



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Kirjanpito-ohjelmien käytettävyydestutkimus

---

Haapala, Samu

2012 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Kerava

## Kirjanpito-ohjelmien käytettävyytutkimus

Haapala, Samu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu, 2012

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Kirjanpidon lähtökohdat .....	9
2.1	Sidosryhmät .....	9
2.2	Kirjanpitovelvollisuus ja liiketoiminnan harjoittaminen .....	10
2.3	Kirjanpidon peruskäsitteitä .....	10
2.4	Tiliryhmät .....	11
2.5	Tositteet .....	12
2.6	Verovelvollisuus .....	13
2.7	Suorite- ja maksuperusteinen kirjanpito.....	14
2.8	Poistot.....	15
2.9	Hyvä kirjanpitotapa.....	17
2.10	Tilinpäätösasiakirjat.....	18
2.11	Taloushallinto yrityksissä .....	21
2.12	Sähköinen taloushallinto.....	23
2.12.1	Atk-kirjanpito .....	23
2.12.2	Paperiton kirjanpito .....	25
3	Kirjanpidon ohjelmissa esiintyvät ominaisuudet ja niiden käyttö.....	26
3.1	Tilinpäätös atk-ohjelmassa .....	26
3.2	Yritysten tietokannat .....	27
3.3	Tositelajit ja tilikartta .....	27
3.4	Reskontrat .....	28
3.5	Raportointi ja kustannuspaikkakäsittely .....	29
3.6	Sähköiset viranomaisilmoitukset ja konekieliset tiliotteet .....	29
3.7	Budjetointi .....	30
3.8	Tunnusluvut .....	31
3.9	Rahoituslaskelma .....	33
3.10	ASP-Palvelu.....	33
4	Tutkimuksen lähtökohdat.....	34
5	Tutkimustulosten esittäminen ja pohdinta .....	37
6	Yhteenveto ja kehitysehdotukset .....	49
6.1	Koulutus ja käyttöönotto .....	49
6.2	Ominaisuudet .....	50
6.3	Käyttö .....	51
6.4	Asiakastuki .....	52
6.5	Laatu .....	53
	Lähteet .....	54
	Kuvat .....	56

Kaaviot.....	57
Kuviot .....	58
Liitteet.....	59

Samu Haapala

### Kirjanpito-ohjelmien käytettävyystudkimus

Vuosi 2012 Sivumäärä 61

---

Tämän opinnäytetyön aiheena on kirjanpito-ohjelmien käytettävyystudkimus. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kirjanpito-ohjelmien käytettävyys tilitoimistojen kannalta. Käytettävyyteen vaikuttavat kirjanpito-ohjelmien ominaisuuksien lisäksi ohjelmistotalojen tapa järjestää koulutusta, päivityksiä sekä asiakaspalvelua ja -tukea. Kirjanpito-ohjelmien keskinäisestä vertailusta on hyvin vähän tietoa saatavilla, joten tutkimuksesta toivotaan olevan hyötyä tilitoimistoille, jotka miettivät investointia kirjanpidon ohjelmiin.

Opinnäytetyö voidaan jakaa teoriaosuuteen ja empiiriseen tutkimukseen. Teoriaosuudessa kerrotaan lähtökohdista kirjanpidon tekemiselle, sen keskeisistä käsitteistä sekä kirjanpito-ohjelmiin liittyvistä ominaisuuksista. Empiirinen osa koostuu itse tutkimuksesta ja sen pohjalta tehtävistä johtopäätöksistä sekä kehitysehdotuksista.

Tutkimus toteutettiin lähettämällä kyselylomakkeita kirjanpito-ohjelmien käytettävyydestä useiden tilitoimistojen edustajille, jotta he voivat arvioida omaa ohjelmaansa kyselylomakkeella esitettäviin kysymyksiin. Kyselylomakkeella arvioitiin kirjanpito-ohjelmien hankinnassa tullutta koulutusta ja käyttöönottoa, ominaisuuksia, käyttöä, asiakastukea ja laatua.

Opinnäytetyön teoriaosassa käytettiin lähdekirjallisuutena taloushallintoon liittyviä kirjoja sekä verkossa julkistettuja artikkeleita. Myös tutkimuksen tekijän kokemusta taloushallinnon tehtävistä tilitoimistoympäristössä on hyödynnetty tutkimuksessa tietolähteenä.

Tutkimustulosten perusteella kaikki tutkimukseen vastanneet tilitoimistot pitivät käytössä olevaa kirjanpito-ohjelmansa ominaisuuksia keskimäärin vähintään tyydyttävällä tasolla. Ohjelmat kuitenkin vastasivat eri tavoin tilitoimistojen tarpeita. Samojen kirjanpito-ohjelmien kohdalla havaittiin myös eroavaisuuksia vastaajien keskuudessa. Eriäviin mielipiteisiin kirjanpito-ohjelman toimintakyvystä vaikuttavat ohjelmien tyyppi. Usein kirjanpito-ohjelma on saatavilla omaksi ostettuna lisenssinä tai verkon välityksellä toimivana sovellusvuokrauksena.

Opinnäytetyöstä voidaan nostaa keskeisenä kehitysehdotuksena ohjelmistotalojen sekä tilitoimistojen välinen yhteistyö. Kommunikaatio tilitoimistojen sekä ohjelmistotalojen välillä on yleensä hyvin vähäistä. Kirjanpito-ohjelmia tulisi kehittää yhteistyössä, jotta ne vastaisivat toivotulla tavalla tilitoimistojen tarpeita.

Asiasanat: kirjanpito-ohjelma, käytettävyystudkimus, taloushallinto

Samu Haapala

### Usability Research on Accounting Software

Year	2012	Pages	61
------	------	-------	----

---

This bachelor's thesis deals with the usability research of accounting software. The research studies how accounting software operates in accounting companies. The way how software manufacturers are organizing training, updates, customer service and support have an effect on the usability of the software. Information about comparing different accounting software is not sufficiently available, so hopefully the research will bring benefits to accounting companies which consider investment in accounting software.

The thesis can be divided into theoretical and an empirical sections. The theoretical section deals with the basis of bookkeeping, important terms and different qualities of accounting software. The empirical section includes the concrete research with conclusions and development suggestions based on the research.

The research was executed by sending questionnaires by e-mail to accounting companies for evaluation of their accounting software. In the questionnaire there were questions about the training accompanying when the acquisition was made, initialization, qualities, usage, customer support and the quality of the software.

The theoretic section of the thesis was mainly based on Finnish literature. The research includes a few Internet sources and the researcher's experiences in financial management tasks have also been used as information source in some paragraphs of the thesis.

According to research results all accounting companies thought that their accounting software was at least on the average level. The software responded to their needs in different ways though. In similar software also differences were observed between the study participants. There were differences of opinions concerning the function ability of the accounting software. Generally the accounting software is available either in a licensed version or using an application service provider that operates on the Internet.

The most important development suggestion in the thesis is the cooperation between software manufacturers and accounting companies. Software manufacturers and accounting companies do not have enough communication, so they should have more interaction to develop accounting software that would satisfy the needs of accounting companies.

Keywords: accounting software, usability research, financial management

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on kirjanpito-ohjelmien käytettävyystudkimus. Aihe kiinnostaa minua erityisesti, sillä työskentelen kokopäiväisesti kirjanpitäjänä tilitoimistossa. Nykyään on arkipäivää, että erilaisia tuotteita vertaillaan keskenään ja käyttäjille tarjotaan tietoa niiden laadusta. Taloushallinnon ohjelmat ovat kuitenkin tähän asti pysyneet jostain syystä melko koskemattomina. Syynä tähän saattaa olla, että kyseisten ohjelmien käyttäjäkunta koostuu vain alan ammattilaisista, jonka takia ei välttämättä uskota tutkimuksen herättävän tarpeeksi laajaa mielenkiintoa. Näin ollen myöskään alan lehdet eivät ole ottaneet sitä esille. Jokapäiväisessä työssäni huomaan kuitenkin, että pienimmätkin ongelmatilanteet ohjelmissa saattavat vaikuttaa tehokkuuteen. Tehokkuuden lasku taas vaikuttaa suoraan yrityksen tuottavuuteen eli ainakin jossain määrin yrityksen tulokseen. Tutkimuksessa taustateoriana ovat kirjanpidon perusteet yleisesti sekä niiden toimiminen atk-ohjelmissa. Perusteet on hyvä selventää tutkimuksen lukijalle, jotta hahmotetaan kuinka tärkeää perustoimintojen sujuva toiminta atk-ohjelmassa on kirjanpidon laatimiselle. Lähdekirjallisuutena tutkimuksessa on käytetty taloushallintoon liittyvää kotimaista kirjallisuutta, koska tutkimuksessa tarkasteltavat ohjelmat ovat suomalaisia. Lähteinä on lisäksi käytetty verkossa julkaistuja artikkeleita.

Nykyään kirjanpidon atk-ohjelmat ovat kirjanpitäjän tärkein työkalu, joten siitä syystä kyseisen tutkimuksen aihe tuntui tärkeältä. Minulla on yli vuoden kokemus tilitoimistossa työskentelystä, joten siinä ajassa olen ehtinyt tekemään paljon huomioita käyttämästäni ohjelmasta. Suurin osa asioista toimii hyvin, mutta niitäkin asioita löytyy, joissa olisi kehitettävää. Tutkimus pyrkii vastaamaan kysymykseen, että miten kirjanpito-ohjelmien tarjoajat palvelevat asiakkaitaan ohjelmien käytettävyyden kannalta. Käytettävyyteen vaikuttaa ohjelmien ominaisuuksien lisäksi ohjelmistotalojen tapa järjestää koulutusta ohjelmiston hankkimisvaiheessa, asiakaspalvelun- ja tuen taso sekä ohjelmaan tehtävät päivitykset. Tutkimuksen tehtävänä on ottaa selvää tilitoimistojen kokemuksista käytössään olevista ohjelmista sekä niiden valmistajien tavasta palvella asiakastaan. Ohjelmien tarjoajat eivät välttämättä kehitä ohjelmiin tarpeeksi. Ohjelmistojen vaihtaminen toisen tarjoajan tuotteisiin on hyvin haastavaa ja henkisesti raskasta tilitoimistoille. Vaihdoksen myötä syntyy niin paljon lisää työtä, että se olisi yksinkertaisesti mahdotonta toteuttaa joillekin tilitoimistoille. Tämän takia ohjelmistojen tarjoajat olettavat, että asiakkaat eivät vaihda kirjanpito-ohjelmaansa ainakaan kevyin perustein. Usein ohjelmistotalojen palvelutahto saattaakin olla heikkoa, koska ne luottavat, että asiakasvaihtuvuus on vähäistä.

Täysin vastaavia tutkimuksia ei ole tehty ja vertailutietoa ohjelmista keskenään on hyvin vähän saatavilla. Tietysti tietoa ohjelmien ominaisuuksista saadaan tuotteiden myyjiltä, mutta luonnollisestikaan myyjät eivät yleensä mainitse ohjelmien heikkouksia. Uskon, että tutkimuksesta on hyötyä etenkin aloittavalle tilitoimisto-rittäjälle, joka miettii investointia eri

ohjelmien välillä eikä ole vielä sitoutunut mihinkään ohjelmaan. Myös tilitoimistot, jotka ovat päättäneet vaihtaa ohjelman tarjoajaa hyötyvät tutkimuksesta. Tutkimuksen tavoitteena on tutkia kirjanpito-ohjelmia ja tehdä tulosten pohjalta havaintoja ohjelmien kehittämiseksi. Tutkimustulosten perusteella tilitoimistot voisivat vaatia entistä kovemmin ohjelmien tarjoajia kehittämään konseptiaan, jotta kirjanpito-ohjelmia ja niihin liittyviä tukitoimintoja pystyttäisiin viemään eteenpäin.

Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään pelkästään kirjanpito-ohjelmien käytettävyydestä. Yleensä taloushallinnon ohjelmat tilataan paketeissa, johon kuuluu kirjanpito-ohjelmien lisäksi palkanlaskennan, laskutuksen sekä erilaisten sähköisten aineistojen käsittelyyn ja lähetukseen tarkoitettuja ohjelmia. Tutkimuksesta tulisi kuitenkin liian laaja, mikäli se tehtäisiin kaikkien taloushallinnon ohjelmien käytettävyydestä. Lisäksi olisi vaikeaa vertailla erilaisia ominaisuuksia keskenään. Kirjanpito-ohjelmat kuitenkin perustuvat yleensä samaan konseptiin, jonka takia tutkimustuloksista saadaan johdonmukaiset sekä helposti vertailtavat keskenään.

Tutkimus toteutetaan lähettämällä kyselylomakkeita sähköpostitse tilitoimistoille, joissa arvioidaan ohjelmien käytettävyyttä erilaisilla kysymyksillä. Kyseessä on siis laadullinen tutkimus, jossa yritetään saada mielipiteitä ja näkemyksiä ohjelmista. Ohjelmien käytettävyyttä on mahdotonta tutkia, ellei saada mielipiteitä niiden käyttäjiltä.

Tutkimus jakautuu teoriaosaan ja empiiriseen tutkimukseen. Opinnäytetyön toisessa luvussa käsitellään kirjanpidon lähtökohtia, koska ne asettavat vaatimukset kirjanpito-ohjelmien tekemiseen toteutukseen. Kolmannessa luvussa tarkastellaan atk-ohjelmien ominaisuuksia ja niiden teoriaa. Luvut 4-6 ovat tutkimuksen empiirinen osa ja niissä lähdetään liikkeelle tutkimuksessa esiintyvien kirjanpito-ohjelmien ja niiden valmistajien taustatiedoista. Tämän jälkeen tutkimuksen vastaukset puretaan, jotta ne voidaan esittää ja tehdä tarpeelliset pohdinnat. Tutkimuksen lopuksi tehdään tutkimustuloksista yhteenveto ja mietitään mahdollisia kehitysehdotuksia kirjanpito-ohjelmien toiminnan parantamiseksi. Liitteisiin on merkitty alkupe-  
räinen kyselylomake, joka on lähetetty kyselyyn valituille tilitoimistojen edustajille.

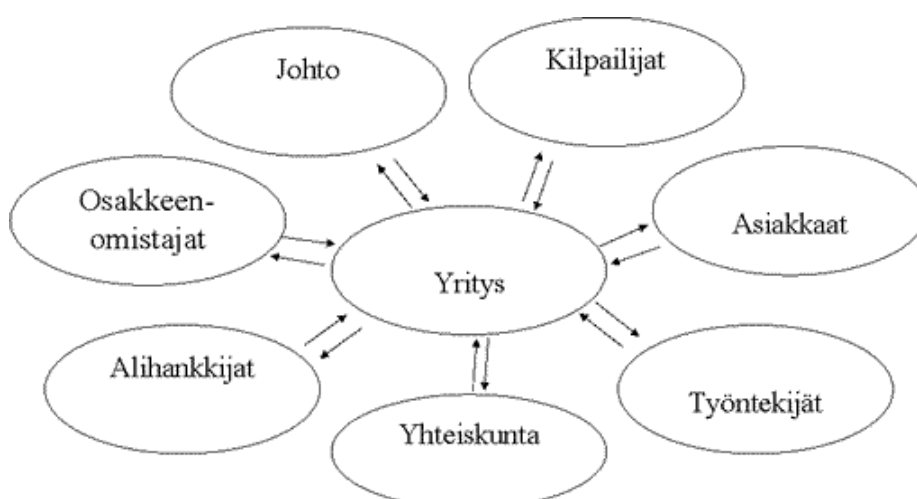


## 2 Kirjanpidon lähtökohdat

Jotta kirjanpitoa voidaan ymmärtää, on tärkeä pystyä hahmottamaan sen kokonaiskuva. Tämän takia perusteiden osaaminen on elinehto. Kappaleessa kerrotaan lähtökohdista sekä olennaisista käsitteistä ennen kuin kirjanpidon tekeminen voidaan aloittaa. Yritysten menestyminen riippuu paljolti niiden kyvystä järjestää taloushallintonsa, joten myös siitä kerrotaan seuraavassa luvussa. Luvun loppuksi selvitetään sähköistä taloushallintoa yleisellä tasolla kirjanpidon näkökulmasta.

### 2.1 Sidosryhmät

Sidosryhmät liittyvät yrityksen kirjanpidon tekemiseen useasta näkökulmasta. Hirvosen ja Nikulan (2007, 17) mukaan sidosryhmät ovat yrityksen yhteistyökumppaneita eli tahoja, jotka ovat jollain tavoin vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Sidosryhmiä ovat asiakkaat, alihankkijat, henkilöstö, omistajat, rahoittajat ja julkinen valta. Kirjanpitoon kootaan tietoja yrityksen ja sidosryhmien välisistä tapahtumista. Voidaan sanoa, että koko yrityksen toiminta syntyy näistä paloista ja sen takia ne täytyy kirjata muistiin. Kirjanpito on lakisääteistä kaikilla, jotka harjoittavat liike- tai ammattitoimintaa eli tekevät sitä ansaitakseen rahaa. Pelkästään lakisääteisyyden vuoksi kirjanpitoa ei kuitenkaan tehdä, sillä edellä mainituista sidosryhmistä mm. omistajat ja rahoittajat ovat hyvin kiinnostuneita kirjanpidosta, ja käyttävät sitä väliinään arvioidakseen tulevaa yhteistyötä. Oheisessa kuvassa on esitetty yrityksen vuorovaikutus eri sidosryhmiin.



Kuva 1: Yrityksen mahdollisia sidosryhmiä. (Opetushallitus 2011.)

## 2.2 Kirjanpitovelvollisuus ja liiketoiminnan harjoittaminen

Yritystoiminnan alkaessa yritys tulee kirjanpitovelvolliseksi. Kirjanpitovelvollisuus koskee yrityksiä, jotka harjoittavat liike- tai ammattitoimintaa. Tämä tarkoittaa sitä, että yritys joutuu noudattamaan toiminnassaan kirjanpitolakia (KPL). Hirvonen ja Nikula (2008, 21) mainitsevat, että liiketoiminnalla tarkoitetaan ammattimaista kaupallista tai teollista toimintaa, jonka tarkoituksena on tuottaa voittoa tai vain ylläpitää omaa toimintaa.

Kirjanpito pyrkii päätarkoitukseltaan selvittämään yritystoiminnan tulosta. Sen pohjalta tehdään myös veroilmoitus, jonka tarkoituksena on ilmoittaa verottajalle tiedot liiketoiminnasta. Veroilmoituksen perusteella yritykselle määräytyy maksettavat verot tilikaudelta. Kirjanpidon tarkoituksena on pyrkiä yrityksen ja muiden taloudellisten yksiköiden rahaliikenteet erillään. (Tomperi 2008, 11.)

## 2.3 Kirjanpidon peruskäsitteitä

Tilikausi on tietty ajanjakso, jolta yrityksen tulosta yritetään selvittää. Yleisimmin tilikausi kestää 12 kuukautta eli yhden kalenterin vuoden. Kun yritystä perustetaan, tilikausi voi olla lyhyempi. Joillakin yrityksillä tilikausi saattaa olla pidempi. Tilikauden maksimi pituus on kuitenkin 18 kuukautta. (Talouhallintoliitto Ry 2011.)

Liiketoimintaan liittyviä tapahtumia ovat tulot, menot ja rahaliikenteen tapahtumat eli varojen ja velkojen muutokset sekä niiden oikaisu- ja siirtoerät. Tuloja yritykselle syntyy, kun se myy valmistamaansa tavaraa tai palvelua asiakkaalle. Menot taas syntyvät niistä asioista, joita tarvitaan tuotteiden tai palveluiden valmistamiseen. Niitä voivat olla pitkävaikutteiset tuotannon tekijät eli esimerkiksi maa-alueet ja kalusto, joita tarvitaan pitkälle ajanjaksolle valmistamaan yrityksen suoritteita. Menoja ovat raaka-aineet ja työntekijöiden tekemä työ, joita tarvitaan tuotteen tai palvelun valmistamiseksi. Näitä kutsutaan lyhytvaikutteisiksi tuotannon tekijöiksi. Rahoitustapahtuma syntyy, kun yritys maksaa menoja tai saa tuloja pankkitililleen. Kaikki yritykselle syntyvät velat ja muille yrityksille myöntämät lainat sekä voitonjaosta aiheutuvat maksut ovat rahoitustapahtumia. (Tomperi 2008, 12.)

Tilit ovat kirjanpidon työvälineitä, joille kaikki liiketoiminnan tapahtumat kirjataan. Jokaiselle menolle, tulolle ja rahoitustapahtumalle on omat tilinsä. Mitä useampaa tiliä käytetään, sitä tarkemmin pystytään seuraamaan yrityksen kutakin kustannusta ja tuloa. Esimerkiksi myytävien tuotteiden ryhmiä yrityksellä saattaa olla useita, joten ne erotellaan tileittäin, jotta saataisiin selvitettyä yritykselle kannattamattomat tuotteet. Menoissa, jos käytetään

useita tilejä, voidaan tehdä kustannussäästöjä karsimalla turhat kulut pois, kun ne on tarkasti eroteltu. Tileissä on aina debet-puoli, joka osoittaa rahan käytön sekä kredit-puoli, joka osoittaa rahan lähteen. (Hirvonen & Nikula 2008, 23.)

## 2.4 Tiliryhmät

Raha- ja saatavatilien määrä riippuu yrityksen koosta. Mitä suurempi yritys on kyseessä, sitä enemmän pankki- ja saatava tilejä yrityksellä on. Yleisimmät saatavatilit ovat pankki-, kassa-, ja myyntisaamistilit. Kaikissa raha- ja saatavatileissä noudatetaan samaa kirjaussääntöä. Lisäykset tilille menevät debet-puolelle ja vähennykset kredit-puolelle. Myyntisaamistilille kirjaetaan lisäykseksi debet-puolelle summa, joka veloitetaan laskun mukaan asiakkaalta. Kun asiakas maksaa laskun, kirjataan se vähennykseksi myyntisaamisiin eli kredit-puolelle. Pankkitilille kirjataan lisäykseksi, kun asiakas maksaa laskun ja vähennykseksi, kun maksetaan itse lasku tai esimerkiksi palkat työntekijöille. Kassatilille vastaavasti kirjataan asiakkaan käteisellä maksetut tuotteet tai palvelut lisäykseksi ja kassasta otetut rahat vähennykseksi, kun esimerkiksi talletetaan käteiskassaa pankissa pankkitilille. (Hirvonen & Nikula 2008, 28.)

Pääomatilit näyttävät yrityksen oman pääoman ja vieraan pääoman määrän. Pääomatileissä vähennykset tehdään aina debet-puolelle ja lisäykset kredit-puolelle. Oman pääoman tilit riippuvat yhtiömuodosta, mutta yleisimpiä tilejä ovat yksityisillä elinkeinon harjoittajilla yksityistilit, koska he saavat nostaa yrityksen varoja milloin tahansa. Osakeyhtiössä lait säätelevät tiukemmin sen toimintaa, joten yleisimmät oman pääoman tilit ovat osakepääoma, joka on pakollinen kaikissa osakeyhtiöissä sekä vapaa omapääoma, joka kertyy edellisten sekä kuluvan tilikauden voitosta. Esimerkiksi yritystä perustettaessa osakepääoman maksaminen näkyy pankkitilillä debet-puolella, kun raha saapuu yrityksen pankkitilille ja osakepääomatilillä kredit-puolella sijoituksesta lisäyksenä. Vieraan pääoman yleisimmät tilit ovat lainatilit ja ostovelkatilit. Ostovelkatilille lisääntyy kredit-puolelle velkaa, kun saadaan toimittajalta lasku tavaroista ja vähenee debet-puolelle, kun tavara maksetaan pankkitililtä. Lainatilille lisääntyy kredit-puolelle velkaa, kun yritys nostaa lainaa esimerkiksi pankilta ja vähenee debet-puolella, kun yritys maksaa lainan lyhennystä takaisin pankille. (Hirvonen & Nikula 2008, 28.)

