

Miia Issakainen

TALOUSHALLINNON SÄHKÖISTYMINEN JA UUSI  
KIRJANPITO-OHJELMA CASE-YRITYKSESSÄ

Liiketalouden koulutusohjelma  
2015

# TALOUSHALLINNON SÄHKÖISTYMINEN JA UUSI KIRJANPITO-OHJELMA CASE-YRITYKSESSÄ

Issakainen, Miia  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Syyskuu 2015  
Ohjaaja: Mäkinen, Jukka  
Sivumäärä: 38  
Liitteitä: 1

Asiasanat: taloushallinto, sähköinen, digitaalinen

---

Tämän opinnäytetyön aiheena oli taloushallinnon sähköistyminen kirjanpitäjien näkökulmasta, sekä kirjanpitäjien kokemukset ja mahdolliset parannusehdotukset uuteen kirjanpito-ohjelmaan. Tutkimusmuotona käytettiin kvalitatiivista tutkimusta, ja haastateltavat olivat vuosia alalla toimineita taloushallinnon ammattilaisia. Haastattelut tehtiin teemahaastatteluina, jolloin haastateltavat henkilöt saivat haastattelun aikana omin sanoin kertoa tuntemuksiaan tutkimuksen teemoihin.

Työn ensimmäinen teema oli taloushallinnon sähköistyminen, jossa haastateltavilta kyseltiin esimerkiksi taloushallinnon sähköistymisen vaikutuksia työntekoon, sekä miten he ajattelevat sähköistymisen vielä tulevaisuudessa jatkuvan. Toinen teema oli kirjanpitäjien kokemukset ja parannusehdotukset uuteen kirjanpito-ohjelmaan, joka heidän työpaikallaan oli otettu käyttöön. Työn tarkoituksena oli tuoda kirjanpitäjien mielipiteet esille, jotta kirjanpito-ohjelmaa voisi parantaa käyttäjäkokemusten perusteella.

Tutkimuksella saatavista vastauksista muodostettiin käsitys siitä, miten kymmeniä vuosia alalla työskennelleet kirjanpitäjät ovat kokeneet alan muutokset, ja miten he kuvittelevat alan vielä muuttuvan. Haastateltavilla oli positiivinen mielikuva sähköistymisen tuomista muutoksista ja uskovat sähköistymisen jatkuvan edelleen. Tutkimuksella saatiin myös aineistoa yhteistyöyrittäjien käyttöön, jotta kirjanpito-ohjelmasta saataisiin mahdollisimman hyvä ja kaikkia palveleva kokonaisuus.

# ELECTRONIC ACCOUNTING AND A NEW ACCOUNTING PROGRAM IN THE CASE COMPANY

Issakainen, Miia

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business

September 2015

Supervisor: Mäkinen, Jukka

Number of pages: 38

Appendices: 1

Keywords: accounting, digital, electronic accounting

---

The purpose of this thesis was to research how accountants feel about the changes in the field of accounting and the user experiences of target company's new accounting program. The accounting program is target company's own program, and one goal was to find if there are any problems in the program that needs improvements.

The theoretical part of this thesis describes accounting and cloud computing, and those two were the themes of the interview. The interviews were made in the spring of 2015, and the interviewees were employees of the target company. The interviews were made as a semi-structured interview.

The final results of this thesis were that accountants find the changes of the field of accounting very positive and they believe that it still will change in some way in the future. Accountants also gave their opinions about the accounting program, so the developers of the program can do some fixes and improvements.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KIRJANPITO JA DIGITAALINEN TALOUSHALLINTO.....	6
2.1	Kirjanpito.....	6
2.2	Digitaalinen taloushallinto.....	7
3	PILVIPALVELUT .....	12
3.1	Pilvipalvelun määritelmä .....	12
3.2	Pilvipalveluiden turvallisuus.....	13
4	TUTKIMUS .....	15
4.1	Tutkimuksen tausta .....	15
4.2	Tutkimuksen toteutus.....	16
4.3	Tutkimusjoukko .....	17
5	TUTKIMUSTULOKSET .....	19
5.1	Sähköinen taloushallinto .....	19
5.1.1	Taloushallinto ennen .....	19
5.1.2	Taloushallinnon sähköistyminen .....	20
5.1.3	Alan tulevaisuus .....	22
5.2	Yrityksen uusi kirjanpito-ohjelma .....	24
5.2.1	Ohjelman käyttö .....	25
5.2.2	Ohjelma ja asiakkaat.....	29
5.2.3	Ohjelma ja turvallisuus.....	32
5.2.4	Parannusehdotuksia ohjelmaan .....	34
6	POHDINTA.....	36
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Maailma on vuosien myötä sähköistynyt ja digitalisoitunut, ja tämä on vaikuttanut paljon myös taloushallinnon alaan. Tietokoneista on tullut toimistoissa arkipäiväisiä työvälineitä, jotka helpottavat työntekoa todella paljon. Vaikka taloushallinnon ala on jo paljon muuttunut, tulee se muuttumaan lisää vielä tulevaisuudessakin.

Tämä opinnäytetyö hakee vastausta siihen, miten pitkään alalla työskennelleet kirjanpitäjät, jotka ovat jo nähneet alan sähköistymisen takia tapahtuneet muutokset, ovat nämä muutokset kokeneet ja miten he kuvittelevat alan vielä muuttuvan. Työ on tehty yhteistyössä erään taloushallinnon alalla toimivan ison yrityksen kanssa. Yrityksessä oli juuri otettu uusi kirjanpito-ohjelma käyttöön, joten tämä opinnäytetyö tutkii myös kirjanpitäjien mielteitä ja käyttökokemuksia ohjelman käytöstä. Tutkimuksessa haluttiin myös kysellä mahdollisia parannusehdotuksia, jotta ne kantautuisivat ohjelman kehittäjien korviin ja ohjelmaa voitaisiin tulevaisuudessa parantaa entisestään.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen sekä tutkijan näkökulmasta, että case-yrityksen näkökulmasta, sillä tutkijaa kiinnosti tieto alan muuttumisesta, ja yritys sai tutkimuksen perusteella tietoa ja palautetta ohjelman käytettävyydestä. Idea opinnäytetyön aiheeseen syntyi tutkijan ollessa töissä kyseissä yrityksessä, ja tutkimuksen aineisto on kerätty teemahaastatteluja tekemällä kevään 2015 aikana.

## 2 KIRJANPITO JA DIGITAALINEN TALOUSHALLINTO

### 2.1 Kirjanpito

Kirjanpitoa ei hoideta yrityksissä muuten vaan, vaan sillä on erilaisia tehtäviä ja sitä hoidetaan erilaisten tarkoitusten selvittämiseen. Tärkein näistä on tuloksen selvittäminen. Voiton määrä on tärkeää tietoa, josta erityisesti omistajat ovat kiinnostuneita, sillä he sijoittavat yrityksiin pääomaa ja haluavat sijoituksilleen tuottoa. Kirjanpidon myötä ilmoitetaan myös verottajalle tarvittavat verot ja tehdään veroilmoitukset. Kirjanpidossa seurataan yrityksen menoja ja tuloja, sekä yrityksen varoja. Myös yrityksen velkoja ja saamia seurataan. (Tomperi 2010, 7.)

Kaikki ammatin- ja liikkeenharjoittajat ovat kirjanpitovelvollisia. Tilikausi on normaalissa tapauksessa 12 kuukautta, mutta sen ei tarvitse olla kalenterivuosi. Tilikausi voi olla joissain tapauksissa pitempi tai lyhyempi kuin 12 kuukautta. Näitä poikkeustapauksia ovat ne, kun toiminta vasta aloitetaan tai se lopetetaan kokonaan, tai kun tilinpäätöksen ajankohta vaihdetaan. Tilikausi ei kuitenkaan voi olla pitempi kuin 18 kuukautta. Kirjanpitovelvolliset käyttävät yleensä kahdenkertaista kirjanpitoa, jossa jokaisesta kirjatusta tapahtumasta merkitään sekä rahan käyttökohde että sen lähde. Laissa on kuitenkin ammatinharjoittajaa koskeva poikkeus, jossa ammatinharjoittajalla on mahdollisuus pitää yhdenkertaista kirjanpitoa, jossa kirjanpitoon on merkittynä maksetut menot, verot, saadut tulot ja korot. (Verohallinnon www-sivut 2015.)

Yrityksen kirjanpitoon merkitään vain ne tapahtumat, jotka liittyvät yrityksen elinkeinotoimintaan. Kirjattavat tapahtumat tulee pystyä todistamaan kuitein tai jollain muulla tositteella. Kirjanpito on tehtävä selkeästi ja pysyvästi, ja kirjaukset tulee tehdä neljän kuukauden kuluessa kuukauden tai jakson päättymisestä. Kirjanpidon myötä määräytyy maksettavaksi myös erilaisia veroja, kuten arvonlisävero ja tulovero. (Verohallinnon www-sivut 2015.)

Kirjanpidon tehtävät voidaan jakaa erilläänpitotehtävään, hyväksikäyttötehtävään ja tuloksenlaskentatehtävään. Erilläänpitotehtävässä kirjanpito erottaa tarkastelun kohteena olevan yksikön liiketapahtumat muiden yksiköiden tapahtumista. Kirjanpidon

takia saadaan iso määrä tietoa yrityksestä, jolloin tietoja voidaan käyttää hyväksi muihinkin tarkoituksiin, kuten kustannuslaskentaan, budjetointiin ja hinnoitteluun sekä investointien laskemiseen. Tätä kutsutaan hyväksikäyttötehtäväksi. Kirjanpidon tärkeimpänä tehtävänä on pidetty tuloksenlaskentatehtävää. Tämä tarkoittaa sitä, että tilinpäätöksessä erotetaan menot ja tulot toisistaan jolloin saadaan tilikauden tulokset selville. (Ihantola, Leppänen, Kuhanen & Sivonen 2012, 13.)

Kun tilikausi loppuu, tulee kirjanpitovelvollisten tehdä tilinpäätös ja toimintakertomus. Pienten kirjanpitovelvollisten ei tarvitse tehdä toimintakertomusta, ellei se ole pörssiyritys. Tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen laadinnasta määrätään laissa, ja niiden sisällöstä ja julkaisemisesta on annettu yksityiskohtaista tietoa. Lain mukaan tilinpäätös ja toimintakertomus voidaan julkaista kolmella eri tavalla. Nämä tavat ovat, että tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen jäljennös voidaan ilmoittaa rekisteröitäväksi Patentti- ja rekisterihallitukselle, tilinpäätöksestä ja toimintakertomuksesta annetaan pyytäessä jäljennös tai julkaisemalla ne vapaaehtoisesti ja vapaamuotoisesti. Tilintarkastaja tarkistaa yrityksen tilinpäätöksen, jotta tilinpäätöksen mahdollisella lukijalla on saatavana lukemansa yrityksen taloudesta oikeaa, riittävää ja vertailukelpoista tietoa. (Leppiniemi & Leppiniemi 2006, 13–14.)

## 2.2 Digitaalinen taloushallinto

Liiketoimintaa tehostaessa pyritään yhä enemmän tiedon digitalisointiin ja prosessien automatisointiin, eikä manuaalisiin töihin ole enää aikaa. Työtehtävätkin tullevat muuttumaan siihen suuntaan, että tarvitaan enemmän analyttistä pohdintaa, asiantuntevaa arviointia ja päätöksentekokykyä esillä olevista tiedoista. Taloushallinto on esimerkki alasta, jolla digitalisoinnin ja prosessien automatisoinnin merkitys kasvaa. (Koskentalo 2015, 17.)

