

SÄHKÖISEN
TALOUSSHALLINNON KÄYTÖN
LAAJENTAMINEN
TILITOIMISTON ASIAKKAILLA

Case: Päijät-Hämeen Tili- ja Tilintarkastus Oy

Tiivistelmä

Tekijä(t) Riihijärvi, Taavi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 33 sivua, 4 liitesivua	Valmistumisaika Kevät 2019
Työn nimi Sähköisen taloushallinnon käytön laajentaminen tilitoimiston asiakkailla Case: Päijät-Hämeen Tili- ja Tilintarkastus Oy		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön aiheena on sähköisten taloushallinnon palvelujen käytön laajentaminen tilitoimiston asiakkailla. Opinnäytetyö koostuu teoria- ja tutkimusosuudesta. Teoriaosuudessa käsiteltiin taloushallinnon nykytilaa, sähköisiä prosesseja sekä taloushallinnon ja tilitoimistojen tulevaisuuden kuvaa ja haasteita.</p> <p>Tutkimus toteutettiin toimeksiantona Case-yritys Päijät-Hämeen Tili- ja Tilintarkastus Oy:lle. Case-yrityksen asiakkaista murto-osa oli ottanut yrityksen tarjoamia sähköisiä taloushallinnon palveluita käyttöön, minkä takia manuaalisen rutiinityön määrä toimistossa oli hyvin suuri.</p> <p>Tutkimus järjestettiin kvantitatiivisena internetkyselynä Case-yrityksen asiakkaille. Tutkimuksella haluttiin selvittää, miksi suuri osa Case-yrityksen asiakkaista ei ole halunnut siirtyä sähköisten taloushallinnon palveluiden käyttäjiksi ja mikä on palveluiden nykyisten käyttäjien tyytyväisyys niihin.</p> <p>Tuloksina selvisi, että suuri osa asiakkaista ei ole tiennyt palveluista riittävästi. Puutteelliset tietotekniset taidot olivat myös tärkeä syy vältellä sähköisiä palveluita. Suurin osa palveluita käyttönottaneista on tyytyväinen niihin.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan todeta, että tietoa aktiivisemmin jakamalla ja palveluja markkinoimalla on mahdollista kasvattaa niiden käyttäjämäärää merkittävästi jopa aivan lähitulevaisuuden aikana Case-yrityksen asiakaskunnassa. Nykyisten käyttäjien mielestä palvelut ovat toimintavarmoja ja helppokäyttöisiä, joten niitä voidaan turvallisesti mielin tarjota uusille asiakkaille.</p>		
Asiasanat digitaalinen taloushallinto, sähköinen taloushallinto, tilitoimistopalvelut		

Abstract

Author(s) Riihijärvi, Taavi	Type of publication Bachelor's Thesis in Financial Management	Published Spring 2019
	Number of pages 33 pages, 4 pages of appendices	
Title of publication Extension of the use of electric financial administration with clients of an accounting firm Case: Päijät-Hämeen Tili- ja Tilintarkastus Oy		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The subject of the thesis is expanding the use of electric services of financial administration with the clients of an accounting firm. The thesis consists of a theoretical and survey section. The theoretical section deals with the current state of financial administration, its electric processes as well as views on the future of financial administration and accounting firms in Finland, along with its challenges.</p> <p>The study was commissioned by Päijät-Hämeen Tili- ja Tilintarkastus Oy. Very few of the commissioner's clients were using electric services of financial administration which caused a lot of slow and manual work for the commissioner company.</p> <p>The study was conducted as a quantitative questionnaire survey through the Internet for the clients of the commissioner. The survey aimed to find out reasons why most of the clients had not wanted to deploy electric services of financial administration offered by the company. Additionally, the survey investigated how pleased the current users of the services were with them.</p> <p>As a result, it was found out that most of the clients had too little information about the services. Insufficient skills with the computer were also a reason to avoid electric services. Most of the current users of the services were happy with them.</p> <p>The results indicate that by delivering more information about the services and marketing them more actively it is possible to increase the number of service users significantly in the future. Since the current users think that the services are reliable and user-friendly it is safe to offer them to the current and future clients of the commissioner.</p>		
Keywords digital financial administration, electric financial administration, accounting firm services		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen taustat ja aikaisemmat tutkimukset aiheesta	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet, tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus.....	3
1.3	Tutkimusmenetelmät	4
1.4	Tutkimuksen rakenne	5
2	SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO	6
2.1	Sähköisen taloushallinnon prosessit	6
2.1.1	Palkanlaskenta	7
2.1.2	Osto- ja myyntilaskut	8
2.1.3	Pääkirjanpito.....	10
2.1.4	Raportointi ja arkistointi	10
2.2	Sähköisyyden hyödyt ja haitat	11
3	SÄHKÖISEN TALOUSHALLINNON TULEVAISUUS	13
3.1	Teknologian kehittyminen	13
3.1.1	Robotiikka.....	13
3.1.2	Tekoäly.....	14
3.2	Vaikutus tilitoimistoalaan.....	15
3.3	Haasteet	15
4	CASE: PÄIJÄT-HÄMEEN TILI- JA TILINTARKASTUS OY	17
4.1	Toimeksiantajan nykytilanne	17
4.2	Kyselytutkimus toimeksiantajan asiakkaille	18
4.2.1	Tulokset.....	19
4.2.2	Johtopäätökset	26
5	YHTEENVETO	29
	LÄHTEET	31
	LIITTEET	34

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustat ja aikaisemmat tutkimukset aiheesta

Tilastokeskuksen mukaan yrityksiä, jotka toimialansa perusteella tarjoavat kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluita, oli Suomessa noin 4200 kappaletta vuonna 2017. Liikevaihtoa nämä yritykset tuottivat lähes miljardi euroa ja ne työllistivät noin 12 000 henkilöä. (Tilastokeskus 2018.) Näitä yrityksiä kutsutaan tilitoimistoiksi.

Tilitoimiston tarjoamat palvelut voidaan tarkemmin jakaa neljään eri osaan: tilinpäätös ja juokseva kirjanpito, palkanlaskenta, kokonaisvaltainen liikekirjanpito eli ulkoinen laskenta ja johdon laskentatoimi eli sisäinen laskenta. Tilitoimistolla on vastuu tuottamisestaan palveluista asiakkaalle. Asiakkaan vastuulla on sen sijaan tehdä tilitoimistolle mahdollisimman helpoksi tuottaa palvelu lainmukaisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi kirjanpidon tositteiden toimittamista ajallaan kirjanpitäjälle. Asiakas hyötyy itsekin siitä, että yrityksen laskentatiedot ovat tilitoimiston käytettävissä mahdollisimman nopeasti. (Taloushallintoliitto 2018a.)

Taloushallintoala sähköistyy vauhdilla, ja tämä näkyy varsinkin tilitoimistoissa. Tällä hetkellä suurin osa tilitoimistoista eli noin 66 % tarjoaa asiakkailleen vähintään osittain sähköistä palvelumallia. Puolet tilitoimistoista on jo siirtynyt kokonaan sähköiseen palvelumalliin. Myös tilitoimistojen asiakasyritykset ovat lisänneet sähköisyyden hyödyntämistä toimintoissaan ja viimeksi kuluneen vuoden aikana viidennes yrityksistä onkin ottanut käyttöönsä sähköisen taloushallinto-ohjelmiston. Vaikka osa yrityksistä ei ole vielä sähköisyyden piirissä, on suurella osalla näistä yrityksistä kuitenkin aikomus ottaa sähköinen palvelu käyttöön tulevaisuudessa. Moni myös haluaisi lisää informaatiota ja opastusta palveluista omalta tilitoimistolta. (Similä 2018.) Tilitoimistoissa on hyvä tiedostaa edellä mainitut asiat ja varmistaa, että asiakkaiden tietoisuus sähköisistä palveluista on ajan tasalla.

Tämä opinnäytetyö kartoittaa toimeksiantajana olevalle tilitoimistolle sen asiakkaiden tilannetta sähköisten palveluiden käyttöönoton osalta. Tutkimus kiteyttää tilitoimiston omistajalle nykytilanteen ohjelmien käyttöönoton osalta, selvittää syitä sille, miksi ohjelmaa ei ole haluttu ottaa käyttöön, ja kerää asiakkaiden kokemuksia ohjelman käytöstä.

Tutkimus toteutetaan toimeksiantajana heinolalaiselle tilitoimistolle Päijät-Hämeen Tili- ja Tilintarkastus Oy:lle (jatkossa toimeksiantaja), joka työllistää tällä hetkellä kuusi henkilöä omistajayrittäjän lisäksi. Yritys on toiminut Heinolassa vuodesta 1979 alkaen, mutta nykyinen omistaja tuli yrityksen osakkaaksi vasta vuonna 1998. (Päijät-Hämeen Tili- ja Tilintarkastus Oy 2013.)

Toimeksiantaja on jo pidemmän aikaa käyttänyt samaa taloushallinto-ohjelmistoa ja tarjonnut sitä pilvipalveluna myös asiakkailleen (NetTikon). Lisäksi asiakkailta on ollut mahdollisuus siirtyä käyttämään eTasku-nettipalvelua kirjanpidon tositteiden tallettamiseen sähköisenä. Kuitenkin vain pieni osa asiakkaista on ottanut palveluita käyttöön. Toimeksiantajalla on jo totuttu sähköiseen toimintaan ja käytännössä tehokkuuden parantamisessa on kyse siitä, että myös mahdollisimman moni asiakas olisi sähköisyyden piirissä.

Tutkimuksen tekijä on ollut työharjoittelussa sekä työsuhteessa toimeksiantajalla. Osaltaan idea opinnäytetyön aiheesta syntyi omasta havainnosta, että paperin määrä on toimistossa huomattavan suuri ja arkistotila lähes loppuun käytetty. Lisäksi oman työnteon kautta on tullut entistä enemmän selväksi, että työn tehokkuus paransi radikaalisti, jos kaiken pystyisi kirjanpidosta alkaen hoitamaan kokonaan sähköisesti. Käytännössä kaikki mekaaniset paperimateriaalin käsittelyyn liittyvät työvaiheet, kuten tositteiden skannaaminen, poistuisivat kokonaan ja aikaa jäisi enemmän varsinaiselle työlle. Paperin vähentäminen sähköisten palveluiden laajemman käytön kautta on samalla koko tilitoimiston etu ja se mm. vähentää virheitä ja helpottaa työntekoa varsinkin vuoden kiireisimpänä aikana keväällä, kun pääosa asiakkaiden tilinpäätöksistä valmistuu.

Suuren hyödyn sähköisempään taloushallintoon siirtymisestä saisivat toki myös toimeksiantajan perinteisen palvelumallin asiakkaat. Tutkimuksen mukaan taloushallinnon tehokkuus on parantunut 30-50 % organisaatioissa, jotka ovat siirtyneet digitaaliseen taloushallintoon (Lahti & Salminen 2014, 32). Laajempi toimeksiantajan asiakkaiden sähköistymisen tehostaisi siis molempien osapuolien prosesseja merkittävästi.

Aikaisempia tutkimuksia aiheesta on tehty useita. Samaa aihetta sivuaa esimerkiksi Saija Kekäläisen vuonna 2014 valmistunut opinnäytetyö *Sähköisen taloushallinnon palvelut tilitoimistossa: Asiakaskysely tilitoimiston asiakkaille*, jossa selvitettiin tilitoimiston asiakkaiden tyytyväisyyttä ja kiinnostusta siirtyä sähköisten taloushallinnon palveluiden käyttäjäksi. Työ on kuitenkin jo useamman vuoden ikäinen, mikä näkyy siinä, että kukaan kyseisen tilitoimiston asiakkaista ei ollut tutkimushetkellä sähköisiä palveluita käytössä. Tässä työssä tutkitaan myös sähköisten palveluiden jo käyttöön ottaneiden kokemuksia.

Lauri Meriä tutkii vuoden 2013 opinnäytetyössään *Sähköiset taloushallinto-ohjelmat: Kyselytutkimus Etelä-Pohjanmaan pk-yrityksille*, kuinka laajasti kyseisen alueen yritykset ovat ottaneet ohjelmat käyttöön. Tutkimus on tehty toimeksiantona yritykselle, joka tarjoaa taloushallinnon ohjelmaa yrityksille myyntitarkoituksessa. Tämä työ kerää asiakaskokemuksia tilitoimiston asiakkailta ja kartoittaa nykytilannetta ohjelmien käyttöönoton suhteen.

Hyvin lähellä tämän tutkimuksen aihetta on Taru Nevalaisen (2018) opinnäytetyön *Nykyaikaisen tilitoimiston asiakastyytyväisyys – taloushallinnon sähköiset palvelut ja lisäpalvelut*

tutkimus, jossa selvitetään tilitoimiston asiakastytyvääsyyttä ja kiinnostusta ottaa käyttöön sähköisiä palveluja. Nevalaisen työssä pääpaino on asiakastytyvääsyyden selvittämisessä ja Nevalainen on myös kirjoittanut siitä laajasti teoriaosuudessaan. Tämän tutkimuksen päätavoite on selvittää syitä sille, miksi sähköisiä palveluita ei ole haluttu ottaa käyttöön tilitoimiston asiakkailta. Toinen tavoite on selvittää asiakastytyvääsyyttä sähköisiin palveluihin.