Yleisimmät tulotilit jokaisella yrityksellä ovat myyntitilit. Muita tulotilejä voivat olla esimerkiksi vuokratulot, korkotulot ja osinkotulot. Vuokratulot syntyvät yrityksen vuokraamista toimitiloista, korkotulot yrityksen lainaamista pääomista tai myyntisaatavien myöhästymisestä saaduista viivästyskoroista ja osinkotulot yrityksen saamasta osingosta joltain toiselta yritykseltä, jonka osakkeita se omistaa. Tulotileille kirjataan lisäykset kredit-puolelle ja vähennykset debet-puolelle. Vähennyksiä tosin on hieman harvemmin, mutta yleisimmät niistä ovat hyvityslaskut, kun asiakas on tehnyt reklamaation eli vikailmoituksen jostain tuotteesta ja hänelle maksetaan korvaus siitä. (Hirvonen & Nikula 2008, 28.)

Suurin osa yrityksen kirjanpidossa käytettävistä tileistä on yleensä menotilejä. Menotileille yrityksen tapahtumista voidaan kirjata esimerkiksi koneiden pienhankinnat, raaka-aineiden hankinta, työvoima sekä erilaiset muut liiketoimintaan liittyvät hyödykkeet kuten sähkö, vesi, jätehuolto, puhelin, taloushallinnon palvelut, Internet ja vakuutukset. Menotilien kirjaussäännön mukaan menot lisääntyvät debet-puolella ja vähentyvät kredit-puolella. Useimmiten menotilien vastatilinä käytetään ostovelkatiliä, koska useimmista hankinnoista saadaan lasku, joka sitten kirjataan kredit-puolelle ostovelaksi ennen, kuin maksetaan. Jos kuitenkin käytetään käteistä tai yrityksen pankkikorttia, meno kirjataan rahoitustileille eli pankkikorttitilille tai kassatilille vähentämään kredit-puolelle. (Hirvonen & Nikula 2008, 28.)

Kun tilikausi päättyy, on lainsäädännön mukaan laadittava tilinpäätös. Tilikauden aikana kirjatut tapahtumat tulo-, meno- ja rahoitustileille täytyy päättää tilinpäätöstileille. Tilinpäätöstilejä ovat tulos- ja tasetili. Tulo- ja menotilit vietään tulostilille ja rahoitustilit tasetilille. Jokaiselta tililtä lasketaan saldo ja merkitään sen pienemmälle puolelle. Tämän jälkeen tilinpäätöstileille vietään saldo vastakkaiselle puolelle. Tulostilille kirjattujen tulojen ja menojen jälkeen saadaan tietää yrityksen tilikauden tulos eli voitto tai tappio. Yhteistä tulostilillä olevilla tuloilla ja menoilla on se, että ne ovat kyseisen tilikauden aikana aiheutuneita. Se tulos mikä tulostililtä saadaan, vietään tasetilille riippuen onko se negatiivinen vai positiivinen. Negatiivinen tulos menee tasetilille debet-puolelle ja vastaavasti positiivinen tulos kredit-puolelle. Lopputuloksena tasetilin debet- ja kredit-puolet tasaantuvat yhtä suuriksi. Rahoitustilien saldojen lisäksi tasetilille päätetään menotilien menojäännökset. Esimerkiksi varaston pientymisestä aiheutuneen kulun ja alkuperäisen varaston arvon erotuksesta syntyvä menojäännös kirjataan tasetilille debet-puolelle osoittamaan uuden varaston arvon. (Hirvonen & Nikula 2008, 34-37.)

## 2.5 Tositteet

Kaikkien liiketapahtumien, jotka kirjanpitoon kirjataan, tulee perustua tositteeseen. Tositteita voivat olla omat asiakkaalle lähetetyt myyntilaskut, palkkalistat, kausiveroilmoituksen suorittamisesta saatu jäljennös, työntekijöiden eläkevakuutusmaksuista saatu lasku, puhelinlasku ja käteisellä suoritetusta maksusta saatu kuitti. Tositteiden tarkoituksena on olla siten tehtyjä, että niiden muste ei häviä. Näin ollen esimerkiksi lyijykynällä kirjoitettu tosite ei ole hyväksyttävä. Kirjanpitäjän on myös osattava pitää huoli, että tositteita säilytetään huolellisesti, jotta tositteista käy ilmi niissä ilmoitettavat tiedot. Kirjanpidon tositteita on säilytettävä vähintään kuusi vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana tilikausi on päättynyt. Sen jälkeen tositteet voidaan haluttaessa tuhota. (Hirvonen & Nikula 2008, 24.)

Lainsäädännön mukaan tositteissa täytyy olla päivämäärä, jotta tiedetään milloin liiketapahtuma on suoritettu. Kirjanpitoa varten tositteet tulee olla numeroitu järjestykseen numerosta yksi alkaen. Jotta vanhojen tositteiden selaaminen olisi helpompaa, voidaan tositteet jakaa eri lajeihin niiden tapahtumiensa mukaan. Tositelajeja voivat mm. olla kausiveroilmoitukset, tiliotteet, myyntilaskut, ostolaskut, arvonlisäveron tositteet, palkat ja muistiotositteet. Tositelajien ansiosta tositteet ovat selkeämmin järjestyksessä ja se helpottaa huomattavasti kirjanpitäjän työtä. (Tomperi 2008, 42.)

Tulo- ja menotositteista on käytävä ilmi, mitä tavaroita on luovutettu tai vastaanotettu. Koska tulo- ja menotositteet ovat yleensä laskuja, niissä ei välttämättä ole aina tarkemmin eritelty tuotteita. Tällöin laskujen mukana tulee liitteenä olla lähetyluettelot. Laskuissa täytyy aina olla myyjän y-tunnus, jotta ostaja voi tarkistaa myyjän kelpoisuuden. Tositteisiin voi joutua kirjoittamaan tarvittaessa lisätietoja. Tällaisia tapauksia ovat esimerkiksi kokous- ja neuvottelukulut asiakkaiden kanssa, kun tapahtuman yhteyteen liittyy ravintola-ateria. Koska pelkästä ravintolasta saamasta kuitista on mahdoton sanoa, miten se liittyy liiketoimintaan, täytyy kuittiin itse kirjoittaa asiakkaan nimi, jonka kanssa kokous on pidetty. Liikelounaita voidaan pitää, jos esimerkiksi neuvotellaan rahoituksesta tai saadaan konsultointia. Tällöin kuitissa on mainittava henkilö ja yritys, jota hän edustaa. Arvonlisäverolaki asettaa omia vaatimuksia tositteille. Niissä on aina mainittava arvonlisäveron määrä, jotta ostaja voi kirjanpidossaan vähentää kyseisen veron. Tositteesta, jossa ei ole arvonlisäveroa mainittuna, ei saa vähentää veroa, vaikka tiedettäisiin ostetun tuotteen sisältävän arvonlisäveroa. Näin voi esimerkiksi käydä, kun maksetaan kortilla ravintolassa, jolloin maksukorttikuitti ei välttämättä näytä arvonlisäveron määrää. Arvonlisäveroa käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa ”Verovelvollisuus”. (Tomperi 2008, 42-43.)

## 2.6 Verovelvollisuus

Arvonlisävero on välillinen kulutusvero, jonka palveluiden tai tavaroiden myyjä tilittää valtiolle kuukausittain, neljännesvuosittain tai vuosittain. Arvonlisävero tilitetään myydyistä tuotteista ja tuotteet hinnoitellaan siten, että arvonlisävero lisätään myytävän tuotteen hintaan, jolloin ostaja maksaa tuotteen lisäksi veron. Näin ollen ostaja maksaa ostamastaan tuotteesta osan veroa valtiolle. Yritysten ostaessa tuotteita toisiltaan veron kertaantuminen on estetty vähennysoikeuden avulla. Eskola ja Lääkkö (2001, 6) mainitsevat, että kukin vaihdannan porras suorittaa veroa vain kyseisessä portaassa syntyneestä arvonlisäyksestä, josta siis johtuu nimi arvonlisävero. Tämä tarkoittaa, että liiketoimintaa varten ostettuihin tuotteisiin sisältänyt arvonlisävero saadaan vähentää valmistetuista palveluista ja tuotteista kertyneestä maksettavasta arvonlisäverosta. Viime kädessä arvonlisäveron siis maksaa kuluttaja, koska yrityksillä on arvonlisäveron vähennysoikeus.

Lainsäädännön mukaan pääsääntönä on, että arvonlisäverovelvollisia ovat kaikki, jotka myyvät verollisia tuotteita tai palveluita. Elinkeinoharjoittajan on myös maksettava veroa niistä tuotteista tai palveluista, joita hän ostaa omaan liiketoimintaansa varten. Arvonlisäverovelvollisuutta ei kuitenkaan synny, jos liiketoiminta on vähäistä. Mittarina pidetään liikevaihtoa joka jää alle 8500 euron, jolloin liiketoimintaa katsotaan vähäisenä. Yritys, jonka liikevaihto on 8500 ja 22500 euron välissä, voi hakea arvonlisäveron alarajan huojennusta tilikauden päätteeksi. Tällä huojennuksella oikaistaan lopullisien verojen määrää pienillä yrityksillä. Poikkeuksia, jolloin arvonlisäveroa ei tarvitse myynnistä maksaa, löytyy esimerkiksi seuraavien alojen kohdalla: Terveys- ja sairaanhoitopalvelut, sosiaalihuolto, yleinen lakisääteinen koulutustoiminta, rahoitus- ja vakuutuspalvelut, julkiset esiintyjät, kiinteistöluovutukset sekä tilatut lehdet. (Eskola & Lääkkö 2001, 6.)

Suurimmassa osassa tuotteista arvonlisäverokanta on 23 prosenttia tuotteen verottomasta hinnasta. Muita arvonlisäverokantoja on tällä hetkellä Suomessa 13 sekä yhdeksän prosenttia. Melko yleinen arvonlisäverokanta on myös 13 prosenttia, sillä kaikki elintarvikkeet ovat kyseisellä verokannalla. Hieman harvinaisempi on yhdeksän prosentin verokanta, mutta esimerkiksi pääsylipuissa sekä kirjojen myynnissä käytetään tätä verokantaa. Verokanta ei kuitenkaan ole välttämättä sama kaikissa elinkeinoharjoittajan myymissä tuotteissa tai palveluissa. Esimerkiksi parturi-kampaamon myymissä tuotantontekijöissä palvelu pitää hinnoitella yhdeksän prosentin mukaan, mutta hiustuotteet taas 23 prosentin mukaan. Tällöin tositteessa pitää olla eritelty verokantojen mukaisen veron perusteen. Verokanta voi myös olla nolla prosenttia. Tällöin kuitenkin tositteesta tulee käydä ilmi laissa voimassa oleva päätös nolla verokannasta.

Arvonlisävero ilmoitetaan sekä tilitetään valtiolle riippuen ilmoitusjakson pituudesta. Ilmoitusjakson pituus riippuu yrityksen liikevaihdosta: Arvonlisäveron vuosi-ilmoitusmenettelyssä tilikauden liikevaihdon täytyy jäädä alle 25000 euron, neljännesvuosi-ilmoitusmenettelyssä alle 50000 euron ja yli 50000 euron menevä liikevaihto ilmoitetaan kuukausittain. Liikevaihto pyritään arvioimaan tilikauden alkaessa ja valitsemaan sen perusteella oikea ilmoitusjakson pituus. Mikäli liikevaihto ylittää tilikauden aikana edellä mainitut rajat, on yrityksen välittömästi haettava muutosta verottajalta siihen vaaditulla lomakkeella. (Verohallinto 2011.)

## 2.7 Suorite- ja maksuperusteinen kirjanpito

Suorite- vai maksuperusteisen kirjanpidon valintaan vaikuttaa usein yrityksen koko jolle kirjanpitoa tehdään. Jos yritys on pieni eikä sillä ole hirveästi tapahtumia kuukausittain, on maksuperusteinen kirjanpito helpompi sekä nopeampi tapa tehdä kirjanpito. Jos yritys kuitenkin on edes keskisuuri tai suuri, on suoriteperusteinen kirjanpito ehdottomasti parempi vaihtoehto.

Tilinpäätökseen mennessä maksuperusteinen kirjanpito on kuitenkin muutettava suoriteperusteiseksi. Maksuperusteisuus tarkoittaa sitä, että kirjanpitoon tehdään kirjaus vasta silloin, kun raha liikkuu. Suoriteperusteisessa mallissa laskut kirjataan sille kuukaudelle, milloin tuotannon tekijä on luovutettu tai vastaanotettu. Maksuperusteisessa kirjanpidossa laskut kirjataan vasta sitten kirjanpitoon, kun tililtä on mennyt raha tai vaihtoehtoisesti tullut rahaa tilille. Näin ollen ei käytetä ostovelka- eikä myyntisaamistilejä ollenkaan. Maksuperusteisessa kirjanpidossa pohjana käytetään kuukausittain tiliotetta, jonka pohjalta kirjanpito voidaan tehdä. (Leppiniemi & Kykkänen 2005, 61-62.)

## 2.8 Poistot

Kun yritys hankkii pitkäaikaisia aineellisia hyödykkeitä, kuten esimerkiksi kalustoa tai rakennuksia, se ei voi vähentää niiden hankintamenoa pelkästään kyseisen tilikauden menona. Yrityksen täytyy ensin arvioida hyödykkeen taloudellinen käyttöaika, jotta se voi laatia suunnitelman kulun jakamisesta jokaiselle vuodelle. Kyseistä tapahtumaa kutsutaan suunnitelman mukaiseksi poistoksi, jonka tarkoituksena on siis jakaa kulu hyödykkeen vaikutusajalle. Taloudellisella käyttöajalla tarkoitetaan ajanjaksoa, jolloin hankittujen hyödykkeiden arvioidaan tuottavan tuloa kirjanpitovelvolliselle. Yleensä taloudellinen käyttöaika on lyhyempi, kuin tuotteen tekninen käyttöikä. Esimerkiksi tuotantokone, jolle on arvioitu kymmenen vuoden taloudellinen käyttöaika, saattaa toimia moitteettomasti senkin jälkeen, mutta yritykselle siitä ei ole enää hyötyä, kun ajan saatossa on kehitetty uudempia ja tehokkaampia koneita. (Tomperi 2006, 23.)

Ensisijainen tehtävä poistoille on hankintamenojen vähentäminen tuotoista hyödykkeen taloudellisena käyttöaikana, mutta se myös helposti sekoitetaan hyödykkeen käyvän arvon muodostumiseen. Hyödykkeen käyvällä arvolla tarkoitetaan sen oikeata arvoa eli hintaa, jolla se voidaan myydä. Esimerkiksi maa-alueen hankintameno kirjataan ennalta päätetyn suunnitelman mukaan kuluksi, vaikka sen käypä arvo kasvaisi kulkuyhteyksien parannuksien jälkeen kirjanpitoarvoon nähden. Kuitenkin, jos käypä arvo on alentunut selvästi kirjanpitoarvoon verrattaessa, on selvítettävä pystyykö hyödyke tuottamaan tulevaisuudessa sen verran, mitä poistamaton hankintameno on ollut. Jos hyödyke katsotaan tuottavan vähemmän kuin hankintameno on ollut, täytyy siitä tehdä arvonalennus. (Tomperi 2006, 23.)

Suunnitelman mukaisten poistojen pohjana käytetään siis aina hankintamenoa. Hankintamenoon kuitenkin voi kuulua muutakin, kuin hyödykkeen ostohinta. Kaikki seikat, jotka liittyvät hyödykkeen hankintaan ja valmistukseen, vaikuttavat hankintamenoon. Esimerkiksi asennus- ja maahantuontikulut lisäävät hyödykkeen hankintamenoa ja vastaavasti annetut käteisalennukset pienentävät hankintamenoa. Hyödykkeessä olevaa arvonlisäveroa ei kuitenkaan lasketa hankintamenoon, jos se on saatu vähentää. Jos hankinnan yhteydessä on saatu inves-

tointiavustusta, pienentää sekin hankintamenoa. Mahdollista on myös laittaa investointiavustus taseeseen siirtovelkoihin ja jaksottaa se tuloslaskelmaan tuotoksi koko taloudelliselle käyttöajalle. Tämä menetelmä siis toimii periaatteessa käänteisesti verrattuna poistoihin. (Tomperi 2006, 24.)

Mitkä seikat sitten vaikuttavat siihen, että pitääkö hyödykkeestä tehdä poistot useammalle tilikaudelle vai voiko hyödykkeen laittaa kerralla kuluksi? Elinkeinoverolain mukaan hyödyke voidaan aina poistaa kokonaan verovuonna eli kulu vähennetään kerralla, jos taloudellinen käyttöaika on enintään kolme vuotta. Leppiniemi (2010, 121) muistuttaakin, että käyttöikänsä alle kolmen vuoden hankinnoilla ei ole euromääräistä ylärajaa. Hankintoja, jotka käyttöikänsä ylittävät kolme vuotta, mutta ovat kuitenkin alle 850 euron, saadaan myös vähentää kokonaisuudessa yhden tilikauden kuluna. Pienhankintoina saa yhteensä vähentää verovuonna kuitenkin vain 2500 euroon asti. Kirjanpitolaissa ja elinkeinoverolaissa on eroja säännöksissä, jotka saattavat aiheuttaa eroavaisuuksia kirjanpidon ja verotuksen välille.

Poistoista laaditaan siis aina suunnitelma. Suunnitelman tarkoituksena on päättää kuinka pitkä poisto-aika on, minkälaista poistomenetelmää käytetään sekä poistoryhmien muodostaminen. Tarkoituksena on saada hankintamenot poistettua kokonaan hyödykkeen taloudellisen pitoajan jälkeen. Taloudellisen pitoajan ja poistoajan määrittelyssä pitää noudattaa erityistä varovaisuutta. Taloudellisen pitoajan määrittelyyn vaikuttaa hyvin pitkälti toimiala ja hyödykkeen tulonodotukset. Esimerkiksi teollisuuden alalla investoinneissa saattaa olla hyvinkin pitkiä taloudellisia pitoaikoja. Poistot tulee aloittaa heti, kun hyödykkeet otetaan varsinaiseen käyttöön. (Tomperi 2006, 25.)

Suunnitelman mukaisilla poistoilla pyritään seuraamaan hyödykkeen kulumista. Se voi johtua käytön määrästä tai ajan tuomasta kulutuksesta. Suunnitelman mukaiset poistot on aina tehtävä tilikauden lopuksi, riippumatta tilikauden tuloksesta. Oikeaa arvoa poistoilla ei ole, mutta kirjanpidollisesti ne siis pienentävät tilikauden jälkeen verotettavaa tuloa. Tulevaisuuden ennakointi on joillakin aloilla melko hankalaa, joten silloin tavallisesti käytetään ajan kulumisen perusteella määräytyviä poistomenetelmiä, joita ovat menojäännös- ja tasapoisto. Menojäännöspoisto noudattaa tiettyä prosenttia, joka on elinkeinoverolain määrittämä enimmäispoisto. Näin ollen, jos hyödyke tuottaa alussa enemmän ja tuottavuus vähenee sen taloudellisen elinkaaren loppua kohden, päästään menojäännöspoistolla lähimmäs arvioidessa sen taloudellista kulumista. Tasapoistoa käytetään usein, kun ostetaan esimerkiksi rakennuksia, joiden tuottavuus voidaan arvioida tasaisesti. Tasapoistossa hyödykkeen hankintameno jaetaan tasan jokaiselle sen taloudelliselle käyttövuodelle. (Tomperi 2006, 26-27.)



## 2.9 Hyvä kirjanpilotapa

Kirjanpitovelvollisuus tuo monia lainsäädännön asettamia vaatimuksia. Hyvä kirjanpilotapa on kirjanpitolaissa määrätty jokaisen kirjanpitovelvollisen noudatettavaksi. Se vaikuttaa koko lakiin ja sitä käytetään kirjanpitoasetusten ja lain tulkinnassa. Kirjanpitolainsäädännössä hyvää kirjanpito tapaa ei ole kuitenkaan erikseen määritelty. Se sisältää periaatteessa sen, mitä katsotaan kuuluvan kirjanpidon hoitamiseen mahdollisimman hyvin. Tomperi (2006, 7) kirjoittaa, että hallituksen esityksen perustelujen mukaan hyvä kirjanpilotapa muodostuu kirjanpito käytännön ja teorian muovaamista sovinnaisäännöksistä eli konventioista. Hän kertoo, että hyvän kirjanpilotavan käsite muuttuu kirjanpito teorian ja -käytännön kehittyessä.

Koska yritysten tilinpäätös määrittää maksettavien verojen määrän, täytyy kirjanpito- ja elinkeinoverolain toimia periaatteeltaan samoin. Kaikki periaatteet eivät kuitenkaan ole verolaisissa hyväksyttävissä, jolloin kirjanpitoa hoidettaessa noudatetaan aina kirjanpitolainsäädäntöä ennen verotuksen lainsäädäntöä. Verolaskelmassa sitten tehdään oikaisuja, jotka ovat johtuneet lainsäädäntöjen eroavaisuuksista. (Tomperi 2006, 7.)

Hyvää kirjanpilotapaa tulkitsee KILA eli Kauppa- ja teollisuusministeriön yhteydessä toimiva kirjanpiloutakunta. KILA antaa tietyissä tapauksissa ohjeita siitä, mikä on hyvän kirjanpilotavan mukaista. Se myös antaa tietyin ajoin yleisohjeita, jotta hyvää kirjanpilotapaa saadaan kehitettyä oikeaan suuntaan. Se voi tarvittaessa myöntää poikkeuksia tietyistä kirjanpitolainsäädännöksistä. Poikkeuksia ei kuitenkaan myönnetä kevyin perustein. Muita hyvää kirjanpilotapaa kehittäviä järjestöjä ovat esimerkiksi KHT-yhdistys ry, joka on tilintarkastajien ammattiyhdistys sekä muut laskentatoimen ja ammattihenkilöiden järjestöt. Salmi ja Rekola-Nieminen (2004, 15) lisäävät kirjassaan, että kirjanpilolaki- ja asetukset säätelevät hyvää kirjanpilotapaa, koska ne luovat pohjan oikealle tavalle toimia kirjanpidollisesti.

Hyvä kirjanpilotapa ei ole pelkästään lainsäädännön ja määräysten noudattamista vaan sen pitäisi noudattaa kirjanpidon yleisiä periaatteita. Kaikki kirjanpitoon liittyvät säännökset, käytännöt ja menettelytavat, jotka on yleisesti hyväksytty, sisältyvät kirjanpidon yleisiin periaatteisiin. Koska periaatteet kirjanpidossa muuttuvat ajan mittaan esimerkiksi Kirjanpiloutakunnan uusien yleisohjeiden mukaan, kehittyvät samalla kirjanpidon yleiset periaatteet. Kansainväliset toimintatavat, kuten EU-direktiivit sekä IAS- ja IFRS-normisto, ohjaavat merkittävästi käsityksiä hyvästä kirjanpilotavasta Suomessa. Joissakin kirjanpidollisissa kysymyksissä ei välttämättä ole tehty lainsäädäntöä tai annettu KILA:n ohjetta, joten tällaisissa tapauksissa menetellään ratkaisun saamiseksi kirjanpidon yleisten periaatteiden mukaan. (Tomperi 2006, 7-8.)

