

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutus

Tatu Kiviniemi

DIGITAALINEN TALOUSHALLINTO SUOMALAISSA ALLE 10 HENKILÖÄ
TYÖLLISTÄVISSÄ TILITOIMISTOISSA VUONNA 2021

Opinnäytetyö
Toukokuu 2021



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2021
Liiketalouden koulutus

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Tatu Kiviniemi

Nimeke
Digitaalinen taloushallinto suomalaisissa alle 10 henkilöä työllistävissä tilitoimistoissa vuonna 2021

Tiivistelmä

Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin digitalisaation ja robotiikan tuomiin vaikutuksiin taloushallinnon alalla ja kuinka nämä muutokset on otettu vastaan suomalaisissa pienissä, alle 10 henkilöä työllistävissä tilitoimistoissa. Tämän työn tavoitteena oli saada selkeä kuva digitalisaation ja robotiikan tuomista mahdollisuuksista ja saada konkreettista tietoa, kuinka se on vaikuttanut kohderyhmän toimijoihin.

Tutkimus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Opinnäytetyön toiminnallisena osana toteutettiin kohderyhmän tilitoimistoille anonyymi internet-kysely, johon osallistui 305 eri yritystä. Saapuneita vastauksia analysoitiin kuvaajia ja taulukoita hyödyntämällä.

Tutkimuksessa saatujen tulosten mukaan digitaalisuus ja robotiikka ovat osittain käytössä monessa suomalaisessa tilitoimistossa, mutta silti perinteisen taloushallinnon menetelmiä harjoitetaan edelleen. Tutkimuksessa ilmeni, että vaikka moderneihin toimintatapoihin suhtaudutaan entistä avoimemmin, silti perinteisiä menetelmiä suositaan edelleen asiakkaista johtuvista syistä, tietotekniikan osaamisen puutteiden vuoksi ja luotamuspulasta automaatiota ja robotiikkaa kohtaan.

Kieli
suomi

Sivuja 70
Liitteet 3
Liitesivumäärä 10

Asiasanat
Digitaalinen taloushallinto, automaatio, robotiikka, käyttöönottoprosessi, taloushallinnon ala



THESIS
May 2021
Degree Programme in Business Economics

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author
Tatu Kiviniemi

Title
How digitalization has affected to financial management and Finnish accounting companies that employ under 10 employees in 2021

Abstract

The objective of this study was to investigate the effect of digitalization and AI/RPA within the accounting industry and to find out how small accounting companies employing less than 10 people are adapting to these changes.

The thesis employed quantitative methods. The data for this thesis was gathered using online survey to which 305 answers were received. The answers were analysed with the help of charts and graphs.

The results indicate that digitalization and AI/RPA are available in many accounting companies even though traditional bookkeeping methods are still practiced. Traditional methods are still favoured because of customer related reasons or due to insufficient competence in IT or lack of trust towards automation and AI/RPA.

Language
Finnish

Pages 70
Appendices 3
Pages of Appendices 10

Keywords
Digitalization, financial management, automation, AI, RPA, introduction process

Sisältö

1	Johdanto	5
1.1	Tausta	5
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset	6
1.3	Aikaisemmat tutkimukset	7
1.4	Opinnäytetyön rakenne	9
2	Taloushallinto	10
2.1	Taloushallinnon prosessit	10
2.2	Kirjanpitovelvollisuus	11
2.3	Ulkoinen laskentatoimi	13
2.4	Sisäinen laskentatoimi	14
3	Sähköisen taloushallinnon kehitys	15
3.1	Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto	15
3.2	Robottiikka ja keinoäly	17
3.3	Siirtyminen digitaaliseen taloushallintoon	18
3.3.1	Suunnitteluvaihe	18
3.3.2	Toteutusvaihe	20
4	Taloushallinnon ohjelmistot	22
4.1	Ohjelmiston valinta	22
4.2	Valmis- ja pakettiohjelmistot	24
5	Tutkimus- ja tiedonhankinnan menetelmät	25
5.1	Tutkimuksen tavoite	25
5.2	Tutkimusmenetelmät	26
5.3	Tutkimuksen suunnittelu	27
5.4	Tutkimuksen toteuttaminen	29
6	Tutkimuksen tulokset ja analysointi	31
6.1	Tutkimustulokset	31
7	Johtopäätökset ja pohdinta	58
7.1	Johtopäätökset	58
7.1.1	Taloushallinnon sähköisyys	58
7.1.2	Taloushallinnon ohjelmistojen digitaalisuus	60
7.1.3	Automaation ja robotiikan vaikutukset henkilöstöön	63
7.2	Pohdinta	65
7.3	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	66
7.4	Jatkotutkimusaiheita	66
	Lähteet	68

Liitteet

Liite 1	Toiminnallisen osuuden kyselylomake
Liite 2	Kutsu internet-kyselyyn
Liite 3	Muistutusviesti internet-kyselyyn

1 Johdanto

1.1 Tausta

Susanna Suomela (2016) määritteli blogikirjoituksessaan sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon eroiksi sen, että digitaalisessa taloushallinnossa koko prosessi etenee digitaalisessa muodossa ja sen toimintaprosessit on automatisoitu. Sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallintoa, jonka prosessit käsitellään, raportoidaan ja arkistoidaan sähköisessä muodossa, ja sen manuaaliset prosessit automatisoidaan. (Suomela 2016.) Digitaalisuuden aikakaudella yritysten taloushallinnolta vaaditaan riipeyttä, ketteryyttä sekä tehokkuutta alati tiukentuvassa kilpailuympäristössä. Digitaalisuuden hyödyntäminen osana taloushallinnon prosesseja edellyttää tarkkaan harkittua järjestelmän hankintaa ja sen kehittämistä yrityksen tarpeiden mukaisesti. (Lahti & Salminen 2014, 12 & 34.)

Digitaalisen taloushallinnon käyttö tuo merkittävää etua asiakasyrityksille tiedon saatavuuden helppouden, ajantasaisuuden, tehokkuuden ja joustavuuden ansiosta. Enää ei tarvitse odottaa tilitoimistojen aukeamista, kirjanpitäjään yhteyden saamista, vaan talouden data on löydettävissä kätevästi älylaitteilla mistä vain mihin aikaan tahansa. Erilaiset taloushallinnon ohjelmistot mahdollistavat yrityksen taloudellisen tilanteen reaaliaikaisen seurannan, mikä helpottaa sen johtamista ja päätöksentekoa. (TietoAkseli Oy & Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2015, 21.)

Yrityksen johtamisen kannalta kirjanpidon ulkoistaneella yrityksellä digitaalisen taloushallinnon merkitys on valtaisa. Perinteiseen eri taloushallinnon prosessien käsittelyyn ei kulu enää niin paljon aikaa, ja yrityksen kirjanpitäjällä jää huomattavasti enemmän aikaa muuhun asiantuntijatyöhön, esimerkiksi talouden neuvontaan samalla hinnalla, mikä meni ennen manuaaliseen kirjanpitoon.

Perinteinen kirjanpito ja paperinen taloushallinto vaikuttaisivat jäävän historiaan, ja sähköiseen taloushallintoon siirtyminen näyttää välttämättömältä toimenpi-

teeltä modernissa taloushallinnon kentässä (Similä 2019a). Similä (2019a) kertoo Accountor Oy:n ja Innolink Reseachin (2018) teettämän tutkimuksen mukaan lähes 50 prosentilla yrityksistä on käytössä sähköinen palvelumalli tilitoimistonsa kanssa, osittain sähköinen malli on 17 prosentilla yrityksistä ja ainoastaan 16 prosenttia pyrkii pysymään perinteisessä kirjanpidossa. Tällaiset tutkimustulokset kertovat yritysten halukkuudesta tehostaa taloushallinnon prosessejaan ja on oletettavaa, ettei digitaaliseen taloushallintoon siirtyminenkään ole enää kaukana tulevaisuudessa. Tutkimukseen viitannut kolumni ei avaa syitä, miksi osa tilitoimistoista haluaa pysyä perinteisissä menetelmissä. Aiheesta ei löydy runsaasti tutkimuksia ja kirjoituksia, joten tätä syytä pyritään selvittämään tämän opinnäytetyön kyselyssä, ellei sitten ilmene, että asenteet ovat muuttuneet.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa, kuinka paljon alle 10 henkilöä työllistävissä tilitoimistoissa hyödynnetään digitaalista taloushallintoa ja ohjelmistorobotiikkaa Suomessa. Tavoitteena on saada kattava kuvaus digitaalisen taloushallinnon tilasta yleisesti niitä hyödyntävien ohjelmistojen suhteen ja selvittää, koetaanko digitaalisen ohjelmiston käyttöönottoprojekti onnistuneeksi. Opinnäytetyön aihe on vuonna 2021 ajankohtainen, sillä taloushallinnon ala on murroksessa ja digitaalisuus on lisääntymään päin taloushallinnon kentässä.

Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on luoda lukijalle selkeä kuva digitaaliseen taloushallintoon siirtymisestä ja todentaa prosessin edellyttämät vaatimukset sekä niiden toteutumisen vaatimat edellytykset.

Opinnäytetyössä toteutetaan sähköinen kyselytutkimus, jonka tarkoituksena on selvittää digitaalisen taloushallinnon tilaa kohderyhmän tilitoimistoissa nykyhetkessä ja lähitulevaisuudessa. Kysely on jaettu kolmeen eri osa-alueeseen, joissa perehdytään tilitoimistojen digitalisuuden nykytilaan ja tulevaisuuden näkymiin, digitaalisen taloushallinnon prosessien käyttöönottoon sekä digitaalisuuden tuomien hyötyjen vaikutukseen henkilöstön työnkuvia muuttavana tekijänä.

1.3 Aikaisemmat tutkimukset

Kovalainen & Ung (2019) käsittelivät opinnäytetyössään taloushallinnon historiaa, nykyhetkeä, sen eri sähköisiä prosesseja sekä digitaalisen taloushallinnon ja ohjelmistorobotiikan hyötyjä ja haasteita. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona oululaiselle yritykselle, joka ei ole ulkoistanut omaa taloushallintoaan. Opinnäytetyön tarkoituksena on ymmärtää taloushallinnon kokonaisuus, miten sitä on kehitetty ja mitä tulevaisuudelta voidaan odottaa. Tutkimuksessa perehdyttiin romanialaisen UiPathin valmistamaan ohjelmistorobottiin ja tultiin siihen tulokseen, että tulevaisuudessa ohjelmistorobotiikan rooli on kasvamassa suomalaisessa taloushallintokentässä. (Kovalainen & Ung 2019.)

Kovalaisen ja Ungin (2019) opinnäytetyössä tuotiin hyvin esille digitaalisen taloushallinnon hyödyt prosessien nopeuttavana ja reaaliaikaisen tiedonsaannin tekijänä sekä kuinka ohjelmistorobotiikka tulee vaikuttamaan murroksessa olevaan toimialaan. Opinnäytetyön rajaus ja lähestymistapa eivät kerro lukijalle digitaalisen taloushallinnon käyttöönoton ja prosessin kulkua, mitä tässä opinnäytetyössä pyritään lukijalle selventämään. Opinnäytetyössä on hyvin avattu kirjanpitäjien toimenkuvan tulevia muutoksia ja tietoteknisten taitojen lisääntymistä, kuten asiakasyrityksiä konsultoivaan ja ohjelmistoa ylläpitävään toimenkuvaan. (Kovalainen & Ung 2019.) Tämän opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena on selvittää, miten nämä muutokset ovat otettu tilitoimistoissa vastaan ja kuinka niistä on suoriuduttu.

Virran (2020) opinnäytetyössä tutkittiin digitaalisen taloushallinnon roolia ja vaikutusta Joensuun alueella toimivissa pk-yrityksissä. Opinnäytetyö etenee digitaalisen taloushallinnon käsitteistä sen järjestelmiin, niiden käyttöön sekä digitaalisen taloushallinnon kehitykseen ja merkitykseen yrityksissä.

Opinnäytetyössä toteutettiin määrällinen tutkimus, jossa suoritettiin internet-kysely joensuulaisille pk-yrityksille. Kyselyn tuloksista ilmeni, että digitaalinen taloushallinto on suurimmalla osalla käytössä. Kyselyssä ilmeni myös mahdollinen yrittäjien korkea kynnys ottaa digitaalinen taloushallinto käyttöön.

Taloushallintonsa ulkoistaneet yritykset kokivat tilitoimistojen mainostavan digitaalisia taloushallinto-ohjelmistoja vähän ja antavan suppeasti niiden käytön tukea. Virran työ eroaa tästä opinnäytetyöstä sen lähestymistavasta ja kohderyhmästä. (Virta 2020.) Tutkimuksessa käsiteltiin sähköisten järjestelmien käyttöä ja digitaalustumista asiakasyritysten näkökulmasta ja tässä opinnäytetyössä pyritään saamaan perspektiiviä tilitoimistojen näkökulmasta. Tästä syystä tutkimuksen tuloksista saadut hyödyt sekä haitat jäivät turhan yksipuoliseksi tämän opinnäytetyön tarkoitukseen verrattuna. Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus saada näkökulmaa taloushallinnon digitalisoitumiseen tilitoimistojen kuin asiakasyritysten näkökulmasta.

Rekhlova (2020) suoritti opinnäytetyönsä toimeksiantona helsinkiläiselle tilitoimistolle digitaalisen taloushallinto-ohjelmiston vertailu- ja valintaprosessin. Opinnäytetyössä edetään perinteisistä kirjanpidon käsitteistä digitaalisen taloushallinnon määritelmiin ja prosesseihin. Opinnäytetyön prosessissa viitattiin Taloushallintoliiton (2019) tekemään tutkimukseen, johon vastasi arvioltaan 2 066 tilitoimistoammattilaista. Kyselystä saatiin johtopäätökseksi, että Suomen suosituimpia taloushallinnon ohjelmistoja ovat: Asteri, Balanssi, Briox, Emce, Fennoa, Heeros, Lemonsoft, Maestro, Netbaron, Netvisor, Oscar, Procountor, Sone, Tikon ja Visma Fivaldi. Tämän lisäksi kyselystä ilmeni, että ohjelman tärkeimmäksi ominaisuudeksi koettiin sen helppokäyttöisyys, mutta myös ohjelman tehokkuuden merkitystä korostettiin. (Rekhlova 2020.)

Varsinaisessa ohjelmistonvalintatutkimuksessa tutustuttiin ja vertailtiin kolmea eri taloushallinnon ohjelmaa: Visma Fivaldia, Visma Netvisor ja Visma Passelia. Toimeksiantajayrityksellä oli entuudestaan Visma Fivaldi käytössä toiminnassaan. Valitut kolme ohjelmaa oli päätetty yhdessä toimeksiantajan kanssa ja ne koettiin parhaiksi vaihtoehdoiksi yrityksen tarpeet huomioon ottaen. Vertailu toteutettiin laatimalla SWOT-analyysi kaikista ohjelmista ja vertailemalla niiden tuloksia keskenään. Tutkimuksessa päädyttiin siihen tulokseen, että Visma Passeli olisi parhain mahdollinen ohjelma yrityksen käyttöön sen käyttäjäystävällisyyden, hinnan ja asiakkaita palvelevien ominaisuuksiensa vuoksi. Opinnäytetyössä on viitattu taloushallintoliiton teettämään tutkimukseen tilitoimistojen

käyttämistä taloushallinto-ohjelmistoista. (Rekhlova 2020.) Tätä samaa tutkimusta hyödynnettiin tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksessa, jossa kartoitettiin tilitoimistojen käytössä olevia taloushallinnon ohjelmistoja. Rekhlovan (2020) yhdessä toimeksiantajan teettämässä tutkimuksessa päädyttiin ohjelmistovalinnassa Visma Passeli -ohjelmistoon ja tätä tutkimustulosta on tarkoitus peilata tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksessa: onko Visma Passeli suosittu kohde-ryhmän tilitoimistoissa, vai oliko ohjelmisto parhain mahdollinen vain Rekhlovan (2020) opinnäytetyön toimeksiantajan tarpeisiin.

Tässä opinnäytetyössä hyödynnetään taloushallintoliiton (2019) tekemää tutkimusta suomalaisten tilitoimistojen yleisimmistä käytettävistä ohjelmistoista. Tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia analysoidessa tarkastellaan saapuneiden vastausten pohjalta Visma Passelin suosiota muissa suomalaissa tilitoimistoissa. Eri ohjelmissa on runsaasti eri ominaisuuksia sekä rajoitteita muun muassa volyymeiden kasvaessa ja ohjelmistojen jatkokehittämisen näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa on tarkoitus saada aineistoa eri lähtökohdissa olevista tilitoimistoista niin resurssien, osaamisen kuin liiketoimintastrategian kannalta.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön ensimmäinen luku käsittelee aihevalinnan perusteluita, sen tavoitteita ja rajausta, ja lisäksi kerrotaan kolmesta aiemmasta tutkimuksesta, jotka käsittelevät osittain tämän opinnäytetyön aihetta. Opinnäytetyön toisessa luvussa paneudutaan taloushallinnon määritelmään ja sen osa-alueisiin, jotka ovat jaettu kahteen eri osioon: ulkoinen ja sisäinen laskentatoimi.

