



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Juho-Pekka Kujala

Tilitoimiston digitalisaatio asiakasnäkökulmasta

Opinnäytetyö
Syksy 2024
Tradenomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Liiketalous (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Juho-Pekka Kujala

Työn nimi: Tilitoimiston digitalisaatio asiakasnäkökulmasta

Ohjaaja: Tuulia Potka-Soininen

Vuosi:2024

Sivumäärä: 35

Liitteiden lukumäärä: -

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin tilitoimiston asiakkaiden suhtautumista tilitoimiston digitalisoitumiseen, digitaaliseen taloushallintoon ja siihen siirtymiseen. Tutkimuksen tavoite oli saada selville asiakkaiden suhtautuminen tilitoimiston taloushallintopalveluiden digitalisoitumiseen ja lisätä asiakasymmärrystä tilitoimisto X:ssä. Tutkimuksen tarpeen ja ajankohtaisuuden osoitti tilitoimisto X:n asiakkaiden keskuudessa esiintynyt digitaalisen taloushallinnon käyttöönoton välttely ja tilitoimiston digitalisaatioprojekti.

Tutkimuksessa käytettiin aineistonhankintamenetelmänä teemahaastattelua. Teemahaastatteluihin valittiin tietyt teemat, joista haluttiin saada tietoa. Teemahaastattelut tehtiin puolistrukturoidusti, eli joka teemasta oli mietitty valmiiksi kysymyksiä, mutta kaikilta haastateltavilta ei kysytty samoja kysymyksiä, ja kysymysten sanamuotoilu ja järjestys vaihteli haastateltavien välillä. Haastattelut haluttiin pitää vapaina ja avoimina, jotta saadaan haastateltavien mielipiteitä paremmin esiin. Haastatteluihin osallistui 3 tilitoimisto X:n asiakasta, joista yhdellä oli ollut digitaalinen taloushallinto-ohjelmisto vuosia, ja kaksi muuta yrittäjää, joiden taloushallintoa ei hoidettu vielä digitaalisesti. Haastatteluista saatua aineistoa analysoitiin teemoittain.

Tutkimuksen tuloksien perusteella voi todeta, että digitaalinen taloushallinto on selkeyttänyt ja nopeuttanut liiketoiminnan hoitamista. Liiketapahtumat löytyvät helposti järjestelmistä. Haastatteluista selvisi, että digitaaliset taloushallinto-ohjelmistot ovat myös syventäneet asiakassuhdetta kirjanpitäjään ja yritykset saavat reaaliaikaisempaa tietoa yrityksen taloudesta. Suurimpia syitä, miksi digitaaliseen taloushallintoon ei osa tilitoimisto X:n asiakkaista ole siirtynyt, on yrittäjän eläkeiän lähestyminen ja tottuminen vanhaan tyyliin. Perinteinen kirjanpito on koettu hyväksi, eikä sen takia ole koettu tarpeelliseksi vaihtaa taloushallintoa digitaaliseksi. Tulosten avulla tilitoimisto X voi kehittää toimintaa sellaiseksi, että digitaalisista taloushallinto-ohjelmistoista saadaan asiakkaan kannalta parhaat hyödyt.

¹ Asiasanat: digitalisaatio, digitaalinen taloushallinto, tilitoimisto

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Business Administration, Business Management

Author: Juho-Pekka Kujala

Title of thesis: Accounting firm's digitalization from a customer perspective

Supervisor: Tuulia Potka-Soininen

Year: 2024

Number of pages:35

Number of appendices:

This thesis examined the attitudes of the clients of an accounting firm towards the accounting firm's digitalization, digital financial management, and the transition to it. The goal of the study was to find out customers' attitudes towards the digitalization of the accounting firm's financial management services and to increase customer understanding at accounting firm X. The need and relevance of the study was demonstrated by the avoidance of digital financial management among the clients of accounting firm X and a digitalization project taking place at the accounting firm.

The data acquisition method in the study was a semi-structured interview. The themes about which information was sought were selected for the interviews. The interviews were conducted in a semi-structured manner, meaning that the questions had been thought out for each theme, but not all the interviewees were asked the same questions, and the wording and order of the questions varied between the interviewees. The aim was to keep the interviews free and open in order to better catch the interviewees' opinions. The interviews included 3 clients of accounting firm X, one of whom had had digital financial management software for years, and two other entrepreneurs who had not yet switched to it. The data obtained from the interviews was analyzed thematically.

Based on the results of the study, it can be concluded that digital financial management has clarified and accelerated business management. Business transactions can be easily found in the systems. The interviews revealed that digital financial management software has also deepened the customer relationship with the accountant, and companies receive more real-time information about the company's finances. One of the main reasons why some of accounting firm X's clients had not switched to digital financial management is that the entrepreneur's retirement was approaching and having got used to the old style. Traditional accounting has been considered good, which is why it has not been felt necessary to change financial administration to digital. With the help of the results, accounting firm X can develop its operations so that digital financial management software can be used to best benefit the customer.

¹ Keywords: digitalization, digital financial management, accounting firm

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	1
Thesis abstract	2
SISÄLTÖ	3
Kuvio- ja taulukkoluetelo	5
1 Johdanto	6
1.1 Aiemmat opinnäytetyöt.....	7
1.2 Työn rakenne	7
1.3 Toimeksiantaja	8
2 Digitalisaatio	9
2.1 Digitalisaation eri tasot	10
2.2 Digitalisaation kehittäminen Suomessa	11
2.3 Digitaalisen murroksen vaikutus yhteiskuntaan	12
2.4 Liiketoiminnan digitalisaatio.....	13
3 Taloushallinto	16
3.1 Digitaalinen ja sähköinen taloushallinto.....	17
3.1.1 Digitaalisen taloushallinnon hyödyt	18
3.1.2 Digitaalisen taloushallinnon teknologiat.....	19
3.1.3 Digitaalisen taloushallinnon vastustaminen	21
3.2 Sähköistymisen eteneminen taloushallinnossa	22
4 Tutkimuksen toteutus	24
4.1 Tutkimusmenetelmä.....	24
4.2 Aineiston hankinta.....	24
4.3 Aineiston analysointi ja tulkinta	26
5 Tutkimuksen tulokset.....	28
5.1 Yrittäjien suhtautuminen digitalisaatioon	28
5.2 Yrittäjien suhtautuminen digitaaliseen taloushallintoon.....	29
5.3 Digitalisaation vaikutus asiakassuhteeseen	31
6 Johtopäätökset ja pohdinta	33

LÄHTEET 35

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Digitalisaation eri tasot.....	11
Kuvio 2. Taloushallinnon prosessit	16
Kuvio 3. Taloushallinnon sähköistyminen	18
Taulukko 1. Haastateltavat	28

1 Johdanto

Tutkimuksen aiheena oli asiakkaan näkökulma digitaaliseen taloushallintoon, ja tilitoimiston digitalisoitumiseen. Aihealue on ajankohtainen, koska digitalisaatio vaikuttaa, ja tulee vaikuttamaan yhä enemmän myös taloushallinnon alaan. Digitalisaation tuoma digitaalinen taloushallinto muuttaa kirjanpitäjän työnkuvaa, ja sitä myötä myös asiakassuhdetta. Muutos näkyy ajan säästymisessä muihin tehtäviin, kun työtehtävät automatisoituvat. Tulevaisuudessa kirjanpitäjän työ on mahdollisesti konsultoivampaa, ja asiakkaan liiketoiminnan kehittämiseen tähtäävää. Yrittäjän arki muuttuu, kun ei tarvitse pyöritellä papereita, ja voi keskittyä muihin liiketoimintaa kehittäviin asioihin.

Opinnäytetyön tutkimusongelma on ”Mikä on tilitoimiston asiakkaitten suhtautuminen tilitoimiston digitalisoitumiseen?” Tutkimusongelmaa pyritään selvittämään tutkimuskysymysten avulla.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miksi tilitoimiston asiakasyritykset eivät ole siirtyneet digitaaliseen taloushallintoon?
2. Mitä hyötyä digitaalisesta taloushallinnosta on tilitoimiston asiakasyritykselle?

Tutkimuksessa keskityttiin tilitoimiston kirjanpidon ja taloushallintopalveluiden digitalisoitumiseen asiakkaan näkökulmasta. Näkökulma valittiin koska toimeksiantajalla on ollut haasteellista saada asiakkaita siirtymään digitaaliseen taloushallintoon. Aihe ja näkökulma oli toimeksiantajalle ajankohtainen, koska toimeksiantajatilitoimistossa on meneillään digitalisaatioprojekti, jossa kaikki paperilla kirjanpitonsa tehneet asiakkaat siirtävät kirjanpitonsa digitaaliseksi. Kesäkuun alussa tilitoimistossa oli digitaalisia asiakkaita 27,4 %. Kevään 2024 aikana asiakkaisiin otettiin yhteyttä digitalisaatioprojektiin liittyen kauttaaltaan. Tutkimus toimeksiantajalle on siis ajankohtainen ja tarpeellinen. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla toimeksiantajan asiakasyrityksiä. Haastattelulla saadaan erilaisia mielipiteitä esiin koskien digitaalista taloushallintoa. Toimeksiantajaa kutsutaan tästä eteenpäin tässä työssä nimellä tilitoimisto X.

Tutkimuksen tavoite on saada ymmärrystä tilitoimisto X:n asiakkaiden suhtautumisesta digitaaliseen taloushallintoon ja tilitoimiston X:n digitalisoitumiseen. Tutkimuksella haluttiin hankkia tietoa digitalisaation hyödyistä tilitoimiston X:n asiakkaille ja syistä miksi kaikki ei ole halunneet siirtyä digitaaliseen taloushallintoon. Tutkimuksen avulla tilitoimisto X voi pyrkiä kehittämään palveluitaan ja toimintatapojaan asiakkaita paremmin hyödyttäväksi. Asiakkaiden mielipiteiden pohjalta voidaan pyrkiä saamaan uusia asiakkaita kertomalla enemmän digitaalisen taloushallinnon hyödyistä yrittäjille. Kommunikaatio voi siis parantua, kun saadaan tietää asiakkaiden suhtautumisesta digitaaliseen taloushallintoon.