Salmi ja Rekola-Nieminen (2004, 16) muistuttavat, että Kirjanpitolautakunnan lausunnot ja päätökset ovat olennainen ja herkimmin muuttuva osa kirjanpitolapaa. Tämä tarkoittaa, että hyvän kirjanpitolapovan ylläpitäminen vaatii jatkuvaa lausuntojen ja päätösten seuraamista. Parhaiten uusimmat Kirjanpitolautakunnan yleisohjeet, lausunnot ja päätökset voidaan lukea Kirjanpitolautakunnan verkkosivuilta, sillä ne päivittyvät jatkuvasti uusien tapausten tullessa ilmi. Jatkuva kouluttautuminen myös auttaa noudattamaan hyvää kirjanpitolapoa sekä alan kirjallisuuden ja ammattilehtien seuraaminen.

## 2.10 Tilinpäätösasiakirjat

Tilinpäätöksen yhteydessä tehdään tasekirja. Tasekirjan täytyy olla sidottu ja sen jokaisella sivulla juokseva sivunumerointi. Tasekirja sisältää tuloslaskelman, taseen, rahoituslaskelman sekä niiden liitetiedot. Tilinpäätökseen liitetään myös toimintakertomus, jossa selvitetään tärkeitä seikkoja yrityksen toiminnan kehittymisestä. Leppiniemi (2011, 30) muistuttaa, että toimintakertomus ei ole osa tilinpäätöstä, vaan se vain liitetään siihen. Rahoituslaskelmaa sekä toimintakertomusta ei kuitenkaan vaadita kuin julkisesti noteeratuilta ja tietyn kokoluokan ylittäviltä yrityksiltä. Tasekirja päivätään sen mukaan, milloin se allekirjoitetaan. Allekirjoitus vaaditaan osakeyhtiössä yhtiön hallitukselta ja toimitusjohtajalta. (KPL 3 luku 7-8§.)

Tuloslaskelma selvittää, kuinka yrityksen tulos on tilikaudella syntynyt. Tilikauden voitto lisää oman pääoman määrää taseessa, kun taas tappio vastaavasti vähentää sitä. Tuloslaskelman ensimmäisillä riveillä ilmoitetaan liikevaihto sekä mahdolliset muut tuotot, joita yritys on saanut. Liikevaihto syntyy yrityksen varsinaisen liiketoiminnan tuotoista, joten voidaan sanoa, että liikevaihtoon merkitään kaikki vaihto-omaisuudesta saadut tuotot. Muita tuottoja voivat esimerkiksi olla muiden yritysten maksama markkinointituki tai jonkin viranomaistahon suorittama avustus. Muut tuotot eivät siis liity liiketoiminnan myynteihin. (Alhola & Lauslahti 2005, 135-136.)

Tuottojen jälkeen tuloslaskelmassa esitetään kulut, joita ovat varsinaiseen liiketoiminnan harjoittamiseen ostetut materiaalit ja palvelut, henkilöstökulut, poistot sekä liiketoiminnan muut kulut. Liiketoiminnan muita kuluja ovat esimerkiksi taloushallintopalvelut sekä kokous- ja neuvottelukulut asiakkaiden kanssa. Tämän jälkeen tuloslaskelmassa ilmoitetaan liikevoitto, joka siis syntyy edellä mainittujen erien erotuksena. Rahoituksesta aiheutuneet tulot ja kulut esitetään seuraavana, jonka jälkeen satunnaiset tuotot ja kulut, jotka siis ovat luonteeltaan satunnaisia. Tällöisiä eräitä ovat esimerkiksi palovahingosta aiheutuneet korjaukset. Viimeisinä erinä tuloslaskelmassa esitetään poistoero ja vapaaehtoisten varausten muutokset, joilla tarvittaessa pyritään järjestelemään tulosta maksettavien verojen säätelemiseksi sekä viimeisenä tuloverot. Viimeinen rivi tuloslaskelmassa on tilikauden tulos(tappio), joka siis jää jäljelle, kun yrityksen tuloista on vähennetty menot. (Alhola & Lauslahti 2005, 137-143.)

Taseesta selviää, millainen taloudellinen tilanne yrityksessä on vallinnut tilikauden päätteeksi. Taseen loppusummaa käytetään usein yrityksen koon mittarina, sillä se sisältää tietoja yrityksen toiminnasta usealta vuodelta. Tase jakautuu vastaavaa- sekä vastattavaa-puoleksi. Vastaavaa-puolella esitetään rahan käyttökohteet ja vastattavaa-puolella rahan lähde eli mistä varat ovat peräisin. (Alhola & Lauslahti 2005, 144.)

Vastaavaa-puolella taseessa esitetään ensin pysyvät vastaavat, jotka jakautuvat aineettomiin sekä aineellisiin hyödykkeisiin ja sijoituksiin. Pysyvien vastaavien on tarkoitus tuottaa tuloa useana tilikautena. Esimerkiksi aineettomia hyödykkeitä voivat olla patenttien hankinnasta aiheutuneet menot, aineellisia hyödykkeitä rakennukset ja kalusto sekä sijoituksia konserni- ja omistusyhteisyritysten osakkeet. (Alhola & Lauslahti 2005, 144-145.)

Vaihtuvat vastaavat ovat pysyvien vastaavien jälkeen ja ne muodostuvat vaihto-omaisuudesta, saamisista, rahoitusarvopapereista, rahoista ja pankkisaamisista. Vaihto-omaisuudeksi lasketaan varastot, joissa yritys säilyttää tavaroitaan ja luovuttaa myöhemmin eteenpäin myyntinä sekä aineet ja tarvikkeet, joista se tekee myytäviä tuotteita. Saamiset ovat pitkäaikaisia, mikäli raha tulee niistä tilille yli vuoden kuluttua ja lyhytaikaisia, mikäli saatava saadaan vuoden sisällä. Saamia ovat esimerkiksi myynti-, laina- ja siirtosaamiset. Myyntisaamiset aiheutuvat myynneistä, joista rahat eivät ole vielä kotiutuneet yrityksen tilille. Lainasaamiset syntyvät yrityksen eri tahoille myöntämistä lainoista. Siirtosaamiset puolestaan syntyvät menojen ja tulojen jaksotuksista, kun tilinpäätöstä laaditaan. Rahoitusarvopapereissa ilmoitetaan osakkeet ja osuudet, joihin yritys on sijoittanut lyhytaikaisesti. Taseen erä rahat ja pankkisaamiset puolestaan tarkoittavat varoja, joita yrityksellä on käteiskassassa sekä pankkitileillä. (Alhola & Lauslahti 2005, 146-148.)

Vastattavaa-puolelta selviää yrityksen pääomarahoitus ja ensimmäisenä esitetään yrityksen oma pääoma. Oman pääoman esitys riippuu yhtiömuodosta. Omaa pääomaa lisäävät tilikaudelta tehty voitto ja puolestaan vähentää tilikaudella tehty tappio. Tilinpäätössiirtojen ryhmään kuuluvat poistoero ja vapaaehtoiset varaukset. Poistoeroa syntyy, kun tehdään tilinpäätöksessä suunnitelman ylittäviä poistoja. Vapaaehtoisia varauksia on esimerkiksi jälleenhankintavaraukset, joka tehdään yhtiön toimitilasta. (Alhola & Lauslahti 2005, 148.)

Vieras pääoma esittää, kuinka paljon yrityksen käytössä on pääomaa ulkopuolisilta toimijoilta. Vieraspääoma jakautuu pitkäaikaiseen sekä lyhytaikaiseen vieraaseen pääomaan. Pitkäaikaiseksi lasketaan velat, joiden takaisinmaksuaika on yli 12 kuukautta. Pitkäaikaisista velkasta ovat yleensä lainat rahoituslaitoksilta, mutta niistäkin täytyy esittää taseessa seuraavan 12 kuukauden lyhennykset lyhytaikaisena velkana. Lyhytaikaisista velkasta ovat lisäksi yleensä ostovelat, siirtovelat ja muut velat. Ostovelat syntyvät, kun yritys ostaa liiketoimintaansa tarvitta-

via materiaaleja tai palveluita ja saa niistä laskun, jossa eräpäivä on myöhempänä ajankohtana. Siirtovelat syntyvät, kun menot ja tulot oikaistaan tilinpäätöstä laadittaessa suoriteperusteiseksi (KPL 4 luku 6§). Esimerkiksi tuloverojen jaksotus esitetään siirtoveloissa, kun laskeaan lopullisesta verotettavasta tulosta verot ja vähennetään niistä tilikauden aikana maksetut ennakkoverot. Yleisimmät muut velat ovat taseessa arvonlisäverovelat, ennakonpidätysvelat sekä sosiaaliturvamaksuvelat. Muita velkoja voivat myös olla omistajien yrityksille antamat luotot. (Alhola & Lauslahti 2005, 149.)

Toimintakertomuksen tavoitteena on, että sen avulla ulkopuolinen lukija saa oikean ja riittävän kuvan kyseisen yrityksen tuloksesta sekä taloudellisesta asemasta. Toimintakertomusta ei pienen kirjanpitovelvollisen tarvitse esittää. Jos toimintakertomus kuitenkin esitetään, täytyy sen täyttää kaikki toimintakertomukselle asetettavat vaatimukset täydellisinä. Tämän takia pienten kirjanpitovelvollisten ei toimintakertomusta kannata julkaista. Myös osakeyhtiö voi jättää toimintakertomuksen tekemättä, jos kuitenkin esittää seuraavat asiat osakeyhtiölain (OYL 8 luku 5-7-§) mukaan liitetiedoissa: Hallituksen esitys yhtiön voittoa tai tappiota koskeviksi toimenpiteiksi sekä esitys mahdollisesta muun vapaan oman pääoman jakamisesta, yhtiön osakkeiden määrä osakelajeittain sekä kutakin osakelajia koskevat yhtiöjärjestyksen määräykset, pääomalainojen pääasialliset lainaehdot sekä lainoille kertyneet kuluksi kirjaamatot kulut ja tiedot lähipiirilainoista. Suurten kirjanpitovelvollisten on siis aina laadittava toimintakertomus, jossa myös arvioidaan riskejä ja epävarmuustekijöitä sekä esitetään tunnuslukuja eri toimintaan liittyvistä tekijöistä. Toimintakertomuksen tulee suuntautua tulevaisuuteen. Valittaessa toimintakertomuksessa esitettäviä tietoja, tulisi ottaa huomioon lukijan tarve nähdä yrityksen taloudellinen kehitys ja kehitysmahdollisuudet. (Leppiniemi 2011, 39.)

Liitetiedot selventävät tietoja, joita ei käy ilmi yrityksen tuloslaskelmasta ja taseesta. Jotta tilinpäätös antaa oikeat ja riittävät tiedot kirjanpitovelvollisen toiminnasta, tarpeelliset seikat on ilmoitettava liitetiedoissa. Liitetietojen osalta ei ole kirjanpitolaissa määritetty vaatimusta edellisen tilikauden vertailutiedoista, mutta se on suositeltavaa, jotta taloudellinen kehitys tulee kuvattua. Kirjanpito asetusten mukaisesti liitetiedot jaetaan seuraavasti: Tilinpäätöksen laatimista koskevat liitetiedot, tuloslaskelmaa koskevat liitetiedot, taseen vastavia koskevat liitetiedot, taseen vastattavia koskevat liitetiedot, tuloveroja koskevat liitetiedot, vakuuksia ja vastuusitoumuksia koskevat liitetiedot, henkilöstöä ja toimielinten jäseniä koskevat liitetiedot, omistuksia muissa yrityksissä koskevat liitetiedot, konserniin kuuluvaa kirjanpitovelvollista koskevat liitetiedot sekä pienet kirjanpitovelvolliset, joihin kuuluvat yksityisiikkeit, avoimet ja kommandiittiyhtiöt, osuuskunnat, asunto-osakeyhtiöt ja yhdistykset. (Leppiniemi 2011, 38.) Pienet kirjanpitovelvolliset saavat kuitenkin esittää lyhennetyt liitetiedot, jotka on erikseen säädetty (KPA 2 luku 11§).

Tase-erittelyissä taseen eristä saadaan yksityiskohtaisempaa tietoa. Niistä käy ilmi tase-erän varsinainen nimike. Esimerkiksi tilikauden aikana ostettu ajoneuvo näkyy erikseen tase-erittelyissä lisäyksenä, kun taseessa sitä ei erotella kalustosta. Kirjanpitoasetus edellyttää vain pysyvien vastaavien, vaihtuvien vastaavien sekä vieraan pääoman ja pakollisten varausten erittelyä. (KPA 5 luku 1§) Tase-erittelyt voidaan laatia joko siten, että jokaiselta tilikaudelta tehdään täydellinen lista pysyvistä ja vaihtuvista vastaavista sekä vieraasta pääomasta ja pakollisista varauksista tai siten, että ainoastaan tilikauden lisäykset ja vähennykset näkyvät tase-erittelyissä. Tase-erittelyt allekirjoittaa se henkilö, joka laatii ne. Päiväys tulee sille päivälle, kun tase-erittelyt on allekirjoitettu. Tase-erittelyistä ei ole tehty määräystä niiden esittämisjärjestyksestä, mutta suositeltavaa on, että ne esitetään tasekaavan mukaisesti. Tase-erittelyt eivät kuulu julkistettavaan tilinpäätökseen, joka rekisteröidään kaupparekisteriin tilinpäätöksen valmistuttua. (Leppiniemi 2011, 42-44.)

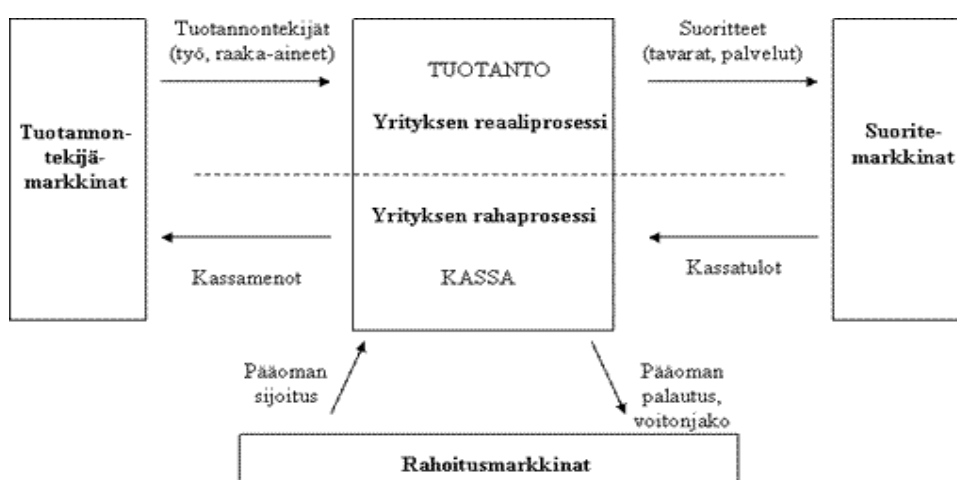
## 2.11 Taloushallinto yrityksissä

Viime vuosina yritysmaailma on muuttunut suuresti. Kansainvälisen kilpailun lisääntyminen, sääntelyiden poistuminen sekä pääomamarkkinoiden vapautuminen ovat muuttaneet yrityksille aikaisemmin totuttua toimintaympäristöä. Nykyään pitkänajan suunnitelmien tekeminen on vaikeaa, sillä toimintaympäristö elää jatkuvasti ja näin ollen sen kehittymistä ei ole helppo ennustaa. Yrityksen johdon täytyy kehittää toimintastrategioitaan sekä menestystekijöitään entisestään. Yksi tärkeimmistä tukitoiminnoista johdolla on taloushallinto. Se tuottaa raportteja yrityksen taloudesta sekä ohjaa johtoa, jotta yritys menee taloudellisesti oikeaan suuntaan. Taloushallinto tuottaa raportteja myös sidosryhmille, kuten esimerkiksi verottajalle. Yrityksen laskentatoimi on suunnitelmallista toimintaa, jonka tarkoituksena on rekisteröidä numeraalisia arvoja yrityksen toiminnasta. Laskentatoimessa on kaksi päätehtävää: Rekisteröintitehtävissä tietoja kerätään yhteen järjestelmään, jonka jälkeen niistä valmistellaan raportteja johdon päätöksenteon tueksi. Jälkimmäistä tehtävää kutsutaan hyväksikäyttötehtäväksi. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 12.)

Laskentatoimen pääalueet ovat yleinen laskentatoimi ja johdon laskentatoimi. Yleisen laskentatoimen työkalu on siis kirjanpidon tietojärjestelmä ja sen päällimmäisenä tarkoituksena on tuottaa tilinpäätös dokumentti. Yrityksen omistajille toimitettavan raportoinnin ohella tärkeää yleisessä laskentatoimessa on raportointi sidosryhmille. Kirjanpitolainsäädäntö asettaa tietojärjestelmän tuottamille raporteille monia erilaisia vaatimuksia. Yleisen laskentatoimen tietojärjestelmät mielletään usein pelkästään rahaprosessin mittariksi, mutta todellisuudessa se on nykyään koko talousprosessin kuvaus rahassa mitattuna. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 13.)

Johdon laskentatoimi on toinen pääalue ja sen tarkoituksena on tehdä laskelmia yleisen laskentatoimen tuottamien materiaalien pohjalta, ja ohjata niillä yrityksen taloudellista suuntaa. Johdon laskentatoimen tuottamat laskelmat voivat olla suunnittelua avustavia laskelmia tai tarkkailevia laskelmia. Suunnittelua avustavia laskelmia ovat investointilaskelma, jolla pyritään selvittämään yrityksen kannalta parhaat vaihtoehdot investoinneiksi sekä budjettilaskelmat, joilla pyritään ilmaisemaan yrityksen tavoitteita myynnin, ostojen ja tuloksen suhteen. Tarkkailulaskelmilla seurataan kannattavuutta, taloudellisuutta ja pyritään selvittämään yrityksen pysyminen tavoitteissa sekä asiat, jotka ovat johtaneet siihen. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 14-15.) Granlund ja Malmi (2004, 14) kertovat myös kehityksestä, jossa taloushallinnon henkilöstö on pelkän rekisteröintitehtävän lisäksi ottanut roolin entistä analysoivammassa asemassa. Tämä tarkoittaa, että yrityksen johto ei yksinään enää ole vastuussa taloustavoitteiden asettamisesta ja seuraamisesta, vaan henkilöstö voi olla vastuussa siitä uuden tietotekniikan kehityksen ansiosta.

Yrityksen toimintaa talousyksikkönä voidaan kuvata pääoman kiertokulkumallin avulla, joka on esitetty oheisessa kaaviossa 1. Kyseisessä mallissa kuvataan yrityksen talousprosessia. Yritys hankkii tarpeisiinsa tuotannontekijöitä eli esimerkiksi raaka-aineita, työvoimaa, energiaa, kalustoa, rakennuksia, atk-järjestelmiä tuotannontekijämarkkinoilta, jonka jälkeen valmistaa niistä tuotanto- tai palveluprosessissaan suoritteiksi ja myy ne edelleen suoritemarkkinoille. Koko toimintaa ohjaa ansaintaloudellinen pyrkimys eli voiton tuottaminen yritykselle. Kyseistä tapahtumaketjua kutsutaan yrityksen reaali prosessiksi. Reaaliprosessin lisäksi taloudellista toimintaa voidaan kuvata myös yrityksen rahaprosessin avulla. Yritys saa kassatuloja, kun asiakkaat maksavat suoritemarkkinoilla myydyistä tuotteista kassaan. Kuitenkin tuotannontekijöistä, joilla tuotteita tai palveluita valmistetaan, on yrityksen täytynyt maksaa kassasta tuotannontekijämarkkinoille. Koska kassamenot tavallisesti syntyvät ennen kassatuloja, tarvitsee yritys yleensä pääomarahoitusta rahoitusmarkkinoilta oman maksukykyisyyden turvaamiseksi.



Kaavio 1: Yritys kuvattuna pääoman kiertokulkumallin avulla. (Opetushallitus 2011.)

Tarkasteltaessa yrityksen pääoman kiertokulkumallia löydetään yrityksen kannalta kolme tärkeää taloudellista tavoitetta. Yrityksen kannattavuuden turvaamiseksi sen täytyy organisoida toiminta siten, että ajan kuluessa myyntituloilla katetaan menot, voitonjakomaksut sekä lainan lyhennykset ja siitä aiheutuneet korot. Kannattavuusrenkas on pääoman kiertokulkumallissa johtamisalueen määrite, joka kiertää yleensä melko hitaasti tuotannontekijämarkkinoilta suoritemarkkinoille ja sieltä takaisin tuotannontekijämarkkinoille. Talousjohdon täytyy hallita tämä keskeinen tehtävä kannattavuuden säilymiseksi. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 18-19.)

Likviditeetin hallintatehtävää kuvaa pääoman kiertokulkumallissa maksukykyisyysrenkas. Se kiertää huomattavasti nopeammin, kuin kannattavuusrenkas, sillä kuten aikaisemmin mainittiin, usein kassamenot täytyy maksaa ennen kassatuloja. Näin ollen likviditeettiä täytyy pystyä hallitsemaan, ettei yritys joudu maksuvaikeuksiin ja sitä kautta konkurssiin, vaikka toiminta olisikin kannattavaa. Pääomarahoitukseen turvautuminen on yleensä ratkaisu maksukykyisyyden pitämiseksi, jota pääoman kierokulkumallissa kuvaa pääomarahoituserengas yrityksen ja rahoitusmarkkinoiden välillä. Tuottavuus on kolmas tärkeistä taloudellisista tavoitteista ja siinä mitataan yrityksen sisäistä toimintaa. Tuottavuuden parantamiseksi tulisi miettiä, paljonko yrityksen tuotannon määrä on työntekijää tai konetuntia kohden. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 19.)

## 2.12 Sähköinen taloushallinto

Tässä luvussa sähköistä taloushallintoa tarkastellaan kirjanpidon näkökulmasta. Käytännössä nykyään ei enää mikään yritys tee kirjanpitoaan taulukkokirjanpitoa käsin. Merkittävämpänä syynä tähän on kilpailun lisääntymisen mukana tuoma tarve tehokkuuteen ajankäytöllisesti sekä kustannuksellisesti. Atk-kirjanpidon ohjelmalla voidaan nopeuttaa itse kirjanpityötä moninkertaisesti.

Nykyään yrityksillä on vaihtoehtoina investoida omiin kirjanpidon atk-järjestelmiin tai ulkoistaa kirjanpidon tekeminen tilitoimistoille. Jälkimmäinen ratkaisu on kustannuksellisesti usein järkevämpää pieni- sekä keskikokoisille yrityksille. Suurten yritysten omat talousyksiköt hoitavat yleensä yrityksen kirjanpidon, jolloin tietoa voidaan käyttää johtamisen välineenä tehokkaammin.

### 2.12.1 Atk-kirjanpito

Luku pohjautuu tutkijan kokemuksiin kirjanpito-ohjelmista. Tilinavaus tapahtuu tilikauden alussa, jolloin edellisen tilikauden tilinpäätöksen taseesta siirretään tilien loppusaldot uuden tilikauden avaaviksi saldoiksi. Yleensä järjestelmissä tämä tapahtuu automaattisesti eli lukuja ei tarvitse yksi kerrallaan syöttää uudelle tilikaudelle. Ohjelmaan muodostuu jokaiselle kuu-

kaudelle omat kautensa. Liiketapahtumia aletaan kirjata kuukausittain niiden aiheutumiskausille.

Ohjelmissa tositemite syntyy aina yhdestä liiketapahtumasta. Liiketapahtuman kirjaaminen ohjelmissa on vaiheiltaan yleensä seuraava: Valitaan tositemitilä, annetaan päivämäärä tapahtumalle, syötetään selitemkenttään tapahtuman nimi tai tarkoitus, valitaan kirjattava tili sekä mietitään, kirjataanko se debet- vai kredit-puolelle ja asetetaan tapahtuman summa.