Neljännessä luvussa käsitellään sähköisen taloushallinnon ohjelmistotyyppejä ja pyritään selventämään opinnäytetyön lukijalle niiden eroavaisuudet sekä ominaisuuksiltaan että käytännössä. Tässä luvussa avataan lukijalle integraatioiden merkitystä modernissa taloushallinnon kentässä ja miten integraatiot vaikuttavat alalla toimivissa tilitoimistoissa.

Viidennessä ja kuudennessa luvussa käsitellään opinnäytetyön tutkimusosiota. Luvussa avataan tutkimuksen tavoite ja valitut tutkimusmenetelmät sekä kerrotaan tutkimuksen toteutuksesta. Kuudennessa luvussa tehdyn suoritettun tutkimuksen tuloksia ja analysoidaan niistä saatuja tuloksia. Opinnäytetyön seitsemäsluku ja viimeinen luku käsittelee opinnäytetyön tutkimuksesta tehtyjä johtopäätöksiä. Lisäksi pohditaan tuloksia sekä tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Luvussa myös pohditaan opinnäytetyön mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 Taloushallinto

2.1 Taloushallinnon prosessit

Taloushallinnosta puhuttaessa tarkoitetaan talousjärjestelmää, jonka tarkoituksena on seurata organisaation taloudellisia tapahtumia siten, että ne ovat raportoitavissa sen sidosryhmille. Yksinkertaisuudessaan taloushallinto on jaettava kahteen eri osa-alueeseen: ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen. (Lahti & Salminen 2014, 46.)

Taloushallinto perustuu yrityksen pääkirjanpitoon, sen esiprosesseihin sekä niiden perusteella tehtävään raportointiin ja arkistointiin. Pääkirjanpidon esiprosesseja ovat muiden muassa:

- ostoreskontra
- matkareskontra
- rahaliikenne ja järjestelmä
- projektilaskenta
- palkkakirjanpito
- vaihto-omaisuus ja tuotanto
- käyttöomaisuusreskontra
- myyntireskontra. (Lahti & Salminen 2014, 19.)

Edeltävä esiprosessilistaus ei ole välttämätön oikeaoppista kirjanpitoa suorittaessa, vaan yritys voi käyttää myös muita listauksessa esitetyistä esiprosesseista. Esimerkiksi yritys, jolla ei ole vaihto-omaisuutta tai tuotantoa, ei tällaista esiprosessia tarvitse pääkirjanpidossaan. Pääkirjanpitoa tukevat osaprosessit määräytyvät yritysten tarpeiden mukaan eikä kaikilla yrityksillä ole samoja esiprosesseja käytössään.

2.2 Kirjanpitovelvollisuus

Oikeushenkilön kirjanpitovelvollisuudesta todetaan kirjanpitolaissa (1336/1997) seuraavaa: Sen lisäksi, mitä muualla laissa säädetään, kirjanpitovelvollisia ovat: avoin yhtiö, kommandiittiyhtiö, osakeyhtiö, osuuskunta, yhdistys, säätiö ja muu yksityisoikeudellinen henkilö sekä uskonnonvapauslain 453/2003 2 luvussa tarkoitettu rekisteröity uskonnollinen yhdyskunta ja sen rekisteröity paikallisyhdistys (Kirjanpitolaki 1336/1997, 1 luku, 1 § mom. 1–2).

Luonnollinen henkilö, maatalouden ja kalastuksen harjoittajaa lukuun ottamatta on kirjanpitovelvollinen harjoittamastaan liike- ja ammattitoiminnasta. Kirjanpitovelvollisuus koskee myös ammatin- ja liikkeen harjoittajan toimintaa jatkavaa kuolinpesää ja konkurssipesää (Kirjanpitolaki 1336/1997, 1 luku, 1 a §, mom. 1).

Tavaroiden ja palveluiden myynti on arvonlisäveron alaista toimintaa, jonka ostaja maksaa ja myyjä tilittää valtiolle. Arvonlisäverovelvolliseksi ilmoittautuminen on vapaaehtoista yksityisille elinkeinonharjoittajille, joiden tilikauden liikevaihto jää alle 10 000 euron. Tämän rajan alittavat elinkeinonharjoittajat ovat silti arvonlisäverovelvollisia, jos he ovat verottajalle ilmoittautuneet arvonlisäverovelvollisiksi. Liikevaihdon rajan ylittäessä 10 000 euroa, elinkeinonharjoittaja on normaalisti arvonlisäverovelvollinen koko tilikaudesta, jossa sallittu liikevaihdon raja ylittyy. (Minilex 2021.)

Toiminimellä elinkeinoa ja ammattia harjoittavat toimijat voivat tietyin edellytyksin suorittaa yhdenkertaista, eli maksuperusteista kirjanpitoa. Tämä edellytys toteutuu, jos enintään yksi seuraavista ehdoista täyttyy: Taseen loppusumma ylittää 100 000 euroa, liikevaihto on yli 200 000 euroa ja henkilöstön määrä keskimääräisesti on yli kolme henkilöä. Näistä ehdoista useamman kuin yhden täytyminen, edellyttää toiminimen kirjanpidon toteutettavan kahdenkertaisesti.

(Kurjenniemi 2018.) Toiminimiyrittäjiä kuitenkin suositellaan suorittamaan kirjanpitoa kahdenkertaisena, koska heiltä edellytetään kykyä pystyä osoittamaan yrityksen velat, sekä saamiset, ja kahdenkertainen kirjanpito on yksi helpoimmista tavoista pitää näistä kirjaa (Taloushallintoliitto 2021a).

Kirjanpitoa voidaan suorittaa kolmella eri tavalla: maksu-, suorite- ja laskutusperusteisesti. Maksuperusteisessa kirjanpidossa tositteet kirjataan yrityksen pankkitilin mukaan niille päiville, kun suoritteet on maksettu yrityksen pankkitililtä. Suoriteperusteisessa kirjanpidossa tositteet kirjataan kirjanpitoon, kun saatu tavara tai palvelu on saatu tai luovutettu. Laskuperusteisessa kirjanpidossa tositteet kirjataan laskun päivämäärän mukaan. (Pulkinen 2019.)

Tapa, joilla suorittaa kirjanpitovelvollisuutta, ei ole arvonlisäverovelvollisilla yrityksillä vapaasti valittavissa. Arvonlisäveron tilitys on ollut mahdollista valita maksuperusteisesti 1.1.2017 lähtien vain niissä yrityksissä, joissa tilikauden liikevaihto on enintään 500 000 euroa. Poikkeuksena tuosta rajasta ovat ne yritykset, joihin ei sovelleta kirjanpitolakia. Kirjanpilotapoja ei ole mahdollista yhdistellä, vaan maksuperusteisuutta valittaessa on yrityksen ilmoitettava sekä myynnit, että ostot maksuperusteisesti. Poikkeuksena edeltävään ovat tapaukset, joissa yrityksen liikevaihto ylittää ennakoimattomista ja yllättävistä syistä tuon sallitun rajan. Sellaisissa tapauksissa yrityksen sallitaan toteuttaa kirjanpitoaan maksuperusteisesti tilikauden loppuun asti. Arvonlisäveroa ei voida tilittää maksuperusteisesti, jos tavaran tai palvelun myynti tai osto kohdistuvat Suomen rajojen ulkopuolelle tai palvelumyynteihin, joissa sovelletaan käännettyä arvonlisäverovelvollisuutta. (Verohallinto 2016).

2.3 Ulkoinen laskentatoimi

Ikäheimon, Malmin ja Waldenin (2016, 13) teoksessa käytetään termiä rahoittajien laskentatoimi, jonka tarkoituksena on tarkastella yritystä sen rahoittajien ja muiden ulkoisten sidosryhmien kannalta. Lahti ja Salminen (2014, 16) määrittelevät ulkoisen laskentatoimen taloushallinnon osa-alueena, jonka tarkoituksena on tuottaa informaatiota ulkoisille sidosryhmille. Sidosryhmillä tarkoitetaan yrityksen omistajia, sen työntekijöitä, viranomaisia, asiakkaita, toimittajia sekä muita yhteistyökumppaneita. (Lahti & Salminen 2014, 16.) Yhteenvedona tässä voidaan päätellä, että kummassakin termissä eli rahoittajien laskentatoimessa, että ulkoisessa laskentatoimessa tarkoitetaan samaa taloushallinnon osa-alueita.

Ulkoisen laskentatoimen tarkoitus on antaa luotettava kuva organisaation taloudellisesta asemasta ja tuloksesta. Ulkoisen laskentatoimen raportointi on varsin samankaltainen erilaisen yritysten ja organisaatioiden kesken, ja sitä ohjaavat erilaiset normistot, jotka asettavat tarkat standardit, mitä raporttien tulee sisältää ja kuinka ne tulee esittää. (Ikäheimo ym. 2016, 13.)