1.1 Aiemmat opinnäytetyöt

Digitaalisesta taloushallinnosta on tehty useita tutkimuksia, ja aihe on ajankohtainen. Kerola (2021) käsittelee opinnäytetyössään tilitoimiston kohtaamaa vastarintaa. Vanhasta luopuminen ja uuden opettelu on aiheuttanut vastustusta tilitoimiston asiakkaisissa. Asiakkaat eivät ole halunneet poistua tutusta ja turvallisesta perinteisestä kirjanpidosta. Tutkimuksessa saatiin selville, että syyt vastustukseen ovat olleet moninaisia, mutta yleisesti tasapainon järkkäminen aiheuttaa vastustusta. Asiakkaiden suurimmat syyt muutoksen vastustamiseen ovat olleet osaamisen, ymmärtämisen ja ajan puute. Sähköiseen taloushallintoon siirtymistä on edesauttanut tilitoimiston tekemä ohjelmiston vaihtaminen.

Kilpijoki (2020) on opinnäytetyössään tutkinut, miten uudet robotiikkaohjelmat voivat automaation myötä parantaa asiakassuhdetta. Tutkimuksesta on saatu ilmi, miten asiakassuhde muuttuu, kun kirjanpitäjällä jää aikaa yrityksen neuvomiseen. Tilitoimistot voivat siten luoda lisäarvoa asiakkailleensa, ja kirjanpitäjän työkuva on muuttumassa kirjanpidon talentamisesta taloushallinnon asiantuntijatyöhön. Rutiinistyön todettiin olevan melko teho- tonta ja tekoälyn avulla työstä saadaan konsultoivampaa. Vapautuneen ajan myötä voidaan alkaa neuvomaan asiakasta liiketoiminnan kehittämisessä.

1.2 Työn rakenne

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja tutkimusosioista. Teoriaosuus on jaettu kahteen eri osuuteen. Toisessa käsitellään digitalisaatiota, ja toisessa digitaalista taloushallintoa. Digitalisaatio osiossa käsitellään digitalisaatiota yleisenä käsitteenä ja pureudutaan sen

vaikutuksiin yhteiskunnan eri tasoilla. Teoriaosuudessa määritellään sähköinen ja digitaalinen taloushallinto, ja niiden erot. Työssä keskitytään täysin sähköiseen eli digitaaliseen taloushallintoon, ja sen automaation tuomiin hyötyihin etenkin tilitoimisto X:n asiakkaan kannalta. Lopuksi käydään läpi myös syitä miksi yrittäjät eivät halua ottaa käyttöön digitaalista taloushallintoa. Tutkimusosiossa käyn läpi tutkimusmenetelmää, aineiston keruumenetelmää ja aineiston analyysiä. Lopuksi käyn läpi tulokset, joita sain, ja teen yhteenvedon koko tutkimuksesta.

1.3 Toimeksiantaja

Tilitoimisto X on konserniyritys, joka tarjoaa talous-, palkka- ja henkilöstöhallinnon palveluita yritysasiakkailleen. Opinnäytetyön toimeksianto on saatu yrityksen tilitoimisto X:ltä, joka tarjoaa kirjanpito, taloushallinto- ja neuvontapalvelua. Toimeksiantaja on pohjoismaissa toimiva kasvava konserni.

2 Digitalisaatio

Digitaalisuus on tiedoston käsittelyä, varastointia, siirtämistä, ja esittämistä sähköisessä muodossa (Lahti & Salminen, 2014, s. 19). Digitaalinen tieto liikkuu eri ohjelmistoissa sähköisesti. Digitaalinen tieto pystyy liikkumaan huomattavasti nopeammin, kuin fyysisessä muodossa oleva tiedosto. Älykkäät digitaaliset ohjelmistot kykenevät tekemään aineistoista havaintoja suurella nopeudella ja pystyvät hoitamaan tehokkaasti työt, jotka veisivät ihmiseltä päiväkausia (Aho, 2019, s. 18).

Digitalisaatiota ajaa eteenpäin digitalisoituminen (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 22). Digitalisoituminen on asioiden, esineiden ja prosessien muuttumista digitaaliseen muotoon osittain tai kokonaan. Digitalisaatiolle ei ole tarkkaa määritelmää, ja sitä yleensä selitetään esimerkkien avulla. Esimerkkejä digitalisoitumisesta ovat cd-levyjen muuttuminen suoratoistopalveluiksi, fyysisten valokuvien muuttuminen digikuviksi, ja kirjojen muuttuminen e-kirjoiksi. Liiketoimintaprosessitkin digitalisoituvat, esimerkiksi asuntolainahakemus voidaan paperisen lomakkeen sijasta tehdä pankin sähköisessä verkkopalvelussa, ja hakemuksen käsittely voi tapahtua digitalisoinnin avulla sähköisesti, ja jopa automaattisesti.

Ilmarisen ja Koskelan (2015, s. 23) mukaan pelkkä digitalisoituminen ei riitä siihen, että digitalisaatiota syntyy. Digitalisoitumisen muuttaessa ihmisten käyttäytymistä, dynamiikkaa markkinoilla ja yritysten ydintoimintatapoja aletaan puhua digitalisaatiosta. Teknologian mahdollistamat tavat toimia aiheuttavat digitalisoitumista, ja siten digitalisaatiota. Hämäläinen ym. (2016, s. 21) kertovat digitalisaation tarkoittavan sitä, kun toimintaympäristö on muuttunut kokonaan digitaaliseksi. Digitalisaatiolla viitataan innovaatioihin, asiakaslähtöisyyteen ja digitaalitekniikan käyttöön uusissa tehtävissä. Yrityksen näkökulmasta digitalisaatio tuo täysin uuden tavan toteuttaa liiketoimintaa.

Digitalisaatio tuo yrityksille teknologioita, jotka uusivat niiden liiketoimintamalleja (Työ- ja elin-keinoministeriö, i.a.-a). Teknologiat, jotka mahdollistavat liiketoiminnan kehittymistä ovat esimerkiksi työn automatisointi, robotiikka, koneoppiminen, tekoäly ja analysointi suurista tietoaaineistoista. Henkilöstöltä vaaditaan kykyä oppia uusia työskentelytapoja ja taitoja. Yrityksiltä vaaditaan valmiuksia muuttaa toimintaansa, jotta digitalisaatiosta saadaan hyöty irti. Organisaatiot pyrkivät muuttamaan toimintaansa myös turvatakseen oman

toiminnan ulkoisten muutosten edessä, ja parantaakseen kilpailukykyään (Työterveyslaitos, i.a.-b).

Digitaalisuus mahdollistaa yritysten liiketoiminnan tekemisen halvemmalla, nopeammin ja paremmin (Ruokonen, 2016, s. 10). Digitalisaation avulla yritys voi parantaa toimintansa laatua, lisätä kasvua, poistaa turhia kuluja ja vaikuttaa asiakaskokemuksiin (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 31–32). Kustannusten alentuminen tai niiden hillitseminen on usein varmin hyöty digitalisoitumisesta. Digitalisaatio tehostaa toimintaa, lisää kannattavuutta ja kilpailukykyä. Toiminnan tehostuminen tulee digitalisoitumisen myötä esimerkiksi automaatiosta, itsepalvelusta, ja paperien käsittelyn vähentymisestä.

Moni yritys käyttää digitaalista liiketoimintaa tukemaan, täydentämään ja korvaamaan ns. ”fyysisiä” liiketoimintoja (Ruokonen, 2016 s. 7–9). Tulevaisuudessa kuitenkin digitaaliset palvelut tulevat todennäköisesti tukemisen lisäksi korvaamaan ja eliminoimaan yrityksen prosesseja. On myös mahdollista että, kokonaisia toimialoja katoaa ja suuriakin yrityksiä häviää markkinoilta. Suomessa julkaistu tutkimustieto kertoo, että digitalisaatio uhkaa kadotta jopa kolmanneksen työpaikoista 10-20 vuoden sisällä. Vaikutukset näkyvät eniten vähäpalkkaisilla aloilla, joissa pärjää vähäisellä koulutuksella.

Lindgren ym. (2019, s. 19–20) tuovat esille, että teknologisen kehityksen tuomat mahdollisuudet eivät auta kaikkia ihmisiä innostumaan muutoksesta. Yhteiskunnassamme työllä on suuri merkitys siinä, kuinka arvokkaiksi tunnemme itsemme. Palkkatyön perinteinen asema elämän arvottajana on sortumassa. Monen työt automatisoidaan, ja ajatus työntööstä muuttuu. Radikaalit yhteiskunnalliset muutokset saavat usein ihmiset epävarmoiksi, ja haluamaan vanhan takaisin. Takaisinpaluuta ei voi kuitenkaan tehdä. Teknologista kehitystä ajaa niin moni taho, että sitä ei voi pysäyttää.

2.1 Digitalisaation eri tasot

Digitalisaatiota voidaan tarkastella eri tasoilla (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 23). Jaottelu mikro- ja makrotasoihin auttaa hahmottamaan digitalisaation aiheuttamia muutoksia. Makrotasolla digitalisoituminen on ihmisten käyttäytymismallien, markkinoiden dynamiikan, yhteiskunnan ja talouden rakenteiden muuttumista. Mikrotasolla tarkastellaan

digitalisoitumisen vaikutusta esimerkiksi yrityksen tai muun yksittäisen toimijan strategian, tuotteiden, palveluiden yms. toiminnan muutokseen. Mikro- ja makrotaso ovat yhteyksissä toisiinsa, kuten kuviossa 1. esitetään.



Kuvio 1. Digitalisaation eri tasot (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 23).

Kuvio 1. havainnollistaa, miten yrityksen toimet vaikuttavat markkinoiden dynamiikkaan, ja yhteiskunta vaikuttaa esimerkiksi sääntelyllään markkinoiden digitalisaatioon. Yksittäiset yritykset toimivat omilla markkinoillaan, ja saavat painetta digitalisaatiosta ajankohdasta ja markkinatilanteesta riippuen, mikä muokkaa niiden toimintaa.

2.2 Digitalisaation kehittäminen Suomessa

Suomi on lähes aina digitalisaatiokehityksen kärkimaita kansainvälisissä vertailuissa (Työ- ja elinkeinoministeriö, i.a.-b.) Suomella ei kuitenkaan ole varaa tyytyä tilanteeseen vaan katsoa tulevaisuuteen. Digitalisaatio- ja tekoälykehitystä tutkailevat tietävät niiden nopean kehityksen. Nyt on käynnissä neljäs teollinen vallankumous, jossa uudet teknologiat muuttavat käsityksemme arvonluonnista datapohjaiseksi. Tällä hetkellä on käynnissä myös siirtymä kohti kestäväää planeettamme sietokyvyn huomioivaa toimintaa. Suomella on tavoitteena olla sekä teollisen vallankumouksen sekä vihreän siirtymän voittajia vuoteen 2030 mennessä. Tavoite vaatii panostuksia tutkimus- ja kehitystoimintaan, innovaatioita ja investointeja, sekä kannustaa yrityksiä teknologiseen ja

digitaaliseen edelläkävijyyteen. Suomi on jäljessä teollisessa tuottavuudessa ja teknologioiden hyödyntämisessä verrattuna verrokkimaihin.

