

**Jenna Porkholm**

**KARTOITUS SÄHKÖISEEN TALOUSHALLINTOON  
SIIRTYMISESTÄ**

**Kyselytutkimus Evijärven Tilitoimisto Ay:n asiakkaille**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Helmikuu 2017**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Centria-ammattikorkeakoulu</b>	<b>Aika</b> Helmikuu 2017	<b>Tekijä/tekijät</b> Jenna Porkholm
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalous		
<b>Työn nimi</b> KARTOITUS SÄHKÖISEEN TALOUSHALLINTOON SIIRTYMISESTÄ. Kyselytutkimus Evijärven Tilitoimisto Ay:n asiakkaille		
<b>Työn ohjaaja</b> Janne Peltoniemi		<b>Sivumäärä</b> 45 + 3
<b>Työelämäohjaaja</b> Elina Granvik		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Evijärven Tilitoimisto Ay:n asiakkaiden suhtautuminen sähköistä taloushallintoa ja sen siirtymistoimia kohtaan. Työn avulla pyrittiin tutkimaan asiakkaiden valmiutta ja halukkuutta siirtyä sähköisiin taloushallinnon menetelmiin. Tämän pohjalta haluttiin myös selvittää, mihin toimenpiteisiin tilitoimiston olisi ryhdyttävä sähköisen taloushallinnon suhteen.</p> <p>Tutkimusta tukemaan luotiin tietoperusta, joka koostui pääasiassa sähköisestä taloushallinnosta, sen prosesseista, eduista ja haasteista sekä siirtymisprojektista. Lisäksi kerrottiin lyhyesti asiakaslähtöisyydestä osana sähköistämiprojektia.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusotteella ja tutkimusmenetelmänä käytettiin asiakaskyselyä. Kyselylomake muodostui peruskysymyksistä sekä sähköisen taloushallinnon kysymyksistä. Lomake lähetettiin tilitoimiston kaikille 145 asiakkaalle – 97 sähköpostin ja 48 postin kautta. Vastauksia saatiin yhteensä 50 kappaletta – 31 sähköistä ja 19 paperista vastausta. Vastausprosentiksi muodostui 34,5 prosenttia.</p> <p>Tutkimustulosten perustella Evijärven Tilitoimiston asiakkaat olivat kohtalaisen valmiita siirtymään sähköiseen taloushallintoon: sähköisessä taloushallinnossa vaadittava tietoteknillinen osaaminen oli riittävää mutta tietous sähköisestä taloushallinnosta oli varsin heikkoa. Halukkuus sen sijaan oli hyvin niukkaa: ainoastaan kahdeksan yritystä 50 vastanneesta yrityksestä halusi kokeilla sähköisen taloushallinnon palveluita. Kaiken kaikkiaan asiakkaat siis suhtautuivat sähköiseen taloushallintoon ja siihen siirtymiseen melko kielteisesti. Sähköistämistoimenpiteiksi määriteltiin täten maltilliset toimet, esimerkiksi pienten sähköisten toimintojen järjestäminen hiljalleen niitä haluavien yritysten kanssa. Lisäksi todettiin, että järjestelmiä olisi uudistettava ja sähköisiin menetelmiin siirryttävä kokonaisvaltaisesti kuitenkin jossain vaiheessa, jolloin asiakkaiden opastamiseen ja tukemiseen tulisi varata aikaa.</p>		

<b>Asiasanat</b> Asiakaslähtöisyys, digitaalisuus, sähköinen taloushallinto
--

## ABSTRACT

<b>Centria University of Applied Sciences</b>	<b>Date</b> February 2017	<b>Author</b> Jenna Porkholm
<b>Degree programme</b> Business Administration		
<b>Name of thesis</b> TRANSFERRING INTO ELECTRONIC FINANCIAL MANAGEMENT. A survey for the clients of Evijärven Tilitoimisto Ay		
<b>Instructor</b> Janne Peltoniemi		<b>Pages</b> 45 + 3
<b>Supervisor</b> Elina Granvik		
<p>The aim of this thesis was to explore the attitudes towards electronic financial management and transferring into it among the clients of Evijärven Tilitoimisto Ay. The preparedness and the willingness to transfer into electronic financial management among the clients were surveyed in the thesis. In addition to this, the thesis also surveyed the actions that the company should take as for electronic financial management.</p> <p>The theoretical framework of the study consisted of electronic financial management and its processes, advantages and challenges together with a transition to an electronic financial management system. Furthermore, there was a short chapter about customer oriented actions in the part of the transition to an electronic financial management system.</p> <p>The research was carried out as a quantitative research and a customer survey questionnaire was used as a research method. The customer survey questionnaire was formed of basic questions and questions about electronic financial management. The questionnaire was sent to all 145 clients of the company, Evijärven Tilitoimisto Ay – 97 by email and 48 by post. The number of responses were 50 – 31 electronic and 19 paper responses. In consequence, the response rate was 34.5 percent.</p> <p>The research results revealed that the preparedness to transfer into electronic financial management among the clients of Evijärven Tilitoimisto was reasonably high: information technology skills demanded by electronic financial management were sufficient but the knowledge of electronic financial management was weak. Instead, the willingness to transfer into electronic financial management among the clients was very poor: only eight companies out of 50 companies wanted to try electronic financial management services. All in all, the clients of Evijärven Tilitoimisto took a negative view on electronic financial management and transferring into it. Consequently, the actions that the company should take as for electronic financial management were defined moderate. For example Evijärven Tilitoimisto Ay could gradually organize minor electronic activities to the companies that wanted them. However, the company would have to reform the systems and transfer into the electronic financial management in the future when help and advice would be needed by the clients.</p>		
<b>Key words</b> Customer orientation, digitalization, electronic financial management		

**TIIVISTELMÄ**  
**ABSTRACT**  
**SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>1</b>
<b>2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Sähköisen taloushallinnon prosessit .....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Myyntilaskut .....	5
2.1.2 Ostolaskut .....	6
2.1.3 Matka- ja kululaskut.....	6
2.1.4 Palkanlasku.....	7
2.1.5 Maksuliikenne ja kassanhallinta .....	8
2.1.6 Käyttöomaisuuskirjanpito.....	9
2.1.7 Pääkirjanpito .....	9
2.1.8 Raportointi.....	10
2.1.9 Arkistointi .....	10
2.2 Edut .....	11
2.3 Haasteet.....	12
2.4 Siirtymisprojekti .....	14
<b>3 ASIAKASLÄHTÖISYYS OSANA SÄHKÖISTYMISSPROJEKTIA.....</b>	<b>17</b>
<b>4 EVIJÄRVEN TILITOIMISTO AY .....</b>	<b>19</b>
<b>5 TUTKIMUSPROSESSI.....</b>	<b>20</b>
5.1 Tutkimussuunnitelma .....	20
5.2 Tutkimusongelma.....	22
5.3 Tutkimusstrategia .....	22
5.4 Perusvaatimukset .....	23
<b>6 TUTKIMUSTULOKSET .....</b>	<b>25</b>
<b>7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....</b>	<b>39</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>44</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. Sähköisen taloushallinnon edut ja haasteet .....	13
KUVIO 2. Sähköistämisen prosessin vaiheet .....	14
KUVIO 3. Yritysten yhtiömuodot.....	25
KUVIO 4. Yritysten toimialat.....	26
KUVIO 5. Yritysten henkilöstömäärät.....	27
KUVIO 6. Yritysten vuosittainen liikevaihto .....	27
KUVIO 7. Yritysten käyttämät palvelut Evijärven Tilitoimisto Ay:ssä .....	28
KUVIO 8. Yritysten tietoteknillinen osaaminen.....	29
KUVIO 9. Yritysten laskujen maksutapa.....	30
KUVIO 10. Verkkolaskujen vastaanoton yleisyys yritysten keskuudessa .....	31
KUVIO 11. Yritysten halukkuus vastaanottaa enemmän verkkolaskuja .....	31

KUVIO 12. Yritysten tietämys sähköisen taloushallinnon käsitteestä .....	32
KUVIO 13. Yritysten käsitys, kuinka paljon sähköisyys tehostaisi talousasioiden hoitoa.....	32
KUVIO 14. Yritysten käsitys, kuinka paljon sähköisyys vähentäisi talousasioiden hoitokustannuksia	33
KUVIO 15. Yritysten käsitys, kuinka paljon ajantasaisempaa tietoa sähköisyyden avulla saataisiin....	34
KUVIO 16. Yritysten käsitys, kuinka hyvin tietotekniikkaosaaminen tukisi sähköistymistä .....	34
KUVIO 17. Yritysten käsitys, kuinka hyvin oma tietokone soveltuisi sähköisyyteen .....	35
KUVIO 18. Yrityksiä askarruttavia asioita sähköisessä taloushallinnossa.....	36
KUVIO 19. Yritysten halukkuus lisätietoon tai koulutukseen sähköisestä taloushallinnosta .....	36
KUVIO 20. Yritysten halukkuus kokeilla sähköisiä taloushallinnon palveluita .....	37
KUVIO 21. Sähköistä taloushallintoa haluavien yritysten mahdolliset sähköistettävät palvelut .....	38

## 1 JOHDANTO

Digitaalisuus on mullistanut taloushallinnon alaa luoden uusia ja tehokkaita järjestelmiä taloudellisten asioiden hoitoon. Nämä uudet sähköiset järjestelmät ovat syrjäyttäneet perinteisen paperisen taloushallinnon menetelmät muun muassa työn tehostamisella, inhimillisten virheiden vähentymisellä ja taloustietojen reaaliaikaisuudella. Puhutaan sähköisestä taloushallinnosta, jonka järjestelmät yleistyvät lukuisten etujensa vuoksi yhä useampien yritysten taloudellisten asioiden hoidossa.

Perinteisen taloushallinnon menetelmistä muutos sähköisiin toimintoihin on kuitenkin iso ja aikaa vievä projekti. Tämä kehityshanke suunnittelusta ja toteutuksesta aina sen päätösvaiheeseen asti vaatii paljon asioiden järjestelyä ja selvittämistä sekä päätösten tekemistä. Kun koneet korvaavat ihmiset, työmenetelmät vaativat uudelleenorganisointia, ja henkilöstöä on koulutettava niiden käyttöön.

Tilitoimisto saattaa syventyä sähköiseen kehityshankkeeseensa omasta perspektiivistään niin paljon, että unohtaa sidosryhmiensä, kuten asiakkaidensa, huomioimisen muutostilanteessa. Asiakkaiden huomioon ottamista ei voikaan korostaa tarpeeksi – he ovat yritystoiminnan tärkeä elementti. Sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä sekä tilitoimiston että asiakkaiden tarpeiden ja halujen huomioiminen onkin tärkeää, jotta sähköistämishanke onnistuisi, ja muutos olisi mahdollisimman miellyttävä kaikkien tahojen osalta.

Sähköisen taloushallinnon yleistymisen ja järjestelmien tehostamisen vuoksi Etelä-Pohjanmaalla sijaitseva pieni asiakaslähtöinen tilitoimisto, Evijärven Tilitoimisto Ay, halusi selvittää asiakkaidensa suhtautumista sähköistä taloushallintoa ja sen siirtymistoimia kohtaan. Se halusi tutkia, ovatko sen asiakkaat valmiita ja halukkaita siirtymään sähköiseen taloushallintoon, ja mihin toimenpiteisiin sähköisen taloushallinnon suhteen olisi ryhdyttävä. Täten tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset muotoiltiin seuraavasti:

Kuinka Evijärven Tilitoimisto Ay:n asiakkaat suhtautuvat sähköiseen taloushallintoon ja siihen siirtymiseen?

- Kuinka halukkaita ja valmiita kohdeyrityksen asiakkaat ovat siirtymään sähköiseen taloushallintoon?
- Mihin toimenpiteisiin kohdeyrityksen on ryhdyttävä sähköisten taloushallintopalveluiden suhteen?

Tutkimuksen taustaksi tämän opinnäytetyön alussa on teoriaosuus sähköisestä taloushallinnosta, sen prosesseista, eduista ja haasteista sekä siirtymisprojektista. Lisäksi kerrotaan lyhyesti asiakaslähtöisyydestä osana sähköistämisprosessia, mikä on tärkeä osa sitä, jotta sähköisen taloushallinnon kehityshanke olisi molempia osapuolia kannattava ja tyydyttävä muutos.

Teoriaosuuden jälkeen kerrotaan tarkemmin toimeksiantajasta, Evijärven Tilitoimisto Ay:stä. Tätä seuraa tutkimusprosessin kuvaus, jossa käydään läpi tämän työn tutkimussuunnitelmaa, -ongelmaa ja -strategiaa sekä opinnäytetyön perusvaatimuksia. Tutkimuksen tuloksia havainnollistetaan tämän jälkeen erilaisten kuvioiden avulla. Työn lopussa on vielä koko opinnäytetyön yhteenveto, johon sisältyy tuloksista päätellyt johtopäätökset ja kehittämisehdotukset. Lisäksi siellä on lähdeluettelo, johon sisältyy muun muassa Lahden ja Salmisen kirja, Digitaalinen taloushallinto, vuodelta 2014 ja Helannon, Helistön, Ignatius-Partasen, Kaisaniemen, Kinnarisen, Koskisen, Kuntolan, Siivolan ja Yli-Heikkurin kirja, Ystävällinen taloushallinto, vuodelta 2015.

## 2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Sähköinen taloushallinto tarkoittaa taloushallinnon hoitamista mahdollisimman automatisoidusti sähköisten prosessien avulla. Kaikki taloushallinnon materiaalit ovat digitaalisessa muodossa, jolloin yritysten välinen tietovirta kulkee ilman paperia, sähköisesti. (Helanto, Helistö, Ignatius-Partanen, Kaisaniemi, Kinnarinen, Koskinen, Kuntola, Siivola & Yli-Heikkuri 2015, 37.) Sähköisestä taloushallinnosta käytetäänkin yleisesti nimitystä digitaalinen eli automaattinen taloushallinto (Lahti & Salminen 2014, 24).

Lahti ja Salminen (2014, 24-26) erottelevat sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon toisistaan. Heidän mukaansa digitaalisessa taloushallinnossa kaikki taloushallinnon prosessit ovat automaattisia ja materiaalit digitaalisia, joten se on kehittyneempi aste sähköisestä taloushallinnosta. Esimerkiksi paperilaskun skannaus sähköiseen muotoon on sähköistä taloushallintoa eikä digitaalista taloushallintoa, jossa paperisia vaiheita ei ole. Yleisesti sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon käsitteitä käytetään toistensa synonyymeina, ja tällaista erillisjakoa ei käytetä. (Lahti & Salminen 2014, 15, 15, 24–26.)

Helanto ym. (2015, 37) määrittelevät tunnetuimmaksi sähköisen taloushallinnon muodoksi verkkolaskutuksen, jossa laskujen lähetys, vastaanotto, maksaminen ja käsittely tapahtuvat sähköisesti (Helanto ym. 2015, 37). Kurki, Lahtinen ja Lindfors (2011, 22–23) puolestaan korostavat, että verkkolaskujen käyttöä varten organisaation taloushallintojärjestelmästä on löydettävä verkkolaskuvalmius. Lisäksi tarvitaan operaattori laskujen välittämistä ja vastaanottamista varten. Operaattoreina toimivat esimerkiksi pankit sekä muut yritykset, kuten Basware ja Sonera. Operaattori välittää laskut ilmoitettuun verkkolaskuosoitteeseen, joka voi olla OVT-tunnus tai IBAN-tunnus lisättyinä pankin BIC-koodiin. Sähköisessä taloushallinnossa verkkolaskut siirtyvät yritysten välillä taloushallinnon järjestelmästä toiseen järjestelmään sekä yrityksen ja kuluttajan välillä taloushallinnon järjestelmästä kuluttajan verkkopankkiin. Näistä sähköisistä laskuista saadaan tarvittaessa paperilaskua muistuttava kuva tietokoneen näytölle, joka helpottaa niiden tarkastelemista. Laskuja ei kuitenkaan missään vaiheessa tarvitse tulostaa paperille, sillä ne tallentuvat järjestelmiin automaattisesti. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 22–23.)

Käytännössä sähköistä taloushallintoa on taloushallinnon aineiston, kuten tositteiden käsittelyn ja siirron, sähköinen kulku järjestelmästä toiseen, automatisoidut tiliöinnit sekä sähköinen arkistointi. Kokonaisuudessaan sähköisessä taloushallinnossa kaikki yritysten taloudelliset prosessit – myynti- ja



ostolaskut, matka- ja kululaskut, palkanlasku, maksuliikenne- ja kassanhallinta, käyttöomaisuuskirjanpito, pääkirjanpito, raportointi ja arkistointi – ovat sähköisiä. Tiedot ja aineistot prosessien välillä kulkevat digitaalisesti järjestelmän sisällä sekä järjestelmästä toiseen. Tällöin puhutaankin järjestelmien integraatiosta eli yhteyksistä toisiinsa. (Helanto ym. 2015, 37–38; Lahti & Salminen 2014, 16–17, 24.)

Lahti ja Salminen (2014, 24) määrittelevät, että täydelliseen digitaalisuuteen ja integraatioon pyrkiminen edellyttää sidosryhmien, kuten asiakkaiden, rahoittajien, toimittajien, henkilöstön ja viranomaisten, prosessien sähköistämistä. Tiedot välittyvät näin joustavasti järjestelmästä toiseen ja niiden kaksinkertainen käsittely manuaalisesti vältetään. Tällainen integroitu taloushallinto nopeuttaa taloudellisten asioiden hoitamista. (Lahti & Salminen 2014, 24.)

Sähköinen taloushallinto perustuu ohjelmistoon, joka toimii pilvipalveluna (cloud computing) (Helanto ym. 2015, 38). Se on verkkopalvelu, jossa aineistot tallentuvat Internet-palvelimelle eli pilveen (Pönkä 2015, 146). Pilvipalveluista tyypillisimpiä ovat SaaS (Software as a Service), PaaS (Platform as a Service) ja IaaS (Infrastructure as a Service). SaaS on yleisin pilvipalvelun muoto ja tarkoittaa palveluina käytettäviä sovelluksia niiden hankkimisen, asentamisen ja päivittämisen sijaan. SaaS-palveluksi voidaankin näin luokitella esimerkiksi Internet-selaimella toimivat ohjelmat tai työpöytäsovelluksille tarkoitetut lisäpalvelut ja lisäosat Internetissä. PaaS tarkoittaa alustaa palveluna. Siinä pilvipalveluun voidaan kehittää sovelluksia, joita ylläpidetään alustana. IaaS puolestaan tarjoaa erilaisten laitteiden ohjelmistojen hallitsemiseen, suojaamiseen ja säätelyyn määriteltyjä palveluja. (Salo 2012, 20–21.)

Pilvipalveluna toimivaa ohjelmistoa voi käyttää sekä omaa taloushallintoansa hoitava yritys tai yritys ja tilitoimisto yhdessä, jos osa talousasioiden hoitamisesta on ulkoistettu tilitoimistolle. Tämän mahdollistaa pilvipalvelun käytön eri päälaitteilla. Tiedot tallentuvat ohjelmaan digitaalisesti, mikä mahdollistaa asioiden joustavan käsittelyn niin yrityksen sisällä kuin tilitoimiston ja yrityksen välillä ulkoistamistilanteessa. Lisäksi pilvipalveluiden käyttöön ei sisälly kustannuksia laitteiston hankinnasta ja ylläpidosta – maksua peritään ainoastaan käytetystä kapasiteetista, jota on käytännössä rajaton määrä. (Helanto ym. 2015, 38; Salo 2012, 21.)