Paavo Jääskeläisen opinnäytetyössä (2018) *Tilitoimistopalveluiden automatisointi* käsitellään tilitoimistopalveluita ja sähköistä taloushallintoa sekä tutkitaan sopivaa ohjelmistovaihtoehtoa pienelle tilitoimistolle. Tässä työssä tutkimuksen painopiste on tilitoimiston asiakkaita ja toimeksiantajan omat ohjelmat ovat ajan tasalla.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet, tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus

Opinnäytetyön lopullisena tavoitteena on, että toimeksiantajatilitoimisto saa mahdollisimman monta uutta asiakasta sähköisten palveluiden käyttäjiksi hyödyntämällä tutkimuksesta saatua tietoa. Lisäksi tavoitteena on varmistaa nykyisten palveluiden käyttäjien asiakastytyvääsyyttä ja selvittää mitä on mahdollisesti tehtävissä sen parantamiseksi.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, onko asiakkaalla halukkuutta ottaa palvelu käyttöön ja millä aikavälillä siirtyminen palveluun voisi olla ajankohtaista. Toimeksiantaja pystyy tällöin kohdentamaan palvelun markkinointia oikea-aikaisesti halukkaille asiakkaille. Lisäksi tarkoitus on selvittää, mitkä ovat mahdolliset suurimmat esteet palveluiden käyttöönotolle. Kokemuksia kerätään myös asiakkailta, joilla on jo sähköinen palvelu käytössä.

Päätutkimuskysymyksiä työssä on kaksi ja ne voidaan jakaa vielä apututkimuskysymyksiin:

1. Miksi tilitoimiston asiakasyritys ei halua sähköistää taloushallintoaan?
 - Mikä on asiakkaiden halukkuus siirtyä käyttämään tarjottua sähköistä taloushallinnon palvelua? Missä aikataulussa siirtyminen voisi olla mahdollista? Mitkä ovat suurimmat esteet palvelun käyttöönotolle?
2. Mikä on tilitoimiston sähköisiä palveluita käyttävien asiakkaiden tyytyväisyys palveluiden toimintaan?
 - Onko tilitoimisto antanut tarpeeksi informaatiota ja avustusta ohjelman käytössä? Onko ohjelma helppokäyttöinen?

Ensimmäistä tutkimuskysymystä voidaan hyödyntää myös muissa pienissä tilitoimistoissa. Opinnäytetyö rajautuu tutkimaan vain toimeksiantajan asiakkaita, mutta asenteet

sähköisten ohjelmien käyttöön voivat olla samankaltaisia myös muissa pienissä yrityksissä, jotka käyttävät tilioimistoa taloushallintonsa järjestämiseen. Toimeksiantajan asiakasta lähes kaikki ovat kooltaan mikro- ja pienyrityksiä. Mikroyrityksen henkilöstömäärä on alle 10 työntekijää ja liikevaihto ja tase enintään 2 miljoonaa euroa (Tilastokeskus 2019a). Pienyrityksellä työntekijöitä on alle 50 ja liikevaihdon ja taseen yläraja on 10 miljoonaa euroa (Tilastokeskus 2019b).

1.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmäksi on valittu kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillisiä tiedonkeruutapoja ovat mm. lomake- ja internetkyselyt, strukturoidut haastattelut ja systemaattinen havainnointi. Tutkimusmenetelmä pyrkii kartoittamaan nykytilanteen, mutta ei pohdi syytä sille miksi näin on. Tutkimuksen onnistumiseen vaaditaan riittävän suuri ja edustava otos, jotta tuloksena saatavat lukumäärät ja prosenttiosuudet ovat luotettavia. (Heikkilä 2014.) Tämä tutkimusmenetelmä on valittu, koska halutaan muodostaa kokonaiskuva toimeksiantajan asiakkaiden nykytilanteesta ja sen perusteella tehdä itse johtopäätöksiä tuloksia arvioimalla.

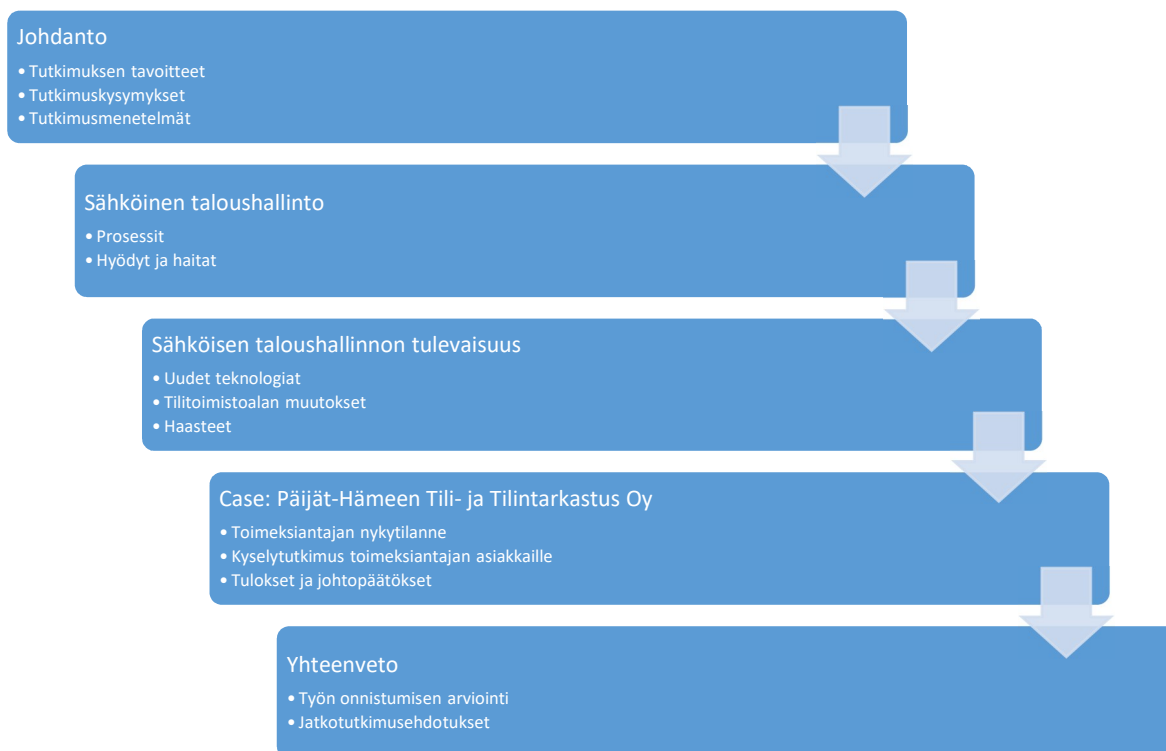
Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on usein tarpeen määritellä, onko kyseessä kokonais- vai otantatutkimus. Kokonaistutkimuksessa tutkitaan kaikki perusjoukon jäsenet ja otannassa vain osa perusjoukosta. (Heikkilä 2014.) Tämä tutkimus toteutetaan kokonaistutkimuksena, sillä kyselyn ulkopuolelle jääneitä asiakasyrityksiä ei voida pitää perusjoukon jäseninä johtuen niiden toiminnan luonteesta. Vastausprosentti olisi jäänyt olennaisesti pienemmäksi ja kyselyn tulokset olisivat vääristyneet, jos nämä asiakkaat olisi otettu mukaan.

Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi valitaan internetpohjainen kyselylomake, johon lähetetään sähköpostilla linkki kaikille toimeksiantajan asiakkaille. Internet-kysely on helppo ja nopea tapa kerätä tietoa suureltakin määrältä vastaajia. Sen riskejä ja haittapuolia ovat kuitenkin suuri väärinkäsitysmahdollisuus ja huono mahdollisuus käyttää avoimia kysymyksiä ja tehdä lisähavaintoja. (Heikkilä 2014.)

Kysely rakennetaan ja analysoidaan Webropol kysely- ja analyysityökalulla, joka mahdollistaa myös kyselyn tuloksien selkeän havainnollistamisen. Kysymykset laaditaan yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Näin varmistutaan siitä, että toimeksiantaja saa tutkimuksesta suurimman mahdollisen hyödyn. Osaan kysymyksistä otetaan myös mallia aikaisemmin tehtyjen opinnäytetöiden kyselyistä, jotka vähintään sivuavat samaa aihetta. Näin tehdään ainakin asiakasyritysten perustietoja kartoittavien kysymysten osalta.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyö koostuu viidestä pääluvusta. Johdannon jälkeen käsitellään aiheeseen liittyvää teoriaa kahden luvun verran, jonka jälkeen vuorossa on varsinainen tutkimusosuus. Lopun yhteenvedossa tiivistetään vielä tutkimuksen tärkeimmät tulokset ja johtopäätökset. Tutkimuksen rakennetta havainnollistetaan kuviossa 1.



Kuvio 1. Tutkimuksen rakenne

Ensimmäisessä teorialuvussa käsitellään taloushallinnon nykytilaa sekä sähköistä taloushallintoa ja kuvataan, kuinka yleisimmät taloushallinnon prosessit tapahtuvat sähköisesti. Lisäksi käydään lyhyesti läpi sähköisen taloushallinnon mukanaan tuomia hyötyjä ja haittoja. Toisessa teorialuvussa käydään läpi mihin suuntaan taloushallinto on menossa, tärkeimmät uudet teknologiat, jotka tulevat yleistymään taloushallinnon järjestämisessä sekä muutosten vaikutukset tilitoimistoalaan. Lisäksi käydään läpi mahdollisia haasteita ja hidasteita.

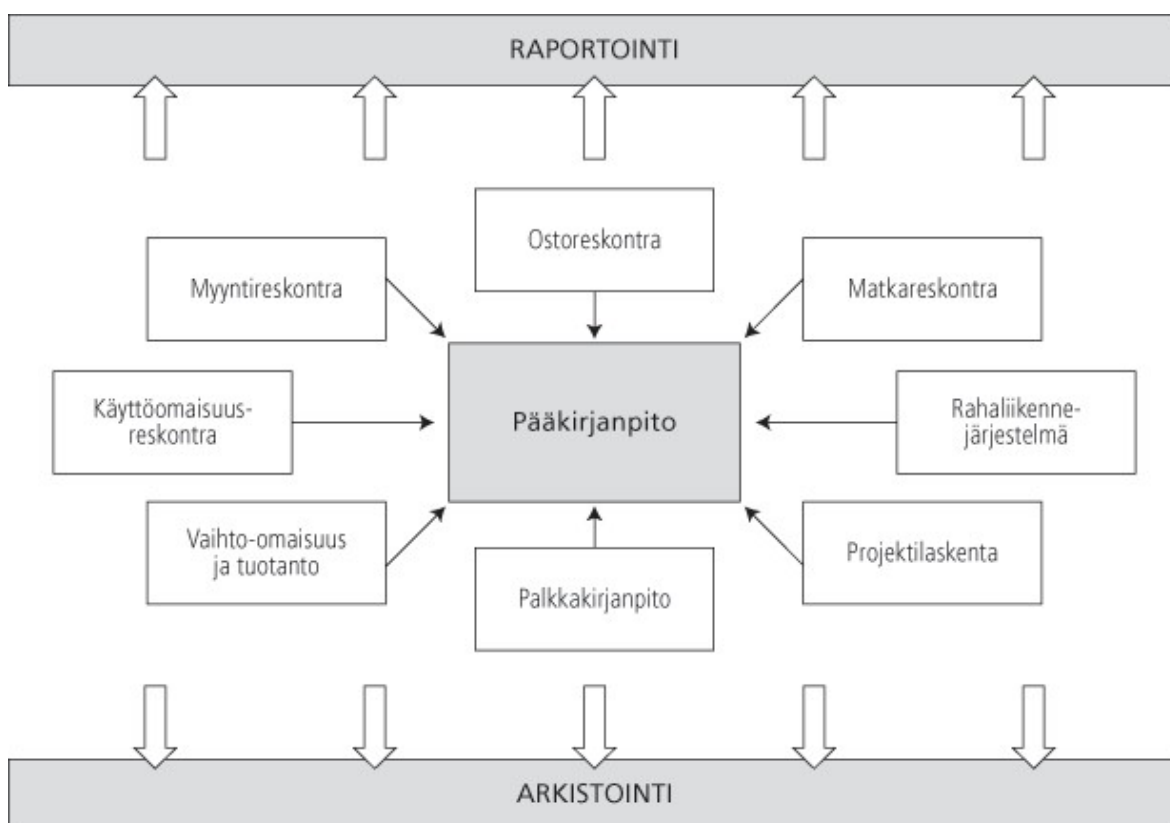
Tutkimusluvussa käydään läpi toimeksiantajan nykytilanne sähköisiä taloushallinnon palveluita käyttävien asiakkaiden osalta sekä toteutetaan internet-kyselytutkimus toimeksiantajan asiakkaille. Kyselyn tulosten pohjalta tehdään johtopäätöksiä nykytilanteesta sekä esitetään suosituksia, kuinka asiakkaiden kanssa kannattaa jatkossa toimia.

2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

2.1 Sähköisen taloushallinnon prosessit

Taloushallinnon avulla yritys tuottaa taloudellisesta toiminnastaan laskettua tietoa, joka on jaettavissa myös yrityksen sidosryhmille. Riippuen siitä kuka tietoa hyödyntää ja kenelle sitä jaetaan, voidaan taloushallinto jakaa ulkoiseen ja sisäiseen laskentaan. (Lahti & Salminen 2014, 16.) Ulkoinen laskenta tuottaa lakiin perustuvaa tietoa mm. verottajalle, jotta yrityksen tuottamasta voitosta maksetaan verot asianmukaisesti ja oikean suuruisina. Sisäinen laskenta puolestaan on vapaaehtoista ja sen avulla yritys voi esimerkiksi seurata kannattavuuttaan ja havaita hyvissä ajoin mahdollisia ongelmakohtia.

Taloushallinto voidaan prosessiensa perusteella vielä jakaa useampaan osaan (kuvio 2). Näitä ovat ostolaskut, myyntilaskut, matka- ja kululaskut, maksuliikenne ja kassanhallinta sekä pääkirjanpito ja palkkakirjanpito. Edellä mainitut prosessit antavat pohjan raportoinnille, jonka jälkeen kaikki tiedot vielä arkistoidaan. (Lahti & Salminen 2014, 16-18.)