#### Esimerkki

Ostetaan Yritys Oy:ltä tavaroita omien tuotteiden valmistamiseksi laskun mukaan 5.11.2011. Laskun summa on 100 euroa ja se maksetaan yrityksen pankkitililtä eräpäivään mennessä. Koska tapahtuma on osto, käytetään tositemitilä ostolaskujen tositemitilä. Päivämääräksi asetetaan 5.11.2011 laskun päivämäärän mukaan. Selitemkenttään tulee Yritys Oy, jotta tiedetään yrityksen nimi, jolta tuotteet on ostettu. Tiliksi asetetaan ostovelkatili, koska lasku maksetaan vasta myöhemmin ja kyseessä on kredit- kirjaus, sillä velat lisääntyvät. Summaksi valitaan 100 euroa. Tositemitilä pitää tehdä vielä vastakirjaus. Päivämäärä, tositemitilä, tositemitilä numero, selite sekä summa pysyvät samoina, mutta vastakirjauksessa pitää valita mihin menoryhmään tapahtuma kuuluu. Tämän esimerkin tapauksessa vastakirjaus tehdään ostotilille.

Esimerkin tositemite sisälsi kaksi vientiä. Viennillä tarkoitetaan aina uutta kirjausta jollekin tilille. Yksi tositemite saattaa sisältää montakin vientiä, jos laskussa on esimerkiksi useita verokantoja tai lasku sisältää eri menoryhmiin kuuluvia hyödykkeitä. Maksutapa voi aiheuttaa lisää vientejä, sillä osa laskusta voi olla maksettu käteisellä ja osa yrityksen pankkikortilla. Tällöin myös ne aiheuttavat omat kirjauksensa. Yhdessä tositemiteissa voi olla useita eri laskuja. Esimerkiksi jotkut yritykset seuraavat käteistapahtumiaan omalla tositemitilällä, jolloin kuukausittain syntyy vain yksi tositemite käteiskuuteista.

Atk-kirjanpidon hyöty tulee esille, kun halutaan tarkastella eri tileille kirjattuja vientejä. Tällöin ohjelmasta voidaan suoraan tulostaa päiväkirja tai pääkirja. Päiväkirja näyttää viennit aikajärjestyksessä sekä pääkirja tileittäin jokaisen viennin järjestyksessä. Näin ollen virheelliset kirjaukset voidaan tarkistaa helposti ja korjata tarvittaessa ennen kuin lasketaan kuukauden aikana kertynyt arvonlisävero.

Ohjelmasta saadaan automaattisesti jokaiselle kuukaudelle kertynyt arvonlisävero. Ohjelmien tilit ovat yleensä tehty siten, että jokaisella tilillä on oma verokantansa jo automaattisesti, jolloin kirjatessa ei tarvitse erikseen kirjata ostetun tuotteen arvonlisäveroa alv-velka-tilille. Ostotilejä voi siis olla ostot alv 23 %, ostot alv 13 %, ostot alv 9 %, ostot alv 0 %. Jokaisen kuukauden kirjaamisen jälkeen arvonlisäverosta saadaan yhteenveto, joka ilmoitetaan verottajal-



le. Useimmissa tilitoimistojen kirjanpito-ohjelmissa arvonlisävero voidaan jopa ilmoittaa suoraan ohjelmasta katso-tunnisteiden avulla.

Kaikki tilien saldot tulevat kirjanpito-ohjelmasta suoraan sekä tuloslaskelmaan, että taseeseen. Tuloslaskelman ja taseen saa kuukausittain, jonka ansiosta välitilinpäätöksistä voidaan tehdä päätöksiä ja käyttää niitä johdon työkaluna. Ne ovat kuitenkin vain suuntaa antavia, koska jaksotukset tapahtuvat vasta tilikauden päätyttyä. Useimmista ohjelmista voi tulostaa esimerkiksi rahavirtalaskelman tai englanninkieliset raportit haluttaessa. Tämä säästää todella paljon aikaa, kun mietitään, että taulukkokirjanpidossa nämä kaikki asiat on pitänyt tehdä erikseen manuaalisesti.

### 2.12.2 Paperiton kirjanpito

Kirjanpidon aineiston säilyttämismuodoissa on paljon yrityskohtaisia eroja. Kirjanpito olisi mahdollista kuitenkin pitää täysin sähköisenä. Ainoastaan tilinpäätös on pakko tehdä paperisena versiona tilikauden päätteeksi. Tämä tarkoittaa, että paperisia tositteita ei tarvitsisi säilyttää ollenkaan. Käytännössä tämä on mahdollista seuraavassa kappaleessa esitetyllä tavalla.

Kuten aiemmin on jo todettu, kaikki raportit saadaan tulostettua ohjelmasta automaattisesti, joten mitään raporttia ei tarvitse säilyttää erikseen. Tiliotteet pysyvät järjestelmässä sähköisenä, joten nekin voidaan tulostaa tarvittaessa. Suurimman haasteen kokonaan sähköiseen kirjanpitoon tuovat paperisena tulleet laskut. Jos paperisten laskujen lukumäärä on suuri, on hyvin työlästä skannata jokainen lasku erikseen. Tällöin pitääkin punnita onko järkevämpää järjestää ostolaskut kansioihin, kuin skannata niitä koneelle. Sähköisen kirjanpidon etuna on luonnollisesti tilan säästyminen, mutta ajankäytöllisesti on useammin järkevämpää pitää paperiset versiot tallessa. Osa laskuista kuitenkin tulee e-laskuina, jolloin laskut ovat jo valmiiksi sähköisessä muodossa. Verkkolaskut yleistyvät koko aika enemmän, joka tarkoittaa paperisten laskujen häviämistä hiljalleen. Kirjanpitolaki kuitenkin edellyttää, että konekielisessä muodossa olevat tositteet ja asiakirjat saadaan tulostettua kirjalliseen muotoon tarvittaessa.

Kirjanpitovelvollisen täytyy pystyä siirtämään kirjanpitoaineiston tiedot toiselle koneelliselle tietovälineelle. Jos paperilta skannataan esimerkiksi lasku, on sen oltava myöhemmin tulostettavissa täysin samassa muodossa kuin alkuperäinen lasku oli. Mikäli lasku on laadittu tietovälineellä, täytyy lasku olla tulostettavissa siten, että siitä käy ilmi kaikki alkuperäiset tiedot muuttumattomina. Tällöin laskun muoto saa siis erota alkuperäisestä tositteesta. Tilikauden aikana kirjanpito aineisto tulee säilyttää kahdella koneellisella tietovälineellä. Tämä siis tarkoittaa sitä, että ohjelmien automaattisesti luoma varmistus riittää toiseksi tietovälineeksi. Tilinpäätöksen jälkeen tiedot täytyy kuitenkin siirtää kahdelle sellaiselle tietovälineelle, joiden päälle on mahdotonta kopioida uutta tietoa. Tällaisina tietovälineinä käytetään CDR-levyjä, joihin tietoa voi kirjoittaa vain kerran. ( Tomperi 2008, 135-136.)

### 3 Kirjanpidon ohjelmissa esiintyvät ominaisuudet ja niiden käyttö

Seuraavien lukujen aikana kerrotaan yleisesti kirjanpidon atk-ohjelmien ominaisuuksista. Ominaisuudet perustuvat osaksi tutkijan omiin kokemuksiin käyttämistään kirjanpito-ohjelmista.

#### 3.1 Tilinpäätös atk-ohjelmassa

Nykyään tilinpäätöksen tekeminen koostuu kirjanpito-ohjelmissa eri vaiheista. Vaiheet ovat yleensä hyvin automatisoituja, jonka ansiosta aikaa säästyy tilinpäätöksen tekemisessä. Kaikki tilikaudelle kuuluvat tapahtumat on kirjattava ohjelmaan ennen tilinpäätöksen tekemistä. Kaikkea tietoa ei syötetä manuaalisesti, vaan ohjelmat yleensä pystyvät kommunikoimaan muiden ohjelmien kanssa, jolloin pystytään esimerkiksi noutamaan myyntilaskuja myyntireskontrasta tai verkkolaskuja pankkiohjelmasta. Nykyään useat ohjelmat pystyvät myös kommunikoimaan täysin ulkopuolisten ohjelmien kanssa, joten kaikkien ohjelmien ei välttämättä tarvitse olla samalta ohjelmistovalmistajalta.

Tilinpäätöksen tekeminen edellyttää tilinpäätöskirjausten tekemistä eli tehdään kaikki tarvittavat jaksotukset tilikauden päätteeksi. Ohjelmissa tilinpäätöskirjaukset voidaan tehdä omalle kaudelle tai kirjata ne viimeisen kuukauden päätteeksi esimerkiksi joulukuulle olettaen, että tilikausi päättyy vuoden vaihteeseen. Kokonaan oman kauden luonti tilinpäätöskirjauksille vaikuttaa raportointiin, jos halutaan saada selville kuukauden tulos ilman tilinpäätöskirjausten aiheuttamaa muutosta. Jokaisessa ohjelmassa viimeisenä tehtävä kirjaus on tilikauden päätteeksi voiton/tappion kirjaus. Tällä kirjauksella tuloslaskelman tulos siirretään taseeseen kredit-kirjauksena, jos liiketoiminta on ollut voitollista ja debet-kirjauksena, jos liiketoiminta on puolestaan ollut tappiollista.

Seuraava vaihe tilinpäätöksen tekemisessä on tasekirjan tekeminen. Useissa ohjelmissa on ominaisuus, jonka avulla luvut kirjanpidosta tulevat suoraan tasekirjaan. Jotta tämä olisi mahdollista, tarvitaan tasekirjapohjia, jotka sisältävät koodikieltä, jolla ohjelma osaa lukea luvut kirjanpidosta oikein. Sitä ennen ohjelmissa kuitenkin pitää lukita avoinna olevat kaudet, jotta kirjanpidossa oleviin valmiisiin kausiin ei tehdä enää vahingossakaan muutoksia. Ennen kyseistä vaihetta ohjelmissa on syytä tehdä varmuuskopiointi, jolla päästään takaisin siihen tilaan, jossa ohjelma on ollut kopiointi hetkellä. Ennen tasekirjan tekemistä on myös varmistettava, että yrityksen taustatiedoissa on kaikki asetukset oikein, jotta saadaan oikeanlainen tasekirjapohja. Eri yhtiömuodoilla on erilaisia tasekirjapohjia, sillä esimerkiksi osakeyhtiöille lainsäädäntö asettaa omat vaatimuksensa tasekirjan suhteen. Useissa ohjelmissa tasekirjaa ei tarvitse luoda kokonaan uudestaan, vaan sitä muokataan. Tasekirjan luonti esimerkiksi Excel-

tiedostona on huomattavasti työläämpää kuin sen muokkaaminen valmiista pohjasta ja luvuista.

Tasekirjan valmistuttua tulostetaan tilinpäätökseen liittyvät raportit. Sekin on otettu ohjelmissa huomioon, sillä usein ohjelman ominaisuuksissa on ketjutus- tai tulostusjonotoiminto, jonka asetuksissa voidaan määrätä raportit, joita ohjelmasta halutaan saada. Kyseisellä toiminnolla kaikki tarvittavat raportit tulostuvat tietokoneelle samaan kansioon. Viimeisenä vaiheena tehdään kirjanpidosta siirtotiedosto, mikäli tilinpäätöstä tekevällä on käytössään ohjelma, jolla voidaan ilmoittaa veroilmoitus sähköisesti. Kaikissa ohjelmissa ei myöskään ole mahdollisuutta siirtotiedoston tekemiseen.

### 3.2 Yritysten tietokannat

Kirjanpito-ohjelmissa yritykset perustetaan aluksi järjestelmään ennen kirjanpidon aloittamista. Yrityksestä täytetään mahdollisimman paljon tietoja, jotta tiedot olisivat tarvittaessa helposti saatavilla. Täytettäviä pakollisia tietoja ovat ainakin yrityksen nimi, yritysmuoto, y-tunnus, tilikausi, käytettävät tilikartat sekä yrityksen oma numero, joka annetaan jokaiselle yritykselle.

Lisätietoja, jotka eivät ole pakollisia, mutta helpottavat kirjanpito-ohjelman käyttöä ovat osoitteet, yhteyshenkilö yrityksessä, puhelinnumerot, pankkitilit sekä verohallinnon yrityskohdattaiset tilit ja viitenumerot. Hyvin täytetyt tietokannat säästävät aikaa myöhemmin, kun tiedot tulevat suoraan ohjelmasta eikä tietoa tarvitse erikseen hakea ja täyttää manuaalisesti.

### 3.3 Tositelajit ja tilikartta

Tositelajit on syytä määrittää yritykselle ennen työnteon aloittamista. Tositelajien määrä riippuu yrityksen koosta, sillä pienimmillä yrityksillä ei ole paljoa erilaisia tapahtumia, kun taas suuremmilla on useita. Mahdollisia erilaisia tositelajeja ovat esimerkiksi kausiveroilmoitusten tositteet, tiliotteiden tositteet, myyntilaskujen tositteet, myyntiraporttien tositteet, ostolaskujen tositteet, arvonlisäverokirjausten tositteet, palkkojen tositteet, käteiskassan tositteet sekä muistiotositteet. Mitä enemmän tositelajeja tehdään, sitä helpommin saadaan tietoa etsiessä tiettyjä tapahtumia.

Kirjanpidossa käytettävät tilit atk-ohjelmissa tulevat suoraan valmiista tilikartoista. Tilikartassa jokainen käytettävä kirjanpidon tili on numeroitu. Yksityisillä elinkeinon harjoittajilla, avoimilla yhtiöillä ja osakeyhtiöillä käytetään yleensä samaa tilikarttaa. Edellä mainittujen yhtiömuotojen tilikartoissa taseen tilit alkavat numerosta 1000 ja päättyvät numeroon 2999. Tuloslaskelman tilit puolestaan alkavat numerosta 3000 ja päättyvät numeroon 9999. Jokai-

sella numerolla ei kuitenkaan ole välttämättä omaa tiliään. Jotkin yritykset haluavat seurata tarkasti kuukausittain tiettyjä menoja tai tuloja. Tällaisissa tapauksissa kirjanpito-ohjelman tilikarttaan täytyy luoda omia tilejä. Omille tileille annetaan kyseistä menoa koskeva nimi, tilin numero ja verokannan mukainen prosentti. Omiin tileihin voi myös asettaa reskontra-ominaisuuden, josta kerrotaan seuraavassa luvussa.

### 3.4 Reskontrat

Yleisimmät reskontrat ovat osto- sekä myyntireskontrat. Reskontra tarkoittaa järjestelmää, johon kirjataan tapahtumia odottamaan niiden aktivoitumista. Reskontrat liittyvät aina taaseen eriin. Esimerkiksi ostoreskontrassa kirjataan ostolaskuja järjestelmään, jolloin ne pysyvät siellä siihen asti, kun yritys maksaa kyseisen laskun. Laskun maksettua se poistuu reskontrasta. Usein reskontrat ovat erillisiä ohjelmia kirjanpito-ohjelman lisäksi. Yleensä kuitenkin tilitoimistoissa käytettävissä ohjelmissa reskontrat on rakennettu ohjelman sisälle. Tämä helpottaa kirjanpitäjän työtä, sillä hänen ei tarvitse kopioida osto- ja myyntilaskuja erillisistä ohjelmista kirjanpitoon.

Reskontra ominaisuuden voi useissa kirjanpito-ohjelmissa asettaa jopa yksittäisille kirjanpidon tileille. Näin ollen esimerkiksi myynti- ja ostolaskuilla on omat reskontransa, joten ne eivät mene sekaisin. Tätä ominaisuutta voidaan käyttää myös esimerkiksi palkkavelka-tilillä, jos yritys maksaa useita palkkoja kuukaudessa. Reskontraa käyttämällä voidaan minimoida virheet ja, jos niitä jostain syystä tulee, ne löytyvät helposti. Reskontria voi myös olla laajuudeltaan erilaisia. Edellä mainitut reskontrat ovat suppeita, sillä niiden pääasiallinen tarkoitus on vain odottaa tiliotteen tapahtumia. Suppeammassa reskontrassa tietokenttiä on melko vähän, kun taas laajemmassa on paljon enemmän.

Laajempaa reskontraa tarvitaan esimerkiksi silloin, jos ostolasku maksetaan reskontran kautta. Suuremmilla yrityksillä on niin paljon laskuja, että on hyvin aikaa vievää maksaa jokainen lasku erikseen. Tämän takia reskontraan on kehitetty maksuominaisuudet. Kun lasku kirjataan järjestelmään, siitä tallennetaan yhteystietojen lisäksi maksamisen kannalta tärkeimmät tiedot, joita ovat saajan tilinumero, viitenumero, summa sekä eräpäivä. Tämän jälkeen reskontrasta voidaan valita tiettyyn päivämäärään mennessä erääntyvät laskut ja tehdä niistä yksi maksutiedosto, joka sisältää tiedot valittujen laskujen maksamisesta. Kyseisen maksutiedoston maksamiseen tarvitaan kuitenkin erillistä maksuohjelmaa tai pankkien tarjoamaa Internetin välityksellä toimivaa palvelua. Investointi maksuohjelmaan kuitenkin kannattaa, sillä ajan säästö on todella suuri siihen nähden, että laskut maksettaisiin yksitellen. Pankkiohjelman on kuitenkin myös pystyttävä kommunikoimaan kirjanpito-ohjelman kanssa, joten se on selvitettävä ennen investointien tekemistä.

### 3.5 Raportointi ja kustannuspaikkakäsittely

Raporttien tulostus on yleensä tehty kirjanpito-ohjelmissa todella helpoksi. Tuloslaskelmat ja taseet saadaan yleensä vaivattomasti nappia painamalla. Vaikeampi osuus onkin siinä, että raporttien sisältö on oikeaa. Kirjanpito-ohjelmista saa erilaisia raportteja, joita voidaan käyttää apuna kirjanpidon oikeellisuuden tarkistamisessa. Nämä raportit ovat tehty ainoastaan kirjanpitäjän avuksi. Arvonlisäveron tarkastusta varten voidaan tulostaa arvonlisäveron tarkistusraportti, joka näyttää, jos myyntien ja ostojen kirjatessa arvonlisäverossa on eroja. Pääkirjasta voidaan katsoa kaikkien tilien kirjaukset järjestyksessä. Se onkin hyvä väline, jos halutaan selvittää, onko kirjaukset kirjattu oikein debet- ja kredit-puolelle. Pääkirjasta voidaan tulostaa kirjaukset pelkästään kuukauden ajalta tai jopa koko tilikaudelta. Jos kirjauksia on paljon, voidaan pääkirjan tulostus rajata pelkästään yksittäiseen tiliin. Tämä on hyvä tapa tarkistaa jokainen kuukausi, jotta virheitä ei olisi tilinpäätöshetkellä. Siinä vaiheessa virheiden selvittäminen on muutenkin vaikeampaa, koska asiat eivät ole enää tuoreessa muistissa. Raportit on hyvä tulostaa tiliotteista, jotta voidaan tarkistaa, täsmääkö kirjanpidon pankkitilin saldo oikeaan saldoon tiliotteelta.

Yrityksillä, joilla tarvetta seurata eri osastojen toimintaa, käyttävät kustannuspaikkakäsittelyä kirjanpito-ohjelmassaan. Kustannuspaikkakäsittelyn tarkoituksena on, että yritys jaetaan eri kustannuspaikkoihin, jolloin myynnit ja kulut jakautuvat omiin ryhmiinsä. Näin yritys pystyy seuraamaan, miten osastojen kannattavuus jakautuu ja tarpeen vaatiessa tekemään toimenpiteitä kannattavuuden lisäämiseksi. Yritys voi esimerkiksi haluta seurata tuotteen A ja B tuotantoprosesseja omina kustannuspaikkoinaan sekä hallinnon kustannuksia yleisillä kustannuspaikoilla. Kustannuspaikkakäsittely ominaisuutena kirjanpito-ohjelmissa on todella tärkeää yrityksille, jotka käyttävät kustannuslaskentaa osana yrityksen johtamista. Liiketoiminta on täynnä prosesseja ja toimintoja, joilla pyritään tuottamaan tuotteita ja palvelemaan asiakkaita. Kyseiset prosessit ja toiminnot synnyttävät kustannuksia, jonka takia johtamalla niiden syytekijöitä toiminta tulee kustannustehokkaammaksi ja kannattavammaksi. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 163.)

### 3.6 Sähköiset viranomaisilmoitukset ja konekieliset tiliotteet

Sähköiset viranomaisilmoitukset vaihtelevat ohjelmittain. Yleensä kirjanpito-ohjelmat muodostavat suoraan sellaisia viranomaisilmoituksia, joihin kirjanpidosta on mahdollista saada tietoja. Tällaisia ilmoituksia ovat arvonlisäveron kausiveroilmoitus sekä yhteenvetoilmoitus EU-kaupasta. Verohallinto ylläpitää verovelvolliskohtaisista verotileistä muodostuvaa verotilijärjestelmää, jota Verohallinto käyttää verojen ilmoittamisen ja maksamisen valvontaan (Verotililaki 2 luku 3§). Verotilijärjestelmään tilitoimisto ilmoittaa kausiveroilmoitukset sähköisesti kuukausittain, neljännesvuosittain tai vuoden pituisina jaksoina. Arvonlisäveron kausive-

roilmoituksilla ilmoitetaan yrityksiä myynneistä kertynyt arvonlisävero verokannoittain, vero tavara- ja palveluostoista muista EU-maista sekä kohdekauden vähennettävä vero, joista lasketaan maksettava vero yhteensä. Lisäksi kausiveroilmoitukselle täytetään yrityksen kauden 0-verokannan alainen ja muu arvonlisäveroton liikevaihto sekä EU-kaupan ostoja ja myyntien yhteismäärät. Vaikka kausiveroilmoituksella ilmoitetaan jo EU-kaupan kokonaismyynnit, on arvonlisäveron yhteenvetoilmoituksella eriteltävä jokaisen EU:n alueella toimivalle asiakkaalle tapahtunut myynti erikseen. Jokaisella EU:n sisällä toimivalla yrityksellä on oma arvonlisäverotunnisteensa, joka ilmoitetaan yhteenvetoilmoituksella verohallinnolle. Suomen veroviranomaiset puolestaan välittävät tiedot eteenpäin, jotta asiakkaan oman maan veroviranomaiset osaavat käsitellä arvonlisäveron omien käytäntöjensä mukaan. (Verohallinto 2011.)

Ennen sähköistä ilmoittamista tilitoimistot joutuivat ilmoittamaan kyseiset tiedot paperille, joka lähetettiin verohallinnolle postitse. Tämä aiheutti usein tilitoimistoille ongelmia, koska postin nopeuteen ei pystytty vaikuttamaan ja kausiveroilmoitukset sekä arvonlisäveron yhteenveto-ilmoitus oli lähetettävä jo ennen viimeistä ilmoituspäivää. Sähköisellä ilmoittamisella on kuitenkin päästy siihen, että tiedot menevät viranomaisille reaaliajassa. Useimmiten kirjanpito-ohjelmissa tietojen kerääminen sähköiselle kausiveroilmoitukselle tapahtuu siten, että arvonlisävero kirjausten jälkeen ohjelma osaa siirtää verojen tiedot kirjanpidosta automaattisesti ilmoitukselle. Sähköinen kausiveroilmoitus on siis yhteydessä kirjanpidon arvonlisäverovelka tiliin, johon kirjaukset yleensä tehdään kauden viimeisinä viikkoina. Arvonlisäveron yhteenvetoilmoitukselle tiedot tulevat kirjanpidon ostoreskontrasta, mutta siihen tulee olla syötetty myyntilaskun tiedot alv-tunnisteesta.

