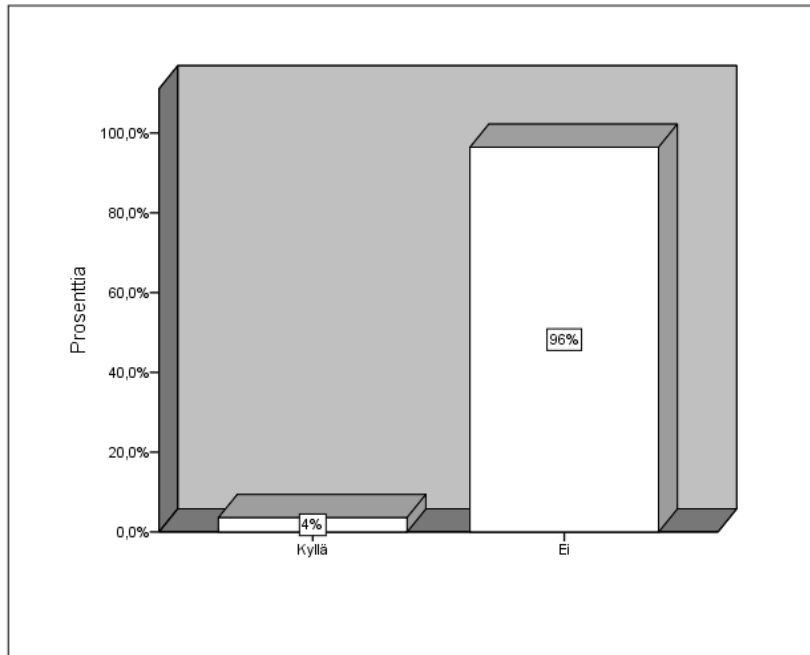
Kuvio 5 Vastaajien verkkolaskujen vastaanotto (n=28)

Myyntilaskujen määrää selvitettiin, jotta selviäisi voisiko sähköiselle myyntilaskutukselle olla kysyntää. Kuvioista 6 voidaan todeta, että 75 prosentilla vastanneista on alle 10 myyntilaskua kuukausitasolla.



Kuvio 6 Myyntilaskujen määrä/kk (n=28)

Sähköinen myyntilaskutus edesauttaa sähköisten palvelujen kysyntää. Kuvioista 7 voidaan tarkastella vastanneiden verkkolaskujen lähettämistä, sähköisiä myyntilaskuja lähettää vain 4 % asiakkaista.



Kuvio 7 Verkkolaskujen lähettäminen (n=28)

4.2 Vastaajien mielipiteet

Tutkimuksessa kartoitettiin sähköisten taloushallintopalveluihin kohdistuvaa kysyntää sekä mielipiteitä sähköisten ostolaskujen kierrätysjärjestelmää, sähköistä myyntilaskutusta sekä sähköistä arkistoa kohtaan.

Kyselylomakkeen sähköiset taloushallintopalvelut -osion vastausvaihtoehdot

1= Yritys olisi valmis ottamaan palvelun käyttöön

2= Yritys voisi harkita palvelua lähitulevaisuudessa

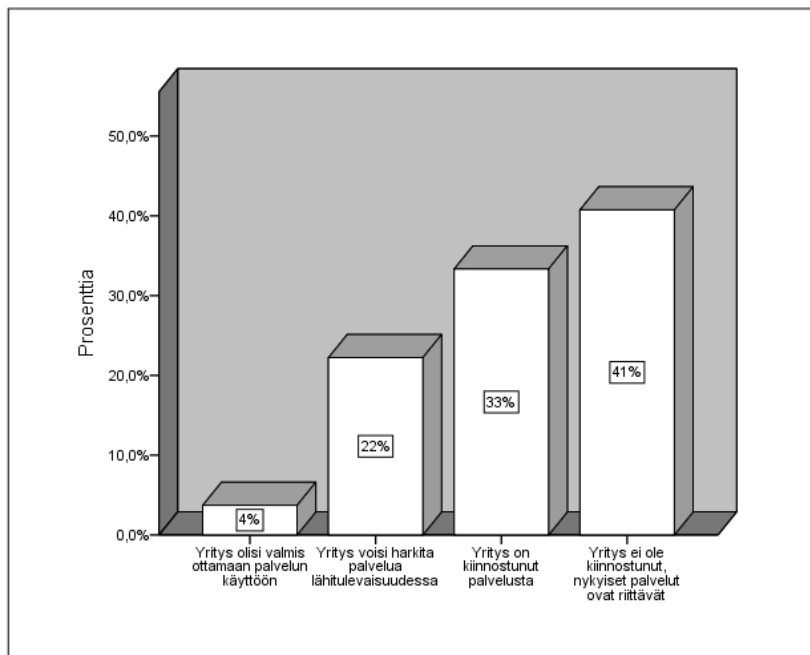
3= Yritys on kiinnostunut palvelusta

4=Yritys ei ole kiinnostunut nykyiset palvelut ovat riittävät

on valittu selkeiksi, jotta vastaajan olisi helppo löytää omaa tarvettaan tai mielipidettään parhaiten kuvaava vaihtoehto. Tulokset ovat näin ollen myös lukijan näkökulmasta helpommin luettavissa ja ymmärrettävissä. Kyselylomakkeella sähköisten taloushallintopalveluiden sisältöä kirjoitettiin auki tiivistetysti jotta kysymykset

olisivat helposti ymmärrettävissä tai jos vastaajalle sähköiset taloushallintopalvelut osa-alueineen eivät olleet ennestään tuttuja asioita.

