

Sähköiseen taloushallintoon siirtymisen haas-
teet tilitoimiston kehittämisessä
Case: Tilitoimisto Terttu Pöysti Oy



Pöysti, Jarkko

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Hyvinkää

**Sähköiseen taloushallintoon siirtymisen haasteet tili-
toimiston kehittämisessä**
Case: Tilitoimisto Terttu Pöysti Oy

Jarkko Pöysti
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu 2009

Jarkko Pöysti

Sähköiseen taloushallintoon siirtymisen haasteet tilitoimiston kehittämisessä
Case: Tilitoimisto Terttu Pöysti Oy

Vuosi 2009

Sivumäärä 48

Sähköinen taloushallinto on tullut merkittäväksi osaksi tilitoimistojen kehityksessä. Läheskään kaikki tilitoimistot eivät ole siirtyneen täysin sähköiseen taloushallintoon. Syitä paperin käytössä pysymiseen on olemassa lähes yhtä monta kuin alan yrittäjiä. Tärkeimmät syyt ovat kuitenkin järjestelmän tuoman muutoksen hankaluus ja uudenlaisten toimintatapojen omaksuminen.

Aihetta on tutkittu ennenkin, mutta nyt haluttiin tutkia sähköiseen taloushallintoon siirtymisen vaikutuksia tilitoimiston kehittämisessä. Tärkeintä oli tutkia teemahaastatteluilla tilitoimiston toimitusjohtajan ja ulkopuolisen tilintarkastajan mielipiteitä siitä, mitä pitää ottaa huomioon sähköiseen taloushallintoon siirryttäessä. Tutkimuksen avulla tilitoimisto pystyi arvioimaan omia valmiuksiaan sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä. Paperin käytön merkitystä arvioitiin uudelleen suhteessa Suomen lain vaatimuksiin.

Analysoimalla teoriaa ja saatuja tuloksia tuli ilmi monia mielenkiintoisia aiheita. Tärkeintä sähköisessä taloushallinnossa on arvioida muutosta tilitoimiston omista, asiakkaiden ja sidosryhmien lähtökohdista. Sähköistä taloushallintoa kohtaan oleva kiinnostus kasvaa. Siihen on varauduttava jokaisessa tilitoimistossa. Asiakkaille monipuolisen taloudellisen informaation merkitys kasvaa jatkossakin.

Tutkimuksessa oli osoitettavissa, että jo nyt sähköisen taloushallinnon edut tilitoimistolle olisivat suuret, mikäli muutoksen vaiheisiin ollaan valmiita. Tutkimuksen perusteella nyt on hyvä aika alkaa hyödyntää sähköistä taloushallintoa. Muutosta sähköiseen taloushallintoon ei kannata vastustaa tai pitkittää, sillä muutos sähköisyyteen tulee viimeistään uuden yrittäjäpolven ja nuorten työntekijöiden tottumusten mukana. Ala kehittyy koko ajan ja sen muutokseen on menestyvän tilitoimiston vastattava.

Asiasanat

Sähköinen taloushallinto, Tilitoimisto, Kirjanpito, Tilintarkastus

Jarkko Pöysti

The Challenges of Switching to Electronic Financial Management in the Development of an Accounting Company
Case: Tilitoimisto Terttu Pöysti Oy

Year	2009	Pages	48
------	------	-------	----

Electronic financial management has become an important part in developing accounting companies. Not yet all accounting companies have switched to use electronic financial management. Reasons for not reducing the use of papers are various. The most important reasons are the problems with the change of the systems and learning new working methods.

The subject has been studied before but now the focus was in the effects of transformation to electronic financial management. Top of the priorities were the themed interviews with the accounting company's CEO and the chartered accountant from his own company. With the support of this research the accounting company could evaluate its readiness for the electronic financial management. The importance of paper information was challenged by the laws of Finland.

Many interesting aspects were found by analysing theory and the results. The most crucial thing in the change to electronic financial management is evaluation from the company's, its customers' and interest groups' point of view. Public interest towards electronic financial management has been seen to rise lately. An accounting company has to be prepared for the upcoming change because the customers will appreciate even more wide-ranged information.

The research indicated that the time for the change to electronic financial management is already here and the company could benefit from it. There is no reason to prolong the change than necessary. In the future the importance of electronic financial management will increase and the change seems inevitable. Young employees and young entrepreneurs will be the ultimate moving force in electronic commerce and accounting. Financial Management goes through constant developing and a successful accounting company will rise the new challenge.

Key words

Electronic Financial Management, Accounting Company, Accounting, Auditing

Sisällys

1 Johdanto	5
1.1 Tilitoimistoalan muuttuvat toimintatavat	6
1.1.1 Tutkimusongelmien tunnistaminen	7
1.1.2 Keskeiset menetelmät ja hypoteesit tutkimukselle	9
1.2 Tutkimusmenetelmien valinta ja kerättävä aineisto.....	10
2 Sähköinen taloushallinto	11
2.1 Sähköisen taloushallinnon lähtökohdat.....	11
2.2 Sähköisen taloushallinnon ja paperittomuuden määrittely.....	12
2.2.1 Paperin käytön ja sähköisyyden argumentointia	14
2.2.2 Sähköisen taloushallinnon muutoksen haasteet	16
2.2.3 Sähköisyyden vaikutukset tilitoimiston ulkopuolisille tekijöille	19
3 Case: Tilitoimisto Terttu Pöysti Oy	20
3.1 Yrityksen taustat ja nykytila	21
3.2 Tutkimus tilitoimistolle	24
3.3 Tulokset ja tulosten analysointi	26
3.3.1 Paperimuotoisen informaation ulottuvuudet -teeman tulokset	26
3.3.2 Sähköisen informaation ulottuvuudet -teeman tulokset.....	27
3.3.3 Järjestelmämuutoksen vaikutukset -teeman tulokset.....	28
3.3.4 Asiakkaiden vaatimusten vaikutukset muutoksessa -teeman tulokset	29
3.3.5 Taloushallintoprosessin tulevaisuus -teeman tulokset	30
3.4 Haasteet ja mahdollisuudet tilitoimiston kehittämisessä	31
3.5 Tulosten soveltaminen tutkimusongelmiin	33
3.5.1 Tulosten vaikutukset	33
3.5.2 SWOT-analyysi teemojen tuloksista	33
3.5.3 SWOT-analyysin käsittely Bostonin matriisissa	35
3.6 Tilitoimiston kehittämiskeinot tutkimuksen tulosten perusteella	37
3.6.1 Tutustuttaminen sähköiseen taloushallintoon	37
3.6.2 Paperin roolin muutoksen ymmärtäminen.....	38
3.6.3 Järjestelmien mukauttaminen asiakkaan valintojen mukaisesti	39
3.6.4 Varautuminen uusiin kirjanpito vaatimuksiin	40
4 Loppupohdinta	41
4.1 Kehitysehdotusten vaikutukset tilitoimiston toimintaan.....	42
4.2 Teoreettisen tiedon soveltuvuus löydettyihin tuloksiin	42
Lähteet	45
Kuviot	47
Taulukot	47
Liite 1: Tilitoimiston toimitusjohtajan ja tilintarkastajan haastattelurunko.....	48

1 Johdanto

Yritysmailmassa on puhuttu viimeisen vuosikymmenen aikana runsaasti sähköisestä liiketoiminnasta sekä paperittomasta toimistosta. Sähköiset palvelut alkoivat kehittyä 1990-luvun lopulla, jolloin Suomessakin elettiin informaatioteknologian nousukautta. Aluksi sähköiset palvelut olivat yksinkertaisia: tarjottiin tietoa yrityksen tuotteista, palveluista ja yhteystiedoista. Tällaiset palvelut eivät vielä lisänneet riittävästi asiakkaiden kiinnostusta, vaan tarvittiin kokonaisvaltaisempaa käsitystä sähköisen liiketoiminnan tematiikasta. (Aalto, Halonen, Juote, Järvinen & Wihuri 2000, 13)

Muutoksia on kokemassa myös tilitoimistoala, jossa asiakkaiden tarpeet muuttuvat ja kirjanpitäjän rooli muuttuu. Aiemmin kirjanpitäjiä on voitu pitää yksin puurtavina lukujen laskijoina, mutta nykyisin asiakkaat odottavat heiltä tehokkuutta liiketoiminnan arvioinnissa sekä yrittäjyyden haasteissa. Kirjanpitäjien rooli ei ole ainoa muutos, jota on vaadittu tilitoimistoille. Tilitoimistoilta on odotettu paperin käytön vähentämistä sekä siirtymistä sähköiseen taloushallintoon. (Lahti & Salminen 2008, 10)

Paperiton ja sähköinen kirjanpito eivät ole samoja asioita, kuten 1990-luvulla yleisesti miellettiin (Lahti & Salminen 2008, 13). On syytä huomata, että tutkimuksen tarkoituksena on käsitellä paperittomuutta konkreettisenä paperin käytön vähentämisenä, jonka korvaajaksi on selvitetty sähköisen taloushallinnon toimintoja. Sähköistyminen on osa tulevaisuutta ja looginen jatkumo paperimuotoiselle taloushallinnolle. Toimintojen sähköistäminen ja digitalisointi lisäävät tapauskohtaisesti tehokkuutta jopa yli 50 prosenttia ja säästävät kustannuksissa 25 prosenttia (Lahti & Salminen 2008, 11).

Paperittomuuden toteuttaminen ei ole ainoastaan sen alullepanijan käsissä. Ilman asiakkaiden ja sidosryhmien välistä yhteistyötä ei voida saavuttaa paperittomuuden hyötyjä. Usein ongelmat sivuutetaan ja otetaan huomioon ainoastaan paperittomuuden tuomat edut. Paperittomuus voi aiheuttaa ongelmia tilitoimiston ja vastapuolen välille, jolloin hyötyä ei koeta saavutettavan. Toimintatavoista on voitava neuvotella asiakkaan ja tilitoimiston välillä, jotta asiakkaalle voidaan tuottaa ammattitaitoista tietoa (Taloushallintoliitto 2007). Pahimmillaan ongelmat eri toimijoiden välillä voivat karkottaa asiakkaita ja heikentää tilitoimiston houkuttelevuutta.

Kyse on organisaatiokulttuurin kokonaisvaltaisesta muutoksesta. Muutoksen organisaatiokulttuuriin on haluttu ottaa esille tutkimuksen tuloksissa. Edut ovat selkeät, mutta ilman johdonmukaista suunnittelua ja toteutusta ongelmat saattavat nousta etuja suuremmiksi. Sen takia valmiutta siirtyä paperittomuuteen on syytä tutkia myös tilitoimiston käytäntöjen ulko-

puolelta. Myös alan yrittäjien ja henkilöstön mielikuvilla voi olla voimakas vaikutus muutoshalukkuuteen, joten se täytyy huomioida tutkimuksessa.

Opinnäytteessä on hyödynnetty Laurea-ammattikorkeakoulun Learning by Developing -toimintamallia. Mallin avulla on pyritty työelämän kehittämiseen ja kumppanuuteen. Työssä on haluttu syventää teoreettisen tiedon ja kokemuksen välistä integraatiota. Hyödyntämällä toimintamallia, saadaan tutkimukselle rakenne ja analyttinen pohja, joka mahdollistaa onnistuneen työelämän kehittämisen toteutuksen. (Laurea-ammattikorkeakoulu 2007)

Tutkimuksen onnistuminen ja luotettavuus vaativat aiheen taustojen tarkkaa selvitystä ja määrittelyä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Käsittelyä on haluttu syventää eikä pelkästään käsitellä yksinkertaisia ohjeita paperin vähentämiseen, viestien siirtämistä sähköpostiin tai selvitetä mitä sähköinen taloushallinto on. Syvempi puoli on haluttu tuoda tutkimuksessa haastatteluissa esille. Tavoitteena on ollut saada aikaiseksi käyttökelpoisia tietoja, joiden perusteella on mahdollista kehittää uudenlaista organisaation johtamista, toteuttamista sekä tehostamista.

Tarkoituksena on ollut tutkia keinoja tilitoimiston kehittämiseen sähköisen taloushallinnon avulla. Lisäksi on haluttu tutkia sähköisen taloushallinnon haasteita. Aluksi selvitetään tilitoimistoalan toimintatapoja. Tarkoituksena on selvittää tutkimuksen tutkimusongelma, jonka avulla tutkimus voidaan toteuttaa. Tutkimusongelman avulla on saatu selville tutkittavat kohteet ja niiden avulla tutkimusta on voitu toteuttaa. Aineiston keräämisen tavat on selvitetty ja valittu sopivat tutkimusmenetelmät työhön. Teoreettisen pohjan perusteelta on voitu luoda tutkimuksen aiheille pohja ja perusteet etsittäville tuloksille. Ilman uskottavaa tausta- ja teoriapohjaa tutkimuksen tuloksia voidaan pitää kyseenalaisina.

Varsinainen toimeksianto on tullut nurmijärveläiseltä tilitoimistolta. Tutkimustuloksia toimeksiantajalle on hankittu teemahaastatteluilla alan ammattilaisilta. Tulokset on analysoitu valitun menetelmän mukaisesti ja niistä on löydetty kehittämissuhteita, jotka on esitelty yritykselle. Lopuksi pohditaan, miten tutkimuksen tulokset sopivat teoreettiseen pohjaan ja millaisia vaikutuksia tutkimuksen tuloksilla on yritykselle.

1.1 Tilitoimistoalan muuttuvat toimintatavat

Kirjanpitäjä ja suuret mappihyllyt ovat olleet tuttu näky monissa tilitoimistoissa jo vuosikymmenten ajan. Vasta viimeisen kymmenen vuoden aikana sähköiset toiminnot sekä sähköinen taloushallinto ovat olleet aidosti pienillekin toimistoille varteenotettava vaihtoehto. Siltikään moni tilitoimisto ei ole siirtynyt sähköiseen taloushallintoon. Syynä voi olla tottuminen van-

haan tai haluttomuus uusiin järjestelmiin. Joka tapauksessa sähköisen taloushallinnon etuja on hyvä tutkia, jotta ennakkoluulot vähenevät. (Lahti & Salminen 2008, 9)

Sähköinen taloushallinto sisältää laajasti erilaisia ulottuvuuksia aineiston virtuaalisesta käsittelystä ja verkon yli tapahtuvasta vuorovaikutuksesta aina sähköpostilla lähetettyyn kirjanpitoraporttiin. Pienemmillä toimistoilla ei usein ole tarvetta markkinoiden kattavimpaan ja monipuolisimpaan ohjelmistokokonaisuuteen, joten asiaa täytyy arvioida taloudellisin perustein. Suomessa on paljon pienehköjä tilitoimistoja, joissa edellä mainittuja asioita täytyy selvittää (Taloushallintoliitto 2007).

Paperin käyttö on perinteinen tapa toimia ja sen käyttö on helppoa, eikä yksittäisen tulosteen kohdalla synny tunnetta ajan- tai rahanhukasta. Lisäksi paperituloste on hyvin konkreettinen osoitus tehdystä työstä, jolloin helposti syntyy tunne ahkerammasta työskentelystä kuin pelkällä tietokoneella istumisesta. Paperia voidaan pitää helppona, turvallisena ja perinteisenä tapana toiminnalle mutta kustannuksia syntyy erityisesti paperin tulostamisesta, kopioimisesta ja järjestelystä syntyvästä ajan hukasta. Sähköiset toiminnot puolestaan vaativat usein totuttelua, etenkin työntekijöille, joilla ei ole paljoa kokemusta tietotekniikasta.

Vertailemalla paperin ja sähköisyyden hyötyjä ja haittoja voidaankin saada yllättäviä tuloksia. Mielikuvat hyödyistä ja haitoista ovat voimakkaita kumpaankin suuntaan. Selvittäminen on kuitenkin tärkeää sekä tilitoimiston henkilöstön että koko toimiston kilpailukyvyyn kannalta. Tilitoimisto voi parhaimmillaan hyötyä tutkimuksesta saamalla uusia toimintatapoja, joilla työskentely sujuu entistä paremmin. Paremmin toimiva tilitoimisto tuo etua työntekijöille, asiakkaille ja kilpailutilanteelle.

1.1.1 Tutkimusongelmien tunnistaminen

Sähköisen taloushallinnon tarkastelu aluksi teoreettiselta pohjalta takaa toimintamahdollisuuden tutkimuksen tekoon. Teoreettinen viitekehys on tutkimuksen näkökulma, josta käsin tutkimusta lähdetään tarkastelemaan. Viitekehys määrittelee millaista aineistoa kannattaa kerätä (Alasuutari 1999, 83). Tämän avulla voidaan määritellä tutkimusongelma ja tutkimuksen rakenne. (Alasuutari 1999, 79-81) Teoreettinen viitekehys tarvitsee tutkimusmetodin, jonka avulla aineistoa voidaan käydä läpi. Tutkimusmetodi antaa luvan tehdä päätelmiä ja tuloksia. (Alasuutari 1999, 82-83)

Viitekehys antaa vastauksille arvon, jonka avulla voidaan tutkia ilmiötä ja näin viedä tutkimusta kohti hypoteesia eli olettamusta tutkimuksesta. Tässä tapauksessa viitekehys rakentuu kirjanpitolain perusteella ja tutkimusmetodina tarkastellaan strukturoimattomien haastattelujen sisältöä, ei muotoa. Sananmukaisesti viitekehys rakentaa tutkimukselle kehyksiä, jonka

sisällä toimitaan (Alasuutari 1999, 79-82). Teoreettisessa viitekehyksessä on hyvä hyödyntää tutkimukselle saatuja taustatietoja, sillä näiden tietojen avulla voidaan helpottaa kehysten hahmottelemista.

Tutkimuksen kannalta sen tärkein kysymys löytyy tutkimusongelmasta. Se kertoo tutkimuksen tarkoituksen ja sen, mihin etsitään tutkimuksella vastausta. Tutkimusongelman määrittely on ratkaisevaa tutkimuksen kannalta, sillä ilman sen määrittelyä tutkimuksesta ei välttämättä saada oleellista esiin. Näin ollen siitä ei todennäköisesti olisi hyötyä tutkittavan kohteen kannalta.

Tutkimusongelman selvittämiseksi on huomioitava paperin käytön vaatimukset, jotka on säädetty Suomen laissa. On selvitettävä, mitä tilitoimiston täytyy ottaa huomioon luovuttaessa paperista sekä siirtymisessä sähköisiin toimintoihin. Tässä tutkimuksessa rajat määrittelee kirjanpitolaki, jossa määrätään paperimuotoisten tasekirjojen säilytysvelvollisuudeksi kymmenen vuotta (KPL 2:8.2 §). Tämän vaatimuksen lisäksi on otettava huomioon työ- ja elinkeinoministeriön alainen kirjanpitolautakunnan (KILA) ohjeistuksen mukainen pelkän sähköisen tiedon säilytys kahdella erillisellä tietovälineellä, joiden toimivuus tulee varmistaa säännöllisesti (Kirjanpitolautakunta 2000). Muuten tilitoimisto voi suunnitella omaa paperin käyttöönsä omien prosessien mukaisesti.