Kuvio 2. Taloushallinnon prosessit (Lahti & Salminen 2014, 19)

Sähköistä taloushallintoa kutsutaan usein myös digitaaliseksi tai automaattiseksi taloushallinnoksi. Vaikka näillä termeillä usein tarkoitetaan samaa asiaa, eroaa niiden merkitys kuitenkin hieman toisistaan. Sähköisestä taloushallinnosta on kyse esimerkiksi

tilanteessa, jossa yritykseen saapuva paperinen lasku skannataan sähköiseen muotoon ennen kirjanpidollista käsittelyä. Digitaalinen taloushallinto taas määrittellään taloushallinnon kokonaisvaltaisena eri prosessien automatisaationa ja kaikkien tietojen käsittelynä digitaalisessa muodossa alusta alkaen. Tästä seuraava askel eteenpäin on automaattinen taloushallinto, joka hyödyntää kaiken datan digitalisaatiota automatisoimalla tiettyjä rutiiniprosesseja, mikä vähentää ihmisen tekemän työn tarvetta. (Lahti & Salminen 2014 24, 26-27.) Sähköisestä taloushallinnosta voidaan siis puhua, kun taloushallinto on yksittäisten prosessien osalta sähköinen, vaikka kokonaisuus saattaakin sisältää vielä manuaalisia ja rutiininomaisia toimintoja.

Taloushallinto yrityksissä on ollut sähköistä joiltain osin jo vuodesta 1997 alkaen, jolloin Suomessa mahdollistettiin lainsäädännöllä siirtyminen sähköiseen taloushallintoon ja paperittomaan kirjanpitoon. Sähköistyminen ei ole kuitenkaan yrityksissä yleistynyt niin nopeasti kuin alun perin ennustettiin. (Lahti & Salminen 2014, 28.) Varsinkin monet pienet yritykset luottavat edelleen pitkälti paperiseen taloushallintoon.

Kuten on aiemmin todettu, siirtyminen sähköiseen taloushallintoon on parantanut merkittävästi tehokkuutta kaiken kokoisissa yrityksissä. Hyötyjä voidaan tarkastella jakamalla hyödyt taloushallinnon prosessien mukaan sekä vertailemalla toimintatapoja sähköisen ja perinteisen taloushallinnon välillä tilitoimistossa ja sen asiakasyrityksessä. Lisäksi hyödyt tulevat samalla konkretisoiduksi.

2.1.1 Palkanlaskenta

Palkanlaskenta on yksi eniten työllistäviä taloushallinnon prosesseja sekä sähköisesti että perinteisellä tavalla toteutettuna. Se voidaan jakaa tarkemmin neljään vaiheeseen, joita ovat 1) aineiston kokoaminen (esim. työntekijöiden tunti-listat), 2) aineiston tulkinta, 3) varsinainen palkanlaskenta ja palkkakirjanpito ja 4) raportointi. (Lahti & Salminen 2014, 138.) Sähköisyys ja automatisaatio ovat merkittävä apuväline näiden vaiheiden tehostamisessa. Erityisen ikävä tilanne palkanlaskennassa on esimerkiksi, kun työntekijälle maksetaan inhimillisen virheen takia väärä määrä palkkaa, jolloin sitä joudutaan pahimmassa tapauksessa perimään takaisin työntekijältä.

Perinteinen tapa koota palkka-aineistot on toimittaa työntekijöiden tunti-listat palkanlaskijalle joko sähköisessä tai paperisessa muodossa. Paperiset tunti-listat, joihin työntekijät kirjoittavat työtuntinsa käsin, on vielä yleinen tapa monessa pienessä yrityksessä seurata toteutuneita työtunteja. Ennen toimitusta eteenpäin, on esimiehen vielä tarkastettava ja hyväksyttävä palkka-aineisto. Sähköisyyttä voidaan hyödyntää tässä kohtaa, jos työntekijät kirjaavat työtuntinsa esimerkiksi työpaikan omaan sähköiseen järjestelmään, josta esimies

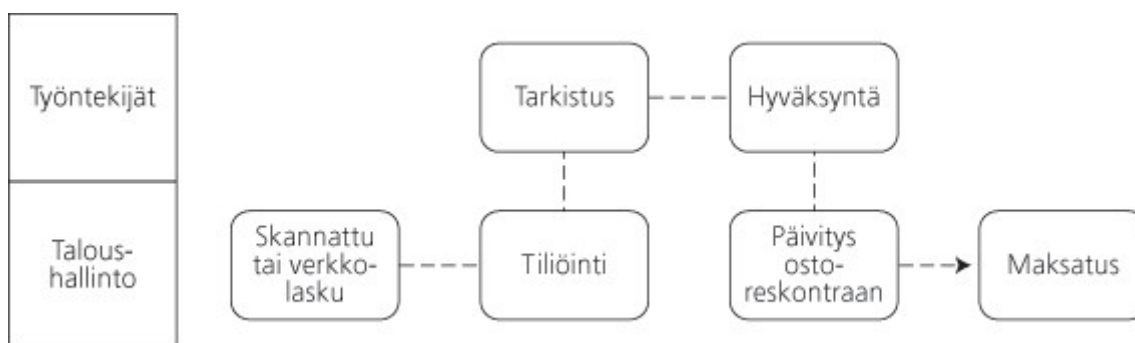
voi nopeasti tarkastaa kirjaukset. (Lahti & Salminen 2014, 139.) Parhaimmillaan automatisaatio voi tässä tarkoittaa, että myös palkanlaskija käyttää samaa järjestelmää, jolloin palkka-aineisto on aina samassa paikassa odottamassa käsittelyä. (Netvisor 2019). Paperisten kynällä täytettyjen tuntiappujen läpikäyminen taas vie paljon aikaa sekä esimieheltä että palkanlaskijalta ja virheiden riski kasvaa.

Varsinainen palkanlaskenta toteutetaan sähköisellä palkanlaskentaohjelmalla. Käytännössä jonkinlainen ohjelma on käytössä jokaisessa yrityksessä tai niiden palkanlaskennasta vastaavissa tilitoimistoissa. Vaikka ohjelmat laskevat maksettavan palkan sekä siitä tehtävät vähennykset nopeasti, joudutaan työntekijöiden tunnit, lisät ym. usein naputtelemaan yksitellen. Digitaalisuus ja automatisaatio tarjoavat kuitenkin jälleen vaihtoehdon, joka ajaa kaiken palkka-aineiston kerralla järjestelmästä läpi ilman manuaalista naputtelua. (Lahti & Salminen 2014, 140). Palkkakirjanpitoon tiedot siirtyvät palkanlaskentaohjelmasta myös täysin sähköisesti ja nopeasti.

Sähköisessä palkanlaskennassa tiedot palkoista siirtyvät tarvittaessa automaattisesti myös muille taloushallinnon raporteille ja viranomaisilmoituksille. (Accountor Finago Oy 2019). Näihin ilmoituksiin sisältyy mm. tiedot maksettujen palkkojen ennakonpidätyksistä ja muista sivukuluista, jotka yrityksen tulee tilittää Verohallinnolle. Lisäksi lähetetään työntekijöille palkkalaskelmat, joista ilmenee kokonaispalkka kaikkine vähennyksineen. Lähetystapaan vaikuttaa ennen kaikkea se, millä tavoin työntekijä haluaa tai voi vastaanottaa laskelman. Alkeellisin tapa on lähettää laskelma kirjepostina ja digitaalisin vaihtoehto näyttää työntekijälle laskelman suoraan samassa järjestelmässä, jossa palkanlaskenta on tehty. (Accountor Finago Oy 2019).

2.1.2 Osto- ja myyntilaskut

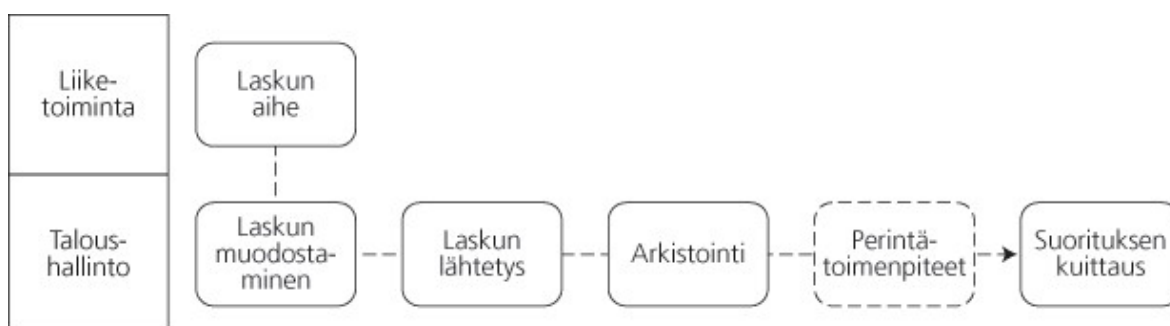
Yrityksen ostolaskuprosessi on monivaiheinen ja aikaa vievä taloushallinnon osa-alue (kuvio 3). Tästä syystä sen automatisointi ja sähköistäminen on merkittävä tekijä tehokkuuden parantamisessa. Ostolaskuprosessi on osa yrityksen hankintaprosessia, mutta taloushallinnon kannalta se alkaa ostolaskun vastaanottamisesta ja päättyy, kun lasku on tiliöity, maksettu ja arkistoitu. Perinteisessä taloushallinnossa ostolasku kulkee koko prosessin läpi täysin paperisena. On syytä mainita, että ostolaskun toimitustapa riippuu usein enemmän laskun toimittajasta kuin yrityksestä itsestään. Kuitenkin yrityksen on mahdollista ilmoittaa vastaanottavansa vain sähköisiä laskuja eli verkkolaskuja. Monet suuremmat yritykset ja julkiset toimijat ovatkin näin tehneet. (Lahti & Salminen 2014, 52-53.) Pienillä yrityksillä on myös mahdollista, että ostolaskuja ei käsitellä lainkaan erikseen, vaan kaikki kirjanpito tehdään kerralla esimerkiksi yhden kuukauden tositteista jälkikäteen.



Kuvio 3. Sähköinen ostolaskuprosessi (Lahti & Salminen 2014, 55)

Sähköisessä ostolaskuprosessissa lasku saapuu yritykseen joko verkkolaskuna tai paperinen lasku skannataan sähköiseen muotoon. Skannaus ei poista tietojen manuaalisen syöttämisen tarvetta, ellei kyseessä ole tietojen lukeminen OCR-älyskannauksella. Molemmilla tavoilla laskun tiedot voidaan siirtää automaattisesti esimerkiksi kirjanpito-ohjelmaan. (Lahti & Salminen 2014, 54). Jos tiedot syötetään käsin skannauksen jälkeen, pienenee ajansäästö merkittävästi. Seuraavassa vaiheessa laskun tiedot tarkastetaan ja hyväksytään, jonka jälkeen lasku siirretään osto-reskontraan ja maksatukseen.

Tehokas myyntilaskutus on tärkeä osa toimivaa taloushallintoa ja sen avulla yritys varmistaa mm. maksuvalmiutensa. (Lahti & Salminen 2014, 78). Sähköisesti myyntilaskuprosessi alkaa laskutusaineiston luomisesta joko yrityksen omalla tai ulkoisen palvelutarjoajan, kuten tillitoimiston, järjestelmällä (kuvio 4). Tätä seuraa laskun lähetykseen sähköisesti. Tehokkainta on lähettää lasku verkkolaskuna, mutta käytännössä laskun vastaanottaja voi valita, missä muodossa lasku lopulta saapuu. Verkkolaskuoperaattorit voivat muuntaa laskun muotoon, joka sopii vastaanottajalle. Sähköisesti lähetetty lasku voidaan muuntaa myös paperiseksi kirjepostiksi tulostuspalvelussa. Olennaista on, että ohjelmisto/operattori hoitaa tämän automaattisesti ja aikaa säästyy. (Azets 2018; Maventa 2019.) Täysin sähköistä laskuprosessi on vasta, kun sekä myyjä että ostaja käyttävät verkkolaskuja.



Kuvio 4. Myyntilaskuprosessi (Lahti & Salminen 2014, 79)

Kun maksusuoritus saapuu laskun lähettämisen jälkeen yrityksen pankkitilille, on tärkeää, että maksu kohdistetaan oikeaan myyntilaskuun kirjanpidossa. Laskutusjärjestelmä

muodostaa jokaiselle laskulle viitteet ja viitteelliset suoritukset kohdistuvat automaattisesti oikeisiin laskuihin. (Azets 2018). Jos maksuja saapuu tilille viitteettöminä tai oikealla viitteellä, mutta väärällä summalla, joudutaan nämä suoritukset käsittelemään manuaalisesti. Verkkolaskujen käyttö ehkäisee tehokkaasti näiden tilanteiden syntymistä, kun näppäilyvirheiden riski pienenee. Jos asiakkaan suoritus viivästyy, voi sähköinen laskutusjärjestelmä lähettää automaattisesti maksuhuomautuksen. Perintävaiheessa järjestelmästä voidaan siirtää suoraan laskutustiedot perintätoimistolle. Laskun arkistoinnin hoitaa tarvittaessa verkkolaskuoperaattori, jonne laskun tiedot tallentuvat joka tapauksessa. (Lahti & Salminen 2014, 97.)

2.1.3 Pääkirjanpito

Pääkirjanpitoon tehtävien kirjausten perusteella muodostetaan yrityksen tilinpäätös. (Talouhallintoliitto 2018b). Pääkirjanpitoon siirretään tietoa osakirjanpidoista, joita ovat esimerkiksi yrityksen erillinen osto- ja myyntireskontra. Osakirjanpitoa on myös esimerkiksi yrityksen pankkitilin tiliotteelta pääkirjanpitoon kirjatut yhdistelytiedot. (Rekola-Nieminen, 2015.) Osakirjanpidot voivat sijaita joko samassa talouhallinto-ohjelmassa kuin pääkirjanpito tai erillisessä järjestelmässä. Pääkirjanpitoon voidaan myös tehdä suoraan kirjauksia, joita kutsutaan muistiotositteiksi. Näitä kirjauksia tehdään varsinkin yrityksen tilikauden lopussa, sillä ne liittyvät usein jaksotuksiin tai oikaisuihin.