Suomen kestävä kasvun ohjelmalla vahvistetaan digitalisaatiota ja datataloutta tuottavuuden ja kustannustehokkuuden parantamiseksi niin julkisissa kuin yksityisissä palveluissa (Valtiovarainministeriö, i.a.). Tavoitteena ohjelmalla on nostaa Suomi kärkimaaksi digitaalisen yhteiskunnan datavetoisten palveluiden tuottajana. Ohjelmalla vahvistetaan digisiirtymää vauhdittamalla digi-, teknologia- ja datainvestointeja. Digitalisaatio hankkeita on muun muassa huippunopeat nettiyhteydet, investointeja kyber- ja tietoturvasuuteen ja teknologioihin kuten tekoälyyn.

2.3 Digitaalisen murroksen vaikutus yhteiskuntaan

Digitaalinen murros on tapahtunut uuden kehittyneen tietotekniikan ja teknologian myötä (Hämäläinen ym., 2016, s. 21). Kehittynyttä teknologiaa on saatu käyttöön uusille elämäntilanteille. Murros, joka on tapahtunut niin liiketoiminnassa, kuin datan merkityksessä ovat osa suurempaa muutosta, joka koskee koko elämäämme (Lindgren ym., 2019, s. 19). Murroksessa ovat kaikki järjestelmät ja tavat, joiden mukaan toimimme. Digitalisaatio rikkoo totuttuja tapoja ja roolijakoja, joilla asiat ovat ennen hoituneet. Esimerkiksi perinteinen paikallislehti ei enää määritä keskustelunaiheitamme, vaan tekee juttuja ihmisten puheenaiheista sosiaalisessa mediassa. Digitalisaatio ei siis pelkästään muuta liiketoiminta-aloja, vaan myös elämistemme ehtoja (mts. 15).

Ajattelu- ja toimintatapamme ovat muuttuneet digitalisaation myötä (Hämäläinen ym., 2016, s. 23–24). Digitalisaatio on muuttanut tavat tallentaa, järjestää, hakea ja hyödyntää tietoa. Verkkosivut ja sosiaalinen media on muuttanut tiedon ja uutisten lukemista paperisesta sanomalehdestä digitaalisiin kanaviin. Sähköisiä portaaleja on tullut myös muille palveluille ja elämäntilanteille. Esimerkiksi matkatoimistojen toimipaikat ovat muuttuneet verkkosivuihin, joissa asiakas voi vertailla vaihtoehtoja. Nykyään ei siis enää tarvitse fyysisesti tarvitse liikkua paikan päälle neuvottelemaan. Nykyaikaiset järjestelmät mahdollistavat tiedon vaihdon etäyhteydellä.

Hämäläinen ym. (s. 15) kertovat digimurroksen tuoneen perinteisten fyysisten kohtaamisten rinnalle digitaaliset alustat ja demokratisoineen viestinnän antamalla kuluttajille, yritysten asiakkaille ja henkilöstölle mahdollisuuden osallistua yritysten toimintaan eri kanavissa. Digitaalinen alusta on virtuaalisessa maailmassa oleva paikka, jossa ihmiset voivat olla kanssakäymisessä ja vaihtaa tuotteita, tai palveluita (Työterveyslaitos, i.a.-a). Alustataloudessa digitaaliset alustat tarjoavat mahdollisuuden käyttäjille tuoda omaa osaamistaan muiden käyttöön. Suuria digitaalisia alustoja ovat esimerkiksi Googlen hakukone, YouTube ja Facebook. Nämä digitaaliset jättialustat antavat mahdollisuuden rakentaa monenlaista toimintaa myös yrityksille. Alustataloudessa myös suuret yritykset voivat toimia vähällä määrällä omia fyysisiä resursseja (TEM, i.a.-a).

Digitalisaation ajatuksena on ollut saada lisäarvoa vuorovaikutuksesta ohjelmistojen ja fyysisten tietokoneiden välillä (Lindgren ym., 2019, s. 15–16). Fyysiset rajoitteet ovat vähentyneet, ja markkinoille pääsee helpommin. Tämä on muuttanut talousrakenteita, jotka pohjautuvat kansallisvaltioihin. Hämäläisen ym. (2016, s. 21–22) mielestä digitaalista murrosta voidaan verrata teolliseen vallankumoukseen. Murros on globaali yhteiskuntaan ja talouteen vaikuttava kehitys, joka vaikuttaa yritysten strategiaan. Teollistumisen myötä kyettiin hyödyntämään energiaa ja teknologiaa tuotteiden valmistusprosessissa. Käsiyöt pystyttiin koneellistamaan, jonka myötä tuotteiden valmistus tapahtui nopeammin ja tehokkaammin. Digitalisaatio taas vaikuttaa kykyyn käsitellä ja jakaa tietoa vaivattomasti ja nopeasti.

2.4 Liiketoiminnan digitalisaatio

Lindgren ym. (2019, s. 16) toteavat, että digitalisaatio liitetään usein liiketoimintaan. Se onkin muuttanut liiketoimintaa syvästi. Digitalisaatio murtaa toimialoja ja vaikuttaa kuluttajan arkeen tuomalla entistä viihdyttävämpiä tuotteita ja palveluita. Aluksi digitalisaatiota käytettiin kustannusten vähentämiseen, jonka jälkeen tuli kaupankäynnin nettilaajennukset. Nykyään digitalisaatioon nojataan koko liiketoiminta, ja yritysten menestyksen takana on yhä suuremmassa määrin data. Yritys menestyy, jos se onnistuu tekemään bisnestä ihmisten käyttäytymisestä kerätystä datasta. Data-analytiikka oli käytössä 41%:lla yrityksistä vuonna 2023 (Tilastokeskus, 2023).

Hämäläisen ym. (2016, s. 13) mukaan kehittyvä teknologia ja digitaalisuus aiheuttaa turbulenssia useissa toimialoissa. Eri toimialojen yritysten toimintaympäristöt muuttuvat, liiketoimintamalleista on tullut monimuotoisempia, uusien yritysten toiminta voi kasvaa todella nopeasti ja yritysten toiminnan elinkaari on lyhentynyt useilla toimialoilla. Nopeasti muuttuva liiketoimintaympäristö haastaa yritysten strategista ajattelua. Strategisia päätöksiä yrityksen tavoitteisiin pääsemiseksi tulee tehdä nopeasti ja rohkeasti ympäristössä, joka on monimutkaisempi kuin aikaisemmin. Strategiset päätökset voivat aiheuttaa jopa yrityksen muuttumista kokonaan uudentlaiseksi.

Ruokonen (2016 s. 7–8) painottaa viimeisen parinkymmenen vuoden olleen mullistavia teknologisen kehityksen suhteen. Mullistuksen myötä yritysten toiminnan menestys pohjautuu enemmän tietoon, osaamiseen ja näkemyksiin, kun aikaisemmin on panostettu pääomaan, laitteisiin ja henkilöstömäärään. Muutos on vaikuttanut eri toimialoihin, ja yritysten on tärkeää ottaa kehitys askeleita digitaalisessa liiketoimintaympäristössä kilpailijoita nopeammin. Erityisesti yritykset, jotka tarjoavat tuotteita ja palveluita toisille yrityksille on lähes välttämätöntä alkaa tarjoamaan esimerkiksi verkon kautta tietoa tuotteista ja palveluistaan, tarjota väyliä verkon kautta ostamiseen asiakkailleen, korvata manuaalisia työvaiheita digitaalisia työkaluja hyväksikäyttäen ja hankkia näkyvyyttä somessa.

Hämäläinen ym. (2016, s. 22–23) painottaa, että yritysten menestyminen tulevaisuudessa pohjautuu tehokkaaseen vuorovaikutukseen yhteistyötahojen, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa ohjelmistojen avulla. Ilmarisen ja Koskelan (2015, s 177) mukaan digitalisaatio vaikuttaa yritysten tapaan olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Asiakkaan kanssa tulee vähemmän kontakteja kasvokkain. Tunneside voi kärsiä digitaalisessa asiakassuhteessa verrattuna fyysisiin tapaamisiin. Toisaalta yrityksille tulee uusia keinoja olla osa asiakkaan elämää, kun mobiililaitteiden sovellukset, ja palvelut kulkevat aina mukana. Digitaalisuus tuottaa informaatiota asiakkaiden toiminnasta ja tarpeesta, mikä parantaa yritysten asiakasymmärrystä.

Ilmarinen ja Koskela (2015, s. 176–178) toteavat, että yritykset ovat joutuneet muuttamaan toimintaansa asiakkaiden toiveiden ja odotusten pohjalta. Muutokseen takana on asiakkaiden vallan lisääntyminen. Yrityksen asiakkailla on nykyään paljon enemmän informaatiota käytettävissään. Asiakkaat pystyvät vertailemaan palveluntarjoajia helposti. Arviot ja

kokemukset yrityksen palveluista kulkevat myös nopeasti. Vaihtoehtojen määrä on myös vaikuttanut asiakaskäyttämiseen. Yritysten tulee olla houkuttelevampia kuin kilpailijat. Digitaalisen ajan asiakassuhteet syvenevät kun, ne rakentuvat asiakkaan kokonaisvaltaisen ymmärtämisen varaan. Siinä on kysymys asiakaslähtöisyydestä. Asiakas voi käydä vuoropuhelua, jonka he kokevat merkitykselliseksi. Avoimuus ja mutkattomuus on osa digitaalista asiakassuhdetta.

3 Taloushallinto

Digitalisaatio ja robotiikka ovat muutosta aiheuttava ilmiö väistämättä myös taloushallinnossa (Ainasvuori, 2018). Taloushallinnon toimintamallit ovat muutoksessa. Sähköistyminen on ollut jo pitkään mukana taloushallinnossa ja luonut pohjan alan toimintamallien isommalle muutokselle. Työtehtäviä katoaa ja vanhojen työtehtävien tilalle tulee uusia, kun robotit hoitavat niille sopivat tehtävät.