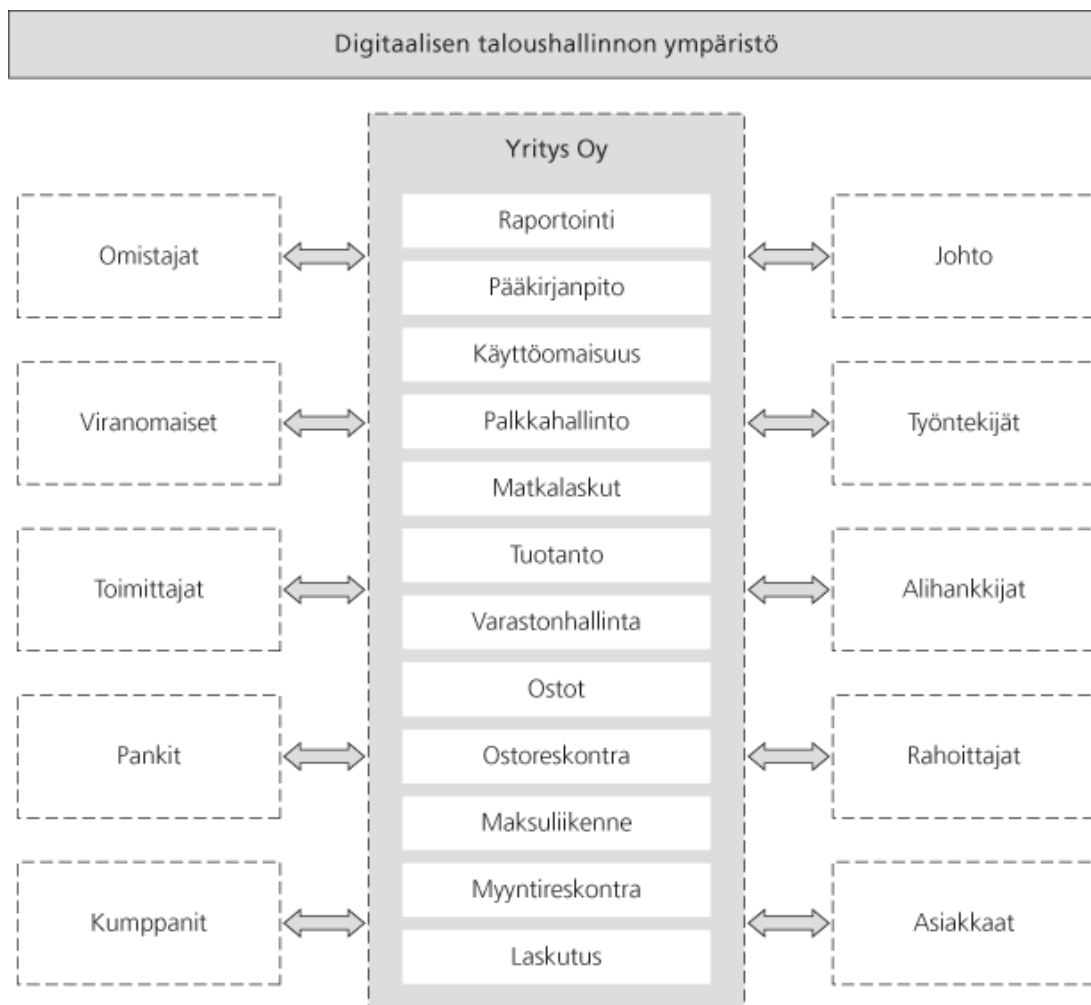
Taloushallinto tarkoittaa järjestelmää, jolla seurataan organisaation taloudellisia tapahtumia tavalla, jolla se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmille. Taloushallinto voidaan määritellä tietojärjestelmän näkökulmasta järjestelmäksi, joka koostuu erilaisista komponenteista, jotka pyrkivät saavuttamaan tietyn tuloksen. Strategisella

tasolla taloushallinto voidaan nähdä yrityksen tukitoimintona. (Lahti & Salminen 2008, 14.)

Digitaalisuus taas tarkoittaa tiedon käsittelyä, siirtämistä, esittämistä ja varastointia sähköisessä muodossa. Tiedon sijainti on yleensä erilaisissa tietokannoissa, ja sen rakennetta määritellään ohjelmistoilla. Digitaalista tietoa on yleensä nopeampi ja tehokkaampi käsitellä, esittää, siirtää ja varastoida, kuin fyysisessä muodossa olevaa tietoa. Tietoa käsitellään ja siirretään ohjelmistoilla tai sovelluksilla, ja se liikkuu tietoverkoissa langattomasti tai langallisesti. (Lahti & Salminen 2014, 19.)

Digitaalinen taloushallinto voidaan määritellä siten, että sillä tarkoitetaan taloushallinnon tietovirtojen ja eri käsittelyvaiheiden käsittelyä ja automatisointia digitaalisesti. Digitaalisessa taloushallinnossa pyritään hoitamaan ja käsittelemään kirjanpito ja sen osaprosessit mahdollisimman automaattisesti ilman paperia. Mikäli yritys tai organisaatio pyrkii täydelliseen digitaalisuuteen, tulee pyrkiä hoitamaan kaikki taloushallinnon tietovirrat sähköisesti niin toimittajien, asiakkaiden, henkilöstön, rahoittajien kuin viranomaisten ja muidenkin sidosryhmien kanssa. Kaikkea kirjanpitomateriaalia, prosessivaiheita ja tietovirtoja tarkastellaan yli yritys- ja sidosryhmärajojen (Kuva 1.). Digitaalista taloushallintoa kuvaakin hyvin määritelmä ”integroitu taloushallinto”, sillä se integroituu läheisesti yrityksen reaali prosesseihin. Tällä voidaan välttää tiedon käsittely manuaalisesti useaan kertaan, jos tieto on jo valmiina digitaalisesti jossain järjestelmässä. (Lahti & Salminen 2014, 24.)





Kuva 1. Digitaalisen taloushallinnon prosesseja tarkastellaan yli yritys- ja sidosryhmärajojen. (Lahti & Salminen 2014, 25.)

Kun digitaaliseen taloushallintoon siirrytään, tulee siirtymä nähdä paljon laajempana kokonaisuutena, kuin vain prosessien sähköistämisenä ja järjestelmien uusimisena. Tapahtuma tulee väistämättä muuttamaan yrityksen toimintatapoja, sillä digitaalisuus mahdollistaa asioiden tekemisen uudella tavalla. Esimerkiksi kaiken työn ei tarvitse tapahtua toimistossa, vaan niitä pystytään sijoittamaan eri paikkoihin tai jopa ulkopuoliselle palveluntarjoajalle. (Lahti & Salminen 2008, 183–184.) Kun taloushallinto on sähköistetty, ja varsinkin jos se on siirretty internetiin, voidaan työt hoitaa mistä päin maailmaa tahansa, mistä löytyy tietokone ja internet-yhteys. Digitaalisen taloushallinnon ansiosta yrityksen johto näkee yrityksen taloutta koskevia tietoja milloin ja missä vain. (Yrittäjien www-sivut 2015.)

Digitaalisuuden ja automatisoitumisen myötä taloushallinnon työt tehostuvat, ja Suomesta tulee katoamaan tämän takia jopa puolet työpaikoista, jotka liittyvät taloushallinnon transaktioiden hoitoon (Lahti & Salminen 2014, 20). Taloushallinnon ala on murroksessa, ja Elinkeinoelämän tutkimuslaitoksen (ETLA) mukaan ohjelmistot ja koneet tulevat muuttamaan työelämää merkittävästi parin seuraavan vuosikymmenen aikana. Kun teknologia korvaa aivotyötä vaativat rutiinit, jää ihmisille aikaa muuhun tärkeään työhön: ajatteluun, luovuuteen ja sosiaalisiin taitoihin. Uuden teknologian myötä tilitoimisto tulee lähemmäs asiakasta. (Hirsimäki, 2015, 21.) Tämän mahdollistaan sen, että taloushallinnon ammattilaiset voivat käyttää enemmän aikaa asiakkaan neuvontaan ja konsultointiin, sekä raportoinnin kehittämiseen (Yrittäjien www-sivut 2015).

Taloushallinnon sähköistymistä, ja sähköistymisen tulevaisuutta, voi käydä läpi myös SWOT-analyysillä, jossa listataan vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Seuraavaan taulukkoon tutkija on itse miettinyt mahdollisia asioita SWOT-analyysiin.

<u>Vahvuudet</u>	<u>Heikkoudet</u>
Tarkat laskelmat	Riippuvaisuus sähköstä/netistä
Nopeus	Ohjelmistovirheet
<u>Mahdollisuudet</u>	<u>Uhat</u>
Työn nopeuttaminen	Työpaikkojen väheneminen
Automatisointi	Hakkerointi
Asiakaspalvelu	

Taulukko 1. Swot-analyysi.

Vahvuuksiksi voi laskea sen, että sähköistymisen myötä ja tietokoneiden aina vain parantuessa, voidaan laskelmat tehdä hyvin tarkasti, ja kerralla voidaan laskea suuriakin lukuja. Työ on myös nopeutunut ajan myötä, sillä koneella työskentely on nopeampaa kuin käsin ja laskukoneen kanssa työskennellessä. Sähköistymisen heikko-

uksiksi voidaan taas laskea sähköstä ja internetistä riippuvaisuuden, sekä mahdolliset ohjelmistovirheet. Koneiden kanssa työskennellessä sähkö on välttämätöntä, ja mikäli tulisi laaja sähkökatko, ei työskentelyä voida jatkaa. Tietoja jaetaan ja liikutellaan paljon internetin välityksellä, joten myös mahdolliset internetkatkokset vaikeuttavat työtä. Ohjelmistoissa olevat mahdolliset ohjelmistovirheet voidaan myös laskea heikkouksiksi, sillä siihen voi mennä aikaa, ennen kuin virhe edes huomataan, ja kunnes se saadaan paikattua.

Sähköistyminen tuo tullessaan monia mahdollisuuksia. Mitä pidemmälle se etenee, sitä nopeammaksi työnteko käy, mitä enemmän koneilla pystytään asioita hoitamaan. Jos vaikka kirjanpidon eri osa-alueita voidaan tehdä yhä enemmän automaattisemmiksi, se tuo uusia näkökulmia työntekoon ja jättää työntekijöille aikaa muihin hommiin. Näitä hommia voi olla esimerkiksi asiakaspalvelu. Mikäli automatisointia viedään pitkälle, jää kirjanpitäjille enemmän aikaa asiakkaiden auttamiseen, sekä tulosten ja numeroiden avaamiseen heille.

Mahdollisia uhkia tutkiessa esiin nousee työpaikkojen väheneminen ja hakkeroinnin mahdollisuus. Mitä enemmän koneet voivat tehdä ihmisten puolesta asioita, sitä vähemmän ihmisiä tarvitaan taloushallinnon alalla. Kaikissa asioissa koneet eivät välttämättä voi ihmisiä kokonaan korvata, mutta teknisiä asioita on ehkä tulevaisuudessa mahdollista viedä hyvin pitkälle pelkkien koneiden avulla.

Nykypäivänä voidaan oikeastaan hakkeroida mitä vain ja missä vain, ja sähköistymisen myötä, jos ja kun palvelut toimivat internetissä, niin on olemassa myös se mahdollisuus, että kirjanpito-ohjelmatkin joutuisivat hakkeroinnin kohteiksi. Tätä voidaan tietysti estää hyvillä suojauksilla, mutta hakkeroinnin vaara voi silti olla olemassa.

### 3 PILVIPALVELUT

Yksinkertaisesti sanottuna pilvipalvelut ovat internetin kautta jaettavia ohjelmapalveluita. Perusajatuksena on se, että tieto ja ohjelmat tallennetaan palvelimelle, jolloin niihin pääsee käsiksi milloin ja mistä vain. (Rousku 2010.) Etuna pilvipalveluissa on se, että ylläpitoon ei tarvita omaa tietohallintoa, vaan siitä huolehtii pilvipalvelun toimittaja. Asiakas saa palvelun käyttöönsä verkkoyhteyden yli. (Lietsala 2014.)

#### 3.1 Pilvipalvelun määritelmä

Yleiskielessä pilvipalveluilla tarkoitetaan internetistä hankittua kapasiteettia, palvelusuuritetta tai sovellusta. Alan ammattilaisten keskuudessa on kuitenkin koettu tärkeäksi määritellä pilvipalvelu tarkemmin. Pilvipalveluissa ei ole kyse vain uudesta palvelusta, vaan uudesta toimintatavasta, ja voikin ajatella, että pilvipalvelut ovat toimintamalli, jonka avulla voidaan luopua fyysisesti konesaleista. (Heino 2010, 32.)