Sähköisessä tai digitaalisessa talouhallinnossa kirjanpito on automaattista, mikä tarkoittaa, että osakirjanpitojen saldot siirtyvät suoraan pääkirjanpidolle. (Lahti & Salminen 2014, 151-152.) Perinteisemmässä talouhallinnossa tietojen syöttö on manuaalista. Pienten yritysten kohdalla on usein myös turha puhua erikseen pää- ja osakirjanpidoista, sillä liiketapahtumat kirjataan niissä jälkikäteen kuukausikohtaisesti kaikkien kirjanpitäjälle toimitettujen paperisten tositteiden perusteella.

2.1.4 Raportointi ja arkistointi

Yrityksen raportointi voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen raportointiin. Ulkoinen on lakisääteisen tiedon tuottamista viranomaisille ja muille yrityksen sidosryhmille. Näihin raportteihin sisältyy yrityksen tilinpäätös ja säännölliset ilmoitukset verottajalle esimerkiksi arvonalisäverosta. Sisäisen raportoinnin kohderyhmä on yrityksen johto, joka käyttää taloustietoja yritystoiminnan analysointiin ja johtamiseen. On tärkeää, että yrityksen liiketoimintaa kuvaavat raportit ovat mahdollisimman reaaliaikaisia ja sisältävät oikeat tiedot. Lisäksi on olennaista, että tiedot ovat helposti saatavilla. Raporttien sähköistäminen ja automaattinen arkistointi mahdollistavat edellä mainitut asiat. On laskettu, että yritysten raportoinnin

automatisointi Suomessa voi tuoda vuodessa säästöä jopa 250 miljoonaa euroa. (Lahti & Salminen 2014, 172-173.)

Kirjanpitolain mukaan kirjanpitoaineisto tulee säilyttää huolellisesti. Tilinpäätösaineisto on säilytettävä vähintään 10 vuotta tilikauden päättymisestä. Kirjanpidon tositteet on säilytettävä vähintään kuusi vuotta. (Kirjanpitolaki 1997/1336.) Toinen termi aineiston säilyttämiselle on arkistointi. Aineisto voidaan arkistoida joko paperilla tai sähköisesti. Käytännössä sähköinen arkistointi toteutetaan joko manuaalisesti tai pitkälle automaattisesti. (Lahti & Salminen 2014, 200.)

2.2 Sähköisyyden hyödyt ja haitat

Yksi tärkeimmistä hyödyistä, joka saavutetaan taloushallinnon prosessien sähköistämällä, on paperin käytön väheneminen, josta seuraa myös taloushallinnon aiheuttaman hiilijalanjäljen pieneneminen. Hiilijalanjälki tarkoittaa kasvihuonekaasujen määrää, joka syntyy tuotteen tai palvelun tuottamisesta ja sitä käytetään monesti ilmastovaikutusten mittarina. Finanssialan Keskusliiton tuottaman selvityksen mukaan taloushallinnon tuottama hiilijalanjälki voi pienentyä lähes 90 prosenttia mikro- ja pienyrityksissä, jos prosesseja sähköistetään ja automatisoidaan. Suurin yksittäinen ilmastovaikutus saadaan, jos yrityksessä tapahtuvien korttiosojen kuitit saadaan rakenteiseen muotoon ja niiden käsittely automatisoitua. Tästä voisi seurata jopa 200 000 kg säästö yritysten hiilijalanjäljessä Suomessa vuosittain. Ilmastovaikutukset olisivat siis merkittäviä. (Finanssiala ry 2015.)

Ilmastokuormituksen keveneminen on seurausta ennen kaikkea taloushallinnon työn tehostumisesta ja materiaalin sähköistymisestä. Ajansäästö taloushallinnon työssä yhden henkilön yrityksellä on jopa 70 prosenttia kuukaudessa, jos paperista päästään eroon. Tästä työstä suurin osa tehdään tilitoimistossa. Esimerkiksi arvonlisäveroprosessin täysi automatisointi säästäisi vuodessa 250-300 henkilötyövuotta. (Finanssiala ry 2015.)

Taloushallinnon laatu paranee automatisaation avulla. Perinteisen taloushallinnon tuottamat raportit ovat pahimmillaan 1,5 kk vanhoja. Kun prosessit ovat automaattisia, on taloushallinnon tuottama tieto reaaliaikaista, minkä ansiosta yrityksessä pystytään reagoimaan ajoissa liiketoimintaan vaikuttaviin muutoksiin. Myös tilitoimistoissa jää enemmän aikaa asiakasyritysten liiketoiminnan analysointiin ja neuvontaan, kun mekaaniset työvaiheet poistuvat. (Finanssiala ry 2015; Siikala 2015.)

Sähköiseen taloushallintoon liittyy myös haittoja ja riskejä, varsinkin sen käyttöönottovaiheessa. Sähköistä ohjelmistoa valitessa on syytä kiinnittää huomiota hintaan ja ominaisuuksiin, jotta ei tule maksaneeksi turhasta. Lisäksi taloushallintoon sähköistävän yrityksen kannattaa pyrkiä keskittämään kaikki tiedot vain yhteen järjestelmään. Useamman

järjestelmän yhtäaikainen käyttö lisää työtä ja riskiä tietojen uudelleensyöttämisestä. (Yrityksen perustaminen 2019.)

3 SÄHKÖISEN TALOUSHALLINNON TULEVAISUUS

3.1 Teknologian kehittyminen

Teknologinen kehitys on viime vuosina ollut nopeaa, mikä heijastuu myös taloushallinnon osa-alueelle. Uudenlaisen teknologian, kuten robottien ja tekoälyn, hyödyntäminen yleisty jatkuvasti, jotta prosessit olisivat entistä enemmän automaattisia. Tästä uudenlaisesta tavasta taloushallinnon järjestämisessä käytetään usein termiä älykäs taloushallinto. Sen avulla on mahdollista päästä kokonaan eroon rutiinistyöstä, mikä muuttaa taloushallinnon työntekijöiden työnkuvaa merkittävästi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 17.)

TALTIO-hanke on Suomessa hiljattain toteutettu projekti, jonka tavoitteena oli yhtenäistää taloustiedon standardeja ja näin ollen helpottaa taloushallinnon täydellistä digitalisointia ja automatisoitumista. Hankkeessa oli mukana useita kymmeniä yhteisöjä sekä julkiselta että yksityiseltä sektorilta ja sen tuloksena kehitettiin mm. yhtenäiset raportointikoodit asunto-osakeyhtiöille ja uusi rakenteinen standardi korttimaksukuiteille. Lisäksi hanke pyrki edistämään asenteiden muuttumista tilitoimistoissa, jotta uudet standardit saataisiin mahdollisimman pian hyötykäyttöön tilitoimistojen palvelutarjonnassa, esimerkiksi reaaliaikaisen raportoinnin muodossa. Hankkeen tulosten myötä yritysten on nyt ja tulevaisuudessa helpompi siirtyä tuottamaan taloustietonsa täysin rakenteisessa muodossa. Tarvittaessa yrityksiä painostetaan siirtymään standardien käyttöön jopa pakottein. (Taloushallintoliitto 2016.) Teknologiateollisuus ry on jalostanut TALTIO-hankkeen tuloksia ja pyrkinyt saamaan kehitettyä uutta teknologiaa tuotantoon. RTEco-hanke jatkaa TALTIO-hanketta ja sen tavoitteena on ensimmäisessä vaiheessa saada eKuitti-standardi käyttöön laajasti yrityksissä. (Turunen 2017.)

Olennainen termi, joka liittyy taloushallinnon automaatioon, on rakenteinen tieto tai data. Sillä tarkoitetaan koneluettavaa tietoa, joka voidaan jäsenellä ennalta määritetyn rakenteen perusteella. Rakenteista dataa voidaan tuottaa joko suoraan esimerkiksi syöttämällä tietoja sähköiselle lomakkeelle tai muuntamalla rakenteetonta dataa rakenteiseksi. (Finto 2019.) Uusien teknologioiden, kuten ohjelmistorobotiikan, toiminta perustuu pitkälti siihen, että kaikki tieto on rakenteisessa ja digitaalisessa muodossa.

3.1.1 Robotiikka

Arkikielessä robotilla tarkoitetaan usein fyysistä laitetta, joka on ihmisen ohjelmoitavissa. Näitä fyysisiä robotteja ovat esimerkiksi automaattisesti ohjautuvat autot ja pölynimurit. Robotilla voidaan myös tarkoittaa ohjelmistoa, joka suorittaa automaattisesti sille määrättyjä tehtäviä. (Salmi 2014.) Ohjelmistorobotiikka on yleisin robotiikan muoto, jota

hyödynnetään taloushallinnossa jo nykypäivänä. Lähitulevaisuudessa ohjelmistorobottien käyttö yleistyy vauhdilla ja samalla teknologian kehittyminen mahdollistaa aivan uudenlaisen älykkäämmän robotiikan syntymistä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 51.)

Perinteinen tiliointiautomatiikka ja ohjelmistorobotin tekemä työ muistuttavat toisiaan. Tiliointiautomatiikan hyödyntäminen on ollut mahdollista ohjelmistoissa jo useamman vuoden ajan, ja se mahdollistaa sääntöjen luomisen esimerkiksi myyntilaskun tiliöinnin automatoimiseksi. Ohjelmistorobotti puolestaan jäljittelee ihmisen tekemää työtä. Normaalista automaatiosta se poikkeaa toimimalla itsenäisesti ja olemalla riippumaton järjestelmäintegraatioista. Robottia voi ”opettaa” eli ihmisen toistaessa toimenpiteitä jossakin rutiininomaisessa prosessissa, kopioi robotti tämän ja toistaa vaiheet samassa järjestyksessä myöhemmin. Robottia voi hyödyntää minkä tahansa tietokoneohjelmiston kanssa. (Fredman 2017; Soetmann 2018.) Parhaiten ohjelmistorobotti soveltuu manuaalisiin, rutiininomaisiin taloushallinnon prosesseihin, joissa on suuri määrä tapahtumia. Robotin avulla pystytään myös tasaamaan työkuormaa, jos työn määrä jakautuu epätasaisesti kuukauden tai vuoden aikana, antamalla robotille enemmän tehtävää kyseisessä työssä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 53-54.)

3.1.2 Tekoäly

Tekoäly on periaatteessa sama asia kuin robotiikka, mutta paljon pidemmälle vietyä. Tekoäly voidaan myös määritellä monilla tavoin, riippuen esimerkiksi siitä, kuinka kehittyntä tai ”älykästä” se on. Tässä näkökulmassa voidaan puhua heikosta ja vahvasta tekoälystä. Heikkoa tekoälyä on tälläkin hetkellä laajasti käytössä mm. kännyköissä, kodinkoneissa ja älykelloissa. Parhaimmillaan tekoäly kykenee näissä oppimaan asioita käyttäjästään ja tämän perusteella ennakoimaan tulevaa toimintaa. Vahvaa tekoälyä ei vielä ole olemassa. Se tarkoittaa laitetta, jolta löytyy tietoisuus eli se kykenee tehtävien suorittamisen lisäksi ajattelemaan kuten ihminen. (Hiltunen 2017.)

Koneoppiminen on alkeellista tekoälyä ja edistyneempää ohjelmistorobotiikkaa. Valmiiksi määritettyjen sääntöjen sijasta ohjelmisto muodostaa itse uusia automaatioita tutkimalla ja opettelemalla aikaisempia toimintatapoja. Lisäksi sen avulla voidaan luokitella tietoa ja luoda ennusteita. Koneoppimista hyödynnetään jo monen suuremman organisaation taloushallinnossa, etenkin ostolaskujen tiliöinnissä ja käsittelyssä. Jotta koneoppiminen toimii oikein ja luotettavasti, tarvitaan riittävän suuri määrä dataa ohjelmiston tulkittavaksi. Lisäksi ohjelmiston käyttäjän on hyvä tuntea koneoppimisen toimintaperiaate, jotta sen hyödyntäminen on täysipainoista. (Fredman 2017; Kaarlejärvi & Salminen 2018, 59-60.)

3.2 Vaikutus tilitoimistoalaan

Myös tilitoimistoala on jatkuvassa muutoksessa digitalisoituvassa taloushallinnossa. Tilitoimistot ovat olennainen toimija taloustiedon tuottamisessa varsinkin pienemmille yrityksille. Yritykset ulkoistavat enenevässä määrin taloushallintoaan tilitoimistojen hoidettavaksi ja ala onkin ollut kasvussa lähes joka vuosi vuodesta 2001 alkaen. Kasvuun on vaikuttanut myös tilitoimistojen tarjoamien lisäpalvelujen myynnin kasvu. (Pienimäki 2019.)

Tilitoimistoalan ammatteja tulee häviämään ja uudistumaan. Etenkin kirjanpidon osa-alueella prosessit automatisoituvat merkittävästi, kun nykyisiä toimintamalleja tehostetaan ja uudet teknologiat yleistyvät. (Pienimäki 2019). Työ- ja elinkeinoministeriön katsauksessa (2014) todetaan, että vaikka monia rutiinitehtäviä tulee katoamaan digitalisaation myötä, voidaan pikemminkin puhua työn uudelleenjakamisesta ihmisen ja koneen välillä. Ihmisluonteelle tyypillisiä taitoja, kuten luovuutta ja sosiaalisia taitoja, ei pystytä koneella korvaamaan. Ihmisen ja koneen yhteistyö tuottaakin parempaa tulosta kuin molemmat erikseen.