Taloushallinto on järjestelmä, jolla yritys seuraa omia taloudellisia tapahtumia, ja raportoi taloudellisen tilanteen sidosryhmille (Lahti & Salminen, 2014, s. 16). Taloushallinto voidaan sidosryhmien mukaan jakaa kahteen eri ryhmään, joille tuotetaan informaatiota. Ulkoinen laskentatoimi jakaa informaatiota organisaation ulkopuolella oleville sidosryhmille, kuten viranomaisille, omistajille, työntekijöille, asiakkaille ja toimittajille. Sisäinen laskentatoimi antaa informaatiota organisaation johdon tarpeisiin.

Taloushallinto on yrityksen toiminnassa keskeisessä roolissa (Varanka ym., 2017, s. 15–16). Strategisella tasolla voi ajatella taloushallinnon olevan liiketoimintaprosessi tai tukitoiminto. Taloushallinnon kokonaisuutta käsitellään usein osaprosessein, kuten kuviossa 2 on esitetty.



Kuvio 2. Taloushallinnon prosessit. (Varanka ym., 2017, s. 16).

Kuviosta voidaan havaita, että kirjanpidolla on keskeinen rooli taloushallinnossa. Pääkirjanpito saa tietonsa osakirjanpidoista, jonka jälkeen se kokoaa tiedoista tapahtumat, täsmäyttää ne ja tekee niistä raportointia. Raportointiprosessissa k

ootaan muista prosesseista tietoa. Tapahtumat arkistoidaan kaikista osaprosesseista. Nykyään kaikki arkistointi voi tapahtua sähköisesti.

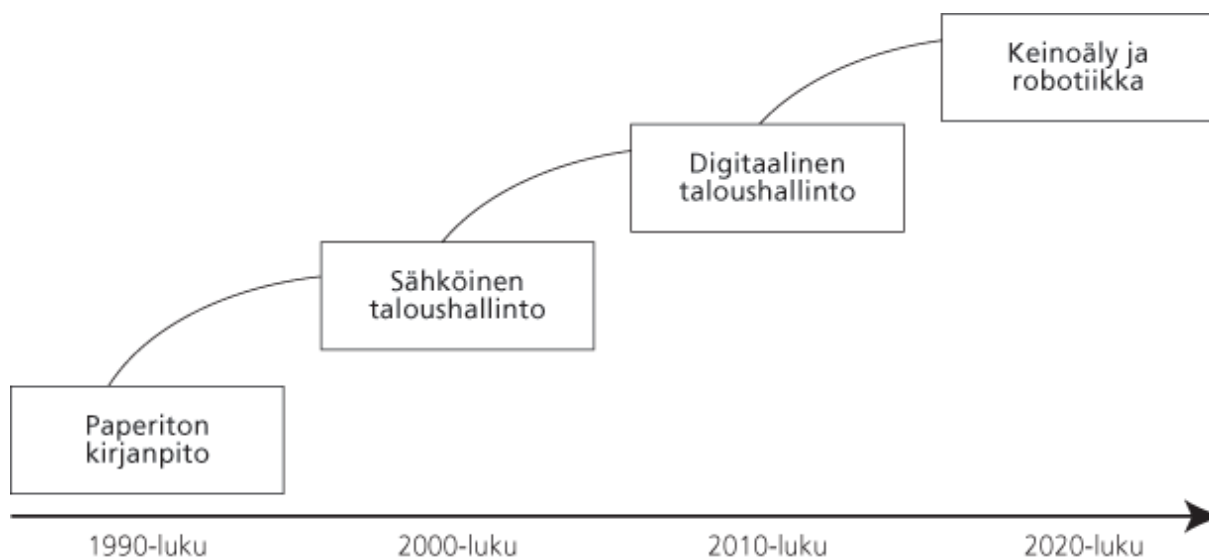
3.1 Digitaalinen ja sähköinen taloushallinto

Digitaalinen ja sähköinen taloushallinto mielletään yleensä samana, mutta niiden määritelmässä on eroja (Lahti & Salminen, 2014, s. 15). Taloushallinnon sähköistyminen on taloushallinnon tehostamista erilaisia sähköisiä palveluja hyödyntämällä (mts. 26). Sähköinen taloushallinto on askel kohti digitaalista taloushallintoa. Sovellusohjelmien myötä yritysten taloushallinto on alkanut hiljattain sähköistyä ja toimintatavat kehittyä (Eklund & Hakonen, 2020, s. 8). Suuri osa laskuista liikkuu jo sähköisessä muodossa yritysten välillä. Kehityksen myötä taloushallintojärjestelmät käsittelevät laskut osittain tai kokonaan digitaalisessa muodossa. Viranomaisraportointi voidaan myös tehdä suoraan sähköisesti.

Taloushallinnon kaiken tiedonkäsittelyn tekemistä digitaalisessa muodossa kutsutaan digitaaliseksi taloushallinnoksi (Lahti & Salminen, 2014, s. 24–25). Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan myös automatisaatiota. Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki tapahtumat kirjanpidossa tehdään mahdollisimman automaattisesti. Digitaalinen taloushallinto pitää sisällään toimintaketjuja, joissa tavoitteena on automaation avulla poistaa turhat työvaiheet digitaalisen materiaalin käsittelystä.

Paperisen laskun muuttaminen sähköiseksi ei ole digitaalista taloushallintoa, vaan se määritellään sähköiseksi taloushallinnoksi (Lahti & Salminen, 2014, s. 26–27). Paperiton kirjanpito on käytännössä lakisääteisten kirjanpitotositteiden esittämistä sähköisessä muodossa. Digitaalinen taloushallinto on paperitonta, mutta paperiton kirjanpito kuitenkin saavutetaan myös hitaalla, ja manuaalisella tavalla, jossa kaikki kirjanpitomateriaali muutetaan jälkikäteen sähköiseksi. Paperiton kirjanpito termiä on käytetty sähköistymisen yleistyessä 1990-

luvun lopussa ja 2000-luvun alussa. Kuviossa 3 esitetään taloushallinnon sähköistymistä vuosikymmenittäin.



Kuvio 3. Taloushallinnon sähköistyminen (Lahti & Salminen s. 27).

Kuviosta voidaan nähdä, että paperi on vähentynyt 90-luvulla, ja 2000-luvulla on sähköistymisen myötä alettu puhua sähköisestä taloushallinnosta, joka on ollut ensiaskel 2010-luvun kokonaisvaltaisesti digitaaliselle taloushallinnolle. Keinoäly ja robotiikka tekee tuloaan 2020-luvulla.

Nykyaikana on teknologiaa, jolla voidaan automatisoida kirjanpityö lähes kokonaan (Aho, 2019, s. 17–18). Tilitoimistoissa ei täysin automaattista kirjanpitoa ole vielä nähty suurissa määrin, johtuen alan pirstaleisuudesta, ja pienistä asiakkuuksista. Automaatio tulee tekemään lopullisen läpimurron, kun tositteiden informaatio on täysin digitaalisessa muodossa, tositteet syntyvät ja liikkuvat digitaalisesti, keskeiset standardit koskien kirjanpitoa ja tositteita on käytössä, ohjelmissa on asiakaskohtaiset säännöt, ja lainsäädäntö on ohjelmoitu ohjelmiin sääntöjen muotoon.

3.1.1 Digitaalisen taloushallinnon hyödyt

Tietovirrat ovat jo suurelta osin organisaatioiden ja järjestelmien välillä digitaalisessa muodossa (Lahti & Salminen, 2014, s. 27–28). Taloushallinnon prosesseja voidaan tällöin automatisoida transaktioista saatavan datan avulla sääntöihin ja validointeihin perustuen.

Järjestelmät voivat tehdä työt automaattisesti ilman henkilöresursseja, joita aiemmin tarvittiin. Taloushallinto tehostuu, ja ihmisten tulee luoda säännökset, ja käsitellä tapahtumat, joita automatisaatio ei vielä kykene. Myös raportointia voidaan automatisoida sekä sisäisessä että ulkoisessa raportoinnissa.

Yritys säästää kustannuksissa sähköistymisen avulla (Eklund & Hakonen, 2020, s. 8–9). Monet yritykset perivät lisää paperilaskuista. Yritykset voivat laskuttaa ja vastaanottaa laskuja sähköisesti käyttämällä taloushallinto-ohjelmistoja. Verkkolaskutus on laskuttajalle turvallista ja nopeaa. Paperikulut vähenevät, työvaiheita karsiutuu pois ja arkistoinnista tulee helpompaa. Laskutus ja reskontranhoito ja muut rutiinityöt automatisoituu. Verkkolaskun vastaanottajan työ automatisoituu, kun laskutietoja ei syötetä manuaalisesti ostoreskonttaan, laskun käsittely- ja tallennusvaiheessa ei tapahdu virheitä niin helposti, laskuja on nopeampaa tarkastaa ja hyväksyä automatiikan myötä, kirjanpitoon saa tiliöintiehdotukset ja arkistointi on helpompaa. Ihmiset ohjelmoivat tekoälyn, ja valvovat niiden tekemän työn, ja tarvittaessa korjaavat virheet.

Tilitoimiston asiakkaan ollessa mukana kirjanpito-prosessissa materiaalia syntyy tasaisesti, työkuorma tasoittuu ja asiakas saa ajankohtaisen talousdatan tietoonsa (Kalliovaara & Lyytikäinen, 2021). Kirjanpidon perustuessa automaatioon asiakas saa saatavista reaaliaikaisen näkymän ohjelmistoon ilman, että niitä tarvitsee kysyä kirjanpitäjältä. Rutiinit ja hyötyihin nähden paljon aikaa vievät työt automatisoituvat ohjelmistojen avulla (mt.). Rutiinien automatisointi jättää kirjanpitäjälle aikaa asiakkaan auttamiseen talouslukujen ymmärtämisessä ja liiketoiminnan tuottavuuden ja kannattavuuden parantamisessa. Asiakkaan tuntemisen tarve kasvaa taloushallinnon ammattilaisella automaation myötä (Lohtander, 2024, s. 56).

3.1.2 Digitaalisen taloushallinnon teknologiat

Ohjelmistorobotiikka automatisoi toimenpiteitä, jotka joudutaan tekemään manuaalisesti tietokoneelle (Haapavuori, 2020). Ohjelmistorobotiikka tekee prosessit matkimalla ihmistä, joten kaikki ihmisten suorittamat toimenpiteet voidaan suorittaa ohjelmistorobotin avulla ilman ohjelmistossa olevaa automatisointitoimintoa. Robotti ja ihminen kuitenkin haluavat luettavan tiedon olevan ohjelmistoissa eri tavalla esillä. Ihminen haluaa informaation

olevan visuaalisesti miellyttävää lukea, kun taas robotille sen tulee olla yksiselitteistä ja vakio-
muotoista tietoa. Ohjelmistorobotti tekee päätökset sille ennalta annettujen ohjeiden
mukaan. Se ei pysty toimimaan itsenäisesti ilman sille annettuja ohjeita.