Yhdysvalloissa paikallisen elinkeinoministeriön alaisen NIST:n (National Institute of Standards and Technology) määritelmä pilvipalveluille on seuraavanlainen:

*”Pilvipalvelut on toimintamalli, joka mahdollistaa pääsyn vapaasti konfiguroitaviin ja skaalautuviin tietotekniikkaresursseihin, jotka voidaan ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä helposti ja nopeasti.”*

Määritelmässä käytetty sana ”tietotekniikkaresurssi” viittaa paitsi laskentatehoon ja tallennustilaan, myös sovelluksiin ja niiden kehitysalustoihin. Näihin resursseihin pääsee käsiksi verkon välityksellä. (Salo 2012, 17.)

Salo kirjoittaa (2012, 17.), että NIST on nimennyt viisi ominaispiirrettä, jotka pilvipalveluista löytyvät. Nämä piirteet ovat:

1. itsepalvelullisuus
2. pääsy palveluihin eri päälaitteilla
3. resurssien yhteiskäyttö

4. nopea joustavuus

5. käytön tarkka mittaaminen.

Pilvipalvelut pitävät sisällään palveluita aina infrastruktuuripalveluista sovellusvuokraukseen. Palvelumallin mahdollistavat tekniikat eivät ole uusia, vaan uutta on tapa, jolla tekniikoita käytetään mahdollistamaan pilvipalvelumalleja. Tekijöitä, jotka ovat mahdollistaneet pilvipalvelut, löytyy monia erilaisia. Internet, selaimet ja tekniikka on kehittynyt eteenpäin, IT-ala on muuttunut standardointien ja tuotteistumisen myötä, ja yritysten tarpeet ovat muuttuneet. (Salo 2012, 34–35.)

### 3.2 Pilvipalveluiden turvallisuus

Pilvipalveluiden käyttö on helppoa ja nopeaa, mutta käyttäjät eivät tiedä mitä infrastruktuuria siihen vaaditaan ja kuinka monimutkaista se on. Tähän monimutkaisuuteen liittyy erilaisia riskejä, joista tyypillisiä ovat esimerkiksi dataan ja käyttäjähallintaan liittyvät huolet sekä suoritukseen ja hallintaan liittyvät huolet. Myös sopimusehdot voivat huolettaa käyttäjiä. (Salo 2012, 36–37.) Myös tietoturvasta syntyy huoli, kun sovellus siirretään tietoliikenneyhteyksien taakse toisen organisaation ylläpidettäväksi (Heino 2010, 92–93).

Pilvipalveluihin liittyvät datan tallentaminen, käsittely ja liikuttelu, ja sen säilyttäminen liittyy huolia. Käyttäjät odottavat, että tiedot ovat tallessa eikä niitä pääse ulkopuoliset tutkimaan. Järjestelmät eivät kuitenkaan ole tietosuojaltaan täydellisiä, ja niitä käyttävät ihmiset ovat yleensä asettamiensa suojausten ja salasanojen kanssa ketjun heikoin lenkki. Nykypäivänä media ”pakottaa” palveluntarjoajia pohtimaan tietoturvaan liittyviä kysymyksiä näkyvän uutisoinnin myötä. (Salo 2012, 37–38.) Pilvipalveluiden tekninen ympäristö tulisi suojata erilaisilla tietoliikenne- ja palvelintekniikan tavoilla, esimerkiksi palomuurilla. Palvelu voidaan suojata myös tunkeilijan havaitsemisjärjestelmällä. Tiedot, jotka pilvipalveluun tuodaan, suojataan kryptauksella. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka tunkeilija jostain syystä pääsisi järjestelmään sisälle, tieto on kryptauksen avulla salattu siten, että tunkeutuja ei saa muuttua sitä luettavaan muotoon. (Heino 2010, 93.)

Tietoturvaan voidaan panostaa tietoturvalaitteilla ja – menettelyillä, mutta yksilöä tai yritystä koskeva tietosuojan turvaaminen voi olla haasteellisempaa. Tietosuojaan voi liittyä paljon negatiivia ajatuksia, kuten mahdolliset tietojen vuotamiset tai identiteettivarkaudet. (Heino 2010, 98.)

Heinon mukaan (2010, 99) Suomessa on edellä mainittuja tilanteita varten määrätty laissa, ja pilvipalvelujen tietosuojaan liittyviä lakeja ovat:

1. Henkilötietolaki 523/1999
2. Laki yhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta 458/2000
3. Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 516/2004
4. Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 759/2004
5. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003.

Tietosuojaan liittyvät mahdolliset oikeustoimet ovat kiinni kansalaisesta. Hänen tulisi nostaa kante sen perusteella, että hänelle on koitunut haaste tai menetys sen takia, että julkisyhteisö tai yritys ei ole noudattanut tietoturvaa koskevaa lainsäädäntöä. (Heino 2010, 98–99.)

Suomessa on määrätty tietosuojasta laissa, mutta maan ulkopuolella tapauksia pitää arvioida aina omana tapauksenaan. Mikäli suomalainen henkilö tallentaa luottamuksellisen sähköpostin pilvipalveluun, jonka pääpaikka ja konesali ovat toisessa maassa, ja tämä sähköposti vuotaisi internetiin, minkä maan lainsäädäntöä tulisi noudattaa? Ulkomailla ei välttämättä ole asiaa koskevaa lainsäädäntöä samalla lailla kuin Suomessa. (Heino 2010, 98–99, 103–104.)

## 4 TUTKIMUS

### 4.1 Tutkimuksen tausta

Idea tutkimukseen lähti siitä, että tutkija oli työharjoittelussa tilitoimistossa, jossa on työntekijöinä kirjanpitäjiä jotka ovat olleet alalla kymmeniä vuosia, ja toimistossa otettiin juuri uusi sähköinen, internetissä toimiva ja tiedot pilvipalveluun tallentava kirjanpito-ohjelma käyttöön. Tutkija halusi tietää, miten kirjanpitäjät ovat kokeneet ja omaksuneet vuosien myötä alalla tapahtuneet muutokset, sekä sen, onko uusi ohjelma jo valmis paketti vai olisiko heidän mielestään ohjelmassa parannettavaa. Näistä asioista muotoutuivat tutkimuskysymykset:

“Miten pitkään alalla olleet kirjanpitäjät ovat kokeneet, ja edelleen kokevat, taloushallinnon sähköistymisen?”

”Kirjanpitäjien kokemukset uudesta kirjanpito-ohjelmasta, ja mahdolliset parannusehdotukset?”

Tutkimuksen aihe oli tutkijalle ajankohtainen ja mielenkiintoinen, sillä hän on aloittelemassa omaa uraansa taloushallinnon parissa, ja siirtyy suoraan digitaalisen taloushallinnon pariin. Tutkijaa kiinnosti, miten erilaista työntekeä on ollut aiemmin, kun on tehty kirjanpitoa käsin, ja kun koneet eivät ole olleet vielä niin kehittyneitä kuin tänä päivänä, miten kirjanpitäjät ovat kokeneet alan muuttumisen, sekä heidän mieltettään siitä, miten taloushallinnon alalla tulevaisuudessa käy. Tutkijaa myös kiinnosti se, mitä mieltä kokeneet kirjanpitäjät ovat yrityksessä käyttöönotetusta uudesta kirjanpito-ohjelmasta. Haastatellut henkilöt ovat olleet vuosia alalla ja mahdollisesti käyttäneet muutamia erilaisia kirjanpito-ohjelmia, joten he tietävät, mitä hyvä kirjanpito-ohjelma pitää sisällään, ja mitkä ovat tärkeitä ominaisuuksia hyvälle ohjelmalle. Tutkijaa kiinnosti, miten haastateltavat kokevat uuden ohjelman, sillä hänen mielestään ohjelma oli selkeä ja helppokäyttöinen.

Tutkimus oli myös kohdeyritykselle hyödyllinen, sillä kirjanpitäjät saivat kertoa konkreettisia parannusehdotuksia, joita heidän mielestään ohjelmaan tulisi tehdä ja

miten sitä voisi parantaa tulevaisuudessa. Opinnäytetyön avulla ohjelmoijat saavat tietää, mitä mieltä kirjanpitäjät, siis kirjanpito-ohjelman todelliset käyttäjät, ohjelmasta ovat.

#### 4.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus tehtiin kohdeyritykselle, joka on Suomessa monella paikkakunnalla toimiva kirjanpito- ja taloushallintopalveluja tarjoava yritys. Tutkimus toteutettiin kevään 2015 aikana kohdeyrityksen tiloissa haastatteleamalla yrityksen Jyväskylän toimiston työntekijöitä. Haastattelut tehtiin haastateltavien työaikana, kun heille tuli sopiva hetki lähteä haastateltavaksi. Haastatteluja tehtiin viisi, ja jokainen haastattelu kesti noin puolituntia. Tutkimus tehtiin kvalitatiivisena tutkimuksena, ja haastattelumuotona käytettiin teemahaastattelua.

Teemahaastattelu on tiedonkeruumuoto, jossa ennen haastattelua tulee pohtia asia- ja tutkimusongelmaa. Haastattelutilanteessa esiin nousevat teemat, jotka on etukäteen mietitty ja määritelty. (Tilastokeskuksen [www-sivut 2015](#).) Haastatteluja varten teemoja voi kirjoittaa ylös esimerkiksi ranskalaisin viivoin, ja tämän lisäksi tutkija voi kirjoittaa ylös muutaman avainsanan jotka helpottavat haastattelutilanteessa (Kvali-MOTV:n [www-sivut 2015](#)).

Haastattelukysymykset oli jaettu kahteen teemaan, joista ensimmäinen osa käsitteli taloushallinnon sähköistymistä, ja toinen osa käsitteli yrityksen uutta kirjanpito-ohjelmaa. Ellei tutkimusongelma sitä vaadi, ei teemojen käsittelyjärjestyksellä välttämättä ole suurta merkitystä, vaan asiat käydään läpi luontevasti keskustelun tyyppisenä haastatteluna (Tilastokeskuksen [www-sivut 2015](#)).

Haastattelussa on tärkeää, että haastattelu pysyy tutkijan hallinnassa. Tämän takia teemahaastattelu ei ole tavallista arkikeskustelua, vaikka se etenee luontevasti. Luontevuus onkin teemahaastattelujen etu, sillä kerättävä aineisto rakentuu haastateltavan henkilön kokemuksista. Tutkijan valitsemat teemat liittyvät aineiston tutkimusongelmaan, mutta hänen etukäteen suunnittelemat ja arvailemat mahdolliset vastaukset eivät rajaa kertyvää aineistoa. (Tilastokeskuksen [www-sivut 2015](#))



Luontevuuden takia teemahaastattelussa on vaarana se, että haastateltavan henkilön puhe johdattelee keskustelua liikaa. Tämä voi johtaa siihen, että haastatteluista ei synny riittävästi vertailukelpoista vastausmateriaalia. Haastatteluaineistosta voi helposti muodostua vain sekava rykelmä ihmisen puhetta. (Tilastokeskuksen [www-sivut](http://www.sivut) 2015)

Haastatteluja varten tutkija oli tehnyt kysymyspohjat paperille, joihin hän haastattelun aikana kirjoitti vastauksia ylös. Vastauksien ylöskirjoittaminen haastattelun aikana tehtiin nopeuttaakseen vastauksien tutkimista ja aineiston yhteen keräämistä, kun haastatteluja ei erikseen tarvitse litteroida ääninauhaa apuna käyttäen. Jokaiselta haastatteluun osallistuneelta kysyttiin samat kysymykset, mutta henkilöstä riippuen toisista kysymyksistä keskusteltiin enemmän kuin toisista, ja keskustelut ohjautuivat jokaisen haastateltavan kanssa omaan suuntaansa.

Haastattelun kysymykset muotoutuivat monin eri tavoin. Kysymykset taloushallinnon alan sähköistymisestä ja alan vanhoista ajoista syntyivät tutkijan oman mielenkiinnon kautta. Tutkijaa kiinnosti, miten töitä on ennen tehty ja millaisia toimintatapoja ennen on käytetty. Taloushallinnon tulevaisuutta koskevat kysymykset syntyivät tutkijan omien pohdintojen ja taloushallinnon ammattilehtiartikkelien, joissa pohdittiin alan tulevaisuutta, kautta. Uutta kirjanpito-ohjelmaa koskevat kysymykset muodostuivat tutkijan oman käyttökokemuksen perusteella, sekä työn lomassa ja työpäikällä taukojen aikana käytyjen keskustelujen perusteella.