## 2.1 Sähköisen taloushallinnon prosessit

Sähköisen taloushallinnon digitaalisuutta ja automaattisia toimia voi ymmärtää paremmin paloittelemalla se eri vaiheisiin eli prosesseihin. Myynti- ja ostolaskuissa sekä matka- ja kululaskuissa pätee laskujen laadinnan helppous sekä integraatio muihin moduuleihin, kuten reskontriin ja kirjanpitoon. Palkanlaskussa näkyy kehittynyt digitaalisuus, ja maksuliikenteessä ja kassanhallinnassa tietojen nopea kulkeminen järjestelmästä toiseen. Pää- ja käyttöomaisuuskirjapidossa korostuu edelleen automaattisuus ja kirjapitotyön muuttuminen tiedon tallennuksesta sen jalostamiseen. Täten raportointi tulee entistä tärkeämmäksi ja monipuolisemmaksi prosessiksi. Arkistoinnissa puolestaan havaitaan ajansäästö verrattuna paperiseen arkistointiin.

Kaikki sähköisen taloushallinnon prosessit nivoutuvat yhteen ja muodostavat sähköisen taloushallinnon kokonaisuuden. Näiden prosessien toimintaa valvotaan kontrollien avulla. Ne ovat johdon tärkeä työväline arvioimaan prosessien luotettavuutta, tehokkuutta ja normien noudattamista. Kontrollit ovatkin siten tärkeä osa yrityksen riskienhallintaa ja varmistavat kaikkien prosessien moitteettoman toiminnan. (Lahti & Salminen 2014, 188.)

### 2.1.1 Myyntilaskut

Lahti ja Salminen (2014, 78–79) kertovat myyntilaskuprosessin alkavan laskun laadinnasta ja päättyvän maksusuorituksen vastaanottamiseen sekä sen kirjauksiin myyntireskontraan ja kirjanpitoon. Ennen varsinaista laskun laatimista voi edeltää tarjouspyynnön vastaanottaminen, tarjouksen luominen, myyntitilauksen vastaanottaminen ja vahvistaminen sekä toimittaminen asiakkaalle. Laskun laatimista seuraa sen lähetys ja arkistointi sekä kirjaaminen myyntireskontraan, joka sisältää myös suorituksen kuittauksen ja perintätoimenpiteet. (Lahti & Salminen 2014, 78–79.)

Helanto ym. (2015, 55–57) jatkavat, että sähköisessä taloushallinnossa nämä kaikki vaiheet tapahtuvat sähköisesti, ja kaikkien vaiheiden informaatiot ja muutokset kirjautuvat järjestelmään lähes automaattisesti. Esimerkiksi laskun luonnin yhteydessä kirjaus myyntireskontraan ja kirjanpitoon tapahtuu vain muutamalla napin painalluksella. Laskun luontia nopeuttavat asiakas- ja tuoterekisterit, joista saadaan helposti asiakkaiden ja tilattavien tuotteiden tiedot luotavaa laskua varten. Edelleen laskun lähetys verkkolaskuna sekä reskontran seurannan sähköistyminen edesauttavat nopeampia suorituksia laskuista – verrattuna perinteisen taloushallinnon laskun tulostus-, mapitus- ja postitusketjuun. Joustava

laskutus mahdollistaa näin kassavirran tehokkaan hallinnan. Sähköisessä myyntilaskuprosessissa myös virheiden määrät vähenevät, kun laskun tietoja ei tarvitse tallentaa järjestelmään kuin yhden kerran. Myyntilaskujen tarkastelukin on vaivatonta, sillä se on riippumatonta laskujen tilasta sekä nopeaa digitaalisen haun avulla. (Helanto ym. 2015, 55–57.)

### **2.1.2 Ostolaskut**

Lahti ja Salminen (2014, 53–55) määrittelevät puolestaan ostolaskuprosessin käynnistyvän ostolaskun vastaanottamisesta ja päättyvän sen maksamiseen, kirjaamiseen kirjanpitoon ja arkistointiin. Varsinaista ostolaskua voi edeltää tarjouspyyntö, tarjous ja sopimuksen teko. Lisäksi prosessiin voi liittyä ostoehdotus- ja tilaus sekä niiden hyväksymiset ja hyödykkeiden vastaanotto. Lasku vastaanotetaan järjestelmään verkkolaskuna tai paperilaskusta skannattuna, ja sen tiedot tallentuvat sähköiseen järjestelmään. Tämän jälkeen lasku tarkastetaan, hyväksytään ja maksetaan, ja kirjaukset ostoreskontraan ja kirjanpitoon tapahtuvat automaattisesti. (Lahti & Salminen 2014, 53–55.)

Helanto ym. (2015, 57-59) selostavat, että sähköinen ostolaskuprosessi vähentää sähköisen myyntilaskun tavoin virheiden määrää, sillä manuaaliselta tallentamiselta vältytään, kun ostolaskut tulevat järjestelmään verkkolaskuna tai skannauksen kautta. Lisäksi automatisoidut maksuun panemiset, tiliöinnit ja ostoreskontran kirjaukset nopeuttavat työtä ja saavat aikaan kustannussäästöjä, kun perinteisen taloushallinnon prosessin samojen lukujen kirjaamisesta kirjanpitoon ja verkkopankkiin vältytään sähköisen prosessin automatisoinnilla. (Helanto ym. 2015, 57–59.)

### **2.1.3 Matka- ja kululaskut**

Lahden ja Salmisen (2014, 101) mukaan matka- ja kululaskuja syntyy yritykselle, kun työntekijät matkustavat tai ostavat yrityksen tarvitsemia pienhankintoja itse ja ovat oikeutettuja saamaan korvauksia tällaisista toimista. Verohallinto vahvistaa vuosittain verovapaat matkakustannusten korvaukset, jotka ovat määritelty Suomen laissa. Näitä ovat esimerkiksi päivärahat ja kilometrikorvaukset. Matkoihin liittyviä kulukorvauksia ovat esimerkiksi matkaliput ja majoituskulut. (Lahti & Salminen 2014, 101.)

Matka- ja kululaskuprosessi alkaa kulun syntymisestä ja laskun laatimisesta ja päättyy kulun maksamiseen työntekijälle ja kirjauksista kirjanpitoon. Prosessin alkuun voi kuulua myös

matkasuunnitelma, esimerkiksi ulkomaanmatkoissa, mutta se on melko harvinainen. Itse kulu syntyy työntekijän matkalla maksamisen kautta. Työntekijä saa maksustaan kuitin, jonka hän skannaa laskun liitteeksi sähköiseen taloushallintojärjestelmään. Laskun laadinta tapahtuu näiden tietojen pohjalta järjestelmässä, jossa on matkalaskuri sekä määritellyt matkakustannusten korvaukset. Tätä seuraa laskun tarkastus ja hyväksyminen sekä maksaminen työntekijälle ja kirjaukset kirjanpitoon digitaalisesti. (Helanto ym. 2015, 59–60; Lahti & Salminen 2014, 101–102.)

Sähköinen matka- ja kululaskuprosessi nopeuttaa laskujen laatimista sekä maksamista verrattuna perinteisen taloushallinnon matka- ja kululaskuprosessiin, jossa kuitteja ei pystytä suoraan skannaamaan taloushallinnon ohjelmistoon vaan ne on kerättävä ja toimitettava taloushallintoa hoitavalle henkilölle. Täten sähköinen taloushallinto pienentää myös riskiä kuittien unohtamiseen tai hukkumiseen, kun kuitin voi skannata esimerkiksi älypuhelimien skannaussovelluksella heti maksun tapahtumisen jälkeen. Lisäksi sähköinen matka- ja kululaskuprosessi vähentää manuaalista ja moninkertaista tallennusta, mikä vähentää myös virheitä. Samalla myös virheiden selvittämiseen kuluu vähemmän aikaa sähköisyyden myötä, sillä kaikki tiedot löytyvät nopeasti samasta järjestelmästä. (Helanto ym. 2015, 59; Lahti & Salminen 2014, 103.)

#### **2.1.4 Palkanlasku**

Palkanlaskuprosessi johtuu tarpeesta maksaa työntekijöille palkkaa eli korvausta tehdystä työstä. Prosessi alkaa palkka-aineiston keruusta sekä sen tulkitsemisesta ja päättyy palkanlaskennan jälkeen kirjanpitoon ja raportointiin. Palkka-aineisto saadaan työntekijöiltä esimerkiksi työvuorolistoista tai toteutuneesta työajasta, joihin merkitään työtunnit, ylityötunnit, lisätyöt, luontoisedut, lomamatkat ja sairastumiset sekä muut tarpeelliset merkinnät. Tulkintavaiheessa palkat saatetaan sellaiseen muotoon, jotta palkanlaskenta voidaan suorittaa. Käytännössä tämä vaihe on päättelyä ja tietojen käsittelyä, jossa alkuperäisestä vähän muuttunut tieto tallennetaan palkkaohjelmaan – esimerkiksi 10 tunnin työpäivään ei ole merkitty ylityötä, jolloin kahdeksan tuntia päätellään normaaleiksi työtunneiksi ja kaksi tuntia ylityötunneiksi. (Lahti & Salminen 2014, 138–139.)

Itse palkanlaskenta on automatisoitu vaihe, jossa palkanlaskentajärjestelmä laskee automaattisesti ennakonpidätykset ja muut vähennykset sekä työntekijän netto- ja bruttopalkan. Tämä onnistuu, jos järjestelmään on määritetty oikeat palkka-, työntekijä- ja työpaikkatiedot. (Lahti & Salminen 2014, 140.)

Lahti ja Salminen kertovat (2014, 140) palkanmaksuprosessin raportointivaiheen käsittävän erilaisille sidosryhmille, kuten henkilöstölle ja viranomaiselle, toimitettavat tiedot. Se tapahtuu yleensä kerran kuukaudessa. Vuosittain suoritetaan lisäksi vakuutusyhtiölle vuosi-ilmoitukset palkoista. Palkanlaskentaprosessiin liittyy myös arkistointi. Sekä se että raportointi hoidetaan sähköisessä taloushallinnossa automatisoidusti ja digitaalisesti. (Lahti & Salminen 2014, 140.) Helanto ym. (2015, 62) lisäävät tähän, että palkanmaksu tapahtuu suoraan palkanmaksuohjelmasta digitaalisesti, ja palkkalaskelmat lähetetään sähköisesti työntekijöille. Kirjanpitoon kirjautuvat automaattisesti palkkojen kirjaukset palkanlaskennan yhteydessä. (Helanto ym. 2015, 62.) Lahti ja Salminen (2014, 141) jatkavat vielä, että viranomaisille, kuten eläke- ja vakuutusyhtiöille, verottajalle sekä Kelalle, ilmoitetaan palkkakirjanpidosta sähköisesti tietoja – esimerkiksi sosiaaliturva- ja työeläkevakuutusmaksut – taloushallinto-ohjelmiston kautta (Lahti & Salminen 2014, 141).

### **2.1.5 Maksuliikenne ja kassanhallinta**

Maksuliikenne tarkoittaa maksutapahtumien käsittelyä taloushallintojärjestelmissä sekä niiden kulun hoitoa pankkien ja taloushallintojärjestelmien välillä. Maksut ulospäin kulkevat yrityksen taloushallintojärjestelmästä pankkiin, joka veloittaa maksun yrityksen tililtä. Vastaavasti pankki kerää ja välittää maksut yrityksen sisään, jotka kirjautuvat saapuneiksi yrityksen taloushallintojärjestelmässä. Sähköisessä maksuliikenneprosessissa vallitsee integraatio pankkien maksuliikenneohjelmistojen ja yritysten talousjärjestelmien välillä – esimerkiksi kirjaukset myynti- ja ostoreskontraan sekä kirjanpitoon tapahtuvat ilman manuaalisia toimenpiteitä. Myös tiliotteet ovat sähköisessä taloushallinnossa elektronisessa muodossa, jolloin niiden kirjaukset pystytään automatisoimaan – puhutaan niin kutsutusta Tito-ominaisuudesta (tiliote tositteena). Tämä maksuliikenteen automaattisuus helpottaa kirjanpitotyötä ja vähentää virheiden määrää, koska manuaalisen työn määrä vähenee. (Lahti & Salminen 2014, 116–117, 121–122.)

Kassanhallinta liittyy tilanteisiin, joissa asiakas maksaa käteisellä, luotto- tai pankkikortilla. Perinteisesti käteismaksut näkyvät tiliotteella, kun käteiskassa tilitetään pankkiin, ja korttimaksut, kun luottokorttiyhtiö tai pankki välittää suorituksen pankkitilille. Sähköisessä taloushallinnossa tämä prosessi on digitalisoitu – kassanhallinnan suoritukset kirjautuvat automatisoidusti kirjanpitoon ja myyntireskontraan, jolloin työ nopeutuu ja helpottuu. (Lahti & Salminen 2014, 123–125.)

### **2.1.6 Käyttöomaisuuskirjanpito**

Lahti ja Salminen (2014, 130–131) määrittelevät käyttöomaisuuden olevan pitkäaikaisia eli yli kolme vuotta käytettäviä investointeja, kuten koneita, laitteita, rakennuksia ja kalustoa. Käyttöomaisuus aktivoidaan eli kirjataan taseeseen sekä käyttöaikanaan poistoina kuluiksi. Perinteisessä taloushallinnossa käyttöomaisuuskirjanpito hoidetaan manuaalisesti Excelissä mutta sähköisessä taloushallinnossa se on automatisoitu. Käyttöomaisuudelle on oma moduuli, joka laskee automaattisesti poistot ja poistoerot sekä tekee kirjaukset kirjanpitoon. Lisäksi se päivittää uudet käyttöomaisuushankinnat ostoista ja muodostaa erilaisia raportteja esimerkiksi tilinpäätöksiin ja veroilmoituksiin. Sähköinen käyttöomaisuuskirjanpito prosessi helpottaakin huomattavasti käyttöomaisuuden kirjanpitoa, jossa on laskettava rinnakkain suunnitelmanmukaisia poistoja, EVL-poistoja, sekä poistoeroja. (Lahti & Salminen 2014, 130–131.)

### **2.1.7 Pääkirjanpito**

Lahden ja Salmisen (2014, 150, 152) mukaan kirjaukset sähköiseen pääkirjanpitoon muodostuvat muista prosesseista, joita on edellä käsitelty (Lahti & Salminen 2014, 150, 152). Helanto ym. (2015, 62) kuvaavat tämän nopeuttavan oleellisesti kirjanpitotyötä ja poistavan rutiininomaista kahdenkertaista tallennustyötä (Helanto ym. 2015, 62). Lahti ja Salminen (2014, 151–153) jatkavat, että kirjausten automatisointi edellyttää sähköisen järjestelmän oikeita asetuksia, kuten tilikartan ja sisäisen laskennan asetuksia, jotta kaikki kirjaukset muodostuisivat järjestelmään sekä järjestelmästä saataville raporteille oikein. Suoraan kirjanpitoon kirjattavaksi jäävät vain erilaiset korjaukset, oikaisut, täsmäytykset sekä maksettava arvonlisävero. Näitä kirjattavia tositteita kutsutaan muistiotositteiksi. (Lahti & Salminen 2014, 151–153.)

Helanto ym. (2015, 64) kertovat vielä, että sähköisen taloushallinnon ja digitaalisuuden myötä rutiininomaiset työtehtävät poistuvat ja aikaa jää muihin tehtäviin. Heidän mukaansa esimerkiksi tilitoimistot pystyvät keskittymään enemmän asiakaspalveluun ja konsultointiin sekä laajentamaan palveluvalikoimaansa erilaisia lisäpalveluita, kuten vero- ja rahoituspalveluita. (Helanto ym. 2015, 64.)

### 2.1.8 Raportointi

Lahden ja Salmisen (2014, 172–173) mukaan raportointiprosessi jakautuu ulkoiseen ja sisäiseen raportointiin. Ulkoinen raportointi on yrityksestä ulospäin suuntautuvaa taloudellista raportointia viranomaisille, rahoittajille, asiakkaille ja muille sidosryhmille, esimerkiksi viranomaisilmoituksia ja tilinpäätösraportteja. Sisäinen raportointi on vastaavasti yrityksen sisällä tapahtuvaa raportointia johdolle ja henkilökunnalle. Se jakautuu edelleen tase- ja tulosraportointiin, talousohjauksen raportointiin sekä liiketoiminnan johtamisen ja tulkitsemisen raportointiin. (Lahti & Salminen 2014, 172–173.)

Helanto ym. (2015, 65–66) kuvailevat, että kaikki raportit saadaan sähköisessä taloushallinnossa suoraan järjestelmästä reaaliaikaisena digitaalisessa muodossa. Lisäksi raporteilta pystyy linkittymään alkuperäiselle tositteelle saakka. Perinteisessä taloushallinnossa raportit ovat paperisia, jolloin tositteilla ei ole yhteyttä raporttiin, ja tietty tosite joudutaan tarvittaessa etsimään erikseen tositenumeron avulla. Sähköisestä taloushallintojärjestelmästä onkin saatavilla monenlaisia ajankohtaisia raportteja, jolloin kirjanpityö muuttuu tiedon syöttämisen ja tallennuksen sijasta enemmän tiedon analysointiin ja neuvontaan johdon tueksi. (Helanto ym. 2015, 65–66.)

### 2.1.9 Arkistointi

Sähköisen taloushallinnon kaikki aineistot säilytetään digitaalisessa muodossa. Sähköinen arkistointi on perinteisen taloushallinnon paperiseen arkistointiin verrattuna nopeaa, sillä yksittäisen tositteen löytäminen vie paljon enemmän aikaa etsimällä mapeista kuin hakemalla muutamalla klikkauksella sähköisestä järjestelmästä. Lisäksi arkistointiin ei tarvitse varata tilaa lukuisille mapeille, kun käytetään sähköistä järjestelmää, ja kaikki materiaalit ovat tallennettuna pilveen. Tämä mahdollistaa myös arkiston käytön milloin tahansa, paikasta ja ajasta riippumatta. (Helanto ym. 2015, 67; Kurki ym. 2011, 20; Lahti & Salminen 2014, 200.)

Vuoden 2016 alun kirjanpitolain uudistusten mukaan esteet sähköisen taloushallinnon kehittymiselle ja laaja-alaisemmalle käyttöön otolle poistuvat. Täten kirjanpitoaineiston säilytystapa on tästä eteenpäin kirjanpitovelvollisen valittavissa, ja esimerkiksi entinen velvoite paperimuotoisesta tasekirjasta poistuu. (Kuittinen 2016.) Sähköisesti arkistoituun aineistoon on lain mukaan oltava esteetön ja viiveetön pääsy.

Lisäksi aineisto on säilytettävä huolellisesti sekä selkokielisesti, ja se on tarpeen tullen myös pystyttävä tulostamaan. (Kuittinen 2016; Laki kirjanpitolain muuttamisesta 30.12.2015/1620, 2 luku § 7, 9.)

## 2.2 Edut

Sähköisen taloushallinnon prosessien kuvauksissa ilmenee lukuisia sähköisyyden tuomia etuja. Sen ehdottomat edut ovat nopeus, tehokkuus ja vaivattomuus. Etenkin verkkolaskujen automaattinen kulku ja välitys järjestelmästä toiseen ovat tehneet laskujen vastaanoton ja hyväksymisen helpoksi ja nopeaksi. Sähköinen arkistointi puolestaan nopeuttaa tietyn laskun etsimistä verrattuna laskun etsimiseen mapista. Lisäksi tiliöintien automatisointi tehostaa kirjanpityötä nopeuttamalla työvaiheita ja vähentämällä tallennustyötä. (Helanto ym. 2015, 24; Lahti & Salminen 2014, 32; Yrittäjät 2014.)