Taloushallinnossa ja tilitoimistoissa edellä mainittu työn jakautuminen vapauttaa ihmiselle aikaa uudenlaisen palvelun tarjoamiseen asiakkaalle. Tilitoimistoalalla onkin mahdollisuus entistä nopeampaan kasvuun tulevaisuudessa, kun perinteisten konsulttitoimistojen tarjoamat palvelut, kuten veroneuvonta ja lakipalvelut, mahdollistuvat osaksi myös tilitoimistojen palveluvalikoimaa aikaisempaa enemmän. Tulevaisuudessa tilitoimistopalveluiden luonne tulee painottumaan enemmän neuvontapalveluihin kuin perinteisiin rutiinitöihin, kuten lakisääteiseen kirjanpitoon. Samaan aikaan myös tilitoimistojen asiakasyritysten tarve näille palveluille kasvaa, kun halutaan keskittyä enemmän omaan ydinliiketoimintaan. (Pienimäki 2019.)

3.3 Haasteet

Vaikka Suomi on kärkimaita ja edelläkävijä taloushallinnon digitalisoitumisessa, on kuitenkin olemassa haasteita ja esteitä, jotka voivat hidastaa sitä. Tätä on käsitelty ainakin työ- ja elinkeinoministeriön raportissa, jossa käytiin läpi PK- yritysten taloushallinnon digitalisoitumisen ongelmakohtia. Raportti nostaa ongelmiksi mm. verkkolaskujen vähäisen käytön Suomessa ja palkanlaskennan vaikean automatisoinnin. (Tallberg 2015.)

Verkkolaskujen yleistymisen on välttämätöntä, jotta taloushallinnon digitalisaatio voi edetä kunnolla. Rakenteiset laskupohjat mahdollistavat tietojen siirtämisen laskuilta automaattisesti kirjanpitoon. Tätä rakenteisuutta voidaan hyödyntää myös korttimaksukuiteissa. Arvion mukaan alle viidesosa pienten yritysten välisistä ostolaskuista vastaanotetaan

verkkolaskuina. Tähän syynä ovat olleet ongelmat verkkolaskujärjestelmän perusrakenteessa. (Tallberg 2015.)

Palkanlaskennan vaikea automatisointi johtuu pitkälti eri alojen työehtosopimuksista ja niiden vaikeasta tulkittavuudesta. Ohjelmistorobotin tai automaation on mahdotonta korvata työehtosopimuksen tulkintaa, joka perustuu ihmiskokemukseen ja tuottaa monesti vaikeuksia ihmisellekin. Automatisoinnin mahdollistamiseksi tarvittaisiin rakenteisessa muodossa olevat työehtosopimukset. (Tallberg 2015.)

Huhtikuussa 2019 voimaan astuu EU:n direktiiviin perustuva verkkolaskulaki, joka mm. velvoittaa julkishallinnon vastaanottamaan verkkolaskuja. Lisäksi lakiesityksessä on viittaus eurooppalaiseen verkkolaskustandardiin, joka sisältää enemmän pakollisia kenttiä kuin suomalaiset perinteiset standardit. (Fredman 2019.) Jos eurooppalaisen standardin verkkolaskut yleistyvät Suomessa lain myötä, lisääntyy rakenteisen tiedon määrä laskuissa ja automatisaatio helpottuu.

4 CASE: PÄIJÄT-HÄMEEN TILI- JA TILINTARKASTUS OY

4.1 Toimeksiantajan nykytilanne

Toimeksiantaja Päijät-Hämeen Tili- ja Tilintarkastus Oy sijaitsee Heinolan keskustassa ja sen asiakaskunta koostuu pääasiassa lähiseudun mikro- ja pienyrityksistä. Asiakkaiden lukumäärä on tällä hetkellä noin 200 yritystä, joiden toimialat ja yhtiömuodot ovat laajasti jakautuneet. Toimeksiantaja tarjoaa asiakkailleen kaikkia taloushallinnon palveluja.

Taloushallinnon ohjelmistona toimeksiantajalla on käytössä Finagoon kuuluva Tikon. Ohjelmiston avulla hoituu sähköisesti suurin osa asiakkaiden taloushallinnon prosesseista. Ohjelmistoon kuuluu myös NetTikon- niminen ominaisuus, jonka kautta asiakkaille voidaan esimerkiksi tarjota omaa sovellusta yrityksen talouden tietojen tarkasteluun sekä mahdollisuus mm. hyväksyä ostolaskuja, jonka jälkeen ne siirtyvät suoraan kirjanpitäjälle. NetTikon koostuu useasta ”palikasta”, joita voidaan tarjota yksittäin asiakkaalle. Asiakas voi tällöin valita yritystä eniten hyödyttävät toiminnallisuudet eikä turhasta tarvitse maksaa.



Kuvio 5. NetTikon tuoteperheen ominaisuudet (NetTili 2019)

NetTikonin toiminnallisuusvalikoima on laaja, kattaen monipuolisesti taloushallinnon eri prosesseja (kuvio 5). Toimeksiantaja tarjoaa näistä asiakkailleen kaikkia muita, paitsi palkanlaskentaan liittyviä Palkka- ja Aika ominaisuuksia ja Tosite- ominaisuutta. NetTikon

mahdollistaa asiakkaalla reaaliaikaisen näkymän esimerkiksi omista osto- ja myyntilaskuista kirjanpidossa sekä yritystoimintaa koskevien raporttien tarkastelemisen ilman, että tilitoimiston tarvitsee toimia välikätenä. (NetTili 2019). Tositteille toimeksiantaja tarjoaa erillistä palvelua, eTaskua, jonne asiakas toimittaa kirjanpidon kuitit ja muun materiaalin sähköisesti kuvina. Tämän jälkeen kirjanpitäjä käsittelee materiaalin samassa palvelussa, jonka jälkeen se siirretään valmiina varsinaiseen toimeksiantajan käyttämään kirjanpito-ohjelmaan. Palkanlaskentaan liittyen toimeksiantaja ei tarjoa asiakkaille omaa sähköistä palvelua.

Edellä mainittuja palveluja on ottanut käyttöön vain pieni osa asiakkaista, noin 5 %. Osa-syynä tähän on, että asiakkaissa on paljon yhdistyksiä ja toiminimiä, joiden toiminta on pienimuotoista, jolloin sähköisen palvelun hyöty jää pieneksi suhteessa kustannuksiin. Jäljelle jää kuitenkin suuri määrä asiakkaita, jotka eivät ole syystä tai toisesta päätyneet palveluiden käyttäjiksi, vaikka vaikutukset liiketoimintaan voisivat olla positiivisia.

Nykykäytäntö sähköisiä palveluita käyttämättömillä asiakkailla on ollut, että asiakas toimittaa kuunvaihteen jälkeen edellisen kuukauden kaikki tositteet kerralla paperisena kirjanpitäjälle. Kirjanpito raporteineen valmistuu pääsääntöisesti seuraavan kuukauden aikana. Tositteiden kirjaaminen on mekaanista ja suhteellisen hidasta, vaikka osalla asiakkaista onkin käytössä sähköinen tiliote, joka hieman nopeuttaa tilitapahtumien käsittelyä. Kaikki tositteet arkistoidaan paperisina mappeihin.

4.2 Kyselytutkimus toimeksiantajan asiakkaille

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena sähköisellä kyselylomakkeella (liite 1), jolla haettiin vastauksia alussa mainittuihin tutkimuskysymyksiin. Kysymykset jaoteltiin asiakasyritysten perustietoja kartoittaviin taustakysymyksiin ja sähköisiä taloushallinnon palveluja koskeviin kysymyksiin. Kyselylomake rakennettiin niin, että vastausten mukaan vastaajat saivat vastattavakseen erilaisia kysymyksiä.

Yritysten perustietoja käsitteleviin kysymyksiin otettiin mallia aikaisemmista opinnäytetöistä, ja nämä kysymykset sijoitettiin lomakkeen alkuun. Sähköiset palvelu-osion kysymyksillä jaettiin vastaajat palvelujen käyttöönoton mukaan kahteen ryhmään ja molemmille ryhmille esitettiin erilliset kysymykset. Niiltä vastaajilta, joilla oli jo sähköinen palvelu käytössä, selvitettiin kysymyksillä tyytyväisyyttä palveluihin. Tämän osion kysymykset laadittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta kysymysten vastauksista saatiin mahdollisimman hyödyllistä tietoa. Kaikki kyselyn kysymykset laadittiin Webropol-työkalulla, joka on internetissä toimiva sovellus omien kyselyjen toteuttamiseen ja niiden vastausten

analysointiin. Toimeksiantajan kanssa laadittiin myös saatekirje (liite 2), joka lähetettiin kyselylomakkeen linkin yhteydessä avaamaan kyselyn tarkoitusta ja rakennetta.

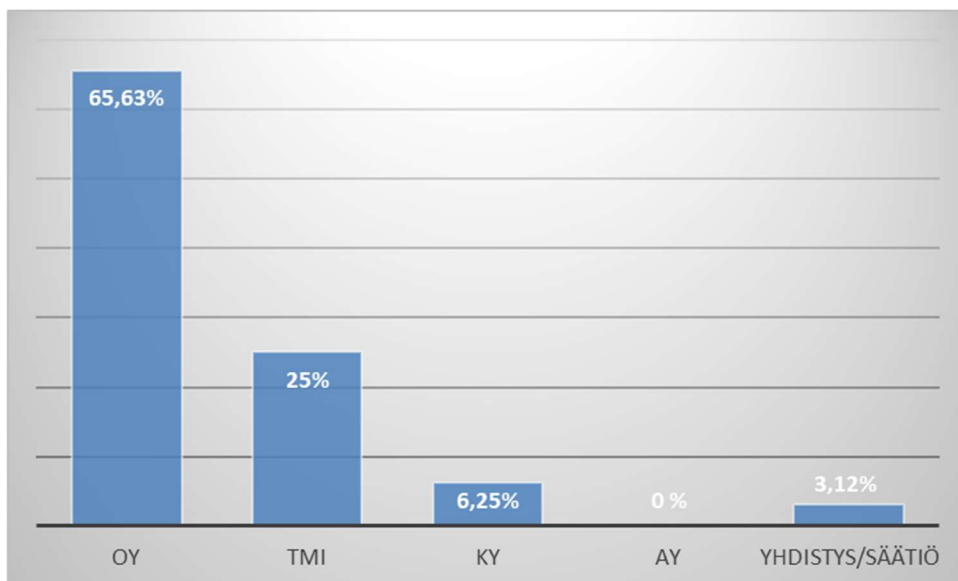
Linkki kyselyyn ja saatekirje lähetettiin sähköpostitse 28.1.2019 105:lle toimeksiantajan asiakasyritykselle eli noin puolelle koko asiakaskunnasta. Tämä oli toimeksiantajan päätös ja kyselyn ulkopuolelle jätettiin käytännössä kaikki yhdistykset sekä asiakkaat, joiden tiedettiin lopettavan toimintansa lähiaikoina tai joilta ei muuten voitu olettaa tulevan vastausta. Viikon päästä kyselylinkin lähetyksestä lähetettiin muistutusviesti niille asiakkaille, jotka eivät olleet vielä vastanneet. Kyselyyn vastaamisaikaa oli yhteensä 13 vuorokautta ja siihen vastasi 32 asiakasta. Vastausprosentti oli täten 30,5 %.

4.2.1 Tulokset

Kysely koostui yhteensä 18 kysymyksestä, mutta käytännössä pakollisten kysymysten määrä vastaajalle oli noin 11 kysymystä. Tämä johtui siitä, että kaikki eivät vastanneet samoihin kysymyksiin. Osalle vastaajista tarjottiin mahdollisuus jättää yhteystietonsa loppussa, mikäli he halusivat yhteydenottoa toimeksiantajalta sähköisiin palveluihin liittyen. Kysymykset olivat pääasiassa monivalintakysymyksiä, joissa oli myös avoimia vastausvaihtoehtoja. Kaikki kysymykset olivat pakollisia lukuun ottamatta lopun yhteystietokenttää ja avointa palautekysymystä.

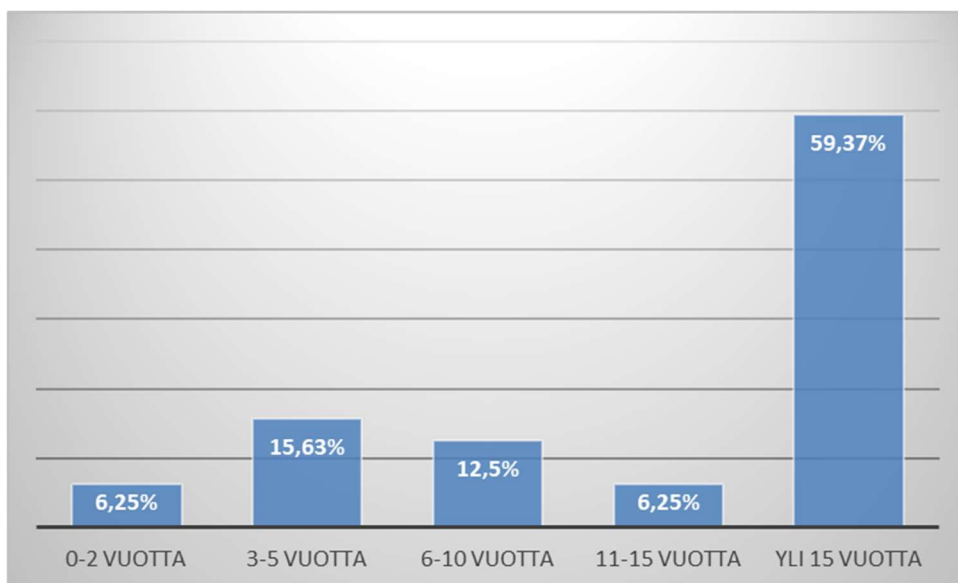
Ensimmäiset viisi kysymystä kartoittivat vastaajien perustietoja. Näillä kysymyksillä selvitettiin yritysten yhtiömuoto, ikä, henkilöstön lukumäärä, liikevaihto ja asiakkuuden kesto toimeksiantajalla. Taustakysymyksiin vastasivat kaikki 32 vastaajaa.