Kirjanpidon tekeminen perustuu periaatteessa tiliotteisiin. Tiliotteen kirjaaminen manuaalisesti kirjanpito-ohjelmaan paperilta on kuitenkin melko hidasta, jos yrityksellä on paljon tapahtumia. Tämän takia on kehitetty mahdollisuus konekieliseen tiliotteeseen, joka siis tarkoittaa, että tiliote saapuu pankista suoraan sähköisesti kirjanpito-ohjelmaan. Pankkien kanssa pitää tietenkin tehdä sopimus sähköisestä tiliotteesta ennen kuin se voidaan itse hakea Internetin välityksellä. Pankkiohjelmaa tarvitaan, jotta kirjanpito-ohjelma voi noutaa tiliotteet. Sähköinen tiliote voidaan periaatteessa automaattisesti tiliöidä, jos kirjanpito-ohjelman asetuksiin on asetettu pankkitapahtumien kirjautuminen oikealle kirjanpito-tilille. Tämä kuitenkin vaatii perusteellista taustaselvitystä pankkitapahtumista, jotta kohdistus osataan asettaa oikein. Kyseisestä toiminnosta on ajankäytöllisesti suurta hyötyä ja se auttaa tilitoimistojen haasteisiin aikataulujen kanssa.

### 3.7 Budjetointi

Budjetointia käytetään, kun suunnitellaan taloutta tulevaisuutta varten. Tulojen ja menojen aiheuttamat rahavirran muutokset kannattaa miettiä tarkasti etukäteen, jotta välttyään on-

gelmatilanteilta myöhemmin. Yrityksille saattaa joinakin kuukausina tulla menoja, jotka asettavat yrityksen rahavirran tiukoille, jolloin yritys voi joutua maksuvaikeuksiin. Kun menot ovat etukäteen tiedossa budjetoinnin ansiosta, voi yritys varautua tähän hankkimalla jostain ajoissa rahoitusta. Nykyinen taantuma asettaa paineita rahoituslaitoksille, joten maksuvaikeuksissa olevan yrityksen on hyvin vaikeaa saada vallitsevassa tilanteessa luottoa, ellei sitä ole haettu jo ennen maksuvaikeuksiin joutumista. (Hirvonen & Nikula 2008, 174.)

Budjetit voidaan yleensä jakaa pääbudjetteihin ja osabudjetteihin. Osabudjetteja voivat olla erilaiset yrityksen erät joita yrityksessä pidetään tärkeänä tuloksen muodostumisen kannalta. Yleisimmät osabudjetit ovat myyntibudjetti, ostobudjetti ja investointibudjetti. Osabudjetin määrä riippuu yrityksen koosta ja sen halusta seurata eri tuottojen ja kustannusten osaluokkia. Pääbudjetteja ovat tulos- ja rahoitusbudjetti sekä ennakoiva tase. Tulosbudjetti muodostuu eri osabudjeteista, jolloin tulot ja menot kootaan samaan muotoon kuin tuloslaskelmassa. Rahoitusbudjetin tärkein tehtävä on varmistaa yrityksen rahoituksen riittävyys. Tavoitteena rahoitusbudjetilla on maksimoida kassaan maksut ja minimoida kassasta maksut. Näihin asioihin voidaan vaikuttaa esimerkiksi asettamalla asiakkaille lyhyet maksuajat, neuvottelemalla toimittajien kanssa pitkät maksuajat sekä nopeuttamalla varaston kiertonopeutta. Myös rahoitusbudjettiin saadaan tietoja osabudjeteista. Ennustava tase saadaan, kun selvitetään tase-erittäin tapahtuvat muutokset. Tietoa ennustavan taseen tekemiseen saadaan osabudjeteista ja rahoituslaskelmasta. (Alhola & Lauslahti 2005, 118-119.)

Tilitoimistojen kirjanpito-ohjelmissa budjetointia varten tarvittavat tiedot tulevat yleensä toisista ohjelmista. Syynä tähän on se, että asiakkaat luonnollisesti budjetoivat omat tulot ja kulunsa. Yleensä budjetit tehdään Excel-tiedostoihin, joten on tärkeää, että kirjanpito-ohjelma pystyy integroitumaan Excelin kanssa, jotta tiedot saadaan siirrettyä ilman ylimääräistä työtä järjestelmään. Kaikissa kirjanpito-ohjelmissa se ei kuitenkaan ole mahdollista, joten tiedot täytyy syöttää käsin ohjelmaan.

### 3.8 Tunnusluvut

Tunnuslukuja käytetään, kun halutaan saada tietoa yrityksestä. Erilaisten tunnuslukujen käyttö riippuu siitä, kuka tietoa haluaa käyttöönsä. Yritystä sen sisäpuolelta tarkastelevat henkilöt ovat kiinnostuneita erilaisista tunnusluvuista, kun taas henkilöt yrityksen ulkopuolelta. Tunnusluvut voidaan jakaa yrityksen kannattavuuteen, vakavaraisuuteen sekä maksuvalmiuteen. Kannattavuus on keskeisin toimintaedellytys, koska sen pohjalle koko yrityksen liiketoiminta pohjautuu. Kannattavuus ei kuitenkaan yksin riitä menestyvään toimintaan, jos yritys ei ole hoitanut maksuvalmiuttaan järkevästi. Maksuvalmiuskriisin yllättäessä koko yritys saattaa kaatua, kun se ei pysty suoriutumaan velvoitteistaan. Kyseinen tilanne saadaan kuitenkin paikattua nopealla luotolla. Sitä varten puolestaan tarvitaan vakavaraisuutta, jotta pankki myön-

tää lainan. Kannattavuus, maksuvalmius ja vakavaraisuus ovat yhtälössä keskenään, koska jokainen vaikuttaa toisiinsa. Mikäli yrityksen kate on hyvä, tulee sen johdosta myös kassaan aikanaan rahaa. Tällöin maksuvalmiuskin paranee, kun yritys pystyy suoriutumaan maksuistaan ilman lainarahaa. Katteen ollessa huono johtaa yhtiö siihen, että yritys velkaantuu ja vakavaraisuus heikentyy. Lainarahaan puolestaan liittyy korko, joka taas huonontaa yrityksen liiketulosta ja näin ollen vaikuttaa takaisin kannattavuuteen. Tästä syystä tunnuslukujen seuraaminen yrityksille on tärkeää, jotta ei ajauduta syöksykierteeseen. (Alhola & Lauslahti 2005, 155.)

Maksuvalmiudessa on kyse yrityksen likvideistä varoista suhteessa nopeasti erääntyviin velkoihin. Tunnusluvusta quick ratio selvittää rahoitusomaisuuden jaettuna lyhytaikaisilla veloilla, jolloin saadaan tietää, kuinka moninkertaisesti yritys pystyy maksamaan lyhytaikaiset velkansa pois. Current ratio on toinen maksuvalmiuden tunnusluku ja se pohjautuu samaan ideaan quick ration kanssa. Erona current ratiossa on vaihto-omaisuus, joka lasketaan rahoitusomaisuuteen mukaan. Current ratio ei välttämättä ole järkevä mittari kaikilla toimialoilla, mutta esimerkiksi vähittäiskaupan alalla se toimii, koska varasto pystytään muuttamaan nopeasti rahaksi. (Alhola & Lauslahti 2005, 156.)

Vakavaraisuus kertoo oman pääoman suhteen vieraaseen pääomaan. Vakavaraisuutta kuvaakin parhaiten tunnusluku omavaraisuusaste, jonka tuloksena saadaan selville prosenttiosuus oman pääoman osuudesta suhteessa yrityksen kaikkeen pääomaan. Omavaraisuusastetta, joka on yli 40 prosenttia, pidetään yleisesti hyvänä. (Alhola & Lauslahti 2005, 160-161.)

Kun yrityksen tuotoista vähennetään kulut, saadaan tulos ja samalla yksi kannattavuuden tunnusluvuista. Tulosta ei voi kuitenkaan sokeasti tuijottaa sellaisenaan, vaan se pitää suhteuttaa liikevaihtoon, jolloin saadaan tietää tulosprosentti. Liikevoitto-, käyttökate- ja myyntikateprosentit suhteutetaan samalla lailla liikevaihtoon. Kyseiset tunnusluvut eivät kuitenkaan pelkästään riitä kertomaan yrityksen kannattavuudesta. Täytyy myös miettiä, minkälaisilla panostuksilla yrityksen voitto on saavutettu. Sitä varten lasketaan pääoman tuotto prosentti, jossa voitto jaetaan pääomalla. Pääoman tuotto prosentteja voidaan laskea oman, sijoitetun tai koko pääoman suhteesta voittoon. (Alhola & Lauslahti 2005, 163-166.)

Tunnusluvut ovat kirjanpito-ohjelmissa automatisoitu ja prosentit sekä luvut tulevat näkyviin sellaisinaan tuloslaskelman ja taseen perusteella. Ohjelmissa tunnuslukujen laskentakaavoihin ei kuitenkaan välttämättä pystytä vaikuttamaan, jolloin tunnusluvut eivät ole sellaisia kuin itse halutaan. Yleensä tilitoimistoissa käytettävissä kirjanpito-ohjelmissa tunnusluku ominaisuudet eivät ole kovin kattavia, koska tilitoimistojen asiakkaat ovat kooltaan sen verran pieniä, että niissä ei välttämättä seurata tunnuslukuja. Tunnuslukujen seuraaminen on kuitenkin hyödyllistä myös pienemmille yrityksille.



### 3.9 Rahoituslaskelma

Rahoituslaskelman tehtävänä on selvittää tilikauden ajalta yrityksen varojen hankinta ja niiden käyttö. Rahoituslaskelmassa esitetään liiketoiminnan rahavirta, investointien rahavirrat sekä rahoituksen rahavirrat. Liiketoiminnan rahavirta kertoo, kuinka paljon yritys on pystynyt tilikautensa aikana tuottamaan rahavirtoja liiketoimintansa avulla toimintaedellytyksien säilyttämiseksi, tuoton maksamiseksi oman pääoman sijoittajille, uusien investointien tekemiseksi ja lainojen takaisinmaksamiseksi ilman ulkopuolista lainaa esimerkiksi pankeilta. Investointien rahavirrat osoittavat yrityksen investoinneista aiheutuneiden rahavirtojen käytön ja rahoituksen rahavirrat puolestaan oman ja vieraan pääoman muutoksen kuluneena tilikauteina. (Leppiniemi 2011, 261.)

Rahoituslaskelman laatimiseen voidaan käyttää joko suoraa tai epäsuoraa mallia. Ne eroavat toisistaan siten, että suora rahoituslaskelma on bruttoperusteinen, jolloin liiketoiminnan rahavirran selvittämiseksi myyntien tuottamasta rahavirrasta vähennetään kulujen aiheuttamaa rahavirtaa tuloslaskelman mukaisesti. Epäsuorassa rahoituslaskelmassa sen sijaan lähdetään liikkeelle tuloslaskelman välituloksesta voitto tai tappio ennen satunnaisia eriä, johon tehdään oikaisuja liiketoiminnan rahavirran selvittämiseksi. Leppiniemen (2011, 263) mukaan kirjanpitolautakunta kuitenkin suosittelee suoraa mallia, koska se on epäsuoraa rahoituslaskelmaa informatiivisempi.

Kirjanpidon ohjelmissa rahoituslaskelma ominaisuuden olemassaolo ei takaa sen toimivuutta. Rahoituslaskelma joudutaan yleensä rakentamaan ohjelmassa jokaisen yrityksen kohdalla erikseen, koska yrityksissä tapahtuvia rahanliikkeitä on niin suuri määrä. Tästä johtuen on mahdotonta luoda valmista mallia, joka toimisi kaikissa yrityksissä. Rahoituslaskelman rakentaminen tapahtuu ohjelman tietokannoissa olevien pohjien sisältämien kaavojen muuntamisella, eikä ole siksi välttämättä kovin helppoa.

### 3.10 ASP-Palvelu

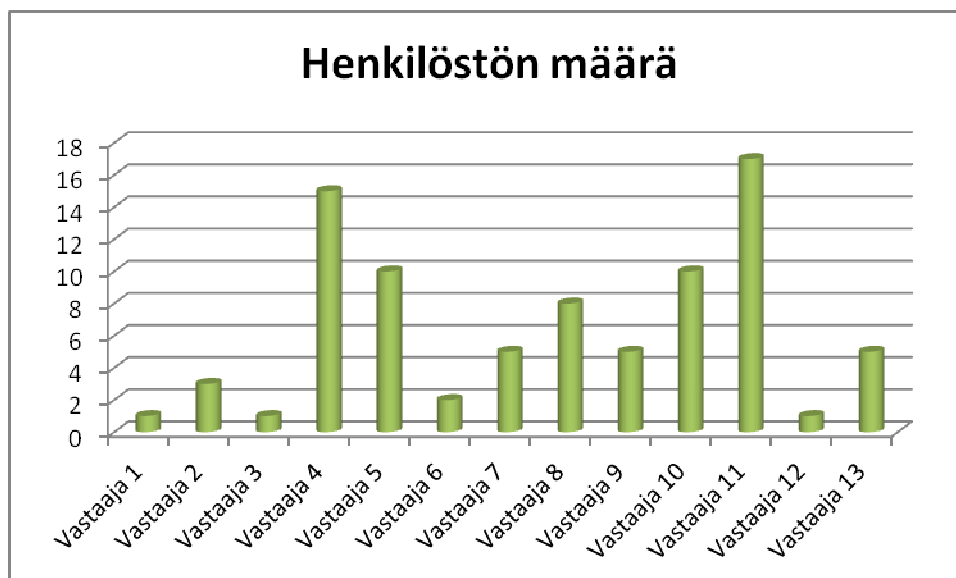
ASP-palvelu (Application service provider) tarkoittaa sovellusvuokrausta, jolloin asiakas vuokraa sovelluksen käytön ohjelmiston tarjoajalta sopimuksella. Sovellusvuokraus toimii samalla periaatteella kuin mikä tahansa vuokrauspalvelu, sillä asiakas maksaa tietyin määriä joihin vuokraa oikeudesta ohjelman käyttöön. ASP-palvelu toimii Internetin välityksellä, joten ohjelman käyttö onnistuu kaikkialla, jossa on Internet-yhteys. Tämä mahdollistaa ohjelman etäkäytön, joka puolestaan ei onnistu ohjelmistolisenssin ostaneille asiakkaille ellei ohjelmaa ole asennettu erikseen koneelle, jossa työ tehdään etänä. Granlund ja Malmi (2004, 37) kuitenkin muistuttavat, että ohjelmistoon on hankala tehdä yrityskohtaisia räätälöintejä, koska sama

vakio-ohjelmisto on käytössä kaikilla asiakkailta. Itse ohjelmisto ja sen tiedot sijaitsevat siis fyysisesti ohjelmistotalon palvelimella, joten se vastaa kaikista päivityksistä ja muista muutoksista ohjelmaan. Tilitoimistojen toimintaympäristössä välillä tuottaa hankaluuksia, kun tarvittavia muutoksia ohjelmaan ei saada tehtyä itse, vaan ne pitää esittää ohjelmistotalolle, joka tekee muutokset.

Granlund ja Malmi (2004, 38) mainitsevat ASP-palvelun hyödyiksi, että suuria ja yllättäviä kerta investointeja ei synny, koska kiinteistä atk-kuluista tulee muuttuvia kustannuksia. Tämä on tilitoimistojen toiminnan kannalta hyvä asia, sillä suurimmat kulut juuri tulevat atk-kustannuksista. ASP-palvelun saa myös melko nopeasti käyttöön ja järjestelmä on helposti laajennettavissa toiminnan kehittyessä. Granlundin ja Malmin mukaan ASP-palvelun johdosta ei synny resurssipulaa it-henkilöstöstä eikä asiakas joudu riippuvaiseksi tekniikasta, koska työasemia ja palvelimia ei jouduta päivittämään. Jos asiaa kuitenkin mietitään konkreettisesti tilitoimiston kannalta, niin voidaan todeta, että vuokrattavia ohjelmia ei lähes koskaan käytetä yksin. Integroituminen muihin ohjelmiin on tärkeää taloushallinnon ohjelmille, sillä esimerkiksi pankin maksuohjelma täytyy saada toimimaan kirjanpidon ohjelman kanssa. Tällöin ohjelmistotalojen, asiakkaan ja pankin välillä vaaditaan kommunikaatiota. Hyvin usein kommunikaatio ei kuitenkaan suju ohjelmistotalon ja pankin välillä, jolloin kommunikaatioväylät ovat avoinna vain asiakkaan ja ohjelmistotalon sekä asiakkaan ja pankin välillä. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas joutuu välikäteen ohjelmistotalon sekä pankin tekniikan yhdistämiseksi. Kyseiset prosessit voivat olla todella haastavia ja siinä tapauksessa erillisen it-tuen apu saattaa olla välttämätöntä.

#### 4 Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimukseen osallistui yhteensä 13 eri tilitoimistojen edustajaa. Tutkimuksessa tarkastellaan kuutta eri ohjelmistotalojen tarjoamaa kirjanpidon ohjelmaa. Henkilöstöltään pienimmät kyselylomakkeeseen vastanneet tilitoimistot olivat yhden hengen yrityksiä ja suurimmassa oli yhteensä 17 työntekijää. Oheisessa kuviossa 1. näkyvät tarkat vastaajien työntekijämäärät. Osallistuneiden tilitoimistojen henkilöstön keskiarvo on 6,4 työntekijää.



Kuvio 1: Tutkimukseen vastanneiden tilitoimistojen henkilöstön määrä.

Seuraavana tarkastellaan tutkimuksessa esiintyviä ohjelmia niiden valmistajien internet- sivuilla ilmoitettavien tietojen perusteella.

#### Aditro® Tikon

Aditro on Pohjoismaissa johtava henkilö- ja taloushallinnon ratkaisujen toimittaja. Yrityksen mukaan heidän arvoissaan korostetaan tulevaisuuteen suuntautumista, asialle omistautumista ja inhimillistä asennetta. Aditro on toiminut yli 45 vuotta ja heillä on yhteensä asiakkaita n. 12000. Pohjoismaissa ja Baltiassa yrityksen palveluksessa työskentelee yli 1500 asiantuntijaa. Liikevaihto vuonna 2010 oli 167 miljoonaa euroa. Aditro Tikon on tehty tilitoimistojen sekä heidän asiakkaiden talous- ja palkkahallinnon prosessien sähköiseen hallintaan. Aditro ilmoittaa yli tuhannen tilitoimiston käyttävän ratkaisuaan liiketoimintansa perustana. Asiakassivujen mukaan ratkaisussa on pyritty ottamaan huomioon erilaiset käyttö- ja integraatio tarpeet, joita tilitoimistojen sekä heidän asiakkaiden välillä tarvitaan. Aditro Tikon on mahdollista tilata perinteisenä lisenssipohjaisena ohjelmaratkaisuna tai sovellusvuokrauksena, jolloin siis ohjelmaa ei saada omaksi, vaan sen käytöstä maksetaan vuokraa. (Aditro 2011.)

#### Visma Econet

Visma tarjoaa erilaisia toiminnan ohjauksen ja asiakkuuksien hallinnan tietojärjestelmiä sekä taloushallinnon ulkoistamispalveluita. Visma-konsernin palveluksessa työskentelee noin 5000 asiantuntijaa. Asiakkaita yrityksellä on n. 320000, joista Suomessa yli 40000. Visma ilmoittaa arvoikseen kunnioituksen, luotettavuuden, innovatiivisuuden, osaamisen ja yhteishengen.

Visman asiakassivujen mukaan Visma Econet on helppokäyttöinen ohjelmisto erityisesti taloushallintoon ja palkanlaskentaan. Se soveltuu tilitoimistoille, pk-yrityksille sekä yhteisöille. Ohjelma voidaan vuokrata myös ASP-palveluna ja se on integroitu Microsoft Wordin, Excelin ja Outlookin kanssa. Siirtotiedostojen avulla voidaan myös integroida tietoja ulkopuolisista järjestelmistä. Visma tarjoaa ohjelman asennuspalveluiden lisäksi koulutuksen myös yrityksen halutessa omissa tiloissaan. Käytettävään kokonaisuuteen voidaan valita useista eri ohjelma-moduuleista, jolloin käyttäjä saa pelkästään tarvitsemansa ominaisuudet eikä maksa ylimääräistä, joita ei välttämättä tule käytettyä. (Visma 2011.)

#### Maestro

MaestroYhtiöt on suomalainen tietojärjestelmätoimittaja, jonka asiakkaita ovat suomalaiset kansainvälistyvät organisaatiot erikoiskaupan ja palvelun aloilta. Yritys on perustettu vuonna 1986 ja sen palveluksessa on tällä hetkellä 62 työntekijää. Vuonna 2010 konsernin liikevaihto oli 5,3 miljoonaa euroa. Maestron arvoina ovat asiakaslähtöisyys, henkilöstölähtöisyys, pitkäjänteisyys, osaaminen ja innovatiivisuus. Maestro taloushallinnon hyödyksi ilmoitetaan, että se on markkinoiden kattavin. Ohjelmassa automaation ja kertakirjauksen ansiosta rutiinit ja virheet vähenevät ja työaika säästyy. Maestron asiakkaat voivat tehdä kehitysehdotuksia sekä tukipyyntöjä extranetin kautta ja seurata niitä reaaliajassa. (Maestro 2011.)

#### EmCe

EmCe Solution Partner Oy suomalainen tietotekniikan palveluyritys, joka on perustettu vuonna 1980. Henkilöstöä yrityksellä on yhteensä 60 ja asiakkaita noin 1500. Yrityksen liikevaihto vuonna 2010 oli n. seitsemän miljoonaa euroa. EmCen kirjanpito-ohjelma soveltuu kaikenkokoisille tilitoimistoille. Kirjanpito-ohjelman etuina ilmoitetaan asiakassivujen mukaan, että kirjanpito-ohjelma integroituu muihin EmCen tarjoamien palkka- ja henkilöstöhallinnon, laskuautomaation, projektinohjauksen ja matkahallinnon ratkaisuihin. (EmCe Solution Partner Oy 2011.)

#### Lemonsoft

Lemonsoft tarjoaa toiminnanohjaukseen soveltuvaa automatisoitua ohjelmistopakettia yrityksille. Yritys on kotimainen ja perustettu vuonna 2006. Yrityksellä on yhteensä 26 työntekijää ja sen liikevaihto vuonna 2010 oli 939000 euroa. Lemonsoftin vahvuutena on joustavuus ja uudenlainen tapa toimia. Lemonsoft kirjanpito sisältää paljon ominaisuuksia ja laajennuksia. Asiakassivuilla kerrotaan, että automaattivientien sekä automaattisten jaksotusten avulla rutiinit nopeutuvat. Itse tiliointi tehdään jo Lemonsoftin osakirjanpito-ohjelmissa, joita ovat laskutus, myynti- ja ostoreskontra, palkanlaskenta sekä työajan kerääminen. Tiedot viedään sen jälkeen kirjanpitoon yhteenvetona tai erittelynä. (Molentum 2011.)

## Asteri

Asteri-yritysohjelmasarjat tarjoaa Atsoft Oy Mäkinen. Yritysohjelmasarjaan kuuluu kirjanpito, laskutus, palkanmaksu, ostoireskontra, isännöinti, tilausten käsittely. Yrityksen toiminta on alkanut jo vuonna 1983. Asteri kirjanpidossa käyttöönlähtötuki on ilmaista kahden kuukauden ajan ohjelman toimittamisesta. Erikseen voidaan kuitenkin solmia ylläpitosisopimus, joka sisältää neuvonta palvelun ja ohjelmistopäivitykset. Atsoft järjestää myös kurseja ja koulutusta Asteri-ohjelmiin tarvittaessa. Ohjelmaa myös kehitetään ja ylläpidetään jatkuvasti. (Atsoft Oy Mäkinen 2011.)

## 5 Tutkimustulosten esittäminen ja pohdinta

### Aditro Tikon

Tutkimukseen vastanneet tilitoimistot, joiden kirjanpito-ohjelmana on Tikon, ovat kaikki vähintään kymmenen työntekijän yrityksiä. Vastajia oli yhteensä kolme, joista kahdella on käytössään asp-palvelu ja yhdellä omaksi ostettu lisenssiohjelmisto.