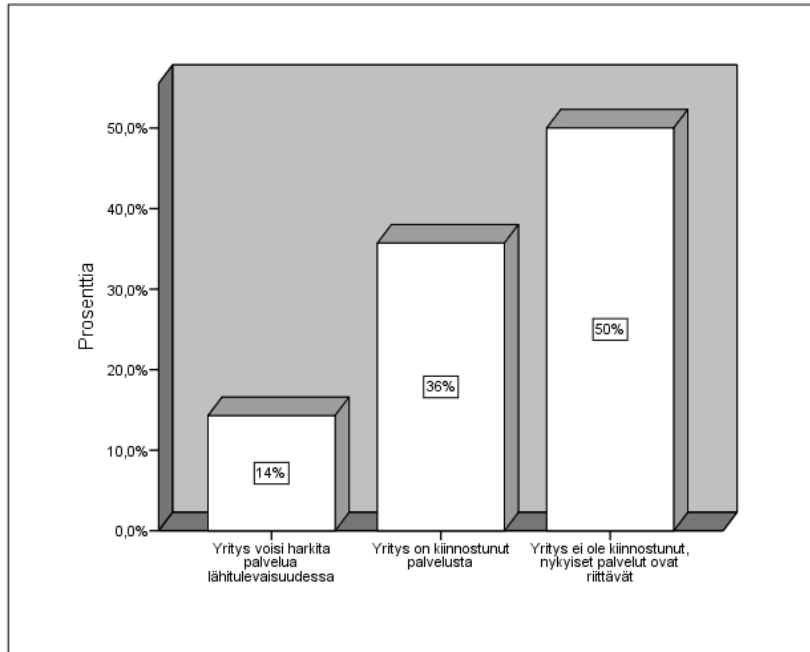
Tutkimuksessa pysyttiin tiukasti sähköisten taloushallintopalveluiden pääpiirteissä, osto -ja myyntilaskujen sähköisessä käsittelyssä ja sähköisessä arkistossa, joka mahdollisti vastaamisen helppouden ja riipeyden johon pyrittiin. Ostolaskujen sähköisessä käsittelyssä verkkolaskut voidaan vastaanottaa suoraan ostolaskujen kierrätysjärjestelmiin ja paperilaskut voidaan muuttaa sähköiseen muotoon skannauspalvelun avulla, ostolaskujen hyväksyminen voidaan suorittaa verkkopalvelun etäkäyttötunnuksilla. Kuvista 8, huomataan että 4 % vastanneista olisi valmiita ottamaan ostolaskujen sähköisen käsittelyn palvelut käyttöön, 22 % voisi harkita palvelua lähitulevaisuudessa ja 33 % on kiinnostunut palvelusta. Voidaan siis todeta, että yli puolet vastanneista olisi potentiaalisia ja mahdollisia ostolaskujen sähköisen kierrätysjärjestelmän käyttäjiä jatkossa.



Kuvio 8 Ostolaskujen sähköinen käsittely (n=27)

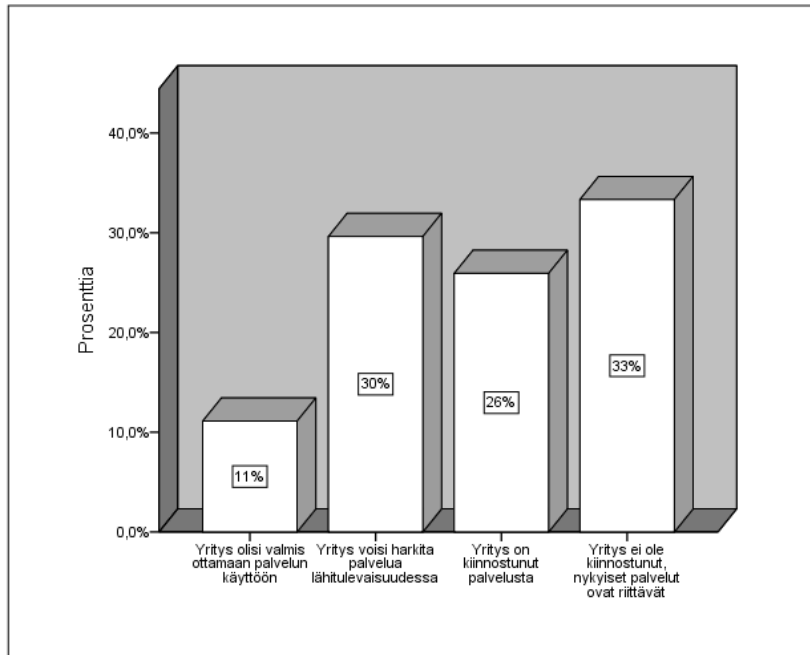
Sähköinen myyntilaskutus on saanut siipiä alleen Suomen valtion ja julkisen sektorin organisaatioilta. Nämä osapuolet ovat vaatineet laskuttajiltaan verkkolaskuja, joka on vauhdittanut yrityksiä sähköiseen myyntilaskutukseen. Myyntilaskujen sähköisessä käsittelyssä myyntilaskut lähtevät laskutettaville asiakkaille joko verkkolaskuina tai tulostuspalvelun kautta jolloin laskutettava saa halutessaan paperi-