Ylivoimaisesti suurin osa vastaajista, lähes kaksi kolmasosaa, oli osakeyhtiöitä. Vastajaksi päätyi erehdyksessä myös yksi yhdistys, mutta tämä ei vääristä tuloksia juurikaan. Yhtiömuotojen jakautuminen noudattaa toimeksiantajan asiakkaiden jakautumista (kuviokuva 6).



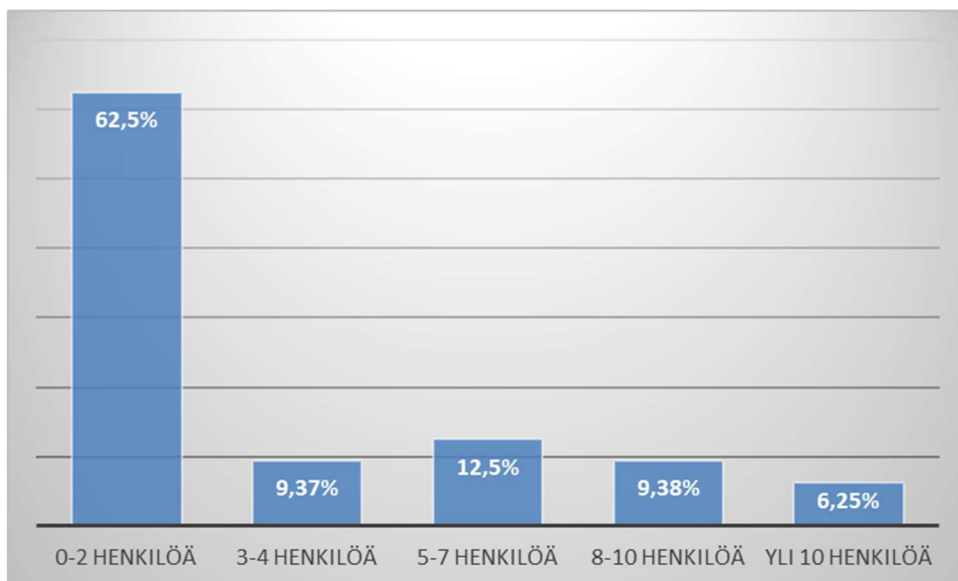
Kuvio 6. Yhtiömuoto

Kyselyyn vastanneet yritykset ovat enimmäkseen olleet toiminnassa jo pidemmän aikaa, kaksi kolmesta vähintään 11 vuotta. Yli 15 vuotta toimineita oli jopa 60% Aivan hiljattain toimintansa aloittaneita oli vain noin 6% (kuvio 7).



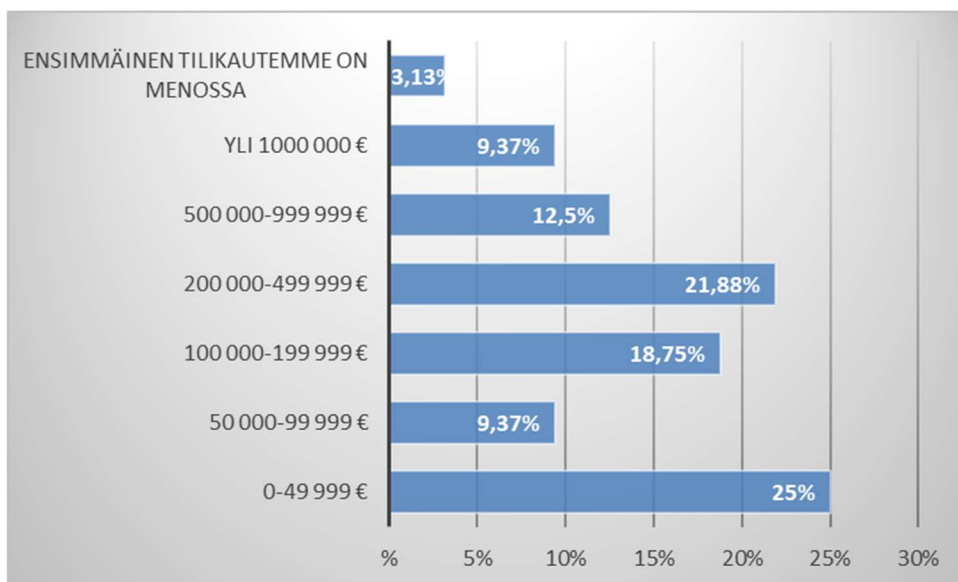
Kuvio 7. Yrityksen ikä

Lähes kaikki vastaajat ovat henkilöstömäärän perusteella mikroyrityksiä. Enintään kaksi henkilöä työllistää 63% yrityksistä. Yli 10 henkilön yrityksiä kyselyyn vastasi vain kaksi kappaletta (kuvio 8).



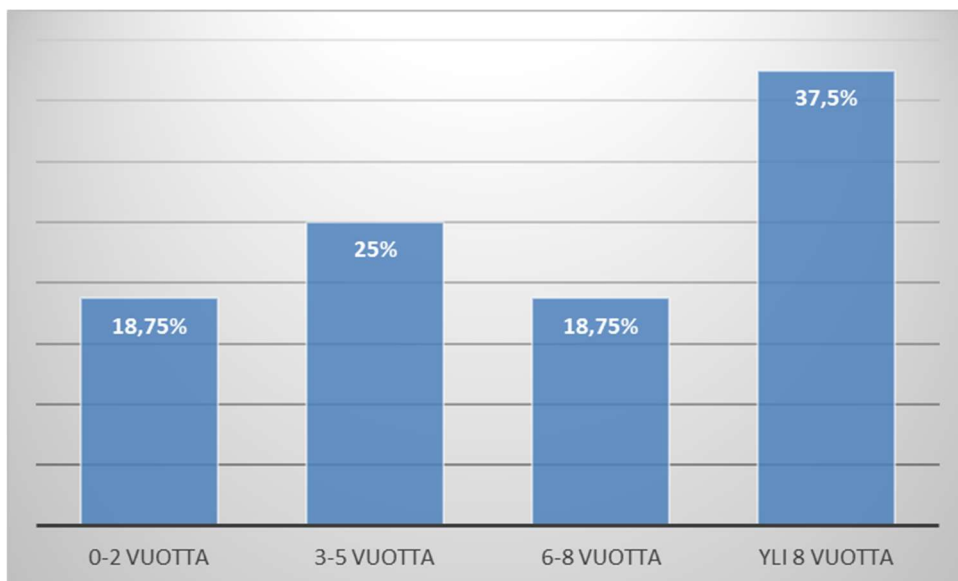
Kuvio 8. Yrityksen henkilöstömäärä

Liikevaihdon osalta vastaajat hajautuvat enemmän (kuvio 9). 90% yrityksistä viimeisimmän tilikauden liikevaihto on alle miljoona euroa. Yksi yritys on niin nuori, että sen ensimmäinen tilikausi ei ole vastaushetkellä vielä päättynyt. Kyselyyn on vastannut paljon (25%) myös hyvin pieniä, alle 50 000 euron liikevaihdolla, liiketoimintaa vetäviä yrityksiä. Liikevaihdonkin perusteella nähdään, että vastaajat ovat enimmäkseen mikroyrityksiä.



Kuvio 9. Yrityksen liikevaihto

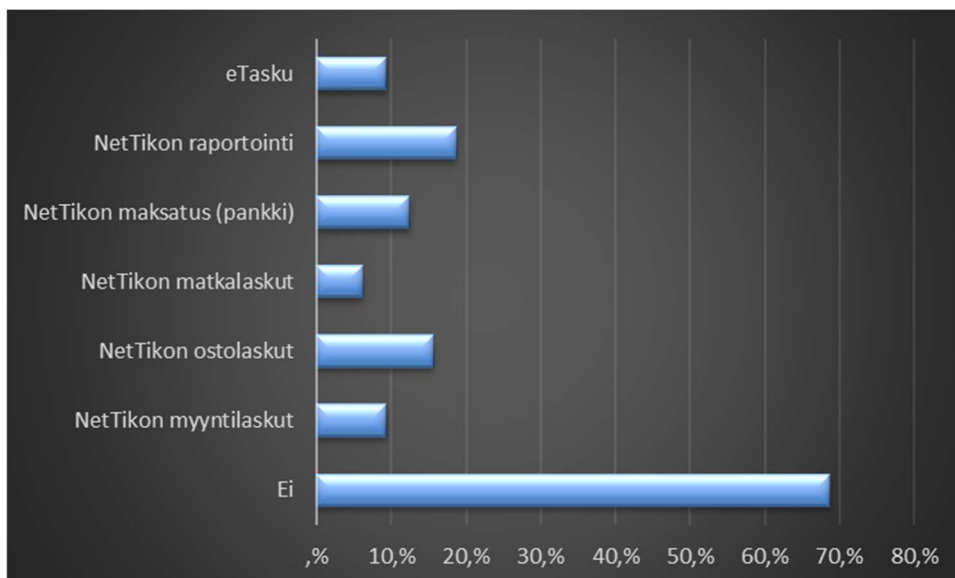
Enemmistö yrityksistä (56%) on ollut toimeksiantajan asiakkaana vähintään kuusi vuotta (kuvio 10). On kuitenkin hyvä, että kyselyyn on vastannut myös paljon uudempia asiakkaita, joille toimeksiantaja ei ole välttämättä ehtinyt juuri markkinoida tarjoamiaan sähköisiä palveluita.



Kuvio 10. Asiakkuuden kesto toimeksiantajalla

Peruskysymysten jälkeen sähköisiä palveluita koskevia kysymyksiä oli 13, joista kukin vastaaja vastasi kuuteen riippuen siitä, oliko palveluita jo käytössä. Ensimmäisellä kysymyksellä selvitettiin sitä, olivatko vastaajat ylipäätään tietoisia, että toimeksiantaja tarjoaa heille sähköisiä taloushallinnon palveluita. Jopa 25% toimeksiantajan asiakkaista ei tiennyt palveluiden käyttöönottomahdollisuudesta.

Seuraava kysymys oli viimeinen kaikille vastaajille yhteinen ja sillä selvitettiin, ketkä olivat ottaneet palveluita käyttöön ja ketkä eivät. Lisäksi kysyttiin tarkemmin mitä palveluita oli otettu käyttöön. 70% eli 22 vastaajaa ei käytä palveluita ollenkaan. Suosituin käytössä ollut palvelu on NetTikonin raportointi. Jokaisella palvelulla kuitenkin riittää melko tasaisesti käyttäjiä (kuvio 11).

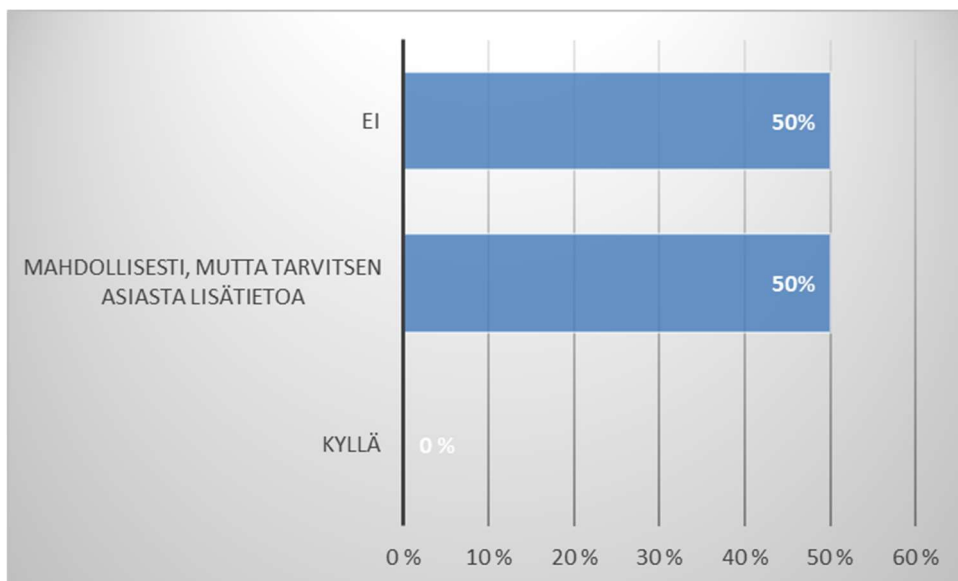


Kuvio 11. Sähköisten palveluiden käyttö toimeksiantajan asiakkailla

Selvyyden vuoksi vastaajat on tästä eteenpäin jaettu neljään ryhmään. Kullakin ryhmällä oli omat kysymykset. Ryhmä A koostui vastaajista, jotka eivät tällä hetkellä käytä sähköisiä palveluita. Tämä ryhmä jakaantuu alaryhmiin A1, jonka vastaajilla ei ollut aikomusta ottaa palveluita käyttöön tulevaisuudessakaan ja A2, jonka vastaajat olivat mahdollisesti siirtymässä palveluiden käyttöön tulevaisuudessa. Ryhmä B koostui vastaajista, joilla palveluita on käytössä tällä hetkellä.