Pääongelman tutkiminen on tärkeää, jotta voidaan selvittää tutkimuksessa syntyviä alaongelmia. Tärkeimmän tutkimusongelman alle sijoittuu se, miten tilitoimisto voi kehittää palveluitaan lain ja asiakkaiden vaatimusten mukaisesti ja millaisia ulottuvuuksia paperista luopuminen ja sähköisyys sisältävät. Näiden asioiden selvittäminen on ehdottoman oleellista muutosta varten. Tutkimuksessa selvitetään, miten paperin ja sähköisyyden nähdään kehittyvän taloushallinnon ammattilaisten silmin. Huomioon otetaan erilaisten asiakkaiden, kirjanpitäjien ja tilintarkastajien vaatimukset. Tutkimuksen täytyy selvittää ja haastaa nykyiset käytännöt, jotta voidaan löytää jotain uutta, jonka perusteella rakentaa tilitoimiston tulevaisuutta.

Mielenkiintoinen kysymys onkin, miksei paperista ole jo luovuttu ja löytyykö tähän parannusehdotuksia. Tutkimuksella halutaan kartoittaa taustoja syihin, miksei kirjanpidossa paperin käyttö ole vähentynyt, vaikka sähköisten toimintojen saatavuus on helpottunut. Syitä halutaan etsiä niin tilitoimiston henkilöstön tiedoista, taidoista ja haluista, ohjelmistoista, laitteistosta, asiakkaista ja yhteistyökumppaneista. Onko esimerkiksi jokin ulkopuolinen tekijä voinut vaikuttaa tilitoimiston toimintatapoihin, vai onko kyseessä vain vanhat tottumukset. Muutos on ollut aina hankala asia vietäväksi eteenpäin ja muutosvastarinta myös tilitoimistossa on odotettavaa (Juuti, Rannikko & Saarikoski. 2004, 14). Kenties tämän tutkimuksen avulla voidaan saada selville, voisiko tietä muutokselle jotenkin tasoittaa.

1.1.2 Keskeiset menetelmät ja hypoteesit tutkimukselle

Tutkimukset toteutetaan haastatteluna tilitoimiston toimitusjohtajalle sekä ulkopuoliselle tilantarkastajalle. Haastatteluissa otetaan kantaa paperin käyttöön sekä sähköiseen taloushallintoon, myös tilintarkastuksen kannalta. Haastattelun otos on liian pieni strukturoidulle haastattelulla eikä se olisi mielekästä havaintojen ja sitä kautta tulosten kannalta. Tärkeintä tutkimuksen kannalta ovat käsitteet taloushallinnon arkipäiväisestä toiminnasta ja siihen liittyvistä osa-alueista. Kirjanpitoa tehdään tilitoimistolla asiakkaiden materiaalien pohjalta. Vies-tintään käytetään sähköpostia, puhelinta, faksia ja kirjeitä. Sähköiseen taloushallintoon liit-tyy serveriratkaisut, tietokoneohjelmistot, tietoturva sekä varmuuskopiointi.

Taloushallinnon prosessien tuntemus etenkin tilitoimiston kannalta on tärkeää. Mikäli ei tunne prosesseja, ei voi niihin myöskään puuttua. Tärkeitä alueita pääkirjanpidossa ovat myynti- ja ostolaskut, raportointi sekä arkistointi. Näistä osista muodostuvat koko kirjanpidon runko, jonka varaan voidaan rakentaa ja tutkimuksella puuttua. Kirjanpidollisen aineiston skannaaminen eli paperitiedoston lukeminen sähköiseen muotoon on oleellista sähköisen kirjanpidon siirtovaiheessa ennen täysin digitaalista taloushallintoa (Lahti & Salminen 2008, 17). Kirjanpi-dossa syntyy materiaalia ja raportteja, joiden säilytystavalla voidaan vaikuttaa tilitoimiston toimintoihin.

Tutkimuksista muodostetaan hypoteeseja, joiden avulla tutkimusta kuljetetaan eteenpäin. Hypoteesit ovat olettamuksia saatavista tuloksista. Hypoteesien pääasiallinen tehtävä ei ole ennustajana toimimista, vaan luoda näkökantaa tutkimuksen toteuttamiselle. Tutkimuksessa voidaan välttyä virheilä huomattavasti paremmin, jos arvioidaan, mitä on odotettavissa. Tutkimuksen hypoteesi on ikään kuin ohje tutkimusta varten, joka asettaa jonkinlaisen pää-määrän. (Alasuutari 1999, 30-39)

Paperittomuutta tutkittaessa hypoteeseina voidaan pitää tässä tapauksessa paperin käyttämi-sen hankaluutta etenkin arkistoinnissa, sähköisten toimintojen vierautta sekä asiakkailta tule-vat vaatimukset. Hypoteesina voidaan olettaa myös tavallisen tositemateriaalin muuttaminen sähköiseen muotoon olevan vähintäänkin haastavaa tässä vaiheessa. Todennäköisesti asiak-kaiden erilaiset tarpeet hajottaisivat tilitoimiston sähköisten toimintojen rakentamisen niin moneen osa-alueeseen, että muutos kaatuksi viimeistään kannattamattomuuteen.

Oletettavaa on, että haastatteluista löytyy joitain asioita, joihin voi paneutua ja kehittää. Todennäköisesti tutkimuksella saavutetaan jotain uutta tietoa, jota organisaatiossa ei aiem-min ole pohdittu ainakaan laajalti. Tutkimustuloksista voidaan toivottavasti kehitellä joitakin ehdotuksia tilitoimiston toimintojen tehostamiseen, vaikkei suoranaisia vastauksia haastatte-luissa tulisikaan ilmi.

Hypoteeseja kannattaa käyttää apuna tutkimuksen uuden tiedon etsimisessä, sillä harvoin tutkimuksissa saadaan suoria ja toimivia ehdotuksia uutta varten. Tutkimuksen kannalta on tärkeää ottaa huomioon erilaiset mietteet varsinkin tulevaisuuden osalta. Haastateltavat ovat itse maininneet asioista, joten niistä keskustelu on helpompaa. Niihin perustuvien mahdollisten ehdotusten toteuttaminen helpompaa, sillä asia on tullut aiemmin keskusteluissa esille.

1.2 Tutkimusmenetelmien valinta ja kerättävä aineisto

Tutkimuksen kohteen kannalta on mietittävä, millaisia tutkimusmenetelmiä käytetään ja millainen aineisto on tarkoitus kerätä. Tutkimuksen keskittyessä tietyn yrityksen toimintoihin ja niiden kehittämiseen, on luontevinta selvittää näkemykset asioista päättävältä, joka on tutkimuksessa tilitoimiston toimitusjohtaja. Samalla lailla halutaan käsitellä tutkimuksessa tilintarkastajan haastattelu. Näiden ehtojen pohjalta on järkevintä käyttää laadullisia eli kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä tutkimuksen toteutuksessa. Tutkimusongelman kannalta parhaimman vastauksen saa perehtymällä aiheeseen alan ammattilaisen näkemysten ja kokemusten pohjalta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, jonka avulla voidaan tutkimuksen aihe jakaa ennalta suunniteltuihin teemoihin. Teemojen avulla haastattelusta saadaan vapaamuotoisempi ja aiheesta saadaan täsmällisempää tietoa teemojen ohjaamana (Hirsjärvi & Hurme 1995, 35-36). Vapaamuotoisuudesta on hyötyä etenkin, kun tutkitaan uutta asiaa, josta on vähän kokemuksia. Teemojen määrittely on tärkeää, jotta tuloksia voidaan käydä teemoittain läpi. Teemojen määrittely perustuu tutkimuksen taustoihin, teoriapohjaan ja tutkimusongelmaan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Tutkimusmenetelmien valinnan jälkeen tulee suunnitella tutkimuksen toteutus. Toteutuksessa on otettava huomioon niin käytännön järjestelyt kuin aineiston keräämisen tekniikka. Tästä kokonaisuudesta syntyy tutkimusasetelma, joka määrittelee pohjan koko tutkimukselle. Tutkimuksen toteutuksessa on otettava huomioon myös tutkimuksen luotettavuus. Tutkimustulosten arvioinnista on luotettavuuden määrittely oleellista, jotta tulosten vaikutuksia voidaan yleistää. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Haastattelut tehtiin teemojen pohjalta eikä valmiiksi strukturoituja kysymyslomakkeita käytetty, sillä se olisi saattanut rajata jotain oleellista pois. Koska kyseessä on kahden henkilön haastattelu, johtopäätösten teko on haastavampaa, sillä otos ei ole suuri. Tästä johtuen tutkimuksessa käytettiin teemoja, jotta haastatteluista saataisiin mahdollisimman paljon tietoa teemojen aiheista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

2 Sähköinen taloushallinto

Tutkimus tarvitsee onnistuakseen huolellisen teoreettisen selvityksen, joka tarjoaa näkökulmia ja taustatietoa tutkimusta varten. Teoria on tärkeä osa tutkimuksen suunnittelua, sillä sen avulla voidaan rakentaa kysymyksiä ja analyysimenetelmiä. Erialaisten näkökulmien vertailu ja yhteensovittaminen eivät onnistuisi ilman teoreettista pohjaa. Välineet tutkimuksen suunnalle löytyvät teoriapohjasta, koska sen tarkoituksena on tarjota käsitteitä ja antaa tutkimustuloksille vertailupohjaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Tutkimuksen aihe syntyi tilitoimiston pyynnöstä selvittää paperista luopumisen haasteita. Luonnollisena korvaajana paperille on nähty sähköisiä toimintoja. Myös niiden soveltuvuutta tähän toimistoon oli syytä selvittää. Tarkoituksena oli löytää tilitoimistolle ehdotuksia ja keinoja toiminnan tehostamiseksi. Tehokkaammalla organisaatiolla saadaan etuja liiketoimintaan sekä toimintaan sidosryhmien kanssa.

Teoreettisen viitekehyksen hahmottamisen kannalta täytyy tietää, mitä on tutkimaan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Sen takia seuraavassa selvitetään taustaa sähköiselle taloushallinnolle, paperittomuudelle ja paperista luopumiseen. On selvitetty myös kyseessä olevan tilitoimiston taustaa sekä ulkopuolisia, tilitoimistoon vaikuttavia tekijöitä. Näiden asioiden yhteensovittaminen ei ole täysin saumatonta, joten asioista etsitään myös ongelmia sekä haasteita.

2.1 Sähköisen taloushallinnon lähtökohdat

Tärkeimpiä sähköisen taloushallinnon lähtökohtia on huomata, että kirjanpitolaki ei vaadi paperilla mitään muuta kuin tasekirjan säilyttämisen (Kirjanpitolaki 2:8.2 §). Vaikka paperia ei lain perusteella tarvitse käyttää kohtuuttomasti, ei siitä luopuminen ole helppoa. Lain edellyttämällä tavalla tiedon pitäisi välittyä selkeästi luettavana eteenpäin jopa vuosien jälkeen (KPL 2:8.1 §). Sähköiset tallennusmediat ovat hyväksyttäviä menetelmiä, mutta niiden säilymisestä on huolehdittava. Kirjanpitokirjoja on säilytettävä 10 vuotta tilikauden päättymisen jälkeen sekä tositeaineistoa kuusi vuotta tilikauden päättymisen jälkeen (KPL 2:10.1-2 §). Säilymiseen kuuluu niin fyysinen kuin ohjelmallisen luettavuuden varmistaminen, jolloin aineistolle sopivat ohjelmistot on turvattava vaaditun ajan.

Kirjanpitolautakunta (KILA) suosittaa esimerkiksi optisen tai magneettisen tallennusvälineen käyttöä. Sähköiset tallenteet on oltava kahtena kappaleena, jotta luettavuus varmistetaan. KILA suosittaa tallennustyyppin olevan ASCII-tyyppinen tiedosto tai *.xml-pohjainen tai kuva-tiedosto. Tärkeintä on saada tieto selkokieliseen muotoon myöhemmää käyttöä varten. Lisäksi tiedostoissa on oltava päivämäärät ja merkintä, jolla tiedot voidaan yhdistää toisiinsa. Tili-

toimiston on huolehdittava sähköisyydessäkin, että tositteet kirjataan oikein ja niissä on oikeat merkinnät (Kirjanpitolautakunta 2000).

Sähköisessä taloushallinnossa on otettava huomioon tasekirjan, materiaalin säilyttämisen sekä näiden käytännön toteutuksen vaatimukset. Tilitoimistolla on vastuu itsellään varmistaa näiden velvoitteiden toteuttaminen. Tutkimuksessa voidaankin selvittää melko kattavasti erilaisia tapoja vähentää paperin käyttöä sekä selvittää mahdollisia ongelmia siinä. Tutkimuksessa mietitään, miten tilitoimisto voisi kehittää palveluitaan, kuten vaikuttamalla tuottamaansa paperimäärään ja sen toimittamiseen asiakkaille ja sidosryhmilleen.

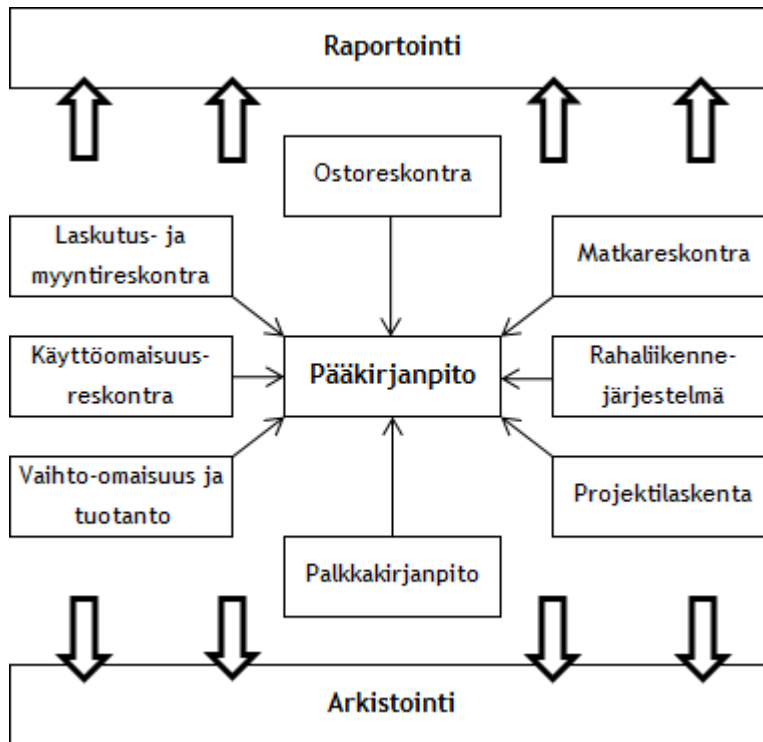
Viitekehyksellä on haluttu määritellä asiat, joihin tilitoimiston ei kannata ryhtyä. Esimerkiksi pitkälle automatisoidut toiminnot eivät kuulu tutkimuksen kannalta pienen kokoluokan tilitoimiston toimintoihin. Asiakasohja ja -koko voivat olla niin monimuotoisia, ettei siihen kannata ryhtyä. Tekniikasta saadaan suurin hyöty vasta, kun sitä voidaan soveltaa monien asiakkaiden kohdalla. Asiakkaita voidaan verrata kriittiseen massaan, jonka saavutettua sähköisyys muuttuu kannattavaksi ja siihen kannattaa siirtyä (Aalto ym. 2000, 22-23). Tuntematta tarkemmin asiakasmäärien luomaa kriittistä massaa, ei ole tarkoituksenmukaista alkaa selvittää selkeästi kalliimpien ja monimutkaisimpien suuryrityksille tarkoitettujen teknisten ratkaisujen toteuttamista tai halukkuutta niihin siirtymiseen.

Viitekehyksen avulla tutkimus voidaan rajata koskemaan tilitoimiston sähköisiä toimintoja, joita selvitetään tutkimusmetodin avulla haastatteluilla. Dokumentoidun aineiston määrä antaa valinnan vapautta tutkimuksen suunnalle. Aineistoa kerätään haastatteluilla ja niiden perusteella selvitetään nykyinen tilanne, muutoshalukkuus sekä mahdolliset ongelmatilanteet. Paperittomuuden vaikutuksia arvioidaan haastatteluissa sähköisen taloushallinnon keinoin ja mahdollisuuksista toteuttaa näitä. (Alasuutari 1999, 83)

2.2 Sähköisen taloushallinnon ja paperittomuuden määrittely

Sähköisyys on laaja ulottuvuus. Paperiton ja sähköinen taloushallinto eivät ole samoja asioita. Sähköistä kirjanpitoa vielä askeleen edistyneempi muoto on digitaalinen taloushallinto, mutta sähköinen ja digitaalinen taloushallinto ovat käytännössä lähellä toisiaan. Digitaalinen taloushallinto tarkoittaa kaikkien taloushallinnon materiaalien käsittelyä automaattisesti ja digitaalisessa muodossa. Tilanne, jossa jokin osa, kuten saatu paperilasku rikkoo digitaalisuuden ja tällöin puhutaan sähköisestä taloushallinnosta (Lahti & Salminen 2008, 21-22). Sen sijaan taloushallinnon tehostaminen hyödyntämällä tietotekniikkaa ja -järjestelmiä, ohjelmistoja ja Internetiä on taloushallinnon sähköistämistä (Lahti & Salminen 2008, 21). Erityisesti tässä kontekstissa puhutaan taloushallinnon sähköistämisestä, jonka pohjalta sähköinen taloushallinto onnistuu paremmin.

Taloushallinto muodostuu prosesseista, joiden ymmärtäminen on oleellinen osa hahmotettaessa mahdollisuuksia muutokselle. Lahti ja Salminen (2008) kuvaavat taloushallinnon prosesseja kuvion 1. tavalla. Pääkirjanpito muodostuu siis monista osa-alueista, joista syntyy lopullinen raportointi ja myös arkistoitava tieto. Eri osa-alueet ovat yrityksestä riippuvaisia ja esimerkiksi kaikki yritykset eivät tarvitse tilitoimistolta näitä kaikkia palveluita.