Automaattiset kirjaukset sekä tietojen tallentumiset vähentävät myös virheitä verrattuna manuaalisesti tehtävään kirjaus- ja tallennustyöhön. Lisäksi sähköinen selainpohjainen taloushallintojärjestelmä mahdollistaa järjestelmän käytön ajasta ja paikasta riippumatta – pelkkä Internet-yhteys vaaditaan. Tämä sallii sekä tilitoimiston että asiakkaan pääsyn reaaliaikaisiin taloustietoihin milloin tahansa, jolloin yrityksen taloustilanteiden muutokset voidaan havaita ajoissa ja niihin voidaan reagoida nopeammin. Tilitoimiston ja asiakkaan pääsy samoihin tietoihin myös lisää kommunikointia sekä tiivistää näiden tahojen välistä yhteistyötä, jolloin taloushallinnon ammattilainen saa paremman kuvan yrityksestä, sen toiminnasta ja tilanteesta, ja asiakas saa enemmän reaaliaikaisempaa tietoa organisaationsa talousasioista. (Helanto ym. 2015, 24; Lahti & Salminen 2014, 32–33; Yrittäjät 2014.)

Helannon ym. (2015, 24) mukaan sähköinen taloushallinto vähentää myös kustannuksia, sillä laskujen lähettämistä, käsittelyä ja toimittamista ei enää sähköisten laskujen vuoksi tarvita. Samoin vähenevät myös laite- ja ohjelmistoinvestoinnit, kun käytössä on selainpohjainen pilvipalvelujärjestelmä, jossa erillisiä laitteita ei tarvita, ja ohjelmistopäivitykset sekä muut tekniset toiminnot kuuluvat palvelusopimukseen. Lisäksi sähköisyys lisää ekologisuutta, kun paperin käyttö vähenee. Täten toimistostakaan ei enää tarvitse varata tilaa paperisille arkistointimapeille, kun arkistointi hoidetaan sähköisesti. (Helanto ym. 2015, 24.)

Pelkän Internetin välityksellä toimivat taloushallinnonjärjestelmät sekä sähköinen arkistointi mahdollistavat työn tekemisen etätyönä. Näin työnteko tulee sähköisyyden myötä joustavammaksi niin tilitoimiston sisällä kuin myös asiakkaan ja tilitoimiston välillä, kun yrityksen asioita ei tarvitse lähteä



hoitamaan fyysisesti toimistolle. (Helanto ym. 2015, 23.) Digitaalisuuden tuoma muutos ulottuu samalla taloushallinnon työtehtäviin sekä koko toimialaan. Rutiiniomaiset työtehtävät poistuvat koneiden tehdessä ne automaattisesti, jolloin työ muuttuu lukujen kirjaamisesta konsultoivaksi. Tilitoimistoammattilaisen on jatkossa pystyttävä analysoimaan taloudellista informaatiota ja tehtävä päätöksiä sen pohjalta organisaation kehittämisen ja strategian tueksi. Näin asiakaspalvelu, oman osaamisen jakaminen sekä sosiaaliset taidot tulevat entistä suuremmaksi osaksi työtoimenkuvaa. (Lähtenmäki-Lindman 2015.) Työkuvan muuttuminen houkuttelee tilitoimistoalalle uusia työntekijöitä, jotka haluavat tehdä muutakin kuin pelkkää rutiininomaista tallennustyötä (Helanto ym. 2015, 26).

Tilitoimiston rutiinityön automatisointi ja siten työn tehostuminen luovat lisäksi mahdollisuuksia palvella samalla henkilöstömäärällä enemmän asiakkaita. Samalla asiakkaille tarjottavat palvelut lisääntyvät ja monipuolistuvat, kun automatisoinnin myötä niiden tuottamiseen jää enemmän resursseja. Sähköisen taloushallinnon avulla organisaatiolla onkin mahdollisuus kasvaa ja kehittää liiketoimintaansa hyvinkin nopeasti. (Helanto ym. 2015, 25.)

### **2.3 Haasteet**

Vaikka sähköinen taloushallinto tarjoaa monia etuja ja mahdollisuuksia, on siinä myös joitain haasteitakin. Koska digitaalisuus muuttaa Helannon ym. (2015, 25–26) mukaan taloushallinnon prosesseja ja siten työtapoja, on työntekijöiden kouluttauduttava digitaalisuuteen ja opeteltava uusien järjestelmien käyttöä, jotta työn tekeminen sujuisi uusien ohjelmien ja tapojen avulla. Tämä ei tapahdu hetkessä, joten muutokseen on varattava runsaasti aikaa, ja se on organisoitava hyvin. Jos muutos on toteutettu huonosti, ja sähköiset palvelut eivät vastaa asiakkaan odotuksia, on asiakasmenetyksen uhka suuri. (Helanto ym. 2015, 25–26.)

Jotkut asiakkaat taas haluavat palvelua perinteisin taloushallintomenetelmin, koska he eivät koe sähköisyyden tuovan etuja toimintaansa. Näille asiakkaille palvelut onkin räätälöitävä heidän toiveidensa mukaan. Uuden sähköisen ohjelman sovittaminen vanhoihin perinteisiin menetelmiin saattaa tuottaa vaikeuksia, vaikka yleensä pilvipalveluohjelmistoilla pystytään hoitamaan taloushallinto myös perinteisillä menetelmillä. (Helanto ym. 2015, 25.)

Työn ja taloushallinnon prosessien nopeutuessa työn hinnoittelumallia on uudistettava, jotta tehokkuudesta saatava hyöty tulisi käytetyksi niin asiakkaan kuin tilitoimiston osalta. Erityisesti tuntiperusteista hinnoittelua on muokattava, sillä tehokkuuden kasvu vähentää työtunteja, ja jos käytössä ovat vielä perinteisten taloushallintomenetelmien tuntihinnat, ei tehokkuuden kasvu tuota tilitoimistolle hyötyä liian alhaisilla tuntihinnoilla. Hinnoittelu tulisikin määritellä oikeantasoisesti sekä tilitoimiston että asiakkaan näkökulmasta. (Helanto ym. 2015, 26.)

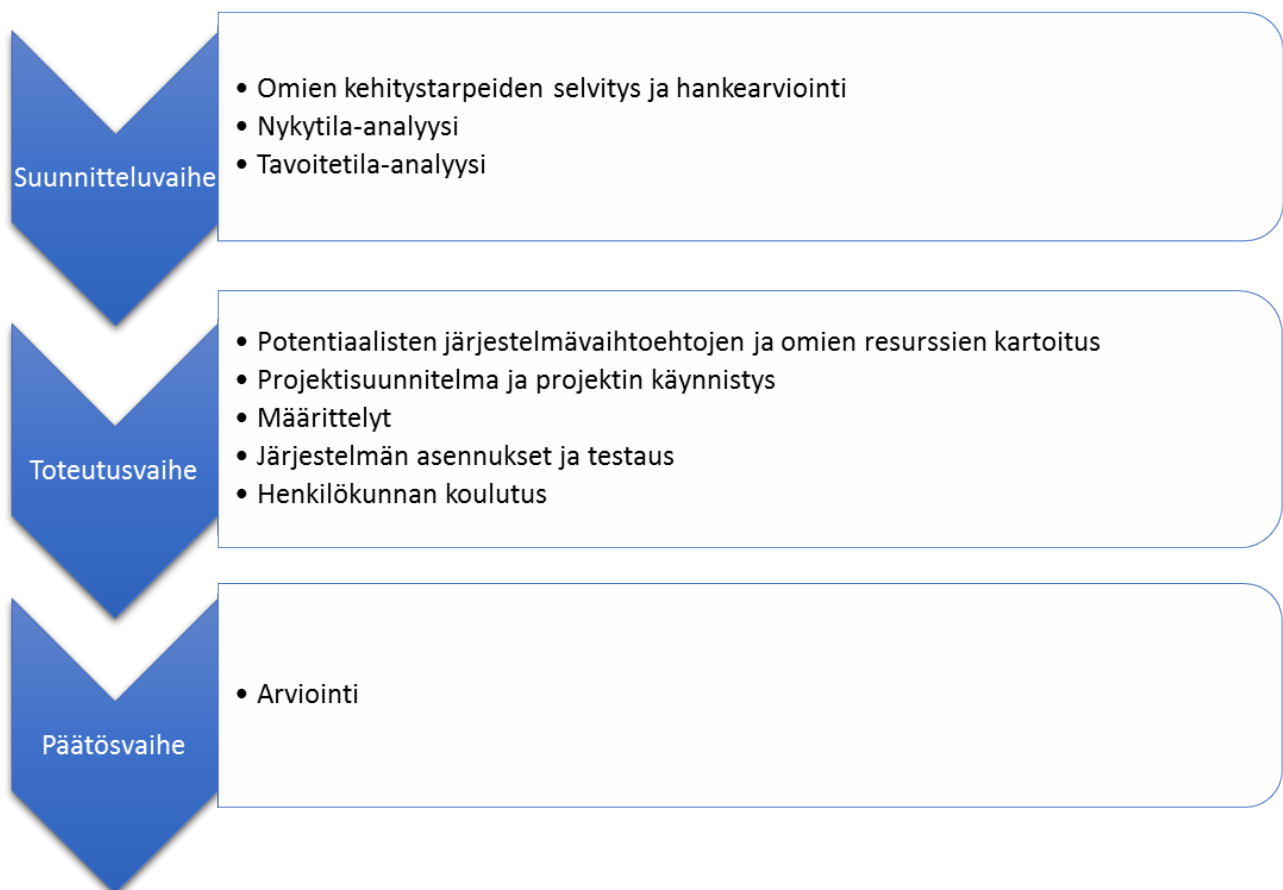
Hinnoittelun lisäksi haastetta tuo oikean ohjelmistotoimittajan valinta. Siirtyminen sähköiseen taloushallinto-ohjelmistoon helpottuu, jos ohjelmistotoimittaja on sitoutunut ohjelmansa kehittämiseen, hinta on oikeantasoinen, tarjolla on riittävästi tukipalveluita ja tietoturva-asiat ovat ajantasaisia ja tehokkaita. Ilman hyvää ohjelmistotoimittajaa siirtyminen sähköiseen taloushallintoon kärsii, mikä ilmenee asiakkaille tarjottavassa huonossa palvelun laadussa. (Helanto ym. 2015, 26.)



KUVIO 1. Sähköisen taloushallinnon edut ja haasteet (mukaillen Helanto ym. 2015, 27)

## 2.4 Siirtymisprojekti

Sähköiseen taloushallintoon siirtymisen taustalla on yleensä yrityksen kehittäminen vastaamaan suurempia yhteiskunnan kasvuvaatimuksia, jolloin nykyaikaisten digitaalisten taloushallinnon menetelmien avulla päästään käsiksi sen tarjoamiin lukuisiin hyötyihin, muun muassa kustannus-, laatu- ja tehokkuustasoilla. Siirtyminen voi koskea pelkästään taloushallinnon yhtä tai muutamia osa-alueita tai vastaavasti yltää kaikkiin taloushallinnon prosesseihin. Kehitysprojekti muuttaa kuitenkin yrityksen toimintaa ja työn organisointia sekä pienessä että suuremmissa projektissa, joten kehitysprojekti suunnittelusta toteutukseen kannattaa toteuttaa huolella ja varata siihen runsaasti aikaa. (Lahti & Salminen 2014, 219–220). Se vaatii myös yhteistyötä ja kommunikointia yrityksen sisällä sekä ulkopuolella sidosryhmien kanssa, unohtamatta hyviä johtamistaitoja (Lahti & Salminen 2014, 219–220; Visma 2016).



KUVIO 2. Sähköistämisen projektin vaiheet (mukaan Lahti & Salminen 2014, 220)

Lahden ja Salmisen (2014, 221) mukaan digitaaliseen taloushallintoon siirtyminen alkaa suunnitteluvaiheesta, jossa selvitetään projektin edellytykset ja tavoitteet. Siinä tunnistetaan ja analysoidaan kehitettävät osa-alueet sekä tehdään hankkeen arviointi: Kartoitetaan omat resurssit sekä mahdollinen ulkopuolinen resurssien tarve, esimerkiksi ulkopuolisten asiantuntijuus. Lisäksi tulee arvioida hankkeen laajuus, kannattavuus, hyödyt, riskit sekä strategiset tavoitteet, kuten kustannussäästö tavoite. Täten suunnitteluvaihe sisältää kaksi vaihetta – nykytila-analyysin ja tavoitetila-analyysin. (Lahti & Salminen 2014, 221.)

Nykytila-analyysissä selvitetään yrityksen lähtötilanne – kehitystarpeet, -investoinnit sekä niiden kannattavuus – esimerkiksi vertaamalla omaa yritystä toisiin samantapaisiin yrityksiin (benchmarking). Kehityshankkeeseen kuuluvien prosessien työvaiheet ja –menetelmät sekä sidokset muihin prosesseihin ja sidosryhmiin käydään läpi esimerkiksi haastattelemalla, seuraamalla työnkulkua tai muun dokumentaation avulla, jolloin muodostetaan kuva yrityksen nykyisten prosessien kulusta. Lisäksi tärkeä osa nykytila-analyysia on tämän hetkisen prosessitehokkuuden ja kustannustason selvitys sekä näiden mahdollinen vertaaminen muihin yrityksiin, jolloin oman yrityksen toimintaa ja kehitystä voidaan tarkastella paremmin. (Lahti & Salminen 2014, 221–222.) Nykytila-analyysi on oltava mahdollisimman yhtenäinen kehitysprojektin työryhmän kesken, jotta sen jäsenet voisivat suunnitella tavoitetila-analyysia sekä tarvittavia hankintoja digitaalisten prosessien saavuttamiseksi (Visma 2016).

Lahti ja Salminen (2014, 222–223) kuvaavat, että nykytila-analyysin jälkeen voidaan siirtyä suunnittelemaan tavoitetila-analyysia. Siinä kuvataan alustavasti tavoitetilan prosesseja, järjestelmiä ja sovelluksia sekä työn organisointia pitäen silmällä yrityksen tavoitteita ja strategiaa. Lisäksi siinä luodaan karkea toteutusvaiheen projektisuunnitelma, arvioidaan eri sähköisten järjestelmien ja menetelmien hyötyjä ja riskejä sekä tehdään kannattavuus- ja investointilaskelmia. (Lahti & Salminen 2014, 222–223.)

Huolellisen suunnitteluvaiheen jälkeen voidaan edetä kehityshankkeen toteutusvaiheeseen, jossa kartoitetaan ensin omat resurssit sekä potentiaaliset sähköiset järjestelmät esimerkiksi kollegoiden ja Internetin avulla. Hyvän järjestelmätoimittajan yhteisiä ominaisuuksia ovat muun muassa palveluiden monipuolisuus, tuotekehitys, positiiviset kokemukset järjestelmästä sekä vakavaraisuus, jotka saattavat auttaa järjestelmätoimittajien kilpailuttamisessa ja valinnassa. (Lahti & Salminen 2014, 223; Visma 2016.) Lisäksi pienille, keskisuurille ja suurille yrityksille on kehitelty sopivia järjestelmävaihtoehtoja yrityskoon ja toimialan mukaan. Myös yrityksen siirtymislaajuus sähköiseen taloushallintoon vaikuttaa järjestelmän valintaan – kaikkien taloushallintoprosessinsa kerralla uudistava yritys tarvitsee

monialaisemman järjestelmän kuin yritys, joka etenee sähköisyyteen asteittain osa-alue kerrallaan. (Lahti & Salminen 2014, 223–224.)

Järjestelmän valinnan jälkeen käynnistetään projekti, jolloin tehdään tarkempi projektisuunnitelma. Siinä vahvistetaan omien ja ulkopuolisten resurssien käyttö ja projektiryhmä sekä arvioidaan hankkeen aikataulu. Lisäksi määritellään projektin laajuus sekä rajaus – mitkä taloushallinnon osa-alueet digitalisoidaan, mitkä osa-alueet sähköistetään vasta myöhemmin ja jaetaanko hanke osaprojekteihin. (Lahti & Salminen 2014, 225.)

Hankkeen käyttöönotto vaihe alkaa määrittelyvaiheella, jossa kuvataan tarkat dokumentit muun muassa sähköisistä prosesseista, parametroinnista, yrityksen uudesta työkulusta ja raportoinnista. Tätä seuraa tarvittavien sovellusten ja tietojen asennus sekä järjestelmän testaus. Järjestelmän kokeilussa suositellaan käytettäväksi todellisia tilanteita ja aineistoja, esimerkiksi laskuaineistoa, jotta järjestelmän toimivuus omassa yrityksessä varmistuisi. Testauksen jälkeen yrityksen jäsenet koulutetaan järjestelmän käyttöön ja tehdään viimeiset muutokset koulutettavien jäsenten mahdollisista havainnoista ja muutosehdotuksista. Lisäksi varmistetaan sidosryhmien moitteeton toiminta sähköisten prosessien kulussa. (Lahti & Salminen 2014, 226.)

Kun sähköistäminen on saatu päätökseen, on projektin päättämisen ja loppuarvioinnin aika. Arvioinnissa ei oteta huomioon pelkästään sitä, että järjestelmät toimivat vaan siinä otetaan huomioon muun muassa digitaalisuuden tuomat hyödyt, toimintatapojen muutos ja sidosryhmien toimivuus suunniteltujen tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi havainnot uusista kehityshankkeista sekä projektissa opitun tiedon käyttö niissä ovat osa arviointia. Tyytyväisyys järjestelmiin ja sen aikaansaaviin muutoksiin kertovat onnistuneesta hankkeesta. (Lahti & Salminen 2014, 227.)

### 3 ASIAKASLÄHTÖISYYS OSANA SÄHKÖISTYMISSPROJEKTIA

Kuten aiemmin on todettu, taloushallinnon ala on suuressa murroksessa – digitaalisuuden myötä taloushallinnon prosessit sähköistyvät, ja sen ammattilaisten työnkuvat muuttuvat rutiininomaisesta tallennustyöstä taloudellisen tiedon analysointiin ja sen konsultoimiseen asiakkaalle. Konsultoinnin lisäksi asiakkaan pääsy yrityksensä taloudellisiin tietoihin lisää merkittävästi yhteistyötä taloushallinnon ammattilaisen ja asiakkaan välillä. Tämän vuoksi digitaaliseen taloushallintoon siirtymisessä henkilökunnan perusteellisen koulutuksen ja palveluhalun lisäksi yhtenäinen asiakaskeskeinen strategia ja sen omaksuminen osaksi palvelua on ensiarvoisen tärkeä tekijä, jotta asiakasmenetyksiltä vältyttäisiin muutostilanteessa.

Lindroos ja Lohivesi (2010, 27) kuvailevat strategian määriteltyjen tavoitteiden sanelemaksi tavaksi johtaa yrityksen toimintaa (Lindroos & Lohivesi 2010, 27). Aarnikoivun (2005, 16–17, 28–29) mukaan taas asiakaskeskeisyys puolestaan on arvo, joka tarkoittaa asiakkaan huomioimista ja arvostusta yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa. Tämän arvon ottaminen osaksi yrityksen strategiaa muuttaa sen toiminnan asiakaslähtöiseksi. Tällöin voidaan puhua myös palvelukulttuurin vallitsevuudesta. (Aarnikoivu 2005, 16–17, 28–29.)

Filenius (2015, 178) puolestaan selostaa, että asiakaslähtöisessä toiminnassa yritys menettelee strategisesti ulkoa sisäänpäin, jolloin se havaitsee ulkopuoleltansa kilpailijoitaan selvemmin asiakkaidensa muuttuvat tarpeet ja toimii sekä menestyy sen avulla. Strategia, jonka mukaan toimitaan sisältä ulospäin, perustuu organisaation uniikkiin tuotteeseen ja/tai osaamiseen, johon se nojaa menestymisensä. (Filenius 2015, 178.) Näinpä, kun taloushallinnon prosesseja sähköistetään, sisältä ulospäin-malli ei ole pitkän tähtäimen toimiva ratkaisu pelkästään yrityksen haluamien järjestelmien turvin, koska asiakkaiden toiveet ja tarpeet on otettava huomioon kasvavaa yhteistyötä ajatellen. Sähköiset järjestelmät ja uudet toimintatavat on räätälöitävä molempia osapuolia tyydyttävästi, niin asiakasta kuin yritystäkin.