laskun. Kuviota 9 tarkasteltaessa vastaajista 14 % voisi harkita sähköisen myyntilaskutukseen siirtymistä lähitulevaisuudessa, mutta palvelusta kiinnostuneita oli kuitenkin lähes 36 %. Vastaajista 50 % ei olleet kiinnostuneita, vaan pitivät nykyisiä palveluja riittävinä.



Kuvio 9 Sähköinen myyntilaskutus (n=28)

Sähköistä arkistoa käytettäessä kirjanpidon sähköiset tositteet tallentuvat automaattisesti sähköisessä muodossa eikä paperitulosteita tarvita. Lisäksi tilitoimiston tuottamat dokumentit ja raportit kuten kausiveroilmoitukset, tuloslaskelmat -ja taaseet sekä pää- ja päiväkirjat ovat ajantasaisesti saatavilla etäkäyttötunnuksilla sähköisestä arkistosta. 11 % vastanneista olisi valmis ottamaan sähköisen arkiston käyttöön, 30 % Voisi harkita palvelua lähitulevaisuudessa, 26% oli kiinnostunut palvelusta ja 33% ei ollut kiinnostunut palvelusta.



Kuvio 10. Sähköinen arkisto (n=27)

Kiinnostus sähköisiin taloushallintopalveluihin on usein linkitetty suuriin yrityksiin, jotka tavoittelevat niiden avulla kustannustehokkuutta ja resurssien vapautumista. Ristiintaulukoimalla liikkeenvaihdon määrää kiinnostukseen sähköisiä palveluja kohtaan pystytään toteamaan, onko yrityksen koolla merkitystä sähköisten taloushallintopalveluiden tarpeisiin. Taulukkoa 1 tarkastellessa voidaan todeta, että yrityksen koko vaikuttaa kiinnostukseen ja sähköisen arkiston käytön halukkuuteen. Alle 50 000 euron liikevaihdon yrityksistä vain 8,3 % olisi valmis ottamaan sähköisen arkiston käyttöön. Vastaavasti 50 000 – 99 000 liikevaihdoltaan olevista yrityksistä 100 % on sitä mieltä, että nykyiset palvelut ovat riittäviä eikä kiinnostusta sähköiselle arkistolle ole lainkaan. 250 000–500 000 liikevaihdon omaavista yrityksistä 33,3 % olisi valmis ottamaan sähköisen arkiston käyttöön. Yli 500 000 liikevaihdon omaavista yrityksistä suoraan sähköisen arkiston käyttöön ottavia ei ole, mutta 66,7 % on sitä mieltä, että voisi harkita sähköistä arkistoa lähitulevaisuudessa.

Taulukko 1 Liikevaihdon määrän vaikutus halukkuuteen sähköisen arkiston käyttöön (n=27)

Ristiintaulukointi: Liikevaihto euroa/vuosi * Sähköinen arkisto								
			Sähköinen arkisto				Yhteensä	
			Yritys olisi valmis ottamaan palvelun käyttöön	Yritys voisi harkita palvelua lähitulevaisuudessa	Yritys on kiinnostunut palvelusta	Yritys ei ole kiinnostunut, nykyiset palvelut ovat riittävät		
Liikevaihto euroa/vuosi	alle 50 000	Lukumäärä	1	3	4	4	12	
		Prosenttia	8,3%	25,0%	33,3%	33,3%	100,0%	
	50 000-99 000	Lukumäärä	0	0	0	4	4	
		Prosenttia	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	100 000-249 000	Lukumäärä	1	2	1	1	5	
		Prosenttia	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	100,0%	
	250 000-500 000	Lukumäärä	1	1	1	0	3	
		Prosenttia	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%	
	yli 500 000	Lukumäärä	0	2	1	0	3	
		Prosenttia	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%	
	Yhteensä		Lukumäärä	3	8	7	9	27
			Prosenttia	11,1%	29,6%	25,9%	33,3%	100,0%

