

Janica Kero

Sähköinen taloushallinto

Kyselytutkimus tilitoimiston asiakkaille

Opinnäytetyö

Syksy 2011

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö

Liiketalouden koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden yksikkö

Koulutusohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Laskentatoimi

Tekijä: Janica Kero

Työn nimi: Sähköinen taloushallinto: kyselytutkimus tilitoimiston asiakkaille

Ohjaaja: Aapo Länsiluoto

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 49

Liitteiden lukumäärä: 1

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Tilitoimisto Sari Poola Oy:n asiakkaiden mielipiteitä sähköisestä taloushallinnosta. Sellaisten asiakkaiden osalta jotka jo olivat siirtyneet sähköiseen taloushallintoon, haluttiin tutkia mitä mieltä he ovat muutoksesta olleet. Sellaisten asiakkaiden osalta jotka eivät vielä olleet mukana sähköisessä taloushallinnossa, haluttiin tutkia kiinnostaako heitä siirtyminen sähköiseen taloushallintoon. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös tutkia tilitoimiston asiakkaiden mielipiteitä yleensä tilitoimiston palveluista.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin sähköisen taloushallinnon käsitettä. Perehdyttiin siihen, mitä tarkoitetaan sähköisellä taloushallinnolla ja mitä kaikkea täytyy huomioida kun siirrytään sähköiseen taloushallintoon. Näiden lisäksi käsiteltiin sähköisen taloushallinnon hyötyjä ja haasteita, sekä pohdittiin vielä miten sähköiseen taloushallintoon siirtyminen vaikuttaa tilitoimistoihin ja heidän asiakkaisiinsa.

Työn empiirinen osuus suoritettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena syksyllä 2011. Kysely lähetettiin sähköisesti 85:lle tilitoimiston asiakkaalle ja vastausprosentiksi saatiin 49 %.

Tulokset osoittivat, että mielipiteet sähköisestä taloushallinnosta ovat pääsääntöisesti positiivisia ja kiinnostusta sitä kohtaan löytyy. Asiakkaat ovat myös pääsääntöisesti tyytyväisiä tilitoimiston palveluihin.

Avainsanat: sähköinen taloushallinto, tilitoimisto, verkkolasku

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty:	Business School
Degree programme:	Business Management
Specialisation:	Accounting
Authors:	Janica Kero
Title of thesis:	Electronic accounting: survey for the clients of an accounting company
Supervisor:	Aapo Länsiluoto
Year: 2011	Number of pages: 49 Number of appendices: 1

The aim of this thesis was to study the opinions of the customers of Tilitoimisto Sari Poola Ltd, an accounting company, about electronic accounting. Among those customers who already were involved in electronic accounting, the aim was to study how they felt the change compared to "traditional" accounting. Among those customers who were not involved in electronic accounting yet, the aim was to study if they were interested in it. The aim of this thesis was also to study customer satisfaction with the services of Tilitoimisto Sari Poola Ltd.

The theory section of this thesis focuses on concept of electronic accounting. The purpose is to explain what electronic accounting is and to explain what you have to take into consideration when planning to change from "traditional" accounting to electronic accounting. Furthermore, the theory section focuses on the benefits and challenges of electronic accounting. The theory section also deals with how electronic accounting influences accounting companies and their customers.

The empirical part was completed as a quantitative survey in autumn 2011. The questionnaire was sent to 85 respondents. The response rate of the survey was 49 per cent.

The results show that opinions about electronic accounting are mainly positive and the customers are interested in it. The results show that the customers are satisfied with the services provided by Tilitoimisto Sari Poola Ltd.

Keywords: electronic accounting, accounting company, e-invoice

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Tutkimuksen tausta	8
1.2 Tutkimuksen tavoite	8
1.3 Tilitoimiston tehtävät	9
2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO	11
2.1 Tietotekniikka	11
2.1.1 Sovellusvuokraus eli ASP	12
2.1.2 SaaS- sekä Pilvipalvelut.....	13
2.2 Sähköisten laskujen lähetys ja vastaanotto.....	13
2.2.1 Skannaus.....	13
2.2.2 Verkkolasku	14
2.2.3 EDI.....	15
2.3 Taloushallinnon osaprosessit.....	15
2.3.1 Ostolaskut.....	15
2.3.2 Myyntilaskut	17
2.3.3 Matka- ja kululaskut	18
2.3.4 Maksuliikenne ja kassanhallinta.....	19
2.3.5 Pääkirjanpito	20
2.3.6 Arkistointi	20
2.4 Sähköisyyden tilanne nykyään.....	21
2.4.1 Tutkimustietoa sähköisen taloushallinnon tilanteesta	21
2.4.2 Hankkeita verkkolaskun yleistämiseksi	22
2.5 Sähköisen taloushallinnon hyödyt ja haasteet	23
2.5.1 Hyödyt ja mahdollisuudet.....	23
2.5.2 Haasteet.....	24
3 VAIKUTUKSET TILITOIMISTOTYÖHÖN.....	26

3.1	Vaikutukset tilitoimistoille	26
3.2	Vaikutukset tilitoimiston asiakkaille	28
4	KYSELYTUTKIMUS TILITOIMISTON ASIAKKILLE SÄHKÖISESTÄ TALOUSHALLINNOSTA.....	29
4.1	Tutkimusmenetelmä.....	29
4.2	Kyselylomakkeen laatiminen	29
4.3	Tutkimuksen tulokset	31
4.4	Johtopäätökset.....	44
5	YHTEENVETO	47
	LÄHTEET	48
	LIITTEET	50

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Yritysmuoto	31
Kuvio 2. Yrityksen ikä.....	32
Kuvio 3. Asiakassuhteen kesto.....	32
Kuvio 4. Liikevaihto	33
Kuvio 5. Henkilökunnan keskimääräinen lukumäärä.....	34
Kuvio 6. Yrityksen käytössä olevat Netvisor-ohjelman osiot.....	35
Kuvio 7. Tiliotteet järjestelmään.....	36
Kuvio 8. Missä muodossa yritykset vastaanottavat ostolaskuja.....	36
Kuvio 9. Verkkolaskujen osuus ostolaskuista.....	37
Kuvio 10. Missä muodossa yritykset lähettävät myyntilaskuja.....	37
Kuvio 11. Verkkolaskujen osuus myyntilaskuista.....	38
Kuvio 12. Sähköistymisen vaikutus taloushallinnon prosesseihin kuluvaan aikaan.....	39
Kuvio 13. Vastaajien mielipiteet siitä, onko työnjako tilitoimiston ja yrityksen välillä selkeä.....	40
Kuvio 14. Vastaajien mielipiteet siitä, onko tilitoimiston ja yrityksen työnjaossa tapahtunut muutoksia sähköistymisen seurauksena.....	41
Kuvio 15. Tärkeät palvelut peruspalveluiden lisäksi.....	41
Kuvio 16. Vastaajien mielipiteet tilitoimiston palveluista.....	43
Kuvio 17. Ovatko asiakkaat kiinnostuneita siirtymään sähköiseen taloushallintoon.....	43
Kuvio 18. Haluavatko vastaajat lisätietoja Netvisor-ohjelman mahdollisuuksista taloushallinnon sähköistämiseksi.....	44

1 JOHDANTO

Sähköinen taloushallinto on Suomessa tullut reilun 10- vuoden ikään. Sähköisen taloushallinnon kehitys on ollut ennakko-odotuksia hitaampaa, mutta Suomi on silti edelleen yksi sähköisen taloushallinnon edelläkävijämaita. 1990-luvun puolivälissä Suomi oli jopa selkeä ykkönen tietoyhteiskuntana, mutta tuo ykkösasema on sittemmin menetetty. Verkkolaskutukseen liittyvän asiantuntijaryhmän puheenjohtajan, Bo Haraldin, mielestä yksi syy tähän on se, että Suomalaiset eivät innostu helposti uusista asioista. Yleisesti ottaen, asenteet ovat suurempi ongelma muun muassa verkkolaskutuksen yleistymisen kannalta kuin tekniset ongelmat. (Lahti & Salminen 2008, 9, 23; Gedik 2008, 22–23.)

Vaikka sähköisen taloushallinnon kehitys on ollut odotettua hitaampaa, tämänhetkinen tilanne näyttää kuitenkin siltä että sähköinen taloushallinto yleistyy yhä nopeampaa. Viitteitä sähköisen taloushallinnon yhä kiihtyvistä yleistymisestä antaa mm. se, että Suomen valtio on vuoden 2010 alusta alkaen ottanut vastaan ainoastaan verkkolaskuja (Valtion verkkolaskutus-sivusto 5.5.2011). Valtionhallinnon ohella isot yritykset ovat olleet toiminnan kiihdyttäjinä, sillä valtion lisäksi myös heille siirtyminen verkkolaskujen vastaanottamiseen tuo suuria säästöjä (From 2009, 57).

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2008 Suomessa toimi 320 952 yritystä. Näistä yrityksistä 99 % on pieniä, eli alle 50 henkeä työllistäviä yrityksiä. (Yritysten määrä lisääntyi edelleen 27.11.2009.) Juuri pienet yritykset muodostavatkin sähköisen taloushallinnon yleistymisen kannalta haastavimman ryhmän, sillä heille siirtyminen sähköiseen taloushallintoon ei tuo välttämättä yhtä suurta rahallista säästöä kuin suuryrityksille. Kuitenkin juuri pienyritykset muodostavat suurimman osan tilitoimistojen asiakaskunnasta, ja mikäli tilitoimisto haluaa sähköistää toimintojaan, sen täytyisi saada myös pienemmät asiakkaat mukaan sähköiseen taloushallintoon.

1.1 Tutkimuksen tausta

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii Tilitoimisto Sari Poola Oy. Yritys aloitti toimintansa vuonna 2001, aluksi toiminimenä. Kuitenkin jo vuonna 2002 yhtiömuoto muutettiin osakeyhtiöksi. Henkilökunnan määrä on myös kasvanut vuosien varrella; toiminnan alussa yritys oli yhden hengen tilitoimisto, mutta nykyään se työllistää perustajansa lisäksi noin kuusi työntekijää. Myös yrityksen osakaslukumäärä on vuoden 2010 aikana kasvanut. Kyseessä on siis kasvua tavoitteleva yritys. Tilitoimisto Sari Poola Oy:n asiakaskunta koostuu useiden eri toimialojen pienyrityksistä sekä yhdistyksistä. Asiakasyritysten työntekijämäärät vaihtelevat yhden hengen toiminimistä lähes parikymmentä henkeä työllistäviin osakeyhtiöihin. Näiden lisäksi asiakkaina on suuria tapahtumajärjestäjiä, joiden työntekijämäärät voivat hetkellisesti olla jopa satoja. Tilitoimisto Sari Poola Oy tekee myös yhteistyötä useiden Seinäjoen seudulla toimivien urheiluseurojen kanssa.

Yrityksessä on vuoden 2009 aikana siirrytty perinteisen kirjanpito-ohjelman käytöstä selain-pohjaisen Netvisor kirjanpito-ohjelman käyttöön, mikä on mahdollistanut siirtymisen sähköiseen taloushallintoon. Tarkoituksena olisikin saada suurin osa asiakkaista jollain tavalla mukaan sähköiseen taloushallintoon, kuitenkin huomioiden asiakasyrityksen toiminnan laajuus.

1.2 Tutkimuksen tavoite

Opinnäytetyössä halutaan jo olemassa olevan tiedon pohjalta selittää, mitä tarkoitetaan sähköisellä taloushallinnolla. Tarkoituksena on laatia kattava katsaus mitä kaikkea pitää sisällään sähköisen taloushallinnon käsite ja mitä kaikkea tarvitaan jotta voidaan puhua kokonaisvaltaisesta sähköisestä taloushallinnosta. Tämän pohjalta työssä pohditaan sähköisen taloushallinnon mahdollisia hyötyjä sekä haittoja verrattuna perinteiseen taloushallintoon. Lisäksi työssä tarkastellaan sitä, mitä yrityksiltä vaaditaan siirryttäessä sähköiseen taloushallintoon.

Tilitoimiston asiakkaiden kokemuksia ja odotuksia liittyen siirtymisestä sähköiseen

taloushallintoon tutkitaan laatimalla kysely tilitoimiston asiakasyrityksille. Kyselyn ensisijaisena tavoitteena on siis tutkia tilitoimiston asiakasyritysten näkemyksiä sähköisestä taloushallinnosta. Sellaisten yritysten osalta, joiden taloushallinto jo hoidetaan osittain tai kokonaan sähköisesti, tutkitaan mitä mieltä he ovat muutoksesta olleet. Niiden yritysten osalta, jotka eivät ole vielä lainkaan tai ovat hyvin suppeasti mukana sähköisessä taloushallinnossa, tutkitaan heidän valmiutensa sekä halukkuutensa siirtyä sähköiseen taloushallintoon. Kyselyn avulla halutaan myös saada selville asiakasyritysten ajatuksia yleensä tilitoimiston palveluista. Tutkimuksen päätavoitteet voisi lyhyesti ilmaista kysymyksillä:

- Mitä hyötyjä ja minkälaisia haasteita siirtyminen sähköiseen taloushallintoon tuo?
- Miten tilitoimiston asiakkaat kokevat siirtymisen sähköiseen taloushallintoon?

1.3 Tilitoimiston tehtävät

Vaikka työssä puhutaan myös sähköisestä taloushallinnosta yleisesti, tutkimuksen näkökulmana on sähköisen taloushallinnon merkitys tilitoimistolle sekä tilitoimiston asiakasyrityksille. Jotta voidaan ymmärtää miten sähköinen taloushallinto vaikuttaa tilitoimistotyöhön, täytyy ensin tietää mitä tilitoimistot tekevät, ja minkälaisille yrityksille. Tilitoimistojen kohderyhmästä Lahti ja Salminen (2008, 177) toteavat, että yleisesti ottaen pienet yritykset ulkoistavat taloushallintonsa tilitoimistoille, kun taas keskisuuret ja suuret yritykset hoitavat taloushallintonsa itse. Kaikkiaan yrityksistä kuitenkin yli 90 % on ulkoistanut talousasioitaan tilitoimistoille (Ahvenniemi 2008, 59). Tilitoimistojen tehtävät voidaan jakaa neljään pää-alueeseen: juokseva kirjanpito ja tilinpäätös, palkanlaskenta, osto- ja myyntilaskutus, sekä johdon laskentatoimi (Mitä taloushallinnon tehtäviä voit ulkoistaa? [Viitattu 6.10.2011]). Vaikka tilitoimistojen palveluvalikoima on laajentunut, ulkoinen laskentatoimi muodostaa silti lähes kaikilla toimistoilla palvelun perustan, eli tilitoimistoissa hoidetaan yhä eniten lakisääteisiin velvoitteisiin liittyviä toimintoja, kuten juuri juoksevaa kirjanpitoa, palkanlaskentaa ja veroasioita (Ahvenniemi 2008, 59).

Juokseva kirjanpito. Peruskirjanpitoon kuuluu tositteiden käsittely ja siihen liittyvä raportointi, kuten alv-ilmoittaminen (Mitä taloushallinnon tehtäviä voit ulkoistaa? [Viitattu 6.10.2011]). Useimmiten alv-ilmoitukset annetaan kuukausittain, mutta jos toiminta on liikevaihdoltaan tarpeeksi pientä, on ilmoitukset mahdollista antaa neljännesvuosittain tai kerran vuodessa. Kirjanpitotositteiden käsittelyn ja alv-ilmoittamisen lisäksi myös tilinpäätökset ja veroilmoitukset kuuluvat peruskirjanpitoon (Mitä taloushallinnon tehtäviä voit ulkoistaa? [Viitattu 6.10.2011]).

Palkanlaskenta. Palkanlaskentapalveluun kuuluu usein ainakin palkkojen ja työnantajasuoritusten laskeminen, palkkalaskelman lähettäminen, sekä kuukausittainen ja vuosittainen raportointi eri tahoille (Mitä taloushallinnon tehtäviä voit ulkoistaa? [Viitattu 6.10.2011]). Työnantajasuoritukset, eli ennakonpidätys ja sosiaaliturvamaksu, ilmoitetaan yleensä verottajalle kuukausittain. Samoin kuin arvonlisäveron kohdalla, nämäkin voidaan ilmoittaa harvemmin, mikäli kyseessä on pienimuotoinen toiminta. Vuosittain täytyy antaa vuosi-ilmoitus palkoista verottajalle, ja usein vakuutusyhtiöille annettavat palkkailmoitukset annetaan myös vuosittain.