Kuvio 1: Taloushallinnon prosessit (Lahti, Salminen, 2008 s.17)

Taloushallinto sisältää monia prosesseja ja niiden aliprosesseja. On helppo huomata, kuinka haastavaa on räätälöidä sähköisiä ratkaisuja eri toimintoihin. On olemassa erilaisia tietokantaohjelmistoja, kuten Oracle ja MMSQL (Lahti, & Salminen 2008, 17). Laajemmat ERP-järjestelmät (enterprise resource planning) eli toiminnanohjausjärjestelmät ovat olleet saatavilla myös 1990-luvulta (Lahti & Salminen 2008, 31). Tällaiset suuret ohjelmistokokonaisuudet ovat yleensä vain suurten, usein pörssissä olevien, yritysten kannalta kannattavia. Hankinta ja tiedon saanti ohjelman avulla kirjanpitoon ei ole pienemmille toimijoille järkevää. Tietojen kannalta on tärkeää, että järjestelmät olisivat mahdollisimman yhteensopivia, jotta ajallista hyötyä saavutettaisiin. Harvemmat pienemmät asiakkaat hyötyisivät tällaisista ohjelmistoista, joten tilitoimistojenkin on sopeuduttava oikeassa suhteessa asiakkaidensa tarpeisiin. Parhaiten tilitoimisto voi kehittää sisäisiä prosessejaan, sillä ne eivät käytännössä ole ollenkaan asiakkaisiin yhteydessä. Sisäiset prosessit kannattaa ottaa huomioon miettiessä kehityskohteita.

Vaikka paperittomasta toimistosta ja taloushallinnosta alettiin puhua voimakkaasti 1990-luvulla, todellisuus on kuitenkin ollut erilainen kuin monissa visioissa. Tietotekniikan kehitys toi riittävän tehokkaat ja monipuoliset keinot toteuttaa liiketoimintaa ilman paperia, mutta aina on ollut ihmisiä, joille näin konkreettiset muutokset ovat epämieluisia (Aalto ym. 2000, 13). Paperittoman toimiston heikosta yleistymisestä ei voi selittää pelkästään ihmisten asenteilla, sillä aina on olemassa pioneerijoukko, jotka ovat valmiita kokeilemaan uusia sovelluksia. Tosiasiassa paperittomuus tarvitsee tilitoimistoalalla myös muiden sidosryhmien hyväksynnän, sillä ilman asiakkaiden valmiutta maksaa paperittomuudesta, siihen siirtyminen ei ole kannattavaa.

Perinteinen ja useimmille tutumpi sähköinen taloushallinto on tapa, jolla kirjanpitoaineisto käsitellään sähköisesti, tässä tapauksessa kyseessä on ulkoinen laskenta eli raportointi verotajalle. Puhtaimmillaan sähköisyys tarkoittaa sitä, että kirjanpidossa ei käsitellä muuta paperia kuin tilikauden päätyttyä tasekirjaa, kuten kirjanpitolaki vaatii. Todellisuus on useimmissa tapauksessa vielä kaukana edellä kuvatusta tilanteesta.

Sähköinen taloushallinto on lisännyt suosiotaan viimeisten vuosien aikana, sillä yhä useammat tilitoimistojen asiakkaat arvostavat sitä, että he voivat käydä Internet-selaimen avulla tutkimaan omaa kirjanpitoaan ja mahdollisesti tuoda lisää aineistoa kirjanpitoon. Asiakkaiden vaatimukset ovat muuttuneet nykyaikaisten tehokkaiden kirjanpitosovellusten aikakaudella. Sähköisyydellä haetaan tehokkuutta, joka siirtyy asiakkaan hyödyksi. Tämä vaatii puolestaan tilitoimistolta muutosta, jotta näihin kasvaneisiin vaatimuksiin pystyttäisiin vastaamaan (Lahti & Salminen 2008, 190-192).

Sähköisestä taloushallinnosta puhuttaessa täytyy määritellä, miten laajasta kokonaisuudesta on kysymys. Pelkkä sähköinen laskutus ei ole sähköistä taloushallintoa (Lahti & Salminen 2008, 19). Taloushallinnon sähköistämiseen voidaan esimerkiksi liittää laskutus, vuorovaikutus Internetin välityksellä, tietokoneelle siirretty tosit materiaali sekä raporttien hallinta.

2.2.1 Paperin käytön ja sähköisyyden argumentointia

Paperista luopumista perustellaan useimmiten kustannus- ja aikasäästöillä. Myös ympäristövaatimukset muuttavat yritysten suhtautumista paperin käyttöön. Sähköisyyden odotetaan nopeuttavan tiedon käsittelyä ja prosessointia. Tietoa voidaan hyödyntää nopeammin ja lisäksi se on valmiiksi indeksoitu ja arkistoitu, joten se on myöhemmin helppo löytää. Säästöä syntyy, kun alan ammattilaisen ei tarvitse käyttää omaa aikaansa paperimateriaalin järjestykseen. (Lahti & Salminen 2008, 59)

Merkittävin sähköisen taloushallinnon mahdollistajista oli 1990-luvun lopussa nopeasti yleistyneet tietokoneet ja Internet-yhteydet. Suomessa opittiin nopeasti käyttämään etenkin verkkopankkia laskujen maksamiseen, mutta aina viime vuosiin saakka muutokset eivät ole olleet yhtä nopeita muissa sähköisissä palveluissa (Lahti & Salminen 2008, 23). Sähköisesti toimivalla laskutuksella saadaan aikaan suuria etuja, sillä Suomessa lähetetään vuodessa 400 miljoonaa laskua, joista 200 miljoonaa on yritystenvälistä laskutusta. Uudet e-laskut sekä sähköpostiin toimitettavat laskut ovat mahdollistaneet monille yrityksille mahdollisuuden muuttaa laskutustapojaan (Lahti & Salminen, 2008, 23). Uudet automatisoidut tietokoneohjelmistot tuovat yrityksille suuren kustannussäästöpotentiaalin. Kustannussäästöä on myös oletettu syntyvän vähentyvän henkilöstön tarpeesta, sillä nykyisin taloushallinnon alalla työskentelee 60 000 ihmistä, josta on arvioitu sähköisyyden ja etenkin digitaalisuuden kautta häviävän 25 000 työpaikkaa (Lahti & Salminen, 2008, 25-26).

Aluksi organisaatiossa täytyy tunnistaa paperin käytön kohteet. Yleisimmin paperia kuluu raporttien ja kopioiden tulostamiseen. Paperin vähentäminen täytyy näkyä koko organisaatiossa; koko henkilökunnan pitää sitoutua siihen, jos halutaan todellista hyötyä. Erilaisten toimintojen yhtäaikainen ylläpitäminen samojen ihmisten kohdalla ainoastaan lisää hallinnon hankaluutta. Tärkeintä on siis saada henkilökunta muutoksen taakse. Tämän takia on johdettava oikein kohti muutostilannetta. Henkilökuntaa voidaan motivoida esimerkiksi kustannussäästöillä ja etenkin ajallisella säästöllä, joka varmasti tilitoimistossa toimisi hyvänä kannustimena. Lisäksi tilitoimisto voisi kehittää hinnoitteluperusteitaan toimintojen mukaisesti, jolloin saatava korvaus työstä perustuisi paremmin tehtyyn työhön (Jyrkkiö & Riistama 2006, 176-177).

Ainoastaan henkilökunta ei ole ainoa asia, joka voi vaikeuttaa muutosta. Tilitoimistolla täytyy olla myös uskottavat välineet toteuttaa sähköistä taloushallintoa niin ohjelmistojen, laitteiden sekä arkistoinnin kannalta. Tilitoimiston omat toiminnot ohjaavat valinnoissa, kun ollaan siirtymässä uudenvälisiin järjestelmiin. Tuntemalla järjestelmät, voidaan muutos tehdä kokonaisuutena helpommaksi. Johtajuutta vaaditaan muutostilanteessa, mutta hyödyntämällä ulkopuolista apua ja selkeitä järjestelmiä, muutos ei ravistele liikaa organisaatiota (Juuti ym. 2004, 34).

Sähköisyyden ollessa houkutteleva vaihtoehto, tietoturva kuuluu nykyaikaiseen sähköiseen yritystoimintaan. Hyvin hoidettu tietoturva lisää luottamusta sähköisyyteen ja tukee siirtymistä siihen. Yrityksen kannalta merkityksellistä on, kuinka paljon informaatiosta on saatavilla Internetissä. Sivustoille voidaan murtautua ja ulkopuoliset voivat vakoilla tapahtumia ilman tiedon salausta tiedonsiirron aikana (Aalto ym. 2000, 61-63). Taulukossa 1 uhat on jaettu tietoturvahkien mallien mukaisesti (Aalto ym. 2000, 70-75). Yritykselle ei useinkaan ole vaaraa satunnaisesta tietoturvan koettelusta, mutta kohdistettu hyökkäys voi helposti onnistua, mi-

käli tietoturva ei ole erityisesti korostettu. Onneksi kohdistetut hyökkäykset eivät ole yleisiä, eivätkä ne ole todennäköisiä pienille yrityksille. Yrityksellä on hyvä olla tietoturvastrategia päätöksenteon tueksi. Tietoturvastrategiassa otetaan huomioon riskit ulkopuoliselle ja sisäpuoliselle hyökkäykselle (Aalto ym. 2000, 70).

Esiintymis-todennäköisyys	Satunnainen hyökkäys	Kohdistettu hyökkäys
Ulkopuolinen hyökkäys	99-100%	1-10 %
Sisäpuolinen hyökkäys	70-80%	5-15 %

Taulukko 1: Uhkien todennäköisyys

Vaikka sähköisyys on joillekin vieras ja epäilyttävä asia, on siitä saatavat hödyt toteutues-saan konkreettisia. Suurimmat hödyt ovat tehokkuus ja nopeus, mikä ilmenee arkistointitilan ja paperiin tarvittavien resurssien vähenemisessä. Sähköisessä muodossa oleva tieto lisäksi vähentää virheitä ja tuo joustavuutta toimintaan, sillä siihen on helppo päästä käsiksi. Monille yrityksille ympäristöasioiden huomioonottaminen on tärkeä arvo, joka otetaan paperin käytössä huomioon. Pelkästään Suomessa kuluu vuosittain yli miljardi A4-kokoista paperiarkkia pelkkään laskutukseen, mistä syntyy suuret päästöt ja rasitteet ympäristölle. (Lahti & Salminen 2008, 27-29)

Muutokseen ei kuitenkaan ole hyödyllistä siirtyä, jos sille ei ole tarvetta. Toisaalta, jos asiakailta alkaa tulla pyyntöjä tai jopa vaatimuksia sähköisiin järjestelmiin, voi yrityksellä olla vaikeita päätöksiä edessään. On myös mahdollista, että asiakkaat alkavat vaatia alempia hintoja eikä aina ole mahdollista torjua asiakkaita. Tällöin yrityksen pitäisi pystyä karsimaan omia kustannuksia tuottamalla asiakkaalle palvelun, josta hän on suostunut maksamaan. Vaikka se edellyttää erilaisia toimintatapoja, ei ole mieltä tuottaa palvelua tappiolla, jolloin tappio on muiden asiakkaiden tuomasta tuotosta pois.

2.2.2 Sähköisen taloushallinnon muutoksen haasteet

Saadakseen parhaimman hyödyn, yrityksen on pystyttävä kannattavasti hyödyntämään sähköisiä toimintoja. Suurimman haasteen luovatkin järjestelmien kannattavuus. Vaikka tietojärjestelmiä on ollut saatavilla pk-yrityksille 1980-luvulta asti, ei läheskään kaikilla ole ollut tarvetta tai edes varaa suurille järjestelmille. Järjestelmien laajuus riippuu siis yrityskoosta. Pienemmät yritykset eivät tarvitse kuin perusohjelmistot, jotka yleensä on hoidettu tilitoimiston palveluiden kautta. (Lahti & Salminen 2008, 31-32)

Tilitoimistoissa on alkanut yleistyä mahdollisuus, jossa asiakkaat pääsevät itse tutustumaan kirjanpitoonsa (Lahti & Salminen 2008, 32-33). Tällaisen palvelun kannalta on tärkeää selvittää sekä tilitoimiston mahdollisuus toteuttaa palvelu ja asiakkaan kiinnostus ja mahdollisuus hyödyntää palvelua. Palvelusta voi olla hyötyä liiketoiminnan peruseriaatteiden mukaan vain, jos asiakas on siitä valmis maksamaan. Muutoksen täytyy kehittää tilitoimistoa, mikä näkyy hyötynä asiakkaalle (Lahti & Salminen 2008, 183-185).

Tilitoimiston tapauksessa on tärkeintä ottaa huomioon, että sen täytyy säilyttää asiakkaidensa tasekirjat kirjanpitolain (1336/1997) mukaan 10 vuoden ajan paperimuodossa. Tämä asettaa tiettyjä vaatimuksia säilytykseen. Kirjanpitoaineistoa on lisäksi säilytettävä kuuden vuoden ajan. Lakia muutettiin jo vuonna 1997, jolloin oli mahdollista säilyttää materiaali esimerkiksi CD-R -levyillä ja siirtyä täysin sähköiseen taloushallintoon, tietysti tasekirjojen säilytys pois lukien. Tilitoimiston tulee varmistua luettavuudesta lain täyttymisen varmistamiseksi, jolloin tietoteknisille tallennusvälineille tulee erityisesti haasteita (Lahti & Salminen 2008, 23).

Lain vaatimusten lisäksi tilitoimiston on otettava huomioon muutkin vaatimukset, eikä se voi siirtyä suoraan sähköiseen taloushallintoon saadakseen esimerkiksi taloudellista tehokkuutta. Tilitoimiston on aina varmistettava sujuva liiketoiminta asiakkaiden sekä sidosryhmien välillä. Sujuvuus vaatii selvitystyötä, jonka perusteella päätöksiä muutoksista voidaan tehdä. Päätöksillä on suurin vaikutus tilitoimistolle, mutta sisäisillä toiminnoilla on vaikutusta myös tilintarkastus- ja verotusprosessiin (Aalto ym. 2000, 76).

Sähköiseen taloushallintoon liittyy läheisesti automatisointi (Lahti & Salminen 2008, 60-61). Tällaista automatisointia voidaan käyttää esimerkiksi laskujen käsittelyssä. Laskut saapuvat sähköisessä muodossa, jossa ne tiliöidään automaattisesti ja tietokone osaa kirjata nämä tiedot. Haasteena on järjestelmien kannattavuus tilitoimistomaailmassa, jossa on useita asiakkaita ja heillä eri toimialoja. Samat laskut voidaan kirjata eri tavalla riippuen toimialasta. Esimerkiksi kuljetusyrityksellä kirjataan polttoaineet ostoihin, kun rakennusyrityksen polttoaineet kirjataan polttoainetilille. Ohjelmat vaatisivat paljon järjestelyitä ja virheiden riski kasvaisi. (Lahti & Salminen 2008, 60-61)

Sähköiset tapahtumat täytyy ottaa huomioon siinä missä perinteiset paperisetkin tositteet. Tilitoimiston tulee huolehtia, että sen sisäiset kontrollit tuottavat kirjanpitoinformaatiota oikein. Tietojen oikea kirjautuminen on tärkeää liiketoimintariskien vähentämisen takia sekä lain huomioimisen takia, jossa vaaditaan kirjattujen liiketapahtumien täydellisyyttä, olemassaoloa sekä oikeellisuutta. (Aalto ym. 2000, 82)

Asiakkaiden kannalta tärkein paperittomuuden etu on viestinnässä. Asiakkaille voidaan lähettää viestejä sähköpostilla tai verkon välityksellä kirjanpidon edistymisestä, kirjanpidon tulos-

teista ja laskutuksesta. Tällöin asiakkailla on mahdollisuus saada tietoa kirjanpidosta mahdollisimman nopeasti, mikä on tärkeää etenkin arvonlisävelvollisille. Sekä tilitoimisto että asiakkaat saavat myös ajallista säästöä, kun asiat voi hoitaa yhdellä kertaa tietokoneella. Ongelmana ovat asiakkaiden mahdollisuudet lukea ja avata viestejä. Asiakkaita on monenlaisia, joten erilaisten sähköisten tapojen hyödyntäminen ei välttämättä tulisi onnistumaan. Tämä laskisi merkittävästi sähköisten työskentelytapojen hyötyä ja voisi jo itsessään olla riittävä syy lykkäämään suuria investointeja.

Paras tapa varautua viestinnän onnistumiseen, etenkin sähköpostin liitteissä, on ensiksi keskustella asiakkaan kanssa toimitustavoista ja käyttää yleisiä tiedostomuotoja, kuten: .txt, .rtf, .html, .doc tai .pdf. Näitä monimutkaisempien järjestelmien toteuttaminen, kuten .xml tai .xbrl, jotka ovat kehittyneitä tiedostomuotoja pitkälle edenneille ammattilaisille (Lahti & Salminen 2008, 17). Niiden käyttöönotto vaatisi jo pitkälle edistynyttä koulutusta, joten sitä ei voi pitää kannattavana pienelle toimistolle. Eri tiedostomuodot tuovat valinnanvapautta ja sujuvuutta asiakkaan ja kirjanpitäjän välille, mutta niiden erot on hyvä huomioida. Sekava tai vaikeasti luettava informaatio ei ole etu kummallekaan osapuolelle eikä edes lain mukaista (Kirjanpitolautakunta 2000). Pahimmassa tapauksessa asiakas voi turhautua ja vaatia tilitoimistolta esimerkiksi korvausta tai asiakas voi siirtyä kokonaan toiseen toimistoon. On siis kyse myös tilitoimiston imagosta, kuten kaikessa viestinnässä. Tiedostomuotojen vertailu on selvitetty taulukossa 2.

Tiedostomuoto	Nimi	Lukemiseen tarvittava ohjelma	Tekstin muotoiluun	Maksullisuus	Edut	Puutteet
.txt	Textfile	Kaikki tekstiä käsittelevät ohjelmat	Käytössä vain teksti, ei kunnon muotoilua	Ilmasia ohjelmistoja	Yksinkertainen, Helposti luettavissa	Vaikeaselkoinen ilman muotoilua
.rtf	Rich Text Format	Useimmat ohjelmat osaavat avata	Tekstiedostoa enemmän muotoiluvaihtoehtoja	Ilmasia ohjelmistoja	Yksinkertainen, enemmän muotoiluvaihtoehtoja	Muotoilu ei kuitenkaan loistava, vaikeampi käyttää
.html	HyperText Markup Language	Internet-selaimet osaavat avata, useat tekstinkäsittelyohjelmat	Voi muotoilla, mutta se on hankalampaa	Ilmasia ohjelmistoja	Avattavissa helposti sähköpostilla	Vaatii osaamista html-kielestä, vaikea kopioida
.doc	Microsoft® Word Document	Vaatii Microsoft® Word ohjelman tai lukijan tai OpenOfficen	Muotoilu on helppoa omalla ohjelmistolla	Ilmainen lukija, myös ilmainen OpenOffice	Tekstiä on helppo itse muokata myöhemmin ohjelmistolla	Maksullisuus, eri versioita on olemassa
.pdf	Portable Document Format	Useimmiten käytössä lukija, ammattimaiset ohjelmat myös muokkaukseen	Muotoilu on useimmiten tehty jo jollakin muulla	Ilmainen lukija	Yleinen, eri tiedostomuotojen tulos pdf-muotoon	Dokumenttia ei pystytä usein suoraan muuttamaan

Taulukko 2: Tiedostomuotojen vertailu (Afterdawn, Interglacial, C2, W3)

Taulukon 2 tiedostomuotoja pystyy lukemaan monilla ohjelmilla. Osassa tiedostotyypeissä tulee vastaan muotoilurajoituksia, mutta ne eivät liene oleellisia asiakkaalle, jos hänellä ei ole mahdollisuutta käyttää muuta tiedostomuotoa. Käytännössä tilitoimisto pystyy helposti mukautumaan asiakkaan tarpeisiin ja hoitamaan pääasiallisen viestintänsä sähköisesti ilman lisäinvestointeja. Asiakkaat eivät välttämättä halua hankkia kalliita ohjelmistoja yksinkertaisilta tuntuvien asioiden selvittämiseen, joten on syytä selvittää asia asiakkaan kanssa, jos mietitään sähköisiä toimintatapoja.