Yrityksen taloudellinen asema ja tulos esitetään sen tilinpäätöksessä, joka sisältää kuluneen tilikauden tuloslaskelman, taseen ja niiden liitetiedot. Tiettyjen yritysten täytyy tilinpäätöksessään myös tuottaa toimintakertomus ja rahoituslaskelma. Tämä ei kuitenkaan koske jokaista tilinpäätöstä tekevää yritystä, vaan niissä tapauksissa, joissa sille määrätty edellytykset täyttyvät yrityksessä. (Ikäheimo ym. 2016, 13.) Liitetietojen vaatimukset ovat myös tapauskohtaisia, johon vaikuttavat yrityksen koko ja yhtiömuoto (Taloushallintoliitto 2021b). Kirjanpitolain (1336/1997) kolmannen luvun ensimmäisen pykälän kolmannen momentin mukaan, Kirjanpitovelvollisen ollessa suuryritys tai yleisen edun kannalta merkittävä yhteisö, tilinpäätöksen yhteydessä on tehtävä rahoituslaskelma (Kirjanpitolaki 1336/1997, luku 3, 1 §, mom. 3).

2.4 Sisäinen laskentatoimi

Sisäinen laskentatoimi, eli johdon laskentatoimi, pyrkii tuottamaan hyödynnettävää informaatiota organisaation eri tasoilla päätösvallassa oleville henkilöille päätöksenteon tueksi. Ulkoisesta laskentatoimesta poiketen, sisäistä laskentatoimea eivät ohjaa organisaation ulkopuoliset normistot, vaan se on vapaaehtoisista raportointia liiketoiminnan ohjauksen tueksi. (Ikäheimo ym. 2016, 13,118.)

Organisaation taloudellisen tilanteen kehittyessä ennakoidun vastaisesti, johdon on mahdollisesti tehtävä korjausliikkeitä, niin strategisella kuin operatiivisella tasolla. Strategisen ja operatiivisen johtamisen keskeisin ero on se, että strateginen johtaminen määrittää toiminnalle tavoitteet ja menetelmät sen saavuttamiseksi, kun taas operatiivisessa johtamisessa keskitytään strategiassa määrättyjen toimenpiteiden toteuttamiseen. Tästä konkreettisenä esimerkkinä: organisaation hallitus vastaa strategisesta johtamisesta, ja yhtiön toimitusjohtaja operatiivisesta johtamisesta. (Bäckström 2017.)

Taloushallinnon työssä manuaaliset toiminnot ovat murroksessa olevassa toimialassa vähentymään päin ja sen eri prosessien automatisoinnit ohjaavat toimintaa lisäarvon tuottamista kohden. Kilpailutilanteen kiristyessä, yritykset odottavat taloushallinnoltaan entistä enemmän hyödynnettävää tietoa toiminnan johtamisen tueksi, eikä ”perinteinen” kirjanpito enää riitä. (Svärd 2019.)

Taloushallinnon sähköistymisen myötä, sisäisen laskentatoimen palveluiden merkitys kasvaa tilitoimistojen kilpailukentässä. Perinteistä ja lakisääteisiä taloushallinnon manuaaliprosesseja automatisoimalla, siirtyy kirjanpitäjien työ sisäisen laskennan puolelle asiakasyrityksen liiketoimintaa kehittävään työnkuvaan. Taloushallinnon sähköistäminen reaaliaikaistaa yrityksen talouden seurantaa ja näin mahdollistaa nopean reagoinnin yritysten liiketoiminnan tilaan nopeasti muuttuvissa liiketoimintaympäristöissä. Tämä korostaa sisäisen laskentatoimen merkitystä liiketoiminnan tukena sekä asettaa korkeammat odotukset sen laadun suhteen. (Ahvenniemi 2008.)

3 Sähköisen taloushallinnon kehitys

3.1 Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto

Luvussa 2 määriteltiin käsiteltävä taloushallinnon käsite ja sen prosesseihin liittyvän pääkirjanpidon mukaan lukien sen esiprosessit. Suurin osaa näistä esiprosesseista ovat osa tilitoimistojen päivittäisiä työtehtäviä.

Sähköinen taloushallinto ja sen automaatio tehostavat kyseisten prosessien käsittelyä ja läpikulkuaikaa. Automatisaatio vähentää prosessin työntekijän työ määrää, yrityksen talouspalvelujen kustannuksia ja sen mahdollistama reaaliaikainen tieto tukee sisäisen laskentatoimen raportoinnin ajantasaisuutta.

(Procountor International Oy 2014.)

Yleisesti puhuttaessa sähköisellä ja digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan samaa asiaa. Digitaalisuus tarkoittaa aineiston käsittelyä, siirtämistä ja säilytystä sähköisessä muodossa. Digitaalisessa taloushallinnossa pyritään käsittelemään kaikki pääkirjanpidon prosessit ja sen esiprosessit mahdollisimman automaattisesti ilman paperia, siksi siitä voidaan myös käyttää termiä **automaattinen taloushallinto**. (Lahti & Salminen 2014, 15, 19, 24.)

Molemmissa aineisto käsitellään ja arkistoidaan sähköisesti, mutta digitaalisessa taloushallinnossa edellytyksenä on, ettei aineisto ole missään muodossa paperinen. Esimerkiksi, jos yritys saa puhelinoperaattoriltaan paperisen laskun, jonka hän skannaa kirjanpitäjälleen käsiteltäväksi sähköisessä järjestelmässä, ei se ole digitaalista taloushallintoa. Digitaalisessa taloushallinnossa laskuaineisto olisi siirtynyt suoraan kirjanpitojärjestelmään OVT:ta hyödyntäen, ja siksi on virheellistä käyttää termiä **paperiton taloushallinto** digitaalisesta taloushallinnosta puhuttaessa. (Lahti & Salminen 20, 27.)

OVT, eli organisaatioiden välinen tiedonsiirto tarkoittaa nimensä mukaisesti määrämuotoista, automatisoitua sähköistä viestimistä organisaatioiden välillä.

OVT:ta yleisimmin käytetään tilaus-toimitusketjuissa, osto- ja myyntireskont-rassa sekä yrittäjän ja verottajan välisiin toimintoihin. (Lahti & Salminen 2014, 20.) Valtiossakin ollaan siirtymässä kovaa vauhtia digitaalista taloushallintoa kohti. Huhtikuussa 2020 alkaen valtio alkoi lakiuudistuksen nojalla vaatimaan laskuttajiltaan ainoastaan verkkolaskuja. Kyseinen laki mahdollistaa myös muidenkin organisaatioiden vaatimaan laskunsa verkkolaskuina. (Soro 2020.)

Digitaalisen taloushallinnossa eri prosesseissa käsiteltävä aineisto on alusta loppuun digitaalisessa muodossa, ja tämän avulla manuaalisia työvaiheita pyritään automatisoimaan. Kyseisten vaiheiden automatisoinnilla saadaan säästöjä niin ajallisesti kuin rahallisestikin. Digitaaliseen taloushallintoon siirtyminen tuo suuren muutoksen taloushallinnon parissa työskentelevien ihmisten toimenkuvaan. Työ muuttuu manuaalisten prosessien käsittelemisestä analyttisempään suuntaan, mikä tuo uusia haasteita taloushallinnon henkilöstölle. (Suomela 2016.)

Talenomin siirtyessä sähköisen taloushallinnon palveluihin, muuttui henkilöstön työnkuva merkittävästi menneeseen verrattuna. Kirjanpityö muuttui jatkuvaksi palvelemiseksi asiakastyön lisääntyessä. Kirjanpitäjän roolin kasvaessa havaittiin vaikeuksia löytää osaavaa henkilöstöä kyseiseen rooliin ja samalla havaittiin erilaiset tyylit ja tavat tehdä kirjanpitoa, mikä vaikeutti perehdytystä, asiakassiirtoja ja haltuunottoa. Näin syntyi tarve yhtenäisille toimintatavoille. (Aho, Annala, Huhtala & Jutila 2018.) Rutiinistyön vähentyessä manuaalisten vaiheiden automatisaatio voi aiheuttaa sen, että asiakkaat vaativat lisäarvopalveluita ostettuihin palveluihinsa, johon on tilitoimistojen pystyttävä vastaamaan (Soro 2020).

3.2 Robotiikka ja keinoäly

Ohjelmistorobotiikka eli RPA on taloushallinnossa hyödynnettävissä oleva teknologia, jonka avulla voidaan tehostaa manuaaliprosessien läpivientiä joko asettamalla sille sääntöjä tai vaihtoehtoisesti robotti oppii itsekseen toimintoja keinoälyä hyödyntäen (Mtech Digital Solutions 2020).