Ryhmä A: Sähköisiä palveluita ei käytössä tällä hetkellä (22 vastaajaa)

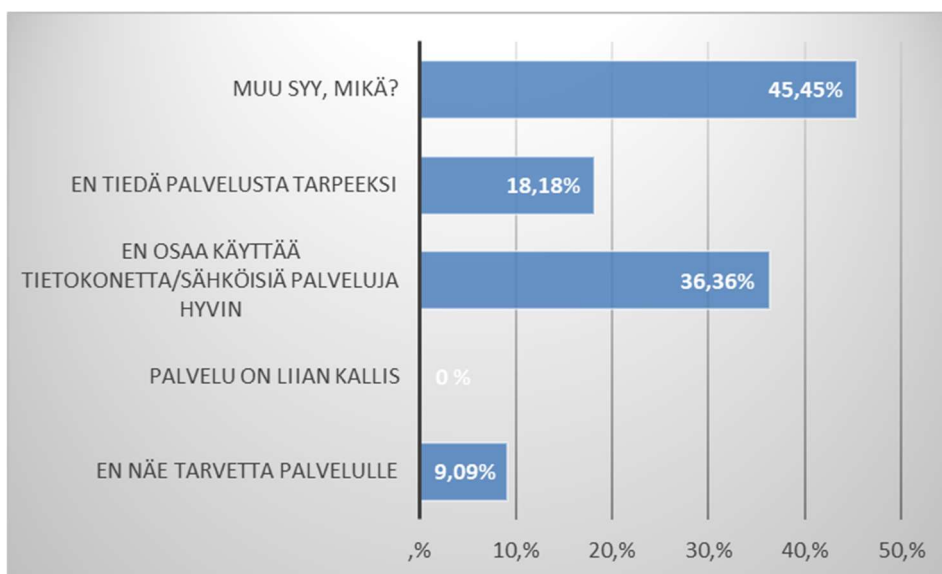
Jos palveluita ei ollut käytössä, kysyttiin seuraavaksi, oliko vastaajalla aikomus tai kiinnostus ottaa palveluita käyttöön lähitulevaisuudessa. Kukaan tästä joukosta ei ole varmasti ottamassa palveluita käyttöön tulevaisuudessa. Yllättäen puolet kuitenkin vastasi, että mahdollisuus käyttöönottoon on olemassa, jos he saavat asiasta lisätietoa. Loput vastaajista oli ehdottomasti sitä mieltä, että he eivät tule palveluita ottamaan käyttöön (kuvio 12).



Kuvio 12. Aikomus ottaa sähköinen palvelu käyttöön tulevaisuudessa

Ryhmä A1: Ei aikomusta ottaa palveluita käyttöön nyt eikä tulevaisuudessa (11 vastaajaa)

Tässä kohtaa kysymykset jakoutuivat edelleen sen mukaan, oliko kiinnostusta vai ei. Täysin kielteisiltä vastaajilta kysyttiin syitä haluttomuudelle (kuvio 13).



Kuvio 13. Miksi sähköistä palvelua ei haluta ottaa käyttöön?

45% eli viisi vastaajaa ilmoitti vastaukseksi muun syyn, jonka sai kirjoittaa vapaasti. Yleisin syy näistä oli yritystoiminnan lopettaminen. Yksi ilmoitti, että sähköinen palvelu on jo hankittu muualta. Puutteelliset tietokoneen käyttötaidot olivat toiseksi yleisin syy vältellä sähköisiä palveluita. Loput vastaajat eivät joko nähneet tarvetta palvelulle tai tienneet siitä tarpeeksi.

Seuraavalla kysymyksellä varmistettiin vielä voisiko tilanne palveluiden suhteen muuttua, jos joku edellisen kysymyksen asioista korjaantuisi. Tähän saatiin vain yksi positiivinen vastaus ja korjattava asia liittyi asiakasyrityksen oman hallituksen tehtäväjakoon, johon toimeksiantaja ei pysty vaikuttamaan. Kyselyn viimeisessä kohdassa sai vielä antaa vapaasti perusteluja, miksi palvelu ei sovi omalle yritykselle. Tähän saatiin kaksi vastausta. Vastaajista toinen koki olevansa jo vanha ja toinen katsoi, että palvelu saattaa sopia yritykselle vasta tulevaisuudessa.

Ryhmä A2: Sähköiset palvelut mahdollisesti käyttöön tulevaisuudessa (11 vastaajaa)

Tältä ryhmältä kysyttiin ensimmäisenä millä aikavälillä palveluiden käyttöönotto voisi tulla ajankohtaiseksi. Suurin osa (75%) voisi siirtyä palveluiden käyttäjäksi seuraavan kahden vuoden sisällä ja melkein puolet alle vuoden kuluttua. Vain neljäsosa vastaajista katsoo, että käyttöönotto tulee ajankohtaiseksi vasta pidemmän ajan kuluttua (kuvio 14).



Kuvio 14. Vastaajien näkemys palveluiden käyttöönottoajankohdasta

Viimeisessä kysymyksessä tältä ryhmältä kysyttiin, halutaanko toimeksiantajan olevan yhteydessä palveluiden käyttöönottoon liittyen. Positiivisia vastauksia saatiin kolme ja negatiivisia 9. Tämän jälkeen sai vielä jättää yhteystiedot, jos halusi lisää tietoa palveluista. Yhteydenottopyyntö tuli yhteensä viideltä asiakkaalta.

Ryhmä B: Sähköisiä palveluita käytössä tällä hetkellä (10 vastaajaa)

Tämä ryhmä muodosti noin 30% eli 10 kappaletta kaikista kyselyyn vastanneista asiakkaista. Palveluiden nykyisiltä käyttäjiltä haluttiin varmistaa heidän tyytyväisyytensä palveluihin ja selvittää mahdolliset ongelmakohdat.

Ensimmäisenä kysyttiin, onko palveluissa jokin asia mihin ei olla tyytyväisiä. Tulos oli erittäin hyvä, sillä jopa 80% vastasi, että mikään ei aiheuta tyytymättömyyttä. Seuraavaksi kysyttiin, onko palveluissa jokin asia, mihin ollaan erityisen tyytyväisiä (kuvio 15). Vähintään puolet palveluiden käyttäjistä halusi erikseen korostaa, että palvelut ovat sekä helppokäyttöisiä että toimintavarmoja. Myös palveluiden hinta ja tehokkuuden paraneminen niiden ansiosta ovat saaneet yksittäisiä kehuja. Muuna asiana mainittiin, että palvelun opastus on hyvää.



Kuvio 15. Tyytyväisyyttä herättävät asiat sähköisissä palveluissa

Niiltä vastaajilta, jotka olivat tyytymättömiä johonkin palveluissa, kysyttiin vielä tarkemmin, mihin ei oltu tyytyväisiä. Näitä vastaajia oli vain kaksi kappaletta. Molemmat olivat sitä mieltä, että palvelut eivät ole aina toimintavarmoja ja toinen piti palveluiden hintaa liian korkeana.

Tulosten luotettavuutta heikentää kyselyn kohtalaisen alhainen 30,5% vastausprosentti. Vastauksia saatiin vähän, vaikka kysely oli rakenteeltaan selkeä ja siihen oli nopea vastata ja vastaajille lähetettiin muistutusviesti kyselyn vastausaikana. Sähköisten palvelun nykyisistä käyttäjistä kaikki vastasivat kyselyyn, vaikka kokonaisvastausprosentti jäikin alhaiseksi. Tuloksia näiden vastaajien osalta voidaan pitää luotettavimpina.

4.2.2 Johtopäätökset

Hieman yllättäen jopa neljäsosa vastaajista ei edes tiennyt mahdollisuudesta ottaa palveluita käyttöön. Tämä herättää kysymyksen siitä, onko palveluiden markkinointi ollut riittävän tehokasta toimeksiantajan osalta. Toisaalta vastaajien joukossa on paljon myös uudempiä asiakkaita, mikä voi selittää tilannetta osaltaan.

Ei ollut yllätys, että lähes 70% eli 22 vastaajaa ei käytä palveluita. Näitä vastaajia näyttäisi yhdistävän ainakin yrityksen korkea ikä sekä pieni liikevaihto ja henkilöstömäärä. Yli 15 vuotiaita yrityksiä on tässä joukossa kolme neljästä. Yrityksen korkea ikä voi kieliä myös yrityksen iäkkäämmästä omistajasta, joka ei kenties ole yhtä kokenut tietoteknisiltä taidoiltaan kuin nuorempi omistaja.

On hyvä asia, että mitään palvelua ei erityisesti vältellä. Palveluiden käyttäjiä yhdistää se, että kaikki ovat yhtiömuodoltaan osakeyhtiöitä. Sen sijaan yrityksen koolla ei liikevaihdon tai henkilöstömäärän perusteella näytä olevan mitään merkitystä palvelun käyttöönotolle.

Vaikka hyvin pieni osa toimeksiantajan asiakkaista on sähköisten palveluiden piirissä, on niille kuitenkin paljon piilevää kysyntää ja mielenkiintoa asiakkaiden joukossa. Moni olisi valmis siirtymään palveluiden käyttäjäksi jopa aivan lähitulevaisuudessa. Osasy sille, että mielenkiinto ei ole johtanut palveluiden käyttöönottoon voi olla, että tietoa palveluista ei ole jaettu riittävästi. Toimeksiantajan on mahdollista tehokkaammalla markkinoinnilla ja tietoa aktiivisemmin jakamalla kasvattaa palveluiden käyttäjämäärää merkittävästi.

Etukäteen oli tiedossa, että toimeksiantajan asiakkaissa on paljon pieniä ja vanhempia yrityksiä, joiden omistajat ovat myös vanhempaa väkeä. Kyselyyn vastaajat, jotka kokivat olevansa huonoja tietokoneen käyttäjiä, edustivat enimmäkseen yli 15 vuotiaita yrityksiä, joissa todennäköisesti myös omistajakunta on vanhempaa. Jos yrityksen omistaja kokee olevansa huono tietokoneen käyttäjä, voi sähköisiä palveluita olla vaikea markkinoida tällaiselle henkilölle. Tilanne ratkeaa todennäköisesti vasta mahdollisen yrityksen johdon vaihdoksen jälkeen. On positiivista, että tieto palveluiden kustannuksista ei ole vaikuttanut yhdenkään asiakkaan päätökseen olla ottamatta palveluita käyttöön, sillä toimeksiantaja ei pysty itse vaikuttamaan palveluiden hinnoitteluun.

Lukuisat toimeksiantajan perinteisen palvelumallin asiakkaat ovat lopettamassa toimintansa lähiaikoina, mikä vähentää osaltaan manuaalisen työn määrää toimeksiantajalla. Uusia asiakkaita hankittaessa on hyödyllistä mainostaa sähköisiä palveluita asiakassuhteen alusta alkaen. Sähköisten palveluiden kustannukset eivät suoraan vastauksissa osoittautuneet syyksi olla ottamatta palveluita käyttöön. Toisaalta suuri osa asiakkaista ei omasta mielestään tiedä palveluista riittävästi, mikä voi tarkoittaa, että palveluiden hinta ei ole monenkaan tiedossa. Tämä voi karsia osan palveluista kiinnostuneista asiakkaista, jos kustannukset osoittautuvat liian korkeiksi.

On erittäin hyvä asia, että enemmistö palveluiden nykyisistä käyttäjistä on tyytyväinen niihin. Toimeksiantaja voi palvelujen käytettävyyden ja toimintavarmuuden osalta markkinoida ja tarjota palveluita edelleen turvallisin mielin asiakkailleen. Aina on kuitenkin hyvä pyrkiä siihen, että kaikki ovat tyytyväisiä. Toimeksiantajan on hyvä säännöllisesti varmistaa

palveluiden käyttäjiltä, että kaikki on kunnossa, jotta mahdollisiin ongelmiin voidaan puuttua hyvissä ajoin.

5 YHTEENVETO

Tämä opinnäytetyö käsitteli sähköistä taloushallintoa, sen nykytilaa Suomessa ja taloushallinnon tulevaisuuden kuvaa. Työn tarkoitus oli saada kerättyä toimeksiantajan asiakkaista tietoa, jota hyödyntämällä mahdollisimman moni asiakas siirtyisi tulevaisuudessa sähköisemmän taloushallinnon piiriin. Lisäksi varmistettiin asiakkailta tietoa keräämällä nykyisten palvelun käyttäjien tyytyväisyys. Tutkimusongelmina oli selvittää, miksi suuri osa toimeksiantajan asiakkaista ei ollut päätenyt sähköisen taloushallinnon ohjelmien käyttäjiksi ja kuinka tyytyväisiä ohjelman nykyiset käyttäjät olivat. Apututkimuskysymyksiä käytettiin osittain tutkimuksen kyselylomakkeen pohjana.

Teorialuvuissa kuvattiin sähköisen taloushallinnon yleisimmät prosessit ja sen hyödyt ja haitat. Lisäksi käsiteltiin taloushallinnon tulevaisuuden kuvaa Suomessa sekä muutosten tuomia vaikutuksia tilitoimistoille, ja haasteita taloushallinnon kehityksessä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena internetkyselynä niille toimeksiantajan asiakkaille, joille sähköisiä taloushallinnon palveluita oli järkevää tarjota tai joilla palveluita oli jo käytössä.

Tutkimuksen avulla saatiin vastaukset molempiin tutkimusongelmiin. Tiedon puute osoitautui tärkeimmäksi syyksi olla ottamatta sähköisiä taloushallinnon palveluita käyttöön toimeksiantajan asiakkailta. Myös heikot tietokoneen ja sähköisten palveluiden käyttötaidot yritysten johdossa ovat jarruttaneet asiakkaiden sähköistymistä. On suositeltavaa, että toimeksiantaja jakaa tietoa ja markkinoi palveluita aktiivisemmin nykyisille ja tuleville asiakkailleen. Yritysten johdon henkilöstön ikärakenteen muutos tuonee myös lisää kysyntää palveluille tulevaisuudessa.

Nykyisten palveluiden käyttäjät ovat enimmäkseen tyytyväisiä niihin. Palveluita pidetään toimintavarmoina ja helppokäyttöisinä, mikä antaa hyvän pohjan niiden markkinoinnille myös tulevaisuudessa. Toimeksiantajan kannattaa kuitenkin säännöllisesti varmistaa käyttäjätyytyväisyys, jotta ongelmia ei synny.