Johdon laskentatoimi. Johdon laskentatoimeen kuuluvat suunnittelu- sekä tarkkailuaskelmien laatiminen yrityksen johdolle. Suunnittelulaskelmia ovat mm. erilaiset budjetit sekä investointilaskelmat. Suunnittelulaskelmat on tarkoitettu avustamaan johdon päätöksentekoa, kun taas tarkkailulaskelmien avulla yrityksen johto pystyy seuraamaan ja analysoimaan tavoitteiden toteutumista. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 14.)

2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Sähköisestä taloushallinnosta puhuttaessa samasta aiheesta saatetaan käyttää monenlaisia ilmaisuja, kuten paperiton kirjanpito, digitaalinen taloushallinto tai automatisoitu kirjanpito. Tässä työssä käytetään pääasiassa ilmaisua sähköinen taloushallinto. Puhekielessä sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan usein samaa kuin digitaalisella taloushallinnolla. Näiden määritelmässä on todellisuudessa kuitenkin hienoinen ero. Digitaalisen taloushallinnon voidaan ajatella olevan hieman edistyneempi versio sähköisestä taloushallinnosta. Digitaalisessa taloushallinnossa mukana täytyy oman yrityksen lisäksi olla muutkin arvoketjun osat. Esimerkiksi ostolaskujen tapauksessa laskun toimittajan täytyy lähettää lasku sähköisessä muodossa jotta voidaan puhua digitaalisesta taloushallinnosta. Mikäli ostolasku lähetetään paperiversiona, ja vastaanottaja muuttaa sen sähköiseksi skannaamalla, määritelmä olisi sähköinen taloushallinto. 90- luvun lopulla ja 2000- luvun alussa oli vielä yleisesti käytössä termi paperiton kirjanpito, joka on kuitenkin huomattavasti suppeampi versio sähköisestä ja digitaalisesta taloushallinnosta. Paperittomalla kirjanpidolla tarkoitetaan yleisesti vain kirjanpidon lakisääteisten tositteiden esittämistä sähköisessä muodossa. (Lahti & Salminen 2008, 13, 21–22.)

Tämä luku käsittelee sähköisen taloushallinnon kokonaisuutta. Luvussa selitetään sähköiseen taloushallinnon käsitteitä liittyen esimerkiksi tietotekniikkaan ja sähköisiin laskuihin. Lisäksi kerrotaan mitä kaikkea taloushallinnossa voidaan sähköistää ja miten sähköistäminen vaikuttaa eri taloushallinnon osaprosesseihin. Lopuksi käydään vielä läpi sähköisen taloushallinnon tilannetta tällä hetkellä sekä pohditaan sähköisen taloushallinnon hyötyjä ja mahdollisia haittoja.

2.1 Tietotekniikka

Sähköiseen taloushallintoon siirryttäessä eräs merkittävä seikka joka täytyy ottaa huomioon, on tietotekniikka. On selvää, että yritysten tietoteknisten ratkaisujen tulee olla sellaisia että ne mahdollistavat sähköisen tiedonvälityksen sekä kirjausten automatisoinnin.

Tarjolla on paljon erityyppisiä taloushallinto-ohjelmistoja sekä tietoteknisiä ratkaisuja. Yrityksen koko, toimiala sekä organisaatorakenne vaikuttavat ohjelmiston tarpeeseen. Ohjelmistoa hankkivan yrityksen täytyy päättää ainakin se, hankitaanko valmisohjelmisto vai jonkinlainen räätälöity ratkaisu. Mietittävä on myös sitä, kannattaako ohjelmisto ostaa omaksi vai hankkia vaikkapa ASP-palveluna. (Granlund & Malmi 2004, 127,129.)

2.1.1 Sovellusvuokraus eli ASP

Sovellusvuokraus eli ASP (Application Service Provider) tarkoittaa sitä, että taloushallinto-ohjelmisto vuokrataan erilliseltä palveluntarjoajalta. Sovellusvuokrauksella yritys saa käyttöoikeuden taloushallinto-ohjelmaan sekä sen eri osiin. Palvelun tarjoajan kuuluu huolehtia ohjelmiston ja palvelimen toiminnasta, ylläpidosta, tietoturvasta sekä varmuuskopioinnista. Palvelun tarjoajalta saa lisäksi käyttäjätukea ohjelmaan liittyen sekä yleensä myös koulutusta ohjelman käyttöön. ASP-palvelun käyttöönotto on nopeaa eikä vaadi yritykseltä suuria alkuinvestointeja. ASP mahdollistaa työskentelyn paikasta riippumatta, sillä ohjelmaan pääsemiseksi tarvitaan vain internet-yhteydellä varustettu tietokone. Sovellusvuokrauksen käyttö mahdollistaa myös sen, että tilitoimisto sekä sen asiakkaat voivat käyttää samaa ohjelmaa mikä mahdollistaa sujuvan yhteistyön.

2000-Luvun alussa sovellusvuokrauksen ennustettiin yleistyvän lähes räjähdysmäisesti. Sovellusvuokrauksen yleistyminen on kuitenkin ollut huomattavasti oletettua hitaampaa, johtuen muun muassa siitä että yritysten tietoliikenneyhteydet eivät ole olleet riittäviä ASP:n sujuvaan käyttöön. Sovellusvuokraukseen siirtyminen on ollut haaste sekä palvelun tuottajille että käyttäjille, sillä kyseessä on vanhoihin järjestelmiin verrattuna aivan uudenlainen konsepti. (ASP-Toimittajakatsaus 2002.)

2.1.2 SaaS- sekä Pilvipalvelut

Asp-palvelun ohella nykyään puhutaan yhä useammin SaaS-palveluista (Software as a Service) sekä Pilvipalveluista. Oikeastaan näitä voisi pitää toistensa jatkumona: ensin tuli Asp, sitten SaaS ja uusimpana Pilvipalvelut. Näille kaikille kolmelle on yhteistä siis se, että palvelinten ja ohjelmistojen ylläpidosta vastaa palveluntarjoaja, ja pääsy järjestelmään tarjotaan tietoverkon kautta. (Fredman 2010, 45.)

2.2 Sähköisten laskujen lähetys ja vastaanotto

Tietoyhteiskuntaa ajatellen siirtyminen elektroniseen laskutukseen olisi tärkeää kahdestakin syystä: aihe koskettaa kaikkia kansalaisia sekä yrityksiä, ja elektronisen laskutuksen omaksuminen voisi toimia ponnahduslautana kohti reaaliaikaista taloutta (Gedik 2008, 23). Osto- ja myyntilaskujen käsittelyn sähköistäminen muodostavatkin oleellisen osan kokonaisvaltaisessa sähköisessä taloushallinnossa. Sähköisten myynti- ja ostolaskujen lähettämiseen ja vastaanottamiseen on pääsääntöisesti kolme eri tapaa: paperilaskun skannaaminen, verkkolasku tai EDI-lasku. Laskuja voi lähettää myös sähköpostitse, mutta silloin ei voida puhua sähköisestä saati automaattisesta taloushallinnosta, sillä sähköpostitse tullutta laskua ei voi käsitellä taloushallintojärjestelmässä samalla tavalla kuin aitoja sähköisiä laskuja tai skannattuja laskuja.

2.2.1 Skannaus

Skannaus voidaan hoitaa joko manuaalisesti tai automaattisesti. Manuaalisessa skannauksessa vain laskun kuva skannataan ja laskun tiedot syötetään järjestelmään käsin. Automaattinen skannaus puolestaan tarkoittaa sitä, että skannauksessa käytetään älyskannausta eli OCR-tiedon poimintaohjelmia (Optical Character Recognition). Älyskannauksen avulla kirjanpidossa ja laskujen käsittelyssä tarvittavat tiedot saadaan tunnistettua ja poimittua laskulta automaattisesti. Jos verrataan älyskannausta ja manuaalista skannausta,

älyskannaus on parempi vaihtoehto, sillä älyskannaus automatisoi työstä jo ison osan. (Lahti & Salminen 2008, 56–57.)

Lahtinen ja Salmi (2008, 57) toteavat skannaamisesta myös, että siihen sisältyy virhemahdollisuus verrattuna oikeisiin verkkolaskuihin, ja että skannaaminen on sinällään täysin turha työvaihe jota ei tarvita sähköisten laskujen käsittelyssä.

2.2.2 Verkkolasku

Verkkolasku on sähköisessä muodossa lähetettävä ja vastaanotettava lasku, ja siinä on samat tiedot kuin paperilaskussakin. Verkkolaskussa laskun tiedot voidaan esittää datatiedostona sekä sähköisenä kuvana laskusta. Verkkolaskut sopivat lähetettäväksi niin yrityksille kuin kuluttajillekin. Yrityksissä verkkolaskut vastaanotetaan usein suoraan ostolaskujen kierrätysjärjestelmiin. Verkkolaskun datatiedoston ansiosta laskun tiedot on mahdollista saada siirtymään automaattisesti laskujen kierrätysjärjestelmään, eikä laskun tietoja tarvitse enää tallentaa manuaalisesti. Verkkolaskujen lähetys ja vastaanotto tapahtuu verkkolaskupalveluita välittävien operaattorien tai pankkien kautta. (Mikä on verkkolasku? [Viitattu 16.3.2010].) Verkkolasku operaattoreina toimivat mm. useat pankit, Itella sekä erilliset ohjelmistotalot. Yleisesti käytössä oleva verkkolaskun muoto Suomessa on invoice.

Sähköisten laskujen lähettämiseen tarvitaan vastaanottavan yrityksen verkkolaskuosoite. Suomessa yleisesti käytössä olevia verkkolaskuosoitteiden muotoja ovat muun muassa OVT-tunnuksella muodostettu verkkolaskuosoite tai IBAN tilinumerosta muodostettu osoite. IBAN tilinumerosta muodostettuja verkkolaskuosoitteita käyttävät pääosin pankit ja OVT-tunnuksella muodostettuja osoitteita muut operaattorit.

2.2.3 EDI

EDI-laskulla tarkoitetaan sähköistä, määrämuotoista tiedonsiirtoa. Tässä tapauksessa laskun kuvaa ei välitetä kuten verkkolaskussa. EDI-lasku toimitetaan suoraan lähettävän yrityksen järjestelmästä vastaanottavan yrityksen järjestelmään. EDI-laskutus sopii tilanteisiin, joissa laskua edeltää sähköinen tilaus. EDI-laskun saavuttua vastaanottavaan yrityksen järjestelmään, järjestelmä vertaa sitä automaattisesti tilausasiakirjoihin ja oikeaksi todetut laskut siirtyvät maksatukseen. EDI soveltuu käytettäväksi erityisesti ERP-järjestelmien kanssa. (Sähköisen kaupankäynnin aapinen 2003; Verkkolaskutuksen ja EDI-laskutuksen erot. [Viitattu 16.3.2010].)

2.3 Taloushallinnon osaprosessit

Suppeimmillaan sähköinen taloushallinto nähdään vain sähköisten osto- ja myyntilaskujen käsittelynä. Kuitenkaan pelkkä laskujen sähköinen käsittely ei muodosta kokonaisvaltaista sähköistä taloushallintoa, vaan tähän vaaditaan paljon muutakin. Sähköinen taloushallinto tarkoittaa sitä, että kaikki pääkirjanpidon ja siihen liittyvien osaprosessien tapahtumat hoidetaan sähköisesti, ilman paperia. (Lahti & Salminen 2008, 19.)

Lahtinen & Salmi (2008, 15–16) ovat jaotelleet taloushallinnon osaprosessit yhdeksään osaan: ostolaskuprosessi, myyntilaskuprosessi, matka- ja kululaskuprosessi, maksuliikenne ja kassanhallinta, käyttöomaisuuskirjanpito, pääkirjanpito, raportointiprosessi, arkistointi sekä kontrollit. Seuraavissa alaluvuissa näistä käsitellään kirjoittajan mielestä oleellimmat tilitoimistotyötä ajatellen.

2.3.1 Ostolaskut

Ostolaskujen käsittely kuluttaa yrityksissä paljon resursseja, jolloin sen tehostamisella saavutetaan usein suurimmat hyödyt verrattuna muihin taloushallinnon prosesseihin. Ostolaskujen käsittelyn sähköistämällä ja

automatisoinnilla jopa 90 prosentin säästö ostolaskuprosessin kustannuksissa on mahdollinen. (Lahti & Salminen 2008, 48). Sähköistymisen myötä koko ostolaskuprosessi muuttuu, Mäkinen ja Vuorio (2002, 201) toteavatkin, että perinteisellä tavalla hoidettu ostolaskujen käsittely on paperisten tositteiden järjestämisestä ja tiedon tallentamista niiltä manuaalisesti taloushallinto-ohjelmaan, kun taas sähköisessä taloushallinnossa ostolaskujen käsittely on pikemmin laskuissa olevien tietojen ohjaamista.

Taloushallinnon kannalta ostolaskuprosessi käynnistyy laskun vastaanottamisesta ja päättyy laskun maksuun, kirjanpidon kirjauksiin ja arkistointiin. Lahden & Salmisen mukaan (2008, 48–49) perinteisessä ostolaskuprosessissa voidaan katsoa olevan yhdeksän vaihetta, jotka siis kaikki hoidetaan manuaalisesti:

- paperinen ostolasku saapuu
- lasku toimitetaan asiattarkastajalle
- asiattarkastaja tekee laskuun hyväksymismerkinnän
- lasku toimitetaan hyväksyjälle
- hyväksyjä tekee laskuun hyväksymismerkinnän
- laskun toimitetaan ostoreskontran hoitajalle
- ostoreskontran hoitaja tallentaa laskun tiedot sekä tiliöinnin manuaalisesti reskontraan
- ostoreskontran hoitaja arkistoi laskun
- ostolaskuista muodostetaan maksuaineisto, joka siirretään pankkiin.

Sähköiseen ostolaskuprosessiin Lahti & Salminen (2008, 50) puolestaan katsovat sisältyvän seuraavia vaiheita:

- paperinen ostolasku saapuu ja se skannataan ostoreskontraan, tai lasku saapuu suoraan verkkolaskuna
- lasku tiliöidään manuaalisesti tai automaattisesti
- lasku lähetetään sähköiseen tarkastus- ja hyväksymiskiertoon joko manuaalisesti tai automaattisesti

- lasku näkyy tarkastajan ja hyväksyjän ruudulla, jonka jälkeen hyväksytyt laskut palautuu reskontranhoitajalle
- reskontranhoitaja päivittää laskut ostoreskontraan
- reskontrasta muodostetaan pankkiin siirrettävä maksuaineisto.

Nyt kun verrataan perinteisen ja sähköisen ostolaskuprosessin vaiheita, ne ovat vähentyneet yhdeksästä kuuteen, ja sähköisessä ostolaskuprosessissa prosessin eri vaiheet eivät vaadi fyysisen paperin siirtelyä paikasta toiseen tai ylimääräisten laskujen tulostamista.

Sähköisiin ja automaattisiin laskuprosesseihin siirryttäessä korostuu käytettävissä ohjelmissa ohjaustietojen merkitys. Kun ohjaustiedot on suunniteltu ja toteutettu hyvin, saadaan koko prosessi toimimaan käytännössä tehokkaasti. Ostolaskujen osalta keskeistä on toimittajaan liittyvät tiedot. (Lahti & Salminen 2008, 53.)

2.3.2 Myyntilaskut

Sähköisen myyntilaskuprosessin vaiheita ovat laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi sekä myyntireskontra. Myyntilaskuprosessissa laskun lähettävän yrityksen kannalta tärkeää on se, että lasku laaditaan sähköisesti ja mahdollisimman automaattisesti, sillä suurin parannus myyntilaskuprosessin tehokkuudessa saadaan juuri automatisoimalla laskun laatimisvaihe. (Lahti & Salminen 2008, 73–74, 76.)

Myyntilaskut lähetetään asiakkaille sähköisesti jonkin operaattorin välityksellä. Mikäli asiakkaalla ei ole valmiutta vastaanottaa sähköisiä laskuja, ne voidaan ohjata tulostuspalveluun, jossa ne tulostetaan paperimuotoon ja lähetetään edelleen asiakkaalle. (Sähköinen taloushallinto, [viitattu 7.12.2011]). Näin laskuttajayrityksen ei tarvitse käsitellä paperilaskuja vaikka vastaanottaja ei vielä kykenisikään vastaanottamaan sähköisiä laskuja.

2.3.3 Matka- ja kululaskut

Matka- ja kululaskut syntyvät käytännössä yrityksen työntekijöiden työmatkoista. Tyypillisiä työntekijöille korvattavia kuluja ovat muun muassa hotelliyöpymiset, matkaliput sekä verovapaat matkakustannukset kuten kilometrikorvaukset ja päivärahat. Lähes kaikissa yrityksissä maksetaan matka- ja kulukorvauksia, mutta pienissä yrityksissä joissa on ainoastaan yksi matkustava henkilö matka- ja kululaskuprosessin sähköistäminen on merkittävää ainoastaan tilitoimiston kannalta. (Lahti & Salminen 2008, 93–94.)