Taloushallinnon prosessien automatisoituminen tuo mukanaan muutoksia (Lohtander,
2024, s. 54–55). Parhaimmillaan sillä säästetään sekä aikaa ja rahaa. Automaatio tuo mu-
kanaan kuitenkin mahdollisesti sudenkuoppia, jotka vievät pohjan automaation hyödyiltä,
jos niitä ei huomioida. Ensiksi taloushallinnon informaation tulee olla digitaalisessa muo-
dossa, jotta automaatiota voidaan hyödyntää. Varsinkin ostolaskujen käsittely voidaan au-
tomatisoida standardimuotoisilla verkkolaskuilla. Taloushallintojärjestelmissä on automa-
tiikkaa, joita voidaan hyödyntää ostolaskujen käsittelyssä. Tiedon oikeellisuus ja vakio-
muotoisuus on tärkeää. Automaatio ei voi muuttaa väärää tietoa oikeaksi.

Automaatiota on vaikea toteuttaa, jos taloushallinnon prosessit toimivat huonosti (Lohtan-
der, 2024, s. 55–56). Taloushallintoprosessien tulee toimia lähellä liiketoimintaprosesseja,
että ne saadaan palvelemaan yritystoimintaa tehokkaasti. Automaatioon tulee myös luot-
taa, jotta siitä saadaan hyöty irti. Luottamus kasvaa, kun ymmärretään mitä automaatio te-
kee. Automaatiosta on olemassa erilaisia variaatioita. Sääntöpohjainen ns. perinteinen au-
tomaatio perustuu erilaisiin sääntöihin, jota automaatio noudattaa. Robotiikka pohjautuu
myös sille annettuihin sääntöihin ja ohjeisiin. Tietomallit ja tekoäly sen sijaan voivat tehdä
päätöksiä suurten tietomassojen pohjalta erilaisin periaattein, eikä päätösten perusteita voi
niin selkeästi osoittaa.

Merkittävä osa kirjanpidon tositteiden, tiliotekäsittelyn, ja verovelvoitteiden käsittelystä voi-
daan automatisoida nykyaikaisilla taloushallinto-ohjelmistoilla (Kalliovaara & Lyytikäinen,
2021). Automaation tarkoitus on auttaa siten, että asioita joudutaan tekemään vain kerran.
Esimerkiksi yrittäjän luodessa ja hyväksyessä myyntilaskun automatiikka tekee alv-käsitte-
lyn sekä kirjanpitoon kirjaamisen sille annettujen sääntöjen mukaisesti. Asiakkaan maksu-
suorituksen jälkeen suoritus kirjautuu automaattisesti reskontraan sekä kirjanpitoon. Nyky-
ään osa järjestelmistä pystyy tiliöimään tiliotteen rivit automaattisesti ja virheettömästi, sillä
järjestelmä vaatii, että tiliote täsmää. Kirjanpitäjän tehtäväksi jää pelkkä poikkeamien seu-
ranta.

3.1.3 Digitaalisen taloushallinnon vastustaminen

Kalliovaara ja Lyytikäinen (2021) pohtivat miksi paperinen kirjanpito joillain yrityksillä ei vaihdu sähköiseen. Taloushallinnossa tehdään edelleen paljon käsityötä. Ohjelmistojen selkeät hyödytkään eivät ole saaneet kaikkia ottamaan niitä taloushallintonsa avuksi. Esimerkiksi oletustiliöinnit toimittajakohtaisesti on toiminut ohjelmistoissa jo yli 15 vuotta. Ostolaskuautomaatio on kehittynyt jo pitkälle, mutta silti harvassa on yritykset, jotka hyödynävät sitä täysimääräisesti. Verkkolaskutuksesta määrätään jopa laissa, mutta silti on yrityksiä, jotka eivät ota niitä käyttöön.

Kalliovaaran ja Lyytikäisen (2021) mukaan syynä sähköisen taloushallinnon vastustamiseen ovat esimerkiksi pelko uuden opettelusta ja tyytyminen helppoon ja turvalliseen nykytilanteeseen. Toinen on pelko kontrollin menettämisestä. Ohjelmistojen ei uskota pystyvän hoitamaan rutiineja ihmisiä tarkemmin. Myös pankkipalveluiden palvelumaksujen hinta voi estää varsinkin pienissä yrityksissä siirtymistä sähköiseen taloushallintoon. Palvelumaksut voivat olla jopa taloushallinto-ohjelmistojen hintoja korkeampia.

Räsäsen (2024) mukaan sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon liittyy paljon epäröintiä yrittäjien keskuudessa. Artikkelissa tehdyn haastelun mukaan syitä on muun muassa:

- Kustannukset, joita sähköiseksi siirtymiseen liittyy voivat tuntua suurilta. Siirtyminen ei tunnu siksi järkevältä.
- Yritystoiminta voi olla niin pientä, että muutos tuntuu turhalta.
- Yrittäjän eläkeikä lähestyy. Vanhemmat yrittäjät eivät välttämättä koe teknologisia muutoksia helpoiksi.
- Pelko uuden opettelusta. Ei koeta, että osataan opetella uusi järjestelmä.
- Toiminnan muuttamiseen ei olla valmiita. Se tuntuu hankalalta, ja siihen ei löydy sopivaa hetkeä. Sähköistyminen tehdään vasta silloin kun on pakotettu siihen.

- Yrityksen kirjanpito ja alv-ilmoitus tehdään vuosittain kerralla. Yrittäjät kokevat sen hyödyttävän vain kuukausittain ilmoituksen tekeviä.
- Yrittäjät epäilevät sähköisestä taloushallinnosta saatavia hyötyjä. Koetaan ettei oma yritys sitä tarvitse.

3.2 Sähköistymisen eteneminen taloushallinnossa

Valtiokonttorin ja taloushallintoliiton tilitoimistoille tehdyssä digitalisaatiokyselyssä kävi ilmi, että vuonna 2022 54 % tilitoimistojen asiakkaista käytti yhteiskäyttöistä taloushallinto-ohjelmistoa ja 46 % oli paperi eli mappiasiakkaita (Fredman, 2022). Kyselyyn vastasi 99 tilitoimistoa. Fredman painottaa, että todellisuudessa mappiasiakkaita on todennäköisesti enemmän, koska kyselyyn vastasivat todennäköisemmin digitalisaation panostavat tilitoimistot. Kyselystä selvisi että, 67% tilitoimiston asiakkaiden ostolaskuista oli verkkolaskuja, ja 49 % asiakaskuntien kuiteista oli skannattuja, eli asiakas on skannannut paperikuitit ja lähettänyt ne sähköisesti tilitoimistolle.

Suomalaisten yritysten taloushallintoa on pyritty digitalisoimaan kansallisilla tavoitteilla (Valtiokonttori, 2021). Digitalisaatiolla pyritään sujuvampaan taloushallintoon yrityksissä. Osana Suomen kestäväen kasvun ohjelmaa pyritään reaaliaikatalouteen, jossa liiketoiminnan prosessit viedään digitaaliseen ja reaaliaikaiseen muotoon (valtiovarainministeriö, i.a.). Esimerkiksi kuitit ja laskut viedään yhtenäisesti koneluettavaan muotoon, ja niiden on tarkoitus löytyä yhdestä paikasta, mikä auttaa yritystä saamaan kokonaiskuvan taloudesta. Uudistus tekee reaaliaikaisesta verotuksesta mahdollista, ja poistaa veronpalautukset ja jäännösverot.

Suomen kestäväen kasvun ohjelmassa kulkeva reaaliaikataloushanke kulkee nimellä yrityksen digitalous (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2021). Yrityksen digitaloushanke edistää digitaalista taloushallintoa yrityksissä, ja luo edellytyksiä reaaliaikatalouteen. Hanke asetettiin työ- ja elinkeinoministeriön toimesta vuosille 2021–2024. Hallitus on sitoutunut hankkeeseen edistämään sen tavoitteita digitaalisesta ja reaaliaikaisesta taloudesta. Hankkeen visiona on 2030 mennessä pohjoismaiden kesken toimiva talouden ekosysteemi, jossa yritysten liiketapahtumat ja taloustiedot kulkevat sähköisesti, reaaliajassa, ja turvallisesti

(Yrityksen digitalous, i.a.). Kaikille yrityksille annetaan mahdollisuus tulla mukaan digitaaliseen ekosysteemiin. Hanke toimii pohjana jatkokehitykselle.

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimus toteutettiin haastatteluina. Haastattelu on perinteinen laadullinen aineistonhankintamenetelmä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006, 6). Tutkimukseen valittiin haastattelumenetelmä, koska kyselyihin vastataan prosentuaalisesti vähän, ja vastaukset voivat olla suppeita. Kyselytutkimuksesta otanta on isompi, mutta vastauksien suppeuden takia siitä ei saa välttämättä tarpeeksi irti. Laadullisessa tutkimuksessa, joka toteutetaan haastatteluna voi valita yritykset, ja kysellä lisäkysymyksiä vastausten pohjalta.

Kvalitatiivinen menetelmä auttaa pureutumaan paremmin yksittäisen henkilön mielipiteisiin. Hirsjärvi ja Hurme (2000, 2.4.1) kertoo kvalitatiivisen menetelmän pyrkivän tulkintaan ja näkökulman ymmärtämiseen. Haastatteluissa voidaan kysyä myös jatkokysymyksiä. Haastattelut suoritettiin puhelinhaastatteluina. Puhelimella on helpompi saada yrityksiä vastaamaan haastattelupyyntöön. Sähköpostit saatetaan jättää huomioimatta useammin. Puhelimella tavoittelu saattaa myös antaa paremman mahdollisuuden saada haastattelu, jos lähestyminen on oikea, ja haastattelun voi tehdä mahdollisesti heti.