Yleisesti pitää ottaa vielä huomioon sähköisen taloushallinnon tietoturva ja varmuuskopiointi. Tietoturvan merkitystä määrittelee hyvin se, onko asiakkailla mahdollisuus tutustua aineistoon verkossa, esimerkiksi omalta koneeltaan (Aalto ym. 2000, 47-49). Verkkosovellukset olisivat kallis investointi ja asia voidaan nykyisin hoitaa lähes yhtä helposti sähköpostitse. Tämä tarkoittaa, että tietoturvan ratkaisee lähinnä sisäisten toimintojen varmuus, joita voidaan hoitaa virustentorjuntaohjelmistolla sekä muilla suojausmäärityksillä.

2.2.3 Sähköisyyden vaikutukset tilitoimiston ulkopuolisille tekijöille

Tilitoimistoa koskettavat myös muiden osapuolten päätökset. Tilitoimisto on tekemisissä esimerkiksi verottajan, Patentti- ja rekisterihallituksen, Tilastokeskuksen ja muiden viranomaisien kanssa. Tärkein osapuoli on verottaja, jota varten koko ulkoinen kirjanpitojärjestelmä on olemassa. Verottajalla on myös omia näkemyksiään sähköisistä toiminnoista, tärkeimpänä ovat veronmaksut ja veroilmoituslomakkeet.

Maksettava vero voidaan nykyisin helposti ilmoittaa TYVI-järjestelmän (Tietovirrat yrityksiltä viranomaisille -järjestelmän) kautta, jossa verottaja saa suoraan tilitoimistolta tiedot veroista ja maksuista kutakin asiakasta kohden. Tämä sisältää oma-aloitteisia veroja, kuten ennakonpidätykset ja arvonlisäverot. Palvelu helpottaa sekä verottajan, tilitoimiston, että verovelvollisen työtä. Tämäkin toiminto on niin haluttaessa täysin paperiton. (Verohallinto 2009)

Verottajan toiminnan kannalta automatisoitu sähköinen järjestelmä toisi nopeutta suureen informaatiomäärään etenkin veroilmoitusten osalta. Yksityisillä käyttäjillä tämä on jo osittain mahdollista, sillä he voivat asioida verottajan ePalveluissa Internetin avulla (Verohallinto 2009). Sähköisiä mahdollisuuksia ollaan kuluttajille vähitellen lisäämässä. Yrityksissä tilanne sähköisten palveluiden osalta ei kuitenkaan ole vielä lähiaikoina helpottumassa.

Tällä hetkellä verottaja ja muut tilitoimiston osapuolet osallistuvat lähinnä sähköiseen toimintaan tarjoamalla Internet-sivuillaan lomakkeita, joita voi joko lähettää tulostamalla ja postittamalla tai osittain suoraan verkon kautta. Eri virastoilla on hieman eri palveluita riip-

puen koosta ja käytännön mahdollisuuksista. Esimerkiksi Tilastokeskus hyötyy erityisesti sähköisestä tiedosta, sillä se on helppo muuttaa tilastoja varten sopivaksi. Verottajan sivuilta löytyvät lomakkeet on usein mahdollista täyttää, mutta niitä ei voi tallentaa suoraan verottajalle, vaan useimmiten lomakkeet täytyy tulostaa ja postittaa. Verottaja lukee oletusarvoisesti lomakkeet optisesti, joka tuo tiedot tietokoneelle. (Verohallinto 2008)

Verottajalla ja muilla tahoilla on omat haasteensa verkkoon siirtymisessä. Tästä kirjoitti Tietokone-lehti 12.3.2009 artikkelissa ”Kaikkea ei voi viedä verkkoon”. Artikkelissa verohallinnon pääjohtaja Mirjami Laitinen sanoo, ettei kaikkea voi eikä kannata viedä verkkoon. Hänen mukaansa pelkkä veropalveluiden sähköistäminen ei riitä, vaan palveluita on kehitettävä. Myös ongelmia on tiedossa, mikäli niitä ei ensin kunnolla kartoiteta. Ongelmiksi muodostuvat esimerkiksi verotuksen päivämäärät, jolloin palvelua käyttäisivät monet samanaikaisesti ja näin ollen järjestelmä ruuhkautuisi. Muun ajan järjestelmä olisi tyhjäkäynnillä, jolloin siitä olisi vain kustannuksia.

Artikkelissa Laitinen myös muistuttaa, että verkossa olevat tietojärjestelmät tuovat aina mukanaan uudenlaisia tietoturva-vaatimuksia. Palvelussa täytyisi olla kattavat tunnistautumismahdollisuudet, salassapitojärjestelmät sekä korkea tietoturvan taso, jotta palvelu olisi luotettava. Verotuksen ulottuvuudet ovat lisäksi monimutkaisia, ja se aiheuttaisi hankalasti toteutettavan järjestelmän. Tällä hetkellä verohallinto kokee parhaimmaksi luottaa edelleen paperilla toimimiseen, sillä uudenlaiset palvelut ovat vielä liian hankalia toteuttaa sekä tuovat liikaa kustannuksia hyötyihin nähden. Lisävaikutusta voi olla tulevilla verotili-järjestelmällä, jossa päivämäärät on entisestään tarkemmin määrätty ja tiedonvälityksen merkitys korostuu (Verohallinto 2009).

3 Case: Tilitoimisto Terttu Pöysti Oy

Case-yritys on nurmijärveläinen tilitoimisto, joka on toiminut alalla jo useamman vuosikymmenen. Tutkimuksen aihe syntyi tilitoimiston pyynnöstä, sillä se halusi tietää, miksei toimisto ole onnistunut vähentämään paperin käyttöään. Itse asiassa kehitys on mennyt siihen, että paperia kuluu jopa enemmän kuin 10-15 vuotta sitten. Tutkimusongelma liittyikin siihen, mitä tilitoimiston täytyy ottaa huomioon, jos se aikoo vähentää paperia ja korvata sen sähköisillä toiminnoilla.

Kyseessä olevan organisaation suurimmat paperin käyttökohteet nykyisin ovat kirjanpidon atk-ajojen tulosteet. Näistä tulosteista otetaan kaksi kappaletta: asiakkaalle sekä tilitoimiston omaan käyttöön. Tulosteiden lisäksi aikaa ja paperia kuluu materiaalin käsittelyyn. Näille toiminnoille olisi tärkeä saada korvaavia keinoja, jotta työaika voitaisiin hyödyntää tehokkaammin lisäarvoa tuottavaan palveluun. Tutkimuksella onkin suuri merkitys, jotta tästä ai-

kaa ja resursseja vievästä toimintatavasta voitaisiin siirtyä onnistuneesti tehokkaampaan työskentelytapaan.

3.1 Yrityksen taustat ja nykytila

Tutkimuksessa on selvitettävänä Tilitoimisto Terttu Pöysti Oy:n paperin käyttöä sekä mahdollisuuksia ja haluja siirtyä sähköiseen taloushallintoon. Tilitoimistolla on noin 170 asiakasta, jotka koostuvat useista toimialoista ja yritysmuodoista. Työntekijöitä toimistossa on ajankohdasta riippuen seitsemästä yhdeksään. Tilitoimistotoiminta on aloitettu jo 1950-luvulla, joten toimistolla on pitkä kokemus, mutta myös vakiintuneita käytäntöjä jo vuosikymmenten ajalta.

Tilitoimiston toiminta on ollut kehittynyttä etenkin tietotekniikan osalta ja toimistossa otettiin jo 1980-luvun alussa käyttöön ensimmäinen tietokone, joka täytti lähes kokonaisen huoneen työtilan. Kirjanpidossa on siitä alkaen hyödynnetty tietokoneohjelmistoja, etenkin kirjanpidon ajoissa on käytetty automaattista tietojenkäsittelyä. Aiemmin tulostukseen käytettiin matriisikirjoittimia, mutta nykyisin tulostuksessa käytetään lasertulostimia.

Tietokoneohjelmat ovat mahdollistaneet useiden erilaisten raporttien mahdollisuuden ja näitä tulosteita tilitoimistossa otetaan mieluusti. Tällä hetkellä tilitoimisto tulostaa noin 15 000 paperiliuskaa kuukaudessa. Tulostamisessa käytetyn paperin lisäksi laitteen toimittaja veloittaa kiinteän hinnan riippuen onko kyseessä väri- vai mustavalkotuloste. Nykyinen kappalemäärä jo itsessään tuo varteenotettava laskun kuukausittain, mutta suuri rahallinen menetys syntyy ajankäytöstä, joka kuuluu tulosteiden odottamiseen, käsittelyyn ja arkistointiin. Tämänkin jälkeen paperimassa vie aikaa syntyneen jätteen muodossa, joka arkaluontoisuutensa takia hävitetään polttamalla. Paperin polttamisen järjestely on vaativaa, mutta myös itse paperin siirtely on hidasta.

Nykyisin tietotekniikka on järjestetty yrityksen palvelimella, jolle kaikilla työntekijöillä on pääsy. Palvelimen avulla otetaan lisäksi varmuuskopiot kirjanpilotiedostoista, eli atk-ajoista. Palvelinta ei yleensä muuten käytetä tiedon arkistointiin. Työntekijöiden koneilla on tallessa tasekirjojen sähköiset versiot, kirjeet asiakkaille, asiakkaiden kokousten pöytäkirjat ja muita dokumentteja, mutta näitä ei ole mitenkään järjestelmällisesti arkistoitu tai luokiteltu palvelimelle. Haasteita sähköisyyden hyödyntämiselle syntyy, kun tiedostot ovat työntekijöiden omilla koneilla, omissa kansioissa ilman yhtenäistä luokitteluperustetta.

Sähköisistä ratkaisuista vastaa toimistolla yksi henkilö ja tekniikan hankinnat on keskitetty ulkopuoliselle toimittajalle. Näin on luotu huoltovarmuutta vikatilanteiden varalta eikä tilitoimiston henkilökunnan tarvitse uhrata resurssejaan sähköisen taloushallinnon tekniseen puoleen. Verkottumista on tapahtunut ja tilitoimistolla on luotu mahdollisuus etätyöskente-

lyyn, jota yksi työntekijä useimmiten käyttää. Työskentelytapa ei kuitenkaan ole yleistä eikä se ole täysin mahdollista niin kauan, kun tärkeimmät tiedot löytyvät käytännössä vain paperimuotoisina tilitoimiston hyllyiltä.

Tällä hetkellä tilitoimistolla ei ole asiakkaille suunnattuja verkkosivuja, joten verkkopalveluiden mahdollisuudet ovat vielä poissuljettu vaihtoehto. Asioita hoidetaan sähköpostilla omien työkoneiden kautta. Työkoneille on hankittu suojausohjelmat tietoturvan lisäämiseksi sekä toimintavarmuuden parantamiseksi. Tietoturva on hoidettu ajantasaisilla virustentorjunta- sekä palomuuriohjelmistoilla. Tilitoimistolla on säännöllisiä päivityksiä ohjelmistoihin ja laitteistoon, jottei aikaa tuhlautuisi ongelmatilanteisiin. Ongelmatilanteissa tilitoimisto käyttää ulkopuolisia sopimuskumppaneita, jotka hoitavat laitteiston, mutta myös omasta takaa on jonkin verran osaamista vikatilanteiden selvittämiseen.

Tiedostonkäsittelyn yhtenäistäminen on tilitoimiston yksi suurimmista haasteista jatkossa, jotta voidaan todella hyödyntää sähköistä tiedonhakua. Lisäksi keskittäminen palvelimelle helpottaisi varmuuskopioiden ottamista. Nykyisin myös tallennetaan helposti vanhojen tiedostojen, kuten edellisen vuoden tasekirjan, päälle uusi versio. Tekstimuotoiset tiedostot vievät hyvin vähän tilaa eikä niitä kannata hävittää tallentamalla päälle. Jatkossa vanhan tiedon etsiminen sähköisesti vaikeutuu ja edellä mainitussa tasekirjan tapauksessa joudutaan turvautumaan paperiversioon. Tiedon hakeminen on työläämpää paperisesta kappaleesta, vaikka sähköinenkin versio voisi olla olemassa.

Tasekirjat ovat tärkein paperimuotoinen dokumentti, jonka tilitoimisto tuottaa. Ne sisältävät tietynmuotoisena yhtiön tilikauden tiedot tuloslaskelmana ja taseena liitteineen. Tasekirjoja varten suunniteltiin kesällä 2009 täysin uusi arkistointijärjestelmä tilitoimiston holviin, jossa kaikki tasekirjat järjesteltiin asiakkaiden mukaiseen järjestykseen. Näin säilytyksestä tuli varmempaa ja tasekirjan löytäminen muuttui helpommaksi.

Pelkkä tasekirjojen järjestäminen ei erityisemmin nopeuta arkipäiväistä toimintaa, sillä tasekirjoja tarvitaan harvoin. Päivittäin aikaa kuluukin enemmän paperimuotoisten atk-ajojen tutkimiseen, joista etsitään jotain tietoa asiakkaan pyynnöstä tai kirjanpidon tekemistä varten. Usein mapit sijaitsevat eri huoneissa ja niiden selaaminen on työlästä, vaikka tietäisikin etsittävän kohteen. Asiakkaatkaan eivät välttämättä ymmärrä tällaista ajankäyttöä, joten siitä laskuttaminen on hankalaa, etenkin kun laskutus perustuu pitkälti kuukausittaisten kirjausten määrään. Laskutuksessa otetaan osittain huomioon käytetty aika, joten ajansäästö olisi edullista kaikkien kannalta.

Aikaa kuluu myös muiden paperimuotoisten tietojen käsittelyyn. Tästäkään ajasta asiakkaat eivät mielellään maksaisi enempää, sillä he ovat valmiita maksamaan kirjanpidosta, ei yli-

määräisiltä vaikuttavista toiminnoista. Keskimäärin tilitoimistolla kuluu asiakasta kohden noin viisi minuuttia paperin tulostukseen, mappiin siirtämiseen sekä mappien siirtämiseen oikeille paikoilleen. Päivän aikana käsitellään keskimäärin kahta tai kolmea asiakasta, joten tämä tietää jo päivässä yli 15 minuutin ajanhukkaa. Kerrottuna jokaisella päivällä, viikossa menetetään yli tunti työaikaa henkilöä kohden pelkästään tässä tulostusprosessissa. Todellisuudessa aikaa kuluu vielä enemmän suhteessa sähköiseen vaihtoehtoon, kun otetaan huomioon tiedonhaun, tulostuksen ongelmatilanteiden ja arkistoinnin vaatima aika. Tilitoimistolla käytetään paljon aikaa ja vaivaa tositteiden kopiointiin omaksi varmuudeksi, sekä otetaan raporteista useita versioita omaan arkistointiin. Nämä osa-alueet kuluttavat paljon paperia sekä aikaa ja lisäävät työmäärää.

Paperimäärää lisää myös toimiston tapa tulostaa vain yksi sivu paperia kohden. Tämä koskee niin asiakkaille lähetettäviä raportteja kuin omia kopioita raporteista ja tositteista. Yksinkertainen paperinvähennystapa olisi tulostaa raportit ensisijaisesti kaksipuolisesti. Se ei vielä puolittaisi tulosteiden määrää, sillä paperia kuluu paljon esimerkiksi asiakkaan kirjanpidon tiliotteiden kopiointiin. Kuitenkin alku olisi hyvä. Omaan käyttöön jäävät tulosteet voitaisiin tulostaa jopa kaksi sivua yhdelle puolelle ja kaksipuolisesti, jos näitä siis tarvittaisiin. Omaan käyttöön tulevan kopioinnin kannalta olisi järkevintä muuntaa tiedot suoraan esimerkiksi pdf-tiedostomuotoon tietokoneelle.

Kirjanpidon raporttien säilyttäminen tietokoneella on perusteltua. Raportteja on helppo selata tietokoneella käyttäen hakutoimintoja ja lajittelukomentoja. Sähköisiä raportteja on helppo käsitellä eri tietokoneohjelmissa ja tilitoimistolla on mahdollisuus tarjota asiakkaille maksullisia lisäraportteja. Osa asiakkaista haluaakin jo nyt raporttinsa sähköisessä muodossa sähköpostiinsa. Raporttien tuottaminen ei kuitenkaan ole kovinkaan loogista ja yksinkertaista. Syynä tähän on työntekijöiden kokemat hankaluudet sähköisten toimintojen käsittelyssä.

Joissain tapauksissa tiedot tulostetaan paperille arkistoiviksi ja lisäksi tiedot toimitetaan sähköisesti asiakkaille skannaamalla ne pdf-tiedostoksi toimiston monitoimikopioikoneella, joka lähettää ne edelleen sähköpostina asiakkaille. Näin syntyy turha väliporras, vaikka tiedot voitaisiin lähettää suoraan tietokoneella kirjanpito-ohjelman kautta saateviestin kera. Toimintaa nopeuttaisi tositteiden löytyminen tietokoneelta, mutta tositteiden skannauksen kannattavuus on nykytilanteessa kyseenalaista. On paljon materiaalia, jota ei pystytä saamaan suoraan sähköisesti, joten useimmat tositteet jouduttaisiin vielä skannaamaan. Vaikka tositteiden käsittely vie aikaa, siitä pystytään melko hyvin laskuttamaan samassa suhteessa asiakkaita. Asiakkaatkin ymmärtävät tällaisen ajankäytön helpommin ja voivat osittain vaikuttaa saamaansa kirjanpitolaskuun tuomalla siistejä tositteita kirjanpitoon, joiden käsittely on nopeampaa.

Tilitoimistolla on siis kattavat mahdollisuudet saada hyötyä sähköisestä taloushallinnosta tai ainakin taloushallinnon sähköistämisestä. Hyödyt ovat selkeitä, mutta niiden toteutuksen määrittelevät saadut tutkimustulokset. Nykytilan selvittämisestä on kuitenkin hyötyä jo nyt tilitoimiston tilanteen hahmottamiseksi. Tilanteen tunnistaminen onkin ensimmäinen askel tiellä muutokseen.