Yrityksissä joiden liikevaihto on suuri, voidaan yleisellä tasolla olettaa, että ostolaskujakin on paljon. Ostolaskujen sähköisestä käsittelystä hyötyvät eniten juuri ne yritykset joilla on ostolaskuja määrällisesti paljon, tällöin vapautuu aikaa ja resursseja manuaalisilta työvaiheilta. Verrattaessa yritysten vastauksia ostolaskujen sähköisestä käsittelystä yritysten liikkeenvaihtoon (Taulukko 2), voidaan todeta että yli 250 000 euron liikkeenvaihdon omaavat yrityksistä 66,7 % voisi harkita sähköistä ostolaskujen käsittelyä lähitulevaisuudessa. Alle 250 000 euron liikkeenvaihdon yrityksissä mielipide- ja tarve-eroja on havaittavissa, mutta suurin osa on kuitenkin ollut sitä mieltä, että nykyiset palvelut ovat riittäviä.

Taulukko 2 Liikevaihdon määrän vaikutus halukkuuteen ostolaskujen sähköiseen käsittelyyn (n=27)

Ristiintaulukointi: Liikevaihto euroa/vuosi * Ostolaskujen sähköinen käsittely								
			Ostolaskujen sähköinen käsittely				Yhteensä	
			Yritys olisi valmis ottamaan palvelun käyttöön	Yritys voisi harkita palvelua lähitulevaisuudessa	Yritys on kiinnostunut palvelusta	Yritys ei ole kiinnostunut, nykyiset palvelut ovat riittävät		
Liikevaihto euroa/vuosi	alle 50 000	Lukumäärä	0	2	5	5	12	
		Prosenttia	0,0%	16,7%	41,7%	41,7%	100,0%	
	50 000-99 000	Lukumäärä	0	0	0	4	4	
		Prosenttia	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	100 000-249 000	Lukumäärä	1	0	2	2	5	
		Prosenttia	20,0%	0,0%	40,0%	40,0%	100,0%	
	250 000-500 000	Lukumäärä	0	2	1	0	3	
		Prosenttia	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%	
	yli 500 000	Lukumäärä	0	2	1	0	3	
		Prosenttia	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%	
	Yhteensä		Lukumäärä	1	6	9	11	27
			Prosenttia	3,7%	22,2%	33,3%	40,7%	100,0%

Sähköinen myyntilaskutus on yleistynyt Suomessa valtion ja muiden julkisten organisaatioiden vauhdittamana, koska nämä tahot ovat alkaneet vaatia toimittajiltaan sähköisiä laskuja. Vastanneista yrityksistä kukaan ei olisi valmis ottamaan palvelua käyttöön. Tarkasteltaessa liikevaihdon merkitystä kiinnostuksesta sähköiseen myyntilaskutukseen (Taulukko 3) alle 250 000 euron liikkeenvaihdon omaavista yrityksistä suurin osa ei ole kiinnostunut vaan pitää nykyisiä palveluja riittävinä. Kiinnostusta näillä pienemmilläkin yrityksillä on, 46,2 % alle 50 000 euron liikevaihtoa tekevistä yrityksistä on kiinnostunut sähköisestä myyntilaskutuksesta, vastaavan luvun 100 000 -249 000 euron liikevaihtoa tekevistä yrityksistä on 40 %. Suurempien yritysten eli yli 250 000 euroa liikevaihtoa omaavien yritysten kanta sähköistä myyntilaskutusta kohtaan vaihtelee: 33,3 % voisi harkita lähitulevaisuudessa, 33,3 % on kiinnostunut ja 33,3 % ei ole kiinnostunut sähköisestä myyntilaskutuksesta. Sähköisen myyntilaskutuksen osalta tarve ja kiinnostus voi olla pienempää sillä monet yritykset ottavat vastaan paperisia laskuja skannauspalvelujen kautta, niin palvelua ei vielä koeta ajankohtaiseksi.

Taulukko 3 Liikevaihdon määrän vaikutus halukkuuteen sähköisen myyntilaskutuksen käyttöön (n=27)

Ristiintaulukointi: Liikevaihto euroa/vuosi * Sähköinen myyntilaskutus							
		Sähköinen myyntilaskutus			Yhteensä		
		Yritys voisi harkita palvelua lähitulevaisuudessa	Yritys on kiinnostunut palvelusta	Yritys ei ole kiinnostunut, nykyiset palvelut ovat riittävät			
Liikevaihto euroa/vuosi	alle 50 000	Lukumäärä	1	6	6	13	
		Prosenttia	7,7%	46,2%	46,2%	100,0%	
	50 000-99 000	Lukumäärä	0	0	4	4	
		Prosenttia	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	100 000-249 000	Lukumäärä	1	2	2	5	
		Prosenttia	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%	
	250 000-500 000	Lukumäärä	1	1	1	3	
		Prosenttia	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%	
	yli 500 000	Lukumäärä	1	1	1	3	
		Prosenttia	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%	
	Yhteensä		Lukumäärä	4	10	14	28
			Prosenttia	14,3%	35,7%	50,0%	100,0%

4.3 Johtopäätökset

Sähköiset taloushallintopalvelut yleistyvät verkkolaskutuksen lisääntymisen myötä. Sähköisten taloushallinnon palvelujen käyttö vapauttaa yrityksen resursseja pitkällä tähtäimellä ja lisää kustannustehokkuutta talouden ohjaamisessa.