4.2 Aineiston hankinta

Haastatteluihin valittiin erilaisissa tilanteissa sähköistymisen suhteen olevia asiakkaita yhdessä tilitoimisto X:n kanssa. Haastatteluihin valittiin vuosia digitaalista taloushallintoa käyttänyt yrittäjä, ja 2 perinteistä kirjanpitoa käyttävää. Perinteinen kirjanpito tarkoittaa tässä tutkimuksessa kirjanpitoa missä tuodaan kirjanpitoaineisto tilitoimistolle paperisena. Haastatteluissa pyritään saamaan vastaus teemoihin ennalta mietittyjen kysymysten pohjalta. Haastattelut toteutetaan puolistrukturoidusti, koska halutaan antaa vastaajalle mahdollisuus melko vapaasti ilmaista oma näkemys. Kaikille haastateltaville on mietittynä kysymykset, mutta kysymykset voivat vaihdella eri yritysten välillä. Kysymysten järjestys voi myös vaihdella. Kysymysten sanamuoto voi muuttua, ja tarkentavia kysymyksiä voidaan antaa. Haastateltavilta voidaan kysellä lisäkysymyksiä vastausten perusteella. Avoimelle keskustelulle on myös tilaa.

Haastattelu sopii moniin tutkimustarkoituksiin sen joustavuuden vuoksi (Hirsijärvi & Hurme 2000, 3.1). Haastattelussa ollaan suoraan yhteydessä haastateltavaan kielellisesti, mikä antaa tilaisuuden luoda haluama suunta tiedonhankinnalle haastattelutilanteessa. On myös mahdollista selvittää motiiveja vastausten takana. Haastatteluaiheiden järjestystä on mahdollista muuttaa.

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 3.1) mukaan muita syitä haastatteluun on esimerkiksi:

- Halu antaa tutkittavalle mahdollisuus tuoda esille näkökulmia mahdollisimman vapaasti.
- Tieto jo ennalta siitä, että tutkimuksen aiheesta saadaan monen suuntaisia vastauksia.
- Halutaan selventää ja syventää vastauksista saatavia tietoja. Voidaan kysyä lisäkysymyksiä ja perusteluja.

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 4.2.3) mukaan puolistrukturoitu haastattelu, jota kutsutaan myös teemahaastatteluksi, on menetelmä lomakehaastattelun, ja vapaan strukturoimattoman haastattelun väliltä, jossa jotain on ennalta päätetty mutta ei kaikkea. Teemahaastattelu-nimestä voi päätellä, että menetelmässä on oleellisinta mennä tiettyjen teemojen mukaan, eikä kysellä yksityiskohtaisia kysymyksiä tietyssä järjestyksessä. Menetelmä vapauttaa tutkijaa ja tuo haastateltavan ääntä kuuluviin. Teemahaastattelu on enemmän strukturoimaton kuin strukturoitu haastattelu. Teemahaastattelussa ei ole lomakehaastattelulle ominaista tarkkaa kysymysten muotoilua ja järjestystä. Joissain muissa puolistrukturoiduissa menetelmissä kysymykset ja niiden muotoilu ovat kaikille samat.

Tämän opinnäytetyön haastattelu kysymykset olivat hieman erilaiset digitaalista ja perinteistä kirjanpitoa käyttäville. Kaikille haastateltaville oli kysymyksiä samoista teemoista, mutta kysymykset oli muotoiltu yrityksen digitalisaatioasteen mukaan. Teemoina haastattelussa oli digitalisaatio, digitaalinen taloushallinto ja asiakassuhde. Kaikilta kysyttiin aluksi mielipidettä digitaaliseen murrokseen yhteiskunnassa. Sitten kysyttiin digitaalisesta taloushallinnosta. Yrityksiltä, joilla on digitaalinen taloushallinto, kysyttiin hyödyistä, joita digitaalinen taloushallinto on tuonut. Paperiasiakkailta kysyin mitä ajatuksia digitaaliseen taloushallintoon siirtyminen herättää, jos siihen on siirtymässä ja mitkä asiat ovat jarruttaneet

siihen siirtymistä. Lopuksi kysyttiin asiakassuhteesta kirjanpitäjään. Teemahaastattelu oli hyvä ratkaisu, koska haastattelua tehdessä ei tiedetty minkälainen yritys vastaa, mitä vastauksia saadaan tai mitä kysymyksiä tarkkaan ottaen kysytään, ja missä järjestyksessä.

4.3 Aineiston analysointi ja tulkinta

Haastattelujen valmistuttua niistä kerättyä aineistoa alettiin purkamaan ja analysoimaan. Analyysi voi alkaa haastattelututkimuksessa jo haastatteluvaiheessa (Tutkimushaastattelu 2000, 7.1). Haastattelussa voi havaita vastauksista toistuvuuksia ja jakautumista. Havaintojen perusteella voi tehdä tyypittelyä tai hahmottelua analyysimallista. Laadullisessa tutkimuksessa analyysitekniikat ovat moninaisia. Laadullisen tutkimuksen analyysityylit ovat harvoin standardoituja, eikä yhtä oikeaa tapaa ole. Tutkimusta tehdessä pystyi jo lajittelemaan haastatteluissa nousseita asioita tiettyihin teemoihin.

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 7.2) mukaan tallennettua aineistoa voidaan käsitellä periaatteessa kahdella tapaa, joko kirjoittamalla aineisto tekstiksi sanasta sanaan eli litteroida haastatteludialogista tai vain valikoiden esimerkiksi tietyistä teema-alueista tai pelkästään haastateltavan puheesta. Toinen tapa on tehdä päätelmiä suoraan tallennetusta aineistosta ilman aineiston kirjoittamista tekstiksi. Tutkimuksen aineisto litteroitiin aluksi kokonaisuudessaan, mutta tutkimukseen ei ollut tarpeellista laittaa kaikkea haastattelun aineistoa. Yleensä kaikkea materiaalia ei tarvitse tai edes pysty käyttämään (Tutkimushaastattelu 2000, 7)

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 7.5) mukaan konkreettisista analyysitavoista tärkeimpinä nousee esille muun muassa: teemoittelu ja alaryhmien analysointi. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 7.5.3) mukaan teemoittelussa tarkastellaan aineistosta esiin nousevia haastateltaville yhteisiä piirteitä. Piirteet voivat pohjautua teemahaastatteluun valittuihin teemoihin. Voikin odottaa, että lähtökohtateemat tulevat esille. Teemat, jotka nousevat analyysissä esille pohjautuvat tutkijan tulkintoihin tutkittavien kertomista asioista. Haastateltavat eivät todennäköisesti kerro asioita täysin samalla lailla, mutta tutkija voi laittaa ne samaan luokkaan.

Hirsjärvi ja Hurme (2000, 7.5.3) painottaa, että analyysissä ehkä olennaisinta on tarkastella siitä esiin nousevia asioita suhteessa toisiinsa. Alaryhmien analysoinnissa voi käyttää ääriyhmätarkastelua. Ääriyhmätarkastelussa muodostetaan toisilleen vastakkaiset ryhmät tietyn seikan tai seikkojen perusteella. Ääriyhmissä voidaan tarkastella muita tutkimuksen seikkoja. Ääriyhmätarkastelu on myös kontrastien tarkastelu. Tässä tutkimuksessa tutkittiin digitaalisen ja paperisen kirjanpidon asiakkaita ääriyhmissä. Ryhmän sisällä voi verrata keskenään yrityksiä, ja myös ryhmiä keskenään eli paperisia ja digitaalisia yrityksiä.

5 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksessa oli tarkoitus selvittää tilitoimisto X:n asiakkaiden suhtautumista tilitoimiston palveluiden digitalisoitumiseen. Tässä osiossa käydään läpi tutkimuksen tuloksia. Tulokset on jaettu kolmeen eri teemaan: suhtautuminen digitalisaatioon, suhtautuminen digitaaliseen taloushallintoon, ja digitalisaation vaikutus asiakassuhteeseen. Haastateltavia kutsutaan tutkimusosiossa nimillä yrittäjä 1, yrittäjä 2 ja yrittäjä 3.

Taulukko 1. Haastateltavat.

Yrittäjä 1	Digitaalinen taloushallinto ollut käytössä vuosia
Yrittäjä 2	Vaihtamassa digitaaliseen taloushallintoon
Yrittäjä 3	Ei ole vaihtamassa digitaaliseen taloushallintoon

5.1 Yrittäjien suhtautuminen digitalisaatioon

Tutkimuksesta selvisi, että tilitoimiston asiakkaat suhtautuvat eri tavoilla digitalisaatioon. Yrittäjä 3 kokee, että hänellä on vaikeuksia digitaalisten laitteiden kanssa, ja niiden käyttöön tarvitaan apua. Hän osaa käyttää joitain laitteita ja palveluita mutta ei kaikkia. Myös digitaalisten laitteiden liiallinen käyttö nousee esille. Yrittäjä 2 ei halua käyttää liikaa puhelinta, ja sen takia kännykän käyttöä yritystoiminnassa on haluttu vähentää. Hän ei haluaisi joka kuitista laittaa kuvaa kirjanpitäjälle.

Minä en oikein osaa moderneja hienouksia hallita. Osaan justiin televisiota ja puhelinta käyttää ja viestiä laittaa ja nettipankissa käydä.

Yrittäjä 1 pitää digitalisaatiota hyvänä asiana. Paperit vähänevät, kun asioita saadaan tietokoneelle ja digitaaliseksi. Paperi aiheuttaa stressiä ja ne koetaan turhana ja niistä yritetään päästä eroon. Paperin väheneminen selkeyttää ja helpottaa yritystoimintaa.

Kyllä se meidän pöydällämme kaikki on eteenpäin mitä saadaan koneelle, ja digitaaliseksi. Kaikki paperi on kauheaa eli ehdottomasti digitalisaatiota eteenpäin.

Haastattelujen perusteella voi todeta, että yrittäjien suhtautuminen digitalisaatioon ja digitaalisiin laitteisiin näkyy myös siinä, miten he suhtautuvat yrityksen taloushallinnon pyörittämiseen. Paperilla kirjanpitoa tekevät suhtautuvat hieman varauksella digitalisaatioon. He kokevat, että digitalisaatiossa on hyvät ja huonot puolensa. Digitaalisesti taloushallintonsa tekevä yrittäjä, kokee digitalisaation hyvänä asiana. Digitalisaatioon varautuvammin suhtautuvat eivät ota digitaalisia ohjelmistoja ja sovelluksia myöskään välttämättä yrityksen taloushallinnon avuksi. Henkilön ikä näkyy myös digitalisaatioon suhtautumisessa. Räsänen (2024) kertoo uusien teknologisten laitteiden käyttöönoton olevan vaikeaa vanhemmille jo lähellä eläkeikää oleville yrittäjille.