Tyypillinen päivittäin toistuva rutiinityö taloushallinnossa on ostolaskujen käsittely. Ostolaskut vastaanotetaan sähköisessä järjestelmässä, laskut tarkastetaan standardivaatimusten mukaisesti, ne tiliöidään ja asetetaan kiertoon asiattarkastajalle. Tämänkaltainen työ on automatisoitavissa ohjelmistorobotille, joka pysyy tarkastamaan pakolliset laskutustiedot, minkä lisäksi se kykenee vertailemaan laskuttajan tietoja aiemmin hyväksytyihin laskuihin, ja tarvittaessa kiertolistoihin voidaan tehdä sääntöjä esimerkiksi viite- tai projektinumeroiden mukaan. Poikkeukselliset ja puutteelliset laskut ohjelmistorobotti siirtää virhelisille, jonka vastuussa oleva työntekijä käy käsittelemässä manuaalisesti. (Mtech Digital Solutions 2020.)

Keinoäly eli AI ja sen osa-alue koneoppiminen automatisoi algoritmeja hyödyntäen taloushallinnon manuaaliprosesseja. Algoritmeja hyödyntäen keinoäly pystyy päättämään historiaan perustuvasta datasta, kuinka suorite todennäköisesti tulisi käsitellä. (Similä 2019b.) AI kykenee tekemään ratkaisuja itsenäisesti, mutta se edellyttää tarpeeksi suuren ja oikeanlaisen datan virheiden todennäköisyyden pienentämiseksi. Vastaavasti RPA eli ohjelmistorobotiikka ei tee omia päätelmiään, vaan tekee yksinkertaisempia toimintoja noudattaen niitä sääntöjä, mitä sille on asetettu. Eniten automatisaatiosta ja digitalisoitumisesta saa irti, kun näitä kahta pyritään hyödyntämään yhdessä. (Salmi 2019.)

Ohjelmistorobotiikan käyttöönoton onnistumiseksi tulee käyttöönottoyriyksen huolellisesti suunnitella ja ymmärtää liiketoimintansa taloushallinnon prosessit ja tehtävät, jotka voidaan siirtää ohjelmistorobotille käsiteltäväksi. Käyttöönotto vaatii sääntöjen testausta ja ohjelmistorobotin tuottamien raporttien vertailua

palveluntarjoajan kanssa sekä niiden analysoimista ja vertailua jatkokehityksen kannalta. (Mtech Digital Solutions 2020.)

3.3 Siirtyminen digitaaliseen taloushallintoon

3.3.1 Suunnitteluvaihe

Kehitysprojektien tarkoitus on yrityksen taloushallinnon tehostaminen ja mahdollistaa digitaalisen taloushallinnon tuomat hyödyt yritykselle. Projekti lähtee yleisimmin käyntiin, kun nykyinen järjestelmäkokonaisuus tai -muoto ei enää pysty kattamaan yrityksen tarpeita toivotun mukaisesti. Tyypillisimpiä syitä kehitysprojektin käynnistämiseen ovat muun muassa järjestelmä- tai organisaatiouudistus, liiketoiminta kehittyä nykyisen järjestelmän ”ulkopuolelle” sekä volyymit kasvavat suuremmiksi, minkä seurauksena nykyinen järjestely ei kykene suoriutumaan siitä tehokkaasti. (Lahti & Salminen 2014, 219.)

Kehitysprojektit koostuvat kahdesta eri vaiheesta: suunnittelu- ja toteutusvaihteesta. Suunnitteluvaiheessa ensimmäiseksi kartoitetaan kehitystarpeet ja tunnistetaan eri tekijät, joita edellytetään projektin toteutumisessa. Yksi tärkeä tekijä suunnitteluvaiheessa on tunnistaa organisaation sisäinen osaaminen projektin läpiviennissä ja osa-alueet, jotka jäävät tämän ulkopuolelle, tulee hankkia ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. Jos projekti edellyttää uuden ohjelmiston valintaa, tulee suunnitteluvaiheessa vertailla eri ohjelmistotoimittajia heidän ominaisuuksiensa ja mahdollisten riskien kannalta. (Lahti & Salminen 2014, 221.) Jos päädytään uuden ohjelman valintaan, valintakriteereissä tulee huomioida teknisten ominaisuuksien lisäksi palveluntarjoajan intressit kehittää käyttöön valittua ohjelmaa tulevaisuudessa. Moni ohjelmistotarjoajan ohjelmiston automaatio ja robotiikan hyödyntäminen ovat niin hyvällä tasolla, ettei ohjelmistoa kehitetä enää aktiivisesti. Aktiivisesti tuottamaansa palvelua kehittävä ja päivittävä palveluntarjoaja edesauttaa asiakasyrityksen mahdollisuuksia pysyä modernin liiketoimintakentän ja taloushallinnon kehityksessä. (Rissanen 2019.)

Monia eri järjestelmiä käyttävien yritysten tulee selvittää potentiaalisen ohjelmistotoimittajan ratkaisut muihin käytettäviin ohjelmiin. Valmis ja nopea ohjelmien integroiminen nopeuttaa projektin läpivientiä huomattavasti. (EmCe 2016.)

Suunnitteluvaiheen seuraavana toimenpiteenä suoritetaan nykytilan analyysi, jolla pohjustetaan kolmatta vaihetta eli tavoitetilan suunnittelua. Nykytilan analyysissä tutkitaan yksityiskohtaisesti kehitysprojektiin sisällytetyt osa-alueet ja pyritään tunnistamaan näiden rajapinnassa olevat sidosryhmät, sillä muutokset vaikuttavat eniten heihin uutta tavoitetilaa määrittäessä. Tarkasteltavista prosesseissa seurataan niiden työkulkua, työmenetelmiä, käyttöjärjestelmää ja siihen kuluvia resursseja. Nykytilan kartoitusta voidaan toteuttaa arkistotiedolla, henkilöhaastatteluilla ja seuraamalla prosessin kulkua. (Lahti & Salminen 2014, 221–222.) Esimerkiksi ostolaskuprosessissa voidaan seurata, kuinka paljon resursseja eli työaikaa reskontranhoitajalla kuluu tietyn laskumäärän manuaaliseen käsittelyyn työpäivän aikana, jos kehityskohteena on ostolaskuprosessin automatisointi ja robotiikan hyödyntäminen taloushallinnossa.

Tavoitetilan suunnittelu seuraa kahden edeltävän vaiheen jälkeen. Taloushallinnon kehityksessä olennaisinta on lähestyä asiaa yrityksen strategian ja kehitystavoitteiden näkökulmasta. Tärkeää on myös ymmärtää, mitä digitaalisuus mahdollistaa yrityksen toiminnan kehittämiseksi ja sen taloushallinnolle. On erittäin yleistä, että prosessia lähestytään liikaa teknologian näkökulmasta ja automatisoidaan erilaisia prosesseja, joille ei löydy loppukäyttäjää, ja tämän kaltainen osio prosessista olisi parempi leikata pois kokonaan. Esimerkiksi raportit, joita ei kukaan organisaatiossa hyödynnä tai hyödyntää erittäin harvakseltaan, on niiden osalta turhaa panostaa niiden automatisointiin. Siksi on erittäin tärkeää tunnistaa kehitysprojektista ne vaiheet, jotka voidaan jättää sen ulkopuolelle kokonaan. (Lahti & Salminen 2014, 222–223.)

Automatisaatio nopeuttaa aiemmin manuaalisista prosesseista suoriutumista, ja näin tilitoimistotyöntekijälle jää enemmän aikaa antaa taloudellista ohjausta asiakasyrityksille, josta voidaan puhua lisäarvona maksetusta palvelusta. Automatisaatiota hyödyntävälle tilitoimistolle jää kannattavuuden parantamiseksi kaksi vaihtoehtoa: hankkia uusia asiakkaita nopeutuneista prosesseista johtuen

tai vastaavasti tuottaa jo olemassa oleville asiakkailleen lisäarvona erilaisia palveluita, jonka asiakas saa ”bonuksena” jo entuudestaan maksamalleen palvelulle.

Tilitoimistoissa on kartoitettava ja tunnistettava huolellisesti ne ohjelmat, jotka pystyvät palvelemaan eri kokoluokan, toimialan ja volyymin asiakkaita mahdollisimman hyvin, ilman lukuisten erillisohjelmistojen integroimista käytössä oleviin järjestelmiin. Jatkuvasti uusien järjestelmien käyttöönotto vie oman aikansa ja edellyttää työntekijöiltä niihin perehtymistä, mikä laskee toiminnan kustannustehokkuutta (Iivonen 2020). Silti integraatiokyvykkyys on tärkeää tiedostaa, sillä asiakkailla voi olla hyvin erilaisia tarpeita palvelukokonaisuuden suhteen toimialakohtaisesti. Asiakkaiden vaihtelevat tarpeet voivat olla mahdottomia toteuttaa yhdessä järjestelmässä, minkä seurauksena integraatioiden merkitys valittavassa ohjelmistossa korostuu. (Eronen 2018.)