3.2 Tutkimus tilitoimistolle

Tilitoimisto halusi selvittää, miksei paperista luopuminen ole onnistunut. Tämän takia haastattelussa tuli selvittää asian taustoja, halua muutoksille sekä mahdollisia ongelmakohtia. Tilitoimiston täytyy toimittaa riittävät tiedot tilintarkastajalle, jotta asiakkaista voidaan tehdä tilintarkastuslain (459/2007) mukainen oikeat ja riittävät tiedot antava tilintarkastus. Lain toteutumisen turvaamiseksi tehtiin teemahaastattelu tilitoimiston lisäksi myös tilintarkastajalle. Tilintarkastajan haastatteluun valittiin tilitoimistolle tuttu ja kokenut HTM-tilintarkastaja, jolla on oma tilintarkastustoimisto. Hänellä on myös kokemusta tilitoimistoyrittäjyydestä. Tarkoituksena oli kysyä häneltä vastaavasti teemojen aihepiireistä sekä hänen näkemyksiään paperista luopumiseen ja sähköisten toimintojen käyttöönottoon. Teemoiksi muodostuivat paperisen informaation ulottuvuudet, sähköisen informaation ulottuvuudet, järjestelmämuutoksen vaikutukset, asiakkaiden vaatimusten vaikutukset muutoksessa ja taloushallintoprosessin tulevaisuus.

Yhdessä henkilöiden haastatteluilla oli tarkoitus saada hyvä kuva tämän tilitoimiston mahdollisuuksista kehittää toimintaansa. Toisaalta ehdottoman tärkeää oli saada tietoa, onko paperista luopuminen mielekäs kummankaan osapuolen kannalta. Haastatteluilla oli suuri merkitys tilitoimistolle: joko se kannustaa muuttamaan totuttuja toimintatapoja ja etsimään uutta tai tukee vielä pysymistä vanhoissa käytännöissä. Kumpikaan vaihtoehto ei ollut itsestään selvä ennen haastattelua. Sen takia tutkimusmenetelmien määrittely ja teemojen valinta vastauksia varten olivat tärkeitä kattavan aineistopohjan saamiseksi. Havaintojen erottamisessa käytettiin apuna tutkimusmetodia (Alasuutari 1999, 82), joka perustui teemahaastattelun rajoissa tapahtuvaan tulosten analysointiin.

Tutkimuksen toteuttaminen oikealla tavalla käytännössä oli tärkeää, sillä ilman oikeanlaista ilmapiiriä tai tilannetta, tutkimuksen vastaukset eivät välttämättä ole kattavia. Tutkimuksessa haluttiin varmistua onnistumisesta käyttämällä hyväksi tuttua ympäristöä. Onnistumisvarmuus oli yksi merkittävä lähtökohta haastattelulle, joten sen takaamiseksi käytettiin teemahaastattelun luomaa vapautta. Tutkimuksen menetelmät, kuten rauhallinen ympäristö ja vastaaminen omilla sanoilla, lisäävät tutkimuksen uskottavuutta ja totuudenmukaisuutta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Parhaan tuloksen saamiseksi, häiriötä haluttiin välttää sopimalla haastattelut haastateltavien aikataulujen mukaisesti työkiireiden ulkopuolelle. Koska haastattelut tehtiin eri toiminnoissa oleville henkilöille, haastattelujen painotukset eivät olleet samanlaisia. Kuitenkin samoja teemoja esitettiin molemmille. Keskustelun avaamiseksi teemahaastatteluissa tehtiin oma haastattelurunko tilitoimiston toimitusjohtajalla ja tilintarkastajalle. Lomake on esitetty liitteessä 1.

Tilitoimiston toimitusjohtajan, Ismo Pöystin, haastattelu tehtiin hänen omissa tiloissaan, vastaavasti tilintarkastajan, Timo Packalénin, haastattelu tehtiin hänen omalla toimistollaan. Haastattelut tallennettiin sähköiseen audiomuotoon, jottei muistiinpanojen merkitseminen rikkoo teemahaastattelun keskustelua. Tallentamista puolustivat erityisesti tutkimuksen kysymysten vastausvaihtoehtojen avoin luonne. Keskustelu suunniteltiin mahdollisimman vähän johdattelevaksi, eikä haastattelutilannetta haluttu ohjata tietynlaisten vastausten saamiseksi. Haastattelun jälkeen keskustelu litteroitiin, jonka pohjalta tulosten analysointi voitiin suorittaa.

Aineistoa analysoitiin käymällä läpi haastateltavien vastauksia. Laadullisen tutkimuksen aineisto vaatii, että vastaukset analysoidaan kokonaisuutena ja absoluuttisina (Alasuutari 1999, 38). Vastaukset tulee eritellä omiksi osikseen, jotta laadullisesta tutkimuksesta pystytään selvittämään yksilöidysti haastateltavan vastaukset, johon voi pohjata analyysia ja tulkintojen argumentaatiota. Haastattelujen tulosten keräämisessä on tärkeää pelkistää oikeassa määrin haastatteluja, sillä yksikin strukturoimaton haastattelu voi täysin litteroituna tuottaa kymmeniä liuskoja tekstiä (Alasuutari 1999, 39).

Pelkistetyn aineiston analysoinnissa käytettiin hyväksi teemahaastattelun teemoja, joiden perusteella vastaukset järjesteltiin. Haastatteluista etsitään yhdistäviä kohtia, joiden perusteella vastaukset teemoitellaan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Samoja teemoja käsiteltiin kummassakin haastattelussa, joten teemat piti järjestää. Haastatteluista merkittiin kyseessä oleva teema ja eri haastatteluiden pohjalta nämä kohdat koottiin saman teeman alle.

Haastattelujen keräämisessä on otettava huomioon myös se, että haastatteluissa oli hieman eroa. Haastateltavat toimivat eri tehtävissä ja tästä syystä teemahaastattelun sallimissa puitteissa haastattelut räätälöitiin sopimaan kummankin haastateltavan erityisosaamista vastaaviksi. Tällä ei ollut varsinaisesti merkitystä, sillä ratkaisevaa oli tutkittuihin teemoihin saadut vapaamuotoiset vastaukset. Samat tutkimusperiaatteet ja teemat pätevät silti kummassakin tilanteessa. Täten haastattelujen analysointia voitiin pitää samankaltaisina ja keskenään teemoihin yhteen sovitettavina.

3.3 Tulokset ja tulosten analysointi

Aineiston analysointi on oleellinen osa tutkimuksen tulosten selvittämisen kannalta. Analyysissa haastattelut ovat kokonaisuuksia, joista selvitetään mielenkiintoiset asiat ja jaotellaan asioita sopiviin osiin. Haastattelujen analysointi pohjautui teemahaastattelun analysointimenetelmiin, jossa vastaukset kootaan teemojen mukaisesti (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Aineistoon on ensin perehdyttävä huolellisesti, jotta siitä voidaan tunnistaa tuloksia luotettavasti. Luotettavuuden takaamiseksi teemahaastattelujen teemat ja keskustelunavaukset arvioidtiin teorian ja alalla työskentelevien avulla. Näin saatuja tuloksia voidaan pitää luotettavina, sillä ne perustuvat alan käsitteistöön ja ovat luonteeltaan yritys- ja taloushallintotoiminnan fundamentaalisia aiheita. Tutkimuksen tulokset antoivat hyvän kuvan taloushallinnon yrittäjästä, jonka toiminta on pientä tai keskisuurta. Kummallakin haastateltavalla on oma yritys ja heillä on pitkä kokemus alalta.

Aineisto avattiin ja analysointiin teemahaastattelun menetelmillä. Kummankin haastattelun perusteella tulokset jaettiin teemojen mukaisesti. Sekä tilitoimiston toimitusjohtaja että tilintarkastajan vastaukset liikkuvat samojen teemojen alla, vaikka mielipiteissä toki olikin eroja. Tulokset on litteroitu ja järjestelty teemoittain, joiden pohjalta voidaan ottaa kantaa kehitysehdotuksiin tutkimusongelmien kannalta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Tulokset ovat laadullisessa tutkimuksessa usein hieman erilaisia, vaikka tutkimuksessa käytäisiinkin teemahaastattelun rajaamia teemoja. Luotettavuus antaa pohjan, jonka avulla tuloksista voidaan tehdä johdonmukaisia päätelmiä hieman eroavista vastauksista huolimatta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tutkimusongelmien kannalta kiinnostavinta oli saada tietää, mitä tilitoimiston täytyy tehdä, jotta se voi luopua paperista ja siirtyä sähköisyteen. Lisäksi haluttiin löytää keinoja tilitoimiston toimintojen kehittämiseen.

Tuloksissa on haluttu kerätä taloushallinnon ammattilaisten kokemuksia vallitsevassa tilanteessa, jonka perusteella tutkittavaa tilitoimistoa voidaan kehittää kohtaamaan tulevaisuuden haasteet. Saamalla tietoa teemoista on kokonaiskuvan rakentaminen tilitoimiston haasteista paremmin selvitettävissä. Kokonaiskuvan avulla voidaan tuloksia soveltaa sekä yleisemmin alaan että tutkimuksessa kohteena olevaan yritykseen.

3.3.1 Paperimuotoisen informaation ulottuvuudet -teeman tulokset

Molemmissa haastatteluissa paperin ominaisuudet koettiin melko samalla tavalla. Kirjanpidossa on ensiksi tärkeintä huomata, että paperi on vain yksi tulostusmuoto. Kirjanpidon kannalta

ei ole oleellista tulostetaanko tehty työ sähköiseen vai paperiseen muotoon. Kirjanpitolaki sallii, kuten jo aiemmin on mainittu, myös sähköiset tallennusvälineet kirjanpidossa.

Paperin suurimpana etuna nähtiin sen luoma rutinoituminen työhön; opettelua tarvita. Henkilökunta ja asiakkaat ovat tottuneet jo vuosikymmenten ajan käyttämään paperia liiketoiminnassaan. Paperin tarve määräytyy myös asiakkaiden tottumusten ja toiveiden mukaisesti. Nykyiset järjestelmät ja laitteistot kannustavat hyödyntämään paperia, sillä uusien järjestelmien tulo vaikuttaisi aluksi yritysten toimintaan. Haastattelujen perusteella paperia on helppo siirrellä ja jakaa ihmisille. Sen käyttö ei ole paikasta, järjestelmästä tai ajasta riippuvainen. Paperimuotoisuuden hyödyntämiseen riittäisi pelkkä auringon tai kynttilän valo. Paperia on helppo säilöä vuosikymmenten ajan eikä sen käyttöliittymä muutu.

Haittapuolia oli haastattelujen mukaan paperin tarvitsema arkistointitilan määrä, pienehkökin asiakas vaatii vuodessa toista metriä hyllytilaa. Tilitoimistolla on asiakkaita noin 170, jolloin mappitilan tarve on suuri. Mapeista on myös hankalaa ja epäkäytännöllistä etsiä tietoa. Lisäksi mappi voi olla vain yhdessä paikkaa kerrallaan, eikä jokaisen tositteen kopiointi olisi järkevää, silloinhan koko paperin käytön vähentäminen epäonnistuisi. Paperilla on myös historiallinen tunne- ja tottumustaakka kannettavanaan. Tilitoimiston toimitusjohtaja koki paperin olevan halpaa, mutta todellisuudessa yksittäisen kopion kaikkia kustannuksia ei näe helposti. Paperin käytöstä syntyy kustannuksia, kuten kopioinnista, siirtämisestä ja etsimisestä. Eri toimijoiden välillä paperin haitat korostuvat, kun esimerkiksi tilintarkastajan täytyy hakea tilitoimistosta paikanpäältä mappeja, kantaa niitä ja mahdollisesti vielä kuljettaa ne mukanaan tarkastettavaksi.

Paperi on helposti käsiteltävä, konkreettinen ja tuttu työväline monille yrittäjille, osalle jo vuosikymmenten ajalta. Paperilta tietoa on kuitenkin työstä käsitellä edelleen, esimerkiksi kirjanpitoa varten tiedot joudutaan käsin syöttämään koneelle, josta ne vasta kirjautuvat järjestelmään. Lisäksi arkistojen on oltava suuria ja sieltä tiedon hakeminen voi kestää hyvin kauan. Paperin luettavuuden suurin uhka on haastateltavien mukaan tulipalot, johon tilitoimisto olikin varautunut säilyttämällä tasekirjat toimiston palonkestävään holviin. Silti kummatkin haastateltavat olivat sitä mieltä, että kehityksessä paperin rooli tulee pienentyvän.

3.3.2 Sähköisen informaation ulottuvuudet -teeman tulokset

Sähköisen informaation edut ovat haastateltavien mukana etenkin informaation nopeudessa ja helpoudessa. Viestinnän ja arkistoinnin nähtiinkin olevan selkeimmät edut, kuten sähköinen viestintä asiakkaiden kanssa ja tilintarkastajan mahdollisuus tehdä sähköinen tilintarkastus. Tilintarkastus onnistuisi asiakkaan toimittamilla tunnuksilla, joilla tilintarkastaja pääsee jär-

jestelmään tai sähköisillä tiedostoilla. Arkistoinnissa tiedot löytyisivät helposti hakutermein indeksoiduista hakemistoista. Arkistoinnille ei tarvitsisi kymmeniä hyllymetrejä, vaan yksittäinen tallennusväline voi kattaa koko tilitoimiston vuoden aikana tuotetun materiaalin. Sähköisyydelle annetaan koko ajan enemmän osuutta liiketoiminnassa, joten kehitystä on syytä seurata.

Haittapuolena etenkin sähköisellä taloushallinnolla on edelleen sen tuntemattomuus ja käytön vähäisyys, vaikkakin se on yleistymässä. Ihmiset eivät haastattelun mukaan helposti halua vaihtaa vanhoja toimivia järjestelmiä uusiin ja hankaliksi koettuihin. Haitat korostuvat etenkin, kun asiat ovat uusia. Ihmiset pitävät vanhaa valmiina ja toimivana. Todellisuudessa parin kuukauden jälkeen henkilöstö olisi jo tottunut uuteen järjestelmään ja alkaa huomata sen etuja. Muita pidemmän aikavälin haittoja ei sähköisyydellä oikeastaan koeta olevan paperiin verrattuna.

Etenkin tilitoimistossa työlääksi ja hankalaksi koetaan tositteiden muuttaminen sähköiseen muotoon. Tämä vaatisi tositteiden skannaamista tietojärjestelmään, jollei tositteita saada jo valmiiksi sähköisessä muodossa. Vaikka on yhä yleisempää, että yritykset hoitavat laskutuksensa sähköisesti, syntyy paperimateriaaliakin. Esimerkiksi käteiskauppa ja erilaisten kokousten pöytäkirjat ovat usein paperilla. Tilitoimistolla on monia pieniä asiakkaita, mikä tarkoittaisi suurta skannausmäärää, mutta toisaalta toiminnot nopeutuisivat. Moni voisi työskennellä samanaikaisesti tietojen parissa ja tietoihin pääsisi käsiksi eri paikoista.

Sähköisyydessä nähdään hienona ajan ja paikan tuomien rajoitteiden poistumiset, koskien nimenomaan toimistolla sijaitsevia tietoja. Asiakkaat pääsisivät omiin tietoihinsa käsiksi milloin vain verkon välityksellä, eikä kirjanpitäjää tarvitsisi vaivata etsimään jotakin tietoa varta vasten. Järjestelmän tiedostoista saataisiin monia sähköisiä kopioita eri käyttäjille. Tärkeintä onkin huomioida sähköisyydessä järjestelmien varmistaminen moninkertaisesti erilaisilla varmuuskopiointimenetelmillä. Haastatteluissa mainittiin, että toisaalta tällaiset varmuusjärjestelmät ovat jo yleisiä turvaamaan sisäisiä tietoja, joten muutos tässä suhteessa ei olisi kovin suurta.

3.3.3 Järjestelmämuutoksen vaikutukset -teeman tulokset

Haastatellun tilitoimiston toimitusjohtajan kokemukset tietojärjestelmien muutoksista eivät olleet rohkaisevia, koska vanhoja tiedostoja ei enää saa auki uusilla järjestelmillä. Tällaisten ongelmien takia on huolehdittava tiedostojen luettavuudesta vähintään lain määräämän ajan. Muutoksesta on hyötyä sähköisyyden nopeudessa ja kokonaisuudessa. Järjestelmä luo mahdollisuuden tehdä kirjanpitoon loogista porautumisketjua. Muutoksen pitää tapahtua yhdenmukaisesti ja osa-alueittain, jotta työskentelyyn ei synny hankaluuksia kahden eri tavan välille.

Järjestelmämuutos vaatii ennen kaikkea tarpeen muutokselle. Muutokseen ei pidä ryhtyä vain muutoksen takia. Tarve lähtee tilintarkastajan mukaan neljästä päätekijästä: yrittäjästä, henkilökunnasta, asiakkaista ja järjestelmän toimittajista. Yrittäjän täytyy olla itse kiinnostunut viemään muutostilanne läpi ja tukemaan yrityksensä oppimista uuteen järjestelmään. Henkilöstökin voi vaikuttaa, kun työpaikalle tulee uusia nuoria työntekijöitä. Nuoret ovat koulutuksensa aikana oppineet sähköiset järjestelmät, mutta joutuisivatkin opettelemaan paperisen järjestelmän. Nuoret asiakkaatkin ovat tottuneet tietotekniikan etuihin ja haluavat saada kirjanpitoliedot sähköisesti. Tilitoimisto joutuu toimimaan järjestelmätoimittajan ehdoilla, koska toimistolla ei itsellään ole osaamista sillä alalla. Tämän takia tilitoimiston täytyy tarkkaan miettiä, millaisen järjestelmän se hankkii, jotta se palvelee tarkoitustaan.

Hyvä ratkaisu tilitoimistolle on tilintarkastajan mukaan siirtyminen rinnakkain kahteen järjestelmään. Se lievittäisi muutoksen synnyttämää vastarintaa, sillä kaikkien ei tarvitsisi käyttää uutta järjestelmää samanaikaisesti. Tilitoimiston nuoremmat työntekijät puolestaan voisivat siirtyä suoraan oppimaansa järjestelmään. Tilitoimisto saisi talon sisälle henkilön, jolla olisi kokemusta ja osaamista, ja näin hän voisi viedä muutosta muillekin työntekijöille. Tilitoimiston toimitusjohtaja myöntää, että sähköisessä taloushallinnossa on etuja, mutta juuri sen tuntemattomuus ja alun ongelmat ovat estäneen siihen siirtymisen.

Oleellista muutoksessa on siis osaaminen. Henkilökuntaakin täytyisi kouluttaa uutta järjestelmää varten, joten siihen tarvittaisiin joku ulkopuolinen. Tilitoimistossa oltaisiinkin kiinnostuneita sähköisestä taloushallinnosta, jos joku ulkopuolinen tulisi opettamaan sen käyttämistä tilitoimistolle. Muutoksen ongelmien uskottiin haastatteluissa olevan vain väliaikaisia ja sähköisellä taloushallinnolla on selkeästi hyödyllisiä käyttökohteita. Ajankohta on nyt jo hyvä, ja enemmänkin vaikuttamassa siihen, kannattaako siirtyminen sähköisyyteen toteuttaa. Haastattavien mielestä paperilla tapahtuvaa kirjanpitoa, eli lähinnä tosittemateriaalia, tullaan kuitenkin käyttämään vielä vuosien tai jopa vuosikymmenten ajan. Mutta varautuminen uusiin vaatimuksiin pitäisi silti olla olemassa.