#### 4.3 Tutkimusjoukko

Tutkittavaksi ja haastateltavaksi tulisi valita sellaisia henkilöitä, jotka todennäköisesti antavat parasta aineistoa tutkittavaan asiaan. Tutkimukseen osallistuvia henkilöitä ei siis tulisi valita ihan satunnaisesti. (KvaliMOTV:n [www-sivut](http://www.sivut) 2015)

Tutkija valitsi haastateltavat omista työkavereistaan, joten hän tunsi haastateltavat ja pystyi tarkkaan miettimään, kenellä kaikilla voisi olla eniten annettavaa haastattelua varten. Vaihtoehtoja haastateltaviksi oli monia, ja kriteerinä oli se, että on työsken-

nellyt kirjanpitäjänä ja taloushallinnon parissa kauan, tässä tapauksessa vähintään 20 vuotta.

Haastateltaviksi valittiin viisi henkilöä, jotka ovat työskennelleet alalla pitkään. Iältään haastateltavat olivat 52–58 vuotta, ja jokainen oli työskennellyt taloushallinnon alalla jo kymmeniä vuosia, joko tilitoimistoissa tai yritysten taloushallinnon puolella. Jokainen haastateltava oli sukupuoleltaan nainen, sillä yrityksessä työskenteli haastattelujen aikaan vain naispuoleisia kirjanpitäjiä.

Haastateltavat olivat jokainen aloittaneet uransa 1970-luvun lopulla tai 1980-luvun alkupuolella, ja heidän keskuudessaan lyhyin taloushallinnon parissa tehty ura oli kestänyt haastatteluun mennessä 31 vuotta, pisin 36 vuotta. Koulutukseen kaikki ilmoittivat merkonomin tutkinnon, ja haastateltavista neljä oli suorittanut lisäksi KLT-tutkinnon. Kysyttäessä, että miten he olivat päätyneet alalle, kaksi haastateltavista kertoi tietoisesti hakeutuneensa alan koulutukseen, ja kolme kertoi tulleensa ”sattuman kautta” tai opettajan suosituksesta.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Sähköinen taloushallinto

Haastattelun ensimmäinen teema liittyi taloushallinnon sähköistymiseen. Kysymykset liittyivät esimerkiksi siihen, minkälaista alalla oli silloin kun haastateltavat ovat aloittaneet työt, onko sähköistyminen helpottanut töitä, onko työnkuva muuttunut ajan kuluessa sekä mietteitä alan tulevaisuudesta.

#### 5.1.1 Taloushallinto ennen

Haastattelussa liikkeelle lähdettiin siitä, että miten työtä tehtiin silloin, kun haastateltavat aloittivat. Myös sitä kysyttiin, että minkälaisia olivat ensimmäiset kirjanpito-ohjelmat. Kolme vastaajista kertoi, että he ovat ensimmäisiä kirjanpitoja tehneet käsin tilikirjojen ja kirjoituskoneiden kanssa. Kaksi haastateltavista sanoi, että he ovat tehneet tulos- ja taselaskelmia käsin ja laskukoneella laskien. Yksi vastaaja taas kertoi, että hänen työpaikassaan käsin ei tiliöity, vaikka elettiin vasta 80-luvun alkua.

Siirryttäessä keskustelemaan ensimmäisistä kirjanpito-ohjelmista, neljä haastateltavaa kertoi, että tiliöinnit tehtiin käsin korteille tai tallennettiin kasetille, jonka jälkeen ne lähetettiin Helsinkiin. Helsingistä tuli paluupostina tietokonein tehdyt siistityt tulosteet. Viides haastateltava kertoi, että hän teki töitä ensimmäistä kertaa tietokoneiden ja atk-järjestelmien kanssa pienimuotoisesti vuonna 1986, mutta että koneelle tallennettiin vain tietoja, suurimmaksi osaksi töitä tehtiin käsin ja kirjoituskoneilla. Kolme vastaajista kertoi, että kun koneiden kanssa siirryttiin työskentelemään enemmän, oli tilitoimistoilla omat kirjanpito-ohjelmansa, jotka olivat aikaansa nähden hyviä ja valmiita ohjelmia.

Kysyttäessä, että pitikö ennen tehdä enemmän töitä käsin ja pitikö itse laskea enemmän kuin nykyään, kun ei ollut vielä koneita jotka automaattisesti laskivat numeroita, neljä vastaajista sanoi että asia oli näin. Yksi haastateltavista sanoi, että työ oli ”kovempaa” kuin nykyään, ja piti olla nykyistä itsenäisempi. Toisen mielestä se, että ennen laski itse laskukoneella alv-vähennyksiä ja muita tarvittavia laskuja, oppi todella

ymmärtämään työtä ja sitä mitä tekee, nykyään on helpompaa kuin ennen, kun ei tarvitse itse laskea esimerkiksi arvonlisäveron määriä, vaan kone laskee ne puolesta. Kolmas muisteli, että piti laskea enemmän laskukoneella kuin nykyään, ja täsmäyttämistä piti tehdä enemmän kuin tänä päivänä. Neljäs sanoi, että vaikka piti laskea ”päässä” ja laskukoneella, laskelmat olivat kuitenkin tallennettuna paperille, jotta ne olivat myös muiden käytettävissä. Yksi haastateltavista ei muistanut, että olisi ollut enemmän laskettavaa kuin nykyään.

### 5.1.2 Taloushallinnon sähköistyminen

Kysymyksestä, missä kysyttiin onko työ helpottunut sähköistymisen myötä, kun koneet laskevat ja tekevät asioita automaattisesti kirjanpitäjän puolesta, olivat kaikki vastaajat samoilla linjoilla. Erään vastaajan mielestä työ on nykyään helpompaa, sillä sähköistymisen myötä on monet pienet välivaiheet jäänyt pois, sillä koneet ja ohjelmat tekevät ne työntekijän puolesta. Toinen vastaaja oli mielissään siitä, että sähköistymisen myötä käsin tehtävä työ on vähentynyt, ja varsinkin se helpottaa työtä, kun asiakkaiden tiliotteet tulevat suoraan pankista järjestelmien kautta kirjanpito-ohjelmaan. Kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, että alan sähköistyminen on helpottanut työtä, ja että esimerkiksi tilikaudelta toiselle vaihtaminen ja edellisten tilikaudien tapahtumien tutkiminen on helpompaa kuin ennen. Myös tietojen siirto tilikaudelta toiselle koettiin helpoksi tehtäväksi nykyään. Tasekirjojen ja tulos- ja taselaskelmien teko on vastaajien mielestä mukavampaa ja nopeampaa nykyään kuin ennen, koska nämä piti ennen tehdä käsin. Yksi vastaajista pohti kuitenkin myös sitä, että koska koneet tekevät automaattisesti siirtoja ja tiliöintejä, työ on muuttunut myös siihen suuntaan että pitää tarkistella enemmän (koneiden tekemiä tiliöintejä ja ratkaisuja) kuin ennen.

Tutkijaa kiinnosti, että onko kirjanpitäjien asiakasmäärä kasvanut vuosien takaiseen, kun kirjanpito-ohjelmat ovat parantuneet ja nopeuttaneet työntekoa. Tämän kohdalla haastateltavien mielipiteet erkanivat hieman toisistaan. Kahdesta tuntui siltä, että asiakkaiden määrä on kasvanut. Tätä perusteltiin muun muassa sillä, että he hoitavat monen pienen yrityksen kirjanpitoa, kun he mieluummin hoitaisivat muutaman ison yrityksen asioita. Yhden kirjanpitäjän mielestä asia taas oli toisinpäin, ennen asiak-

kaita oli enemmän kuin nyt. Tähän hän sanoi leikkisästi, että ”nuorempana jaksoi” hoitaa useamman yrityksen asioita, kun nyt hän keskittyy muutamaa isoon ja vaativaan yritykseen ja heidän kirjanpitoon. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaiden määrä ei ole kasvanut eikä pienentynyt, vaan se on pysynyt vakiona noin 20 asiakasyrityksessä. Hän mainitsi, että vaikka kirjanpityö on vuosien saatossa nopeutunut, on uusien ohjelmien mukana tullut uusia toimintoja ja työtehtäviä, jotka ovat vieneet kirjanpidolta jääneen ylimääräisen ajan. Yksi haastateltavista ei mielestään pystynyt vastaamaan tähän, sillä hän oli aiemmin työskennellyt kirjanpitäjän eri yrityksissä, ei niinkään tilitoimistossa.

Kun puhe kääntyi kirjanpitäjien työnkuvaan, että onko se vuosien myötä muuttunut enemmän konsultoivaksi, mielipiteet hieman erkanivat tässäkin asiassa. Yhden mielestä työnkuva ei ole kauheasti muuttunut, ja työaika menee suurimmaksi osaksi edelleen varsinaisen työn tekoon. Yksi sanoi, että asiakkaita on aina pitänyt neuvoa ja konsultoida, eikä konsultointi olisi mitenkään erityisesti lisääntynyt työnkuvasa. Kolme kirjanpitäjistä oli sitä mieltä, että konsultointi ja neuvominen ovat lisääntyneet. Yksi haastateltava mietti, että asioita pitää nykyään selvittää asiakkaiden puolesta enemmän, ja asiakkaat myös odottavat enemmän, ja luulevat kirjanpitäjien tietävän kaikesta kaiken. Toinen sanoi neuvomisen lisääntyneen vuosien saatossa, vaikka sitä on kuitenkin aina työnkuvaan kuulunut. Hän epäilee, että tulevaisuudessa neuvominen ja konsultointi lisääntyvät entisestään. Yksi kirjanpitäjistä sanoi, että työnkuva on muuttunut konsultoinnin ja neuvomisen lisääntyttyä, mutta myös muulla tavalla. Kun nykyajan kirjanpito-ohjelmilla voidaan maksaa laskut asiakkaan puolesta, kirjanpitäjä sanoi että ennen ei esimerkiksi tällaista tehty asiakkaan puolesta.

Taloushallinnon sähköistyminen on siis vastaajien mielestä helpottanut työelämää kovasti. Osan mielestä sähköistyminen on vaikuttanut myös asiakasmääriin, osan mielestä ei. Työ on nopeutunut, mutta on myös tullut uusia työtehtäviä. Kirjanpitäjät ovat myös asiakaspalvelijoita, ja yksi tärkeä osa työtä on asiakkaiden neuvominen. Osasta kirjanpitäjiä tuntuu, että neuvominen on vuosien myötä lisääntynyt, kun osan mielestä se on aina ollut yhtä iso osa omaa työnkuvaansa.

### 5.1.3 Alan tulevaisuus

Alan on vuosien myötä muuttunut ja sähköistynyt paljon, ja haastattelun alussa juteltiin vanhoista ajoista. Kun tämä oli käyty läpi, keskusteltiin haastateltavien kanssa myös alan tulevaisuudesta ja siitä, miten he luulevat taloushallinnon alan vielä muuttuvan.

Uudet kirjanpito-ohjelmat on nykyään sen verran kehittyneitä, että niillä voidaan tehdä tiliöintisääntöjä ja tiliöntiehdotuksia, jolloin ohjelma automaattisesti tiliöi tiettytyyppiset tapahtumat tilioitteilta oikeille tileille. Kukaan vastaaja ei uskonut, että tulevaisuudessa kaikki tiliöinnit tulisivat automaation takaa, mutta neljä haastateltavista oli sitä mieltä, että tätä asiaa voidaan tulevaisuudessa viedä vieläkin enemmän eteenpäin. He olivat kuitenkin myös sitä mieltä, että jos automaattitiliöintiä viedään vieläkin pidemmälle, virheiden mahdollisuus kasvaa.

Yksi haastateltavista sanoi, että sellaiset rutiininomaiset, joka kuukausittain tapahtuvat samat tapahtumat, voitaisiin automaattisesti tiliöidä, mutta kaikkea ei kuitenkaan voi tehdä automaattisesti, sillä kone ei ole yhtä viisas kuin ihminen. Kaksi haastateltavista pohti, että vaikka tiliöinnit tapahtuisivat automaattisesti, ne pitäisi kuitenkin ihmisen tarkistaa, jotta ne menevät oikein. Toinen mieltä, että se on luultavammin nopeampaa tehdä tiliöinnit itse, kun että kone tekee tiliöinnit ja sen jälkeen ihminen vielä tarkistaa ne.