Uusi ohjelmisto muuttaa paljon itse työntekoa, ja siksi on tärkeää saada henkilöstö sitoutumaan ohjelmiston vaihtoon. Henkilöstö olisi suotavaa ottaa mukaan järjestelmävaihdon ensi metreillä mukaan kehitystyöhön ja jokaisella tulisi olla selkeä kuva siitä, miksi järjestelmää vaihdetaan ja miten se tulee vaikuttamaan toimintatapoihin. (Eronen 2018.)

3.3.2 Toteutusvaihe

Toteutusvaihe lähtee liikkeelle järjestelmän tai palvelun valinnasta, johon on päädytty suunnitteluvaiheessa arvioidut valintakriteerit huomioon ottaen. Huolella tehdyn kartoituksen ja potentiaalisten järjestelmien rajaamisen jälkeen toteutetaan kilpailutus niin hinnan kuin ominaisuuksien suhteen. Digitaaliseen taloushallintoon ei ole välttämätöntä siirtyä suoraan kerralla, vaan sen käyttöönottoa voidaan tehdä myös prosessi kerrallaan. Suuret yritykset monesti päätyvät valitsemaan ERP-järjestelmän, jossa digitaalista taloushallintoa toteutetaan joko järjestelmän eri moduuleissa tai vaihtoehtoisesti erillissovelluksia integroimalla. Pienen yrityksen kannalta parhaiten sähköisen taloushallintopalvelun saa tilitoimistopalveluiden kautta. (Lahti & Salminen 2014, 223–224.)

Projektin käynnistäminen tuo suuren muutoksen taloushallinnon parissa työskentelevälle henkilöstölle. Muutosprojektin ollessa varsin laaja on suotavaa jakaa prosessi pienempiin osaprosesseihin. Parhaimmat edellytykset projektin onnistumiselle, edellytetään siihen lähestymistä kehitysprojektina ja perustana sille on järjestää oma ohjausryhmänsä koostuen organisaation työntekijöistä sen eri tasoilta ja tarpeiden mukaan ulkoisia asiantuntijoita ja järjestelmätoimittajien edustajia. Ennen käynnistämävaiheen aloittamista tehdään lopullisen laajuuden määrittelyt ja rajaukset, nimetään projektipäällikkö ja määritellään käytössä olevat resurssit ja resurssivaatimukset, joiden perusteella luodaan projektille aikataulu. (Lahti & Salminen 2014, 224–225.) Projektipäällikön nimeäminen edesauttaa projektin läpivientiä onnistuneesti, sekä sovitussa aikataulussa (EmCe 2016).

Käyttöönottovaihe koostuu kolmesta eri vaiheesta, ja ensimmäisenä vaiheena on määrittelyvaihe. Määrittelyvaiheessa tuotetaan kaikki tarvittavat dokumentit projektiin kuuluvista prosesseista ja yksityiskohtaisemmat prosessikuvaukset. Vaiheessa myös määritellään digitaalisen taloushallinnon tuomien muutoksien seurauksena organisaatiolle ja sen henkilöstölle uudet toimintatavat ja työnkuvaukset. (Lahti & Salminen 2014, 226.)

Käyttöönottovaihe koostuu kolmesta eri vaiheesta, ja ensimmäisenä vaiheena on määrittelyvaihe. Määrittelyvaiheessa tuotetaan kaikki tarvittavat dokumentit projektiin kuuluvista prosesseista ja yksityiskohtaisemmat prosessikuvaukset. Vaiheessa myös määritellään digitaalisen taloushallinnon tuomien muutoksien seurauksena organisaatiolle ja sen henkilöstölle uudet toimintatavat ja työnkuvaukset. (Lahti & Salminen 2014, 226.)

Testausvaiheen valmistuessa siirytään varsinaiseen käyttöön. Tässä vaiheessa projektia toteutetaan viimeiset käyttäjäkoulutukset sekä mahdolliset muutokset, jotka tehdään käyttäjähavaintojen perusteella. Mahdollisuuksien mukaan vaihe jatkuu pilotointijaksolla, jossa järjestelmää käytetään muutamilla yrityksillä, joiden perusteella seurataan prosessin onnistumista suunnitellun mukaisesti. (Lahti & Salminen 2014, 226.)

Projektin päätyttyä ja ensimmäisten kokemusten ja palautusten jälkeen on aika saattaa projekti päätökseen. On erittäin tärkeää kerätä ja arkistoida projektin aikana tehdyt huomiot ja opit tulevaisuutta varten, joita voidaan hyödyntää jatkokehitysvaiheissa. Tekninen onnistuminen ja järjestelmän toimivuus eivät kerro riittävästi projektin onnistumisesta, vaan tulee myös ottaa huomioon, ovatko tavoitteiden mukaisesti toimintatavat muuttuneet ja ovatko halutut vaiheet suoraan viivaistuneet tavoitteiden mukaisesti. Projekti voidaan pitää onnistuneena, jos edeltä mainittuihin tavoitteisiin on päästy ja sidosryhmät ilmaisevat tyytyväisyyttä projektin tuomiin muutoksiin. Digitaalinen taloushallinto on jatkuvaa kehittämistä, joten projektin päätyttyäkin on hyvä etsiä ja tunnistaa parannuskohteita uudistetusta taloushallinnosta. (Lahti & Salminen 2014, 227.)

4 Taloushallinnon ohjelmistot

4.1 Ohjelmiston valinta

Taloushallinto-ohjelmiston valinta edellyttää yritykseltä ensin perusteellista arviointia yrityksen tilasta, tavoitteista ja strategista, mikä luo perustan järjestelmävalinnalle. Muita huomioon otettavia seikkoja on muun muassa toimiala, kilpailutilanne ja kansainvälistyminen. (Lahti & Salminen 2014, 34.)

Organisaation tulee ensin tarkasti harkita, päädytäänkö valitsemaan erillisohjelma vai pystytäänkö mahdollisesti jo käytössä olevaa ERP-ohjelmistoa laajentamaan tavoitteiden mukaisesti. Yleisimmin ratkaisu kohdistuu näiden kahden vaihtoehdon välille, jossa pääkirjanpito on toteutettuna ERP-järjestelmässä omana moduulinaan ja tietyt esiprosessit on toteutettu erillisratkaisuna integroituna ERP-järjestelmään, esimerkiksi matkalaskuprosessi. (Lahti & Salminen 43–44.) Tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan käsitellä ERP-järjestelmää sen enempää asiakkaiden näkökulmasta.

Integraatioita on kahdenlaisia, yksi- ja kaksisuuntaisia. Kaksisuuntainen integraatio lähettää ja vastaanottaa tietoja järjestelmien välillä, kun yksisuuntaisessa joko lähetetään tai vastaanotetaan. (Tasanen 2019.)

Ohjelmistojen välinen integraatio toteutetaan rajapinnan avulla. Rajapinnan toimesta voidaan tehdä pyyntöjä ohjelmistolle, johon halutaan toimittaa tai saada tietoja. Avoin rajapinta mahdollistaa kenen tahansa tiedonsiirron ohjelmasta API-avaimen avulla. Tietoturvallisuuden vuoksi API-avaimista on pidettävä hyvää huolta eikä niitä kannata jakaa harkitsemattomasti eteenpäin. (Tasanen 2019.) API-avain on käyttäjä- ja ympäristökohtainen tunnistevain, jonka avulla annetaan ohjelmistojen välille yhteys rajapinnan kautta (Procourt 2021).

Rajapintaa voidaan pitää eräänlaisena välitulana, joka mahdollistaa kahden eri ohjelmiston välisen tiedonsiirron. Rajapinnan avulla mahdollistetaan eri järjestelmien välinen tiedonkulku käyttäjäystävällisesti ilman erillisiä koodaustoimenpiteitä. (Varteva 2017.) Rajapintoja on kahdenlaisia: avoimia rajapintoja ja tilaajan hallitsemia rajapintoja. Rajapinta on avoin, kun siltä edellytetyt vaatimukset täyttyvät: avoin dokumentaatio, käyttöönottavuus ja testattavuus. Tilaajan hallitsemassa rajapinnassa tilaaja pystyy itse hallitsemaan rajapinnan käyttöä. (Kivessä 2014.)

Tarjolla olevissa ohjelmistoissa niiden rajapinnoista usein löytyy valmis lista internetissä, mikä parantaa potentiaalisen palvelun ostajan käsitystä ohjelmiston kehitysmahdollisuuksista ja kyvystä integroitua erilaisten ohjelmistojen kanssa. Internetistä listatut rajapinnat eivät kuitenkaan ole kenen tahansa käytettävissä, vaan integraation luomiseksi yritysten välille on solmittava erillinen sopimus, jonka yhteydessä osapuolelle annetaan autentikoidut tunnukset eli API-avain. Kun kaksi eri ohjelmistoa on onnistuneesti integroitu yhteen, voidaan aloittaa käyttöönotto sitä tarvitsevilla yrityksillä. Asiakkaiden kannalta valmiiksi luodut integraatiot ovat yksinkertaisia ottaa käyttöön. (Korkola 2019.)