Vastajien mukaan ohjelman käyttöönotto vaiheessa koulutusta järjestettiin tarpeeksi ja koettiin, että siitä oli henkilöstölle todellista hyötyä. Normaalin koulutuksen lisäksi on mahdollista käydä syventäviä kurseja, jotta tietyt ominaisuudet opitaan entistäkin paremmin. Vastajien mielestä myös henkilöstö omaksui ohjelman melko hyvin. Tulosten perusteella koulutuksessa opeteltiin paljon asioita kerralla, jolloin saattaa syntyä tilanne, että kaikki asiat eivät jää mieleen. Hieman vaikeampana asiana koettiin ainoastaan hakemistojen rakentaminen eli minne ohjelman tiedot tallennetaan. Tutkimukseen osallistuneiden kokemukset koulutuksesta ja käyttöönotosta kertovat, että Tikon on henkilöstölle helposti omaksuttavissa, jolloin useampaa ihmistä voidaan kouluttaa samaan aikaan. Näin ollen ei tarvita niin paljon henkilökohtaista ohjausta ja säästetään tällä tavoin yrityksen resursseja.

Kyselyn vastaajat arvioivat ohjelman ominaisuuksia hieman eri tavoin. Tuloksiin vaikuttaa myös se, että kaikilla vastaajilla ei ole käytössä ohjelmissaan aivan samoja ominaisuuksia. Kuitenkin lähes kaikki tutkimukseen osallistujat olivat samaa mieltä sähköisten viranomaisilmoitusten erinomaisuudesta. Myös tilinpäätökseen ja tasekirjaan sekä reskontriin liittyviä ominaisuuksia pidettiin vastaajien keskuudessa hyvinä. Eniten vaihtelua käyttäjien arvioissa liittyi ohjelman kustannuspaikkojen ominaisuuksiin, joita pidettiin niin hyvänä kuin välttävänäkin. Heikoimpana ominaisuutena pidettiin tunnuslukujen esitystä ja ostolaskujen kierrätystä. Tosin ostolaskujen kierrätys oli käytössä vain yhdessä tilitoimistossa. Kaikki vastaajat ilmoittivat kielivaihtoehdoiksi suomen, ruotsin ja englannin.

Päivitykset Tikonissa tapahtuvat vastaajien mukaan Internetin kautta. Poikkeuksellisesti kuitenkin käyttäjillä, jotka ovat ostaneet ohjelman itselleen eivätkä siis käytä sovellusvuokrausta, suurimmat päivitykset tulevat CD-levyillä, joista ne asennetaan palvelimille itse. Sovellusvuokrausta käyttävien osalta kaikki päivitykset tehdään ohjelmistotoimittajan toimesta, mutta käyttäjän pitää itse huolehtia muuntoajosta, joka tehdään aina päivityksen jälkeen. Vastaajien mukaan päivitysten jälkeen saattaa joskus esiintyä virhetilanteita, mutta ne korjataan kuitenkin pyydettyä. Tikon käyttäjistä vain yksi koki päivitysten tekemisen täysin helpoksi. Yhden vastaajan mielestä päivitykset ja sen aiheuttamat toimenpiteet ovat todella raskaita tilitoimistolle. Kyseisen tilitoimiston edustaja toivoi myös, että ohjelmistotoimittaja tekisi valmiiksi kaikki päivitykseen liittyvät toimenpiteet. Käyttökatkokset ohjelmassa esiintyivät vastaajien mukaan päivitysten yhteydessä. Ohjelmistotoimittaja järjestää päivitykset viikonloppuisin, jolloin tilitoimistot ovat yleensä kiinni. Käyttäjien mielipiteiden perusteella voidaan miettiä, voisiko päivitysten järjestäminen ohjelmistotoimittajan osalta olla paremmin organisoitu. Päivitysten aiheuttamia virhetilanteita ei kuitenkaan esiinny niin paljoa, että siitä olisi haittaa yritykselle. Suurissa tilitoimistoissa on useita työntekijöitä, joten on tärkeää, että virhetilanteita jotka estäisivät henkilöstön työnteon, ei synny. Tikon tekee päivitykset viikonloppuna, jolloin esimerkiksi yhden hengen tilitoimistot saattavat tehdä myös töitä. Näin ollen tilitoimistoilla ei ole mahdollisuutta käyttää ohjelmaa vuoden jokaisena päivänä.

Asiakastukeen on mahdollista ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla ja Internetin välityksellä web-palvelupyynnöllä. Käyttäjät arvioivat web-palvelupyynnön toimivan melko hyvin. Joissain tapauksissa pyyntöihin ei vastata kuitenkaan tarpeeksi nopeasti, vaan kysymyksiä ja vastauksia pompotellaan asiakaspalvelussa henkilöltä toiselle. Yksi vastaajista koki, että olisi helpompaa, mikäli joku voisi asiakasneuvonnasta ottaa vaikeimmissa tapauksissa yhteyttä suoraan puhelimitse. Puhelimitse asiakaspalvelusta on kuitenkin vaikea tavoittaa oikeita henkilöitä, kun itse soittaa. Ongelman selvittämisestä asiakastuen kanssa eräs vastaaja koki, että joskus asia on jäänyt jopa kokonaan selvittämättä ja toinen vastaaja on puolestaan kokenut asian selvittämiseen menneen liikaa aikaa. Kolmas vastaajista puolestaan koki saavansa selvityksen ongelmiin melko nopeasti yleensä saman päivän aikana. Kyseinen vastaaja kuitenkin omistaa lisenssin ohjelmaan itse, joten asiakaspalvelun kanssa selvittävät asiat saattavat erota sovellusvuokrausta käyttävien tilitoimistojen kanssa. Asiakastuessa Tikonilla on käyttäjien kokemusten perusteella kehitettävää ainakin puhelimitse yhteyttä ottaessa. Lisäksi voidaan miettiä, onko asiakastuen nopeus riittävällä tasolla. Ohjelman asiakastuki pystyy palvelemaan kuitenkin suurimman osan ajasta hyvällä tasolla, joten perusvarmuutta voidaan pitää hyvänä asiana.

Vastaajat ilmoittavat ohjelman laadun ja toimivuuden hyväksi. Ohjelma sai kiitosta sen integroitumisesta muihin ohjelmiin, kuten palkanlaskenta ja laskutus. Ohjelmistot ovat ikään kuin yhdessä paketissa, jolloin ei tarvitse luoda ohjelmista erillisiä tiedostoja ja sitten noutaa nii-

tä. Ohjelma on kuitenkin joltain osin melko raskas. Pienille kirjanpitoasiakkaille olisi tarvetta ohjelmassa erilliselle laskutusohjelmalle, kun laskujen määrä on vähäinen. Vastaajien mukaan ohjelma on erittäin monipuolinen, mutta vaatii käyttäjältään paljon osaamista. Ohjelman vaatima osaaminen vaikeuttaa uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Tämä vie tilitoimistolta resursseja, kun uusi työntekijä tarvitsee ohjaajan useiden päivien ajan aloittamisestaan. Ohjelman kehittyvyys on vastausten perusteella jäänyt hieman jälkeen. Tämä on huolestuttava asia, koska kirjanpidon ohjelmien on lähtökohtaisesti pakko kehittyä nopeasti kehittyvän tekniikan myötä kilpailukyvyyn säilyttämiseksi. Yksi vastaajista myös ilmoitti virhetilanteiden lisääntyneen lähiaikoina melko paljon.

### Visma Econet

Tutkimukseen osallistui kolme tilitoimistoa, joilla on käytössään Visma Econet -ohjelmisto. Tilitoimistot ovat henkilöstöltään 2-15 hengen yrityksiä ja kahdella niistä on omaksi ostettu ohjelma ja yhdellä on käytössään ASP-palvelu.

Tutkimukseen osallistuneet Econetin käyttäjät arvioivat ohjelman käyttöönottovaiheen koulutuksen hyväksi ja henkilökunnan oli melko helppo omaksua ohjelman käyttöominaisuudet. Tosin koulutus ei vastausten perusteella sisälly ohjelman hankinta kustannuksiin, vaan siitä joudutaan maksamaan erikseen. Tämä voi johtaa siihen, että koulutuksen aiheuttamat kustannukset saattavat nousta liian suuriksi pienille tilitoimistoille. Tutkimuksen vastaukset paljastavat kuitenkin, että ohjelma on ominaisuuksiltaan sen verran helppokäyttöinen, että henkilöstö pystyy omaksumaan ohjelman käytön vähemmälläkin koulutuksella. Ohjelman käyttöä voidaankin oppia itse opiskelemalla mukana tulleista ohjekirjoista. Ohjelmien valmistajien kurssipäivät ovat usein melko kalliita, joten yritys voi tehdä huomattavia säästöjä, mikäli henkilökunta pystyy opiskelemaan ohjelman käytön mukana tulleesta materiaalista. Vastaajat ilmoittivat ohjelman käyttöönoton ainoaksi ongelmaksi, että ominaisuuksien runsauden vuoksi oli vaikea miettiä kaikkia yrityksessä tarvittavia asioita.

Kyselyyn vastanneiden tilitoimistojen mukaan Econetin ominaisuudet ovat todella hyvät. Arvioidessa asteikolla 1-5 (1=huono, 5=erinoimainen) saa ohjelma kaikista tutkimuksessa kysytyistä ominaisuuksista vähintään arvosanan 4, lukuun ottamatta sähköisiä viranomaisilmoituksia. Vastaajien mukaan parhaimmaksi ominaisuudeksi arvostettiin ohjelman reskontria, joita jokainen vastaaja piti erinomaisena. On tärkeää, että kirjanpito-ohjelmaan on rakennettu hyvät sisäiset reskontrat, koska ne helpottavat sekä nopeuttavat itse kirjanpidon tekemistä huomattavasti. Vastauksien pohjalta voidaan sanoa, että Visma on pystynyt kehittämään ohjelman käyttöominaisuuksista laadukkaat tekemättä kuitenkaan niistä liian vaikeita käyttää. Raportoinnin kielivaihtoehtoina Econetissä on saatavilla suomi, ruotsi ja englanti.

Econetiin tehtävien päivitysten tapa riippuu yrityksen käytössä olevasta ohjelmatyypistä. Sovellusvuokrausta käyttäville päivitykset tekee palveluntarjoaja sähköisesti ja Econetin omaksi ostaneille suuremmat päivitykset tulevat CD:llä ja pienemmät ladataan verkon kautta. Sovellusvuokrausta käyttävälle tilitoimistolle päivitykset tehdään vastausten perusteella työajan ulkopuolella, jolloin ei voi tapahtua tilannetta, että ohjelma olisi pois käytöstä, kun sitä tarvitsisi. Käyttökatkoksia on todella harvoin ja palvelun tarjoaja pitää asiakkaansa ajan tasalla, jos niin sattuu käymään. Myös CD:ltä ladattavat päivitykset ovat onnistuneet hyvin kyselyn vastaajien mukaan. Erään vastaajan mukaan toiminta oman serverin kanssa ei ole vielä täysin selvää päivitysten asennusten yhteydessä, mutta mitään ylitsepääsemätöntä ei ole kuitenkaan esiintynyt. Omaksi ostetut Econet -ohjelmat ovat toimineet täysin ilman käyttökatoja. Tutkimustulosten perusteella Econet on tehty hyvin käyttövarmaksi ohjelmaksi, joka on todella tärkeää tilitoimistojen taloushallinnossa. Tilitoimistot toimivat asiakkailleen usein talouspäällikön roolissa, jolloin kommunikointi on päivittäistä. Tämän takia tilitoimistot tarvitsevat mahdollisimman suuren käyttövarmuuden ohjelmalleen, koska eivät voi muuten tehdä päivittäisiä rutiinejaan asiakkailleen. Tilitoimistossa järjestelmän kaatuminen aiheuttaisi käyttökätkon kaikkeen kirjanpidolliseen työhön.

Ohjelman asiakaspalvelu ja -tuki saa vastaajien arviot jakautumaan. Sovellusvuokrausta käyttävän tilitoimiston mukaan varsinaisen palvelun tarjoajan tekninentuki on melko hyvää, mutta itse ohjelmistotalon, jolla siis tarkoitetaan Vismaa, ei puolestaan ole kelvollista. Kysymysten vastaamiseen sähköpostitse on saattanut mennä aikaa tunneista jopa useaan viikkoon. Ohjelman itse omistavat vastaajat puolestaan ovat kokeneet saavansa kohtuullisen nopeasti vastauksen epäselviin tilanteisiin. Verkon välityksellä toimii vastaajien mukaan Help desk, jossa kysymyksiin vastataan kiitettävän nopeasti. Myös puhelimella asiointi asiakastuen kanssa toimii hyvin. Tutkimustulosten perusteella voidaan epäillä, että asiakaspalvelun ja -tuen toimivuuteen vastaajilla vaikuttaa selvästi, onko tilitoimistolla sovellusvuokraus vai omaksi ostettu ohjelma käytössä.

Vastaajat kokivat ohjelman laadun hyväksi. Paitsi että ohjelma on erittäin toimiva ja monipuolinen, se on myös helppokäyttöinen. Econetin hinta suhteessa laatuun koetaan todella hyväksi. Käyttäjän pitää kuitenkin olla ajan tasalla kirjanpitoa koskevan asetusten ja lainsäädännön muuttuessa. Ohjelmistotalon lainsäädännön tuntemus saa yhdeltä vastaajista heikon arvosanan. Saman vastaajan mukaan myöskään muita ohjelmistotaloja ei ole tarpeeksi, jonka takia niiden palvelutahto ei ole riittävän korkealla. Virhetilanteita saattaa ohjelmassa esiintyä joskus esimerkiksi päivitysten jälkeen, mutta ne ovat olleet vain lyhytaikaisia ja vastaajat ovat selvinneet niistä. Kyselyn perusteella Econet vaikuttaa kokonaisuudessaan teknisesti hyvin toteutetuksi ohjelmaksi, jolla on hyvä toimintavarmuus. Ohjelma sopii niin suurille kuin pienillekin tilitoimistoille. Aivan pienimmille tilitoimistoille riskinä saattaa olla liian suuret kustannukset.



## Lemonsoft

Vastaajista yhteensä kahdella tilitoimistolla on käytössään Lemonsoftin kirjanpito-ohjelma. Toinen vastaajista on ostanut ohjelman omakseen ja toisella on käytössä asp-palvelu.

Vastaajien mukaan ohjelmiston hankkimiseen ei itsessään liity koulutusta, mutta sitä saa ostettua erikseen. Kummatkin vastaajista opettelivat ohjelman käytön itse, joten ohjelman käytön on mahdollista oppia ilman ulkopuolista tukea. Tiedot ja taidot aikaisemmista ohjelmista edesauttoivat vastaajien oppimisprosessia. Vastausten mukaan muu henkilökunta tilitoimistossa omaksui ohjelman käytön yllättävän helposti. Ohjekirjaa pitää kuitenkin lukea paljon, koska erilaisia ominaisuuksia ohjelmassa on runsaasti. Tämän takia suuremmalle tilitoimistolle olisi luultavasti pakko hankkia ylimääräisiä koulutuspäiviä, koska suuremmalle henkilöstömäärälle on luonnollisesti vaikeampi opettaa ohjelmaa samaan aikaan. Isommassa tilitoimistossa suuri asiakasmäärä asettaa painetta ohjelman käytön oppimiselle nopeasti. Kummatkin vastaajista on henkilömäärältään enintään kolmen hengen tilitoimistoja, joten tämän takia perehdytys on luultavasti sujunut helposti.

Ominaisuudet ohjelmissa eroavat vastusten perusteella asp-palvelun ja omaksi ostetun ohjelman välillä. Omaksi ostettuun ohjelmaan on luonnollisesti valittu vain omalle tilitoimistolle tarpeelliset ominaisuudet. Tutkimukseen osallistujien mukaan Lemonsoftin sovellusvuokrauspalvelu saa huomattavasti paremmat arvosanat ominaisuuksistaan kuin vastaavasti omaksi ostettu versio. Koska tutkimuksessa ei arvioida kustannuksia, on vaikea päätellä paljonko erilaisten ominaisuuksien ottaminen omaan ohjelmaan maksaa. Omaksi ostettu ohjelma ei kuitenkaan sisällä tilinpäätös/tasekirja ominaisuutta, joka on usein sisäänrakennettu kirjanpidon ohjelmaan. Vastausten pohjalta ei kuitenkaan käy ilmi, että onko se mahdollista ostaa lisäveloitukseksi. Sovellusvuokrauspalvelusta löytyy automaattinen verotilikirjaus, jota ei muista tutkimuksen ohjelmista löydy. Kyseinen ominaisuus on saanut lisäksi erinomaisen arvosanan vastaajalta, joten se on varmasti hyvin kätevä, kun normaalisti ohjelmissa verotiliotteet joudutaan hakemaan erikseen verkon kautta ja sen jälkeen kirjaamaan manuaalisesti. Kielivaihtoehtoina ohjelmaan ovat suomi, ruotsi, englanti, venäjä ja kiina. Venäjän ja kiinan toimivuutta ei ole kuitenkaan ehditty kunnolla testaamaan.

Päivitykset ohjelmaan tehdään sekä sovellusvuokrauspalvelussa että omaksi ostettuun ohjelmaan automaattisesti verkon kautta. Päivitykset ohjelmaan vastaajat kokevat todella helpoiksi, sillä itse ei tarvitse huolehtia mistään toimenpiteistä. Käyttökatoja ohjelmassa ei ilmene muulloin, kuin päivitysten aikana. Päivitysten ajankohdat kuitenkin vastaajien mukaan saattavat olla työaikana, jolloin tilitoimistossa joudutaan keksimään muuta työntekoa, kuin tietokoneilla tehtyä. Tämä on ohjelmistotoimittajan puolelta huonosti järjestetty asia, sillä hieman

suuremmissa tilitoimistoissa on pakko saada ohjelmat toimimaan jokainen päivä. Päivitysten ajankohdalle ideaalisin aika on yöllä, mutta viikonloppujakin voidaan hyödyntää. Ohjelmisto-toimittajan tulisivatkin miettiä päivityksille sellainen aika, että se ei häiritse asiakkaitensa työntekoa.

Ohjelman asiakaspalveluun ja -tukeen voi ottaa yhteyttä vastaajien mukaan puhelimitse sekä ohjelmasta lähetettävän tukipyynnön avulla, josta vastaus tulee sähköpostiin. Vastausten perusteella kiireellisissä asioissa yhteyttä kannattaa ottaa puhelimitse, koska tukipyyntöön vastataan yleensä alle vuorokaudessa, mutta välillä saattaa mennä enemmänkin. Vastaajien mielestä asiakaspalvelu ja -tuki toimivat hyvin ja asioiden selvittäminen onnistuu hyvin. Lemonsoftin oma tuki kuitenkin saattaa reagoida melko hitaasti korjaus- ja kehitysehdotuksiin. Vastauksista ei kuitenkaan käy ilmi, että asiakastukeen pystyisi ottamaan yhteyttä sähköpostitse ilman ohjelman tukipyyntöä. Joskus saattaa tulla sellainen tilanne, että ohjelman kautta tukipyyntöä ei ole mahdollista lähettää, jolloin olisi hyvä pystyä lähettämään asia kuitenkin sähköpostitse eteenpäin. Tietenkin puhelimitse voidaan ottaa yhteyttä, mutta tilanne voi olla sellainen, että kysymyksen esittäjällä ei olisi aikaa selvittää asiaa puhelimesta esimerkiksi asiakastapaamisen takia.

Vastaajat ilmoittavat positiivisiksi asioiksi ohjelman helppokäyttöisyyden sekä monipuolisuuden. Ohjelma integroituu hyvin muihin järjestelmiin. Negatiivisina asioina nähdään pankkiohjelman puuttuminen sekä konekielisten tiliotteiden tiliöinnin monimutkaisuus. Vastaajien mukaan Lemonsoft ei ole ensisijaisesti kirjanpidon ohjelma, jonka takia raportoinnit eivät toimi niin hyvin kuin pitäisi. Konekielisillä tiliotteilla säästetään paljon aikaa kirjanpidon tekemisessä. Konekielisiin tiliotteisiin on mahdollista asettaa automaattitiliöinti, jolloin tapahtumat kirjautuvat oikeille kirjanpidon tileille automaattisesti. Jos kirjanpidon asiakkaina on suuria yrityksiä, joilla on useita kymmeniä sivuja tiliotteita, helpottaa huomattavasti työmäärää, kun tiliotteet kirjautuvat automaattisesti. Virhetilanteita ohjelmassa ei tulosten mukaan esiinny kuin satunnaisesti ja silloinkin tietokoneen uudelleen käynnistys on yleensä korjannut asian. Vastaajista toinen kommentoi vielä vapaalla sanalla, että kustannukset olivat syy, miksi hänen tilitoimistonsa ei päätenyt sovellusvuokraukseen. Toisen vastaajan mukaan Lemonsoftin hyvä puoli on se, että ohjelman käyttäjät voivat tehdä suoraan kehitysehdotuksia ohjelmiston tarjoajalle, joka katsoessaan ehdotuksen hyväksi, laittaa sen toteutukseen melko nopeasti. Tämän jälkeen ehdotus on siis kaikkien Lemonsoftin käyttäjien saatavilla. Tällainen vuorovaikeutus käyttäjien ja ohjelmatoimittajien välillä on erittäin hyödyllistä kaikille osapuolille. Useissa ohjelmistoissa niiden valmistajat ovat jäykkiä muutokselle, jolloin ohjelmaa kehitetään valitettavan harvoin. Lemonsoft vaikuttaa ohjelmalta, jolla on hyvät edellytykset kehityä eteenpäin tulevaisuudessa. Sen ominaisuudet saavat kiitosta käyttäjiltään ja toimintavuorovaikutus on hyvä. Tutkimustulosten perusteella ohjelmistotalo ei kuitenkaan valitettavasti ole panostanut yhtä paljon ohjelman lisenssin itselleen ostaneiden asiakkaiden palvelemiseen,

kuin sovellusvuokrausta käyttävien. Vastausten perusteella tosin kustannuksetkin tulevat ilmeisesti halvemmaksi lisenssin ostaneille asiakkaille.

## Maestro

Tutkimukseen osallistui yhteensä kaksi vastaajaa, joiden kirjanpito-ohjelmana on Maestro. Kummatkin vastaajista käyttävät ASP-sovellusvuokrauspalvelua, joten ohjelmat ovat lähtökohteisesti täysin samanlaisia.

Vastausten mukaan ohjelman hankkimisen mukana tuli koulutusta jonkun verran, mutta vastaajat kokivat hyödyn eri tavalla. Toisen vastaajan mielestä koulutus oli hyödyllinen, kun taas toinen vastaajista piti koulutusta liian vähäisenä, jonka johdosta asioita tehtiin väärin alusta alkaen. Henkilöstö omaksui ohjelman melko hyvin, mutta vastauksista käy ilmi, että omaksuminen oli yksilöllistä. Osalle henkilökuntaa ohjelman käytön opetteleminen oli helpompaa kuin toisille. Perusominaisuudet ohjelmassa on helposti käytettävissä, mutta nykytekniikan tuomat haasteet tuottavat edelleenkin hankaluuksia joillekin työntekijöille. Yleensä nykytekniikan oppiminen sujuu luonnollisesti helpommin nuoremmilta työntekijöiltä verrattuna ikääntyviin. Koulutuksissa tulisi kuitenkin ottaa huomioon kaikki osallistujat heidän teknisistä taidoistaan ja taidoistaan huolimatta. Vastausten perusteella koulutus on ollut liian vaikeasti ymmärrettävää osalle työntekijöistä. Tämän lisäksi koulutusta olisi pitänyt järjestää enemmän.