5.2 Yrittäjien suhtautuminen digitaaliseen taloushallintoon

Yrittäjä 1 näki digitaalisen taloushallinnon yritystoimintaa selkeyttävänä ja asioiden hoitamista nopeuttavana asiana. Järjestelmien järjestelmällisyys koetaan yritystoimintaa helpottavana seikkana. Ohjelmistojen kautta saadaan heti tietoon, jos jossain on ongelma, mikä helpottaa sen hetkistä työtä. Järjestelmistä löytyy myös menneet tapahtumat, ja niitä on helppo käydä katsomassa, jos sille on tarvetta. Hyvän ohjelmiston koettiin olevan helpon ja selkeän taloushallinnon takana.

Kyllä se nopeuttaa ja selkeyttää monta asiaa, sekä sen hetkistä työtä, mutta myös jos joutuu jotain asiaa jälkeenpäin kaivamaan, niin ne löytyy järjestelmästä järjestyksestä, ja helppo jälkeenpäin käydä kattoon.

Sitten kun on ohjelma millä pelataan, ja sää opit käyttämään ohjelmaa niin kyllä ne on aika helppoja ne ohjelmat, että ei niitten kanssa niin hirveen vaikea oo tehdä töitä.

Tuloksien perusteella voi todeta, että taloushallinto-ohjelmistot helpottavat yritystoimintaa. Paperin väheneminen ja ohjelmistojen järjestelmällisyys ja helppokäyttöisyys antavat yritystoimintaan selkeyttä ja nopeutta, mikä tekee yritystoiminnasta sujuvaa. Yrittäjä

1 kertoi myös, että on itse halunnut muuttaa digitaaliseen taloushallintoon vaihtamalla tilitoimistoa sellaiseen, jossa on mahdollista toimia täysin digitaalisessa ympäristössä. Myös Kerolan (2021) tutkimuksessa yksi syy miksi siirtymistä sähköiseen ohjelmiston viivyteltiin, oli ohjelmiston keskeneräisyys.

Vaihdoin tilitoimistoa sellaiseen missä oli sähköinen järjestelmä. Siinä meidän alkuperäisessä tilitoimistossa ei pystytty vielä sähköisessä järjestelmässä tehdä töitä, niin sillä lähdin hakemaan tilitoimistoa mikä pystyy operoimaan sähköisesti ja digitaalisesti.

Yrittäjä 2 suhtautuu melko neutraalisti digitaaliseen taloushallintoon. Hän ei ole sitä vastaan eikä puolesta. Hän toivoo, että sähköistyminen tulisi helpottamaan yritystoimintaa, kun ei ole niin paljon paperien käsittelyä eikä tarvitse enää kulkea tilitoimistolle vievässä papereita. Hän näkee myös, että paperinen kirjanpito on ollut toimiva eikä sen takia ole kokenut tarpeelliseksi muuttaa sitä digitaaliseen. Myös tutustuminen digitaalisiin ohjelmistoihin on jäänyt vähäiseksi, ja senkin takia vaihtaminen niihin on ehkä jäänyt. Yrittäjä 3 suhtautuu digitaaliseen taloushallintoon kielteisesti, koska on lähellä eläkeikää. Ei koeta järkeväksi enää yhden tai kahden vuoden takia muuttaa mitään.

Olen aika suhteellisen toimivaksi kokenut tuon paperisen version, niin olen halunnut siinä pysyä vielä, eikä ole ollut mikään pakko vaihtaa digitaaliseen niin olen siinä vanhassa tutussa pysynyt.

Ei vuoden kahden takia kannata vaihtaa. Se on niin vähän aikaa tässä. Se olisi eri asia, jos olisi vielä vuosikausia.

Haastattelujen perusteella voi todeta, että eläkeiän läheneminen vaikuttaa siihen miten järkeväksi yrittäjät kokevat enää muuttaa toimintaansa. He kokevat, että kannattaa mennä samalla kaavalla loppuun asti. Myös yritystoiminnan ollessa pientä siirtyminen uuteen tuntuu turhalta ja siirrytään vasta kun siihen on pakotettu. Kalliovaaran ja Lyytikäisen mukaan vanhan ja turvalliseen on myös helppo tyytyä. Syyt muutoksen viivyttelyyn ovat melko perinteisiä tutkittavilla. Kerolan (2021) tutkimuksessa oli törmätty samoihin asioihin. Myös Kerolan tutkimuksessa yrittäjät olivat tottuneet vanhoihin tapoihin, eikä muutokselle nähty tarvetta.

5.3 Digitalisaation vaikutus asiakassuhteeseen

Tutkimuksessa tuli esille digitaalisten taloushallinto-ohjelmiston reaaliaikaisuus. Talousdata tulee reaaliajassa yrityksen tietoon, ja saadaan nopeutta talouden pyörittämiseen. Yrittäjä 1 on huomannut selkeän eron siinä, miten digitalisaatio on muuttanut suhdetta kirjanpitäjään. Yhteydenpito kirjanpitäjään on lisääntynyt huomattavasti, jopa päivittäiseksi tai vähintään viikoittaiseksi. Yhteydenpidolla on saatu reaaliaikaisempaa tietoa yrityksen taloudesta ja liiketapahtumista. Kirjanpitäjä ja yrittäjä pysyvät ajan tasalla eikä asiat jää roikumaan. Yhteydenpidon avulla voi helpommin kysyä mieltä askarruttavista asioista kirjanpitäjältä ja myös kirjanpitäjä voi huomauttaa yrittäjää jostain asiasta, joka ei ole onnistunut tai jokin on mennyt vikaan.

Asiat liikkuvat reaaliajassa, mikä on etu, eli minä saan sieltä heti palautteen, jos joku asia, joka ei olekaan mennyt maaliin. Esimerkiksi, jos lasku on jäänyt roikumaan vikatilaan tai muuta, niin siitä tulee heti tieto, kun aikaisemmin se on tullut kuukauden päästä. Taas toisin päin kirjanpitäjä saa heti tietää laskusta, että mihin tämä on mennyt ja mikä tämä toimenpide on ollut, ja osaa kirjata sen oikein. Kirjanpitäjän ei tarvitse kysellä mikäs juttu tämä on.

Tutkimuksesta tulee esille asiakassuhteen mutkattomuus, suhde on avoimempaa, ja selkeämpää. Aikaisemmin kun yrittäjä 1 oli tehnyt paperilla kirjanpidon niin tapaamiset koettiin vaikeiksi, kun lyhyessä ajassa pitäisi saada käytyä iso määrä asioita läpi kerralla. Paperinen kirjanpito oli tehottomampi, kun aika meni ennen asioiden ihmettelyyn eikä saatu niin paljon irti käynneistä. Reaaliaikainen kirjanpito auttaa siinä, että asiat tulee heti käytyä läpi esim. puhelimesta, eikä tarvitse palavereissa käydä kaikkia asioita läpi ja miettiä mihin asiat liittyvät.

Aikaisemmassa tilitoimistossa missä tehtiin paperilla hommat, niin kävin kerran kuussa siellä, ja vein nipun papereita ja siinä sitten puolituntia tai tunti turistiin, ja mentiin vähän asioita läpi, mutta nyt melkein päivittäin ollaan kirjanpitäjän kanssa tekemisissä. Pääsääntöisesti sähköisessä muodossa, eli laitetaan WhatsAppilla ja järjestelmän kautta viestiä, tai jopa soitellaan, jos on vähän enemmän ihmeteltävää, mutta ollaan reaaliajassa.

Teoriaosuutta ja haastattelusta saatua aineistoa verrattaessa voidaan huomata niiden samankaltaisuus. Kalliovaaran ja Lyytikäisen (2021) mukaan tilitoimiston asiakkaan ja kirjanpitäjän tehdessä yhteistyötä kirjanpito prosessi tasoittuu pitemmälle ajalle ja

talousdata on reaaliaikaista, eikä yrittäjän tarvitse kysellä kaikkien tietojen perään kirjanpitäjältä. Ilmarinen ja Koskela (2015, s. 177-178) painottavat avoimuuden ja mutkattomuuden olevan digitaalisen ajan asiakassuhteen rakentajia. Asiakassuhteet syvenevät, kun ne perustuvat asiakkaan kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen. Myös Kilpijoen (2020) tutkimuksessa todettiin kirjanpitäjän ja yrittäjän asiakassuhteen syventyvän teknologian myötä.

Paperilla kirjanpitoaineistonsa tilitoimistolle tuovat yrittäjät kertovat, että yhteydenpito ei ole jatkuvaa. He antavat aineistonsa tilitoimistolle, jotka hoitavat kaiken. Kirjanpitäjää saatetaan nähdä, kun käydään viemässä aineistoa tilitoimistolle, tai jos pidetään palaveria. Tarvittaessa, jos tulee jotain ongelmaa, ollaan yhteyksissä tilitoimistolta päin ja aina voi myös yrittäjä soittaa ja kysyä jos on jotain ongelmaa. Paperiasiakkaat kokevat asiakassuhteen hyväksi, eivätkä näe siinä mitään suuria epäkohtia. He kokevat, että siinä ei ole hirveästi parannettavaa. Digitalisaation hyötyjä ei nähdä sellaisina, että olisi haluttu muuttaa kirjanpito digitaaliseksi. Liiketapahtumien vähäinen määrä on vaikuttanut, että ei tule enempää yhteydenpitoa. Yrittäjä 3 kertoo, että tilitoimisto hoitaa kaiken eikä hänen tarvitse huolehtia mistään, mutta aina voi soittaa, jos tulee ongelmia.

Periaatteessa lähetän kaikki tiedot kirjanpitäjälle, ja kirjanpitäjä hoitaa kaiken. Mun ei tarte pohtia mitään. Jos on jotain niin sieltä kyllä tulee tietoa, jos jotain pitää tehdä. Ne hoitavat siellä päässä kaiken. Siitähän minä niille maksan.