Opinnäytetyön kimmokkeena toimi muutamien tilitoimisto Avec KY:n asiakasyritysten ilmaisema kiinnostus sähköisiä taloushallintopalveluja kohtaan. Kyselytutkimuksen avulla selviteltiin kuinka kiinnostuneita tilitoimiston asiakasyritykset ovat sähköisistä taloushallintopalveluista. Aikaisempia tutkimuksia tilitoimisto Avecille ei ole tehty sähköisistä taloushallintopalveluista, tämä tutkimus oli ensimmäinen, joten vertailutietoja tilitoimiston tutkimuksista ei ole saatavilla.

Tutkimustulokset nostavat esiin tilitoimisto Avec KY:n asiakkaiden mielipiteitä ja tarpeita tilitoimiston sähköisistä taloushallintopalveluista sekä niiden kysynnästä. Tutkimustulokset ovat kuitenkin suuntaa antavia ja koska ne käsittelevät yleisiä mielipiteitä, ei niitä voida yleistää.

Tutkimustulokset osoittavat, että vastaajien mielipiteet ja tarpeet eroavat kuitenkin pääosin ennen tutkimuksen toteutusta ilmenneestä kysynnästä sähköisiin taloushallintopalveluihin. Mediat käsittelevät sähköisten taloushallintopalveluiden yleistymistä ja kuinka ne tulevat helpottamaan yrittäjien itsensä sekä taloushallinnon parissa työskentelevien työtehtäviä sekä ammattilehdissä kirjoitellaan kokemuksia sähköisten taloushallintopalvelujen käyttöönotosta. Kyselytutkimus kuitenkin paljastaa, että harvat yritykset olisivat heti valmiita ottamaan sähköisiä palveluja käyttöön. Sähköisten taloushallintopalvelujen käyttäminen edellyttää yleensä verkkolaskujen lähettämistä tai vastaanottamista. Suurin osa tilitoimisto Avecin asiakkaisista ei ota ostolaskuja vastaan verkkolaskuina (Kuvio 6) tai lähetä myyntilaskujaan verkkolaskuina (Kuvio 7). Tästä voidaan varovasti päätellä, että sähköisiin palveluihin siirtyminen ei ole vielä ajankohtaista monelle asiakkaalle, sillä verkkolaskutus on sähköisen taloushallinnon ydin.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että sähköisten taloushallintopalvelujen tarjoamiselle ja niiden kehittämiselle ei ole välitöntä tarvetta. Mikäli tulkitaan tutkimustuloksia asiakkaiden tarpeista ja mielipiteistä eri sähköisten taloushallinto-

palveluiden osa-alueista käyttäen jakoa kyselylomakkeen mukaisesti ostolaskujen sähköiseen käsittelyyn, sähköiseen myyntilaskutukseen ja sähköiseen arkistoon, ovat tutkimustulokset selviä. Tilitoimisto Avecin asiakkaista enemmistö ei ole kiinnostunut sähköisistä taloushallinnon palveluista vaan ovat tyytyväisiä nykyisiin palveluihin (Kuviot 8-10).

Tutkimustuloksista käy kuitenkin ilmi, että tilitoimisto Avecin asiakkaista liikevaihdoltaan suurimmista yrityksistä enemmistö on joko valmis ottamaan sähköisiä taloushallinnon palveluita käyttöön tai voisi harkita palveluiden käyttöönottoa lähitulevaisuudessa (Taulukot 1-3)

Tutkimustulokset antavat tietopohjaa tilitoimisto Avecille sähköisten taloushallintopalvelujen kehittämiseksi, sekä tulevaisuudessa niihin liittyvien investointipäätösten tueksi. Tutkimustuloksia tulkittaessa voidaan todeta, että Tilitoimisto Avecin sähköisten taloushallinnon palveluiden kehittämiseksi ei ole kysyntään pohjautuvaa tarvetta, mutta asiakkaat ovat kuitenkin jossain määrin kiinnostuneita aiheesta ja palveluista.

Sopivalla sähköisten palvelujen markkinoinnilla voisi lisätä tietoa asiakkaiden keskuudessa sähköisistä taloushallinnon palveluista ja innostaa asiakkaita siirtymään sähköisen taloushallinnon maailmaan. Henkilökohtaiset konsultoivat tietoiskut sähköisistä taloushallinnon palveluista ja niiden hyödyistä voisivat saada asiakkaat innostumaan ja valitsemaan sähköiset palvelut perinteisten sijaan.