Nykyään rajapintojen hyödyntäminen ei ole enää vain edistynyttä tekniikkaa, vaan oma tuote. Tällaisesta liiketoimintamallista käytetään termiä API-talous tai enemmistölle tunnetummin alustatalous. Nämä kaksi termiä eivät kuitenkaan

tarkoita samaa asiaa, sillä API-talous on osa alustataloutta. Alustataloudesta puhuttaessa voi ensimmäisenä tulla mieleen Netflix tai Airbnb, joiden toiminta on rakennettu rajapintoja hyödyntäen. (Moilanen 2019.) API-talous on siis erittäin merkittävä tekijä ohjelmiston valinnassa tilitoimistojen kannalta, ja tästä syystä rajapintoihin ja integrointikyvykkyyteen tulisi tutkia huolellisesti uutta järjestelmää valittaessa.

Verohallinto on julkaissut omia API-rajapintojaan. Yhtenä rajapintana on Verohallinnon rajapinta ApitamoPKI, jonka välityksellä pystytään lähettämään muun muassa vuosi-ilmoitukset, oma-aloitteisten verojen ilmoitukset, Kela-ilmoitukset ja tuloveroilmoitukset. (Verohallinto 2020.) Suurin osa kyseisistä ilmoituksista koskee tilitoimistojen asiakasyrityksiä, ja usein näiden ilmoitusten teko on osa tilitoimiston vastuulla.

Usealla tilitoimistolla on käytössä enemmän kuin yksi käytössä oleva kirjanpito-ohjelma sekä hyödyntää pääkirjanpidon osaprosesseissa erilaisia erillisohjelmistoja. Digitaalisuuden edistämiseksi nämä kyseiset ohjelmat integroidaan toisiinsa, että tieto siirtyy ohjelmasta toiseen automaattisesti ilman manuaalista käsittelyä. Tämän seurauksena ohjelmistoa valittaessa on tärkeää selvittää ohjelmiston rajapinnan yhdistettävyyttä.

4.2 Valmis- ja pakettiohjelmistot

Usein pienten yritysten tarpeet täyttää standardikirjanpito-ohjelmaa, joka koostuu seuraavista osioista:

- asiakasrekisteri
- myyntilaskutus
- ostoreskontra
- pääkirjanpito
- tavanomaisimmat raportit. (Lahti & Salminen 2014, 37.)

Pankkiyhteys tapahtuu joko suoraan ohjelmiston kautta tai erillisesti pankin tarjoaman palvelun avulla. Suomessa on tällaisille ohjelmille varsin laaja markkina

ja osasta voi löytyä laajemminkin toiminnallisuuksia. Tavanomaisesti yritykset käyttävät ohjelmistoa varsin suppeasti ja jättävät suurimman osan palvelun käsittelystä tilitoimiston hoidettavaksi. Digitaalisen taloushallinnon edistämisen kannalta on suotavaa käyttää ohjelmistoja, joissa on mahdollista käyttää samaa sovellusta yhdessä tilitoimiston kanssa. (Lahti & Salminen 2014, 36–37.)

Nykyään suositaan paljon pilvipalveluohjelmistoja, joten asiakkaan ja tilitoimiston fyysinen sijainti ei ole merkityksellinen. Kirjanpitoaineisto liikkuu asiakkaalta kirjanpitäjälle pelkän internetyhteyden avulla. Pilvipalveluohjelmistoissa asiakkaat pääsevät myös itseksensä tarkastelemaan yrityksensä taloudellisia tietoja ja lähettämään esimerkiksi myyntilaskuja, minkä jälkeen automatisaation avulla myyntitapahtuma kirjautuu automaattisesti pääkirjanpitoon ja myyntireskontraan, jos näin on asiasta sovittu. (Similä 2018.) Asiakkaat eivät enää tarvitse niin paljon kirjanpitäjän operatiivista tukea kuin ennen. Esimerkiksi myyntien kirjaututtua automaattisesti pääkirjanpitoon myyntilaskun tehdessään, voi asiakas tarkastella itsenäisesti avoimien laskujen määrää myyntireskontrassaan ja tarvittaessa lähettää maksumuistutuksia asiakkailleen.

5 Tutkimus- ja tiedonhankinnan menetelmät

5.1 Tutkimuksen tavoite

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana on selvittää, kuinka paljon digitaalisuutta hyödynnetään alle 10 henkilöä työllistävien tilitoimistojen toiminnassa. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten digitaalisuuteen suhtaudutaan sekä kuinka sen käyttöönotto on kohderyhmältä onnistunut, jos digitaalisuuteen on jo siirrytty.

Monesti pienemmillä tilitoimistoilla on huomattavasti rajallisemmat resurssit tämän kokoluokan muutosprosessiin, ja tavoitteena olisikin kartoittaa, miten prosessiin on valmistauduttu ja minkälaisia haasteita siinä on ilmentynyt tai pyritäänkö muutosta jotenkin välttämään.

Tutkimuksessa pyritään selvittämään ne tekijät, jotka aiheuttavat ongelmia digitaalisen taloushallinnon käyttöönotossa, ja näin antamaan perspektiiviä, minkälaisiin yksityiskohtiin on panostettava käyttöönoton suoraviivaistamiseksi. Tavoitteena on myös selvittää, onko digitalisaation hyödyntäminen vaikuttanut työntekijöiden toimenkuvaan ja miten mahdolliset muutokset on otettu vastaan työyhteisössä.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen kohderyhmä on varsin laaja, joten opinnäytetyössä lähestytään tutkimusongelmaa kvantitatiivisella tutkimusotteella. Kvantitatiivisen, eli määrällisen tutkimuksen avulla pyritään kuvaamaan luku- ja prosenttimääräisesti tutkimusta koskevia kysymyksiä (Heikkilä 2014, 8).

Tutkimuksessa suoritettava kysely toteutetaan suurimmalta osaltaan suljettuna kyselynä valmiilla vastausvaihtoehdoilla. Tutkimus on osittain eksploratiivinen sekä että deskriptiivinen. Tutkimuksen kyselyllä pyritään kartoittamaan tutkittavaa ilmiötä selittäviä tekijöitä sekä kuvailemaan näiden syitä. Tutkimuksen luotettavuuden turvaamiseksi edellytetään laajaa aineistoa tutkimustulosten yleistämisen kannalta. (Heikkilä 2014, 10.)

Eksploratiivisessa tutkimuksessa pyritään selvittämään tutkittavaa ilmiötä selittäviä tekijöitä. Deskriptiivinen tutkimus on kuvaileva tutkimus, joka edellyttää laajan aineiston tutkimustulosten perusteella tehtyjen johtopäätösten ja päätelmien tueksi. (Heikkilä 2014, 10.)

Suuren kohderyhmän omaavan tutkimuksen kysely toteutetaan anonyyminä internetkyselynä tilitoimistoille. Internet-kyselyiden vahvuutena tämän kaltaisessa tutkimuksessa voidaan pitää sen nopeutta, sekä vähäisiä resurssivaatimuksia kyselyn toteuttamiseen. Heikkouksina voidaan pitää haastattelijan läsnäolon

puutetta tilanteissa, jossa haastateltavat eivät ymmärrä kysymyksiä, pitkien kyselyiden vastaajakato ja haastattelijan mahdollisuudet tehdä lisähavaintoja kyselyn ohella. (Heikkilä 2014, 17–18.)

Korkean vastausmäärän lisäksi edellytetään kyselyltä edellisessä kappaleessa kerrottujen heikkouksien eliminoimista tai vähintään riskien minimoimista. Kyselyn tulee olla hyvin suunniteltu, rakennettu sekä muotoiltu siten, ettei vastaajalla ole mahdollisuutta ymmärtää kysymystä väärin. (Heikkilä 2014, 14,18.)

Kyselylomakkeen lähtökohtana on tarkkaan määritelty tutkimusongelma. Tutkimusongelman määrittäminen on usein vaikein osuus kyselylomakkeen laatimisessa, sillä sen tulee olla tarkkaan rajattu ja määritelty. Määrittämisen ja rajauksen jälkeen täytetään tutkimusongelma kysymysten muodossa. Kysymysten avulla tutkimus voidaan jäsentää eri osioihin, jotka yhdessä muodostavat kokonaisuuden tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2008, 14.)

5.3 Tutkimuksen suunnittelu

Tutkimus toteutetaan suljettuna ja anonyyminä internet-kyselynä. Kysely lähetetään Suomessa toimiville alle 10 henkilöä työllistävillä tilitoimistoilla ja vastaajaksi pyritään saamaan toimistosta vastuussa oleva henkilö, omistaja tai vähintäänkin toimistoesimies.