Matka- ja kululaskuprosessi käynnistyy matka- tai kululaskun laadinnasta, jonka jälkeen seuraa laskun asiatarkastus-, kuittitarkastus- sekä laskun maksatusvaiheet. Prosessi päättyy kirjanpidon kirjauksiin. Sähköistetyssä matka- ja kululaskuprosessissa ajansäästön kannalta merkittävin hyöty saadaan laskun laatimisvaiheessa. (Lahti & Salminen 2008, 94–95.)

Perinteisessä matka – ja kululaskuprosessissa työntekijä laatii matkalaskun käyttäen mahdollisesti Excel-lomaketta, jonka jälkeen se lähetetään usein paperimuodossa hyväksyttäväksi ja kuittitarkastukseen. Talousosastolla laskun tiedot joudutaan tallentamaan uudestaan palkka- tai taloushallinto-ohjelmistoon. Kaikista taloushallintoprosesseista juuri matka- ja kululaskuprosessissa tehdään yleensä eniten virheitä, kun esimerkiksi päivärahat saatetaan tulkita väärin tai ne on laskettu väärin. (Lahti & Salminen 2008, 98–99.)

Sähköisessä matka- ja kululaskuprosessissa laskun laatija tallentaa tiedot suoraan asiaan tarkoitettuun sovellukseen tai taloushallinto-ohjelman moduuliin. Matka- ja kulukorvausten käsittelyyn tarkoitettujen ohjelmien laskevat yleensä automaattisesti päivärahat ja kilometrikorvaukset oikein, kun muut riittävät tiedot (lähtöaika, paluuaika, kilometrit ja kulkuväline) on tallennettu ohjelmaan. Valmis matka- tai kulukorvauslasku lähetetään sähköisesti hyväksyttäväksi. (Lahti & Salminen 2008, 100.)

2.3.4 Maksuliikenne ja kassanhallinta

Yrityksen maksuliikenteeseen kuuluvat yrityksestä ulospäin lähtevät maksut sekä sisään tulevat maksut. Yleisimpiä ulospäin lähteviä maksuja ovat muun muassa ostolaskut, matka- ja kululaskut, palkat sekä erilaiset verot ja työnantajasuoritukset. Yleisimpiä sisään tulevia maksuja ovat puolestaan tulot myynneistä, joko myyntireskontrasuorituksina, käteismyynteinä tai pankkikorttimaksuina. Usein yrityksen maksuliikenne hoidetaan joko yrityksen omaan taloushallinto-ohjelmaan kuuluvalla rahaliikenne-moduulilla tai erillisellä maksuliikenteen hoitoon tarkoitettulla ohjelmistolla. (Lahti & Salminen 2008, 109–111, 114.)

Jotta maksuliikenne voidaan hoitaa halutulla ohjelmistolla, tähän vaaditaan yrityksen ja tilipankin välillä laadittu maksuliikennesopimus ja valtuutus. Valtuutuksella yritys valtuuttaa taloushallinto-ohjelman siirtämään yrityksen pankkiaineistoja ja maksuliikennesopimuksella sovitaan pankin kanssa käyttöön otettavista palveluista. Maksuliikennesopimuksella sovitaan yrityksen tarpeen mukaan SEPA-tilisiirroista, -palkka-aineistosta sekä valuuttamaksuista. (Maksuliikennesopimus 2011.)

Yrityksen maksuliikenteen tehostamiseksi tulisi välttää maksujen syöttämistä suoraan maksuliikennejärjestelmään. Mahdollisuuksien mukaan maksut kannattaa hoitaa suoraan reskontrien kautta. (Lahti & Salminen 2008, 122.) Esimerkiksi Netvisor-ohjelmalla maksaminen ostoreskontran kautta tapahtuu seuraavalla tavalla: ensiksi valitaan ostoreskontranäkymässä maksatukseen lähetettävät laskut. Valinnan jälkeen kyseisten laskujen kohdalla voi vielä muuttaa tilinumeroa jolle lasku maksetaan, jos toimittajatiedoissa on tallennettuna useampia tilinumeroita kyseiselle toimittajalle. Tilinumeron lisäksi voidaan muuttaa laskun maksupäivää, jolle vaihtoehdot Netvisor-ohjelmassa ovat kuluva päivä, laskun kassa-alennuseräpäivä tai laskun eräpäivä. Laskun summaksi järjestelmä ehdottaa avoinna olevaa summaa. Summaa voi kuitenkin halutessaan muuttaa, mutta korkeintaan kuitenkin reskontrassa avoimena olevaksi summaksi. Valintojen jälkeen maksuaineisto lähetetään pankkiin.

2.3.5 Pääkirjanpito

Sähköisessä taloushallinnossa suurin osa pääkirjanpidon kirjauksista syntyy automaattisesti osakirjanpitojen, kuten osto- ja myyntireskontran tai palkkakirjanpidon, tapahtumista. Kirjauksia, jotka tehdään suoraan pääkirjanpitoon, kutsutaan usein muistiotositteiksi. Tällaisia muistiotositteita ovat esimerkiksi jaksotukset, jaksotusten purkamiset, oikaisut, korjaukset, täsmäytykset sekä maksettava alv. (Lahti & Salminen 2008, 127–129.)

Muistiotositteita tehtäessä tositteen liitteeksi on liitettävä laskelmat tai muut mahdolliset aineistot, joista näkyy miten tositteen summaan on päädytty (Lahti & Salminen 2008, 128–129). Muistio tositteisiin liittyvät laskelmat voidaan arkistoida paperisenakin, mutta mikäli halutaan että myös ne löytyvät suoraan järjestelmästä, ne voidaan skannata sähköiseen muotoon tositteen liitteeksi.

2.3.6 Arkistointi

Lain mukaan ainoastaan tasekirja on säilytettävä paperimuodossa, muut kirjanpidon tositteet voidaan arkistoida sähköisessä muodossa. Mikäli tositemateriaalia ei säilytetä lainkaan paperiversiona, on kirjanpitoaineisto säilytettävä kahdella tietovälineellä, ja niiden tietosisältö tarkastettava säännöllisesti. Sähköisesti säilytetty kirjanpitoaineisto on tilinpäätöksen yhteydessä joko tulostettava paperille tai siirrettävä kahdelle sähköiselle tietovälineelle pysyväissäilytystä varten. Tämän jälkeen näiden tietoja ei saa enää muuttaa. (Kirjanpitolautakunnan yleisohje koneellisessa kirjanpidossa käytettävistä menetelmistä. 22.5.2000.)

Tilikauden aikana tositteet käsitellään ja säilytetään yleensä erillisissä taloushallintosovelluksissa (ostolaskut ostolaskujen käsittelyjärjestelmissä ja matkalaskut matka- ja kuluhallinnan järjestelmissä), ja lopullista arkistointia varten ne kerätään eri sovelluksista yhteen arkistosovellukseen, jossa on arkisto kaikista sähköisistä tositteista. Tehokkuuden kannalta olennaista on se, että arkistoidaan mahdollisimman paljon samaan paikkaan. (Lahti & Salminen 2008, 169.)

Sähköisesti arkistoidun materiaalin tulee olla tallennettuna siten, että se saadaan selkokieliseen muotoon, eli käytännössä tietoja täytyy pystyä katselemaan tietokoneen näytöltä ja ne tulee pystyä tulostamaan. Sähköisessä arkistoinnissa täytyy huomioida myös se, että tiedot tulee tallentaa sellaisessa tiedostomuodossa että ne ovat lukukelvollisia myös tulevaisuudessa. Arkistoinnissa ei pitäisi käyttää sellaisia tiedostomuotoja, että ne voidaan lukea vain jollain tietyllä maksullisella ohjelmistolla. (Fredman 2009, 29–30.)

Elektronisessa arkistoinnissa eräs asia johon kannattaa kiinnittää huomiota on sähköisten (osto)laskujen liitteet. Nykyisin liitteiden lähettäminen aidon verkkolaskun yhteydessä on vielä kehitysasteella. Kuitenkin on varsin yleistä että laskussa näkyy ainoastaan tehdyt tunnit ja kokonaishinta, kun varsinainen suorite ilmenee vasta liitteestä. Tällaisissa tapauksissa laskun liite täytyy arkistoida yhdessä laskun kanssa. Jos liitettä ei voi lähettää verkkolaskun kanssa, se täytyy toimittaa perille jotain muuta kautta, esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Tämän jälkeen ostolaskujen käsittelijä voi liittää liitteen ostolaskujärjestelmään ostolaskutositteen liitteeksi. (Fredman 2009, 29–30.)

2.4 Sähköisyyden tilanne nykyään

2.4.1 Tutkimustietoa sähköisen taloushallinnon tilanteesta

Itella Information on teettänyt vuonna 2010 tutkimuksen, jossa tutkittiin kuluttajien ja yritysten laskujen käsittelyn nykytilannetta ja tulevaisuuden näkymiä. Tutkimuksessa tutkittiin laskujen lähettämistä ja vastaanottamista eri kanaviin 16 Euroopan maassa. Tutkimuksella haluttiin selvittää miten sähköinen laskujen vastaanottaminen sekä lähettäminen ovat yleistyneet, sekä mitä kanavia verkkolaskutuksessa käytetään. Maiden väliset erot tutkimuksessa olivat suuria. (Itella Information 12.11.2010.) Samanlainen tutkimus on tehty myös vuonna 2008, ja verraten näitä tutkimuksia toisiinsa, kahden vuoden aikana on selvästi tapahtunut paljon edistystä verkkolaskutuksen yleistymisessä.

Kuluttajalaskutus. Tutkimuksen mukaan Suomessa 70 % kuluttajalaskuista vastaanotetaan paperisina. Kaksi vuotta aiemmin, vuonna 2008, vastaava luku oli 90 %. Tutkimuksessa arvioidaan, että muutaman vuoden sisällä enää 45 % kuluttajalaskuista vastaanotetaan paperisena. Suomessa noin puolet kuluttajista on vastaanottanut laskuja sähköisesti, mikä on tutkimuksen mukaan Euroopan keskitasoa. Norjassa ja Tanskassa sähköisiä laskuja on vastaanottanut melkein 80 % kuluttajista. Tanskassa ja virossa kuluttajista jopa viidesosa vastaanottaa kaikki laskunsa sähköisenä. Paperilaskujen osuus on kuitenkin koko Eurooppaa ajatellen yhä hallitseva; paperisia laskuja vastaanottaa 95 % kuluttajista. (Itella Information 12.11.2010.)

Yrityslaskutus. Suomalaisista yrityksistä noin puolet vastaanottaa sähköisiä laskuja, ja kaikkiaan Suomalaisten yritysten vastaanottamista laskuista 31 % on vastaanotettu sähköisinä. Ehkäpä hieman yllättäen, Virossa sähköisiä laskuja vastaanottaa yrityksistä jo 95 %. Sähköisten laskujen lähettämisessä Suomalaiset ovat puolestaan tutkimukseen osallistuneiden maiden kärkitasoa. Suomessa lähetetyistä laskuista 23 % toimitetaan sähköisesti. (Pietilä 2010.)

2.4.2 Hankkeita verkkolaskun yleistämiseksi

Verkkolaskutuksen yleistymisen vauhdittamiseksi on muutaman viime vuoden aikana ollut käynnissä useampiakin hankkeita, niin kotimaisten toimijoiden puolesta kuin kansainvälisesti. Esimerkiksi vuodesta 2008 on toiminut EU-komission asettama asiantuntijaryhmä, joka pyrkii edistämään verkkolaskutuksen käyttöönottoa koko Euroopassa siten, että vuoteen 2012 mennessä valtaosa yrityksissä ja yksityishenkilöistä käyttäisi sähköistä laskutusjärjestelmää (Gedik 2008, 22).

Vuoden 2011 aikana aiotaan lanseerata jälleen uusi hanke, jotta verkkolaskutus saataisiin yleistymään nopeampaa. Uuden kampanjan takana ovat julkinen sektori, elinkeinoelämä sekä etujärjestöt. Tämän hankkeen tarkoituksena on parantaa pk-yritysten valmiuksia siirtyä sähköiseen laskutukseen ja useista aiemmista hankkeista poiketen tällä kampanjalla pyritään tuottamaan käytännönläheistä

tietoa sitä tarvitseville. Hankkeen valmisteluvaiheessa nousi esiin useampiakin ongelmia, jotka hidastavat verkkolaskun käyttöönottoa. Parannuksia kaivattaisiin muun muassa laskujen ulkoasuun, sekä tarvittaisiin ajantasainen ja kattava verkkolaskuosoitteiden rekisteri. Verkkolaskujen yhteydessä toivottaisiin myös pystyvän lähettämään liitteitä, ja tätäkin mahdollisuutta tutkitaan parhaillaan. (Rytsy 2011, 40–41.)

2.5 Sähköisen taloushallinnon hyödyt ja haasteet

2.5.1 Hyödyt ja mahdollisuudet

Tehokkuus ja nopeus. Yrityksen kannalta eräs tärkeimmistä hyödyistä sähköisessä taloushallinnossa on epäilemättä sen tehokkuus ja nopeus. Samaa tietoa ei tarvitse käsitellä useaan kertaan: integroidussa taloushallinnossa järjestelmä hoitaa automaattisesti useat työvaiheet jotka on aiemmin jouduttu hoitamaan manuaalisesti. Tämä säästää aikaa ja sen lisäksi inhimillisten virheiden mahdollisuus vähenee mikä puolestaan parantaa toiminnan laatua. Sähköiseen taloushallintoon siirtyneissä yrityksissä taloushallinnon tehokkuus on parantunut yleensä noin 30–50 prosenttia, yksittäisissä prosesseissa jopa 90 prosenttia. Sen lisäksi että päällekkäinen työ vähenee, sähköinen taloushallinto mahdollistaa myös reaaliaikaisen kirjanpidon ja raportoinnin. (Lahti & Salminen 2008, 27–28.)

Sähköisen arkistoinnin edut. Sähköistä arkistointia hyödyntäen saavutetaan ainakin seuraavanlaisia etuja verrattuna paperiarkistoihin: arkistointitilan tarve vähenee, tietojen hakeminen on nopeaa ja arkistoihin pääsee käsiksi vaikka työtä tekisi varsinaisen toimipisteen ulkopuolelta (Lahti & Salminen 2008, 167). Näiden ohella myös tietojen kopioiminen ja jakaminen on helppoa, sillä esimerkiksi internetin välityksellä saadaan tietoa nopeasti vaikkapa yrityksen toiseen toimipaikkaan tai tilintarkastajalle (Fredman 2009, 28). Sähköisessä arkistoinnissa on myös se hyvä puoli, että tositteiden hukkaaminen ei ole samalla tavalla mahdollista kuin paperisia tositteita käsitellessä. Kun paperinen tosite kaivetaan arkistosta, on mahdollista että sitä ei muisteta palauttaa sinne tai se laitetaan

väärään paikkaan jolloin sitä ei enää seuraavalla kerralla tarvittaessa löydykään. (Mäkinen & Vuorio 2002, 130.)

Ekologiset syyt. Sähköinen taloushallinto on perinteiseen taloushallintoon verrattuna ympäristöystävällisempi vaihtoehto. Sähköisyyteen siirtyminen vaikuttaa mm. paperin-, sähkön-, sekä lämmönkulutukseen ja liikkumiseen. Suomessa lähetetään vuosittain noin 350–380 miljoonaa paperista myyntilaskua. Huomioiden laskujen lisäksi kirjekuoret ja ylimääräiset kopiot, paperin tarve on vähintään kolminkertainen. Tämä määrä paperia aiheuttaa elinkaarensa aikana arviolta 14300 tonnia hiilidioksidipäästöjä. Tämän lisäksi päästöjä lisäävät myös tulostimien sekä arkistointitilojen sähkön-, sekä lämmön kulutus. (Lahti & Salminen 2008, 29.) Koko Eurooppa huomioon ottaen luvut ovat vielä paljon hurjempia: Euroopassa lähetetään paperisia laskuja noin 28 miljardia kappaletta vuodessa, joiden käsittelyyn kuluu 400 000 tonnia paperia ja 2700 tonnia mustetta. Näiden synnyttämiseen puolestaan tarvitaan 160 miljoonaa litraa öljyä, sekä 15 miljoonaa puuta. Kaikkiaan tämä aiheuttaa vuosittain 2 800 000 tonnia hiilidioksidipäästöjä. (Gedik 2008, 23.)