3.3.4 Asiakkaiden vaatimusten vaikutukset muutoksessa -teeman tulokset

Haastatteluissa tuli selväksi, että asenteet vaikuttavat. Yleensä vanhemmat asiakkaat haluavat tiedon perinteiseen tapaan postin kautta. Kasvuhaluiseimmat ja nuoremmat yrittäjät ovat puolestaan enemmän kiinnostuneita nopeasta informaationsaannista. Suurin osa asiakkaista ei pystyisi toimittamaan tositteitaan valmiiksi sähköisessä muodossa. Tositteiden saattaminen sähköiseen muotoon nähdään kalliina tämän kokoiselle tilitoimistolle ja vielä kalliimmaksi se voisi tulla asiakkaina oleville yrityksille. Asiakkaiden on siis pohdittava, onko siitä heille hyötyä. Vaikka tilitoimistolla onkin asiakkaita, jotka ovat pyytäneet mahdollisuutta käyttää säh-

köistä taloushallintoa, ei toimiston ole kannattanut käydä muutosta yhden tai kahden asiakkaan takia.

Tilintarkastajalle järjestelmän tunteminen on tärkeää. Kun tilintarkastajan asiakas, useimmiten tilitoimisto, siirtyy sähköiseen taloushallintojärjestelmään, tulee käydä lyhyt perehdytys tilintarkastajan kanssa järjestelmään. Tällöin tilintarkastaja oppii paremmin järjestelmän ja tarkastus helpottuu. Tilintarkastajalle on tärkeää, että yritys oppii tuntemaan hänen työskentelytapansa, jotta tarkastukseen saataisiin tarvittavat tiedot hänen toivomallaan tavalla. Tilitoimiston kannalta on taas tärkeää vastata asiakkaiden vaatimuksiin, niin ettei jouduta luopumaan asiakkaista. Ei ole tehokasta alkaa taistella muutosta vastaan. Etenkin, kun muutos on tulossa uuden yrittäjäpolven mukana.

Osa tarkastajista ja kirjanpitäjistä on nykyisin täysin siirtynyt sähköiseen toimistoon, jossa heillä on kaikki tiedot sähköisessä muodossa. Toisaalta on myös olemassa tilintarkastajia ja kirjanpitäjiä, jotka eivät käytä ollenkaan tietokonetta. Ne, jotka eivät vielä ole käyttäneet ollenkaan tietotekniikkaa tilintarkastuksessa ja kirjanpidossa, joutuvat aloittamaan oppimisen alkeista. Toisaalta suurin osa näistä tarkastajista ja kirjanpitäjistä on niitä, jotka eivät enää ennen eläkettä aio opiskella uutta järjestelmää. He jopa mieluummin luopuvat toimeksiantonasta kuin muuttavat toimintatapojaan. Tilitoimistonkin on otettava huomioon tämä tehdesään yhteistyötä tilintarkastuksessa. Tilintarkastajan on saatava tiedot ja ne voivat olla tarkastajasta riippuen paperimuodossa tai sähköisenä tiedostona.

3.3.5 Taloushallintoprosessin tulevaisuus -teeman tulokset

Tulevaisuudessa taloushallinnossakin alkavat yleistyä e-laskut, jotka toimitetaan suoraan niin sanottuun laskutushotelliin, jonne tulevat sähköiset laskut. Asiakkaille tulisi helpommaksi alkaa toimittaa laskujaan ja tiliotteitaan sähköpostissa, koska ne ovat jo valmiiksi sähköisessä muodossa. Toimitusjohtaja näkee, että nyt kannattaa keskittyä tilitoimiston sisäisten prosessien tehostamiseen sähköisyyden avulla, mutta luottaa paperiin ulkoisessa raportoinnissa vielä pitkälle tulevaisuuteen. Haasteita siis löytyy paperin korvaamisessa, mutta myös etenkin sähköisen arkistoinnin ja viestinnän roolin kasvattamisessa.

Tällä hetkellä haastatellun tilintarkastajan asiakkaista vasta reilu viisi prosenttia oli hyödyntänyt sähköistä taloushallintoa, mutta kasvu on ollut selvää viime vuosina. Tilintarkastajan mukaan pitkällä aikavälillä paperista voidaan luopua tai ainakin paperin käyttö marginalisoi tuu liiketoiminnassa. Käsiteltävän ja arkistoitavan paperin määrä putoaisi dramaattisesti. Sähköinen taloushallinto toisi haastateltujen mielestä etua asiakkaalle, tilitoimistolle ja tilintarkastajalle. Muutokselle ei tarvitse määrätä takarajaa, sillä muutoksen tarpeen määrittelee yritys itse. Ei ole tarkoitus väkisin muuttaa järjestelmäänsä, varsinkaan jos sen toiminnassa

voi epäillä syntyviä ongelmia. Sähköisyys on tulevaisuutta ja tilintarkastajan mielestä siihen siirtyminen on kannattavaa, vaikka yritykselle on odotettavissa uutta opeteltavaa ja hieman hankaluuksiakin. Siirtymävaihe ei ole yritykselle helppo, mutta sitä voi itse helpottaa ottamalla vanhan rinnalle uuden järjestelmän ja näin kerätä kokemusta.

3.4 Haasteet ja mahdollisuudet tilitoimiston kehittämisessä

Teemojen mukaisesti jaotelluista tuloksista etsittiin tulokset, jotka vastaavat tutkimusongelmiin. Päättökäsimongelman kannalta kiinnostavinta oli selvittää, miten tilitoimisto pystyy täyttämään lain vaatimuksen aineiston säilytyksestä. Selvityksen lisäksi tarkasteltavana oli alaongelmia, joiden perusteella haluttiin löytää keinoja kehittää tilitoimiston toimintoja vastaamaan sähköisen taloushallinnon haasteisiin.

Tilitoimiston toimitusjohtajalla oli orastava kiinnostus sähköisiin toimintoihin. Pitkällä kokemuksella hänelle on varmasti tuttua tiedon etsiminen suuresta paperimäärästä ja sen vaikeus. Hän olikin selvästi sähköisen arkistoinnin puolella, mikäli se vain toteutettaisiin hyvin ja toimiston henkilöstö perehdytettäisiin siihen kunnolla. Myös tilintarkastaja oli sähköisen arkistoinnin kannalla suuren paperimäärän aiheuttaman vaivan takia. Haastatteluissa tuli selville kuinka digitaalisen tiedon varmuuskopiointi moninkertaisesti on tärkeintä. Lisäksi tiedon luettavuus tulevaisuudessakin on taattava.

Jos muutokseen päätetään ryhtyä, vaikeinta lienee saada työntekijät tottumaan uudenlaisiin järjestelmiin. Tietotekniset ratkaisut voidaan hoitaa rahalla. Uusi nähdään helposti vaikeana ja pienetkin ongelmat käytön aikana korostuvat, vaikka ongelmia ei olisi juuri enempää kuin paperin kanssa, esimerkiksi jumiutuneen kopiokoneen kanssa. Henkilökunnan koulutus ja rinnakkainen järjestelmä nähtiin mahdollisina ja toimivina ratkaisuuina. Tilitoimiston henkilöstö ei näe paperin käyttöä kalliina, sillä sen hinnaksi ajatellaan ainoastaan paperin ostamisesta syntyvä kustannus. Todellisuudessa paperin kustannukset ovat suuret, kun otetaan huomioon menetetty aika, ja lisäksi kuukausittaiset kopiointimaksut voivat nousta yli tuhanteen euroon.

Tilitoimiston toimitusjohtaja puhui myös paperin käytön jatkamisesta tulevaisuudessa, sillä se on muuttumaton formaatti, jota voidaan aina lukea. Paperilla olevan informaation haluttaisiin koskevan varsinkin raportteja ja muita tärkeiksi liiketoiminnan kannalta määritettyjä dokumentteja. Laki vaatii, että tiedon täytyy olla luettavissa vaaditun ajan. Tilintarkastaja oli puolestaan enemmän sähköisen tallentamisen kannalla, kunhan tiedot on varmistettu asianmukaisesti. Sähköisten dokumenttien täytyy olla luettavissa, mutta se varmistetaan yhtenäisillä tallennusstandardeilla.

Eri asiakkaat suhtautuvat hieman eri tavoin sähköisiin palveluihin. Haastateltavat kuvailivat asiakasryhmiensä pohjalta erilaisten asiakasryhmien kiinnostuneisuuden sähköisiin palveluihin. Se on esitetty taulukossa 3. Asiakkaat on jaettu yrittäjän iän mukaisesti kolmeen eri ryhmään. Tilitoimistolla ei ole suuria asiakkaita, joten jako iän mukaan on jaettu vielä pieniin ja keskikokoisiin yrityksiin. Taulukko 3 perustuu tilitoimiston käytäntöihin ja asiakasryhmiin, joilla on etenkin suuntaa-antava merkitys.

Asiakkaiden suhtautuminen sähköisiin taloushallintopalveluihin		
Yrittäjä	Yrityksen koko	Suhtautuminen
Vanha	Pieni	Vähäinen
	Keskikokoinen	Vaihteleva
Keski-ikäinen	Pieni	Vaihteleva
	Keskikokoinen	Kiinnostunut
Nuori	Pieni	Vaihteleva
	Keskikokoinen	Kiinnostunut

Taulukko 3: Tilitoimiston asiakasryhmien suhtautuminen sähköisiin palveluihin

Selvityksen mukaan vanhat asiakkaat eivät halua muuttaa toimintatapojaan, ellei yritystoiminta ole sen verran suurta, että sähköisyydestä tulisi olemaan hyötyä. Keski-ikäiset yrittäjät ovat enemmän kiinnostuneita etenkin sähköisestä kirjeenvaihdosta, joka sisältää raportoinnin ja kirjanpitäjän viestit. Keski-ikäiset ovat myös vaativimpia, sillä heillä on omia toivomuksiaan sähköisistä palveluista, joihin tilitoimiston pitäisi yrittää parhaansa mukaan vastata. Nuorten yrittäjien liiketoiminta on usein vielä pientä eikä siihen välttämättä kuulu kalliit tietotekniset ratkaisut, mutta nuoret ovat muuten tietotekniikasta haastateltujen mukaan kiinnostuneempia.

Nuoret yrittäjät kiinnostuvat usein enemmän yrityksensä tehokkuudesta, kun sen toiminta alkaa kasvaa. Tietotekniikkaan tottumuksen vuoksi sähköiset palvelut ovat kiinnostavampia, ja tilitoimistolta on asiakkaina myös nuoria yrittäjiä, jotka ovat alkaneet hyödyntää sähköisyyttä. Esille tuli tilitoimiston kiinnostus sähköiseen taloushallintoon, mutta siihen liittyvät epävarmuudet ja taitojen puutteellisuus nähtiin pääimmäisenä syynä hitaaseen siirtymiseen sähköisiin välineisiin. Toimitusjohtaja vihjasikin, mikäli heitä koulutetaan ja valmiit järjestelmät tulee tekemään joku valmiiksi, hän olisi varovaisen kiinnostunut. Tilintarkastajan mukaan yrityksen omat järjestelmät ovat suurin yksittäinen peruste muutokselle. Hän kannattaa sähköistä taloushallintoa alun ongelmista huolimatta, unohtamatta henkilökohtaisen kanssakäymisen merkitystä asiakassuhteessa.

3.5 Tulosten soveltaminen tutkimusongelmiin

Tuloksista on haluttu kehittää ratkaisuja tutkimusongelmiin. Ratkaisuissa on hyödynnetty tutkimusteorian käsitteitä. Kuten aiemmin on mainittu, tilitoimiston kannalta selkeimmät kehitysalueet ovat paperin käytön järjeistäminen, jotta toiminta olisi sujuvampaa ja tiedot löytyisivät nopeammin. Lisäksi sähköinen taloushallinto pitäisi saada tutummaksi koko toimistossa, jolloin muutokset voisivat olla helpommin hyväksyttävissä.

Tilitoimiston kannalta on tärkeää varmistua tiedon säilymisestä vähintään lain vaatiman ajan. Usein on tarpeellista, että tietoja voidaan hyödyntää vielä myöhemminkin. Paperilla oleva tieto on periaatteessa ikuisesti toimiva käyttöliittymä, johon ei tarvita huolehtia yhteensopiavuudesta. Sähköisyydestä puolestaan halutaan saada apua tiedonkäsittelyssä, indeksoinnissa ja etsimisessä.

3.5.1 Tulosten vaikutukset

Tulokset on helpompi hahmottaa kehitysehdotuksia varten ja tilitoimiston vision kannalta SWOT-analyysiin. Analyysin teko on tärkeää, jotta tilitoimisto tietää, mitä vaaditaan paperitomuudelta, mutta myös mitä vaaditaan käytännössä tutkimuksen ongelmien ratkaisemiseksi. SWOT-analyysi jaetaan neljään osaan vahvuuksiin, heikkouksiin, mahdollisuuksiin ja uhkiin. SWOT-analyysi on tehokas ja yksinkertainen työkalu, kun aletaan suunnitella uudenlaisia toimintoja. Siitä selviää nopeasti osien tämänhetkinen sijoittuminen kentälle ja sen perusteella voidaan helpommin tehdä päätöksiä ja kohdentaa resursseja (Lindroos & Lohivesi 2006, 217). Haastattelujen perusteella tilitoimistossa ollaan tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseen, mutta sähköisen taloushallinnon hyödytkin kiinnostavat; unohtamatta paperilla olevan tiedon hyötyjä.

3.5.2 SWOT-analyysi teemojen tuloksista

Tilitoimiston SWOT-analyysia on käsitelty eri teemojen perusteella saaduista tuloksista. On tärkeää tehdä tarkka analyysi, jotta siitä voi olla hyötyä jatkossakin. SWOT-nelikenttä jakautuu sisäisiin tekijöihin, joita ovat vahvuudet ja heikkoudet. Ulkoisia tekijöitä ovat mahdollisuudet ja uhat. Lisäksi vahvuudet ja mahdollisuudet ovat yrityksen kannalta hyviä asioita, kun taas heikkouksiin ja uhkiin yrityksen pitäisi puuttua erityisesti (Lindroos & Lohivesi 2006, 218). Paperin ja sähköisyyden luokittelu SWOT-analyysiin on esitetty kuviossa 2.

Paperi		Sähköisyys	
Sisäiset vahvuudet	Sisäiset heikkoudet	Sisäiset vahvuudet	Sisäiset heikkoudet
Luettavuus Helppokäyttöisyys Riippumattomuus ajasta, järjestelmistä ja paikasta	Käsittelyn viemä aika Säilytystilan tarve Jätteenhävitys	Hakutoiminnot Säilytystilan vähyys Edullisuus Ympäristöystävällisyys	Muuttuvat tiedostomuodot Tallennusmedioiden herkkyys Järjestelmävaatimukset
Varmuuskopioinnissa voi osin olla sähköistä luotettavampi väline	Paperia ei enää haluta käyttää Ympäristömääräykset Tulipalo	Vuorovaikutteisuus Laajemmat taloudelliset analyysit	Säilytyksen oikeat olosuhteet Tiedostotyyppien tukemisen loppuminen Tietoturvariskit
Ulkoiset mahdollisuudet	Ulkoiset uhat	Ulkoiset mahdollisuudet	Ulkoiset uhat

Kuvio 2: SWOT-analyysi paperin ja sähköisyyden ominaisuuksista

Ensin on lueteltu yrityksen sisäisiä tekijöitä. Vahvuuksia ovat paperin luettavuus ja helppokäyttöisyys ajasta ja paikasta riippumatta. Suurin osa ihmisistä on tottunut paperiin ja pitää sitä itsestään selvänä. Sähköisyyden vahvuudet ovat dokumenttien helppo haku, pieni säilytystila ja tallennuskapasiteetin edullisuus sekä ympäristöystävällisyys.

Heikkoudet nähdään toisinaan kehityskohteina yrityksen kannalta (Lindroos & Lohivesi 2006, 217), mutta tässä tapauksessa tilitoimisto ei voi juuri vaikuttaa kansallisiin tai kansainvälisiin standardeihin. Paperin heikkouksia ovat ajanhukka käsittelyssä, fyysinen tallennustila, syntyvä jäte sekä informaation hankala jatkokäsittely. Sähköisyyden heikkouksia ovat muuttuvat tiedostomuodot, tallennusmedian tuhoutumisessa monen tiedoston häviäminen ja riippuvuus laitteistosta. Sähköisyyden heikkouksia ovat myös henkilöstössä olevat epäilykset järjestelmiä kohtaan ja koulutuksen tarve muutoksessa.

Yrityksen ulkopuolisia tekijöitä ovat mahdollisuudet ja uhat (Lindroos & Lohivesi 2006, 217). Paperin mahdollisuudet tulevaisuudessa vaikuttavat vähäisiltä, sillä paperi on jo vanha tapa ilmaista tietoa. Käytännössä paperi-informaatiota käytetään jo kaikessa siihen soveltuvassa. Paras mahdollisuus on varmuuskopio paperimuodossa tärkeimmistä asiakirjoista ja tiedoista. Sähköisyyden mahdollisuudet sitä vastoin ovat hyvin suuret. Sähköisyys voi korvata lähes kaiken paperimuotoisen informaatiovirran. Lisäksi sähköisyys tuo mahdollisuuden monipuolisiin ja vuorovaikutuksellisiin sovelluksiin, kuten verkon yli tapahtuva kirjanpito asiakkaan, kirjanpitäjän ja tilintarkastajan välillä.

Uhat ovat yrityksen strategian kannalta tärkeitä, sillä yrityksen on osattava varautua niihin. Uhkiin ei yritys pysty kovinkaan usein vaikuttamaan, joten varautumista varten ne ovat tunnistettava (Lindroos & Lohivesi 2006, 217). Paperiin liittyviä uhkakuvia ovat asiakkaiden vaatimus saada sähköisenä kaikki, tiukemmat ympäristömääräykset ja paperilla olevan tiedon katoaminen esimerkiksi tulipalossa. Sähköisyydelläkin on uhkansa, koska tallennusmediat saattavat vahingoittua lukukelvottomiksi huonon säilytyksen tai jonkin muun tekijän vuoksi,

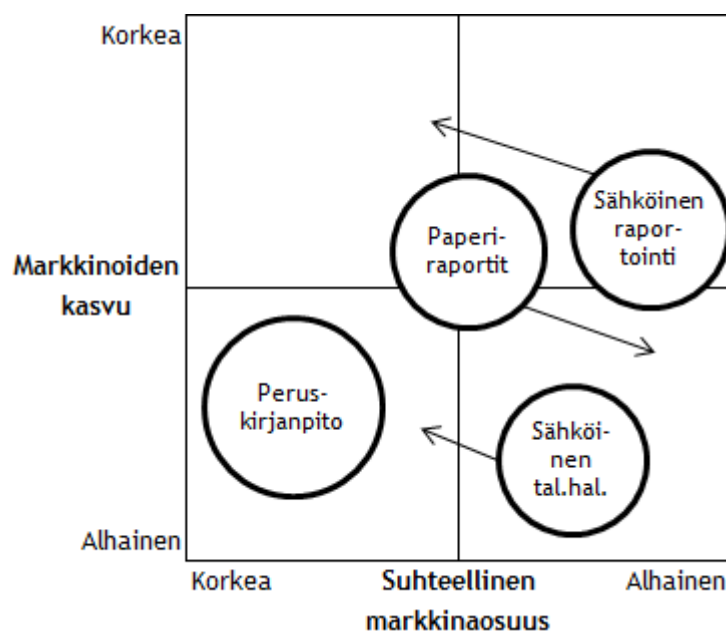
tiedostotyyppien tukeminen voi loppua tai verkkojen käyttö käy liian turvattomaksi tietoturvan takia.