Tämän lisäksi, että haastateltavien kanssa juteltiin siitä, että voisivatko kirjautua automaattisesti, heiltä kysyttiin myös, uskovatko he että tulevaisuudessa koneet korvaisivat ihmiset kokonaan ja ihmisten työnkuvaksi jäisi asiakaspalvelu ja konsultointi. Kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, että koneet eivät millään pystyisi korvaamaan ihmisiä täysin. Perusteluina olivat, jo edellä mainittu, asioiden tarkistaminen sekä se, että koska osa tapahtuvista tiliöinneistä ja ihmisten tekemistä päätöksistä ovat ”tulkintakysymyksiä” ja joidenkin asioiden kohdalla pitää soveltaa tietoja ja taitoja, eivät koneet pystyisi tähän. Kolmen vastaajan mielestä ihmisten korvaus koneilla saattaisi tapahtua joskus kaukana tulevaisuudessa, mutta se vaatisi maailman ja alaa koskevien vaatimuksien muuttumista, sekä sitä, että kirjanpitolaki ja muut lailliset kysymyk-

set tehtäisiin niin selkeäksi, ettei niissä olisi tulkinnan varaa, vaan koneet pystyisi ne automaattisesti hoitamaan.

Tästä, ihmisten korvaamisesta koneilla, päästiin seuraavaan aiheeseen, jossa tutkija halusi tietää kirjanpitäjien mielteet alan tulevaisuudesta työpaikkojen suhteen. Tutkija kysyi, ”pelkäävätkö” kirjanpitäjät alan puolesta sitä, että tulevaisuudessa sähköistymisen myötä työpaikkoja tulee vähenemään. Tämän asian suhteen haastateltavat jakautuivat kahtia. Kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, että työpaikat eivät tulisi vähenemään, vaan kirjanpitäjiä tarvittaisiin tulevaisuudessa niin kuin nytkin. Kolme haastateltavista taas oli sitä mieltä, että kehitys johtaa siihen, että työpaikat vähenevät, kun käsin tehtävä homma vähenee. Etenkin jos automatisointi lisääntyy alalla vielä nykyistä enemmän.

Teeman viimeinen keskustelunaihe oli se, että jos kirjanpitäjä vertaa aikaa kun hän aloitti työt, ja vertaa sitä tähän päivään, sähköistyminen on viety pitkälle ja monien asioiden hoitoa on helpotettu. Tutkija halusi tietää, onko haastateltavien mielestä vielä jotain asioita, mitä voidaan sähköistää, vai uskovatko he, että kaikki mahdolliset asiat on jo tehty ja alan sähköistäminen alkaa pikku hiljaa loppua.

Kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, että sähköistyminen alkaisi loppua. Toinen kertoi, että hänen mielestään niin moni asia on jo sähköistetty ja asioiden tekemistä helpotettu, että hänelle ei tule mitään uusia sähköistettäviä asioita mieleen, muuta kuin se, jos koko kirjanpito tulevaisuudessa tapahtuu automaattisesti. Hän kyllä sanoi myös, että hänen mielestään on asioita joita koneet ei ikinä pysty tekemään ihmisen puolesta, ja esimerkiksi tähän hän antoi myyntilaskujen tekemisen. Toinen vastaajista kertoi, että hänen on vaikea sanoa mitä kaikkea koneet pystyisi tekemään, jotta olisi järkevämpää sähköistää toiminnot kuin että ihminen tekisi samat asiat. Hänen mielestään tulosten analysointia ei voida sähköistää, koneet eivät ole niin hyviä avaamaan numeroita kuin ihmiset.

Kolme haastateltavista oli sitä mieltä, että sähköistäminen jatkuu vielä tulevaisuudessa. Yksi sanoi tähän perusteluksi sen, että maailma muuttuu koko ajan, ja kaikki asiat menevät eteenpäin, joten miksi ei siis taloushallinnon alakin menisi eteenpäin. Hän ei kuitenkaan sanonut mitään konkreettista esimerkkiä, mitä asioita vielä tulevaisuudes-

sa voitaisiin kehittää. Toinen vastaajista oli samoilla linjoilla, koneet ja nykyohjelmat menevät koko ajan eteenpäin ja kehittävät maailmaa. Häenkään ei sanonut mitään konkreettista esimerkkiä, mutta hän perusteli sen sillä, että nämä ovat niin tietoteknisiä asioita ja hän ei niistä paljoa ymmärrä. Kolmas vastaajista sanoi esimerkin, mitä tulevaisuudessa voitaisiin sähköistää ja parantaa. Hänen mielestään olisi hyvä homma, jos verottajan ja kirjanpidon välinen yhteys helpottuisi. Hän sanoi, että olisi helpompaa, että esimerkiksi tilinpäätöksen valmistuessa verottaja saisi tilinpäätöstiedot ohjelmasta suoraan, eikä pitäisi erikseen täyttää lomakkeita ja lähettää niitä verottajalle.

Kirjanpitäjät siis uskovat, että sähköistyminen jatkuu vielä, mutta että kaikkea ei kuitenkaan voida tehdä automaattisesti. Kirjanpitäjiä tarvitaan aina, sillä automaattisesti tehtyjen tapahtumien tarkistus pitää hoitaa ihmisten toimesta, jottei virheitä synny. Osa vastaajista kuitenkin epäilee, että alalta saattaa työpaikkoja vähentyä.

## 5.2 Yrityksen uusi kirjanpito-ohjelma

Yrityksessä otettiin käyttöön oma, yrityksen tarpeisiin räätälöity kirjanpito-ohjelma, jolla pystytään hoitamaan kaikki kirjanpidossa tarvittavat asiat (itse kirjanpito, ja sen lisäksi esimerkiksi osto- ja myyntireskontra sekä myyntilaskujen tekoa asiakkaan puolesta). Osalla asiakkaista on kaikki ohjelman tarjoamat palvelut käytössään, osan kohdalla hoidetaan ohjelmalla vain kirjanpito ja tilinpäätös.

Ohjelma toimii internetissä, sinne kirjaudutaan joko nettipankkitunnuksilla tai mobiilivälineillä. Ohjelmassa olevat tiedot ja tehdyt kirjaukset ja tapahtumat tallentuvat pilvipalveluun, jolloin niitä on mahdollisuus lukea ja tutkia missä vain ja milloin vain. Tutkija halusi tietää, miten kirjanpitäjät suhtautuvat ohjelmaan ja kuinka hyvä se heidän mielestään on. Tutkijaa kiinnosti myös se, miten kokeneet käyttäjät ovat ottaneet ohjelman omakseen ja eroavatko heidän näkemyksensä tutkijan näkemyksestä, sillä tutkijan omasta mielestä ohjelma oli hyvä ja selkeä, ja sitä oli helppo käyttää.



### 5.2.1 Ohjelman käyttö

Koska uusi kirjanpito-ohjelma oli varta vasten tehty opinnäytetyön yhteistyöyritykselle, se oli kaikille uusi ja kukaan ei vielä osannut alussa sitä käyttää, tutkijaa kiinnosti, ovatko kirjanpitäjät mielestään saaneet tarpeeksi opastusta ohjelman käyttöä varten. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että tällä hetkellä ohjelma tuntuu helpolta käyttää, mutta alussa olisi saanut olla enemmän koulutusta ja neuvoja. Yksi vastaajista olisi toivonut alussa enemmän henkilökohtaista apua ja neuvontaa, sillä hänen mielestään ohjelma on niin erilainen käyttää kun edellinen kirjanpito-ohjelma. Kolme haastateltavaa kertoi, että alussa he saivat perusneuvoja ohjelman käyttöä varten, mutta että heillä on mennyt paljon aikaa siihen, kun ovat itse tutkineet ja opiskelleet ohjelmaa ja kokeilleet sen eri toimintoja, erään heistä mielestä jopa hieman liikaa aikaa. Yksi näistä kolmesta mietti, että koska jokaisella kirjanpitäjällä on aikaa mennyt niin paljon itseopiskeluun ja ohjelman tutkimiseen, ei se ole voinut olla kovinkaan tuottavaa aikaa yritykselle, vaan olisi ollut järkevämpää lisätä yhteisiä opiskeluhetkiä. Yksi kirjanpitäjistä oli sitä mieltä, että aina on onneksi saanut apua ja neuvoa, kun on tarvinnut. Hän olisi kuitenkin kaivannut alussa yhteisiä koulutushetkiä, missä jokaisella olisi ollut oma kone käytössä, ja olisi saanut ohjaajan kanssa kokeilla omalta koneelta itse miten eri toiminnot toimivat. Se olisi ollut hänen mielestään opettavampaa kuin se, että ohjaaja neuvoa tilan edessä omalla koneellaan ja kirjanpitäjät vain kuuntelevat ja kirjoittavat muistiinpanoja.

Ohjelman käytöstä haastateltavilla oli hyvää sanottavaa, mutta myös parannettavaa löytyi. Kun uusi ohjelma otettiin käyttöön, piti edellisestä ohjelmasta siirtää yrityksen tiedot ja kirjaukset parin vuoden ajalta uuteen ohjelmaan. Jokaisen haastateltavan mielestä tietojen siirto ohjelmasta toiseen oli tehty oikein sujuvaksi, eikä tiedonsiirron kohdalla tullut mitään ongelmia. Yhden vastaajan mielestä kirjauksien teko edellisessä ohjelmassa oli hieman nopeampaa ja se sujui helpommin, kuin uudessa ohjelmassa. Toisen vastaajan mielestä kirjauksien teko sellaisten asiakkaiden kohdalla, joilla on kaikki kirjanpito-ohjelman tarjoavat palvelut (mm. kirjanpito, osto- ja myyntireskontra) käytössä, oli oikein yksinkertaista, sujuvaa ja kätevää. Muut haastateltavat eivät oikein osanneet verrata, oliko uusi vai vanha ohjelma nopeampi kirjauksien suhteen. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että ensimmäisien tilinpäätöksiä

teko ei ollut niin sujuvaa, mutta uskoivat sen helpottuvan vuosi vuodelta, kun ohjelmaa käyttää enemmän ja siihen syntyy omanlaisensa rutiini.

Ohjelman ja siitä ulos tulostettavien tulosteiden ulkonäkö ja selkeys sai sekä myönteistä että hieman negatiivista palautetta. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että ohjelma on erittäin selkeä, ja hänen mielestään ohjelma on selkeästi parempi kuin edellinen. Kolme haastateltavaa sanoi, että sekä uudessa että vanhassa ohjelmassa on omat hyvät puolensa. Vain yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että uusi ohjelma ei ole selkeä. Näiltä neljältä haastateltavalta kritiikkiä saivat tulostettavat raportit, jotka olivat heidän mielestään hieman epäselviä ja tekstit olivat liian pienellä fontilla. Erään mielestä tulosteiden ulkonäköä pitäisi pystyä muokkaamaan enemmän, jotta jokaiselle yritykselle saisi sen omiin tarpeisiin vastaavan tulosteen muokattua. Suurimmaksi osaksi he kuitenkin olivat tyytyväisiä uuden ohjelman selkeyteen.

Tutkija halusi tietää, onko uudessa kirjanpito-ohjelmassa kaikissa asioissa otettu askel eteenpäin, vai onko kenties jotkin ominaisuuksista sellaisia, että edellisessä ohjelmassa ne olivat paremmin, ja uuden ohjelman kohdalla onkin otettu askel taaksepäin. Jokainen haastateltavista oli sitä mieltä, että ohjelmasta löytyy paljon hyvää, joka on paremmin toteutettu kuin edellisessä ohjelmassa. Eräs vastaajista sanoi, että ohjelman kohdalla on monessa asiassa menty paljon eteenpäin, ja tämä taas nopeuttaa työtä ja tekee siitä kirjanpitäjille helpompaa ja sujuvampaa. Kaksi kirjanpitäjistä kertoi, että se mistä he erityisesti pitävät ja mikä ohjelmassa on sujuvaa, on se, että kaikki työhön tarvittavat pienet osaset löytyvät samasta ohjelmasta, eikä tarvitse poukkoilla ohjelmasta toiseen. Kolme haastateltavaa oli mielissään siitä, että asiakkaan laskujen maksaminen ostoreskontran kautta toimii hienosti ja sujuvasti, ja edelliseen ohjelmaan verrattuna laskujen maksatus on helpottunut. Myönteistä palautetta ohjelma sai myös siitä, että tiliöintien arvonnäköverokannan tarkastaminen oli helppoa, ja kausiveroilmoituksen lähettäminen verottajalle onnistuu suoraan ohjelmasta. Yksi vastaajista mainitsi positiiviseksi asiaksi sen, että hänen mielestään tase-kirja muotoutuu ohjelmassa tilien kautta helposti, eikä se ulkonäköönkään tarvitse puuttua, vaan se on selkeä.