Kustannusten hallinta. Kun käytettävä taloushallinto-ohjelmisto hankitaan sovellusvuokrauksen muodossa, saadaan IT-kuluista helpommin ennustettavia verrattuna siihen, että ohjelmisto hankittaisiin ja asennettaisiin itselle. Sovellusvuokrauspalvelut hinnoitellaan useimmiten käytön mukaan. Kuluja syntyy siis sen mukaan kuinka monta ohjelman moduulia yrityksellä on käytössä, kuinka monta käyttäjää ohjelmalla on, sekä kuinka paljon tapahtumia ohjelmalla käsitellään. (Lahti & Salminen 2008, 42–43.)

2.5.2 Haasteet

Tietoturva. Pilvitoimintamallissa, jossa siis sovellus toimii internetin välityksellä, huolta saattaa syntyä tietoturvasta. Pilvitoimintamallissa tietoturvasta huolehtii suurelta osin palveluntarjoaja. Keskimääräisen kotikäyttäjän kohdalla tämä tarkoittaa todennäköisesti tietoturvan paranemista, kun asia on ammattilaisten käsissä. Suuremmissa yrityksissä ja julkisyhteisöissä tämä saattaa jopa heikentää

tietoturvaa, sillä näissä organisaatioissa on usein panostettu tietoturvaan jo ennestään. Todennäköisimpiä tietoturvaan vaikuttavia uhkia ovat ehkä tietoliikenneyhteyksien vikoihin liittyvät uhat, sekä mahdolliset palveluntarjoajan virheet tai laiterikot. Vähemmän todennäköisiä uhkia ovat ympäristön aiheuttamat uhat kuten esimerkiksi tulipalot tai ilkivalta. Pienen riskin voi aiheuttaa myös palveluntarjoajan toiminnan loppuminen. (Heino 2010, 92–96.)

Tietosuoja. Pilvitoimintamallissa tietoturvariskien ohella oman haasteensa aiheuttaa tietosuojaan liittyvät uhat. Yleisin uhkakuva liittyy tietojen vuotamiseen, mikä tarkoittaa siis sitä, että käyttäjän sovellukseen tallettamia luottamuksellisia tietoja päätyy väärin käsiin tai julkisuuteen vaikkapa tietomurron seurauksena. Tällaisen todennäköisyys ei välttämättä ole kovin suuri, mutta vaikutukset saattavat olla hyvinkin suuria. (Heino 2010, 98, 102–103.)

3 VAIKUTUKSET TILITOIMISTOTYÖHÖN

3.1 Vaikutukset tilitoimistoille

Vielä nykyisin tilitoimistoissa tehdään paljon turhaa työtä kun rutiinityöt tehdään käsin. Kirjanpidon automatisoinnin avulla päästään eroon turhista rutiineista, jolloin voidaan keskittyä yksittäisten liiketapahtumien kirjaamisen sijaan liiketoiminnan laajempaan tarkasteluun. Tällöin myös työtehtävät muuttuvat monipuolisemmiksi ja vaativammiksi. Taloushallinnon sähköistymisen vuoksi tilitoimistotyö tulee keskittymään aikaisempaa enemmän asiantuntijarooliin. Vielä viime vuosinakin yritysten ulkoistaessa taloushallintoaan tilitoimistoille, pääasiassa ulkoistettavat toiminnot ovat olleet juuri tapahtumien käsittelyä, kuten pääkirjanpitoa ja palkanlaskentaa. Tulevaisuudessa kuitenkin tulee lisääntymään myös operatiiviseen laskentatoimeen liittyvät prosessit kuten budjetointi sekä rahoitustoiminnot. Taloushallinnon sähköistyminen ja sen mahdollistama tehtäväkentän laajeneminen saattaa tehdä tilitoimistoalasta houkuttelevamman, jolloin alalle saadaan enemmän myös nuoria osaajia. (Helin 2009, 44; Lahti & Salminen 2008, 180; Launonen 2007, 25.)

Perinteisesti tilitoimistojen asiakkaat toimittavat kirjanpitomateriaalin tilitoimistoon kuukausittain, tai jopa pitemmällä aikavälillä. Tällä tavalla talouden seuranta ei ole koskaan täysin reaaliaikaista, ja mahdollisiin ongelma-kohtiin ei pystytä puuttumaan välittömästi. Nykyaikaisiin taloushallinto-ohjelmiin on mahdollista saada asiakkaan tiliote suoraan pankista sovituin ajoin, vaikka päivittäin. Sähköistetyssä taloushallinnossa myös asiakkaan ostolaskut saapuvat suoraan ohjelmaan verkkolaskuina, myyntilaskut laaditaan samalla ohjelmalla ja myös maksusuoritukset saadaan kohdistumaan laskuille automaattisesti. Selain-pohjaisissa taloushallinto-ohjelmissä sekä tilitoimisto että sen asiakas-yritykset pääsevät näkemään samat tiedot samaan aikaan. Näin tilitoimisto kykenee pitämään asiakkaan kirjanpidon ajan tasalla jopa päivittäin, eikä kirjanpitäjän tarvitse odottaa asiakkaan tuomia tositteita. Ja samalla tavalla myös asiakas

pystyy seuraamaan ajan tasalla olevaa tilannetta eikä asiakkaan myöskään tarvitse huolehtia ensin laskujen ja muiden tositteiden säilyttämisestä ja sen jälkeen viemisestä tilitoimistoon.

Taloushallinnon sähköistämisen seurauksena yksittäisen kirjanpitäjän työkuorma tasoittuneekin. Tämä siksi, että tietoa asiakkaan tapahtumista tulee tilitoimistolle tasaisesti, toisin kuin perinteisessä kirjanpidossa, jossa hyvin usein kaikki tositteet tuodaan tilitoimistolle kerran kuukaudessa. (Launonen 2007, 25.) Tästä näkemyksestä on sikäli helppo olla samaa mieltä, että yleisesti tilitoimistoalalla kiireisintä on juuri ennen alv-ilmoitusten viimeistä ilmoitus- ja maksupäivää, kun usein asiakkaat tuovat koko kuukauden materiaalin kerralla ja vasta hieman ennen ilmoituspäivää. Kirjanpitäjä voi välttyä töiden ruuhkautumiselta muun muassa ennen alv maksupäivää kun tapahtumia tulee tilitoimiston tietoon samaan tahtiin kuin asiakkaallekin.

Sähköisen taloushallinnon myötä myös etätöiden tekeminen on tullut helpommaksi taloushallinnon parissa työskenteleville, sillä selainpohjaiseen taloushallinto-ohjelmaan pääsee käsiksi käytännössä missä tahansa, kunhan käytettävissä on internet yhteys. (Sähköinen taloushallinto, [viitattu 7.12.2011]). Etätöiden tekeminen on toki mahdollista vaikka sähköistä taloushallintoa ei olisikaan käytössä, mutta esimerkiksi tilitoimistotyön kohdalla se tarkoittaa käytännössä mappien kantamista mukana, eikä tilitoimiston kirjanpito-ohjelmaan pääse työntekijöiden kotikoneilla käsiksi mikäli ne eivät toimi internetin kautta.

Sähköinen taloushallinto luo kirjanpitäjälle myös haasteita. Erityisesti siinä vaiheessa kun tilitoimistossa ollaan siirtymässä sähköiseen taloushallintoon, työntekijöiden on kyettävä omaksumaan varsin radikaalejakin muutoksia. Mäkinen ja Vuorio (2002, 196) toteavatkin, että taloushallinnon muutos tulee olemaan kaikille vaikea, ja erityisen vaikea pitkään taloushallinnon parissa työskennelleille. Tietotekniikan kehitys on ollut nopeaa, ja Mäkisen ja Vuorion (2002, 196) mukaan sähköisen taloushallinnon omaksuminen on helpompaa nuorille. Tämä puolestaan johtaa siihen, että nuoremmat työntekijät joutuvat opettamaan vanhempia, mikä ei pitkään alalla olleille ole välttämättä kovin helppoa.

3.2 Vaikutukset tilitoimiston asiakkaille

Selainpohjaisessa taloushallinto-ohjelmassa tilitoimiston asiakas pääsee omilla tunnuksillaan kirjautumaan taloushallinto-ohjelmaan, jolloin hän pystyy omatoimisesti aina tarvittaessa hankkimaan järjestelmässä olevia tietoja tai raportteja. Asiakas saa siis ajan tasalla olevaa tietoa tarvittaessa mihin vuorokauden aikaan hyvänsä, eikä ole riippuvainen siitä onko kirjanpitäjä juuri sillä hetkellä tavoitettavissa.

Sähköisen taloushallinnon avulla yrittäjä pääsee käsiksi myös yksittäisiin tositteisiin helpommin ja nopeammin kuin perinteisellä tavalla hoidetussa kirjanpidossa. Ennen sähköistä taloushallintoa yrittäjä on toimittanut paperiset tositteet, kuten ostolaskut ja käteiskuitit, kirjanpitäjälle. Jos hän sitten tarvitseekin vaikkapa ostamansa tietokoneen kuittia esimerkiksi takuuasioiden merkeissä, hän joutuu pyytämään kuitit kirjanpitäjältään. Sähköisessä taloushallinnossa yrittäjä voi yksinkertaisesti kirjautua järjestelmään ja hakea kuitin sieltä itse. (Launonen 2007, 25.)

Sähköiseen taloushallintoon siirryttäessä myös tilitoimiston asiakkailta vaaditaan uuden oppimista, sillä uudenlaiset taloushallinto-ohjelmat saattavat poiketa hyvin paljon vanhoista totutuista. Tämän lisäksi sähköisessä taloushallinnossa tositteiden tiliöinti tapahtuu usein automaattisesti samalla kun asiakas tekee esimerkiksi myyntilaskua. Vaikka tilitoimiston puolelta sitten tarkastetaankin tiliöinnit, helpottaa tilitoimiston työtä paljon, mikäli asiakkaalla on jonkinlaiset perustiedot siitä mitä kuuluu tiliöidä minnekin.

4 KYSELYTUTKIMUS TILITOIMISTON ASIAKKILLE SÄHKÖISESTÄ TALOUSHALLINNOSTA

4.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiiviseen tutkimukseen päädyttiin siksi, että vastauksia haluttiin saada mahdollisimman useilta asiakkailta. Tiedonkeruumenetelmäksi puolestaan valittiin internetin kautta tehtävä kysely. Tämä siksi, että sähköinen kysely tuntui sopivammalta aiheen luonteeseen liittyen kuin paperinen kysely. Internet kysely toteutettiin käyttäen Google-dokumentit -ohjelmaa. Linkki kyselyyn toimitettiin vastaajille sähköpostitse.

Vaikka tutkimus ei olekaan laadultaan kvalitatiivinen, tutkimuksen kohdejoukkoa valittaessa on käytetty harkinnanvaraista otantaa. Tutkimukseen valittiin Tilitoimisto Sari Poola Oy:n asiakkaista eri yhtiömuotoja ja eri toimialoja edustavia yrityksiä. Tutkimukseen valittiin myös iältään ja suuruudeltaan (liikevaihto, henkilökunta) mahdollisimman erilaisia yrityksiä. Tutkimukseen haluttiin saada mukaan mahdollisimman suuri osa asiakkaista, mutta tutkimuksesta jätettiin tarkoituksella pois esimerkiksi sellaiset asiakkaat joiden liiketoiminta on hyvin pienimuotoista ja sivutoimista, sekä sellaiset asiakkaat jotka eivät ole tilitoimiston ”säännöllisiä” asiakkaita. Kyselytutkimus toteutettiin marraskuussa 2011. Kysely lähetettiin yhteensä 85:lle vastaajalle ja vastauksia saatiin yhteensä 42 kappaletta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 49 %.

4.2 Kyselylomakkeen laatiminen

Tutkimuslomakkeen kysymyksistä suurin osa oli suljettuja kysymyksiä, eli kysymykseen annettiin valmiit vastausvaihtoehdot joista sai valita kysymyksestä riippuen yhden tai useamman vastausvaihtoehdon. Suljettujen kysymysten lisäksi tutkimuslomakkeella oli yksi sekamuotoinen kysymys, sekä kolme avointa

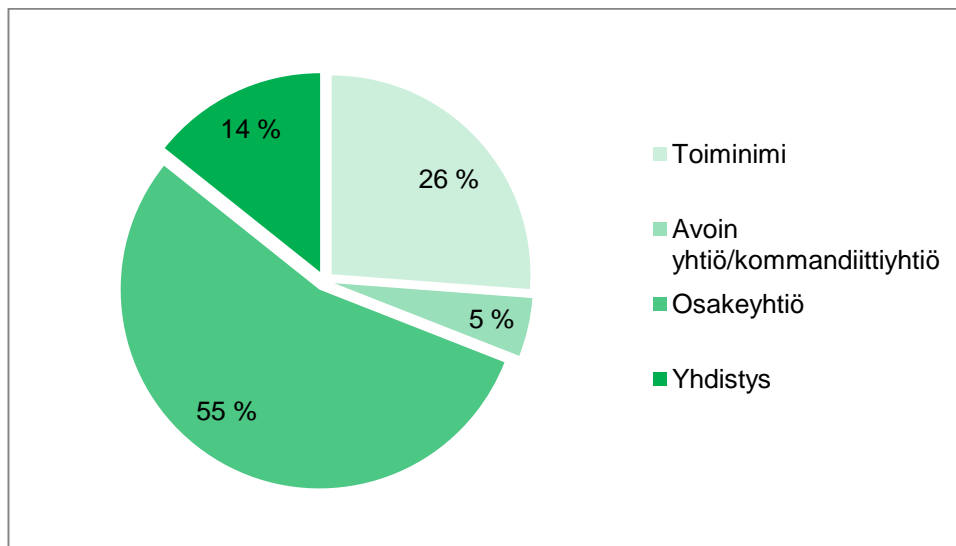
kysymystä. Kaikkiaan kyselylomakkeella oli 21 kysymystä, joista varsinaisia tutkimukseen tulevia kysymyksiä oli 20. Viimeisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajan nimeä, joka oli täysin vapaaehtoinen, eikä kysymyksen vastauksia ole nähtävillä tutkimusraportilla.

Kysymysten 1–6 tarkoituksena oli selvittää perustietoja vastaajayrityksestä. Kysymyksillä 7–8 haluttiin puolestaan selvittää missä määrin vastaajayritykset käyttävät Netvisor-ohjelmaa. Tätä selvitettiin siksi, että teoreettisessa osiossa kerrottiin siitä kuinka kaikkien taloushallinnon osaprosessien tulisi olla sähköisiä, jotta voitaisiin puhua sähköisestä taloushallinnosta. Mitä enemmän asiakkaat hyödyntävät ohjelman eri osioita, sitä paremmin se mahdollistaa siirtymisen yhä kokonaisvaltaisempaan sähköiseen taloushallintoon. Kysymysten 9–12 tarkoituksena oli kartoittaa verkkolaskutuksen tilannetta asiakasyrityksissä tällä hetkellä. Teoreettisessa osiossa oli jo käsitelty aiempaa tutkimustietoa verkkolaskutuksen tilanteesta tällä hetkellä, mikä mahdollisti vertailun tämän tutkimuksen ja aiemman tiedon välillä aiheesta. Kysymys numero 13 pohjautui teoreettisen osion taloushallinnon osaprosesseja sekä hyötyjä koskeviin lukuihin. Näissä luvuissa on tullut esille se, miten sähköisyyteen siirtyminen nopeuttaa eri taloushallinnon prosessien hoitamista. Tilitoimiston asiakkaat kun ovat pääsääntöisesti melko pieniä, oli kiinnostavaa tutkia ovatko heidän mielipiteensä asiasta samansuuntaisia. Kysymyksillä 14–15 haluttiin selvittää asiakkaiden mielipiteitä tilitoimiston ja yrityksen välisestä työnjaosta, ja onko taloushallinnon sähköistyminen vaikuttanut siihen. Kysymyksellä 16 haluttiin saada tietää, minkälaisia palveluita tilitoimiston asiakkaat pitivät tärkeinä tai haluaisivat tilitoimiston tarjoavan peruspalvelujen lisäksi. Opinnäytetyön teoreettisessa osiossa on pohdittu sähköistymisen vaikutusta tilitoimistotyöhön. Siellä on mainittu, että sähköistymisen myötä tilitoimistotyö tulee keskittymään entistä enemmän asiantuntijarooliin. Kysymyksellä numero 16 haluttiinkin selvittää, kuinka paljon asiantuntijapalveluille on kysyntää. Kysymys numero 17 koski asiakkaiden mielipiteitä tilitoimiston palveluista. Tämän selvittäminen on asetettu yhdeksi työn tavoitteista. Kysymyksillä 18–19 selvitettiin asiakkaiden kiinnostusta sähköiseen taloushallintoon. Kysymyksellä numero 20 haluttiin selvittää liittykö asiakkaiden mielestä Netvisor-ohjelmaan tai yleensä sähköiseen taloushallintoon jotain ongelmia tai haasteita.