Tavoitteena tulevaisuudessa tilitoimisto Avecilla on punnita sähköisten taloushallintopalvelujen tarjoamista asiakkailleen ja kuinka investointipäätökset uusista taloushallinnon sovelluksista tulisi tehdä. Apuna voisi toimia tämä kyselytutkimus, joka olisi toistettavissa tarvittaessa esimerkiksi vuoden välein, jolloin olisi helpompaa seurata asiakkaiden tarpeiden sekä mielipiteiden muutoksia sekä sähköiset taloushallinnon vaatimat investoinnit voitaisiin tehdä mahdollisimman oikea-aikaisesti.

5 POHDINTA

Sähköinen taloushallinto mahdollistaa yritysten prosesseissa merkittäviä parannuksia ja aikaansaa taloushallinnossa säästöjä. Urpo Salo (Salo 2012), Tietotili Consulting Oy:n toimitusjohtaja pitää sähköisen taloushallinnon periaatetta helppona ja yksinkertaisena, kun tieto on kerran syötetty järjestelmään, niin sitä ei välillä tulostella paperille, eikä toimitella paikoista toisiin, vaan tieto siirtyy eteenpäin sähköisien järjestelmien avuin. Opinnäytetyön teoriaosuudessa esitellyt sähköisen taloushallinnon prosessit ovat kuitenkin monelle monimutkaisia ja vaativat yritykseltä monenlaisia muutoksia.

Vaikka medioissa rummutetaan ja kannustetaan sähköiseen taloushallintoon siirtymisestä, ei ole selvää, että kaikki olisivat muutokseen valmiita tai kokisivat muutokselle edes tarvetta. Päinvastoin kuin median tuottama mielikuva antaa ymmärtää, tilitoimisto Avecin asiakkaista vain harvat olisivat kiinnostuneita sähköisiin palveluihin siirtymisestä. Onko kuitenkin niin, että sähköisiin taloushallintopalveluihin halutaan siirtyä vasta sitten kun myyntilaskut on pakko lähettää vastaanottajalle verkkolaskuina ja tavarun ja palvelun toimittajat veloittavat paperilla lähetetystä laskusta jo huomattavia summia? Onhan se totta, että varsinkin pienyrityksissä on varmasti kädet täynnä työtä ilman uusien taloushallinnon sovellusten, sähköisen laskutuksen ja uusien toimintatapojen opettelussa. Aika on kortilla. Uusi vaatii aina resursseja enemmän käyttöönotto hetkellä ja hyödyt näkyvät yleensä vasta pitkällä tähtäimellä. Uuden oppiminen vaatii tietynlaista asennoitumista ja motivoitumista muutokseen sekä monesti myös työajan pidentämistä tai uudelleen järjestelyä. Uskoisin, että näistä tekijöistä muodostuu myös tilitoimisto Avecin asiakkaiden enemmistön mielipiteet ja tarpeet, joiden mukaan ei olla kiinnostuneita sähköisistä palveluista vaan ollaan tyytyväisiä tilitoimiston nykyisiin palveluihin ja halutaan enemmän pitäytyä toimivissa tutuissa palveluissa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää tilitoimisto Avec KY:n asiakkaiden mielipiteitä ja tarpeita sähköisen taloushallinnon palveluja kohtaan. Tutkimusongelmien avulla selvitettiin olisiko tilitoimisto Avecin palveluiden kehittämiseksi tarvetta sekä vaikuttaako yrityksen koko mielenkiintoon ja tarpeisiin sähköisiä taloushallinnon palveluja kohtaan.

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, joka oli luotettavin tapa kerätä aineistoa vaikuttamatta yksittäisen vastaajan mielipiteisiin. Kyselylomakkeeseen vastaaminen oli myös vastaajia ajatellen nopein tapa ilmaista mielipiteensä ja tarpeensa sähköisistä taloushallinnon palveluista. Kyselylomakkeen strukturoinnilla haluttiin taata vastaamisen nopeutta, helppoutta sekä selkeyttä, jotta kysymysten väärinymmärryksen riski pystyttiin minimoimaan.

Kyselyyn vastasi 42 prosenttia tilitoimisto Avecin asiakasta. Tämä vastanneiden joukko kuitenkin oli vastannut lomakkeeseen huolella, vain muutamassa lomakkeessa oli puutteita. Vastausprosentti oli hieman alhainen, ja vastaajajoukko edusti lähinnä pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Näin ollen liikevaihdoltaan suurien yritysten lukumäärä vastaajajoukosta jäi pieneksi. Kuitenkin tilitoimiston asiakkaista enemmistö on pk-yrityksiä ja vähemmistö suurempia yrityksiä, jolloin vastaajajoukon jakautuminen oli luonnollista. Tämän vuoksi liikevaihdoltaan suurien yritysten kohdalla pitää puntaroida ovatko tutkimustulokset yleistettävissä.

Tutkimustulokset kuvaavat hyvin tilitoimisto Avecin asiakkaiden mielipiteitä ja tarpeita, mutta tutkimuksen toistettavuus ei ole luotettava, sillä tutkimuksessa on mitattu mielipiteitä ja tarpeita. Mikäli sama tutkimus toistettaisiin uudelleen, tutkimustulokset voisivat olla erilaiset, koska mielipiteitä ja tarpeita mitattaessa vallitsevat trendit ja muutokset vaikuttavat vastauksiin.