Ohjelman ominaisuudet saavat vastaajilta arvosanan tyydyttävän ja hyvän väliltä. Vastaajien mukaan sähköiset viranomaisilmoitukset ovat ohjelmassa hyvällä tasolla. Heikoimpana ominaisuutena puolestaan pidettiin rahoituslaskelmaa. Ohjelma sisältää perusominaisuudet mitä useimmissa muissakin ohjelmissa on saatavilla, joten sen ongelmana saattaa olla, että se ei tarjoa mitään uutta ominaisuutta muihin verrattuna, joka tarjoaisi lisäarvoa asiakkaalleen. Tunnuslukuja ominaisuutta ohjelmassa ei ole, mutta vastausten mukaan ainakin toiselta vastaajista löytyy maksuvalmiusennuste, jolla seurataan yrityksen kassavirran riittävyttä tulevista maksuista. Ominaisuus oletettavasti perustuu maksuvalmiuden tunnuslukuihin, vaikka niitä ei erikseen ohjelmassa olekaan käytössä. Vastauksista ei selviä saako maksuvalmiuden tunnusluvusta tulostettua itselle raporttia. Raportit saa tulostettua ohjelmasta suomen, ruotsin, englannin ja saksan kielellä. Muissa tutkittavissa ohjelmissa ei ole mahdollista saada raportteja saksan kielellä, joten tässä asiassa ohjelma erottuu edukseen.

Tutkimukseen osallistujat kertovat päivitysten tulevan automaattisesti verkon kautta. Päivitysten aikana saattaa kuitenkin esiintyä ongelmia. Vastaajien mukaan päivitykset eivät ole aina tulleetkaan automaattisesti, vaan tilitoimisto on joutunut pyytämään niitä erikseen. Lisäksi ohjelma on saattanut sisältää päivityksen jälkeen virheitä, jolloin omat määrittelyt oh-

jelmassa ovat hävinneet. Itse määritettyjen asetusten häviäminen on kiusallista, koska asiaa ei välttämättä huomata heti ja näin ollen virheet saattavat näkyä esimerkiksi asiakkaille lähetettävissä raporteissa. Itse päivitysten tekeminen ei aiheuta tilitoimistoille ylimääräistä työtä ja vastausten perusteella tilitoimistot kokivat päivityksiin liittyvät toimenpiteet todella helpoiksi. Ohjelmatalo on myös ottanut hyvin huomioon päivitysten ajankohdat. Päivityksiä tehdään ainoastaan yöllä tai viikonloppuisin myöhään illalla, jolloin käyttökatkokset eivät haittaa työntekoa. Sovellusvuokraukset toimivat verkon välityksellä, joten luonnollisestikin käyttökatkoksia saattaa syntyä, mikäli Internet-yhteydessä esiintyy häiriöitä. Vaikuttaa siltä, että ohjelman toimittaja pyrkii ottamaan hyvin huomioon asiakkaat päivitysten tekemisessä, mutta teknistä toteutusta ei ole pystytty järjestämään samalle tasolle.

Ohjelman asiakaspalveluun ja -tukeen saa yhteyden puhelimitse, sähköpostilla ja verkon kautta lähetettävillä palvelupyynnöillä. Vastaajat eivät kuitenkaan ole täysin tyytyväisiä asiakaspalvelun tasoon ja kykyyn reagoida epäselvän tilanteen esiintyessä. Puhelimessa asiakaspalvelijat eivät useinkaan pysty antamaan vastausta selvitettävään ongelmaan, vaan jättävät soittopyyntö, jota saattaa joutua odottamaan pitkään. Myös sähköpostiviesteihin vastataan hitaasti. Vastaajien mielestä asiakaspalvelussa on liian vähän henkilöstöä, joka ei pysty vastaamaan ohjelman kovaan kysyntään. Toisen vastaajan mukaan asiakaspalvelun taso on kuitenkin viime aikoina parantunut, mutta toinen vastaajista ei puolestaan ole huomannut samaa. Ohjelmien asiakaspalvelussa pitäisi jo lähtökohtaisesti olla henkilöitä, jotka tuntevat ohjelmat ja osaavat antaa vastauksia epäselviin tilanteisiin. Vastausten perusteella voidaan päätellä, että asiakaspalvelun henkilöstö ei ole kokonaisuudessaan riittävän osaavaa, kun asioihin ei osata itse vastata, vaan joudutaan jättämään soittopyyntö ja siirtämään asia jollekin muulle hoidettavaksi. Tilitoimistoissa asiat vaativat usein nopeampaa selvitystä, jolloin epäselvät tilanteet olisi välttämätön selvittää jo saman päivän aikana ongelman syntymisestä. Maestron tulisi siis lisätä henkilöstönsä määrää ja kouluttaa sitä osaavammaksi.

Tutkimustulosten mukaan ohjelma on monipuolinen ja siinä on paljon hyödyllisiä ja toimivia osia. Monipuolisuus saattaa kuitenkin myös aiheuttaa ongelmia, kun kaikki ohjelman komponentit eivät toimikaan toivotulla tavalla yhdessä. Parannettavaa löytyy juuri ohjelman toiminnasta tilitoimistojen yhteydessä, sillä tilitoimistoilla on useita asiakkaita, joiden tarpeisiin ohjelman pitäisi mukautua. Toinen asiakkaista ilmoittaa, että ei vaihtaisi ohjelmaa, vaan jatkaisi sen kehittämistä yhdessä ohjelman toimittajan kanssa. Tämä kertoo asiakkaan luottamuksesta ohjelmaa kohtaan, joka on hyvin tärkeää. Ohjelman kokonaisuutta mietittäessä kehitettävää löytyy usealta osa-alueelta. Ohjelmistotalo tarjoaa sovellusvuokrauspalvelua, jolloin asiakkaat maksavat vuokraa ohjelman käytöstä. Näin ollen he odottavat myös jatkuvaa huolenpitoa ja varmuutta ohjelmiston toimittajan osalta. Ohjelmistotalon pitäisi lisätä panostuksia oman henkilökuntansa suhteen, sillä puutteita tuntuu olevan kouluttajien ja asiakas-

palvelussa työskentelevän henkilöstön kohdalla. Tutkimustulokset osoittavat, että teknisesti ohjelman toimintakyky varmallalla pohjalla, eikä suurempia virheitä esiinny.

## EmCe

Tutkimukseen osallistui yksi tilitoimisto, jolla on käytössään kirjanpito-ohjelmana Emce. Ohjelma on omaksi ostettu.

Ohjelman hankkimisen yhteydessä olisi vastaajan mukaan saanut koulutusta, mutta siitä olisi joutunut maksamaan lisäkustannuksia. Tilitoimisto huomasi kustannusten olevan liian suuret, joten se päätti järjestää koulutuksen itseopiskelulla manuaaleista. Itseopiskelu sujui vastaajan mukaan kohtalaisesti, mutta se vei aikaa ja joitain ongelmiakin ilmeni. Lähtökohtaisesti lisäarvoa asiakkaalle tuo suuresti, mikäli koulutusta sisältyy ohjelman hankkimiseen, eikä siitä jouduta maksamaan erikseen. Ohjelmatoimittajan tulisi järjestää koulutusta ohjelman hankkimiseen kuuluvana etuna ohjelman käytön ja perusominaisuuksien hahmottamiseksi. Syventävät kurssit voisivat olla erillisiä kustannuksia vastaan saatavilla.

Ominaisuuksissa EmCe ei tarjoa muuta kuin perusominaisuudet. Keskiarvoltaan ohjelma saa vastaajalta hyvän arvosanan. Ohjelmasta ei löydy tunnuslukuja eikä rahoituslaskelmaa, joita saatetaan kuitenkin tarvita joissain tilitoimiston asiakassuhteissa. Kyseisistä ominaisuuksista saattaa olla kiinnostuneita asiakasyritysten johtoportaat, joiden työkaluja tunnusluvut ja rahoituslaskelma ovat talouden ennustamiseksi, tavoitteiden asettamiseksi sekä rahavarojen riittävyyden laskemiseksi mahdollisten investointien kannalta. Ohjelman parhaana ominaisuutena vastaaja pitää raportointia. Raportointi onkin tilitoimistojen keskuudessa hyvin tärkeässä roolissa, sillä jokainen asiakas tarvitsee omien tarpeidensa mukaisia raportteja. Esimerkiksi toiminimellä toimivat asiakkaat eivät yleensä tarvitse yhtä kattavia raportteja, kuin osakeyhtiö, jolla on usein laajempaa toimintaa. Tyydyttävän arvosanan ohjelman ominaisuuksista saavat tilinpäätös ja budjetointi. Varsinkin tilinpäätös ominaisuus, johon liittyy automaattinen tasekirjan luonti, on merkittävä osa kirjanpito-ohjelmassa. Tämä korostuu tilitoimistoissa varsinkin keväisin, kun suurimmalla osalla yrityksistä tilikausi on päättynyt vuoden loppuun, jolloin tilinpäätös on tehtävä maaliskuun tai huhtikuun loppuun mennessä riippuen yhtiömuodosta. Kyseisenä ajanjaksona kiire on yleensä kova, sillä normaalisti tehtävien töiden lisäksi joudutaan tekemään tilinpäätökset. Tämän takia toimiva tilinpäätöksen tekoprosessi kirjanpito-ohjelmassa helpottaa huomattavasti tilitoimistojen työmäärää. Raportointi kielivaihtoina ohjelmassa ovat suomi ja ruotsi.

Päivitykset ohjelmaan tehdään vastaajan mukaan siten, että ohjelmistotalo lähettää päivitykset verkon kautta, josta yrityksen oma atk-tuki ne asentaa. Päivityksiin on liittynyt joskus ongelmia ja esimerkiksi yhdellä kerralla tilitoimiston yksi tietokone jouduttiin uusimaan, kun sen

käyttöjärjestelmä muuttui päivitysten jälkeen. Yritys on ulkoistanut päivitysten asennuksen atk-tuelle, joten toimenpiteitä tilitoimistolle itselleen ei päivityksistä aiheudu. Päivitykset yleensä aiheuttavat toimenpiteitä etenkin tilitoimistoille, jotka ovat ostaneet ohjelman kokonaan itselleen. Silloin joudutaan punnitsemaan, että riittääkö oma osaaminen päivityksiin liittyviin asennustoimenpiteisiin vai järjestetäänkö ne jollekin atk-tuelle tehtäväksi. Atk-tuelle ulkoistaminen aiheuttaa kuitenkin ylimääräisiä kustannuksia, mutta silloin pystytään rauhassa keskittymään varsinaisiin työtehtäviin. Ohjelmistotoimittajien pitäisi pyrkiä järjestämään päivitykset siten, että ne pystytään asentamaan ilman alan ammattilaisenkin apua, jolloin atk-tuen ylimääräisiltä kustannuksilta vältytään. Tulosten mukaan ohjelmassa ei esiinny juurikaan käyttökatkoksia.

Asiakaspalvelu ja -tuki on vastaajan mielestä kehittynyt parempaan suuntaan. Aikaisemmin vastaaja on ollut erittäin tyytymätön ja kokenut, että apua epäselviin tilanteisiin on vaikea saada. Asiakaspalvelun tasoon vaikuttaa paljon henkilö, jonka kanssa asioidaan. Ajan kuluessa asiakaspalvelun taso on kuitenkin parantunut, mutta vastaaja kertoo, että siihen on saattanut osaltaan vaikuttaa oma atk-tuki, joka nykyään asioi suoraan ohjelmistotoimittajan asiakaspalvelun kanssa. Tämän johdosta kommunikaatio toimii paremmin ja he pystyvät puhumaan käyttäen asioiden oikeita termejä. Kaikilla tilitoimistoilla ei ole kuitenkaan käytössään omaa atk-tukea, joka hoitaa asiat asiakaspalvelun kanssa, joten ohjelmistotalon pitäisi pystyä takaamaan, että henkilöstössä on sellaisia asiantuntijoita, jotka selittävät asiat ymmärrettävästi tilitoimiston henkilökunnalle. Lisäksi vaarana on se, että oma atk-tuki ei aina ymmärrä täysin kaikkia tilitoimiston tarpeita. Atk-tuet eivät kuitenkaan ole taloushallinnon ammattilaisia. Sähköpostitse asiakaspalvelu vastaa yleensä kolmen päivän kuluessa, mikä on tutkimuksen muiden ohjelmien kohdalla keskimääräistä pidempään. Vastaaja ilmoittaa, että asiat ovat aina selvinneet asiakaspalvelun kanssa, vaikka aikaa on saattanutkin kuluu ongelman selvittämiseen.

Vastaaja kokee ohjelmansa positiiviseksi. Vaikka asiakaspalvelun kanssa onkin ollut joskus ongelmia, on ohjelman yksinkertaisuus ja helppokäyttöisyys ollut niin kantavia asioita, että vastaaja ei ole halunnut lähteä vaihtamaan ohjelmaa muuhun. Yleensä helppokäyttöisyys ja ominaisuuksien määrä ovat keskenään verrannollisia. Mitä enemmän ominaisuuksia ohjelmassa on, sitä vaikeampi ohjelmaa on käyttää. Tietenkin ohjelmista löytyy poikkeuksia, jolloin ohjelmista on saatu yksinkertaisia, vaikka ne sisältäisivätkin useampia ominaisuuksia. EmCe kuitenkin vaikuttaa siltä, että se on helppokäyttöinen juuri siitä syystä, että siinä on vain pelkistään perusominaisuudet. Yleensä myös kustannukset vaihtelevat sen mukaan, kuinka paljon erilaisia ominaisuuksia ohjelmassa on. Vastaaja kuitenkin ilmoittaa ohjelmasta syntyneen melko paljon kustannuksia, joka taas ei ole linjassa ohjelman ominaisuuksien määrässä. Tutkimuksessa ei kuitenkaan arvioida varsinaisesti kustannuksia, joten varmaa tietoa kustannus-

ten määrästä muihin ohjelmiin nähden ei pystytä toteamaan. Kokonaisuutena vastaaja kertoo olleensa tyytyväinen ohjelmaan.

#### Asteri

Tutkimukseen osallistui kaksi Asteri kirjanpito-ohjelmaa käyttävää tilitoimistoa. Kummatkin olivat ostaneet ohjelman omakseen. Asteri poikkeaa muista tutkimuksessa arvioitavista ohjelmista siten, että se ei tarjoa sovellusvuokrauspalvelua ollenkaan. Kummatkin tutkimukseen vastanneista tilitoimistoista ovat yhden hengen yrityksiä.

Asterin hankintaprosessiin ei sisälly koulutusta, mutta erillisille kurseille on mahdollista osallistua. Vastaajien mukaan he ovat saaneet tarvitsemansa tiedot käyttöohjeista, jotka ladataan suoraan verkosta. Tutkimukseen osallistujat kertovat, että koko ohjelma ladataan verkosta suoraan omalle koneelle, jolloin asennettavia levykkeitä ei tarvita erikseen. Vastaajien mukaan asennus sujui helposti, mutta ohjelman vaihtaminen ja tietojen tuonti toisesta ohjelmasta on työlästä. Myös ohjelman omaksuminen on vienyt melko paljon aikaa, koska ohjeet eivät ole vastaajien mielestä aina selkeät. Esimerkiksi itse määriteltävät tulosteet vastaajat kokivat hankalaksi, koska tulosteita joudutaan kokeilemalla tulostamaan useita kertoja ennen kuin ne ovat halutunlaisia. Vastauksista käy ilmi, että ohjelman hankinta on pyritty järjestämään helpoksi ja nopeaksi, koska sen saa suoraan ladattua verkon kautta. Sen perusteella ohjelma ei voi olla kovin laaja, sillä ohjelmat sisältävät yleensä useita suuria tiedostoja, jonka takia ne tulevat CD-levykkeillä.

Tutkimukseen osallistuneiden tilitoimistojen arviot ohjelman ominaisuuksista vaihtelivat melko paljon. Keskimäärin vastaajat arvioivat ominaisuudet tyydyttävän ja hyvän välille. Ominaisuuksien määrä myös vaihteli tilitoimistojen kesken, josta voidaan päätellä, että ohjelman ominaisuuksia saa räätälöidä vapaasti, jolloin valitaan vain sellaiset ominaisuudet, joita tarvitaan. Parhaimmat arvosanat ominaisuuksista saivat sähköiset viranomaisilmoitukset ja kustannuspaikkakäsittely, jotka kummatkin saivat keskimäärin hyvän arvosanan. Raportoinnin kielivaihtoehdot Asterissa ovat suomi, ruotsi ja englanti.

Ohjelman päivitykset käyttäjille tehdään verkon kautta tai CD-levykkeillä. Ohjelman toimittaja ilmoittaa sähköpostitse päivityksestä, jolloin käyttäjän pitää käydä se itse ohjelman verkkosivuilta lataamassa. Päivitykset eivät aiheuta ylimääräisiä toimenpiteitä vastaajille, joten ohjelma on käyttövalmis päivitysten tallennettua koneelle. Vastaajat kokevat päivitysten tekemisen helpoksi ja nopeaksi. Ongelmia ei vastausten mukaan ole päivitysten johdosta syntynyt, mutta muutaman kerran on ohjelmiston toimittaja ilmoittanut virheistä päivityksessä, jonka takia uusi päivitys on pitänyt asentaa koneelle. Virheet eivät kuitenkaan olleet merkityksellisiä, koska toinen vastaajista kertoi, ettei huomannut päivittäisessä työssään eroavai-

suuksia. Myöskään käyttökatkoksia päivitykset eivät aiheuta, koska ohjelma ei toimi verkon välityksellä. Tutkimustulosten mukaan päivitykset on järjestetty ohjelman toimittajan osalta hyvin ja ne pystytään tekemään ilman työskentelyä estäviä virheitä. Tämä kertoo ohjelmistotalon huolellisesta testityöstä päivitysten vaikutuksiin, jota ei välttämättä kaikissa ohjelmistotaloissa ehditä suorittaa riittävällä tasolla.

Ohjelman asiakaspalveluun ja -tukeen on mahdollista ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla sekä verkon välityksellä. Toinen vastaajista kertoo, että hän ei ole joutunut ottamaan vielä yhteyttä asiakaspalveluun, sillä vastaan ei ole tullut sellaista tilannetta, josta ei olisi pystynyt itse selviytymään. Toisella vastaajista on kokemusta asiakaspalvelun kanssa ja ilmoittaa asiakaspalvelun tason erittäin hyväksi. Sähköpostitse esitettyyn kysymykseen saadaan vastaus muutaman tunnin sisällä ja asiat selviävät helposti aina. Vastausten perusteella ohjelmistotalo ottaa hyvin huomioon asiakkaansa. Tähän vaikuttaa todennäköisesti se, että asiakkaita yrityksellä on huomattavasti vähemmän kuin suuremmilla ohjelmistotaloilla, jolloin asiakkaiden tarpeisiin pystytään keskittymään paremmin. Se, että asiakkaita on vähemmän kuin suuremmilla toimijoilla tarkoittaa, että ohjelmiston toimittaja on osannut varata juuri oikean määrän henkilöresursseja jokaista asiakastaan kohden.

Vastaajat arvioivat ohjelman laadun hyväksi omiin tarpeisiin nähden sekä kertovat, että ohjelma on luotettava ja helppo käyttää. Vastauksista selviää, että tallennustilanteissa kursori saattaa jostain syystä hyppiä väärälle riville, joka hidastaa tallennusta ja lisää virheiden mahdollisuutta. Vastausten mukaan ohjelma sopii tilitoimistoille, jotka hoitavat pieniä yrityksiä sekä talonyhtiöitä, koska ne eivät tarvitse kattavia seurantaraportteja. Ohjelma on vastaajien mukaan edullinen ja toimiva ratkaisu heille, vaikka ohjelmassa ei ole ylimääräisiä ominaisuuksia. Virhetilanteita saattaa esiintyä laadittaessa omia raportteja ja toisen vastaajan mielestä ohjelma voisi ohjata käyttäjää paremmin, jotta virhetilanteisiin ei ajauduttaisi. Asteri on ohjelman toimittajana melko pieni toimija verrattuna muihin tutkimuksessa esiintyviin ohjelmistotaloihin, joka myös näkyy ohjelmassa sekä koko yrityksen ulkoasussa. Pelkästään katsellessa yrityksen verkkosivuja välittyy sellainen kuva, että toiminta ei ole yhtä ammattimaista, kuin muilla ohjelmistotaloilla. Ohjelman tasoa ei voida missään nimessä pitää huonona, sillä tutkimuksen mukaan se on luotettava ja helppokäyttöinen. Ohjelma on kuitenkin tehty volyymiltaan pienemmille yrityksille, eikä sitä voida suositella tilitoimistoille, joilla on suurempia asiakkaita, koska tekninen toteutus ohjelmassa ei riitä yksinkertaisesti heidän palvelemiseksi. Pienemmille sekä varsinkin yhden hengen tilitoimistoille ohjelma on erinomainen, sillä se on edullinen, luotettava ja lisäksi ohjelmistotalo huolehtii hyvin asiakkaistaan.



## 6 Yhteenveto ja kehitysehdotukset

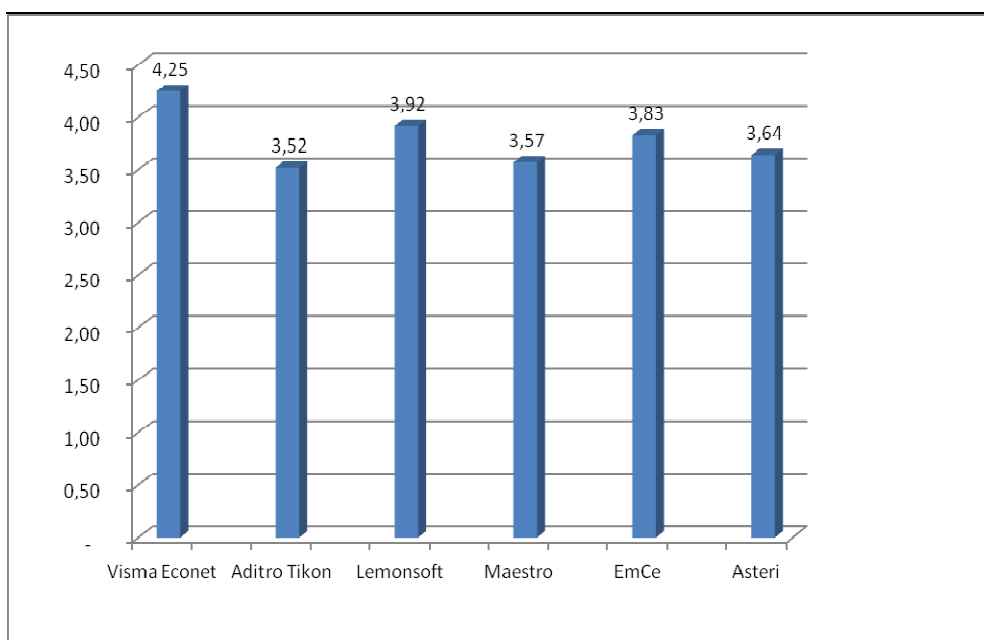
Empiirisen osuuden viimeisessä luvussa mietitään kehitysehdotuksia ja kootaan yhteenveto kirjanpito-ohjelmien toiminnasta tutkimustulosten pohjalta. Kirjanpidon ohjelmien hankinta on prosessi, johon vaikuttavat monet eri tekijät. Tilitoimistot pyrkivät valitsemaan ohjelman, joka täyttää sen vaatimat kriteerit. Malmi ja Granlund (2004, 129) kertovat ohjelmistovalinnan suurista kysymyksistä. Niissä perehdytään siihen, että hankitaanko valmisohjelma, jossa ohjelmistotalo vastaa kehityksestä vai räätälöity ratkaisu, jolloin järjestelmäkehitys tehdään itse. Mikäli valmispakettiin päädytään, täytyy arvioida tarjolla olevista vaihtoehdoista itselle paras sekä siihen mahdollisesti tehtävät räätälöinnit. Viimeinen kysymys esittää vaihtoehdot lisenssiohjelman ostamisen ja sovellusvuokrauksen välillä. Tilitoimistojen tekniikan tuntemus kannattaa miettiä tarkkaan ohjelman hankkimishetkellä. Mikäli tuntemusta ohjelman kehittämisestä löytyy, voi räätälöity ohjelma, jota käyttäjä pystyy itse kehittämään tuoda täysin uusia mahdollisuuksia valmispakettiin nähden, johon muutokset tehdään ohjelmistotalon toimesta yleensä melko hitaasti.