SWOT-analyysin ominaisuudet saattavat olla yksinkertaistettuja, mutta jaottelun avulla hahmottaminen ja ominaisuuksien toisiinsa suhteuttaminen helpottuu (Lindroos & Lohivesi 2006, 217). Analyysissä on käytetty hyväksi haastatteluissa saatuja tuloksia, jotka on otettu mahdollisimman kattavasti huomioon. Valmistautuminen ja varautuminen ovat avainroolissa muutoksessa ja tilitoimiston kehittämisessä.

3.5.3 SWOT-analyysin käsittely Bostonin matriisissa

SWOT-analyysin tulokset on siirretty Bostonin matriisiin, joka on hyvä työkalu SWOT-analyysin kanssa. Bostonin matriisista (Boston Consulting Group, BCG-portfolioanalyysi) selviää tuotteiden tai palveluiden sijoittuminen nelikentällä. Bostonin matriisin koostamisessa on käytetty hyväksi SWOT-analyysin tietoja, sekä tilitoimiston toimitusjohtajan luokittelua asiakasryhmien kiinnostuksesta sähköisiin toimintoihin (Lindroos & Lohivesi 2006, 230-232).

BCG-portfolioanalyysissä nelikenttä on jaettu suosittuihin tuotteisiin ja palveluihin, joilla ei kuitenkaan ole markkinoilla kasvua. Alhaisen kasvun ja markkinaosuuden tuotteet ja palvelut tulisi lopettaa. Tuotteet ja palvelut, joilla on suuri markkinaosuus ja kasvu, ovat luonnollisesti tähtituotteita, joista kannattaa pitää kiinni. Jos tuotteella tai palvelulla on korkea kasvupotentiaali, mutta osuus markkinoista on alhainen, tuotteen tai palvelun suunnasta ei voi vielä tietää (Lindroos & Lohivesi 2006, 230-232). Bostonin matriisia mukaillen tilitoimiston tarpeisiin sopiva nelikenttä on esitetty kuviossa 3.



Kuvio 3: Bostonin matriisi

Matriisista tekee kiinnostavan tässä yhteydessä se, että se on pitkälti linkittynyt tulevaisuuteen, joten sitä voidaan käyttää tilitoimiston vision havainnollistamiseen. Toisaalta taas matriisin avulla ei voida suoraan määritellä kuvion muuttumisen aikaväliä, se voi viedä kymmenkin vuotta. Kentällä on korostettu eri toimintojen kehitystä eri kulmassa kulkevilla nuolilla. Toki nuolten jyrkkyys on vain suuntaa-antavaa arviointia, kuten tulevaisuuden arviointi yleensä onkin.

Tilitoimiston peruspalvelu on kirjanpito, joka sisältää myös muut yleiset perustoiminnot kuten palkanlaskennan. Perustoimintojen suosio jatkuu myös tulevaisuudessa, sillä se on osa tilitoimiston kompetensseja. Tilitoimisto voi hyödyntää ydinosaamistaan myös muilla kentällä näkyvillä osioilla. Tilitoimiston toimitusjohtaja kertoi, että paperiraportit ovat yksinkertainen tapa, mutta tilitoimistolle raskas informaation muoto eikä kaikesta syntyneestä paperimassasta pystytä edes kunnolla laskuttamaan. Sen osuuden arvioidaan laskevan tulevaisuudessa hietaasti. Huomionarvoista on, että tilitoimiston täytynee jatkossa kehittää sähköistä tallennusmenetelmää, sillä sähköisen taloushallinnon odotetaan kasvavan.

Paperiraportin korvaajaksi on tutkimuksen perusteella nousemassa hiljalleen sähköinen raportointi suoraan asiakkaalle. Tämä on nykyisin käytössä jo osalla asiakkaista, joten toimistolla on jo käyttökokemuksia sähköisestä raportoinnista. Tulevaisuudessa sen odotetaan kasvattavan markkinaosuuttaan ja ajan myötä olevan tilitoimiston tähtituote, johon on kirjanpidon raporttien lisäksi liitetty muilla ohjelmistoilla saatuja raporttialyyssejä. Vaikka raportointi paperilla ja sähköisesti on periaatteessa samaa asiaa, vain eri muodossa, sähköisyyden järjestäminen täytyy ottaa huomioon yhtä vastuullisesti kuin paperien säilytys siististi mapeissaan. Ilman asianmukaista järjestelmää tiedot saattavat hävitä.

Taloushallinnon sähköistäminen ei ole tilitoimistossa edennyt vielä tietokoneohjelmistoja ja sähköpostia pidemmälle. Tällä hetkellä nykyinen tilanne vielä menettelee, mutta lähiaikoina olisi jo syytä alkaa varautua esimerkiksi paperittomiin laskuihin ja näiden käsittelyyn muutenkin kuin tulostamalla ne ensin. Taloushallintoa sähköistetään kuitenkin jonkin verran pienin askelin, mutta sen merkitys tilitoimiston lähitulevaisuudessa ei tule toimitusjohtajan mukaan kasvamaan, kuten kuviosta 3 voi havaita.

Analyysien perusteella voidaan päätellä tilitoimiston hidastelevan uudistuksissa, elleivät pyynnöt tule asiakkailta tai jokin ulkopuolinen voima siihen aja. Tärkeintä toimistolle olisi oppia hyödyntämään sähköisiä toimintoja nykyisten rinnalla ja näin saada lisäkokemusta sähköisyydestä. Kun uusia toimintoja otetaan käyttöön pienin lisäyksin, ei työntekijöillekään pääse muodostumaan voimakasta muutosvastarintaa. Positiivista on silti huomata, että paperin ja sähköisten toimintojen rooli tulevaisuudessa on otettu huomioon tilitoimiston visiossa.

3.6 Tilitoimiston kehittämiskeinot tutkimuksen tulosten perusteella

Saatuja tuloksia käytetään perusteena tilitoimiston kehitysehdotuksille. Kehitysehdotusten tarkoituksena on auttaa ratkaisemaan havaittuja ongelmia. Kehitysehdotukset on tarkoitettu tilitoimistolle punnittavaksi; kannattaako niiden toteuttaminen organisaation kannalta. Kaikkia ehdotuksia ei välttämättä pystytä toteuttamaan, eikä olekaan tarkoitus alkaa tehdä suurta muutosta kerralla. Oleellisinta on hyödyntää oman organisaation luonnetta ja löytää siihen sopivat muutoskohteet ehdotuksista. Yrityksen kannalta merkittävää on sen omien järjestelmien vaatimukset.

Tutkimuksen perusteella kehitysehdotuksiksi rajattiin tilitoimiston henkilökunnan tutustuttaminen sähköiseen taloushallintoon, sisäisten käytäntöjen yhdenmukaistaminen, kirjanpitojärjestelmien mukauttaminen asiakkaan valintojen mukaisesti sekä varautuminen tulevaisuuden haasteisiin. Jokaisesta näistä ehdotuksesta löytynee tärkeitä huomioita tilitoimistolle sekä muillekin aloille nykytilanteeseen ja tulevaisuuteen. Ehdotusten osa-alueiden hyödyntäminen tuo etua organisaation tehokkuuteen, ulkoiseen mielikuvaan ja vuorovaikutussuhteisiin.

3.6.1 Tutustuttaminen sähköiseen taloushallintoon

Tutkimuksessa selvisi, että tilitoimiston on ymmärrettävä vaatimukset, joiden perusteella voidaan tehdä muutoksia. Toimitusjohtaja uskoi sähköisestä taloushallinnosta löytyvän toimintatapoja hyödyttäviä elementtejä, mutta niiden tuntemattomuus on vielä esteenä muutosten toteutukselle. Tutkimuksen perusteella asian vieraus on suurin syy, miksei sähköiseen taloushallintoon ole siirrytty. Sen takia tutustuttaminen sähköiseen taloushallintoon voisi innostaa sähköiseen taloushallintoon tai laajempaan taloushallinnon ja tilitoimistotoiminnan osien sähköistämiseen.

Tutustuttaminen voitaisiin tehdä esimerkiksi erilaisten kurssien ja seminaarien avulla, joita taloushallintoliitto ja muut alan ammattilaisjärjestöt järjestävät (Taloushallintoliitto 2009). Aiheet ovat vaihtuvia, joten on hyvä suunnitella osallistuminen ajoissa. Tietysti sähköiseen taloushallintoon voi perehtyä alan kirjallisuudella, jota on kohtuullisen paljon saatavilla. Tällöin tilitoimisto voisi saada tärkeää ymmärrystä vaadituista järjestelmistä, joita tilitoimiston kehittäminen sähköisen taloushallinnon suuntaan vaatii. Ulkopuolisten esittelijöiden ja järjestelmätoimittajien etuna olisi konkreettinen opastus järjestelmään ja käytäntöön.

Hyvänä pohjana suunnittelulle tilitoimiston kannattaisi tiedustella muiden tuttujen toimistojen kokemuksia sähköisestä taloushallinnosta ja siihen siirtymisen vaikutuksista. Erityisesti

moninkertaiset varmennusjärjestelmät sähköistä informaatiota varten ovat tärkeitä tietoa. Tilitoimiston kannalta merkittävää olisi varautua taloushallinnon prosessien mahdollisiin ja todennäköisiin muutoksiin sähköisessä taloushallinnossa. Varautuminen sähköisyyteen on tärkeää, sillä asiakkaat saattavat kiinnostua sähköisestä myyntilaskutuksesta ja tällöin he toivovat tilitoimistoltaan apua. On kyse merkittävästä imagokysymyksestä, mutta myös taloudellisesta edusta tilitoimistolle. Tilitoimistojen on viimeisten vuosien aikana toivottu ottavan käyttöönsä sähköiset toimintamallit. Verkossa olevalla tiedolla kirjanpitäjästä tulee asiakkaan strateginen kumppani (Tilisanomat 2007, 23-27). Kumppanuus luo asiakkaalle lisäarvoa, jota tilitoimisto voi hyödyntää myös omassa liiketoiminnassaan.

Sähköisen taloushallinnon kohdalla täytyy voida sopeuttaa uudet toiminnot kannattaviksi. Tilitoimiston on onnistuttava muuttamaan uudet liiketoimintastrategiansa toimiviksi ja osattava hyödyntää niitä taloudellisesti. Ennen sitä ei ole syytä muuttaa toimivia konsepteja, jos niistä ei voi tehdä parempia tai kannattavampia. Vaikkei tilitoimisto innostuisikaan muuttamaan lähiaikoina toimintatapojaan, alan muutosten tunteminen on perusteltua kilpailun ja tulevaisuuden kannalta.

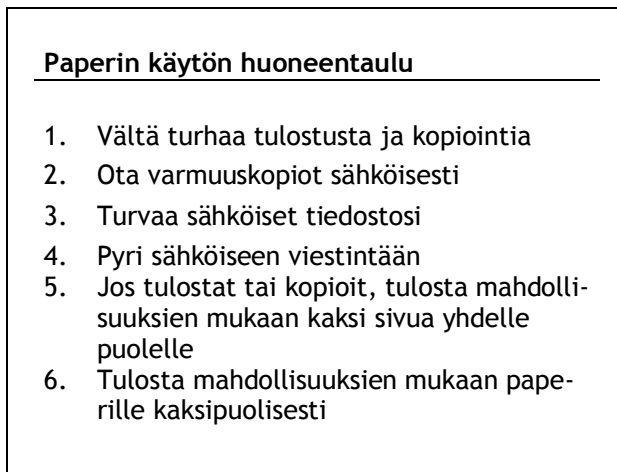
3.6.2 Paperin roolin muutoksen ymmärtäminen

Paperia on totuttu käyttämään vapaasti, mutta uusien toimintatapojen kannalta täytyy ottaa käyttöön uudet standardit paperin käytölle. Kun henkilöstö on alkanut tottua käyttämään sähköisiä järjestelmiä, muutos sähköiseen taloushallintoonkin onnistuisi helpommin. Paperin roolia miettimällä huomataan varmasti, kuinka merkittävistä kustannussäästöistä onkaan kyse. Eri työntekijöillä on erilaisia tapoja käyttää paperia. Osa henkilöstöstä tulostaa paperia kertakäyttöisesti ja tämän jälkeen se menee jätteeksi. Paperin käyttö määrä on hyvin paljon henkilökohtaista. Todennäköisesti eri henkilöiden väliltä löytyisi suuria eroja, jos asiaa tutkitaisiin tarkemmin. Ei ole kuitenkaan tarvetta alkaa selvittää henkilökohtaisia käytäntöjä, vaan tilitoimisto voisi vähentää paperin käyttöä yhtenäisillä ohjeilla ja kannustamalla sähköiseen tallentamiseen.

Työpaikoilla onkin alkanut yleistyä ekologisuudesta vastaavat työntekijät, jotka neuvovat paperin käyttöä ja suunnittelevat uusia käytäntöjä. Esimerkiksi Helsingin kaupunki on onnistunut säästämään vuonna 2008 tällä menetelmällä 27 miljoonaa arkkiä (Helsingin Sanomat 2009). Säästöt rahassa eivät suoranaisesti ole suuria, mutta kuten jo aiemmin on esitetty, kustannus syntyy etenkin paperin käsittelystä eli ajan käytöstä.

Keinot paperinmäärän karsimiseen voivat olla hyvin yksinkertaisia ja helposti käyttöönotettavissa, sen takia ne lienevät varteenotettava vaihtoehto pienemmänkin toimiston käyttöön.

Helppoja tapoja vähentää paperimassan syntymistä on alkaa käyttää kaksipuolista tulostusta, omien kopioiden tallennus sähköiseen muotoon sekä raporttien toimittaminen asiakkaille suoraan sähköpostilla. Kirjaamalla nämä ohjeet esimerkiksi huoneentaulu-tyyppiseksi ohjeeksi, tilitoimiston henkilöstö saisi lempeän, mutta jatkuvan muistutuksen toimintatavoista työn ohella. Huoneentaulu on muokattavissa organisaation sisällä ja se tulee nähtäville yrityksen tiloihin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009). Huoneentaulun esimerkki on esitetty kuviossa 3.



Kuvio 4: Esimerkki huoneentaulusta henkilökunnalle

Vanha tapa, jossa tiedot otetaan paperille, voitaisiin korvata skannaamalla tiedot koneelle. Dokumentit tulevat suoraan sähköisessä pdf-muodossa, joka on laajalle yleistynyt standardi. Tietokoneella tuotettu materiaali voidaan myös tulostaa pdf-muotoon ilman paperista välikätkä. Tällaisen toimintatavan opettelu veisi hetken, mutta todennäköisesti melko pian henkilökunta huomaisi sähköisen tallentamisen hyödyt. Kuten tutkimustuloksista kävi selville, on ennen kaikkea kyse omista järjestelmistä ja niiden muutos asettaa järjestelmille omat vaatimuksensa. Parhaan hyödyn sähköisistä dokumenteista saa, kun ne on asianmukaisella tallennuslogiikalla järjestelty yhteiselle palvelimelle, jossa ne ovat kaikkien asianomaisten käytössä.

3.6.3 Järjestelmien mukauttaminen asiakkaan valintojen mukaisesti

Osakeyhtiön tehtävä on tehdä voittoa omistajille, eikä voittoa synny ellei tuotot ylitä kuluja. Tilitoimistoalallakin on tullut viimeisten vuosien aikana suurta hajaannusta asiakkaiden toiveissa. Kuten taulukossa 3 todettiin, eri asiakkaan haluavat erilaisesti esiintuotua tietoa. Tässä tilitoimiston on puolestaan täytettävä toinen yrityksen tärkeä tehtävä: sellaisen palvelun tuottaminen, josta asiakas on valmis maksamaan.

Osa asiakkaista vaatii yhä enemmän sähköisyyttä ja kattavampaa analysointi-informaatiota kirjanpidosta, sillä se on useimmille tärkein taloudellinen informaatio. Tilitoimiston on me-

nestyksen takaamiseksi tarjottava erilaisia vaihtoehtoja ja tämä korostuu etenkin muutosvaiheessa. Sähköisten palveluiden kysynnän kasvaessa on pystyttävä jakamaan kustannuksetkin asiakaskohtaisemmin, jotta tilitoimisto varmasti saa työstä oikean korvauksen. Paperimuotoisia raportteja haluavia asiakkaita varten on voitava laskuttaa enemmän paperista syntyvien kustannusten takia.

Järjestelmän mukauttamisen edut olisivat asiakkaan valintojen pohjalta tehtävä hinnoittelu, jolloin kustannukset pystyttäisiin siirtämään tehokkaammin. Hinnoittelussa otettaisiin huomioon niin paperin käyttö, toimitettavien kirjanpitoanalyysien määrä, ajankäytön arviointi sekä varsinaiset materiaalin käyttökustannukset. Vastaavasti hinnoittelu voisi perustua sähköisyyteen. Näin kustannukset jakautuisivat paremmin eri toimintojen perusteella, mikä lisäisi tilitoimiston kustannustehokkuutta ja työstä saatavaa korvausta.

Hinnoittelun muuttaminen on usein haastavaa, sillä asiakkaat voivat suhtautua siihen kovinkin kielteisesti. Tosiasia on kuitenkin, että monilla asiakkailla hinnat jopa laskevat, sillä heille tehtävät taloushallintopalvelut voidaan tehdä nopeammin. Osa asiakkaista halunee palvelussa melko pitkään vanhaan tapaan, mutta heistä syntyvän lisäkustannuksen takia hinnat ovat heille korkeammat. Tilitoimisto voi näin ohjata asiakkaitaan helpottamaan omaa taloushallintonsa hoitoa. Tilitoimistolle puolestaan syntyy säästöä, kun asiakkaat oppivat edullisimpiin ja aikaa säästäviin sähköisiin palveluihin. Koko taloushallintoprosessi tehostuu uusien menetelmien avulla.