Opinnäytetyön lopullisen tavoitteen täytyminen eli toimeksiantajan sähköisen asiakaskunnan kasvaminen jää nähtäväksi. Jatkotutkimuksena voisikin selvittää, onko sähköisyyden määrä asiakaskunnassa kasvanut. Samalla voisi tutkia, mikä on ollut muutos toimeksiantajan työntekijöiden rutiiniväistyksen tuntimäärässä, jos sähköisiä asiakkaita on tullut merkittävästi lisää.

Tutkimus onnistui keräämään toimeksiantajan asiakkailta olennaista tietoa, jota pystytään hyödyntämään. Kerätty tieto oli kuitenkin enemmän melko pintapuolista ja kartoittavaa kuin syvällistä analyysia vaativaa dataa. Johtopäätökset tuloksista tehtiin enimmäkseen

silvääääräisen havainnoin pohjalta eikä kummempia tilastollisia analyysimenetelmiä käytetty. Kerätyillä tiedoilla pystyttiin kuitenkin vastaamaan tutkimuskysymyksiin.

LÄHTEET

Accountor Finago Oy 2019. Palkanlaskentaohjelma. [viitattu 6.2.2019] Saatavissa:

<https://finago.com/fi/taloushallinto/sahkoinen/procountor-taloushallinto/ominaisuudet/palkanlaskentaohjelma/>

Azets 2018. Laskutus ja myyntireskontra. [viitattu 11.2.2019] Saatavissa:

<https://www.azets.fi/taloushallinto/laskutus-myyntireskontra/>

Finanssiala ry 2015. Selvitys taloushallinnon automatisoinnin ilmastovaikutuksista. [viitattu 18.2.2019] Saatavissa: [http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Selvitys-taloushallinnon-](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Selvitys-taloushallinnon-automatisoinnin-ilmastovaikutuksista.pdf#search=ilmasto)

[automatisoinnin-ilmastovaikutuksista.pdf#search=ilmasto](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Selvitys-taloushallinnon-automatisoinnin-ilmastovaikutuksista.pdf#search=ilmasto)

Finto 2019. Rakenteinen data. [viitattu 26.2.2019] Saatavissa:

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:au:tt:t98>

Fredman J. 2017. Taloushallinnon automaatio. Tilisanomat [viitattu 27.2.2019] Saatavissa:

<https://tilisanomat.fi/teknologia/taloushallinnon-automatio>

Fredman J. 2019. Verkkolaskutukseen lisää puhtia. Tilisanomat [viitattu 12.3.2019]

Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/teknologia/verkkolaskutukseen-lisaa-puhtia>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus- kirjan verkkomateriaali. Edita [viitattu 8.3.2019].

Saatavissa:

<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Hiltunen E. 2017. Viekö tekoäly työpaikkamme? Tilisanomat [viitattu 27.2.2019]

Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/teknologia/vieko-tekoaly-tyopaikkamme#sitewide-searchbar>

Jääskeläinen P. 2018. Tilitoimistopalveluiden automatisointi. Lahden ammattikorkeakoulu

[viitattu 12.2.2019] Saatavissa Theseus-verkkokirjastossa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018053111746>

Kaarlejärvi S. & Salminen T. 2018. Älykäs Taloushallinto: Automaation Aika (e-kirja).

Helsinki. Alma.

Kekäläinen, S. 2014. Sähköisen taloushallinnon palvelut tilitoimistossa: Asiakaskysely

tilitoimiston asiakkaille. Tampereen ammattikorkeakoulu [viitattu 30.8.2018]. Saatavissa

Theseus-verkkokirjastossa <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201405107054>

Kirjanpitolaki 30.12.2015/1620. [viitattu 14.2.2019] Saatavissa:

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

- Lahti S. & Salminen T. 2014. Digitaalinen Taloushallinto (e-kirja). Helsinki. Sanoma Pro
- Maventa 2019. Verkkolaskutuksen ominaisuudet. Visma Solutions Oy [viitattu 11.2.2019]
Saatavissa: <https://maventa.com/verkkolaskutus/ominaisuudet/>
- Meriä, L. 2013. Sähköiset taloushallinto-ohjelmat: Kyselytutkimus Etelä-Pohjanmaan pk-yrityksille. Seinäjoen ammattikorkeakoulu [viitattu 5.9.2018]. Saatavissa Theseus-verkkokirjastossa <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201305097450>
- NetTili 2019. NetTikon. [viitattu 5.3.2019] Saatavissa: <http://www.nettili.fi/nettikon.html>
- Netvisor 2019. Työajan kirjaus ja matkat. Visma [viitattu 5.2.2019]. Saatavissa: <https://netvisor.fi/tuote/tyoajanseuranta-ja-matkalaskut/>
- Nevalainen, T. 2018. Nykyaikaisen tilitoimiston asiakastytyväisyys - taloushallinnon sähköiset palvelut ja lisäpalvelut. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu [viitattu 4.10.2018]. Saatavissa Theseus-verkkokirjastossa <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201805229373>
- Pienimäki E. 2019. Miltä tilitoimistoala näyttää sijoittajan näkökulmasta? Tilisanomat [viitattu 27.2.2019] Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/kirjanpito/tilitoimistoala-sijoittajan>
- Päijät-Hämeen Tili- ja Tilintarkastus Oy:n kotisivut, 2013. Historia. [viitattu 3.9.2018]. Saatavissa: <http://www.phtili.fi/history.html>
- Rekola-Nieminen L. 2015. Kirjanpitolaki uudistuu – osa 1: tilikauden aikainen kirjanpito. Tilisanomat [viitattu 12.2.2019]. Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/kirjanpito/kirjanpitolaki-uudistuu-osa-1-tilikauden-aikainen-kirjanpito>
- Salmi T. 2014. Robotiikka – monien mahdollisuuksien tekniikkaa. Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy [viitattu 20.2.2019] Saatavissa: <https://www.vtt.fi/Impulssi/Pages/Robotiikka-%E2%80%93-monien-mahdollisuuksien-tekniikkaa.aspx>
- Siikala K. 2015. Tiedon skannaamiseen ja käsin naputteluun hukkuu tuhansia työtunteja. Finanssiala ry [viitattu 19.2.2019]. Saatavissa: [http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Tiedon skannaamiseen ja kasin naputtelun hukkuu tuhansia tyotunteja.aspx](http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Tiedon_skannaamiseen_ja_kasin_naputtelun_hukkuu_tuhansia_tyotunteja.aspx)
- Similä, P. 2018. Yritykset haluavat sähköistä taloushallinnon palvelua. Tilisanomat [viitattu 8.1.2019]. Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/kolumnit/kumppanikolumni/yritykset-haluavat-sahkoista-taloushallinnon-palvelua>
- Soetmann K. 2018. RPA toimii – tulokset puhuvat puolestaan. Azets [viitattu 20.2.2019] Saatavissa: <https://www.azets.fi/blogi/rpa-toimii-tulokset-puhuvat-puolestaan/>

Suomen virallinen tilasto (SVT): Yritysten rakenne- ja tilinpäätöstilasto [verkkopublication].
ISSN=2342-6217. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 8.1.2019].

Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/yrti/index.html>

Tallberg A. 2015. Pk-yrityksen taloushallinnon digitalisointi. Työ- ja elinkeinoministeriö
[viitattu 12.3.2019] Saatavissa:

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75057/TEMrap_65_2015_web_30_102015.pdf

Taloushallintoliitto 2016. TALTIO- loppuraportin yhteenveto. [viitattu 23.2.2019]

Saatavissa: <https://taltio.net/ajankohtaista/taltio-hankkeen-loppuraportti-ja-tuotokset>

Taloushallintoliitto. 2018a. Tilitoimiston palvelut [viitattu 9.1.2019]. Saatavissa

<https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>

Taloushallintoliitto. 2018b. Liiketapahtumat kirjanpitoon; pääkirjanpito [viitattu 11.2.2019].

Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/kirjanpidon-menetelma-liiketapahtumat-ai-0>

Tilastokeskus 2019a. Mikroyritys. [viitattu 4.3.2019] Saatavissa:

<https://www.stat.fi/meta/kas/mikroyritys.html>

Tilastokeskus 2019b. Pienet ja keskisuuret yritykset. [viitattu 4.3.2019] Saatavissa:

https://www.stat.fi/meta/kas/pienet_ja_keski.html

Turunen J. 2017. Reaaliaikatalous, paperittomuus ja rakenteinen tieto mullistavat yritysten taloushallinnon. Teknologiateollisuus ry [viitattu 25.2.2019] Saatavissa: <https://teknologia-teollisuus.fi/fi/ajankohtaista/yrityspuheenvuoro/reaaliaikatalous-paperittomuus-ja-rakenteisen-tieto-mullistavat>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen. [viitattu 28.2.2019] Saatavissa:

<https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Katsaus+suomalaisen+ty%C3%B6n+tulevaisuuteen+09092014.pdf>

Yrityksen perustaminen 2019. Sähköinen taloushallinto. [viitattu 20.2.2019] Saatavissa:

<https://yrityksen-perustaminen.net/sahkoinen-taloushallinto/>

LIITTEET

Liite 1. Sähköinen kyselylomake toimeksiantajan asiakkaille

Päijät-Hämeen Tili- ja Tilintarkastus Oy asiakaskysely

Perustiedot

1. Mikä on yrityksenne yhtiömuoto? *

- Oy
- Tmi
- Ky
- Ay
- Yhdistys/Säätiö

2. Kuinka pitkään yrityksenne on ollut toiminnassa? *

- 0-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- 11-15 vuotta
- Yli 15 vuotta

3. Mikä on yrityksenne henkilöstön lukumäärä tällä hetkellä? *

- 0-2 henkilöä
- 3-4 henkilöä
- 5-7 henkilöä
- 8-10 henkilöä
- Yli 10 henkilöä

4. Mikä oli yrityksenne viimeksi päättyneen tilikauden liikevaihto? *

- 0-49 999 €
- 50 000-99 999 €
- 100 000-199 999 €
- 200 000-499 999 €
- 500 000-999 999 €
- Yli 1000 000 €
- Ensimmäinen tilikautemme on menossa

5. Kuinka pitkään yrityksenne on ollut tilitoimistomme asiakas? *

- 0-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- 6-8 vuotta
- Yli 8 vuotta

Sähköiset palvelut

6. Oletteko tietoisia mahdollisuudestanne ottaa käyttöön sähköisiä taloushallinnon palveluita ja ohjelmia, joita tarjoamme asiakkaillemme? *

- Kyllä
- Ei

7. Onko yrityksellänne käytössä jokin alla mainituista tarjoamistamme sähköisistä palveluista? Valitse yksi tai useampi *

- Ei
- NetTikon myyntilaskut
- NetTikon ostolaskut
- NetTikon matkalaskut
- NetTikon maksatus (pankki)
- NetTikon raportointi
- eTasku

8. Onko teillä tulevaisuudessa kiinnostusta/aikomus ottaa joku palveluista käyttöön? *

- Kyllä
- Mahdollisesti, mutta tarvitsen asiasta lisätietoa
- Ei

9. Mitkä ovat tärkeimmät syyt sille, että teillä ei ole halukkuutta ottaa sähköistä palvelua käyttöön? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto. *

- En näe tarvetta palvelulle
- Palvelu on liian kallis
- En osaa käyttää tietokonetta/sähköisiä palveluja hyvin
- En tiedä palvelusta tarpeeksi
- Muu syy, mikä?

10. Ottaisitteko palvelun käyttöön, jos joku edellisessä kysymyksessä mainituista asioista korjaantuisi? *

- Kyllä, mitä pitäisi muuttaa?
- Ei

11. Halutessanne voitte vielä vapaasti perustella, miksi palvelu ei mielestänne sovi yrityksellenne.

12. Millä aikavälillä tästä eteenpäin palvelun käyttöönotto voisi tulla yrityksessänne ajankohtaiseksi? *

- Alle vuoden kuluttua
- 1-2 vuoden kuluttua
- Pidemmän ajan kuluttua

13. Haluatteko meidän olevan yhteydessä teihin palvelun käyttöönoton osalta? *

- Kyllä
- Ei

14. Onko käyttämissänne palveluissa tällä hetkellä jokin asia mihin ette ole tyytyväisiä? *

- Kyllä
- Ei

15. Oletteko olleet erityisen tyytyväisiä johonkin palvelussa? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto *

- Hinta
- Helppo käyttää
- Palvelu toimii hyvin
- Palvelu parantaa tehokkuutta
- Muu asia, mikä?
- En ole mihinkään asiaan erityisen tyytyväinen

16. Mihin ette ole tyytyväisiä käyttämässänne palvelussa? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto *

- Hinta
- Vaikea käyttää
- Palvelu/ohjelma ei aina toimi
- Joku muu asia, mikä?

17. Halutessanne voitte vielä antaa vapaasti kehitysehdotuksia käyttämiinne palveluihin.

18. Jos haluatte lisää tietoa palveluista voitte halutessanne jättää yhteystietonne

Sähköposti

Puhelin

Vahvista vastausten lähetyk

Liite 2. Saatekirje

Hei,

Olemme laatineet yhdessä Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijan kanssa kyselyn kaikille asiakkaillamme liittyen tarjoamiimme sähköisiin taloushallinnon palveluihin sekä niiden asiakastytyväisyyteen. Kysely liittyy opiskelijan opinnäytetyöhön.

Toivomme, että mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn, sillä sen tuloksista on paljon hyötyä niin tilitoimistollemme kuin opinnäytetyöllekin. Kysely koostuu pääasiassa monivalintakysymyksistä ja muutamasta avoimesta kysymyksestä ja siihen vastaaminen kestää noin 10-15 minuuttia.

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja siitä saadut tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Mikäli teillä herää kysymyksiä kyselyyn liittyen voitte olla yhteydessä sähköpostiosoitteeseen sari.makela@phtili.fi. Kyselyyn on vastausaikaa **4.2.2019** asti.

Ohessa linkki kyselyyn.