Käsite, joka liittyy ulkoa sisäänpäin-malliin, on Lehtisen (2004, 175–176) määrittelemä asiakkuusvisio, jonka mukaan tulevaisuuteen katsotaan yhdessä asiakkaiden kanssa huomioiden heidän tarpeensa ja toiveensa. Siinä visioidaan tulevaisuuden yritys, sen tilanne ja toiminta sekä tulevaisuuden asiakas silloisine tilanteineen ja tarpeineen. Siinä kuvataan myös, millainen on tulevaisuudessa tapahtuva yhteistyö yrityksen ja asiakkaan välillä. Asiakkuusvision muodostamiseksi osaksi strategiaa tarvitaan

muun muassa käsityksiä ympäristöstä ja sen lähitulevaisuuden muutoksista, yrityksen ja asiakkaan kehityssuunnitelmista ja tulevaisuuden yhteistyöstä sekä asiakkuusvision viestinnästä ja toteutumisen seurannasta. Tätä tietoa analysoimalla voidaan muodostaa eri asiakkaille strukturoituja asiakkuusstrategioita, joiden mukaan kutakin asiakasta pystytään palvelemaan parhaalla mahdollisella tavalla. (Lehtinen 2004, 175–176.)

Eri asiakkaille suunnatut asiakasstrategiat ja palvelumallit ovat asiakkuuksien johtamista ja hallintaa. Niiden perustana on asiakaskeskeisen strategian lisäksi asiakasymmärrys sekä asiakkaiden kuuntelu. Bergströmin ja Leppäsen (2015, 421–423) mukaan asiakasymmärrys tarkoittaa asiakkaan ajatusten ja toiminnan ymmärtämistä asiakkaiden ostaessa ja käyttäessä erilaisia tavaroita ja palveluita sekä oikea-aikaista viestintää. Tähän tarvitaan ennusteiden, tilastojen ja tutkimusten tietoa muun muassa asiakkaiden kulutuskäyttäytymisestä sekä sen kehityksestä. Asiakasymmärrys saa tätä tarvitsemaansa informaatiota osittain asiakkaan kuuntelun kautta, joka voi olla joko aktiivista tai passiivista. Aktiivinen kuuntelu on nykyisille asiakkaille sekä mahdollisille tuleville asiakkaille teetettyjä haastatteluja, kyselyitä ja tutkimuksia. Passiivista kuuntelua taas on erilaisten kanavien, esimerkiksi Internetin, palautteenantomahdollisuus, jota ei kerätä aktiivisesti. (Bergström & Leppänen 2015, 421–423.)

Mattinen (2006, 8–11) antaa asiakkaan kuuntelulle syvemmän näkökulman, jonka mukaan asiakas pyritään tuntemaan niin hyvin, että siitä syntyy yritykselle kilpailuetua. Kuuntelu ei hänen mukaansa ole asiakkaalle teetettyjä kyselyitä, haastatteluja tai tutkimuksia, joissa kysytään mielipidettä, vaan asiakkaan kanssa käytäviä keskusteluja ja heikkojen signaalien havaitsemista asiakkaan tuntemisen parantamiseksi sekä yrityksen kehittämiseksi. Tämä vaatii asiakaslähtöisyyden lisäksi asiakasempatiaa – ajattelun ja toiminnan motiivien tulkintaa. Mattisen määrittelemä asiakkaan perusteellisesta kuuntelusta on erinomaista asiakkuusosaamista eli asiakkaan tuntemista perin pohjin. (Mattinen 2006, 8–11.)

Asiakaslähtöisessä siirtymisessä sähköiseen taloushallintoon asiakkaat otetaan huomioon jokaisessa sähköistymisprojektin vaiheessa. Heidän kanssaan on keskusteltava sähköistämisen mahdollisuuksista ja heidän tuntemuksiaan ja tarpeitaan on kuunneltava sähköisten prosessien käyttöönotosta. Asiakkaita tulee opastaa ja neuvoa talousasioissa ja heidän kanssaan on yhdessä visioitava tulevaisuutta ja sen aikaista yhteistyötä. Lisäksi heille on hyvä teettää esimerkiksi erillinen tutkimus, jossa heidän tarpeensa ja toiveensa sähköisyyteen liittyen tulevat analysoiduksi.

#### 4 EVIJÄRVEN TILITOIMISTO AY

Evijärven Tilitoimisto Ay perustettiin vuonna 1968 ensimmäiseksi tilitoimistoksi Evijärven kuntaan. Koska Evijärvi oli maatalousvaltainen kunta, Raija Perkkalainen ja Aila Järvelä katsoivat tilitoimiston perustamisen tarpeelliseksi – maataloudet muuttuivat noihin aikoihin muistiinpanovelvollisiksi, ja niiden verotus perustui tämän myötä tulokseen pinta-alan sijaan. Täten maatalouden asioiden hoidon muuttuessa työläemmäksi monet maataloudet jättivät omat talousasiansa hoidettavaksi tilitoimistoon. Samoin tekivät myös metsätaloudet. Vuosien kuluessa asiakaskunta kasvoi, esimerkiksi turkistarhaajilla ja koneyrityksillä, mikä mahdollisti toimiston tuottoisan toiminnan. (Granvik & Perkkalainen 2016.)

Nykyisin Evijärven Tilitoimiston yhtiökumppaneina toimivat Aila Järvelän tytär, Elina Granvik, ja edelleen Raija Perkkalainen, joka on kuitenkin jo eläkkeellä. Omistajat osallistuvat kiinteästi työntekoon sekä sen johtamiseen ja ohjaamiseen. Vakituksia työntekijöitä tilitoimistolla on neljä sekä kiireaikana muutamia apulaisia. Työt on jaettu osaamisalueiden mukaan – esimerkiksi joku hoitaa maa- ja metsätalouksia, toinen avoimia yhtiöitä ja kommandiittiyhtiöitä, yhdellä on osakeyhtiöt ja niiden hallinto ja jollakin yhdistykset, säätiöt ja osuuskunnat. (Granvik & Perkkalainen 2016.)

Asiakkaiden määräksi on vakiintunut noin 150 yritystä, jotka ovat pääasiassa Etelä- ja Keski-Pohjanmaalta sekä ruotsinkieliseltä Pohjanmaalta. Asiakkaiden toimialat painottuvat maa- ja metsätalousasiakkaisiin, turkistarhoihin sekä erilaisiin koneyrityksiin. Asiakasyrityksissä yrittäjien ikä painottuu noin 50-60-vuotiaisiin, jotka ovat hiljalleen antamassa toimi- ja päätösvaltaa nuoremmille toiminnan jatkamiseksi. Tilitoimiston tarjoamia palveluja ovat muun muassa kirjanpito ja tilinpäätökset, laskutus, palkanlaskenta, yritysten maksuliikenteen ja hallinnollisten asioiden hoito sekä veroasiat, kuten veroilmoitusten täytöt, tarkistukset ja oikaisut sekä veroneuvonta. (Granvik & Perkkalainen 2016.)

Tulevaisuudessa tilitoimisto haluaisi laajentaa ja uudistaa palvelujaan sähköisiin menetelmiin asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Sähköisyyden tuoman muutoksen lisäksi odotettavissa on myös omistajanvaihdos – Raija Perkkalainen on valmis myymään osuutensa nuorempiin käsiin. (Granvik & Perkkalainen 2016.)



## 5 TUTKIMUSPROSESSI

Tutkimus pyrkii selittämään tutkittavaa ilmiötä tai ongelmaa mahdollisimman kattavasti, ja sen tavoitteena on tiedon lisääminen. Tutkimus koostuu eri vaiheista, joita ovat suunnitelman laatiminen, tutkimusongelman määrittäminen ja strategian luominen sekä aineiston kerääminen, kuvaaminen, analysoiminen ja tulosten tulkitseminen, arvioiminen ja raportoiminen. Yhteen liitettynä nämä vaiheet muodostavat tutkimusproessin. (Heikkilä 2014, 12, 20; Holopainen, Nummenmaa & Pulkkinen 2014, 13–14.) Hyvä tutkimus muodostuu näiden vaiheiden huolellisesta käsittelystä sekä tutkimuksen perusvaatimusten – validiteetti, reliabiliteetti, objektiivisuus, avoimuus, luottamuksellisuus ja hyödyllisyys – täyttämisestä (Heikkilä 2014, 27–30). Tässä luvussa käydään läpi tämän opinnäytetyön tutkimusproessin suunnittelu-, ongelman määrittämis- ja strategiavaihetta sekä perusvaatimusten täyttymistä. Tuonnempana käsitellään aineistoon ja tuloksiin liittyviä vaiheita.

### 5.1 Tutkimussuunnitelma

Holopaisen ym. (2014, 14) mukaan tutkimussuunnitelmasta selviää muun muassa se, mitä aiotaan tutkia ja miksi eli mikä on tutkimuksen tarkoitus ja tavoite. Siinä myös suunnitellaan tutkimuksen tekoa, kulkua ja alustavaa aikataulua sekä paneudutaan tutkimusaiheen kirjallisuuteen ja muihin tutkimuksiin. (Holopainen ym. 2014, 14.) Heikkilä (2014, 20) tiivistääkin sen koostuvan kaikista niistä seikoista, jotka liittyvät tutkimuksen toteuttamiseen (Heikkilä 2014, 20).

Tämän opinnäytetyön tekeminen alkoi huhtikuussa 2016 työn aiheen päättämällä ja työn rungon suunnittelulla. Työn aiheeksi muodostui valmiuden, halukkuuden ja toimenpiteiden kartoitus sähköiseen taloushallintoon siirtymisestä Evijärven Tilitoimisto Ay:n asiakkaiden osalta. Tätä aihetta haluttiin tutkia, koska taloushallinnon ala on kasvavan digitaalisuuden kautta murroksessa, ja Evijärven Tilitoimisto ei ole tiennyt, miten edetä sähköisten taloushallintopalveluiden suhteen asiakkaiden mielipiteet huomioiden. Alun perin suunniteltiin myös tilitoimiston henkilökunnan suhtautumisen kartoitusta haastatteluilla, mutta se jätettiin pois, koska opinnäytetyöstä olisi silloin tullut liian laaja. Tutkimus suunniteltiin toteutettavaksi asiakkaille teetetävällä kyselyllä, ja samalla hahmoteltiin myös työn teoriasisältöä sähköisestä taloushallinnosta ja asiakaslähtöisyydestä. Alustavaksi aikatauluksi työn valmistumiselle pidettiin kevättä 2017 – aikataulu luotiin melko väljäksi, koska opinnäytetyötä tehtiin opintoihin kuuluvien kurssien suorittamisen lomassa.

Aiemmin tehdyiksi tutkimuksiksi asiakkaiden halukkuudesta ja valmiudesta siirtyä sähköiseen taloushallintoon löydettiin esimerkiksi Saija Kekäläisen ja Suvi Honkaniemen opinnäytetyöt. Molemmat tutkimukset olivat liiketalouden koulutusohjelman opinnäytetöitä, Kekäläisen Tampereen ammattikorkeakoulusta vuodelta 2014 ja Honkaniemen Seinäjoen ammattikorkeakoulusta vuodelta 2011. (Honkaniemi 2011, 1; Kekäläinen 2014, 1.)

Kekäläinen (2014, 17, 27–30) tutki opinnäytetyössään tilitoimisto, A-Tili Oy:n, asiakkaiden tyytyväisyyttä nykyisiin palveluihin sekä siirtymishalukkuutta sähköisiin palveluihin. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena asiakkaille teetettävällä kyselylomakkeella. Asiakaskyselyn tulosten perusteella A-Tili Oy:n nykyisiin palveluihin oltiin tyytyväisiä mutta parannettavaa olisi eniten opastus- ja neuvontapalveluissa. Sähköinen taloushallinto oli A-Tili Oy:n asiakkaille melko tuntematon käsite ja siihen siirtyminen koettiin vielä vieraaksi. Asiakkaat olivat kuitenkin kiinnostuneita kuulemaan sähköisestä taloushallinnosta lisää. (Kekäläinen 2014, 17, 27–30.)

Honkaniemi (2011, 26, 39) puolestaan tutki maatalojen valmiuksia siirtyä sähköiseen taloushallintoon. Toimeksiantajana opinnäytetyössä toimi ProAgria Etelä-Pohjanmaa ry. Tämäkin tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusotteella ja asiakkaille teetettävällä kyselylomakkeella. Honkaniemen kyselyn tuloksista ilmeni maatalojen hyvä tietous sähköisestä taloushallinnosta sekä pieni epävarmuus uusista sähköisistä menetelmistä. Ennakkoluuloista huolimatta maatilat olisivat valmiita kokeilemaan sähköisiä taloushallinnon palveluita. (Honkaniemi 2011, 26, 39.)

Kekäläisen ja Honkaniemen tutkimustuloksien huomattiin eroavan toisistaan, koska niiden perusjoukotkin olivat erilaisia – Kekäläisen tutkimuksessa ei kerrottu maatalojen osuutta tutkittajien joukossa mutta Tampereen keskustassa sijaitsevassa A-Tili Oy:ssä niiden oletetun osuuden arvioitiin olevan pieni. Tutkimustulosten eroavaisuutteen havaittiin vaikuttavan lisäksi se, että tutkimukset oli toteutettu eri aikoina – Kekäläinen vuonna 2014 ja Honkaniemi vuonna 2011.

Koska Evijärven Tilitoimisto Ay:n asiakkaissa oli liikepuolen asiakkaiden – esimerkiksi avoimet yhtiöt ja kommandiittiyhtiöt sekä osakeyhtiöt – lisäksi myös paljon maatalouspuolen asiakkaita – maatalousyrittäjiä- ja yhtymiä – sekä Kekäläisen että Honkaniemen tutkimustuloksia voitiin yhdistää ja heijastaa tämän tutkimuksen tuloksiin luomalla olettamuksia eli hypoteeseja tulevista tutkimustuloksista. Tuloksista ennakoitiin selviävän mahdollista epävarmuutta sähköistä taloushallintoa

kohtaan mutta kuitenkin halua tietää siitä lisää. Oletettiin myös, että maaseudun pienessä tilitoimistossa siirtyminen sähköiseen taloushallintoon koettaisiin vielä vieraaksi.

## 5.2 Tutkimusongelma

Heikkilä (2014, 20) kertoo tutkimusongelman määrittämisen olevan hyvin tärkeä osa opinnäytetyötä ja sen onnistumista – ongelman ympärille rakentuu koko työ tietoperustasta aineiston keräämiseen ja tulosten analysointiin (Heikkilä 2014, 20). Kananen (2013, 11) lisää, että tutkimusongelman taustalla on aina jokin ilmiö, josta ongelma muodostuu. Ongelma jaetaan yleensä alaongelmiin kysymyksien muotoon. Nämä tutkimuskysymykset tuovat ratkaisun tutkimusongelmaan. (Kananen 2013, 11.)

Tämän opinnäytetyön ilmiöksi määriteltiin sähköiseen taloushallintoon siirtyminen. Tästä muodostui tutkimusongelmaksi Evijärven Tilitoimisto Ay:n asiakkaiden suhtautuminen sähköiseen taloushallintoon ja siihen siirtymiseen. Tutkimusongelma jaettiin alaongelmiksi, jotka tässä työssä ovat kysymykset:

- Kuinka halukkaita ja valmiita kohdeyrityksen asiakkaat ovat siirtymään sähköiseen taloushallintoon?
- Mihin toimenpiteisiin kohdeyrityksen on ryhdyttävä sähköisten taloushallintopalveluiden suhteen?

## 5.3 Tutkimusstrategia

Tutkimusstrategiassa määritellään tarkemmin tutkimuksen kohderyhmä, aikataulu, tutkimusote ja -menetelmä sekä aineiston käsittelytapa. Tutkimuksen strategiassa siis päätetään, miten tutkimuksen tavoitteet saavutetaan ja miten sen ongelma ratkaistaan. Nämä strategiset päätökset viestivät, millaisia ja kuinka täsmällisiä vastauksia ja ratkaisuja tutkimuksen avulla saadaan. (Holopainen ym. 2014, 14.)

Tutkimuksen kohderyhmäksi vahvistettiin Evijärven Tilitoimisto Ay:n kaikki asiakkaat – noin 150 yritystä. Aikatauluksi työn valmistumiselle tarkennettiin helmikuu 2017, jolloin olisi työn seminaariesitys sekä kypsyysnäyte.

Tutkimusotteeksi määriteltiin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jota voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Heikkilän mukaan (2014, 15) kvantitatiivinen tutkimus ilmaisee tutkimustulokset numeerisesti. Se pyrkii vastaamaan muun muassa kysymyksiin ”missä?”, ”mikä?”, ”paljonko?” ja ”kuinka usein?” eli se ratkoo kysymyksiä, jotka liittyvät prosentiosuuksiin ja lukumääriin. Lisäksi sen avulla voidaan tutkia ilmiöiden ja asioiden muutoksia sekä riippuvuuksia. Kvantitatiivinen tutkimus selvittää asian pintapuolisen kokonaistilanteen suuresta otoksesta yleensä kyselylomakkeen muodossa. Tulosten havainnollistaminen tapahtuu yleensä kuvioiden ja taulukoiden avulla, jotka tässäkin tutkimuksessa pääteltiin parhaimmaksi aineiston käsittelytavaksi. (Heikkilä 2014, 15.)

Kvantitatiivinen tutkimus ei pysty selvittämään asioiden syvällisiä syitä. Tätä tutkii kvantitatiivisen tutkimuksen sijaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Se pyrkii saamaan tietoa muun muassa odotuksista, arvoista, tarpeista ja asenteista mahdollisimman tarkasti esimerkiksi haastatteleamalla pientä tarkoin valittua joukkoa. Kvalitatiivinen tutkimus antaa vastauksia muun muassa kysymyksiin ”millainen?”, ”miten?” ja ”miksi?”. Sen keskiössä on ilmiöiden parempi ja syvällisempi ymmärtäminen. (Heikkilä 2014, 15.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi kaavailtiin kvantitatiiviselle tutkimukselle olennainen asiakaskyselylomake, joka tehtiin yhteistyönä toimeksiantajayrityksen kanssa Webropol-ohjelmalla (LIITE 3). Valmis lomake koostui 22 kysymyksestä, jotka olivat strukturoituja eli valmiit vastausvaihtoehdot sisältäviä. Vain muutamissa vastausvaihtoehdoissa oli lisäksi avoimia kohtia, joihin pyydettiin lyhyttä ja tarkempaa perustelua. Avoimia kysymyksiä lomakkeeseen ei sisällynyt, koska ne miellettiin houkuttelevan vastaamatta jättämiseen. Kysymykset alkoivat perustietokysymyksillä, kuten asiakasyritysten yhtiömuodosta ja liikevaihdosta, ja jatkuivat sähköiseen taloushallintoon liittyvillä kysymyksillä. Viimeisenä oli osallistumismahdollisuus toimeksiantajan kustantamaan arvontaan. Suurin osa kyselyistä suunniteltiin lähetettäväksi sähköpostilla ja loput postin kautta.

#### **5.4 Perusvaatimukset**

Tutkimuksen onnistumista arvioidaan tutkimuksen perusvaatimusten täyttymisten avulla. Näitä perusvaatimuksia ovat muun muassa validius, reliabelius, objektiivisuus, avoimuus, luottamuksellisuus sekä hyödyllisyys. (Heikkilä 2014, 27.)