### 6.1 Koulutus ja käyttöönotto

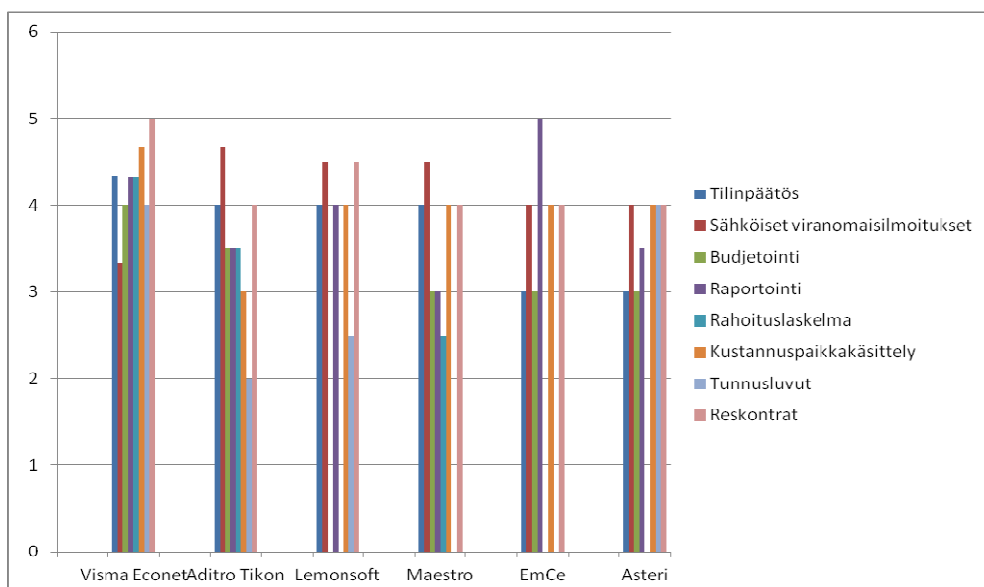
Ohjelmien ominaisuuksien helppokäyttöisyys helpottaa huomattavasti yrityksen prosessia kirjanpito-ohjelman käyttöönotossa. Hyvällä koulutuksella on oma osansa henkilöstön ohjelman omaksumisessa, mutta koulutukseen käytetty aika on kuitenkin niin vähäistä verrattuna työpaikalla vietettyyn aikaan, että tärkeimpänä kanavana henkilöstön oppimiselle on itseopiskelu. Tähän vaaditaan ohjelmistojen toimittajilta myös hyvät ja selkeät käyttöohjeet. Tutkimuksen vastauksista selviää, että usein ohjelman käyttöönoton yhteyteen ei liity koulutusta, joka kuuluisi ohjelman hankintakustannuksiin, vaan siitä joudutaan maksamaan erikseen. Yleensä ohjelmistotalojen järjestämät kurssit ovat myös melko kalliita, jonka takia pienemmillä tilitoimistoilla ei ole varaa niihin. Ohjelmistotalojen kannattaisi kuitenkin sisällyttää ohjelman hankinta kustannuksiin edes lyhyt peruskoulutus asiakkaille, koska se vähentää asiakaspalveluun kohdistuvien yhteydenottojen määrää. Tilitoimiston tulee miettiä ylimääräisten kurssipäivien ottamista oman henkilöstönsä koon mukaan, sillä yli kolmen hengen yrityksissä asiakkaita on jo kuitenkin sen verran, että tilitoimisto ei ehdi perehdyttämään työntekijöitään itseopiskelulla, vaan tehokkaammin ohjelma saadaan käyttöön ohjelmatalon koulutuksella. Lisäksi yleensä koulutuspäivät tulevat edullisemmaksi, mikäli koulutukseen osallistuneita on suurempi määrä. Yleisesti tutkimuksen mukaan ohjelmiston käyttöönotto sujui kaikilta vastaa-jilta ilman suuria ongelmia.

## 6.2 Ominaisuudet

Tutkimuksessa vastaajat arvioivat kirjanpidon ohjelmien ominaisuuksia asteikolla 1-5 (1=huono, 5=erinomainen). Kuviossa 1. esitetään jokaisen ohjelman ominaisuuksien yhteenlaskettu keskiarvo ja kuviossa 2. eri ominaisuudet ohjelmittain sekä niiden saamat pisteet.



Kuvio 2: Ominaisuuksien yhteenlaskettu keskiarvo ohjelmittain.



Kuvio 3: Ohjelmien saamat pisteet ominaisuuksittain asteikolla 1-5.

Ominaisuuksiltaan parhaat arvოსanat käyttäjiltään sai Visman Econet -ohjelmisto. Tuloksiin vaikuttaa kuitenkin jonkun verran se, että ainoastaan Visman Econetissä sekä Aditron Tikonista löytyvät kaikki tutkimuksessa arvioitavat ominaisuudet. Ohjelmistotaloista tutkimuksen suurimpia ovat Visma sekä Aditro, joten ainakin näiden osalta resurssit toimivien ominaisuuksien luontiin ovat olemassa. Visman osalta ominaisuudet Econet-ohjelmassa on hiottu kuntoon, sillä tutkimustulosten perusteella vastaajat antoivat parhaat arvოსanat sille. Kuitenkaan Aditro ei ole pystynyt hyödyntämään kaikkia resurssejaan ohjelman ominaisuuksiin, sillä vastaajien antamat arvოსanat Tikon-ohjelmalle olivat tutkimuksessa heikointa tasoa kaikki ohjelmat huomioon ottaen.

Tutkimuksessa kooltaan keskiluokkaa edustavat EmCe ja Maestro. Tutkimukseen osallistuneilla tilitoimistoilla, joilla ohjelmat ovat käytössä, puuttui joitakin tutkimuksessa arvioitavia ominaisuuksia. EmCe-kirjanpito-ohjelmasta puuttuivat rahoituslaskelma ja tunnusluvut sekä Maestron ohjelmasta pelkästään tunnusluvut. Luultavasti kyseiset ominaisuudet on mahdollista saada ohjelmiin, mutta ainakaan ne eivät sisälly ohjelman peruspakettiin, joka hankittaessa saadaan. Tähän vaikuttavat kuitenkin ohjelmien kustannukset, joita tutkimuksessa ei arvioida. Maestron arvოსanojen keskiarvo oli vertailtavista ohjelmistoista toiseksi heikoin, joten tämän ohjelman kannattaisi suunnata kehitystyötä ominaisuuksien parantamiseksi. Emcen arvოსanojen keskiarvo oli hieman parempi, mutta sen osalta perusominaisuudet ovat hieman puutteellisia ja ainakin rahoituslaskelma tai tunnusluvut olisi hyvä sisällyttää ohjelmaan ilman lisäveloituksia.

Pienimmät ohjelmatalot tutkimuksessa ovat Asteria tarjoava Atsoft ja Lemonsoft. Tutkimuksesta käy ilmi, että Lemonsoftin kirjanpito-ohjelmassa ei ole valmiina budjetointia sekä rahoituslaskelmaa. Varsinkin budjetointi on hyvin tärkeä ominaisuus ja tilitoimistojen asiakasyritykset usein pyytävät kyseistä palvelua. Asterin osalta ei ole arvioitu rahoituslaskelmaa, koska se ei vastausten mukaan sisälly ohjelmaan. Vastausten perusteella ohjelman kustannukset ovat mahdollisesti muita ohjelmia vähäisemmät. Tilitoimistojen antamien arvოსanojen keskiarvo Lemonsoftin kirjanpidon ohjelmassa on tutkimuksen toiseksi paras ja lähellä hyvää tasoa. Ohjelmistotalon suuria ja keskisuuria kilpailijoita pienemmistä resursseista huolimatta, se on pystynyt tekemään ominaisuudet, joita asiakkaat arvostavat. Asterin asiakaskunnalle, joka koostuu pienistä tilitoimistoista sekä yrityksistä riittää hyvin Asterin mukana tulevat ominaisuudet, koska niiden toiminta ei edellytä kehittyneempää ohjelmaa.

### 6.3 Käyttö

Virhetilanteiden määrä kertoo ohjelmistotoimittajan suorittamasta testauksesta ohjelmaa kohtaan päivitystilanteen jälkeen. Viranomaiset ja lainsäädäntö usein aiheuttaa muutoksia

yrittäjien taloushallinnon hoitoon, jolloin ohjelmistotoimittajat joutuvat valmistelemaan päivitykset kiireellisellä aikataululla eikä testausta ehditä järjestämään tarpeeksi. Kirjanpidon tekemisen tuloksena kuukausittain ilmoitetaan yrityksen toiminnasta kertynyt arvonlisävero verottajalle. Päivityksien järjestämisessä tulisikin ohjelmistojen tarjoajien ottaa huomioon kuukausittain arvonlisäveron viimeinen ilmoituspäivä, joka on tällä hetkellä aina kuun 12. päivä. Tilitoimistot tekevät asiakkaidensa kirjanpitoja yleensä siinä järjestyksessä, kun saavat asiakkailtaan tarvittavat kirjanpitoaineistot kuukausittain. Mikäli useat asiakkaat palauttavat aineistonsa vasta lähellä kuun 12. päivää, aiheuttaa se tilitoimistoille kiirettä. Yleensä jokaisessa tilitoimistossa kyseinen ajankohta onkin kuun kiireisintä aikaa. Näin ollen päivitykset tulisi pyrkiä järjestämään heti kuun 12. päivän jälkeen. Mahdolliset virhetilanteet ja käyttökatkokset aiheuttavat suuria ongelmia tilitoimistoille, kun viimeinen arvonlisäveron ilmoituspäivä asettaa painetta samanaikaisesti.

Ohjelmien toimintavarmuus tutkimuksessa vaihteli. Tyytyväisimpiä ohjelman toimintavarmuuteen ja päivityksiin ovat tutkimuksen perusteella Visma Econetin käyttäjät, sillä heidän palautte tutkimuksessa oli pelkästään positiivista. Muissa ohjelmissa ei ole kyseisiä asioita järjestetty aivan samalla tasolla. Ohjelmissa ei yleisesti esiinny kovinkaan usein käyttökatkoksia ja mikäli niitä esiintyy, on yleisin syy päivitysten asennus. Verkon välityksellä toimiviin sovellusvuokrauksiin kuitenkin vaikuttaa luonnollisesti Internet-yhteys, joka asettaa omat riskinsä ohjelman toimivuudelle. Sovellusvuokrauspalveluissa vika yhteydessä saattaa aiheutua ohjelmistotalon puolelta tai sitten oman verkkoyhteyden häiriöstä. Verkkoyhteyteen vaikuttavia tekijöitä on useita. Ne kannattaa tiedostaa, kun mietitään ohjelman sovellustyyppin valintaan liittyviä etuja ja haittoja oman yrityksen kannalta.

#### 6.4 Asiakastuki

Toimiva asiakastuki on tärkeä asia tilitoimistojen kannalta. Ohjelmat ovat laajoja ja niiden kokonaisvaltainen hallinta vie aikaa käyttäjiltä. Harvoin kukaan henkilöstöstä tuntee ohjelman jokaista ominaisuutta tai asetusta. Tämän vuoksi asiakastuen on kyettävä vastaamaan tilitoimistojen kysymyksiin tai tarvittaessa korjaamaan jokin puutteellinen ominaisuus ohjelmassa. Asiakastuen tulisi reagoida kaikkiin yhteydenottoihin sähköpostitse, puhelimitse sekä Internetin kautta. Verkon kautta tehtävät palvelupyynnöt ovat ohjelman tarjoajien suosima tapa ottaa yhteyttä. Näin ollen he pystyvät järjestelmällisesti reagoimaan kaikkien asiakkaitensa tekemiin kysymyksiin. Kuitenkin jotkut asiat vaativat kommunikoimaan perinteisesti puhelimitse, johon kaikkien ohjelmiston tarjoajien kohdalla ei ole panostettu riittävästi. Jotkut selvitettävät asiat ovat luonteeltaan sellaisia, että niihin pitäisi saada vastaus heti. Tällaisia asioita voivat olla tilitoimistojen asiakkaiden äkkinaiset tarpeet. Silloin ei riitä, että vastaus tulee verkon kautta tehtävästä palvelupyynnöstä samana päivänä. Tämän takia puhelin-

keskustelu on edelleen ainoa reaaliaikainen yhteydenottokeino, joka ohjelmatoimittajien on syytä muistaa.

Asiakaspalveluiden tulisi pystyä arvioimaan heti asiakkaan tukipyynnön kiireellisyys tapauskohtaisesti ja sen mukaan valita kommunikointitapa. Kiireelliset asiat hoidettaisiin puhelimitse ja vähemmän kiireelliset sähköpostilla tai verkon välityksellä. Tutkimuksen perusteella ohjelmien asiakastuen tasossa on yleisesti parannettavaa. Ohjelmistotalojen toiminnan laajuus vaikuttaa niiden kykyyn palvella asiakkaitaan, sillä suuremmilla ohjelmistotaloilla oli vastausten perusteella enemmän ongelmia asiakastuen järjestämisessä, kuin pienemmillä. Tämä saattaa johtua siitä, että henkilöstöä ei ole riittävä määrä jokaista asiakasta kohden, jolloin esimerkiksi päivityksen jälkeinen virhe ohjelmassa aiheuttaa suuren määrän yhteydenottoja ohjelmistotaloille. Näin ollen ohjelmistotaloilla ei riitä resurssit vastata kysymyksiin ajallaan. Vastauksista käy myös ilmi, että ohjelman lisenssin omaksi ostaneet vastaajat olivat tyytyväisempiä asiakastukeen kuin vastaajat, joilla on käytössään verkkopohjainen sovellusvuokraus. Tämä viittaisi siihen, että ohjelmistotalot eivät ole pystyneet järjestämään sovellusvuokrausta riittävän selväksi asiakkaan kannalta, jonka takia epäselviä tilanteita syntyy välillä. Sovellusvuokrauksella ei ole vielä pitkää historiaa, jonka takia edes ohjelmistotalojen asiantuntijat eivät välttämättä osaa vastata kaikkiin kysymyksiin heti, vaan asiaa joudutaan selvittämään perusteellisesti, joka vie aikaa.

## 6.5 Laatu

Tilitoimistojen ja ohjelmistotalojen yhteistyö on avainasemassa kirjanpidon ohjelmien kehittämisessä tilitoimistojen kannalta paremmaksi. Taloushallinto jatkuvine laki- ja säännösmuutoksineen pakottaa ohjelmat kehittymään. Ei siis riitä, että kirjanpito-ohjelma on toimiva tällä hetkellä, vaan sen pitää olla toimintakykyinen myös viiden vuoden kuluttua. Tämän takia ohjelmistotalojen tulisi pyrkiä säilyttämään tilitoimistojen luottamus niitä kohtaan. Luottamukseen ei vaikuta niinkään ohjelman ominaisuuksien paremmuus vaan tapa, jolla ohjelmistotalo suhtautuu asioiden muuttamiseksi ja parantamiseksi. Myös kommunikaatio ohjelmistotalon välillä muovaa vahvasti tilitoimiston käsitystä siitä. Tämän takia ohjelmistotalojen pitäisi varmistaa kaikin keinoin, että niiden henkilöstö on mahdollisimman osaavaa ja palveluultista asiakkailleen. Jos tilitoimisto menettää luottamuksensa ohjelmataloon, ei se enää ole innokas tekemään ehdotuksia ohjelman parantamiseksi ja näin ollen ohjelman kehitys jää pelkästään ohjelmatalon harteille. Ohjelmaa on kuitenkin vaikea kehittää, kun ei tiedä kaikkia käyttäjän tarpeita ja käytäntöjä, jolloin ohjelman laatu kärsii ja häviää lopulta kilpailijoilleen.

## Lähteet

## Kirjat

Alhola, K. & Lauslahti, S. 2005. Taloutta johtamista varten. Helsinki: EDITA.

Eskola, A. & Lääkkö, H. 2001. Yrityksen arvonlisäverotus. Helsinki: EDITA.

Granlund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Helsinki: WSOY.

Hirvonen, P. & Nikula, A-P. 2008. Taloushallinnon perusteet. Helsinki: EDITA.

Leppiniemi, J. 2010. Omistajayrittäjän verotus. Tee oikein, suunnittele viisaasti. Esaprint: Tietosykli Oy.

Leppiniemi, J. 2011. Tilinpäätäjän käsikirja. Helsinki: WSOY.

Leppiniemi, J. & Kykkänen, T. 2005. Kirjanpito, tilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta. Helsinki: WSOY.

Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 2005. Johdon laskentatoimi. Helsinki: EDITA.

Salmi, I. & Rekola-Nieminen, L. 2005. Tilinpäätöksen rakentaminen ja tulkinta. Helsinki: EDITA.

Tomperi, S. 2006. Kehittyvä kirjanpito. Helsinki: EDITA.

Tomperi, S. 2008. Käytännön kirjanpito. Helsinki: EDITA.

## Verkkolähteet

Aditro. 2011. Aditro® Tikon. Viitattu 22.10.2011  
<http://www.aditro.fi/ohjelmistoratkaisut/taloushallinto/ tuotteet/aditro-tikon>

Atsoft Oy Mäkinen. 2011. Viitattu 22.10.2011  
<http://www.atsoft.fi/>

EmCe Solution Partner Oy. 2011. EmCe Taloushallinto. Viitattu 22.10.2011  
<http://www.emce.fi/www/page/taloushallinto-ohjelma>

Maestro. 2011. Tilitoimistot. Viitattu 22.10.2011  
<http://www.maestro.fi/Default.asp?NakymaID=225>

Molentum. 2011. Lemonsoft Kirjanpito. Viitattu 22.10.2011  
<http://www.lemonsoft.fi/kirjanpito>

Opetushallitus. 2011a. Sidosryhmät. Viitattu 18.10.2011  
<http://www2.edu.fi/yrittajyysvayla/?page=227>

Opetushallitus. 2011b. Yrityksen tuotantotoiminta. Viitattu 19.10.2011  
<http://www2.edu.fi/yrittajyysvayla/?page=282>

Taloushallintoliitto Ry. 2011. Kirjanpidon ABC. Viitattu 24.1.2012  
[http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon\\_abc/](http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon_abc/)

Verohallinto. 2011. Pidennetyt ilmoitus- ja maksujaksot. Viitattu 24.1.2012

[http://www.vero.fi/fi-](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Menettely_ilmoittaminen_maksaminen_ja_palautukset/Pidennetyt_ilmoitus_ja_maksujaksot%2814534%29)

[FI/Syventavat\\_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Menettely\\_ilmoittaminen\\_maksaminen\\_ja\\_palautukset/Pidennetyt\\_ilmoitus\\_ja\\_maksujaksot%2814534%29](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Menettely_ilmoittaminen_maksaminen_ja_palautukset/Pidennetyt_ilmoitus_ja_maksujaksot%2814534%29)

Verohallinto. 2011. Kausiveroilmoituksen antaminen - Yritys- ja yhteisöasiakkaat. Viitattu 21.1.2012

[http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys\\_ja\\_yhteisoasiakkaat/Kausiveroilmoituksen\\_antaminen](http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Kausiveroilmoituksen_antaminen)

Visma. 2011. Talous hallintaan Visma Econet -ohjelmistolla!. Viitattu 22.10.2011

<http://www.visma.fi/Ohjelmistoratkaisut/Visma-Econet/Yleista/>

## Kuvat

Kuva 1: Yrityksen mahdollisia sidosryhmiä. (Opetushallitus 2011.).....	9
--	---



## Kaaviot

Kaavio 1: Yritys kuvattuna pääoman kiertokulkumallin avulla. (Opetushallitus 2011.)22

## Kuviot

Kuvio 1: Tutkimukseen vastanneiden tilitoimistojen henkilöstön määrä.....	35
Kuvio 2: Ominaisuuksien yhteenlaskettu keskiarvo ohjelmittain.....	50
Kuvio 3: Ohjelmien saamat pisteet ominaisuuksittain asteikolla 1-5.....	50

Liitteet

**Kyselylomake Kirjanpito-ohjelmien käytettävyytutkimusta varten**

Henkilöstön määrä yrityksessänne?

Voitte vastata kysymyksiin viimeisen kohdan jälkeen uusille sivuille tai jokaisen kysymyksen jälkeen uudelle riville.

1.) Onko käytössänne sovellusvuokraus eli asp/saas-palvelu?

Ohjelmiston käyttöönotto

2.) Mitä ohjelmistoa käytätte?

3.) Liittyikö ohjelmiston hankkimiseen koulutusta? Jos liittyi, miten arvioisitte koulutusta ja sen tuomaa hyötyä jälkikäteen?

4.) Miten ohjelmiston käyttöönotto sujui? Oliko henkilöstön helppo omaksua ohjelman käyttö vai esiintyikö käyttöönoton aikana ongelmia? Jos esiintyi, minkälaisia?

Ominaisuudet

5.) Tässä kohdassa arvioidaan kirjanpito-ohjelman ominaisuuksia. Ensimmäiseen sarakkeeseen on merkitty erilaisia ominaisuuksia. Merkitkää ruksilla keskimmäiseen sarakkeeseen, jos käyttämänne ohjelma sisältää ensimmäisessä sarakkeessa näkyvän ominaisuuden ja arvioikaa sen käytettävyyttä käytännössä asteikolla 1-5( 1=Huono, 5=Erinomainen).

Ominaisuus	x	1-5
Tilinpäätös		
Sähköiset viranomaisilmoitukset		
Budjetointi		
Raportointi		
Rahoituslaskelma		
Kustannuspaikkakäsittely		
Tunnusluvut		
Reskontrat		

Muu, Mikä?		

Merkitkää vielä alla olevaan taulukkoon raportointi kielivaihtoehdot ruksilla.

Suomi	
Ruotsi	
Englanti	
Muu, Mikä?	

#### Käyttö

- 6.) Miten päivitykset tehdään ohjelmaan? Esiintyykö päivityksien jälkeisiä ongelmia? Millaisia?
- 7.) Kuinka helpoksi/vaikeiksi koette päivityksiin liittyvät toimenpiteet?
- 8.) Onko ohjelmassanne esiintynyt käyttökatkoksia? Jos on, kuinka usein ja miten pitkiä?

#### Asiakaspalvelu ja tuki

- 9.) Miten ohjelmanne asiakaspalveluun voi ottaa yhteyttä (puhelimitse, sähköpostilla, netin kautta)?
- 10.) Miten arvioisitte ohjelmanne asiakaspalvelua ja tukea?
- 11.) Miten nopeasti asiakaspalvelu reagoi ohjelmastanne esittämään kysymykseen sähköpostitse?
- 12.) Epäselvien tilanteiden sattuessa koetteko asioiden selvinneen helposti asiakaspalvelun kanssa vai menikö tilanteen selvittämiseksi turhan paljon aikaa? Onko joskus käynyt niin ettei asia olisi selvinnyt asiakaspalvelun kanssa?

#### Laatu

- 13.) Arvioikaa ohjelman laatua. Minkälaiseksi koette ohjelman? Mitä positiivisia sekä negatiivisia asioita teille tulee ohjelmasta mieleen?
- 14.) Kuinka usein ohjelmassa esiintyy virhetilanteita ja miten niistä selviytyy?

Vapaa sana

- 15.)Tässä osioissa voitte vapaasti kommentoida kirjanpidon ohjelmaanne.