Vaikka ohjelmasta löytyi paljon positiivista kerrottavaa ja edistyneitä toimintoja, löysivät haastateltavat myös parannettavia asioita. Eräs vastaajista sanoi, että ihan

pienimpien asiakkaiden kohdalla ohjelma ei ole välttämättä niin käytännöllinen kun voisi olettaa, vaan se toimii paremmin asiakkailla jotka hoitavat esimerkiksi osto- ja myyntireskontransa ohjelman kautta. Toisen mielestä edellisessä ohjelmassa oli se hyvä, että jokaiselle asiakkaalle pystyi tekemään oman tuloslaskelmakaavan ja käyttämään sitä, kun se ei nykyohjelmassa onnistu kirjanpitäjältä itse, vaan siihen pitäisi pyytää ohjelmoijien apua. Excelin avulla tuloslaskelmaa pystyy hieman muokkaamaan, mutta se oli hänen mielestään todella huono ja aikaa vievä tapa. Yksi kirjanpitäjistä oli sitä mieltä, että tase-erittelyjen teko oli edellisessä ohjelmassa helpompaa, ja että nykyohjelmassa niiden tulisi tulla automaattisemmin ohjelmasta. Pääasiassa kirjanpitäjät olivat kuitenkin sitä mieltä, että uuden ohjelman myötä ei niinkään ole otettu askelta taaksepäin joidenkin toimintojen kohdalla, vaan että toiminnot ovat vain erilaisia, ja niitä pitää opetella ja yrittää tottua niihin, sekä olla uusien ja hankalien toimintojen kohdalla tarkka, jolloin ohjelman käyttö helpottuu taas vähäsen.

Kun tutkija kysyi, ovatko kirjanpitäjät sitä mieltä, että pitäisikö tulevaisuudessa ottaa heidän mielipiteensä huomioon ohjelmaa kehittämisessä, oli vastaus hyvin yksipuolinen. Jokainen heistä oli sitä mieltä, että se olisi ehdottoman tärkeää, että ohjelmoijat kuuntelisivat kirjanpitäjien mielteitä. Yksi vastaajista sanoi, että kirjanpitäjiä tulisi ehdottomasti kuunnella tulevaisuudessa, ja että vielä heidän mielipiteitään ei ole kertaakaan huomioitu. Toisen mielestä olisi hyvä, jos kirjanpitäjät saisivat ohjelman joko kaiseen osioon kertoa omia kommenttejaan, jotta saataisiin eri osiot toimimaan paremmin keskenään.

Kolmas haastateltava sanoi, että hänestä tuntuu että ohjelmaa paranneltaessa kuunnellaan enemmän isojen asiakkaiden mielipiteitä, eikä kirjanpitäjien. Hänen mielestään olisi hyvä, jos ohjelmaa varten perustettaisiin kirjanpitäjistä testiryhmä, jotka edustaisivat ohjelmaa käyttäviä kirjanpitäjiä, ja saisivat ohjelman parannetut versiot aluksi testiin käyttöönsä, ennen kuin se julkaistaisiin kaikille käyttäjille. Näin ohjelman uusia versioita voitaisiin ensiksi kokeilla ja katsoa, onko se oikeasti toimiva ja kannattaako ohjelma päivittää kaikille.

Eräs vastaajista oli sitä mieltä, että kirjanpitäjiä tulisi ehdottomasti kuunnella, sillä he tekevät ohjelman kanssa sitä varsinaista työtä, mitä varten ohjelma on luotu. Myös viimeinen haastateltavista oli samoilla linjoilla. Hän sanoi, että kirjanpitäjät osaavat

antaa työstään monipuolisen kuvan, joka helpottaisi ohjelman kehittäjien työtä. Hän pitäisi sitä erittäin tärkeänä ja suotavana ohjelman kannalta, että kirjanpitäjät saisivat kertoa omia kokemuksiaan ja parannusehdotuksiaan.

Haastattelussa pohdittiin myös sitä aihetta, että miltä kirjanpitäjistä tuntuu ajatus siitä, että mappien käyttö loppuu, ja tositteet löytyvät mappien sijaan pilvipalveluun tallennettuina. Tutkija halusi myös tietää, uskovatko haastateltavat että tiedot ja tositteet myös pysyvät pilvipalveluissa, ja että ne ovat vuosienkin päästä helposti löydettävissä.

Kaikki viisi haastateltavaa oli sitä mieltä, että mappien poisjääminen ja tositteiden tallennus pilvipalveluun on hyvä asia, joskin yksi heistä sanoi siinä olevan sekä hyviä että huonoja puolia. Hyviksi puoliksi hän sanoi, että koska hän luottaa pilvipalveluihin, hän kokee tallentamisen sinne hyväksi ja uskoo tositteiden olevan paremmin tallessa pilvipalveluissa kuin mapissa. Hän sanoi, että kerran kun pilvipalveluun tallentaa, sieltä tiedot löytyvät sitten aina. Hän mainitsi myös sen, että papereilta häviää muste ajan saatossa, eli teksti katoaa. Pilvipalveluun tallennetuissa kuiteissa tätä ongelmaa ei tietenkään sitten ole. Huonoksi puoleksi tähän asiaan hän totesi sen, että pelkästään ruutua tuijottaessa silmät väsyvät helpommin ja sen seurauksena voi tulla helpommin virheitä. Hän arveli, että tulevaisuudessa voi joutua ottamaan enemmän taukoja, jolloin silmät saavat jotain muuta katseltavaa kuin kirkkaan tietokoneruudun.

Neljä vastaajista ei löytänyt mitään huonoja puolia mappien katoamiseen ja tositteiden tallentamiseen pilvipalveluun. Yksi heistä totesi sen olevan vain yksinkertaisempaa, että tositteetkin löytyvät ohjelman tiedostoista, eikä tarvitse erikseen mappeja selailla. Hän sanoi luottavansa tietojen löytymiseen vuosienkin päästä, ja oli sitä mieltä, että mikäli kaikki tiedot ovat helposti löydettävissä, niin mapit saavat jäädä oikein hyvin historiaan. Toinen vastaaja oli samoilla linjoilla. Hän sanoi tallennuksen pilvipalveluun olevan hyvä asia, sillä se on käytännöllistä, kaikki pysyy tallessa ja jokaisella, joka kyseisen yrityksen asioita hoitaa, on pääsy yrityksen kuitteihin ja tositteisiin helposti ja vaivattomasti. Kolmas heistä totesi, että tositteiden löytyminen ohjelmasta itsestään on oikein hyvä juttu, etenkin pienien kuittien kohdalla, sillä ne tuppaaavat olemaan helposti häviäviä. Myös neljäs sanoi mappien häviämisen olevan

hyvä juttu, sillä hänen mielestään paperit ovat turhia ja niiden selaamiseen menee aikaa. Hän uskoo tulevaisuudessa tositteiden löytyvän nopeammin pilvipalvelun tiedostoista, kuin paperisina mappia selatessa. Hän kyllä sanoi myös pohtineensa pilvipalveluiden haavoittuvuutta ja sitä, jos tuleekin joku ongelma ja tietoja ei sitten löydykään palvelusta. Kuitenkin suurimmaksi osaksi hän oli hyvillään tästä uudesta mahdollisuudesta, mitä pilvipalvelut tuovat mukanaan.

### 5.2.2 Ohjelma ja asiakkaat

Yrityksen uusi kirjanpito-ohjelma on suunniteltu niin, että asiakkaat pääsevät itse osallistumaan joihinkin kirjanpidollisiin tapahtumiin sekä he voivat käydä milloin vain ja missä vain itse katsomassa esimerkiksi oman yrityksen laskuja tai tuloslaskelmaa. Ennen kirjanpitäjät lähettivät sähköpostilla tai postilla esimerkiksi kuukausittaisia tuloslaskelmia, mutta uuden ohjelman myötä tämä jää pois. Tutkija halusi tietää, miltä kirjanpitäjistä tuntuu tämä, että asiakkaat voivat vapaasti milloin vain tutkia ohjelmaa ja sen sisältöä. Myös se kiinnosti tutkijaa, miten kirjanpitäjät ovat kokeneet, että asiakkaat ovat suhtautuneet tähän uuteen ohjelmaan.

Uuden kirjanpito-ohjelman mainoslause on, että asiakkaat ovat joka hetki ajan tasalla siitä, miten omalla yrityksellä menee. Tutkija kysyi kirjanpitäjiltä, mitä mieltä he ovat tästä lauseesta ja että pitääkö se heidän mielestään paikkaansa. Neljä vastaajista oli sitä mieltä, että mainoslause pitää paikkaansa, mikäli asiakas on ottanut ohjelman kaikki ominaisuudet käyttöönsä. Mutta jos yrityksellä tehdään ohjelmassa vain kirjanpito, ei lause silloin ole niin paikkaansa pitävä, sillä kirjanpito tehdään vain kerran kuussa, kun kaikki materiaali on toimitettu kirjanpitäjälle. Yhden mielestä tätä mainoslausea korostetaan liikaa, sillä se ei toteudu kaikkien asiakkaiden kohdalla. Toinen sanoi, että vaikka isojen asiakkaiden kohdalla tämä mainoslause pitäisi hyvin paikkaansa, tulosta voidaan siltikin katsoa vain kuukausitasolla. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että mainos on hyvä ja toimii, mikäli asiakas ymmärtää sen oikein. Tällä hän tarkoitti sitä, että asiakkaan tulisi toimittaa kaikki tarvittava aineisto kirjanpitäjälle melko nopeasti kuukauden vaihduttua, eikä kirjanpitäjiä voi syyttää siitä, mikäli kirjanpito ei ole ajan tasalla jos asiakas ei tuo aineistoja ajoissa.

Kaikki kirjanpitäjät sanoivat, että heidän mielestään se on hyvä asia, että asiakkaat voivat itse käydä ohjelmasta katsomassa niitä tietoja, mitä ikinä haluavatkaan. Yksi vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että vaikka se on hyvä asia, että asiakkaat voivat itse käydä tutkimassa kirjanpitoaan ja tuloksiaan, on se tuonut myös yhden huonon asian mukanaan. Hän pitää siitä, että häneltä on jäänyt ylimääräinen työ pois kun ei tarvitse lähetellä raportteja, mutta nykyään asiakkaat soittelevat ja kyselevät mistä paikoista tietoja voi löytää. Nämä kyselyt aina keskeyttävät omat työt, kun pitää alkaa neuvomaan polkua ohjelman etusivulta vaikka tuloslaskelman luokse.

Perusteluita sille, miksi kirjanpitäjät pitävät asiakkaiden mahdollisuudesta itse nähdä ohjelmasta tulokset ja kirjaukset, perusteltiin sillä, että nyt asiakkaat voivat käydä katsomassa tietojaan silloin, kun he kokevat sen tarpeelliseksi. Yhden mielestä se on myös tietosuojan kannalta turvallisempaa, että asiakkaat itse käyvät ohjelmasta katsomassa, kuin se, että tietoja lähetettäisiin sähköpostilla asiakkaille. Eräs vastaajista oli myös mielessään siitä, että myös tilintarkastajat voivat käyttää ohjelmaa ja saavat sieltä katsottua tarvitsemiansa tietoja tilintarkastusta varten.

Tutkija halusi tietää, odottavatko asiakkaat kirjanpitäjien mielestä liikoja, esimerkiksi juuri tämän mainoslauseen takia, jossa sanotaan asiakkaiden pysyvän ajan tasalla koko ajan. Tämän kysymyksen kohdalla vastaajien mielipiteet hieman erkanivat toisistaan. Yhden mielestä asiakkaat odottavat liikoja, sillä hänestä tuntuu että asiakkaat luulevat kaiken tiedon olevan ohjelmassa kirjattuna heti, kun he ovat tuoneet tarvittavat aineistot kirjanpitoa varten. Toisen mielestä taas osa odottaa liikoja, osa ei. Hän sanoi että asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä, että jos kaikki ei ole ohjelmassa ajan tasalla, se on välillä asiakkaasta itsestään kiinni, eikä kirjanpitäjästä. Eräs kirjanpitäjästä kertoi, että hänen mielestään se on asiakaskohtaista, ovatko odotukset liian korkealla vai ei. Hänen asiakkaansa eivät odota liikoja, mutta hän sanoi sen johtuvan siitä, että hän hoitaa monen arvopaperiasiakkaan kirjanpitoa ja he seuraavat osakkeiden vaihtelua muita kanavia pitkin, eivätkä seuraa niin tarkkaa kirjanpitoa. Yhdellä vastaajista ei ollut tunnetta, että asiakkaat odottaisivat liikoja, yksi ei antanut kysymykseen selvää vastausta.