Heikkilä (2014, 27) määrittelee tutkimuksen validiteetin tarkoittavan tutkimuksen pätevyyttä – tutkimus selvittää sitä, mitä sen oli tarkoituskin tarkastella ja tutkia. Täten validi tutkimus siis antaa vastaukset tutkimuskysymyksiin ja ratkaisee tutkimusongelman. Validi tutkimus vaatiikin tarkkaa suunnittelua niin tiedonkeruun kuin kyselylomakkeen osalta – tietoa tutkimuksen aiheesta on oltava riittävästi hyvän kyselylomakkeen luomiseksi, jossa kysymykset ovat selkeitä ja oikeita asioita selvittäviä. Lisäksi huolellisesti määritelty tutkittavien joukko eli perusjoukko ja otos sekä korkea vastausprosentti lisäävät tutkimuksen validiutta. (Heikkilä 2014, 27.)

Heikkilä (2014, 28) ja Holopainen ym. (2014, 20) mukaan reliabiliteetti kuvaa tutkimuksen luotettavuutta eli tulosten virheettömyyttä ja tarkkuutta. He kertovatkin, että reliabeli tutkimus pystytäänkin toistamaan samanlaisin tuloksia. (Heikkilä 2014, 28; Holopainen ym. 2014, 20.) Heikkilä (2014, 28) vielä lisää, että tutkimuksen reliabeliutta heikentävän muun muassa kato eli vastaamatta jääneiden määrä sekä vajallinen otos, joka ei edusta koko tutkittavaa perusjoukkoa. (Heikkilä 2014, 28.)

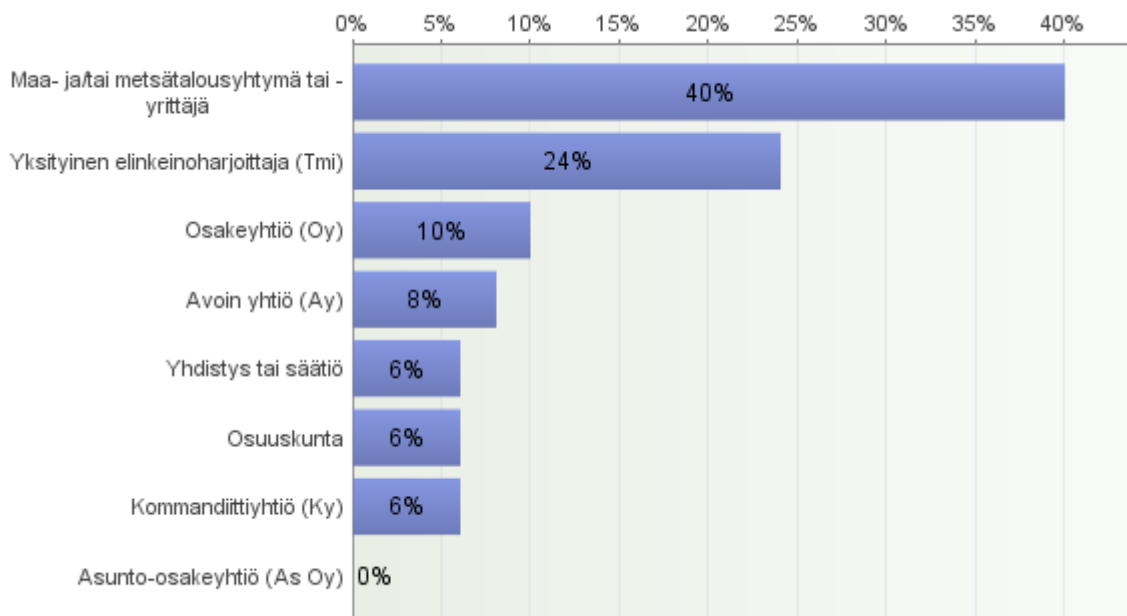
Heikkilä (2014, 28–29) mukaan tutkimuksen objektiivisuus eli puolueettomuus ilmenee tutkijan riippumattomuutena tutkimusprosessista ja sen tuloksista. Avoimuus puolestaan kuvaa riskien, menetelmien, käytötapojen ja -tarkoitusten kertomista vilpittömästi. Tutkimuksen luottamuksellisuus varmistaa, ettei tulosten raportoinnissa tiettyä vastaajaa voi tunnistaa tutkimustuloksista. (Heikkilä 2014, 28–29.)

Edellä mainittujen perusvaatimusten lisäksi tutkimus on hyvä, jos se on hyödyllinen toimeksiantajalle, sen sidosryhmille tai muulle taholle. Tutkimuksen tulee tuoda esiin jotakin uutta ja antaa vastauksia tutkittaviin kysymyksiin. (Heikkilä 2014, 29.)

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

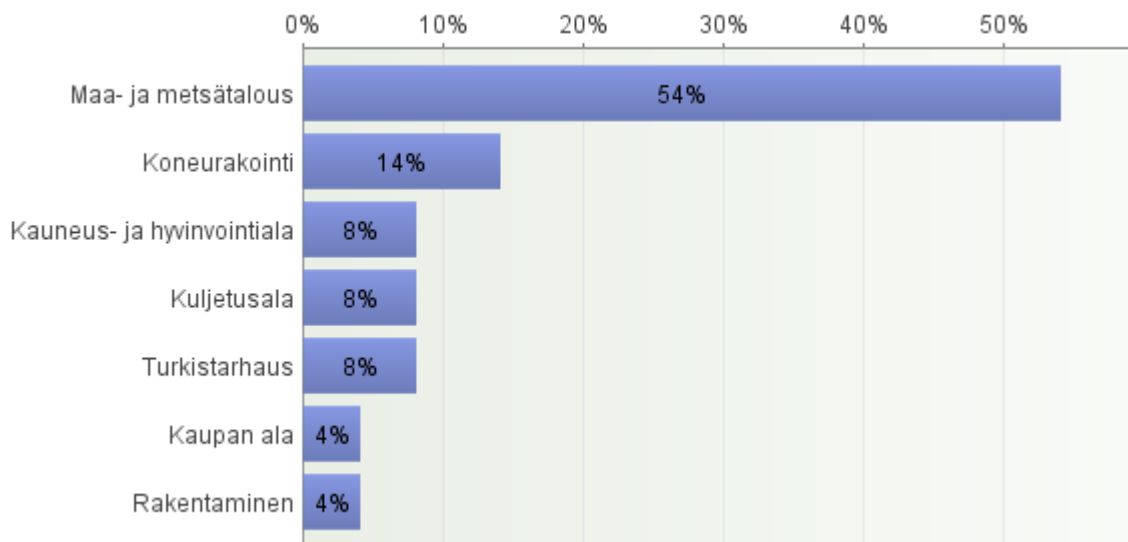
Asiakaskysely sähköisestä taloushallinnosta lähetettiin Evijärven Tilitoimisto Ay:n kaikille 145 asiakkaalle – 97 sähköpostin ja 48 postin kautta. Vastauksia saatiin yhteensä 50 kappaletta – 31 sähköistä vastausta ja 19 paperista vastausta. Vastausprosentiksi muodostui näin 34,5 prosenttia. Tässä kyselyn tuloksia havainnollistetaan erilaisten kuvioden avulla.

Ensimmäisenä tarkasteltiin vastanneiden yritysten yhtiömuotoja. Vastausvaihtoehtoina olivat maa- ja/tai metsätalousyhtymä tai -yrittäjä, yksityinen elinkeinoharjoittaja, osakeyhtiö, avoin yhtiö, yhdistys tai säätiö, osuuskunta, kommandiittiyhtiö ja asunto-osakeyhtiö. Suurin osa kyselyyn vastanneista, 40 prosenttia, oli maa- ja/tai metsätalousyhtymiä tai -yrittäjiä. Toiseksi eniten vastaajista oli yksityisiä elinkeinoharjoittajia, 24 prosenttia. Vastanneista 10 prosenttia oli osakeyhtiöitä ja kahdeksan prosenttia avoimia yhtiöitä. Yhdistysten ja säätiöiden määrä oli kuusi prosenttia. Sama määrä oli myös osuuskuntia ja kommandiittiyhtiöitä. Yksikään asunto-osakeyhtiö ei vastannut kyselyyn, vaikka niitä tiedettiin olevan Evijärven Tilitoimisto Ay:n asiakkaina. (KUVIO 3.)



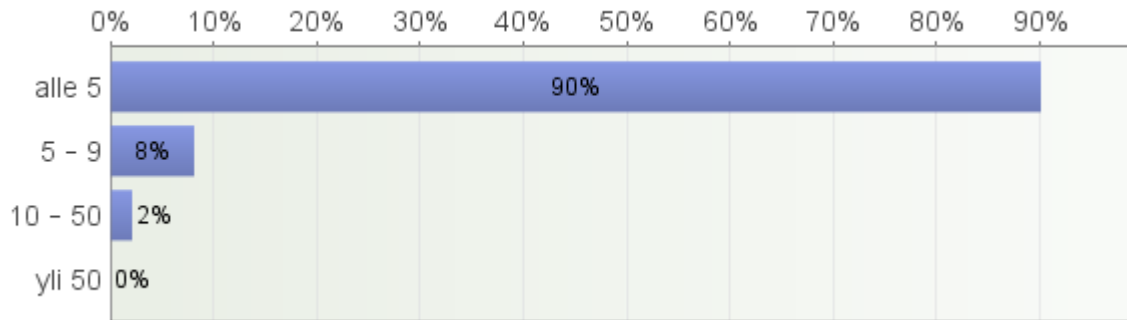
KUVIO 3. Yritysten yhtiömuodot

Toisena selvitettiin yritysten toimialoja. Evijärven Tilitoimisto Ay määritteli asiakkaidensa toimialojen jakautuvan maa- ja metsätalouteen, koneurakointiin, kauneus- ja hyvinvointialaan, kuljetusalaan, turkistarhaukseen, kaupan alaan sekä rakentamiseen. Toimialoista yleisemmäksi lukeutui maa- ja metsätalous, joka oli toimialana 54 prosentilla vastaajista. Maa- ja metsätalouden toimialaan kuuluivat metsien hoidon ja karjan kasvatuksen lisäksi myös esimerkiksi erilaiset maatalaeläinten hoitopalvelut. Tämän vuoksi kyseisen toimialan osuus oli yhtiömuotoa maa- ja/tai metsätalouslyhtymä tai -yrittäjä suurempi, koska näiden maatalaeläinten hoitopalveluyritysten toimiala oli eri kuin maa- ja/tai metsätalouslyhtymä tai -yrittäjä. Nämä yritykset olivat esimerkiksi yksityisiä elinkeinoharjoittajia tai avoimia yhtiöitä. Toiseksi suurin toimiala oli koneurakointi, jota oli 14 prosenttia. Kauneus- ja hyvinvointialaa, kuljetusalaa ja turkistarhausta oli kutakin kahdeksan prosenttia. Kaupan alaa ja rakentamista oli vähiten toimialana, molempia neljä prosenttia. (KUVIO 4.)



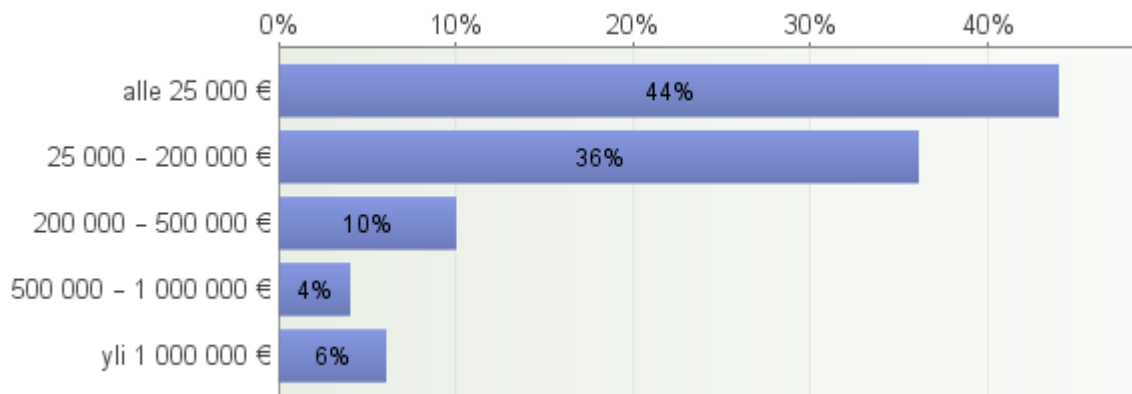
KUVIO 4. Yritysten toimialat

Seuraavana tutkittiin vastanneiden yritysten henkilöstömääriä, joita havainnollistetaan kuviossa 5. Vastausvaihtoehdot olivat alle viisi työntekijää, 5–9 työntekijää, 10–50 työntekijää ja yli 50 työntekijää. Suurin osa, 90 prosenttia, yrityksistä kertoi työntekijöiden määräkseen alle viisi työntekijää. Vastanneista yrityksistä kahdeksalla prosentilla oli 5–9 työntekijää, ja kahdella prosentilla 10–50 työntekijää. Millään vastanneista yrityksistä ei ollut yli 50 työntekijää.



KUVIO 5. Yritysten henkilöstömäärät

Yritysten vuosittaista liikevaihtoa kartoitettiin henkilöstömäärien selvittämisen jälkeen. Liikevaihdot jäsenneltiin luokkiin, jotka olivat alle 25 000 euroa, 25 000–200 000 euroa, 200 000–500 000 euroa, 500 000–1 000 000 euroa ja yli 1 000 000 euroa. Suurin liikevaihtoluokka oli alle 25 000 euroa, jota oli 44 prosentilla vastaajista. Toiseksi suurin luokka oli 25 000–200 000 euroa, jota oli 36 prosentilla. Luokkaa 200 000–500 000 euroa oli 10 prosentilla vastaajista. Yli 1 000 000 euron liikevaihto oli kuudella prosentilla yrityksistä. Pienimmäksi liikevaihtoluokaksi jäi 500 000–1 000 000 euroa, jota oli neljällä prosentilla kaikista vastanneista yrityksistä. (KUVIO 6.)

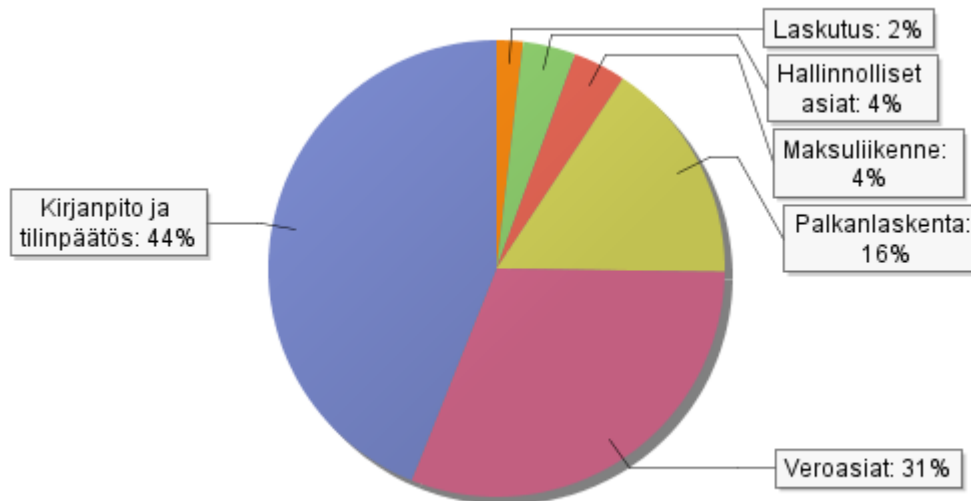


KUVIO 6. Yritysten vuosittainen liikevaihto

Kuviossa 7 eritellään vastanneiden yritysasiakkaiden palveluja Evijärven Tilitoimisto Ay:ssä. Vastausvaihtoehdot olivat kirjanpito- ja tilinpäätös, veroasiat, palkanlaskenta, maksuliikenne, hallinnolliset asiat ja laskutus. Asiakkailta oli mahdollisuus valita useita palveluita sen mukaan, mitä he käyttivät. Eniten vastaajilla oli kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluita, jota oli 44 prosentilla vastaajista.

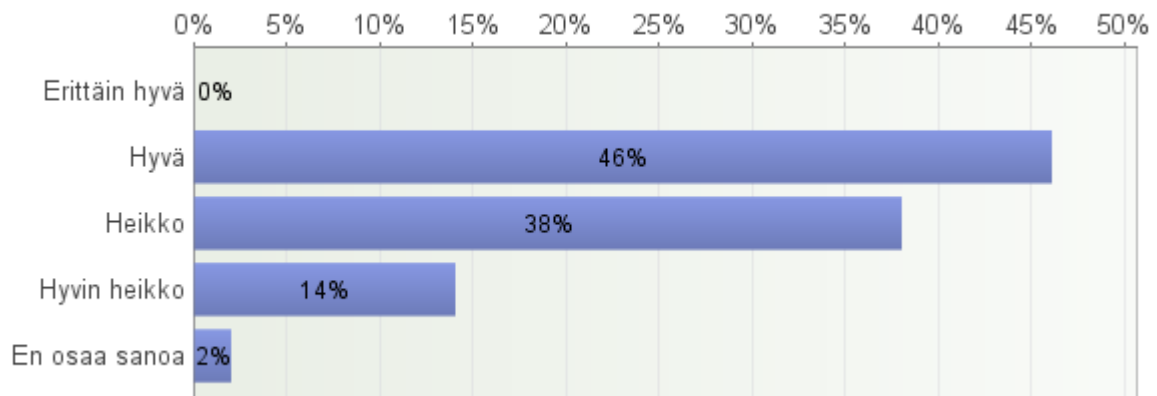


Toiseksi suurin palvelu oli veroasiat eli muun muassa veroilmoitusten täyttö ja veroneuvonta, jota oli 31 prosentilla vastaajista. Palkanlaskentaa oli 16 prosentilla asiakkaista. Maksuliikenteen sekä hallinnollisten asioiden hoitoa oli molempia neljällä prosentilla yrityksistä. Laskutuspalvelun osuus oli pienin – sitä oli kahdella prosentilla vastanneista asiakkaista.



KUVIO 7. Yritysten käyttämät palvelut Evijärven Tilitoimisto Ay:ssä

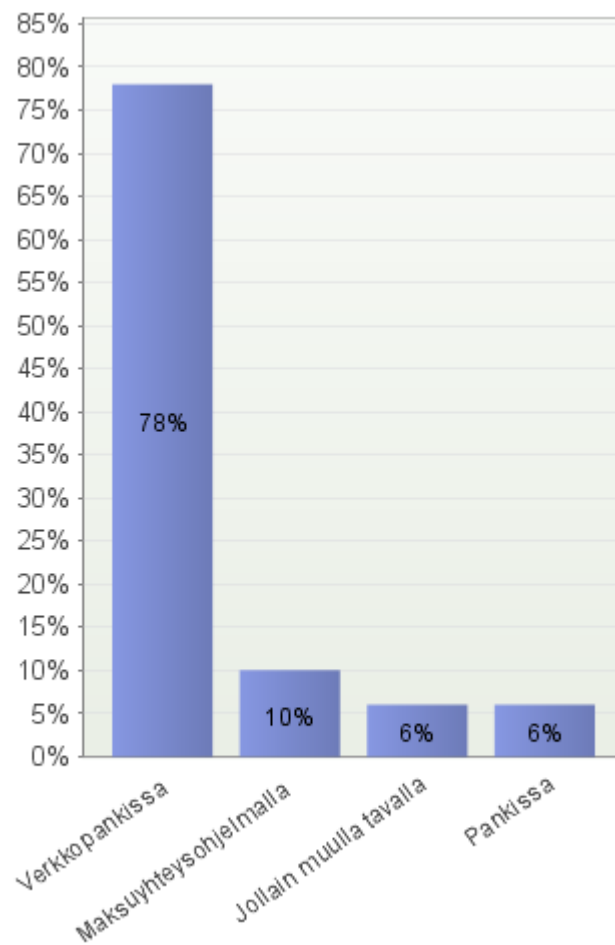
Yritysten tietoteknillistä osaamista tutkittiin palvelujen kartoituksen jälkeen. Vastausasteikkona käytettiin neliasteista Likertin asteikkoa, jossa vastausvaihtoehdot olivat erittäin hyvä, hyvä, heikko ja hyvin heikko. Lisäksi viimeisenä vastausvaihtoehtona Likert-asteikon ulkopuolella oli vastaus en osaa sanoa. Mikään yritys ei luokitellut tietoteknillistä osaamistaan erittäin hyväksi. Suurin osa vastanneista yrityksistä arvioi tietoteknillisen osaamisensa hyväksi tai heikoksi. Hyvä-vastauksia oli kuitenkin hieman enemmän, 46 prosenttia vastaajista, kuin heikko-vastauksia, 38 prosenttia vastaajista. Tietoteknillisen osaamisen hyvin heikoksi kertoi 14 prosenttia vastanneista yrityksistä. Vain kaksi prosenttia yrityksistä ei osannut arvioida osaamistaan tai ei ottanut siihen kantaa vastaamalla en osaa sanoa. (KUVIO 8.)