Tutkimus toimii hyvänä taustatietona tilitoimisto Avecin asiakkaiden tarpeista ja mielipiteistä taloushallinnon palveluja kohtaan. Investointipäätöksiä sähköisten palvelujen sovelluksista sekä sähköisten palvelujen lisäämisen ajankohtaa voidaan perustella tutkimukseen ja siitä saatujen tuloksiin pohjautuen.

LÄHTEET

A 30.12.1997/1339. Kirjanpitoasetus.

Ensiaskleet verkkolaskutukseen. 26.5.2005 [verkkajulkaisu] TIEKE. [viitattu 25.9.2012] Saatavana: <http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Etusivu+-+opas+verkkolaskutukseen>

Finvoice soveltamisohje 2.0. 5.10.2012. [verkkajulkaisu] Finanssialan keskusliitto. [viitattu 24.10.2012] Saatavana: http://www.fkl.fi/verkkolasku/yrityksen_verkkolasku/ladattavat/Tekniset%20tiedot/Finvoice_2_0_soveltamisohje.pdf

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita.15.uud.p. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Jaatinen, P. 2006. Konekielisistä yhteyksistä sähköiseen taloushallintoon – Analyysi kirjanpidon teknisistä innovaatioista ja kirjanpitäjän työn kehityksestä 1980-luvulta nykypäivään. Tampereen yliopisto: Lisensiaatintutkimus.

Jaatinen, P. 2009. Sähköistyvän taloushallinnon innovaatioiden kehitys ja niitä koskevat merkitykset ja diskurssit alan ammattilehtikirjoittelussa. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy.

Kila. Kauppa-ja teollisuusministeriö.1.2.2011. Yleisohje kirjanpidonmenetelmistä ja aineistoista. [www-dokumentti].[viitattu 17.10.2012] Saatavana: <http://www.edilex.fi/virallistieto/kilaohje/kirjanpito>

Kinnunen, J , Laitinen, E , Laitinen.T, Leppiniemi. J & Puttonen.V. 2006. Mitä on yrityksen taloushallinto? 3.korj.painos: Keuruu. Ky Palvelu Oy.

L 30.12.1997/1336. Kirjanpitolaki.

Lahti, S., Salminen,T.2008. Kohti digitaalista taloushallintoa: Sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki.WSOYpro

Launonen, P. 2007. Sähköinen taloushallinto helpottaa yrittäjän työtä. Summa (3) 8.

Opas verkkolaskutukseen. Ei päiväystä. [verkkajulkaisu] TIEKE. [viitattu 25.9.2012] Saatavana: <http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Etusivu+-+opas+verkkolaskutukseen>

Pohjonen, A. 2012. Toimitusjohtaja. Tilitoimisto Avec KY. Haastattelu 15.5.2012

Salo, U.2012. Kasvavat osaamisvaatimukset taloushallinnon ammattilaisille. Tili-sanomat (1), 31–33.

Sähköinen taloushallinto. Procountor International Oy. Ei päiväystä. [www-dokumentti] Suomen yrittäjät. [viitattu 24.10.2012] Saatavana: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/#hyodyt>

Tihilä, E. 30.8.2012. Pk-yrityksille sopivien verkkolaskuratkaisujen yleistyminen jouhevoittaa myös suuryritysten taloushallintoa. Basware. [viitattu 24.10.2012] Saatavana: <http://www.basware.fi/ajankohtaista/uutiset/pk-yrityksille-sopivien-verkkolaskuratkaisujen-yleistyminen-jouhevoittaa-myo>

Toimialaluokitus 2008. Ei päiväystä. [www-sivu].Tilastokeskus. [viitattu 11.10.2012] Saatavana: <http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/index.html>

Tomperi, S. 2010. Yrityksen taloushallinto 1-Kirjanpidon ja tilinpäätöksen perusteet. 7.uud.p. Helsinki: Edita.

Verkkolasku, automaatio ja liikekumppanien kanssakäynti avoimessa verkossa. Helmikuu 2012 [verkkojulkaisu] Basware. [viitattu 24.10.2012] Saatavana: http://www.basware.com/sites/default/files/upload/verkkolaskututkimuksen_tulokset_2012.pdf?rrt=12

Verkkolasku. Ei päiväystä. [verkkojulkaisu]. TIEKE. [Viitattu 6.9.2012]. Saatavana: <http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolasku>

Verkkolaskufoorumi. Ei päiväystä. [www-sivu].TIEKE. [viitattu 25.9.2012]. Saatavana: <http://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=15109187>

Verkkolaskuopas. 16.9.2011 [Verkkojulkaisu]Taloushallintoliitto. [Viitattu 25.9.2012] Saatavana: <https://taloushallintoliitto.fi.directo.fi/jasensivut/jasenpalvelut-ja-edut/verkkolaskuopas/> (vaatii rekisteröitymisen)

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomakkeen saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

LIITE 1 Kyselylomakkeen saatekirje

25.5.2012

Arvoisa Asiakkaamme,

Haluamme tarjota yrityksellenne ajantasaisia ja laadukkaita palveluja tulevaisuudessa myös sähköisen taloushallinnon saralla. Kartoitamme oheisen asiakaskyselyn avulla asiakkaidemme tarpeita ja toiveita sähköisille taloushallinnon palveluille sekä halukkuutta siirtyä sähköisten palvelujen käyttäjiksi. Vastaamalla kyselyyn autat meitä kehittämään palveluitamme yrityksenne tarpeisiin sopiviksi.