Asiakkaiden on mahdollista osallistua ohjelman käyttämiseen ja kirjanpitoon esimerkiksi hyväksymällä ja maksamalla ohjelmassa olevia ostolaskujaan, tai tekemällä itse

tiliöintejään. Kirjanpitäjien mielestä tämä on sekä hyvä että huono asia. Yksi vastaajista sanoi, että joillekin asiakkaille tämä kirjanpidon tekemiseen osallistuminen sopii oikein hyvin, jos he ovat perillä asioista ja tietävät mitä tekevät. Toisaalta taas toisia asiakkaita ei tekisi mieli päästää koskemaan ohjelmaan, sillä he eivät välttämättä ymmärrä mitä tekevät ja miksi tekevät. Myös neljä muuta vastaajaa olivat samoilla linjoilla, ja olivat sitä mieltä että mikäli asiakas osaa oikeat tiliöinnit, niin se on hyvä asia ja heidän puolestaan asiakas voi silloin tiliöidä. Mutta jos asiakas ei osaa kirjauksia tehdä, heidän mielestään silloin pitäisi jättää kirjanpito kokonaan ammattilaisille. Muuten siinä käy helposti niin, että kirjanpitäjälle tulee vain lisätyötä, kun hän alkaa korjailla asiakkaan väärin tekemiä kirjauksia. Yksi vastaajista vielä lisäsi, että hänen mielestään asiakkaalla pitää olla myös rajoitteita ohjelman käytössä, etteivät he pääse sotkemaan esimerkiksi eri kuukausille kuuluvia arvonnäköveroja keskenään.

Tutkijaa mietitytti, ovatko kirjanpitäjien asiakkaat olleet tyytyväisiä ja innokkaita uudesta ohjelmasta, vai onko heille pitänyt perustella esimerkiksi sitä, että tietoja ja tulosteita ei enää erillisesti heille lähetellä. Tästä vastaajilla oli hieman ristiriitaiset ajatukset. Sellaisia asiakkaita, jotka eivät paljoa käy ohjelmaa tutkimassa joko kiireiden tai kiinnostuksenpuutteen takia, ei tunnu ohjelmamuutos hetkauttavan. Jokainen vastaaja kuitenkin sanoi, että heillä kaikilla on paljon asiakkaita, jotka ovat todella innoissaan ottaneet ohjelman vastaan, ja mielenkiinto ohjelmaa kohtaa kasvaa sitä mukaa kun he oppivat sitä enemmän käyttämään. Joidenkin asiakkaiden kohdalla ovat tietyt asiat olleen hankalampia.

Ohjelmamuutoksen yhteydessä jotkin kirjanpitotileistä muuttuivat, ja eräs vastaajista sanoi että hänen joillekin asiakkaille uusien tilien oppiminen ja muistaminen on ollut hankalaa. Toinen taas sanoi, että alussa joidenkin asiakkaiden kohdalla oli hieman hankaluuksia, kun he eivät osanneet ohjelmaa vielä käyttää. Mutta mitä pidemmälle oppimisessa on päästy, sitä tyytyväisempiä asiakkaat ovat olleet. Hän sanoi myös, että jotkut hänen asiakkaistaan eivät ole innostuneet ohjelmasta, ja vaikka asiakas pääsisi itse katsomaan ohjelmasta kirjanpidon ja tuloslaskelman, he silti haluavat joko paperilla tai sähköpostiin nämä tulosteet. Pääosin palaute asiakkailta ohjelmaa kohtaan on kuitenkin ollut hyvin positiivista vastaajien mielestä.

Kirjanpitäjiltä kysyttiin, ovatko he joutuneet antamaan asiakkailleen paljon neuvoja ohjelman käyttöä varten, ja pitäisikö asiakkaille antaa enemmän koulutusta ohjelman käyttämiseen. Jokainen vastaajista oli joutunut käyttämään omaa työaikaansa asiakkaiden neuvomiseen, ja jokaisen mielestä asiakkaille pitäisi järjestää enemmän koulutusta ohjelman kanssa. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että olisi hyvä, mikäli asiakkaille järjestettäisiin kunnon koulutustilaisuus, missä näytetään ohjelmaa ja asiakkaat pääsisivät itse kokeilemaan. Hän pohti, että nyt asiakkaat eivät välttämättä kehtaa sanoa, mikäli he eivät heti osaa käyttää ohjelmaa tai eivät löydä jotain tiettyä tietoa. Myös kaksi muuta oli koulutustilaisuuden kannalla, sillä he ajattelivat asiaa siten, että mikäli asiakkaalle neuvotaan ensiksi, ja sen jälkeen hän pääsee itse kokeilemaan, jäisi ohjelman käyttö paremmin mieleen. Heidän mielestään asiakkaille pitäisi saada alussa tarpeeksi toistoa, jotta asiakkaat muistaisivat paremmin mistä löytyy mitään. Eräs vastaajista sanoi, että hän on käyttänyt paljon omaa työaikaansa siihen, että hän on neuvonut, laittanut asiakkaille viestiä ja tarjonnut apua ohjelman käytössä.

### 5.2.3 Ohjelma ja turvallisuus

Kirjanpito-ohjelma toimii internetissä ja tietoja ei tallenneta koneelle, vaan pilvipalveluun. Ohjelmaan voidaan kirjautua sisälle joko mobiilivarmenteella tai nettipankkitunnuksia käyttäen. Tutkijaa kiinnosti mitä mieltä vastaajat ovat pilvipalvelusta ja sen turvallisuudesta.

Kysymykseen, uskotko että tiedot ovat tallessa pilvipalvelussa, neljä viidestä vastaajasta vastasi kyllä. Yksi heistä perusteli vastaustaan sillä, että Suomi on edelläkävijä tietotekniikassa, joten hän luottaa täysin pilvipalveluiden turvallisuuteen. Toinen vastaaja sanoi, että hän uskoo myös palvelun turvallisuuteen, mutta hän ei sen turvallisuutta sen ihmeemmin edes mieti ja ajattele. Hän sanoi, että palvelujen turvallisuus ja tietotekniikan toimivuus ”ei kuulu toimenkuvaan”. Eräs vastaajista sanoi lyhyesti ja ytimekkäästi, että kyllä, hän luottaa palveluun. Eräs näistä neljästä, sanoi että hänen mielestään palvelu on erittäin turvallinen, ja jos joku ulkopuolinen haluaa pilvipalveluista kaivella jotain tietoja ulos, nämä tiedot tuskin ovat kenenkään kirjanpitoaineistoa.



Myös kirjautuminen ohjelmaan sisälle, joko mobiilivarmenteella tai omia nettipankkitunnuksia käyttäen, oli jokaisen viiden vastaajan mielestä turvallista. Etenkin mobiilivarmenteen käyttäminen sai positiivisia mietteitä heiltä. Eräs kirjanpitäjäistä sanoi, että onneksi on mobiilivarmenne millä voi kirjautua, sillä hän ei haluaisi käyttää omia pankkitunnuksiaan tähän asiaan, ja myös jokunen asiakas on hänelle maininnut asiasta. Hänelle on myös sanottu asiakkaiden toimesta, että henkilötunnuksen luovuttamista ohjelmaan kirjautumisen takia ei ole mukavaa. Toinen vastaaja oli myös sitä mieltä, että hän mieluummin käyttää mobiilivarmennetta kuin nettipankkitunnuksia. Edellisestä vastaajasta poiketen, hänen asiakkaansa tosin ovat oikein tyytyväisiä kirjautuessaan ohjelmaan pankkitunnuksiaan käyttäen.

Koska kirjanpito-ohjelma toimii netissä, yksi tutkimuksen kysymyksistä oli, että mietityttääkö vastaajia laajat sähkö- tai nettikatkokset sekä esimerkiksi pilvipalveluiden hakkerointi. Tähän kysymykseen tutkija sai hieman toisistaan poikkeavia vastauksia. Neljää kirjanpitäjää viidestä ei palveluiden hakkerointi mietitytä. Yksi perusteli tätä sillä, mitä jo aiemminkin on tässä työssä kirjoitettu, että mikäli joku haluaa hakkeroida joitain tietoja ihmisten nähtäville ja tehdä sillä kiusaa, ei tämä hakkeroinnin kohde todennäköisesti ole minkään yrityksen kirjanpitotiedot. Kolme kirjanpitäjää vastasi samansuuntaisesti keskenään, että hakkerointi ei mietitytä, sillä nämä asiat eivät ole heidän työtään, vaan alan ammattilaiset miettivät tällaiset seikat. Vai yksi vastaaja sanoi, että häntä hieman mietityttää hakkeroinnin mahdollisuus. Hän pohti, että hakkerit menevät koko ajan askeleen edellä ja ovat todella taitavia siinä, mitä he tekevät.

Sähkö- ja nettikatkoksiinkin vastaajat antoivat erilaisia vastauksia. Kolme kirjanpitäjää vastasi, että katkokset mietityttävät. Toinen sanoi, että välillä hän miettii, jos tulisi laaja sähkö- tai nettikatkos, sillä silloin töitä ei voisi tehdä. Töiden tekemättömyys taas johtaisi siihen, että katkoksen loputtua pitäisi kiristää tahtia ja viettää toimistolla pitempää päivää, jotta varmasti saa kaikkien asiakkaiden kirjanpidot tehtyä määräajassa. Hän kuitenkin sanoi, että katkokset eivät kuitenkaan ihan hirveästi pelota, sillä yleensä kaikki kuitenkin toimii hyvin. Toinen, jotka katkoksia miettii, vastasi pohitivansa välillä laajojen katkosten mahdollisuutta. Hän sanoi, että hänellä itse asiassa on jo kokemusta siitä, kun on tullut pitempimittainen sähkökatkos työpäivän aikana.

Hän muisteli, että silloin ei voinut oikeastaan muuta tehdä, kuin odottaa sähköjen menemistä päälle, sen päivän työt jäivät seuraavalle päivälle odottamaan. Viimeinen näistä vastaajista pohti, että laajat katkokset kyllä mietityttävät, sillä silloin työntekijät jäävät vain tyhjän päälle. Hän totesi, että tällä hetkellä he ovat työpaikallaan ja työnteossaan erittäin riippuvaisia internetistä ja sähköstä.

Kaksi haastateltavista taas eivät huolehdi sähkö- tai nettikatkoista. Toinen heistä sanoi, ettei mieti mahdollisia katkoja, jos sellainen tulisi, niin hän jäisi vain odottamaan sähköjen palaamista tai että netti jatkaa toimimista. Mikäli tulisi laaja sähkö- tai nettikatkos, toinen heistä sanoi iloisesti nauraen että *”sitten minä lähdän lomalle!”*. Vakavoiduttuaan hän totesi, ettei usko että tulisi niin pitkiä katkoksia, että ne haittaisivat työntekoa. Hän mietti, ettei työnteko tällä alalla voi olla yhden tai kahden päivän katkoksista kiinni, varsinkin kun ne eivät ole asioita joihin kirjanpitäjät voisivat mitenkään vaikuttaa.

#### 5.2.4 Parannusehdotuksia ohjelmaan

Haastattelun lopuksi kirjanpitäjät saivat kertoa omia mielipiteitään asioista, joihin toivovat parannusta. Heiltä tuli paljon erilaisia ehdotuksia, mutta yksi asia ohjelmassa oli kaivertanut melkein kaikkien vastaajien mieltä.