KUVIO 8. Yritysten tietoteknillinen osaaminen

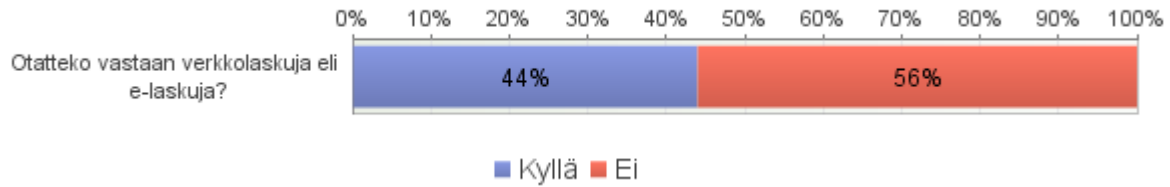
Seuraavaksi yrityksiltä kysyttiin, oliko heillä käytössään tietokonetta ja Internetyhteyttä. Kysymykset tietokoneesta ja Internetistä oli eritelty omiksi erillisiksi kysymyksiksi lomakkeeseen. Vastausvaihtoehtoina molemmissa kysymyksissä olivat kyllä ja ei. Kaikki kyselyyn vastanneet yritykset vastasivat omistavansa sekä tietokoneen että Internetyhteyden.

Näiden kysymysten jälkeen selvitettiin, miten asiakasyritykset maksoivat laskunsa. Vastausvaihtoehtoiksi eriteltiin verkkopankki, maksuyhteysohjelma, pankki sekä joku muu tapa, johon jätettiin avoin kohta vastausta varten. Tulosten mukaan suurin osa yrityksistä, 78 prosenttia, kertoi maksavansa laskunsa verkkopankin avulla. Maksuyhteysohjelmaa puolestaan käytti 10 prosentti vastanneista. Yrityksistä kuusi prosenttia maksoi laskunsa pankissa. Saman verran, eli kuusi prosenttia, luonnehti maksavansa laskunsa jollain muulla tavalla, esimerkiksi sähköisen taloushallinto-ohjelmiston avulla tai tilitoimiston kautta, jolloin maksutapa ei ollut yrityksen tiedossa. (KUVIO 9.)



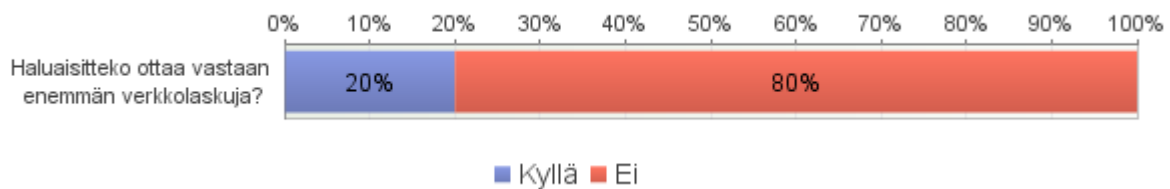
KUVIO 9. Yritysten laskujen maksutapa

Kuviossa 10 tarkastellaan verkkolaskujen eli e-laskujen vastaanottamista. Vastausvaihtoehtoina olivat kyllä ja ei. Ei-vastauksen perään jätettiin avoin kohta, johon piti perustella, miksi yritys ei ota vastaan verkkolaskuja. Yrityksistä 44 prosenttia kertoi vastaanottavansa e-laskuja. Vastaavasti 56 prosenttia ei tulosten mukaan ottanut vastaan e-laskuja. Yritykset perustelivat tätä muun muassa verkkolaskujen ja siihen siirtymisen monimutkaisuudella, tietotaidon puutteella sekä tarpeettomuudella toiminnan pienimuotoisuuden vuoksi. Osa yrittäjistä taas muisti maksaa paperiset laskut paremmin. Lisäksi jotkut yritykset pitivät e-laskuja turhina, koska kirjanpito vaatii laskusta paperisen tositeen.



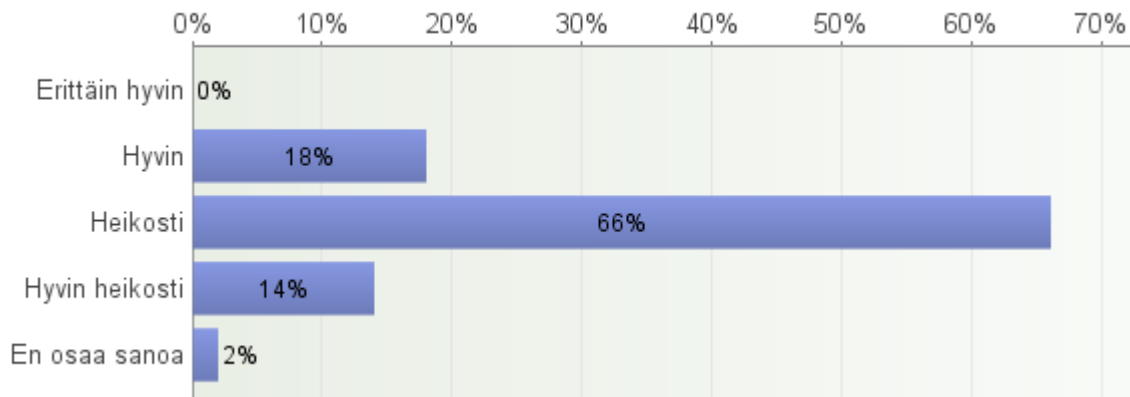
KUVIO 10. Verkkolaskujen vastaanoton yleisyys yritysten keskuudessa

Kyselylomake jatkui verkkolaskuihin liittyvällä kysymyksellä, jolla haluttiin tutkia, haluaisivatko yritykset vastaanottaa nykyistä määrää enemmän verkkolaskuja. Vastausvaihtoehdoiksi määriteltiin jälleen kyllä- ja ei-kohdat. Vastaavasti nyt kyllä-vastauksen perään jätettiin avoin kohta, johon pyydettiin perustelua, miksi e-laskuja haluttaisiin ottaa vastaan nykyistä määrää enemmän. Tulokset jakautuivat seuraavasti: vastaajista 80 prosenttia ei halunnut ottaa vastaan nykyistä määrää enempää e-laskuja, ja 20 prosenttia taas halusi niitä enemmän. Perusteluiksi kyllä-vastauksiin kerrottiin muun muassa paperien vähyys, ajansäästö, helppous, nopeus sekä arkistoinnin vaivattomuus. Suuri määrä ei-vastauksia kertoo muun muassa e-laskujen määrän kasvattamisen tarpeettomuudesta sekä niiden mieltämisestä monimutkaiseksi. (KUVIO 11.)



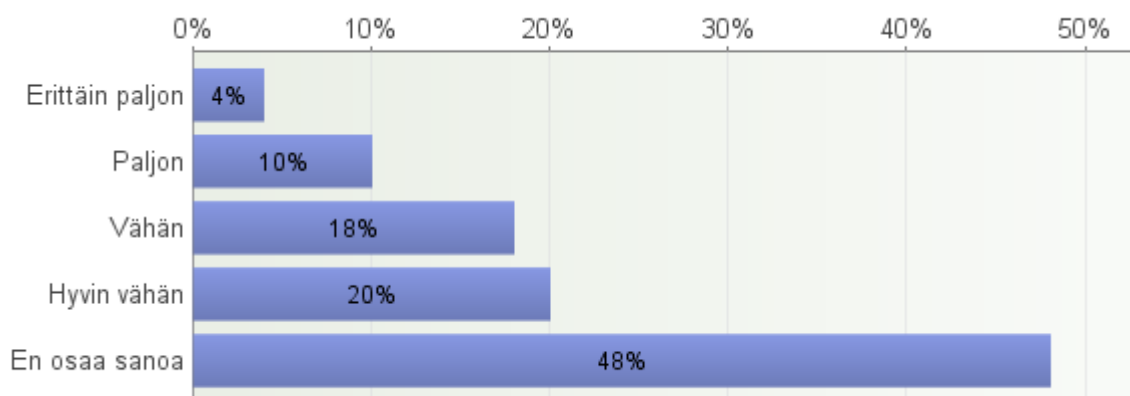
KUVIO 11. Yritysten halukkuus vastaanottaa enemmän verkkolaskuja

Verkkolaskuihin liittyviä kysymyksiä seurasivat kysymykset sähköisen taloushallinnon aihealueesta. Kuviosta 12 nähdään, kuinka hyvin yritykset tunsivat sähköisen taloushallinnon käsitteen. Vastausvaihtoehtoina toimivat neliasteisen Likert-asteikon vastaukset – erittäin hyvin, hyvin, heikosti ja hyvin heikosti. Tämän asteikon ulkopuolella oli vielä yksi vastausvaihtoehto, en osaa sanoa. Tulosten mukaan mikään yritys ei tuntenut sähköisen taloushallinnon käsitettä erittäin hyvin. Vastaajista 18 prosenttia tunsikin käsitteen hyvin, ja suurin osa, eli 66 prosenttia, tunsikin sen heikosti. Yrityksistä 14 prosenttia tunsikin käsitteen hyvin heikosti. Kaksi prosenttia yrityksistä ei osannut sanoa tai ei ottanut kantaa, kuinka hyvin tunsikin sähköisen taloushallinnon käsitteen.



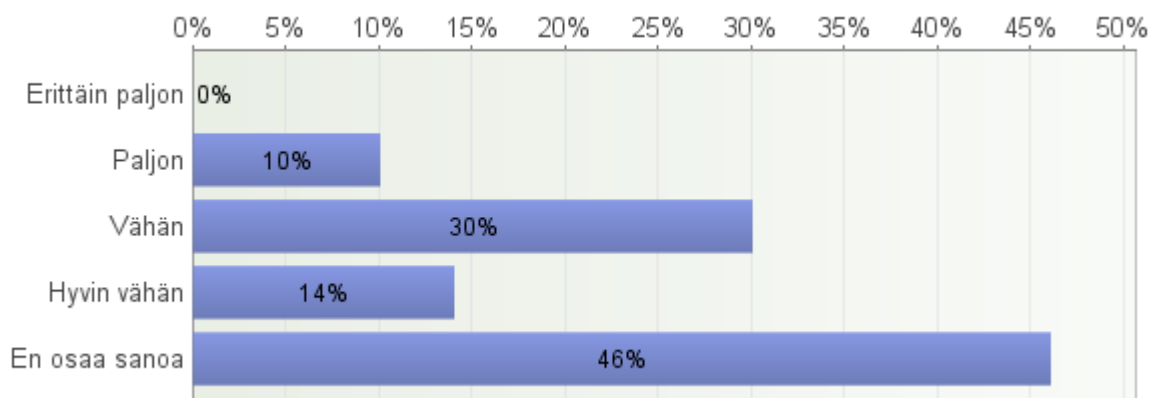
Kuvio 12. Yritysten tietämys sähköisen taloushallinnon käsitteestä

Tämän jälkeen sähköisen taloushallinnon kysymykset syvenivät. Yrityksiltä kysyttiin, kuinka paljon sähköinen taloushallinto mielestänne nopeuttaisi ja tehostaisi talousasioidenne hoitamista. Vastausvaihtoehtoina toimivat jälleen Likertin neliportainen asteikko – erittäin paljon, paljon, vähän, hyvin vähän – sekä sen ulkopuolella vastaus en osaa sanoa. Vastaajista neljä prosenttia oli sitä mieltä, että sähköinen taloushallinto nopeuttaisi ja tehostaisi erittäin paljon yrityksen talousasioiden hoitoa. Yrityksistä 10 prosenttia määritteli sähköisyyden nopeuttavan ja tehostavan paljon talousasioiden hoitoa. Vastaavasti 18 prosenttia kertoi sähköisen taloushallinnon tehostavan ja nopeuttavan vähän, ja 20 prosenttia hyvin vähän talousasioiden hoitamista. Eniten yritykset vastasivat tähän kysymykseen tietämättömästi ja kantaa ottamattomasti en osaa sanoa, jota oli 48 prosenttia kaikista vastauksista. (KUVIO 13.)



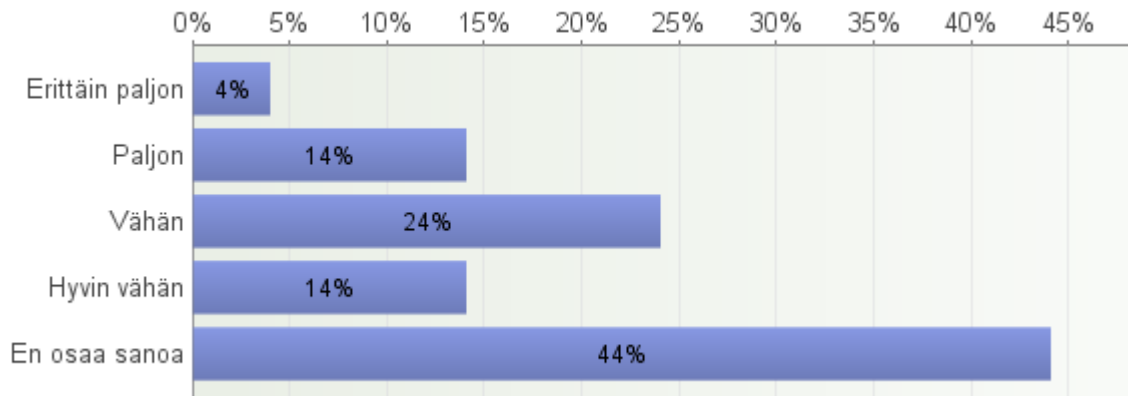
KUVIO 13. Yritysten käsitys, kuinka paljon sähköisyys tehostaisi talousasioiden hoitoa

Sitä, kuinka paljon sähköinen taloushallinto kyselyyn vastanneiden mielestä vähentäisi talousasioiden hoitokustannuksia, tutkittiin seuraavaksi. Vastausvaihtoehdot olivat samat kuin edellisessä kysymyksessä – erittäin paljon, paljon, vähän, hyvin vähän ja en osaa sanoa. Yksikään vastannut yritys ei vastannut sähköisen taloushallinnon vähentävän erittäin paljon talousasioiden hoitokustannuksia. Puolestaan 10 prosenttia kertoi talousasioiden hoitokustannusten vähenevän paljon. Vastanneista 30 prosenttia totesi talousasioiden hoitokustannusten vähenevän vähän, ja 14 prosentin mielestä hyvin vähän. Suurin osa yrityksistä, 46 prosenttia, ei osannut sanoa, kuinka paljon sähköisyys vähentäisi talousasioiden hoitokustannuksia. (KUVIO 14.)



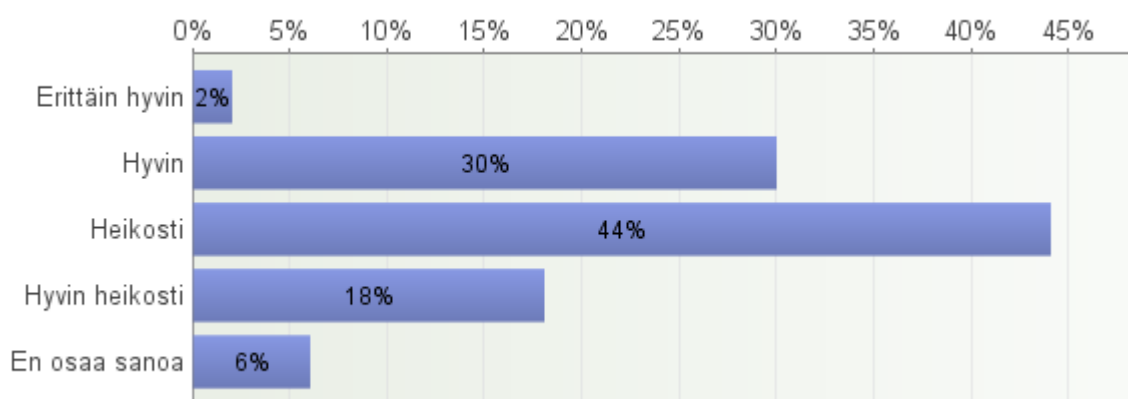
KUVIO 14. Yritysten käsitys, kuinka paljon sähköisyys vähentäisi talousasioiden hoitokustannuksia

Seuraavaksi kartoitettiin, kuinka paljon ajantasaisempaa tietoa yritykset saisivat talousasioistaan sähköisen taloushallinnon avulla. Vastausvaihtoehdot olivat jälleen samat niin kuin kahdessa edellisessä kysymyksessäkin – erittäin paljon, paljon, vähän, hyvin vähän ja en osaa sanoa. Erittäin paljon ajantasaisempaa tietoa taloudellisista asioista sähköisen taloushallinnon avulla saisi tulosten mukaan neljä prosenttia vastanneista yrityksistä. Paljon ajantasaisempaa tietoa saisi taas 14 prosenttia yrityksistä. Vastanneista 24 prosenttia kertoi saavansa vähän ajantasaisempaa tietoa, ja toinen 14 prosenttia hyvin vähän ajantasaisempaa tietoa sähköisyyden avulla. Valituimmaksi vastaukseksi tähän kysymykseen muotoutui jälleen Likertin asteikon ulkopuolinen kohta, en osaa sanoa, 44 prosentilla. (KUVIO 15.)