4.3 Tutkimuksen tulokset

Sähköisiä kyselylomakkeita palautettiin yhteensä 42 kappaletta. Suurimmassa osassa kysymyksistä tulosten analysoinnissa otettiin huomioon koko aineisto. Tutkimuksen tulokset esitetään vastausten jakaumina. Tulosten analysoinnissa käytettiin apuna Excel-taulukkolaskentaohjelmaa, jolla myös tehtiin erilaisia kuvioita havainnollistamaan tuloksia.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajien yritysmuotoa. Vastaajista 11 (=26 %) edusti toiminimiä, 2 (=5 %) avoimia yhtiöitä tai kommandiittiyhtiöitä, 23 (=55 %) osakeyhtiöitä ja 6 (=14 %) yhdistyksiä. Kaikkiaan yli puolet kyselyyn vastanneista yrityksistä olivat siis toimintamuodoltaan osakeyhtiöitä. (kuvio 1).

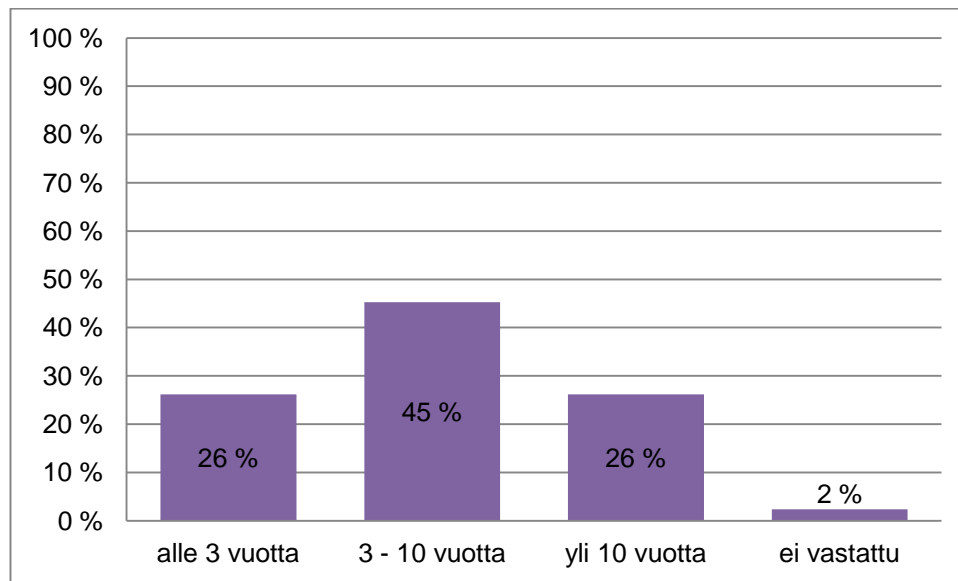


Kuvio 1. Yritysmuoto (n=42).

Toiseen kysymykseen vastaajat saivat vapaamuotoisesti määritellä yrityksensä toimialan. Toimialojen kirjo oli laaja, vastaajayrityksiä oli laidasta laitaan kauneuden hoidosta metalliteollisuuteen. Tarkempaa luetteloa näistä tuloksista ei tässä julkaista.

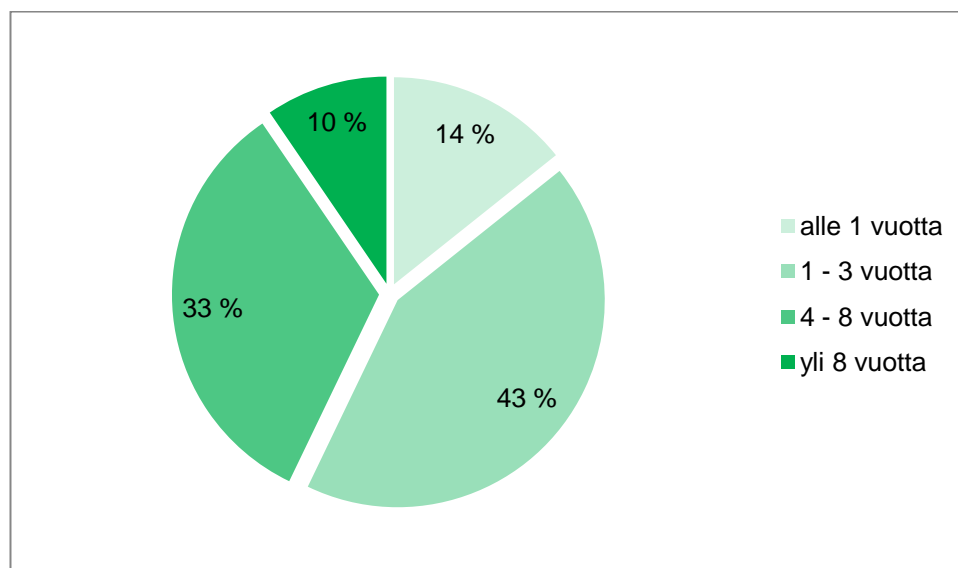
Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin, kauanko vastaajan yritys on ollut toiminnassa. Kyselyyn osallistuneista yrityksistä 26 % oli ollut toiminnassa alle kolme vuotta. Suurin osa yrityksistä (45 %) oli ollut toiminnassa 3-10 vuotta. Yli kymmenen vuotta toimineita yrityksiä oli 26 %. Yksi (2 %) kyselyyn osallistuneista

jätti vastaamatta yrityksen ikää koskevaan kysymykseen. (kuvio 2).



Kuvio 2. Yrityksen ikä (n=42).

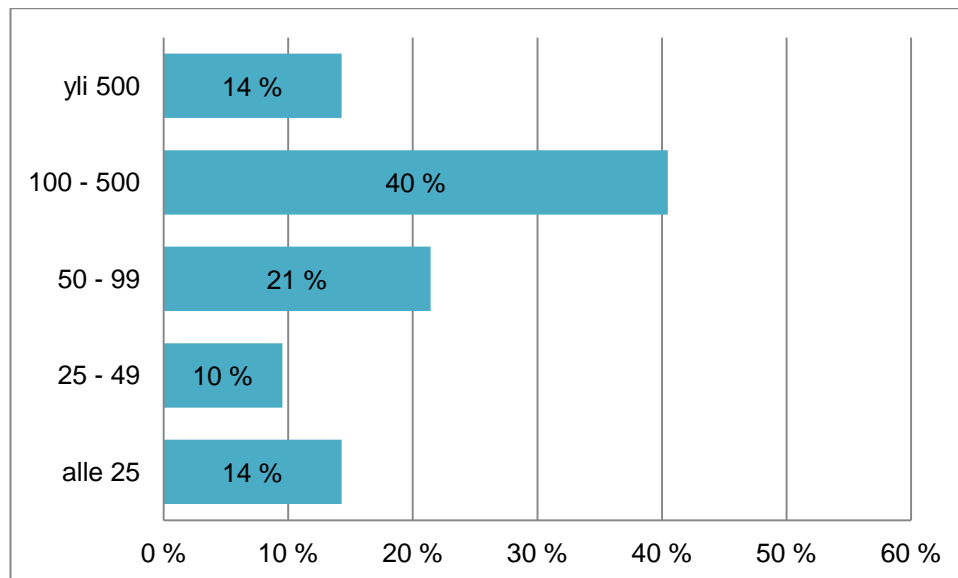
Neljäs kysymys koski asiakassuhteen kestoa Tilitoimisto Sari Poola Oy:n kanssa. Vastaajista 14 % oli ollut tilitoimiston asiakkaana vasta alle vuoden. 43 %, eli suurin osa vastaajista, oli ollut asiakkaana 1-3 vuotta. Toiseksi suurin ryhmä vastaajista, eli 33 %, vastasi olleensa asiakkaana 4-8 vuotta. 10 %:lla vastaajista asiakassuhde oli kestänyt jo yli kahdeksan vuotta. (kuvio 3).



Kuvio 3. Asiakassuhteen kesto (n=42).

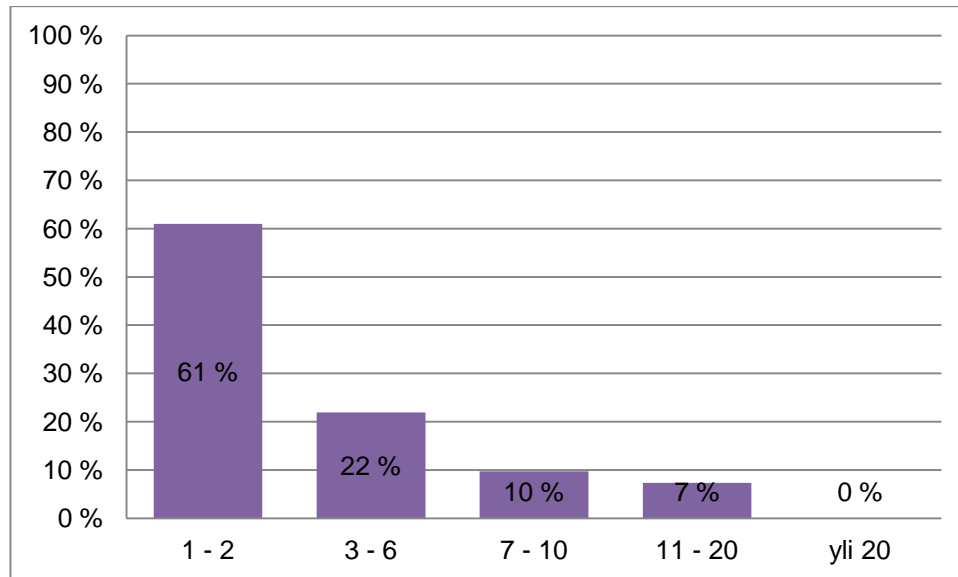
Viidennessä kysymyksessä kysyttiin vastaajien liikevaihtoa. Vastaajista 14 %:lla

liikevaihto oli alle 25 000 euroa. 10 % vastasi liikevaihdokseen 25 000–49 000 euroa. Toiseksi suurin ryhmä (21 %) vastasi liikevaihdokseen 50 000–99 000 euroa. Suurimmalla osalla vastaajista (41 %) liikevaihto oli 100 000–500 000 euroa. 14 %:lla vastaajista liikevaihto oli yli 500 000 euroa. (kuvio 4).



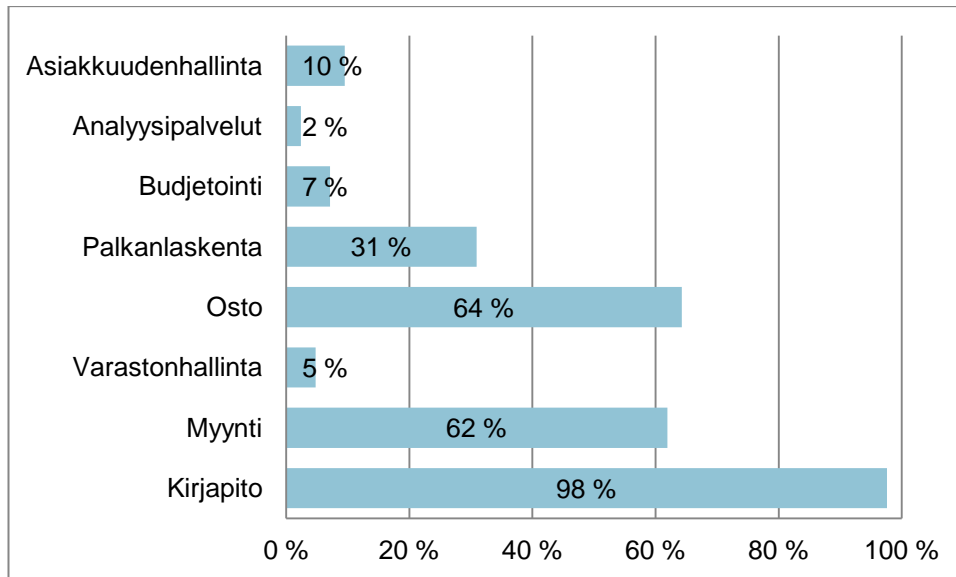
Kuvio 4. Liikevaihto (n=42).

Kuudennella kysymyksellä haluttiin selvittää vastaajayritysten henkilökunnan keskimääräistä lukumäärää. Valtaosalla vastaajayrityksistä (61 %) oli henkilökuntaa 1–2 henkilöä. Yrityksistä 22 %:lla henkilökunnan määrä oli 3–6 henkilöä ja 10 %:lla 7–10 henkilöä. Vain 7 % vastaajista työllisti 11–20 henkilöä, eikä kenenkään vastaajan henkilökunnan määrä ollut yli 20. (kuvio 5).



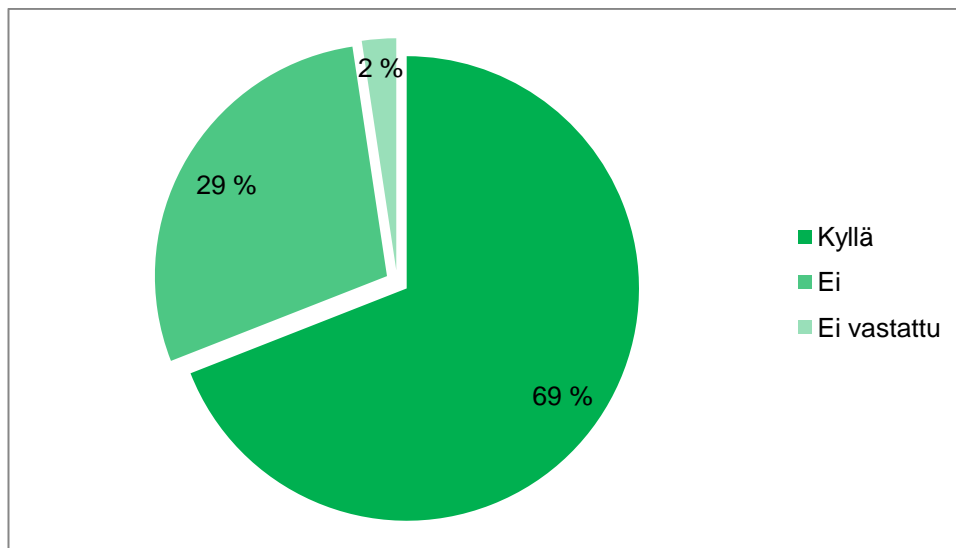
Kuvio 5. Henkilökunnan keskimääräinen lukumäärä (n=42).

Tilitoimisto Sari Poola Oy:llä on siis käytössä taloushallinto-ohjelma nimeltä Netvisor. Seitsemännessä kysymyksessä haluttiin kartoittaa mitä Netvisor-ohjelman osioita asiakasyrityksillä on otettu käyttöön ja vastausvaihtoehdoiksi annettiin: kirjanpito, myynti, varastonhallinta, osto, palkanlaskenta, budjetointi, analyysipalvelut sekä asiakkuudenhallinta. Lähes kaikilla vastaajista (98 %) oli käytössään kirjanpito. Toiseksi suosituin moduuli oli osto (64 %), mutta lähes yhtä monella vastaajalla (62 %) oli käytössään myös myynti. Palkanlaskenta oli käytössä 31 %:lla vastaajista. Muita osioita asiakkaat olivatkin ottaneet käyttöön huomattavasti vähemmän: asiakkuudenhallinta oli käytössä 10 %:lla, budjetointi 7 %:lla, varastonhallinta 5 %:lla ja analyysipalvelut ainoastaan 2 %:lla vastaajista. (kuvio 6).



Kuvio 6. Yrityksen käytössä olevat Netvisor-ohjelman osiot (n=42).