Ensimmäistä vastaajaa häiritsee erityisesti ohjelman hitaus. Hän sanoi, että ei ole väliä millä nettiselaimella ohjelmaa käyttää, se on hidas, ja välillä erittäin hidas. Hän kertoi, että vaikka monet ovat tästä samasta asiasta maininneet jo monta kertaa, ei sille ole vielä tehty yhtään mitään. Tämän lisäksi hänelle ei tullut mitään tiettyä parannusehdotusta mieleen. Hän kuitenkin totesi, että kaikkea voi aina hieman parantaa.

Seuraavaa vastaajaa häiritsi myös ohjelman ajoittainen hitaus. Hän kertoi joidenkin tiettyjen tapahtumien teon kestävän todella kauan. Hänen mielestään ohjelman nopeutta ja sujuvuutta voisi parantaa. Häntä häiritsi myös se, että kun ensimmäisellä kerralla valitsee jollekin raportille tietyn pohjan, eli mitä tietoja hän siihen haluaa ja mitä ei, niin se ei enää seuraavilla kerroilla näytäkään samalta. Hän haluaisi, että ohjel-

massa voisi tehdä yrityksille tietopohjia, joiden mukaan olisi helppo tehdä jokainen raportti samannäköiseksi. Viimeisenä hän otti esille ohjelmassa tehtävät tase-erittelyt. Se on hänen mielestään huono ja sekava, ja sille pitäisi hänen mielestään nopeasti tehdä jotain.

Kolmas haastateltava sanoi myös, että hänen mielestään ehdottomasti tase-erittelyt pitää saada paremmaksi. Hänen mielestään sen pitäisi muuttua automaattisemmaksi, jotta tapahtumat ja tiedot kulkeutuisivat itsestään erittelylle, eikä sen kanssa pitäisi taistella niin kovasti. Hän myös sanoi, että joitain tietoteknisiä ongelmia pitäisi parantaa, ja esimerkiksi ohjelman tietyt ominaisuudet löytyvät liian monien polkujen takaa. Hän kertoi, että on mielissään siitä, kuinka ohjelmasta kausiveroilmoituksen lähettäminen verottajalle on helppo. Hän pohdiskeli, että ohjelmaa voitaisiin kehittää siihen suuntaan että jokainen kirjanpitäjä saisi lähetettyä kaikkien asiakkaidensa ilmoituksen kerralla, eikä yksitellen. Lopuksi hän halusi vielä sanoa, että hän todella toivoo että kirjanpitäjiä kuunneltaisiin näiden parannusehdotusten kanssa.

Neljäs kirjanpitäjä ei keksinyt montaa parannettavaa kohtaa ohjelmasta, mutta myös hän sanoi parannuskohteeksi tase-erittelyt. Hänen mielestään se on sekava, joten sitä pitäisi parantaa. Kirjausten korjausten teko on hänen mielestään välillä vähän työlästä, esimerkiksi jos pitää arvonlisäveroa korjailla. Eli hän kaipaasi ohjelmaan hieman sujuvuutta lisää.

Myös viimeinen vastaaja otti puheeksi, että tasekirjaa ja tase-erittelyjä tulisi parantaa. Tase-erittelyjen teko on hänen mielestään aikaa vievää, ja tasekirjan muokkaus hankalaa. Koska erilaiset yritykset tarvitsevat tasekirjalle erilaisia asioita, hän toivoisi, että tasekirjaa pystyisi vapaammin muokkaamaan, jotta jokaiselle yritykselle tulisi omannäköisensä tasekirja. Kun tilikausi on päättynyt ja tilinpäätös tehty, siirretään yrityksen tiedot ohjelmassa arkistoon. Kirjanpitäjä sanoi, että hän toivoo että arkistoon siirrettäviä tietoja voisi itse valita.

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyössä haluttiin saada vastaus kysymyksiin ”Miten pitkään alalla olleet kirjanpitäjät ovat kokeneet, ja edelleen kokevat, taloushallinnon sähköistymisen?” ja ”Kirjanpitäjien kokemukset uudesta kirjanpito-ohjelmasta, ja mahdolliset parannusehdotukset?”. Tavoitteena oli, että kirjanpitäjät saavat itse omin sanoin sanoa, kuinka taloushallinnon sähköistyminen on vaikuttanut työhön, sekä tuoda heidän mielipiteitään uudesta kirjanpito-ohjelmasta esille, ja tällä tavoin koettaa saada heidän ääntään kuuluviin ohjelmiston tekijöille.

Taloushallinnon sähköistyminen – teema lähti puhtaasti tutkijan omasta mielenkiinnosta alaa kohtaan. Koko maailma on muuttunut ja digitalisoitunut, ja tutkijaa kiinnosti miten tämä on vaikuttanut taloushallinnon alaan. Tässä teemassa haettiin vastauksia tutkijaa itseään mietityttäneisiin kysymyksiin, ja niitä myös saatiin. Tutkija on vasta aloittamassa omaa uraansa, ja kauan alalla olleet kirjanpitäjät saivat muistella omien uriansa alkuaikoja ja sitä, miten ala on maailman mukana muuttunut.

Kirjanpitäjien mielipiteitä heidän uudesta työvälineestä, uudesta kirjanpito-ohjelmasta, kysyttiin siksi, että sen avulla voidaan tuoda ohjelmiston tekijöiden tietoisuuteen mitä mieltä ohjelmasta ollaan. Ohjelmiston tekijöiden on helpompaa tehdä tarvittavia parannuksia, kun parannuskohteet on kerätty yhteen nippuun, eikä jokainen kirjanpitäjä lähde erikseen niitä ilmoittamaan. Tosin tutkimusjoukko oli vain viisi henkilöä, joten se ei kuvaa koko ison yrityksen mielipidettä. Haastatteluissa oli aiheita, joista kaikki tai melkein kaikki vastaajista oli samaa mieltä, esimerkiksi tase-erittelyiden heikkous. Tämä parannuskohde on todennäköisesti huomattu myös yrityksen muilla toimipaikkakunnilla.

Tuloksia katsoessa voidaan päätellä, että vastaajat ovat suurimmaksi osin tyytyväisiä uuteen kirjanpito-ohjelmaan, ja he kokevat palvelun turvalliseksi ja hyväksi käyttäen. Joitain heikkouksia ja parannusehdotuksia löytyy, mutta se on ihan normaalia, sillä ohjelma on niin uusi. Mitä enemmän ohjelmaa käytetään, sitä paremmin se alkaa palvella omia käyttötarkoituksiaan. Tutkija kuitenkin toivoo, että kirjanpitäjien miet-

teet ja toiveet huomioidaan, sillä he ovat se ryhmä, joka käyttää ohjelmaa jokapäiväisessä työssään.

Tutkimuksen tekoon käytetty teemahaastattelu oli oikea valinta, sillä tällä tavalla vastaajat saivat omin sanoin kertoa sen, minkä halusivatkin. Kvantitatiivinen tutkimus ei olisi palvellut tätä tutkimusta lainkaan, sillä aiheet olivat sellaisia, joiden vastausvaihtoehtoja ei voi rajata muutamahan vaihtoehtoon. Tutkija ei halunnut laittaa sanoja vastaajien suuhun, vaan he saivat itse pohtia ja miettiä, mitä haluavat sanoa ja miten haluavat sanoa.

Opinnäytetyön teko oli iso prosessi, mutta tutkijan mielestä se onnistui. Tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset ja opinnäytetyön tavoitteet, kirjanpitäjien mietteet alan sähköistymisestä sekä mielipiteet ja parannusehdotukset uuteen kirjanpito-ohjelmaan, täyttyivät. Työ myös opetti tutkijalle lisää omasta alastaan, ja joidenkin kysymyksien kohdalla vastaajat vastasivat ihan toisin, kuin mitä tutkija ennen haastattelujen tekoa ajatteli heidän vastaavan. Opinnäytetyö myös opetti tekijäänsä, miten isoja prosesseja tehdään ja miten työtä aikataulutetaan. Seuraavat isot työt ovat tästä lähin helpompia, sillä nyt tutkijalla on jo kokemusta sellaisesta. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön teko oli opettavaista, ja se palvelee sekä tutkijaa että kohdeyritystä.

## LÄHTEET

Heino, P. 2010. Pilvipalvelut. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Hirsimäki, R. 2015. Tulevaisuuden taloushallinnon ammattilainen. Saldo 5/14. 21

Ihantola, E-M, Leppänen, P, Kuhanen, H & Sivonen I. 2012. Yrityksen kirjanpito: Perusteet ja sovellusharjoitukset. Helsinki: Gaudeamus Oy. 2. laitos. 3. uud. p.

KvaliMOTV:n www-sivut. Viitattu 27.1.2015. <http://www.fsd.uta.fi>

Koskentalo, E. 2015. Taloushallinto sähköistyy. Saldo 5/14, 17.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro. Viitattu 9.2.2015.

<http://verkkokirjahylly.talentum.fi/lillukka.samk.fi/teos/HADBFXJTFF#kohta:1>

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Juva: WS Bookwell Oy

Leppiniemi, J & Leppiniemi, R. 2006. Tilinpäätöksen tulkinta. Juva: WSOY. 4. uud. p.

Lietsala, K. 'Mikä on pilvipalvelu?' 26.9.2014. Viitattu 16.2.2015.

<http://www.gemilo.com/yritysblogi/mika-on-pilvipalvelu>

Rousku, K. ' Mikä ihmeen pilvi? Cloud computingin alkeet peruskäyttäjälle' 22.4.2010. Viitattu 16.2.2015. <http://www.tivi.fi/Arkisto/2010-04-22/Mik%C3%A4-ihmeen-pilvi-Cloud-computingin-alkeet-perusk%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4lle-3178275.html>

Salo, I. Hyötyä pilvipalveluista. 2012. Jyväskylä: Docendo.

Tilastokeskuksen www-sivut. Viitattu 27.1.2015. <https://www.stat.fi/>

Tomperi, S. Yrityksen taloushallinto 1: Kirjanpidon ja tilinpäätöksen perusteet. 2010. Helsinki: Edita Prima Oy. 7. uud. p.

Verohallinnon www-sivut. Viitattu 30.1.2015. <http://www.vero.fi>

Yrittäjien www-sivut. Viitattu 16.2.2015. <http://www.yrittajat.fi>

## TEEMAHAASTATTELUPOHJA

Taustatiedot:

Ikä

Koulutus ja työkokemus

Mikä sai alalle

Teema 1: Taloushallinnon sähköistyminen:

Palvelut ovat automatisoituneet, pitikö ennen tehdä enemmän käsin töitä?

Minkälaista työ oli kun aloitit (ja minkälaisia olivat ensimmäiset kirjanpito-ohjelmat)?

Tuntuuko, että työ olisi helpottunut sähköistymisen myötä?

Onko asiakkaita enemmän/vähemmän kuin ennen, tuntuuko että neuvominen ja konsultointi ovat lisääntyneet?

Nykyään voidaan tehdä jo tiliöintisääntöjä, uskotko tämän lisääntyvän?

Sähköistyminen on jo viety pitkälle, luuletko että asioita voidaan vielä sähköistää (ja mitä asioita)?

Teema 2: Kirjanpito-ohjelma

Oletko saanut tarpeeksi neuvoja ohjelman käyttöä varten?

Onko kirjauksien teko helpottunut, onko ohjelma selkeämpi kuin aikaisemmat?

Onko ohjelmassa menty joiltain ominaisuuksilta taaksepäin? Missä asioissa on menty eteenpäin?

Pitäisikö jatkossa ohjelman kehittämisessä ottaa huomioon kirjanpitäjien mielipiteet?

Pitääkö mainoslause ”olet joka hetki ajan tasalla” paikkaansa?

Mitä mieltä olet siitä, että asiakkaat pääsevät itse katsomaan ohjelmasta raportteja ja tietoja? Entä siitä, että he pystyvät itse osallistumaan esim. kirjauksiin?

Tuntuuko että asiakkaat odottavat liikoja? Ovatko he olleet innoissaan ohjelmasta?

Oletko joutunut paljon neuvomaan asiakkaita ohjelman käytössä?

Uskotko että tiedot ovat turvassa pilvipalvelussa? Onko sisäänkirjautumistapa turvallinen?

Mietityttävätkö laajat sähkö- tai nettikatkokset? Entä turvallisuus tai hakkerointi?

Miltä tuntuu ajatus siitä, että tositteetkin tulevat olemaan ohjelmassa itsessään eikä mapissa? Mitä mieltä olet mappien häviämisestä?

Löytyykö ohjelmasta parannusehdotuksia?