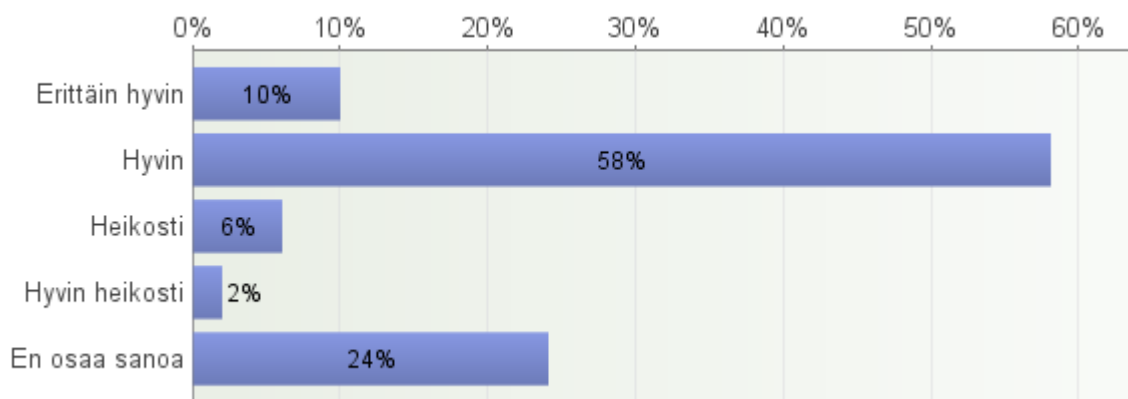
KUVIO 15. Yritysten käsitys, kuinka paljon ajantasaisempaa tietoa sähköisyyden avulla saataisiin

Kuviosta 16 selviää, kuinka hyvin yritysten tietoteknillinen osaaminen tukisi sähköiseen taloushallintoon siirtymistä. Yritykset saivat jälleen valita vastauksen Likertin nelikohtaisesta asteikosta lisättynä sen ulkopuolisella vastauksella – erittäin hyvin, hyvin, heikosti, hyvin heikosti ja en osaa sanoa. Tulosten mukaan kaksi prosenttia vastaajista koki tietoteknillisen omaamisensa tukevan erittäin hyvin sähköisyyteen siirtymistä. Oma tietoteknillinen osaaminen tuki sähköiseen taloushallintoon siirtymistä hyvin 30 prosentilla yrityksistä. Heikosti tukevia vastauksia tietotekniikkaosaamisen kannalta oli suurin osa eli 44 prosenttia. Asiakkaista 18 prosenttia määritteli oman tietoteknillisen osaamisensa tukevan hyvin heikosti sähköiseen taloushallintoon siirtymistä. Puolestaan kuusi prosenttia vastaajista ei osannut vastata kysymykseen mitään.



KUVIO 16. Yritysten käsitys, kuinka hyvin tietotekniikkaosaaminen tukisi sähköistymistä

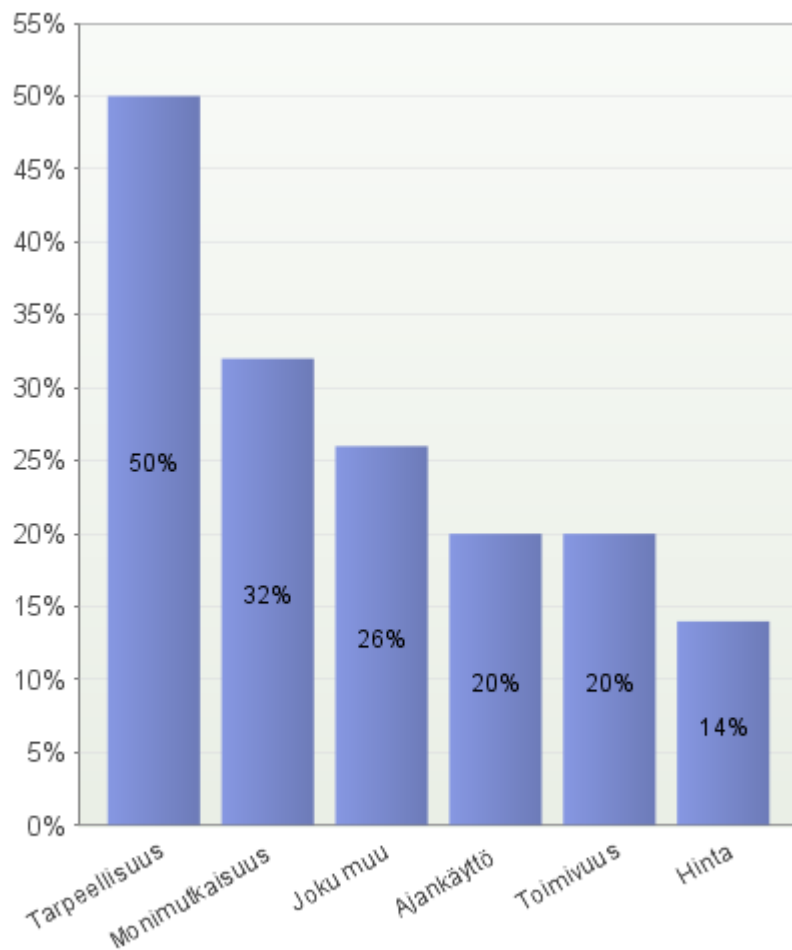
Kuviosta 17 ilmenee, kuinka hyvin yrityksen tietokone soveltuisi sähköisten järjestelmien käyttöön. Vastausvaihtoehdot olivat samat kuin edellisessä kysymyksessä – erittäin hyvin, hyvin, heikosti, hyvin heikosti ja en osaa sanoa. Pääosa vastauksista sijoittui Likertin asteikon alkupäähän: tietokone soveltuisi erittäin hyvin 10 prosentin mielestä ja hyvin 58 prosentin mielestä sähköisten järjestelmien käyttöön. Oma tietokone soveltuisi heikosti kuudella prosentilla ja hyvin heikosti kahdella prosentilla yrityksistä. Yrityksistä 24 prosenttia ei halunnut ottaa kantaa tai ei tiennyt vastausta kysymykseen valitsemalla vaihtoehdon en osaa sanoa.



KUVIO 17. Yritysten käsitys, kuinka hyvin oma tietokone soveltuisi sähköisyyteen

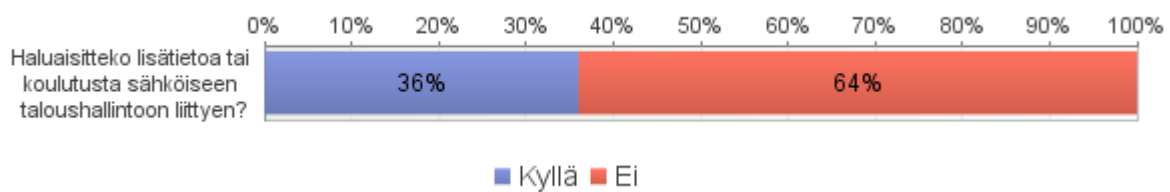
Asiakaskyselylomake jatkui kysymyksellä, jossa tarkasteltiin, mikä sähköisessä taloushallinnossa askarrutti. Vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon seuraavista tekijöistä: tarpeellisuus, monimutkaisuus, ajankäyttö, toimivuus, hinta ja jokin muu askarruttava asia, jota ei ollut määritelty vastausvaihtoehdoksi. Tämän vaihtoehdon yhteydessä oli avoin kohta, johon askarruttavan asian pystyi kirjoittamaan. Kyselyyn vastanneita yrityksiä arvelutti sähköisessä taloushallinnossa eniten sen tarpeellisuus. Tämä tekijä askarrutti 50 prosenttia vastaajista. Toiseksi suurimmaksi arveluttavaksi tekijäksi nousi 32 prosentilla sähköisen taloushallinnon mieltäminen monimutkaiseksi. Vastaajista 26 prosenttia kertoi askarruttavaksi tekijäksi jokin muun asian, joita olivat muun muassa sen kiinnostavuus ja varmuus, oma osaamattomuus sekä ymmärtämättömyys sähköisten järjestelmien toiminnasta ja sisällöstä. Yrityksistä 20 prosenttia valitsi ajankäytön askarruttavan niin siirtymis- kuin käyttövaiheessa – uusien järjestelmien hankkiminen, asentaminen ja opettelu vievät aikaa ja samalla ne muuttavat ja tehostavat toimintatapoja ja työtä, mikä vaatii sekä opettelu ja suunnittelua. Yhtä suurta osaa arvelutti sähköisten järjestelmien toimivuus omassa yrityksessä. Vastanneista asiakkaista 14 prosenttia askarrutti sähköisen taloushallinnon hinta eli siirtymis- ja käyttökustannukset. (KUVIO 18.)





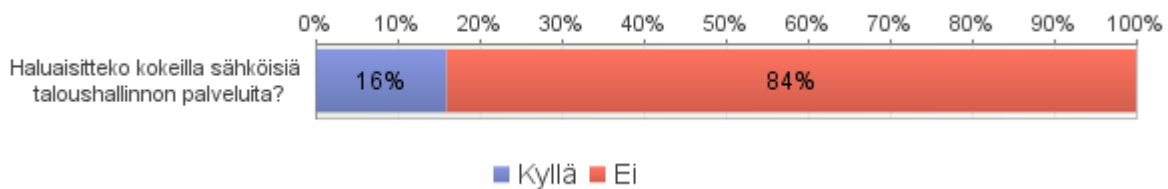
KUVIO 18. Yrityksiä askarruttavia asioita sähköisessä taloushallinnossa

Sähköisen taloushallinnon askarruttavien asioiden jälkeen selvitettiin, haluaisivatko vastanneet yritykset lisätietoa tai koulutusta sähköisestä taloushallinnosta. Kysymyksen vastausvaihtoehtoja olivat kyllä ja ei. Vastaajista 36 prosenttia halusi lisätietoa tai koulutusta sähköisestä taloushallinnosta mutta suurin osa, 64 prosenttia, ei halunnut lisätietoa tai koulutusta. (KUVIO 19.)



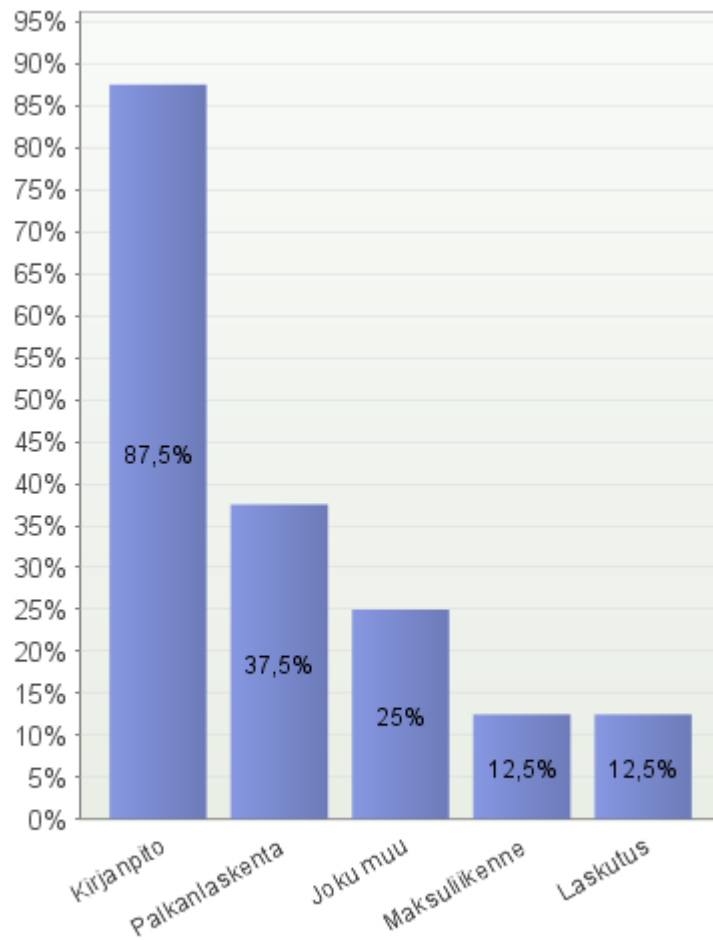
KUVIO 19. Yritysten halukkuus lisätietoon tai koulutukseen sähköisestä taloushallinnosta

Seuraavaksi kartoitettiin, haluaisivatko yritykset kokeilla sähköisiä taloushallinnon palveluita käytännössä. Kysymykseen pystyi vastata joko kyllä tai ei. Suurin osa vastaajista, eli 84 prosenttia, ei halunnut sähköisiä taloushallinnon palveluita kokeiltavaksi. Vain pieni osa, 16 prosenttia vastaajista, halusi kokeilla sähköistä taloushallintoa käytännössä. (KUVIO 20.) Kysymyksen alapuolella oli yhteystietolomake, johon nimensä, puhelinnumeronsa ja sähköpostinsa sai täyttää, mikäli halusi Evijärven Tilitoimiston ottavan yritykseen yhteyttä sähköisen taloushallinnon asioissa. Kahdeksan yritystä, eli vastaajista 16 prosenttia, jotka halusivat kokeilla sähköisiä taloushallinnon palveluita, täyttivät tietonsa yhteydenottoa varten.



#### KUVIO 20. Yritysten halukkuus kokeilla sähköisiä taloushallinnon palveluita

Seuraavaksi kysyttiin, mitä palveluita yritykset haluaisivat sähköistettävän. Ne, jotka eivät halunneet kokeilla sähköisiä taloushallinnon palveluita, saivat hypätä tämän kysymyksen yli. Tähän kysymykseen siis vastasivat vain ne kahdeksan yritystä, jotka halusivat sähköisen taloushallinnon palveluita kokeiltavaksi. Vastausvaihtoehdoiksi määriteltiin Evijärven Tilitoimiston palveluista kirjanpito, palkanlaskenta, maksuliikenne ja laskutus sekä avoimena kohtana jokin muu kuin edellä mainittu palvelu. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useita palveluita sähköistettäväksi omien halujensa ja tarpeidensa mukaan. Tuloksista ilmeni, että kirjanpito oli halutuin sähköistettävä palvelu. Kahdeksasta yrityksestä 87,5 prosenttia halusi sähköistää kirjanpidon. Palkanlaskennan halusi sähköistää 37,5 prosenttia vastanneista yrityksistä. Maksuliikenteen sähköistämisprosentti oli 12,5 prosenttia vastaajista, mikä oli sama kuin laskutuksen sähköistämisprosentti. Avoimessa kohdassa, joku muu, keräsi 25 prosenttia vastaajista. Avoimen kohdan vastauksissa korostettiin muun muassa verkkolaskujen käyttöönottoa sekä laajasti kaikkien yrityksen käyttämien palvelujen sähköistämistä. (KUVIO 21.)



KUVIO 21. Sähköistä taloushallintoa haluavien yritysten mahdolliset sähköistettävät palvelut

Viimeisenä kaikkien kyselyyn vastanneiden oli mahdollisuus osallistua arvontaan täyttämällä yrityksen yhteystiedot – nimi, puhelinnumero ja sähköposti. Arvontaan osallistui 50 yrityksestä 41 yritystä eli 82 prosenttia kaikista vastaajista.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Evijärven Tilitoimisto Ay:n asiakkaiden suhtautumista sähköistä taloushallintoa ja sen siirtymistoimia kohtaan. Työssä pyrittiin selvittämään, kuinka valmiita ja halukkaita tilitoimiston asiakkaat ovat siirtymään sähköiseen taloushallintoon, ja mihin toimenpiteisiin tilitoimiston olisi ryhdyttävä sähköisen taloushallinnon suhteen.

Tutkimusongelman ja -kysymysten taustoiksi työn teoriaosioon ammennettiin tietoa pääasiassa sähköisestä taloushallinnosta, joka toimisi samalla oivana tiiviinä lukupakettina niin tilitoimiston henkilökunnalle kuin sen asiakkaillekin. Ensin avattiin sähköisen taloushallinnon käsitettä ja sen prosesseja sähköisen taloushallinnon sisällön ja toiminnan ymmärtämiseksi. Tämän jälkeen keskityttiin sen etuihin ja haasteisiin tiedon täydentämiseksi ja huomion herättämiseksi. Siirtymisprojektin kuvailulla puolestaan pyrittiin antamaan neuvoja, miten sähköistämisprosessi kannattaisi toteuttaa, ja mitä siinä olisi huomioitava. Teoriaosuuden viimeinen osa muistutti asiakaslähtöisyyden tärkeydestä osana sähköistämisprojektia, koska muutosprojektissa asiakkaat – yksi yritystoiminnan mahdollistava peruspilari – saattavat jäädä varjoon yrityksen kiireen ja kasvutavoitteisiin kurottamisen keskellä.

Opinnäytetyön tutkimusosa toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena teettämällä asiakkaille kyselylomake sähköisestä taloushallinnosta. Sen tulosten mukaan suurin osa kyselyyn vastanneista tilitoimiston asiakkaista oli maa- ja/tai metsätalousyrittäjiä tai -yhtymiä tai yksityisyrittäjiä toimialalanaan maa- ja metsätaloutta tai koneurakointia. Lisäksi yritykset olivat pieniä niin liikevaihdoltaan kuin henkilöstömäärältäänkin. Palveluina Evijärven Tilitoimiston asiakkailla oli pääasiassa kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluita, veroasioita sekä palkanlaskentaa.

Kyselyyn vastanneet yritykset arvioivat tietoteknillisen osaamisensa kohtalaiseksi. Vaikka suurin osa arvioi osaamisensa hyväksi, heikkojen vastausten suuri määrä kertoi osaamisen olevan keskimääräisesti hyvä- ja heikko-asteikon välissä. Sähköiseen taloushallintoon siirtymisen kannalta kohtalainen tietoteknillinen osaaminen on riittävää järjestelmien käyttämisessä. Se, että kaikilla vastanneilla yrityksillä oli käytössään tietokone ja Internet-yhteys, helpottaa myös mahdollista siirtymistä sähköisiin järjestelmiin.

Laskujen maksaminen verkkopankin avulla myös puoltaa sähköiseen taloushallintoon siirtymistä, kuten tuloksista ilmeni. Kuitenkin suurempi osa vastaajista ei ottanut e-laskuja vastaan eikä halunnut

vastaanottaa niitä lisää, mikä taas heikentää valmiutta siirtyä sähköisiin järjestelmiin, koska verkkolaskutus on sähköisen taloushallinnon tunnetuin muoto. Verkkolaskut ovat juuri niitä laskuja, jotka liikkuvat järjestelmästä toiseen sähköisesti, ilman paperia.

Edelleen sähköiseen taloushallintoon siirtymisen valmiutta heikentää vastaajien heikko tietämys sähköisen taloushallinnon käsitteestä. Tietämättömyys sähköisestä taloushallinnosta ilmenee myös lukuisista en osaa sanoa -vastauksista sähköisen taloushallinnon tehokkuudesta, talousasioiden hoitokustannusten vähenemisestä ja taloustietojen ajantasaisuudesta. Muut vastaukset näiden kysymysten osalta painottuivat vähän- ja hyvin vähän-vaihtoehtoihin. Tämä vahvistaa myös tietämättömyyttä sähköisen taloushallinnon eduista, sillä sähköisen taloushallinnon on todettu tehostavan työtä, vähentävän kustannuksia ja antavan ajantasaisempaa tietoa yrityksen taloudellisesta tilasta. Toisaalta suurin osa kyselyyn vastanneista yrityksistä oli pieniä yrityksiä, joille sähköiseen taloushallintoon siirtyminen, siihen investoiminen ja sen tehokas käyttäminen voivat olla toiminnan pienimuotoisuuden takia hankalaa, sillä pienille yrityksille suunnattuja sähköisiä järjestelmiä on huomattavasti vähemmän kuin isoille yrityksille, samoin kuin käytettävissä olevia resursseja. Näin sähköisen taloushallinto ei avaudu pienelle yritykselle välttämättä yhtä avoimesti kuin isommalle yritykselle. Osa vähän-vastauksista sähköisen taloushallinnon tehokkuudesta, talousasioiden hoitokustannusten vähenemisestä ja taloustietojen ajantasaisuudesta voikin olla täyttä tietoa, ja osa en osaa sanoa -vastauksista viisaita kantaa ottamattomuuksia sähköistä taloushallintoa kohtaan.

Kyselyyn vastanneet yritykset määrittivät oman tietoteknillisen osaamisensa tukevan pääasiassa heikosti sähköisyyteen siirtymistä. Vastaajiin mahtui myös monia, jotka luonnehtivat oman osaamisensa tukevan hyvin sähköisyyteen siirtymistä. Jo aiemmin yrityksistä suurin osa totesi oman tietoteknillisen osaamisensa hyväksi, joten osaamisen ja tukevuuden vastausten erilaisuus johtuu siitä, etteivät yritykset välttämättä tiedä, mitä tietoteknillistä osaamista sähköinen taloushallinto vaatii. Sähköisten järjestelmien käyttöä luullaan jo etukäteen hankalaksi, jolloin tukevuus saa heikkoja vastauksia. Näinpä tietoteknillisen osaamisen tukevuutta voidaan kokonaisuudessaan pitää kohtalaisena sähköisyyteen siirtymisessä.