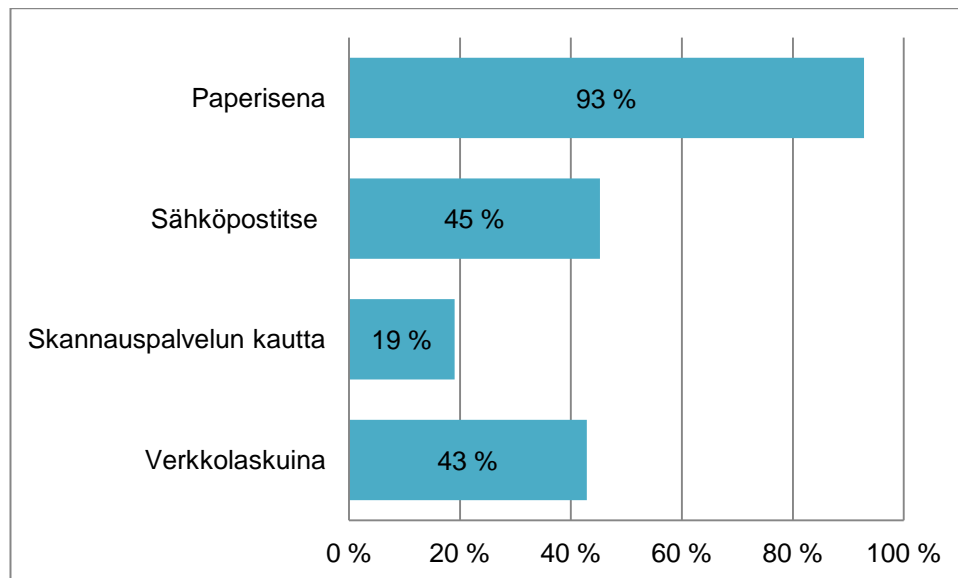
Kahdeksannessa kysymyksessä haluttiin selvittää kuinka monella yrityksellä pankin tiliotteet tulevat suoraan Netvisor-järjestelmään. Vastaajista 29:llä (=69 %) tiliotteet tulivat järjestelmään, 12:sta (= 29 %) ei ja yksi (=2%) jätti vastaamatta kysymykseen. (kuvio 7).



Kuvio 7. Tiliotteet järjestelmään (n=42).

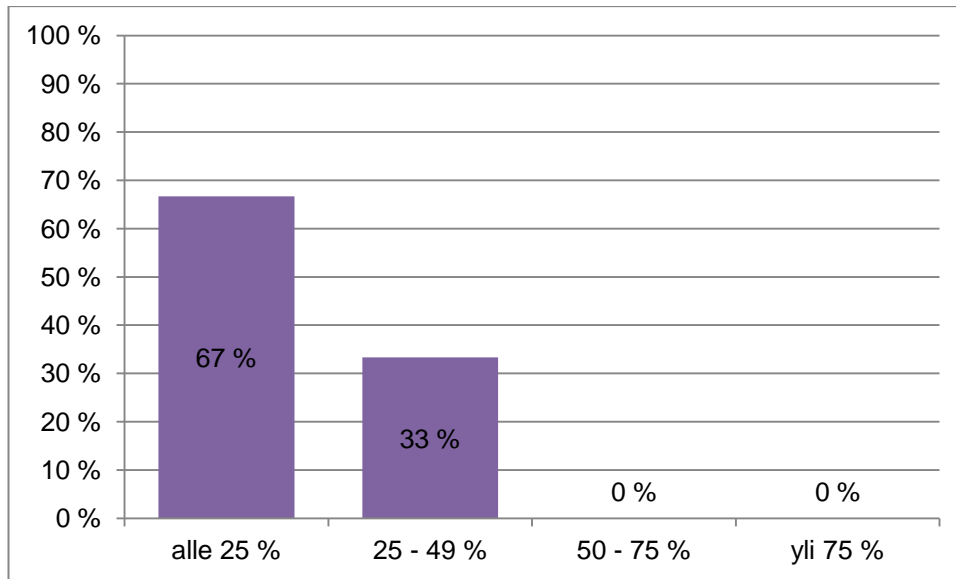
Yksi sähköisen taloushallinnon kannalta hyvin mielenkiintoinen seikka oli se, missä eri muodoissa yritykset vastaanottavat ostolaskuja. Tätä kysyttiin kysymyksellä numero 9. Vastaajista peräti 93 % vastaanottaa edelleen myös paperisia laskuja. Tulos ei sinällään ole yllättävä, mutta kertoo että paljon on vielä

kehitettävää jotta taloushallinnon sähköisyyttä saataisiin lisättyä. Vastaajista 45 % vastaanottaa laskuja sähköpostitse. Positiivista on se, että vastaajista kuitenkin lähes puolet (43 %) vastaanottaa jo verkkolaskuja. Skannauspalvelun kautta ostolaskuja kertoo vastaanottavansa 19 % vastaajista. (kuvio 8).



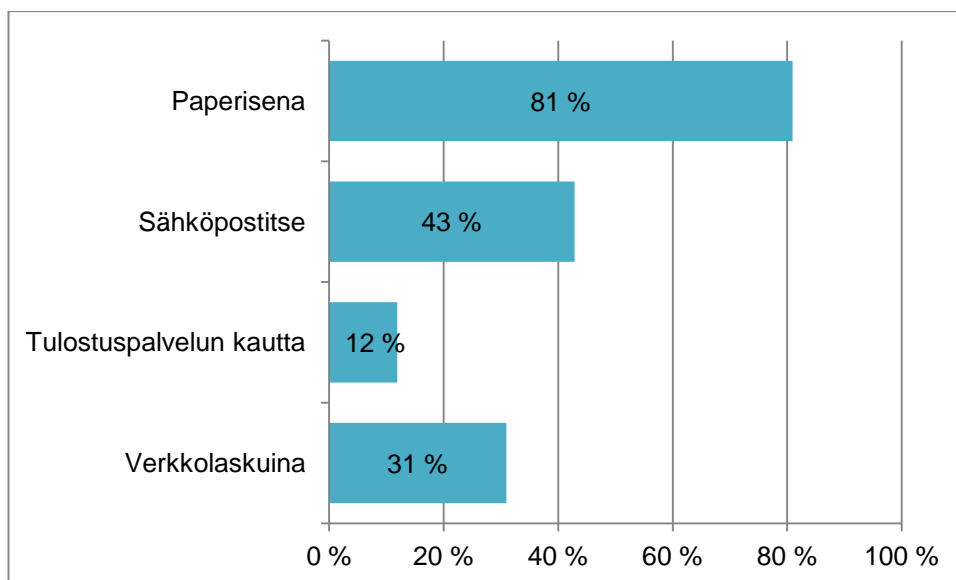
Kuvio 8. Missä muodossa yritykset vastaanottavat ostolaskuja (n=42).

Jatkokysymyksenä edelliseen kysymykseen haluttiin tietää, kuinka suuri osuus ostolaskuista tulee verkkolaskuina. Vastauksia pyydettiin vain niiltä jotka vastasivat edellisessä kysymyksessä vastaanottavansa verkkolaskuja. Vastaajia tähän kysymykseen oli siis yhteensä 18. Vastaajista 12 (=67 %) ilmoitti verkkolaskujen osuudeksi kaikista ostolaskuista alle 25 %. Vastaajista 6 (=33 %) ilmoitti verkkolaskujen osuudeksi 25 % - 49 %. (kuvio 9).



Kuvio 9. Verkkolaskujen osuus ostolaskuista (n=18).

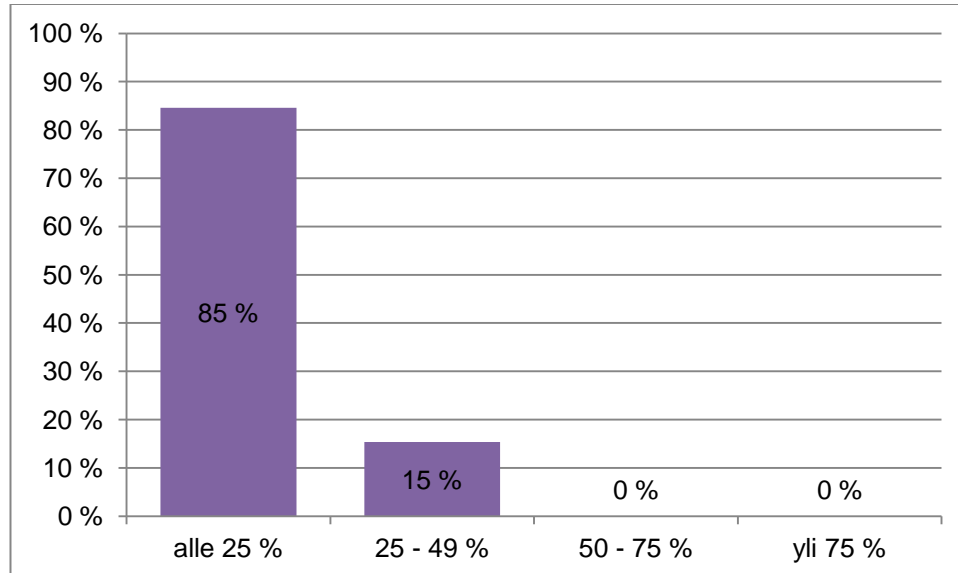
Ostolaskujen ohella haluttiin luonnollisesti tietää myös se, missä eri muodoissa yritykset lähettävät myyntilaskuja. Tätä kysyttiin kysymyksellä numero 11. Vastaajista 81 % lähettää myyntilaskuja edelleen paperisena. Sähköpostitse laskuja lähettää yrityksistä 43 % ja verkkolaskuja lähettää yrityksistä 31 %. Vastaajista 12 % lähettää myyntilaskuja tulostuspalvelun kautta. (kuvio 10).



Kuvio 10. Missä muodossa yritykset lähettävät myyntilaskuja (n=42).

Jatkokysymyksenä edelliseen, haluttiin tietää kuinka suuri osuus lähetetyistä myyntilaskuista lähtee verkkolaskuina. Vastauksia pyydettiin vain niiltä jotka vastasivat edellisessä kysymyksessä lähettävänsä verkkolaskuja. Vastaajia tähän

kysymykseen oli yhteensä 13. Vastaajista 11 (=85 %) ilmoitti verkkolaskujen osuudeksi kaikista myyntilaskuista alle 25 %. Vastaajista 2 (=15 %) ilmoitti verkkolaskujen osuudeksi 25 % - 49 %. (kuvio 11).



Kuvio 11. Verkkolaskujen osuus myyntilaskuista (n=13).

Kysymys numero 13 oli erittäin tärkeä tutkimuksen tavoitteiden valossa. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää asiakkaiden mielipiteitä siitä, miten sähköinen laskutus on vaikuttanut eri taloushallinnon prosesseihin kuluvaan ajankäyttöön. Kysymyksellä tutkittiin neljää eri seikkaa; maksuliikennettä, tiedonhakua arkistoista, osto- sekä myyntilaskujen käsittelyä. (kuvio 12).

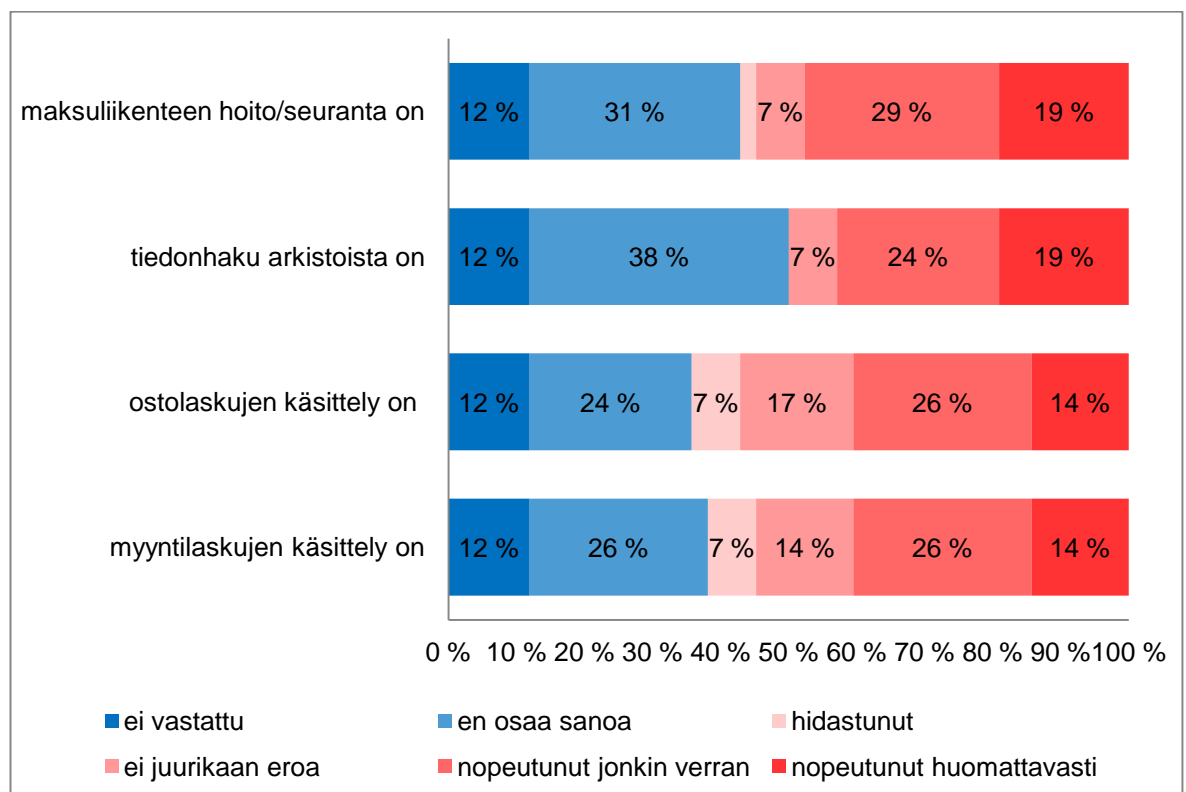
Maksuliikenteen hoito. Vastaajista 19 % arvioi maksuliikenteen hoidon ja seurannan nopeutuneen huomattavasti sähköistymisen seurauksena. Suurin osa vastaajista (29 %) arvioi maksuliikenteen nopeutuneen jonkin verran. Vastaajista 7 % ei ollut huomannut juurikaan eroa entiseen ja 2 % vastaajista totesi maksuliikenteen hoidon ja seurannan hidastuneen muutoksen myötä. 31 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään. Kysymykseen jätti vastaamatta 12 %.

Tiedonhaku arkistoista. Vastaajista 19 % arvioi tiedonhaun arkistoista nopeutuneen huomattavasti muutoksen jälkeen. 24 % arvioi tiedonhaun nopeutuneen jonkin verran. 7 % vastaajista ei ollut huomannut juurikaan eroa entiseen. Kukaan vastaajista ei todennut tiedonhaun hidastuneen verrattuna

aiempaan. Vastaajista 38 % ei osannut sanoa mielipidettään ja 12 % jätti vastaamatta.

Ostolaskujen käsittely. Vastaajista 14 % arvioi ostolaskujen käsittelyn nopeutuneen huomattavasti entisestä. Suurin ryhmä tässäkin (26 %) arvioi ostolaskujen käsittelyn nopeutuneen jonkin verran. 17 % vastaajista ei huomannut juurikaan muutoksia aiempaan ja 7 % totesi ostolaskujen käsittelyn hidastuneen. Mielipidettään ei osannut sanoa 24 % vastaajista. 12 % jätti vastaamatta.

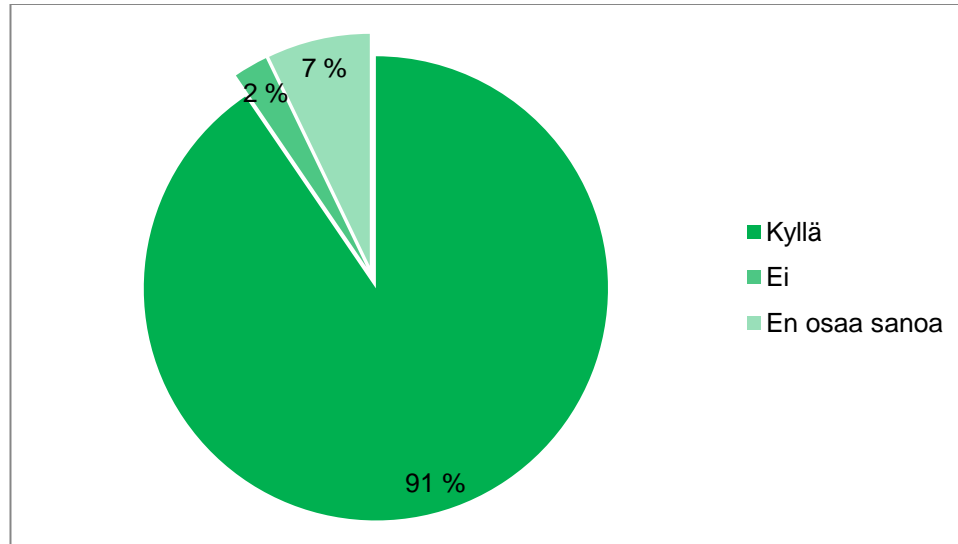
Myyntilaskujen käsittely. Vastaajista 14 % arvioi myyntilaskujen käsittelyn nopeutuneen huomattavasti sähköistymisen seurauksena. 26 % arvioi tämän nopeutuneen jonkin verran. Vastaajista 14 % ei ollut huomannut juurikaan muutoksia ja 7 % arvioi myyntilaskujen käsittely hidastuneen aiemmasta. Mielipidettään ei osannut sanoa 26 % vastanneista ja 12 % jätti vastaamatta kysymykseen.