Digitalisaation teoriaosuudessa puhuttiin asiakassuhteen muuttumisesta mobiililaitteiden käytön myötä. Asiakkaiden ja yritysten välinen suhde ja kommunikointi tulee muuttumaan. Asiakkaan kanssa nähdään fyysisesti harvemmin, mutta palvelut kulkevat mukana mobiililaitteissa (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 177). Tunneside voi kärsiä digitaalisessa maailmassa yritysten ja asiakkaiden välillä, kun ei nähdä enää kasvotusten. Toisaalta tutkimuksen tuloksista voi päätellä, että tilitoimiston asiakkaiden tunneside paranee digitalisaation myötä, kun asiakassuhde syvenee ja kirjanpitäjä on enemmän mukana liiketoiminnassa.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tilitoimisto X:n digitalisaatioprojekti on osa yhteiskunnallista muutosta, jossa asioista halutaan tehdä yhä tehokkaampia ja halvempia. Ihmisten asenne näihin muutoksiin vaihtelee. Tutkimuksessa haluttiin tuoda esille eri näkemyksiä digitalisaation suhteen. Teoriaosuudessa pohjustettiin tutkimusta kertomalla digitalisaatiosta, taloushallinnosta ja digitaalisesta taloushallinnosta. Teorialla sai luotua ymmärrystä tutkimuksen näkökulmalle ja tarpeelle. Tilitoimistolle tehty haastattelututkimus toi esiin yrittäjien mielipiteitä digitalisaatiosta ja taloushallinnon pyörittämisestä. Tutkimuksen tavoite oli lisätä tilitoimisto X:n ymmärrystä heidän asiakkaiden suhtautumisesta digitaalisiin taloushallintopalveluihin.

Tutkimuksen tutkimusongelma oli: Mikä on tilitoimiston asiakkaiden suhtautuminen tilitoimiston digitalisoitumiseen? Lisäksi tutkimuskysymyksinä käytettiin kysymyksiä: Miksi tilitoimiston asiakasyritykset eivät ole siirtyneet digitaaliseen taloushallintoon? Mitä hyötyä digitaalisesta taloushallinnosta on tilitoimiston asiakasyritykselle? Tutkimuksessa kysyttiin niiltä yrittäjiltä, joilla ei ole digitaalista taloushallintoa, miksi he eivät ole siihen siirtyneet. Digitaalisen taloushallinnon omaavilta kysyttiin sen hyödyistä.

Yrittäjät suhtautuvat digitalisoitumiseen melko myönteisesti, sitä ei koeta uhkaavana, ja digitaaliseen taloushallintoon voitaisiin siirtyä mutta sitä ei olla koettu tarpeelliseksi. Tuloksien pohjalta voidaan todeta, että suurimpia syitä, että siirtymistä ei koeta tarpeelliseksi on, koska koetaan perinteinen kirjanpito toimivaksi ja turvalliseksi ratkaisuksi, yritystoiminta on pientä tai ollaan jo lähellä eläkeikää. Digitaalinen taloushallinto on tuonut tilitoimisto X:n asiakkaalle paljon hyötyjä. Tutkimuksen perusteella digitaalisesta taloushallinnosta saa yritystoimintaan selkeyttä, nopeutta ja reaaliaikaisuutta. Digitaalisten taloushallinto-ohjelmistojen myötä kirjanpitäjä pystyy olemaan lähempänä asiakasta ja auttamaan häntä tekemään sujuvampaa liiketoimintaa.

Tulosten perusteella digitaalinen taloushallinto muuttaa asiakassuhdetta reaaliaikaisemmaksi, ja tuo kirjanpitäjää lähemmäksi yritystoimintaa. Asiakassuhde syvenee ja yhteydenpito lisääntyy huomattavasti. Digitaaliset ohjelmistot helpottavat yhteydenpitoa, kun tiedetään paremmin mistä liiketapahtumista puhutaan, kun liiketapahtumat ovat helposti löydettävissä järjestelmästä. Kirjanpitäjä on paremmin mukana yrityksen toiminnassa ja

tuntee asiakkaan paremmin, kun taloushallinto on digitaalista ja automatisoitua. Kirjanpitäjällä jää aikaa enemmän asiakkaan tarpeisiin ja yrityksen liiketoiminnan tuntemiseen ja kehittämiseen.

Kerolan (2021) ja Kilpijoen (2021) aikaisemmin tehdyt opinnäytetyöt käsittelivät myös teknologioiden tuomia muutoksia taloushallinnon työhön. Töissä on käsitelty uusien ohjelmistojen tuomia muutoksia kirjanpitoon ja taloushallintoon. Kilpijoen opinnäytetyö käsitteli taloushallinnon ja tekoälyn asiantuntijoiden työnkuvan muutosta. Digitalisaation myötä asiakassuhde on syventynyt, ja työnkuva on muuttunut enemmän neuvontaan. Samanlaisia tuloksia saatiin tästäkin tutkimuksesta. Kerolan (2021) tutkimus on myös tilitoimiston asiakkaan näkökulmasta ja tutkimuksesta saatiin samankaltaisia syitä digitaalisen taloushallinnon väistelylle. Syitä olivat muun muassa totut tavat. Kerola oli haastatellut pelkästään jo sähköiseen taloushallintoon siirtyneitä. Tässä tutkimuksessa haastateltiin myös perinteisen kirjanpidon asiakkaita.

Tästä opinnäytetyöstä saa ymmärrystä tilitoimisto X:n asiakkaiden suhtautumisesta digitalisaatioon ja digitaaliseen taloushallintoon. Opinnäytetyössä tuotiin esille sekä digitaalisen taloushallinnon vastustamisen syitä, että hyötyjä. Tutkimuksen avulla tilitoimisto X voi jatkossa muokata toimintaa semmoiseksi, että yritykset saisivat parhaat hyödyt digitaalisesta taloushallinnosta, ja tilitoimisto X:n palveluiden houkuttelevuus lisääntyisi, kun yrityksille kerrotaan lisää digitalisaation hyödyistä. Aihetta voisi tutkia lisää ja mennä vielä syvemmälle aiheeseen. Reaaliaikainen ja automaattinen kirjanpito kuulostaa yrityksille houkuttevalta asialta, joten yritysten suhtautuminen siihen ja sen käyttöönottoon on kiinnostavaa. Tilitoimisto X:n asiakkaista digitalisaatioprojektin takia oli lähtenyt 23 yritystä vuonna 2024 marraskuun loppuun mennessä. Vastustusta digitaalisesti siirtymiseen siis on ja digitalisaatio tulee yhä enemmän muihinkin tilitoimistoihin, eli aihe on ajankohtainen tutkittavaksi.

LÄHTEET

- Aho, A. (2019). *Kirjanpitäjistä konsultiksi: pääkirja*. Alma Talent.
- Ainasvuori, A. (28.2.2018). *Digitalisoituva taloushallinto – toimintamallit muutoksessa*. ST-Akatemia <https://stakatemia.fi/blogit/digitalisoituva-taloushallinto-toimintamallit-muutoksessa/>
- Fredman, J. (20.9.2022). *Tilitoimistojen digitalisaatiokysely: eKuitti kaipaa vielä volyyymia*. Taloushallintoliitto. <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistojen-digitalisaatiokysely-ekuitti-kaipaa-viela-volyymia/>
- Haapavuori, T. (22.9.2020). Ohjelmistorobotiikan hyödyntäminen tilitoimiston prosesseissa. *Tilisanomat*. <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/teknologia-ja-ohjelmistot/ohjelmistorobotti-hyodyntaminen-tilitoimiston-prosesseissa>
- Hirsijärvi, S., & Hurme, H. (2000). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.
- Hämäläinen, V., Maula, H., & Suominen, K. (2016). *Digiajan Strategia*. Alma Talent.
- Ilmarinen, V., & Koskela, K. (2015). *Digitalisaatio: yritysjohdon käsikirja*. Talentum.
- Kaarlejärvi, S., & Salminen, T. (2018). *Älykäs taloushallinto: automaation aika*. Alma Talent.
- Kalliovaara, M., & Lyytikäinen, J. (13.5.2021). Sähköisen taloushallinnon hyödyt. *Tilisanomat*. <https://tilisanomat.fi/teknologia/sahkoisen-taloushallinnon-hyodyt>
- Kerola, P. (2021). Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen – tilitoimiston kohtaama muutosvastarinta [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021110119114>
- Kilpijoki, J. (2020). Tekoäly ja robotiikka tilitoimistossa: niiden merkitys asiakassuhteessa pk-yritykseen - Case: Tilitoimisto X Oy. [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020121729405>
- Lahti, S., & Salminen, T. (2014). *Digitaalinen taloushallinto*. Talentum.
- Lindgren, J., Mokka, R., Neuvonen, A., & Toponen, A., (2019). *Digitalisaatio: murroksen koko kuva*. Tammi.
- Lohtander, M. (6.5.2024). Automaation viisi sudenkuoppaa. *Tilisanomat* 3/2024, s. 54–56. <https://tilisanomat.fi/teknologia/automaation-viisi-sudenkuoppaa>

- Ruokonen, M. (2016). *Biteistä bisnestä!: digitaalisen liiketoiminnan käsikirja*. Docendo.
- Räsänen, K. (6.5.2024). *Yrittäjien yleisimmät huolenaiheet sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä*. Procounor. <https://procounor.fi/blogi/sahkoisen-taloushallinnon-kayttoonotto/>
- Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. (2006). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>
- Tilastokeskus. (7.12.2023). *Tietotekniikan käyttö yrityksissä*. Suomen virallinen tilasto. <https://stat.fi/julkaisu/cl8ju4icl85120cvzb2317b7z>
- Työterveyslaitos (TTL). (i.a.-a). *Alustatalous*. <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/alustatalous>
- Työterveyslaitos (TTL). (i.a.-b). *Organisaatiomuutos*. <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/organisaatiomuutos>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). (i.a.-a). *Yritysten liiketoiminnan digitalisaatio*. <https://tem.fi/yritysten-liiketoiminnan-digitalisaatio>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). (i.a.-b). *Suomi on digitalisaation kärkimaa – ja se on sekä hienoa että huolestuttavaa*. <https://tem.fi/-/suomi-on-digitalisaation-karkimaa-ja-se-on-seka-hienoa-etta-huolestuttavaa>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). (15.6.2021). *Uusi hanke edistää yritysten taloushallinnon digitalisoitumista*. <https://tem.fi/-/uusi-hanke-edistaa-yritysten-taloushallinnon-digitalisoitumista>
- Valtiokonttori, (23.2.2021). *Suomi edelläkävijäksi yritysten digitaloudessa*. <https://www.valtiokonttori.fi/uutinen/suomi-edellakavijaksi-yritysten-digitaloudessa/>
- Valtiovarainministeriö, (i.a.). *Digitalisaatio – elpymis- ja palautumissuunnitelma*. <https://vm.fi/digitalisaatiokk>
- Varanka, P., Mäkikangas, P., Hyypiä, M., Jalonen, S., & Samppala, A. (2017). *Digitalous: opas sähköisen taloushallinnon käyttöönottajille*. Turun ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-216-612-8>
- Yrityksen digitalous (i.a.). *Yrityksen digitalous*. <https://www.yrityksendigitalous.fi/>