Tietokoneen soveltuvuus sähköisten järjestelmien käyttöön miellettiin puolestaan hyväksi. Tämän kohdan melko runsas määrä en osaa sanoa -vastauksia kertoo jälleen tietämättömyydestä, mitä ominaisuuksia tietokoneelta vaadittaisiin sähköisten järjestelmien käyttöön.

Sähköisen taloushallinnon askarruttavista tekijöitä suurimmiksi nousseet tarpeellisuus ja monimutkaisuus osoittavat sähköisen taloushallinnon olevan vastanneille yrityksille vielä vieras ja epäselvä asia. Haluttomuus siirtyä sähköisiin menetelmiin vahvistuu vielä sillä, että suurin osa yrityksistä ei halunnut lisätietoa tai koulutusta sähköisestä taloushallinnosta eikä kokeilla sähköisiä taloushallinnon palveluita käytännössä.

Kyselyyn vastanneista yrityksistä kahdeksan halusi kokeilla sähköistä taloushallintoa. Näihin yrityksiin tilitoimisto voisi ensimmäisenä ottaa yhteyttä aloittaessaan sähköisiin toimintoihin siirtymistä. Ensimmäiset sähköisyyden askeleet voisivat esimerkiksi liittyä näiden kahdeksan asiakkaan ehdottamiin kirjanpidon tai palkanlaskennan osatoimiin.

Asiakkaille teetetyt kyselyn tulosten mukaan suhtautuminen sähköiseen taloushallintoon sekä siihen siirtymiseen on siis varsin negatiivista. Yrityksillä on ennakkoluuloja sitä kohtaan, minkä vuoksi halukkuutta sähköisiin menetelmiin ei juurikaan ole. Mahdollisesti kielteinen halu myös vaikuttaa osittain siirtymisvalmiuden negatiivisuuteen. Kuitenkin sähköisiin menetelmiin siirtyminen lähestyy päivä päivältä menetelmien kehittämisen ja tehostamisen vuoksi. Tilitoimiston asiakkaat tarvitsevatkin enemmän tietoa sähköisestä taloushallinnosta, sen sisällöstä ja menetelmistä, jotta ne saisivat lisäinformaatiota ja voisivat peilata omia käsityksiään ja mahdollisia ennakkoluulojaan uusiin tietoihin vanhojen uudistamiseksi. Sähköisiin menetelmiin siirtyminen olisi tämän vuoksi aloitettava hyvin maltillisesti, pieniä osaprosesseja kerrallaan, asiakkaita tukien, neuvoen ja avustaen. Evijärven Tilitoimiston henkilökunta voisi ohjata, mistä asiakkaat voisivat saada lisätietoa sähköisestä taloushallinnosta ja sen järjestelmistä. Mahdollisesti asiakkaille voitaisiin järjestää myös tilaisuus, jossa luennoitaisiin sähköisestä taloushallinnosta. Samalla pystyttäisiin parantamaan asiakaskontakteja ja kehittämään tilitoimiston asiakaslähtöistä yritystoimintaa.

Tilitoimiston asiakkaille teetetty tutkimus ja sen tutkimustulokset antoivat hyvin tietoa asiakkaiden suhtautumisesta, siirtymisestä, valmiudesta ja halukkuudesta sähköistä taloushallintoa kohtaan sekä siitä, mihin toimenpiteisiin sähköistämisen suhteen olisi edettävä. Tutkimusongelma siis ratkesi ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset, joten tutkimuksella on hyvä validiteetti. Tätä lisäsivät myös muun muassa huolellinen suunnittelu tiedonkeruun ja kyselylomakkeen osalta sekä tarkoin määritelty perusjoukko – tutkimuksessa mukana olivat kaikki tilitoimiston asiakkaat mitään yhtiömuotoa unohtamatta. Edustava perusjoukko kertoo myös hyvästä reliabiliteetista. Vastausprosentin mataluus ja vastaajien kato, joka on kyselytutkimuksille tyypillinen, puolestaan heikentävät vähän tutkimuksen

reliabiliteettia ja validiteettia, jolloin tuloksia ei voida suoraan peilata kaikkiin Evijärven Tilitoimiston asiakkaisiin.

Tutkimus noudattaa lisäksi objektiivisuutta – tutkimuksen tulokset kerrottiin niin kuin ne kyselylomakkeista ilmenivät, riskit ja käytetyt menetelmät selostettiin tarkasti ja tutkimuksen käyttötavat ja -tarkoitus ilmenivät kyselylomakkeen saatteesta tutkittaville. Luottamuksellisuus käy ilmi siitä, että tutkimuksen raportointiin ja tietosuojaan oli kiinnitetty huomiota. Koska opinnäytetyö antoi vastaukset tutkimuskysymyksiin ja ratkaisun tutkimusongelmaan, se on hyödyllinen toimeksiantajalle, sen sidosryhmille ja muille tahoille. Täten kaiken kaikkiaan tutkimusta voidaan luonnehtia hyväksi.

Omasta mielestäni opinnäytetyön tekeminen ei missään vaiheessa tuntunut pelottavalta tai ylitsepääsemättömän raskaalta, kuten suurimman osan mielestä, vaan nautin sen tekemisestä. Tämän mahdollisti pääasiassa aiheen mielenkiintoisuus sekä työn konkreettinen hyöty toimeksiantajalle ja sen sidosryhmille. Lisäksi opinnäytetyön mielekkään tekemisen salli osittain se, että aikataulu työn valmistumiselle oli luotu melko väljäksi muiden kurssien samanaikaisen suorittamisen vuoksi. Täten sain tehdä työtä hiljalleen pieniä osia kerrallaan sekä suunnitella ja muokata kirjoittamaani rauhassa pohtien, vertaillen ja tietoa etsien. Näin sain pientä etäisyyttä työhön, minkä jälkeen palasin sen kirjoittamiseen innolla uusien ideoiden kanssa.

Vaikka työn tekemiselle oli jätetty melko paljon aikaa, se valmistui mielestäni melko nopeasti. Niinpä, kun jonkun työn osan piti olla valmiina ennen ennalta määrättyä päivää, olin saanut osion valmiiksi jo muutamia viikkoja aikaisemmin, mikä mahdollisti sen tarkan hiomisen. Sain aina paljon aikaan, kun uppouduin työn tekemiseen, sillä motivaationi sitä kohtaan oli korkea. Täten en myöskään malttanut olla tekemättä opinnäytetyötä vapaa-ajallani. Opinnäytetyöprojektissani panostin huolelliseen suunnitteluun ja työn organisointiin, joiden havaitsin huomattavasti nopeuttavan projektin kulkua. Lisäksi teoriaosuuden valmistumista joudutti, kun yhdistin erään kurssin tehtävän ja opinnäytetyön tekemisen samana keväänä, jolloin sain päätettyä opinnäytetyöni aiheen – tein kurssille tehtävän sähköisestä taloushallinnosta ja sen prosesseista, jota käytin opinnäytetyössäni hieman muokattuna.

Opinnäytetyö eteni alusta loppuun sujuvasti ilman suurempia ongelmia. Teoriaosuudesta tuli tutkimusta tukeva, ja tutkimus ja sen tulosten analysointi onnistuivat mutkattomasti. Kuitenkin kyselyn vastauksien vähäinen määrä jäi harmittamaan, vaikka vastaamisaktiivisuutta pyrittiin nostamaan arvonnalla. Olen kuitenkin tyytyväinen vastaajien määrään, koska olisin voinut saada vähemmänkin vastauksia. Lisäksi vastaamatta jättäminen kertoi myös osaltaan kiinnostuksen puutteesta sähköistä taloushallintoa kohtaan.

Haastetta työhön toi sähköisen taloushallinnon teoriaosuus, jossa oli paljon vaikeaselkoisia käsitteitä. Lisäksi tekniikka sekä samalla sähköisen taloushallinnon menetelmät kehittyvät jatkuvasti, jolloin oli aina tarkistettava, oliko tieto reaaliaikaista.

Tämä opinnäytetyön aikana kehityin mielestäni kirjoittajana – opin ilmaisemaan ajatukseni selkeämmin ja huomaamaan oman tekstini korjausvaatimukset. Havaitsin työn suunnittelun ja organisoinnin olevan erittäin tärkeä osa työtä sen edistymisen kannalta. Lisäksi huomasin, että opinnäytetyö sisältää monia eri vaihteita – muun muassa suunnittelun ja organisoinnin, tietoperustan laatimisen, tutkimuksen tekemisen, tulosten analysoinnin sekä oman työn tarkastamisen – joita onnistuin hallitsemaan ja joista mielestäni suoriuduin hyvin.



## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Talentum Media Oy.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Jyväskylä: Docendo Oy.

Granvik, E. & Perkkalainen, R. 2016. Henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu. 11.10.2016.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Helanto, L., Helistö, B., Ignatius-Partanen, H., Kaisaniemi, T., Kinnarinen, S., Koskinen, K., Kuntola, K., Siivola, M. & Yli-Heikkuri, A. 2015. Ystävällinen taloushallinto. Ammattilaisen käsikirja sähköistymisestä. 2. painos. Procountor Oy.

Holopainen, M., Nummenmaa, L. & Pulkkinen, P. 2014. Tilastollisten menetelmien perusteet. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Honkaniemi, S. 2011. Maatilojen valmiudet sähköiseen taloushallintoon. Case: ProAgria Etelä-Pohjanmaa. Seinäjoen ammattikorkeakoulu, liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32447/Honkaniemi\\_Suvi.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32447/Honkaniemi_Suvi.pdf?sequence=1). Viitattu 2.10.2016.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kekäläinen, S. 2014. Sähköisen taloushallinnon palvelut tilitoimistossa. Asiakaskysely tilitoimiston asiakkaille. Tampereen ammattikorkeakoulu, liiketalous.

Kuittinen, J. 2016. Uusi kirjanpitolaki säilyttämisen ja arkistoinnin kannalta. Procountorin blogi 16.2.2016. Saatavissa: <http://blog.procountor.com/uusi-kirjanpitolaki-sailyttamisen-ja-arkistoinnin-kannalta>. Viitattu 17.9.2016.

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Hämeenlinna: Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Talentum Media Oy.

Laki kirjanpitolain muuttamisesta 30.12.2015/1620. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kirjanpitolaki#L1P7>. Viitattu 18.9.2016.

Lehtinen, J. 2004. Asiakkuuksien aktiivinen johtaminen. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Lindroos, J. & Lohivesi, K. 2010. Onnistu strategiassa. Talentum Media Oy.

Lähteenmäki-Lindman, O. 2015. Taloushallinto tarvitsee uudenlaisia osajia. Talouselämä 28.4.2015. Saatavissa: <http://www.talouselama.fi/tebatti/taloushallinto-tarvitsee-uudenlaisia-osaajia-3475538>. Päivitetty: 27.8.2015. Viitattu 29.8.2016.

Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen. Kuuntele asiakastasi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Pönkä, H. 2015. Sosiaalisen median käsikirja. Jyväskylä: Docendo Oy.

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

Visma. 2016. Tietopankki. Artikkelit. Muistilista sähköiseen taloushallintoon siirtyvälle pk-yritykselle. Saatavissa: <http://www.visma.fi/tietopankki/artikkelit/muistilista-sahkoiseen-taloushallintoon-siirtyvalle-pk-yritykselle/>. Viitattu 14.8.2016.

Yrittäjät. 2014. Yrittäjän abc. Taloushallinto ja maksut. Taloushallinto. Sähköinen taloushallinto. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/taloushallinto-ja-maksut/taloushallinto/sahkoinen-taloushallinto-317818#quickset-valilehti=2>. Viitattu 29.8.2016.

## Sähköinen taloushallinto -kysely

Hyvä kyselyyn vastaaja,

Olen Centria-ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija, joka tekee opinnäytetyötä sähköisestä taloushallinnosta. Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni, jonka tarkoitus on kartoittaa Evijärven Tilitoimisto Ay:n asiakkaiden mahdollista halukkuutta ja valmiuksia siirtyä sähköiseen taloushallintoon.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Se ei jatkossa velvoita Teitä mihinkään, ja sen vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Pyytäisin Teitä vastaamaan kyselyyn 14.10. mennessä ja palauttamaan sen oheisessa palautuskuoressa. Vastauksenne on tärkeä, jotta siirtymishalukkuutenne sähköiseen taloushallintoon selviäsi mahdollisimman laaja-alaisesti ja jotta tilitoimisto pystyisi tarjoamaan ja kehittämään juuri Teille sopivia palveluita.

Vastaamalla kyselyyn ja täyttämällä yhteystietonne kyselyn loppuun osallistutte yllätyspalkinnon sekä kahden 50 euron arvoisen lahjakortin arvontaan Evijärven Jannen Koneeseen. Arvonta suoritetaan lokakuun loppupuolella ja voittajiin ollaan yhteydessä henkilökohtaisesti.

Jos ilmenee kysyttävää, voitte olla yhteydessä minuun tai Evijärven Tilitoimistoon puhelimitse tai sähköpostitse.

Jenna Porkholm  
050 557 4989  
jenna.porkholm@cou.fi

Evijärven Tilitoimisto Ay  
06 765 3252  
evijarven.tilitoimisto@multi.fi

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Jenna Porkholm  
Tradenomiopiskelija

## Sähköinen taloushallinto -kysely

Hyvä kyselyyn vastaaja,

Olen Centria-ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija, joka tekee opinnäytetyötä sähköisestä taloushallinnosta. Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni, jonka tarkoitus on kartoittaa Evijärven Tilitoimisto Ay:n asiakkaiden mahdollista halukkuutta ja valmiuksia siirtyä sähköiseen taloushallintoon.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Se ei jatkossa velvoita Teitä mihinkään, ja sen vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Pyytäisin Teitä vastaamaan kyselyyn 14.10. mennessä. Vastauksenne on tärkeä, jotta siirtymishalukkuutenne sähköiseen taloushallintoon selviäsi mahdollisimman laaja-alaisesti ja jotta tilitoimisto pystyisi tarjoamaan ja kehittämään juuri Teille sopivia palveluita.

Vastaamalla kyselyyn ja täyttämällä yhteystietonne kyselyn loppuun osallistutte yllätyspalkinnon sekä kahden 50 euron arvoisen lahjakortin arvontaan Evijärven Jannen Koneeseen. Arvonta suoritetaan lokakuun loppupuolella ja voittajiin ollaan yhteydessä henkilökohtaisesti.

Jos ilmenee kysyttävää, voitte olla yhteydessä minuun tai Evijärven Tilitoimistoon puhelimitse tai sähköpostitse.

Jenna Porkholm  
050 557 4989  
jenna.porkholm@cou.fi

Evijärven Tilitoimisto Ay  
06 765 3252  
evijarven.tilitoimisto@multi.fi

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Jenna Porkholm  
Tradenomiopiskelija

1. Mikä on yrityksenne yhtiömuoto? \*

- Osakeyhtiö (Oy)
- Asunto-osakeyhtiö (As Oy)
- Kommandiittiyhtiö (Ky)
- Avoin yhtiö (Ay)
- Yksityinen elinkeinoharjoittaja (Tmi)
- Osuuskunta
- Yhdistys tai säätiö
- Maa- ja/tai metsätalouslyhtymä tai -yrittäjä

2. Mikä on yrityksenne toimiala? \*

- Koneurakointi
- Turkistarhaus
- Kuljetusala
- Rakentaminen
- Kaupan ala
- Kauneus- ja hyvinvointiala
- Maa- ja metsätalous

3. Mikä on yrityksenne henkilöstömäärä? \*

- alle 5
- 5 – 9
- 10 – 50
- yli 50

4. Mikä on yrityksenne vuosittainen liikevaihto? \*

- alle 25 000 €
- 25 000 – 200 000 €
- 200 000 – 500 000 €
- 500 000 – 1 000 000 €
- yli 1 000 000 €

5. Mitä palveluita teillä on Evijärven Tilitoimistossa? \*

*Valittavissanne on useita vaihtoehtoja.*

- Kirjanpito ja tilinpäätös
- Laskutus
- Palkanlaskenta
- Hallinnolliset asiat
- Veroasiat
- Maksuliikenne

6. Miten kuvailisitte tietoteknillistä osaamistanne? \*

- Erittäin hyvä
- Hyvä
- Heikko
- Hyvin heikko
- En osaa sanoa

7. Onko käytössänne tietokonetta? \*

- Kyllä
- Ei

8. Onko käytössä Internetiyhteyttä? \*

- Kyllä
- Ei

9. Miten maksatte yrityksenne laskut? \*

- Verkkopankissa
- Pankissa
- Maksuyhteysohjelmalla
- Jollain muulla tavalla, millä? \_\_\_\_\_

10. Otatteko vastaan verkkolaskuja eli e-laskuja? \*

- Kyllä
- Ei, miksi ei? \_\_\_\_\_

11. Haluaisitteko ottaa vastaan enemmän verkkolaskuja? \*

- Kyllä, miksi? \_\_\_\_\_
- Ei

12. Kuinka hyvin tunnette mielestänne sähköisen taloushallinnon käsitteen? \*

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Heikosti
- Hyvin heikosti
- En osaa sanoa

13. Kuinka paljon sähköinen taloushallinto mielestänne nopeuttaisi ja tehostaisi talousasioidenne hoitamista? \*

- Erittäin paljon
- Paljon
- Vähän
- Hyvin vähän
- En osaa sanoa

14. Kuinka paljon sähköinen taloushallinto mielestänne vähentäisi talousasioidenne hoitokustannuksia? \*

- Erittäin paljon
- Paljon
- Vähän
- Hyvin vähän
- En osaa sanoa

15. Kuinka paljon ajantasaisempaa tietoa mielestänne saisitte yrityksenne taloudellisista asioista sähköisen taloushallinnon avulla? \*

- Erittäin paljon
- Paljon
- Vähän
- Hyvin vähän
- En osaa sanoa

16. Kuinka hyvin tietoteknillinen osaamisenne tukisi sähköiseen taloushallintoon siirtymistä? \*

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Heikosti
- Hyvin heikosti
- En osaa sanoa



17. Kuinka hyvin tietokoneenne soveltuisi sähköisten järjestelmien käyttöön? \*

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Heikosti
- Hyvin heikosti
- En osaa sanoa

18. Mikä sähköisessä taloushallinnossa askarruttaa? \*

*Valittavissanne on useita vaihtoehtoja.*

- Monimutkaisuus
- Toimivuus
- Hinta
- Tarpeellisuus
- Ajankäyttö
- Joku muu, mikä? \_\_\_\_\_

19. Haluaisitteko lisätietoa tai koulutusta sähköiseen taloushallintoon liittyen? \*

- Kyllä
- Ei

20. Haluaisitteko kokeilla sähköisiä taloushallinnon palveluita? \*

- Kyllä
- Ei (siirry suoraan kohtaan 22.)

Täyttäkää yhteystietonne alapuolelle, mikäli haluatte tilitoimiston ottavan teihin yhteyttä sähköisen taloushallinnon asioissa.

Nimi \_\_\_\_\_

Puhelin \_\_\_\_\_

Sähköposti \_\_\_\_\_

21. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen kyllä, mitä palveluita haluaisitte sähköistettävän?

Kirjanpito

Laskutus

Palkanlaskenta

Maksuliikenne

Joku muu, mikä? \_\_\_\_\_

22. Jos haluatte osallistua arvontaan, täyttäkää yhteystietonne alapuolelle.

Nimi \_\_\_\_\_

Puhelin \_\_\_\_\_

Sähköposti \_\_\_\_\_