Kuvio 12. Sähköistymisen vaikutus taloushallinnon prosesseihin kuluvaan aikaan (n=42).

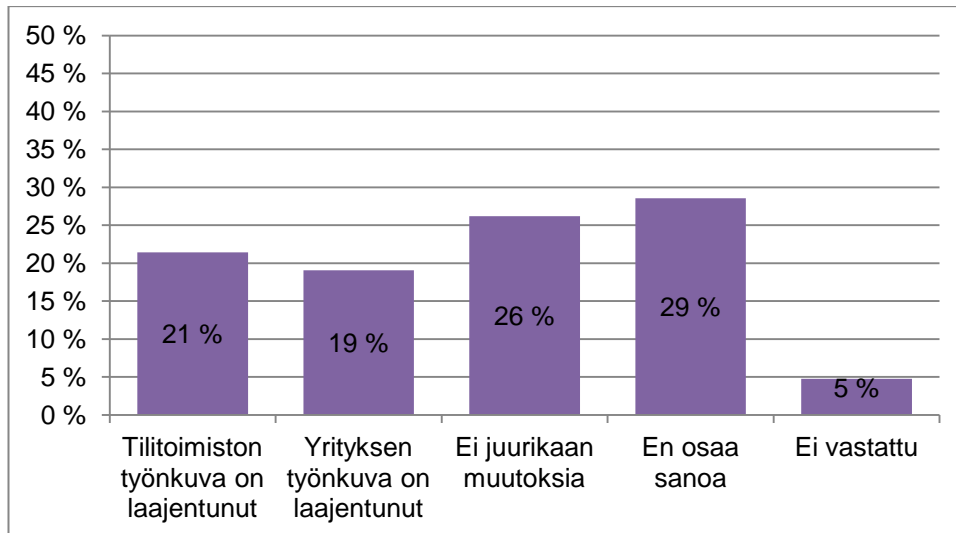
Kysymyksessä numero 14 tiedusteltiin asiakkaiden mielipiteitä siitä, onko työnjako

tilitoimiston ja asiakasyrityksen välillä selkeä. Suuren enemmistön (90 %) mielestä työnjako on selkeä. Hyvin pienen osan (2 %) mielestä työnjako ei ole selkeä. Vastaajista 7 % ei osannut sanoa. (kuvio 13).



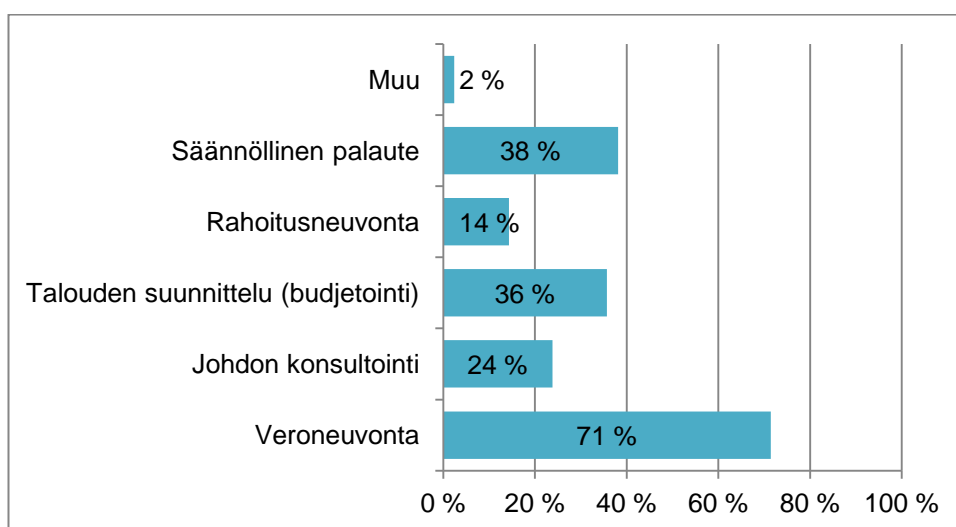
Kuvio 13. Vastaajien mielipiteet siitä, onko työnjako tilitoimiston ja yrityksen välillä selkeä (n=42).

Haluttiin tietää myös, onko asiakkaiden mielestä tilitoimiston ja yrityksen välisessä työnjaossa tapahtunut muutoksia sähköiseen taloushallintoon siirtymisen seurauksena. Asiakkaista 21 % vastasi tilitoimiston työnkuvan laajentuneen muutoksen seurauksena. Asiakkaista 19 % puolestaan totesi yrityksen työnkuvan laajentuneen. Muutoksia työnjaossa ei ollut juurikaan huomannut 26 % asiakkaista. 29 % ei osannut sanoa mielipidettään ja 5 % jätti vastaamatta. (kuvio 14).



Kuvio 14. Vastaajien mielipiteet siitä, onko tilitoimiston ja yrityksen välisessä työ- jaossa tapahtunut muutoksia sähköistymisen seurauksena (n=42).

Kysymyksellä numero 16 tiedusteltiin sitä, mitä palveluita vastaajat pitivät tärkeinä tilitoimiston peruspalveluiden lisäksi. Suurin osa vastaajista (71 %) piti veroneuvontaa tärkeänä. Toiseksi suurin ryhmä, vastaajista 38 %, piti tärkeänä säännöllistä palautetta taloudellisesta tilanteesta. Vastaajista 36 % piti tärkeänä talouden suunnittelua (budjetointia). Johdon konsultointia piti tärkeänä 24 % vastaajista. Vastausten perusteella rahoitusneuvontaa eivät kovin monet asiakkaat odota tilitoimistolta, sillä vain 14 % vastaajista ilmoitti pitävänsä tätä tärkeänä. Vaihtoehdon ”muu” valitsi 2 % vastaajista. (kuvio 15).



Kuvio 15. Tärkeät palvelut peruspalveluiden lisäksi (n=42).

Asiakkaiden haluttiin myös arvioivan tilitoimiston palveluihin liittyviä seikkoja

asteikolla 1-4. Arvioitavia seikkoja olivat: Netvisor-ohjelma, palvelun laatu, palvelun nopeus, henkilökunnan palvelualltius ja henkilökunnan tavoitettavuus. (kuvio 16).

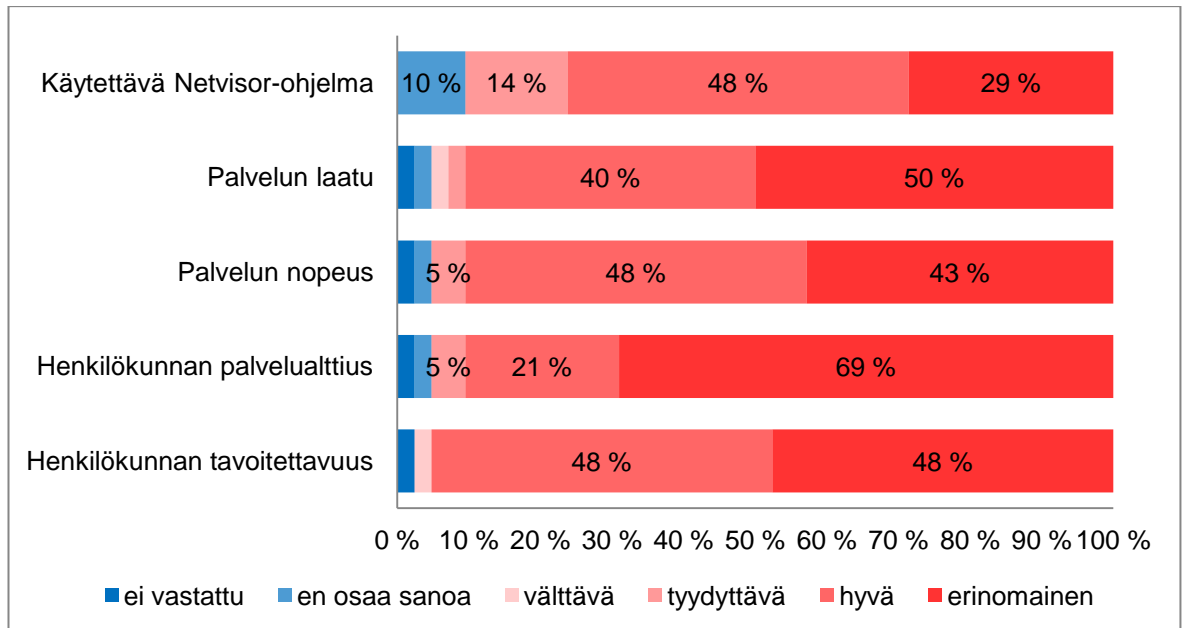
Käytettävä Netvisor-ohjelma. Vastaajista 29 % antoi ohjelmalle arvosanan erinomainen. Lähes puolet (48 %) vastaajista antoi ohjelmalle arvosanan hyvä. Tyydyttäväksi ohjelman totesi 24 % vastaajista. Kukaan vastaajista ei pitänyt ohjelmaa välttävänä. Vastaajista 10 % ei osannut arvioida ohjelmaa.

Palvelun laatu. Asiakkaista tasan puolet (50 %) arvioi palvelun laadun erinomaiseksi. Asiakkaista 40 % arvioi palvelun laadun olevan hyvää. Tyydyttäväksi palvelun laadun arvioi 2 % asiakkaista, samoin 2 % arvioi laadun välttäväksi. Vastaajista 2 % ei osannut sanoa mielipidettään ja 2 % jätti vastaamatta. Merkittävää on kuitenkin se, että vastaajista siis 90 % piti palvelun laatua vähintään hyvänä.

Palvelun nopeus. Erinomaiseksi palvelun nopeuden arvioi 43 % vastaajista. Suurin osa (48 %) arvioi palvelun nopeuden hyväksi. 5 % vastaajista puolestaan arvioi palvelun nopeuden tyydyttäväksi. Kukaan vastaajista ei pitänyt palvelun nopeutta välttävänä. Vastaajista 2 % ei osannut arvioida asiaa ja 2 % ei vastannut kohtaan. Kaikkiaan vastaajista 91 % piti palvelun nopeutta vähintään hyvänä.

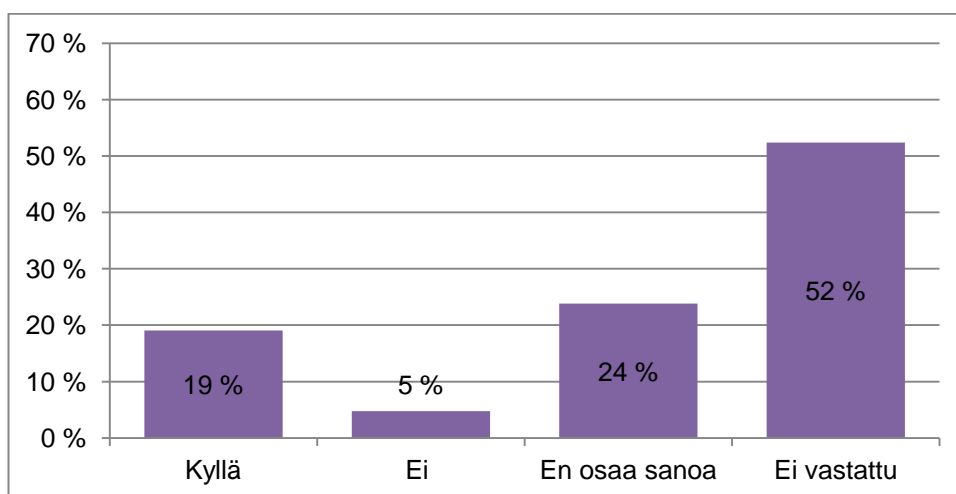
Henkilökunnan palvelualltius. Valtaosa (69 %) piti henkilökunnan palvelualltiutta erinomaisena. Vastaajista 21 % antoi arvosanan hyvä. Tyydyttävänä henkilökunnan palvelualltiutta piti 5 % vastaajista, eikä kukaan arvioinut palvelualltiutta välttäväksi. Mielipidettään ei osannut sanoa 2 % vastaajista ja 2 % jätti vastaamatta. Henkilökunnan palvelualltiutta piti siis vähintään hyvänä 90 % vastaajista.

Henkilökunnan tavoitettavuus. Vastaajista 48 % piti henkilökunnan tavoitettavuutta erinomaisena ja tasan yhtä moni hyvänä. Välttäväksi sen arvioi 2 % ja kohtaan jätti vastaamatta 2 %. Tuloksien perusteella kaikkiaan 96 % vastaajista pitää henkilökunnan tavoitettavuutta vähintään hyvänä.



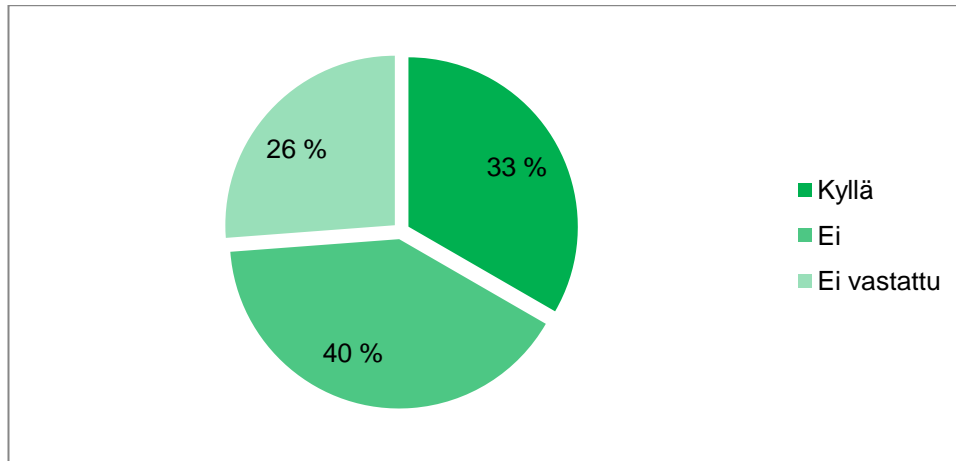
Kuvio 16. Vastaajien mielipiteet tilitoimiston palveluista (n=42).

Myös kysymys numero 18 on varsin tärkeä työn tavoitteiden kannalta. Asiakkailta kysyttiin kiinnostaako heitä siirtyminen sähköiseen taloushallintoon. Vastaajista 19 % vastasi kyllä, 5 % vastasi ei, 24 % vastasi en osaa sanoa ja yli puolet jätti vastaamatta kysymykseen. Se että tähän kysymykseen jätti vastaamatta niin suuri osa lomakkeen palauttaneista selittynee sillä, että Tilitoimisto Sari Poola Oy:n asiakkaista kuitenkin suuri osa on jo mukana sähköisessä taloushallinnossa jollain tasolla, jolloin kysymys ei koskenut läheskään kaikkia tutkimukseen osallistuneita.(kuvio 17).



Kuvio 17. Ovatko asiakkaat kiinnostuneita siirtymään sähköiseen taloushallintoon (n=42).

Kysymyksellä numero 19 tiedusteltiin sitä, haluavatko vastaajat lisätietoja Netvisor-ohjelman mahdollisuuksista taloushallinnon sähköistämiseksi. Vastaajista kolmasosa (33 %) vastasi kyllä ja suurin osa (40 %) vastasi ei. 26 % jätti vastaamatta kysymykseen. (kuvio 18).



Kuvio 18. Haluavatko vastaajat lisätietoja Netvisor-ohjelman mahdollisuuksista taloushallinnon sähköistämiseksi (n=42).

Kysymys numero 20 oli avoin kysymys. Vastaajat saivat vapaamuotoisesti kertoa mikäli heidän mielestään Netvisor-ohjelmaan tai sähköiseen taloushallintoon yleensä liittyi jotain ongelmia. Kysymykseen saatiin 13 vastausta, joista kaikki eivät suoranaisesti vastanneet kysytyyn kysymykseen. Ongelmia koettiin Netvisor-ohjelman budjetointi ja asiakkuudenhallinta-osioissa, näihin kaivattaisiin vielä kehitystä. Eräs vastaaja totesi että päivitykset eivät tule kaikille automaattisesti. Joku koki ohjelman käytön haasteelliseksi ja yhdessä vastauksessa haasteeksi koettiin lähinnä sähköiseen taloushallintoon siirtymävaihe. Yksi vastaajista oli todennut haasteeksi sen miten pienet asiakkaat saadaan mukaan sähköiseen taloushallintoon.