3.6.4 Varautuminen uusiin kirjanpitovaatimuksiin

On selvää, että yrittäjäpolven vaihtuessa syntyy tarvetta muutoksille. Sähköisyyttä edistävät jo nyt suuret yritykset, kuten UPM ja Kesko, jotka eivät ota enää vastaan ollenkaan paperilaskuja ja pyrkivät itsekin toimittamaan laskunsa sähköisessä muodossa. Ne hakevat kustannussäästöä, sillä paperilaskun käsittelyn on laskettu maksavan 30 euroa ja sähköisen laskun yhdeksän euroa (Helsingin Sanomat 2009).

Haastattelut osoittivat, että nuoret yrittävät ovat kiinnostuneempia sähköisistä talouspalveluista. Tilitoimiston kilpailukyvyyn kannalta tärkeää olisi tarjota asiakkaille vaihtoehtoja. Sähköisen järjestelmän käyttöönotto lähitulevaisuudessa varmasti lisäisi tilitoimiston houkuttelevuutta asiakkaiden keskuudessa. Tilitoimiston kannalta alkaisi olla sopiva hetki suunnitella sähköisten järjestelmien käyttöönottoa. Tässä vaiheessa järjestelmät ovat olleet jo olemassa jonkin aikaa ja pahimmista alun ongelmista on jo selviydytty. Järjestelmän käyttöönotto vanhan rinnalla on koettu hyväksi tavaksi aloittaa siirtyminen sähköiseen taloushallintoon. Tilitoimiston pitäisi ottaa tämä huomioon strategiassaan ja tehdä analyysia omasta tilanteestaan.

Tärkeätä on ottaa huomioon kokonaisuus sähköisessä taloushallinnossa. Se käsittää varsinaisen taloushallinto-ohjelmiston, aineiston arkistoinnin, varmuuskopioinnin sekä informaation jakamisen asiakkaan ja tilintarkastajan kesken. Tilintarkastajan täytyy pystyä tekemään tilintarkastus järjestelmällä, joten tilintarkastajan perehdytys on muistettava hoitaa onnistuneen tilintarkastuksen saamiseksi.

Kokonaisuuden hoidossa auttavat ulkopuoliset järjestelmän toimittajat, jotka voivat huolehtia järjestelmän toiminnallisuudesta. Kun järjestelmä muokataan alusta alkaen tilitoimiston tarpeiden mukaan ja järjestelmissä otetaan huomioon esimerkiksi tilintarkastajan lähtökohdat, muutos käy huomattavasti helpommin. Ulkopuolinen toimittaja, jolla on kokemusta, voi huolehtia paremmin ensimmäistä kertaa sähköistä taloushallintoa kokeilevaa yritystä kuin yritys itse, joten turvautuminen ulkopuoliseen toimittajaan tuntuu loogiselta.

Vaikka tilitoimisto ei itse kiirehtisi sähköisyyttä, voi asiakkaille syntyä tarve sähköiseen palveluun. Tulevaisuuden kannalta ei ole kannattavaa menettää markkinoita muutosvastarinnan takia. On hyväksyttävä alan muutos ja kehityttävä itse samalla, jotta voi tulevaisuudessakin tarjota kattavia ja laadukkaita taloushallintopalveluita.

4 Loppupohdinta

Tutkimuksessa tuli selväksi, että muutos sähköisyyteen ei ole helppo. Siihen liittyy pelkoja ja epäilyksiä, mutta myös teknisten ratkaisujen haasteita. Paperilla tieto on tutussa ja helppokäyttöisessä muodossa. Paperia on totuttu käyttämään ja vanhoja tottumuksia on vaikea muuttaa. Järjestelmien vaikutustakaan ei voi vähätellä, sillä ne on suunniteltu paperia varten ja järjestelmien muuttamista sähköiseen muotoon ei voida tehdä suoraviivaisesti. Järjestelmissä on huomioitava prosesseissa tapahtuvat muutokset paperin ja sähköisyyden välillä. Taloushallinnon toteuttaminen sähköisesti ei ole kuitenkaan täysin samanlainen prosessi kuin perinteinen papereihin perustuva taloushallinto.

Sähköisyydellä tunnustetaan olevan etuja, mutta silti paperin käytöstä ei haluttaisi luopua. Sähköisyys voidaan nähdä liian monimutkaisena, joten siihen ei haluta siirtyä. Vaikutusta on myös tunne- ja mukavuuskysymyksillä, sillä useimmiten ei haluta luopua tutusta ja turvallista. Tärkeintä olisi tutkimuksen perusteella sähköisten toimintojen arviointi taloushallinnon ulottuvuuksiin tutustumalla. Nyt tutkimuksen avulla tilitoimisto voi luoda visionsa tulevaisuuteen ja määritellä yrityksen strategiaa.

4.1 Kehitysehdotusten vaikutukset tilitoimiston toimintaan

Kehitysehdotuksissa on esitetty melko suoria ehdotuksia eikä niiden toteutusta voida suorittaa ilman niiden arviointia. Ensin on pohdittava omaa tarvetta ja priorisoitava asiat, kuten yrityselämässä muutenkin. On määriteltävä oman organisaation kehitysalueet. Toteutuessaan ehdotukset tuottanevat yritykselle lisäarvoa ja kirkastavat sen imagoa.

Kenties suurin hyöty saadaan tehostuksella. Organisaation tehokkuus kasvaa, jolloin resursseja jaa muiden asioiden kehittämiseen ja näin syntyy oppimista. Talusmaailma kehittyy ja kokee muutoksia jatkuvasti. Taloudelliselle informaatiolle on jatkossa kasvava tarve, etenkin sen nopeudelle. Onnistuneen muutoksen tuoma kehitys varmasti jaksaa innostaa ihmisiä. Muutoksen ajankohta on mietittävä, jotta uudistuksista on hyötyä ja ne kehittävät yritystä. Lakien osalta ei ole ainakaan vielä asettanut mitään tiukkoja rajoja paperista luopumiselle, mutta yrittäjän täytyy arvioida toimintaansa myös asiakkaiden ja henkilöstön kannalta.

4.2 Teoreettisen tiedon soveltuvuus löydettyihin tuloksiin

Tutkimuksen hypoteesit olettivat saatavan epäsuoria vastauksia tutkimusongelmiin. Vastauksia saatiin melko samalla lailla kuin hypoteesien ja tutkimuskysymysten perusteella oletettiin. Tilitoimistolla ei ole suurta kiirettä siirtyä paperittomuuteen. Tutkimuksesta kuitenkin pystyttiin löytämään kehitysehdotuksia, joiden avulla tilitoimisto voi kehittää toimintaansa ja arvioida tulevaisuutta. Päättökysymysten ratkaisuksi muodostui järjestelmien moninkertainen varmistus, jolla saadaan aikaiseksi lain vaatima tiedon luettavuus. Lisäksi tilitoimisto voi koulutuksella ja uudella työvoimalla saada osaamista, jonka avulla paperista voidaan tulevaisuudessa luopua.

Tutkimuksen menetelmän rajoituksia olivat lähinnä haastattelussa saadut yhden organisaation sisällä olevan henkilön mielipiteet. Tätä toisaalta lievensi kaksi haastateltavaa eri organisaatioista, joissa heillä on pitkä kokemus omalta osaamisalaltaan. Tutkimuksen kannalta olisi ollut hienoa, jos tilitoimistolla olisi ollut aiheeseen liittyvä strategia aiheeseen liittyen, mutta kenties tutkimuksen toteutus toimi sellaisen kehittämisen lähtöalustana. Tutkimuksen teemojen viesti oli kuitenkin, että haastateltavien mielestä oli hyvä miettiä tutkimuksen asioita haastattelua tehtäessä. Alalla voisikin toimia malli, jossa yritykset huomaisivat oman toimintansa ja tulevaisuuden pohtimisen hyödyn. Pienissä toimistoissa asioita ei aina töiden mukana ehditä pohtia.

Teemojen mukainen jaottelu oli mielenkiintoinen tapa tuoda tutkimukselle selkeä ryhmittely. Teemojen puitteissa ei pyritty tiukkaan rajaukseen, vaan tietoa haluttiin mahdollisimman laajasti. Tutkimuksen perusteella vaikutelmaksi jäi, että toimintatapa oli kattava. Ehkä lisä-

mielenkiintoa olisi syntynyt siitä, että tilintarkastaja ja toimitusjohtaja olisivat voineet myös yhdessä keskustella asiasta. Se olisi varmasti tuonut heille paremman yhteisymmärryksen aiheeseen ja kenties se olisi syventänyt tutkimuksen tuloksia.

Teorian puolesta tutkimus noudatteli teoriasta saatuja pohjatietoja. Yritykset ovat kiinnostuneet sähköisyydestä, mutta yritysmaailmassa ei ehkä olla niin optimistisia kuin teoriapohjalta voisi kuvitella. Yleensä on totuttu kokemaan hankaluuksia muutoksessa, mikä jättää ikävän muiston muutoksista. Case-yrityksessä oli osittain hyödynnetty teoriaan perustuvaa toimintatapaa, mutta todellisuus ei ole niin helppoa kuin annetaan ymmärtää. Hyödyt ovat selkeät, mutta muutokseen täytyy uskaltautua mukaan, jotta teoreettiset hyödyt saavutetaan.

Tutkimus näytti selkeällä tavalla tilitoimiston haasteet alan kehittyessä. Muutokseen ei pidä ryhtyä vain muutoksen takia, vaan taustalla täytyy olla oikea tarve. Kääntöpuolena todettakoon, että muutoksen aikana syntyvät suurimmat ongelmat, mutta toiminnan rutinoituessa, siitä tulee käytäntö. Asioihin tutustuminen on suositeltavaa, koska sähköisellä taloushallinnolla ja organisaation tehostamisella voidaan luoda lisäarvoa asiakkaille. Muutos ilman valmistautumista tietää ongelmia. Uusia asioita ei pidä tyrmätä, sillä ne ovat osa kehitystä, jossa tilitoimistoalakin on tällä hetkellä.

Tutkimustulosten avulla on hyvä alkaa kehittää tilitoimistoa ja toimintayhteistyötä tilintarkastajan kanssa. Tilitoimistolla on vastuu monia osapuolia kohtaan, joten sen täytyy suunnitella omat järjestelmänsä tarkkaan ennen muutosta. Tärkeää olisi kuunnella asiakkaiden mielipiteitä sekä varmistua järjestelmän toimivuudesta sidosryhmien kanssa, etenkin tilintarkastajan. Tilitoimiston täytyisi huolehtia henkilöstönsä osaamisesta ja varmistua, että muutostilanteessa löytyy talon sisältä henkilö, joka pystyy vastaamaan esimerkiksi sähköisestä taloushallintojärjestelmästä. Milloinkaan ei saisi tehdä muutosta ilman varmistumista omasta osaamisestaan ja järjestelmien huolehtimisesta. Ei ole kannattavaa ryhtyä sellaisiin toimiin, joita ei voida yrityksessä hyödyntää.

Tutkimuksessa esille tulleiden haasteiden avulla on mahdollista välttää ongelmia muutostilanteessa. Merkittävimmät haasteet muodostuivat asiakkaiden tarvitsemasta palvelusta, johon järjestelmät on osattava sopeuttaa. Muutoksessa ei saa unohtaa henkilöstön osaamisen turvaamista uudessa tilanteessa eikä vaarantaa vuorovaikutusta sidosryhmien, kuten verottajan ja tilintarkastajan, välillä. Paperilla on oma taakkansa kannettavana ihmisten tottumusten mukaisesti, mutta niistä voidaan selvittää huomioimalla etenkin edellä mainitut haasteet.

Tutkimusta voidaan pitää onnistuneena, sillä se ensinnäkin antoi kahdelle haastateltavalle mahdollisuuden miettiä oman alansa tulevaisuutta. Näin sekä kirjanpito että tilintarkastus voivat kehittyä yhdessä eikä järjestelmien muuttuessa ymmärrys jommankumman välillä ka-

toa. Jos miettii voisiko nyt siirtyä sähköiseen taloushallintoon, vastaus on kyllä ja ei. Vastaus on kyllä, jos tilitoimisto arvioi hyötyvänsä uusista järjestelmistä ja asiakkaat ovat valmiit siihen siirtymään. Toisaalta siirtyminen ei kannata, mikäli tilitoimisto ei saa hyötyä sähköisyydestä. Tilitoimiston kannalta tärkeintä on vastata nyt ja tulevaisuudessa siihen tarpeeseen, jonka sen asiakkaat luovat, oli se sitten paperimuotoista tai sähköistä tietoa.

Lähteet

Kirjalliset lähteet:

Aalto, A., Halonen, V., Juote, T. Järvinen, V. & Wihuri, P. 2000. Sähköinen liiketoiminta. Jyväskylä; KHT Kirjat, Gummerus.

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.

Hirsjärvi S. & Hurme H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Juuti, P., Rannikko, H. & Saarikoski, V. 2004. Muutospuhe: Muutoksen retoriikka johtamisen ja organisaatioiden arjen näyttämöillä. Keuruu: Otava.

Jyrkkiö E. & Riistama V. 2006. Laskentatoimi päätöksenteon apuna. 18.-19. painos. Porvoo: WSOY.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Juva: WSOYpro.

Launonen P. 2007. Sähköinen lasku tuo uutta älyä tilitoimistoon. Tilisanomat 5/2007, 23-27.

Lindroos J-E. & Lohivesi K. 2006. Onnistu Strategiassa. Juva: WSOY

Tilintarkastuslaki 13.4.2007/459

Sähköiset lähteet:

Afterdawn 2009. Extensions. Viitattu 17.8.2009.

http://www.afterdawn.com/glossary/file_extensions/pdf.cfm

http://www.afterdawn.com/glossary/file_extensions/doc.cfm

Burke, S. M. 2008. Rich Text Format. Viitattu 17.8.2009.

<http://interglacial.com/rtf/>

Cunningham & Cunningham, Inc. 2009. Power of Plain Text. Viitattu 17.8.2009

<http://c2.com/cgi/wiki?PowerOfPlainText>

Helsingin Sanomat 2009. Paperin käyttö väheni ennätysmäärän Helsingissä. Viitattu 20.8.2009.

<http://www.hs.fi/kaupunki/artikkeli/Paperin+k%C3%A4ytt%C3%B6+v%C3%A4heni+enn%C3%A4tysm%C3%A4%C3%A4r%C3%A4n+Helsingiss%C3%A4/1135248578738>

Helsingin Sanomat 2009. Saamattomat yrittäjät hidastavat siirtymistä sähköiseen laskutukseen. Viitattu 20.8.2009.

<http://www.hs.fi/talous/artikkeli/Saamattomat+yritt%C3%A4j%C3%A4t+hidastavat+siirtymist%C3%A4+s%C3%A4hk%C3%B6iseen+laskutukseen/1135245226774>

Kirjanpitolautakunta 2000. Koneellisessa kirjanpidossa käytettävät menetelmät. Viitattu 18.8.2009.

[http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/B45E30E34AB5305DC22568E700439DFE/\\$FILE/metelm%C3%A4.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/B45E30E34AB5305DC22568E700439DFE/$FILE/metelm%C3%A4.pdf)

Laurea-ammattikorkeakoulu 2007. Learning by Developing. Katariina Raij. Viitattu 20.8.2009

<http://markkinointi.laurea.fi/julkaisut/a/a58.pdf>

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 23.8.2009. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2009. Työkaluja potilasturvallisuuden edistämiseksi. viitattu 17.8.2009.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=85346&name=DLFE-7949.pdf

Taloushallintoliitto 2009. Viitattu 18.8.2009.
<http://www.taloushallintoliitto.fi/koulutus/kurssikalenteri/>
<http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/tilitoimistofaktaa/>
http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/palveluista_sopiminen/

Tietokone 2009. Kaikkea ei voi viedä verkkoon. Viitattu 17.8.2009.
http://www.tietokone.fi/uutta/uutinen.asp?news_id=37101&tyyppi=1

Verohallinto 2008. Lomakkeet. Viitattu 18.8.2009.
http://vero.fi/?article=2441&domain=VERO_MAIN&path=5,451,636&language=FIN#9

Verohallinto 2009. ePalvelut. Viitattu 16.8.2009.
http://vero.fi/?path=5,39,482&article=8085&domain=VERO_MAIN&language=FIN

Verohallinto 2009. TYVI. Viitattu 18.8.2009.
http://www.vero.fi/?article=2782&domain=VERO_MAIN&path=5,733,426&language=FIN

Verohallinto 2009. Verotili tulossa 2010. Viitattu 25.8.2009.
http://vero.fi/default.asp?path=5,39,789&article=7910&domain=VERO_MAIN

World Wide Web Consortium 1997. HTML 3.2 Reference Specification. Viitattu 17.8.2009
<http://www.w3.org/TR/REC-html32>

Julkaisemattomat lähteet:

Packalén, T. 2009. Tilintarkastajan haastattelu 21.8.2009. Yritystohtori Oy. Nurmijärvi

Pöysti, I. 2009. Toimitusjohtajan haastattelu 19.7.2009. Tilitoimisto Terttu Pöysti Oy. Nurmijärvi.

Kuviot

Kuvio 1: Taloushallinnon prosessit	13
Kuvio 2: SWOT-analyysi paperin ja sähköisyyden ominaisuuksista	34
Kuvio 3: Bostonin matriisi	35
Kuvio 4: Esimerkki huoneentaulusta henkilökunnalle	39

Taulukot

Taulukko 1: Uhkien todennäköisyys	16
Taulukko 2: Tiedostomuotojen vertailu.....	18
Taulukko 3: Tilitoimiston asiakasryhmien suhtautuminen sähköisiin palveluihin.....	32

Liite 1: Tilitoimiston toimitusjohtajan ja tilintarkastajan haastattelurunko

TEEMAHAASTATTELU

- | | |
|-----------|---|
| I Teema | Paperisen informaation ulottuvuudet |
| | <ul style="list-style-type: none">- Käyttökohteet- Ominaisuudet- Merkitys tilitoimistolle / Merkitys tilintarkastukselle- Haasteet |
| II Teema | Sähköisen informaation ulottuvuudet |
| | <ul style="list-style-type: none">- Ominaisuudet- Merkitys tilitoimistolle / Merkitys tilintarkastukselle- Haasteet |
| III Teema | Järjestelmämuutoksen vaikutukset |
| | <ul style="list-style-type: none">- Varautuminen- Ajankohtaisuus- Tilintarkastajan edellytykset tilitoimiston muutoksessa (ei kysytty toimitusjohtajalta) |
| IV Teema | Asiakkaiden vaatimusten vaikutukset muutoksessa |
| | <ul style="list-style-type: none">- Asiakkaiden vaatimukset taloushallinnolta- Aikataulut- Tarvittavat järjestelyt ja järjestelmät |
| V Teema | Taloushallintoprosessin tulevaisuus |
| | <ul style="list-style-type: none">- Sisäiset vaatimukset- Ulkoiset vaatimukset- Varautuminen |