Toivomme Teidän käyttävän oheisen kyselyn vastaamiseen muutaman minuutin sekä palauttavan kyselyn meille tilitoimistoon 21.6.2012 mennessä.

Kyselyyn vastaaminen on alustava kartoitus eikä vastaaminen sido tai velvoita yritystänne toimenpiteisiin. Kyselyn tulokset käsitellään tilastollisesti, josta yksittäisen vastaajan tiedot eivät ole tunnistettavissa.

Mikäli haluatte lisätietoja kyselyyn liittyvissä asioissa, voitte ottaa yhteyttä allekirjoittaneeseen sähköpostitse, puhelimitse tai tulla tilitoimistoon keskustelemaan aiheesta.

Yhteistyöterveisin,

Terhi Vormisto
Tilitoimisto Avec Ky
terhi.avec@netikka.fi
06-420 4522



LIITE 2 Kyselylomake

Kysely Tilitoimisto Avec Ky:n asiakkaille

Ympyröikää yrityksen näkemystä parhaiten kuvaava vaihtoehdon numero tai kirjoittaa vastauksenne sille varattuun tilaan.

1. Yrityksen päätoimiala

2. Yrityksen yhtiömuoto

- 1 Toiminimi
- 2 Kommandiittiyhtiö/Avoin yhtiö
- 3 Osakeyhtiö
- 4 Kiinteistö osakeyhtiö

3. Yrityksen vuotuinen liikevaihto

- 1 alle 50 000 euroa
- 2 50 000- 99 000 euroa
- 3 100 000 -249 000 euroa
- 4 250 000 -500 000 euroa
- 5 yli 500 000 euroa

4. Yrityksen keskimääräinen ostolaskujen määrä kuukaudessa?

1. alle 10
2. 10-49
3. 50-100
4. yli 100

5. Vastaanottaako yrityksenne ostolaskuja verkkolaskuina?

1. Kyllä
2. Ei

6. Yrityksen keskimääräinen myyntilaskujen määrä kuukaudessa?

1. alle 10
2. 10-49
3. 50-100
4. yli 100

7. Lähettääkö yrityksenne myyntilaskuja verkkolaskuina?

1. Kyllä
2. Ei

Ympyröikää alla olevasta taulukosta yrityksenne sähköisten taloushallinnon palveluiden tarvetta parhaiten kuvaava vaihtoehto

1= Yritys olisi valmis ottamaan palvelun käyttöön

2= Yritys voisi harkita palvelua lähitulevaisuudessa

3= Yritys on kiinnostunut palvelusta

4= Yritys ei ole kiinnostunut, nykyiset palvelut ovat riittävät

8. Sähköisen taloushallinnon palvelut

	Yritys olisi valmis ottamaan palvelun käyttöön	Yritys voisi harkita palvelua lähitulevaisuudessa	Yritys on kiinnostunut palvelusta	Yritys ei ole kiinnostunut, nykyiset palvelut ovat riittävät
Sähköiset taloushallintopalvelut				
Ostolaskujen sähköinen käsittely Verkkolaskut voidaan vastaanottaa suoraan tilitoimiston tarjoamaan verkkopalveluun. Yrityksen paperiset ostolaskut voidaan ohjata skannauspalveluun, jossa laskut muuntuvat sähköiseen muotoon. Ostolaskut voidaan hyväksyä palvelun kautta maksuun etäkäyttötunnuksilla.	1	2	3	4
Myyntilaskujen sähköinen käsittely Myyntilaskut voidaan luoda tilitoimiston tarjoamalla myyntilaskutusohjelmistolla omasta yrityksestä käsin tai tilitoimiston toimesta. Myyntilaskut lähtevät laskutettaville asiakkaille joko sähköisinä verkkolaskuina tai paperisina myyntilaskuina tulostuspalvelun kautta.	1	2	3	4
Sähköinen arkisto Kirjanpidon sähköiset tositteet tallentuvat automaattisesti sähköiseen arkistoon. Lisäksi tilitoimiston toimittamat dokumentit ja raportit (esimerkiksi tuloslaskelmat ja taseet sekä kausiveroilmoitukset) ovat ajantasaisesti saatavilla etäkäyttötunnuksilla omasta yrityksestä käsin.	1	2	3	4

Kiitos vastauksista!