4.4 Johtopäätökset

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli tutkia Tilitoimisto Sari Poola Oy:n asiakkaiden näkemyksiä sähköisestä taloushallinnosta. Sellaisten asiakkaiden osalta, jotka olivat jo siirtyneet sähköiseen taloushallintoon ainakin jollain tasolla, haluttiin tutkia mitä mieltä he ovat muutoksesta olleet. Niiden asiakkaiden osalta, jotka eivät vielä

olleet lainkaan mukana sähköisessä taloushallinnossa tai joiden sähköisyyden aste oli vielä hyvin suppea, haluttiin tietää ovatko he kiinnostuneita siirtymään sähköiseen taloushallintoon. Kyselyn tavoitteena oli myös tutkia asiakkaiden mielipidettä yleensä tilitoimiston palveluista. Vastauksia kyselyyn palautui kaikkiaan 42, jolloin vastausprosentti oli 49 %.

Vastaajien perustietoja tarkastellessa voidaan todeta, että kyselyyn vastanneista yli puolet edusti osakeyhtiöitä. Suurin osa vastaajayrityksistä oli ollut toiminnassa 3–10 vuotta, heitä oli lähes puolet vastaajista. Vastaajista 57 % oli ollut Tilitoimisto Sari Poola Oy:n asiakkaana alle 3 vuotta. Tilitoimistossa alkoi siirtymä sähköiseen taloushallintoon vuonna 2009, eli hieman alle kolme vuotta sitten. Sen jälkeen kun tilitoimistossa on aloitettu panostamaan sähköiseen taloushallintoon, uusien asiakkaiden määrä on siis kasvanut. Tuloksista voisi päätellä varovaisesti, että sähköisyyteen siirtyminen on vaikuttanut uusien asiakkaiden määrän kasvuun.

Yleisimpiä asiakkaiden käytössä olevia Netvisor-ohjelman osiota olivat kirjanpito, myynti ja osto. Kirjanpito oli luonnollisesti käytössä lähes kaikilla ja myynti sekä osto molemmat hieman yli 60 %:lla. Myös palkanlaskenta oli käytössä kolmanneksella vastaajista. Tiliotteet tulivat suoraan järjestelmään 69 %:lla vastaajista. Tuloksista voidaan päätellä se, että asiakkaista yli puolet käyttävät Netvisor-ohjelmaa jo niin paljon, että siltä osin heidän kohdallaan sähköinen taloushallinto on jo mahdollista.

Yrityksistä 43 % vastaanottaa ostolaskuja verkkolaskuina. Suurimmassa osassa verkkolaskuja vastaanottavista yrityksistä verkkolaskujen osuus on silti vielä alle 25 %, ja kaikilla vastaajilla verkkolaskujen osuus on alle 50 %. Myyntilaskuja lähettää verkkolaskuina yrityksistä 31 %. Verkkolaskujen osuus lähetetyistä myyntilaskuista on silti valtaosassa yrityksistä alle 25 % ja kaikilla vastaajilla alle 50 %. Tämän tutkimuksen tulokset ovat hyvin samansuuntaisia aiheesta tehtyjen aiempien tutkimusten, esimerkiksi Itella Informationin vuonna 2010 teettämän tutkimuksen kanssa.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan miten taloushallinnon eri prosesseihin käytetty aika on muuttunut sähköiseen taloushallintoon siirtymisen myötä. Useat jättivät

vastaamatta tähän kysymykseen tai eivät osanneet sanoa mielipidettään. Näistä suurin osa lienee kuitenkin sellaisia yrityksiä, jotka eivät vielä ole mukana sähköisessä taloushallinnossa, eivätkä siksi pystyneet vastaamaan kysymykseen. Jos verrataan vain niitä jotka ovat antaneet arvosanan varsinaisella arvosteluasteikolla, niin kaikkien prosessien kohdalla selvästi suurempi osa vastaajista oli sitä mieltä, että prosessit ovat nopeutuneet vähintään jonkin verran.

Työnjako tilitoimiston ja asiakkaan välillä pidettiin yleisesti ottaen selvänä. Mielipiteet siitä, onko työnjaossa tapahtunut muutoksia sähköisen taloushallinnon myötä, vaihtelivat melko tasaisesti joten asiasta ei pystytä tekemään minkäänlaista yleistävää johtopäätöstä.

Tilitoimiston asiakkailta kysyttiin, mitä palveluita he pitävät tärkeinä tilitoimiston peruspalveluiden (kirjanpito, palkanlaskenta) lisäksi. Selkeästi tärkeimmäksi nousi veroneuvonta.

Asiakkaiden arviot liittyen tilitoimiston palveluihin olivat tilitoimiston kannalta lupaavia. Vastaajista 90 % arvioi palvelun laadun, palvelun nopeuden, henkilökunnan palvelualltiuden sekä henkilökunnan tavoitettavuuden olevan joko hyvää tai erinomaista. Käytössä oleva Netvisor-ohjelmakin arvioitiin pääasiassa hyväksi tai erinomaiseksi, mutta 14 % vastaajista arvioi sen kuitenkin vain tyydyttäväksi, joten ilmeisesti ohjelmassa löytyy vielä kehitettävääkin.

Kun kysyttiin kiinnostaako siirtyminen sähköiseen taloushallintoon, yli 70 % jätti vastaamatta kysymykseen tai ei osannut sanoa mielipidettään. Jos verrataan pelkästään kyllä ja ei vastauksia keskenään, niin kyllä vastauksia oli huomattavasti enemmän. Näin voidaan kuitenkin päätellä, että kiinnostusta sähköistä taloushallintoa kohtaan löytyy ainakin jonkin verran asiakkaiden parista jotka eivät siinä vielä ole mukana.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksen pohjalta voidaan sanoa, että mielipiteet sähköisestä taloushallinnosta ovat pääsääntöisesti positiivisia ja kiinnostusta sitä kohtaan löytyy. Asiakkaat ovat myös pääsääntöisesti tyytyväisiä tilitoimiston palveluihin.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteina oli aiemman tiedon pohjalta selittää mitä tarkoitetaan sähköisellä taloushallinnolla ja pohtia sähköistä taloushallintoa tilitoimistonäkökulmasta. Lisäksi tavoitteena oli empiirisen tutkimuksen avulla tutkia tilitoimisto Sari Poola Oy:n asiakkaiden mielipiteitä sähköisestä taloushallinnosta.

Teoriaosuudessa pyrittiin siis selittämään mitä tarkoittaa sähköinen taloushallinto, sekä mitä kaikkea yrityksiltä vaaditaan siirryttäessä sähköiseen taloushallintoon. Käsiteltiin aiheeseen liittyviä tietoteknisiä asioita sekä eri keinoja sähköiseen laskutukseen. Käsiteltiin myös sitä miten taloushallinnon osaprosessit muuttuvat sähköiseen taloushallintoon siirtymisen myötä, sekä selvitettiin sähköisyyden tilannetta yleensä tällä hetkellä. Teoriaosuudessa mietittiin myös sähköisen taloushallinnon hyötyjä ja haasteita, sekä sähköisen taloushallinnon vaikutusta tilitoimistoihin ja heidän asiakkaisiinsa.

Tutkimuksen empiirisessä osiossa analysoitiin ja kuvattiin erilaisten kuvioiden avulla asiakaskyselyn perusteella saatuja vastauksia. Tuloksista voitiin päätellä, että asiakkaiden kokemukset sähköisestä taloushallinnosta olivat pääosin positiivisia ja sähköinen taloushallinto kiinnosti asiakkaita. Tuloksista voitiin päätellä myös että asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä tilitoimiston palveluihin.

LÄHTEET

- Ahvenniemi, J. 2008. Johdon laskentatoimen palvelut tilitoimistoissa kehittyvät. Tilisanomat 29 (3), 59–61.
- ASP-Toimittajakatsaus. 2002. [Verkkajulkaisu]. TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry. [Viitattu 7.12.2011]. Saatavana: http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/12949/file/asp-toimittajakatsaus.pdf
- Fredman, J. 2009. Kirjanpitoaineiston elektroninen arkistointi. Tilisanomat 30 (1), 28–31.
- Fredman, J. 2010. Pilvi, ohjelmistopalvelujen tuorein mantra. Tilisanomat 31 (4), 44–47.
- From, M. 2009. Verkkolaskutus etenee vauhdilla. Tilisanomat 30 (5), 56–58.
- Gedik, H. 2008. Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta. Tilisanomat 29 (5), 22–25.
- Granlund, M & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämässä. Helsinki: WSOY
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Heino, P. 2010. Pilvipalvelut. Helsinki: Talentum.
- Helin, M. 2009. Integroidulla taloushallinnolla miljardisäästöt. Tilisanomat 30 (3), 44–47.
- Itella Information tutki verkkolaskutuksen yleistymistä 16 maassa. 12.11.2010. [Verkkosivu]. Itella Oyj. [Viitattu 7.12.2011]. Saatavana: http://www.itella.fi/tiedotteet/2010/20101112_tutkimus.html
- Kirjanpitolautakunnan yleisohje koneellisessa kirjanpidossa käytettävistä menetelmistä. 22.5.2000.
- Lahti, S & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa: Sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro
- Launonen, P. 2007. Sähköinen lasku tuo uutta älyä tilitoimistoon. Tilisanomat 28 (5), 22–27.
- Maksuliikennesopimus. 2011. [Verkkosivu]. Netvisor Oy. [Viitattu 7.12.2011]. Saatavana Netvisor-palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.

- Mikä on verkkolasku? Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Itella Information Oy. [Viitattu 16.3.2010]. Saatavana: <https://www.verkkolasku.info/a/ec/vlinfo/info>
- Mitä taloushallinnon tehtäviä voit ulkoistaa? Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Taloushallintoliitto. [Viitattu 6.10.2011]. Saatavana: http://www.taloushallintoliitto.fi/tilioimistot/ostajan_opas/mita_taloushallinnon_t_ehtavia_vo/
- Mäkinen, L & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Helsinki: Kaup-pakaari.
- Neilimo, K & Uusi-Rauva, E. 2005. Johdon laskentatoimi. Helsinki: Edita.
- Pietilä, M. 2010. Valmius monikanavaisuuteen vie sähköiseen laskutukseen. [Verkkolehtiartikkeli]. Itella Oyj. [Viitattu 7.12.2011]. Saatavana: http://www.itella.fi/liitteet/digipaper/flow_0210/
- Rytsy, A. 2011. Uusi hanke vauhdittamaan verkkolaskun käyttöönottoa. Tilisano-mat 32 (3), 40-41.
- Sähköisen kaupankäynnin aapinen. 2003. [Verkojulkaisu]. TIEKE Tietoyhteiskun-nan kehittämiskeskus ry. [Viitattu 7.12.2011]. Saatavana: http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/12422/file/Sahkoisenkaupankaynnin_aapinen.pdf
- Valtion verkkolaskutus-sivusto. 5.5.2011. [Verkkosivu]. Valtionkonttori. [Viitattu 13.11.2011]. Saatavana: <http://www.valtiokonttori.fi/verkkolaskutus>
- Verkkolaskutuksen ja EDI-laskutuksen erot. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Itella In-formation Oy. [Viitattu 16.3.2010]. Saatavana: <https://www.verkkolasku.info/a/ec/vlinfo/info?infopage=5>
- Sähköinen taloushallinto. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Suomen Yrittäjät. [Viitattu 7.12.2011]. Saatavana: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto>
- Yritysten määrä lisääntyi edelleen vuonna 2008. 27.11.2009. [Verkkosivu]. Tilasto-keskus. [Viitattu 13.11.2011]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/syr/2008/syr_2008_2009-11-27_tie_001_fi.html

LIITTEET

LIITE 1 Kyselylomake

1. Yritysmuoto

- toiminimi
- avoin yhtiö/kommandiittiyhtiö
- osakeyhtiö
- yhdistys

2. Yrityksen päätoimiala

3. Kauanko yritys on ollut toiminnassa

- alle 3 vuotta
- 3–10 vuotta
- yli 10 vuotta

4. Kauanko yritys on ollut Tilitoimisto Sari Poola Oy:n asiakkaana

- alle 1 vuotta
- 1-3 vuotta
- 4-8 vuotta
- yli 8 vuotta

5. Yrityksenne liikevaihto vuodessa (tuhatta euroa)

- alle 25
- 25–49
- 50–99
- 100–500
- yli 500

6. Henkilöstön keskimääräinen lukumäärä (henkilöä)

- 1–2
- 3–6
- 7–10
- 11–20
- yli 20

7. Yrityksenne käytössä olevat Netvisor-ohjelman palvelut

- Kirjanpito
- Myynti
- Varastonhallinta
- Osto
- Palkanlaskenta
- Budjetointi
- Analyysipalvelut
- Asiakkuudenhallinta

8. Tulevatko yrityksenne tiliotteet suoraan Netvisor-ohjelmaan?

- Kyllä
- Ei

9. Missä muodossa yrityksenne vastaanottaa ostolaskuja?

- Verkkolaskuina
- Skannauspalvelun kautta
- Sähköpostitse
- Paperisena

10. Kuinka suuren osuuden ostolaskuistanne arvelisitte tulevan verkkolaskuina? (%) (Älä vastaa mikäli yrityksenne ei vastaanota verkkolaskuja.)

- alle 25
- 25–49
- 50–75
- yli 75

11. Missä muodossa yrityksenne lähettää myyntilaskuja?

- Verkkolaskuina
- Tulostuspalvelun kautta
- Sähköpostitse
- Paperisena

12. Kuinka suuren osan myyntilaskuistanne arvelisitte lähtevän verkkolaskuina? (%) (Älä vastaa mikäli yrityksenne ei lähetä verkkolaskuja.)

- alle 25
- 25–49
- 50–75
- yli 75

13. Arvioikaa seuraavia asioita asteikolla 1-4 (4= nopeutunut huomattavasti, 3= nopeutunut jonkin verran, 2= ei juurikaan eroa, 1= hidastunut, eos= en osaa sanoa)

Verrattuna sähköisten laskujen käsittelyä paperisiin, sähköisten laskujen myötä:

	4	3	2	1	eos
Myyntilaskujen käsittely on	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ostolaskujen käsittely on	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedonhaku arkistoista on	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maksuliikenteen hoito/seuranta on	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Onko työnjako yrityksenne ja tilitoimiston välillä mielestänne selkeä?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

15. Sen jälkeen kun yrityksessänne on siirrytty käyttämään sähköisiä taloushallinnon palveluita, oletteko huomanneet muutoksia tilitoimiston ja yrityksenne työnjaossa?

- Tilitoimiston työnkuva on laajentunut
- Yrityksen työnkuva on laajentunut
- Ei juurikaan muutoksia
- En osaa sanoa

16. Millaisia palveluita toivoisitte tilitoimiston teille tarjoavan/pidätte tärkeinä peruspalveluiden (kirjapito, palkanlaskenta) lisäksi?

- Veroneuvonta
- Johdon konsultointi
- Talouden suunnittelu (budjetointi)
- Rahoitusneuvonta
- Säännöllinen palaute taloudellisesta tilanteesta
- Muu, mikä? _____

17. Miten arvioisitte seuraavia tilitoimiston palveluihin liittyviä seikkoja asteikolla 1-4? (4= erinomainen, 3=hyvä, 2= tyydyttävä, 1=välttävä, eos= en osaa sanoa)

	4	3	2	1	eos
Henkilökunnan tavoitettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökunnan palvelualttius	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelun nopeus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palveluiden laatu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytettävä Netvisor-ohjelma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Mikäli yrityksenne taloushallinto hoidetaan vielä ”perinteisesti” olisitteko kiinnostuneita siirtymään sähköiseen taloushallintoon?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

19. Haluaisitteko lisätietoja/opastusta liittyen Netvisor-ohjelman tarjoamiin mahdollisuuksiin taloushallinnon sähköistämiseksi?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

20. Liittyykö Netvisor-ohjelmaan tai sähköiseen taloushallintoon yleensä mielestänne jotain ongelmia/haasteita? Kommentoikaa vapaasti.

21. Kiitos vastauksestanne! Kirjoittakaa tähän yrityksen sekä vastaajan nimi.
(Vapaaehtoinen, mutta vastaa ainakin mikäli haluat osallistua tango-lippujen arvontaan.)