Tutkimuksen luotettavuus ja laatu perustuvat kyselyssä esitettäviin kysymyksiin, joka perustuu kolmeen eri luokkaan: vastaaja ymmärtää kysymykset, hänellä on siihen riittävä tietotaito ja hän on halukas vastaamaan kysyttävään kysymykseen (Kananen 2008, 25).

Nämä edellytykset tutkimuksessa pyritään täyttämään seuraavin keinoin:

- Kysymykset esitetään ymmärrettävästi sekä mahdollisesti kirjoitetaan lisäselvennyksiä kuvaukseen väärinymmärrysten välttämiseksi.

- Kysymykset kohdistetaan yrityksen jokapäiväiseen toimintaan ja muotoilaan siten, ettei se vaadi vastaajalta erityistä tietotaitoa ja perehtymistä taloushallinnon digitalisaatioon.
- Tutkimuskysymykset esitetään siten, etteivät ne sisällä mitään yksilöivää tietoa vastaajayrityksestä, eikä vastausten avulla pystytä todentamaan vastaajayritystä. Vastaamatta jättäminen tulee kuitenkin tarjota kyselyssä vaihtoehdoksi vastaajalle, jos hänellä ei ole riittävästi tietotaitoa käsiteltävästä asiasta tai kysymyksen aihe ei koske vastaajaa. (Kananen 2008, 25, 31.)

Opinnäytetyön teoriaosuutta kootessa havaittiin, että yleisesti puhuttaessa käytetään edelleenkin termiä sähköinen taloushallinto ja siihen kohdistuva automatisointi, mikä edellyttää kyselyä laadittaessa tarkkuutta, miten vastaaja kysymyksen ymmärtää. Lähtökohtaisesti kyselyssä tullaan lähestymään ilmiötä näitä kahta termiä käyttäen. Tutkimustulosten analysointivaiheessa tulokset esitetään pääsääntöisesti sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon käsitteinä.

Kysely toteutetaan hyödyntäen suppilotekniikkaa, jossa edetään yleisistä kysymyksistä yksityiskohtaisempiin kysymyksiin. Tämän tekniikan perusteena on vastaajan muistin avaaminen, jossa edetään laajemmasta aihekokonaisuudesta yksityiskohtaisempiin asiakokonaisuuksiin. (Kananen 2008, 31.) Kyselyssä käsitellään alkuun digitaalisen taloushallinnon tilaa yrityksessä ja selvitetään, onko käyttöönottoprojekti aloitettu tai aloitetaanko sitä lähitulevaisuudessa. Seuraavassa osiossa keskitytään digitaaliseen taloushallinnon siirtymiseen ja pyritään hahmottamaan käyttöönottoprojektin haasteet. Kolmannessa osiossa keskitytään projektin vastaanottoon ja haasteisiin työyhteisössä ja siihen, miten se on vaikuttanut henkilöstön toimenkuviin ja asenteisiin kohdeyrityksissä.

5.4 Tutkimuksen toteuttaminen

Kyselytutkimus (liite 1) jaettiin kolmeen eri osa-alueeseen. Ensimmäisessä osiossa kysyttiin tilitoimistojen sijaintia maakuntaakohtaisesti, käytössä olevista taloushallinnon ohjelmista, niiden sähköisyydestä ja käyttävätkö he automatiikkaa ja robotiikkaa taloushallinnossaan. Kyselyn toisessa osiossa perehdyttiin vastaajien kokemuksiin digitaalisuutta hyödyntävän sähköisen järjestelmän käyttöönottoon. Osiossa tiedusteltiin kohderyhmältä, miten tällainen ohjelmisto on vaikuttanut yrityksen toimintatapoihin ja palveluiden laatuun. Kyselyn viimeisessä osiossa paneuduttiin digitaalisuuden ja robotiikan vaikutuksiin työyhteisössä.

Kysely koostui 26:stä eri kysymyksestä, jotka jakautuivat osa-alueiden mukaan 10 ensimmäisessä, 9 toisessa ja 7 kolmannessa osiossa. Kaikkiin 26 kysymykseen vastaajalla ei ollut mahdollisuutta vastata, koska kysymykset oli rakennettu siten, että tietyt vastausvaihtoehdot poistivat tiettyjä kysymyksiä kyselyssä. Pienin mahdollinen kysymysten määrä oli seitsemän. Nämä seitsemän kysymystä olivat kyselyn kysymykset 1–7. Jos vastaaja jäi kyselyssä seitsemään kysymykseen, yritys oli täysin paperinen, ja heidän osaltaan kysely päättyi noihin kysymyksiin, koska kyselyn muut osiot koskivat digitaalisuutta ja robotiikka hyödyntäviä järjestelmiä ja kuinka niiden tuoma muutos on vaikuttanut työyhteisössä. Kyselyn rakenne koostui 23 suljetusta kysymyksestä, joissa 9:ssä oli vastaajan mahdollista vapaamuotoisesti kirjoittaa vastauksensa ja kolme kysymystä olivat vapaaehtoisia avoimia kysymyksiä. Loput 23 kysymystä oli asetettu pakollisiksi, ja näistä yhdeksässä vastaajalla oli mahdollisuus valita yksi tai useampi vastausvaihtoehdoista.

Kyselyn ensimmäisen osion ensimmäinen kysymys koski vastaajan sijaintitietoja. Anonymiteetin turvaamiseksi kyselyyn lisättiin vaihtoehto jättämään vastaamatta kysymykseen. Toinen kysymys liittyi sillä hetkellä käytössä oleviin taloushallinnon järjestelmiin. Vastausvaihtoehdoissa käytettiin Rekhlovan (2020) opinnäytetyössä viitattua Taloushallintoliiton vuonna 2018 teettämän tutkimuksen tuloksia suosituimmista taloushallinnon ohjelmistoista suomalaisissa tilitoi-

mistoissa. Kyseisessä tutkimuksen tuloksena tulleiden ohjelmien lisäksi vastausvaihtoehtoihin lisättiin vastaajalle mahdollisuus itse kertoa oma käytössä oleva ohjelmistonsa, jos se vastausvaihtoehdoista puuttui. Osion kolmanteen kysymykseen asetettiin ensimmäinen hyppy. Kysymyksessä tiedusteltiin tilitoimiston sähköisyydestä, jonka vaihtoehdot olivat: täysin sähköinen, osittain sähköinen ja paperiton tilitoimisto. Täysin sähköinen -vaihtoehdon valinneet vastaajat ohjattiin suoraan kyselyn kysymykseen 8, jossa kysyttiin, hyödynnetäänkö sähköisessä ohjelmistossa automatisaatiota ja robotiikkaa. Muut vastausvaihtoehdon valinneet vastaajat jatkoivat normaalisti järjestyksessä kysymyksiin 4–7, joissa kysyttiin paperiasiakkuuksiin liittyviä kysymyksiä.

Kyselyn toisessa osiossa perehdyttiin sähköisen järjestelmän käyttöönottoprosessiin. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, milloin yritys on ottanut viimeisimmän ohjelmiston käyttöön, jossa hyödynnetään automaatiota ja robotiikkaa. Osion muissa kysymyksissä kysyttiin kyseisen ohjelmiston valinnan syitä, ohjelmiston vaihdon haasteita ja vaikutusta vastaajan yrityksen palveluiden laatuun. Tässä osiossa oli kyselyn ensimmäinen vapaavalintainen kysymys, jossa vastaaja pystyi omin sanoin kuvailemaan, millaisia prosesseja jäi heidän mielestään huomioimatta kehitysprojektin toteutuksessa. Tämä kysymys avautui vastaajalle, jos hän vastasi kyselyn kysymykseen numero 15 ”Jäikö mielestänne tärkeitä prosesseja huomioimatta kehitysprojektissa” vastausvaihtoehdon ”kyllä”.

Kyselyn kolmas osio paneutui automatisaation ja robotiikan vaikutuksiin työyhteisössä. Osion ensimmäisessä kahdessa kysymyksessä kysyttiin henkilöstön sopeutumisiin ja toimenkuvan muutoksiin automaation ja robotiikan tulin myötä. Kyselyn viimeinen avoin kysymys avautui vastaajalle, jos hän valinnut vastausvaihtoehdon ”ei” kysymykseen, jossa kysyttiin, kokevatko he automaation ja robotiikan muuttavan henkilöstön toimenkuvia. Tämä avoin kysymys lisättiin kyselyyn, jotta vastaaja pystyy vapaaehtoisesti perustelemaan näkemyksensä, miksei koe toimenkuviin tulevan muutosta manuaalisten työvaiheiden vähentyessä. Osion ja kyselyn viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, minkälaiset ominaisuudet korostuvat työntekijöillä, kun tilitoimistossa on manuaalisia prosesseja

vähentävä automaatio ja robotiikka käytössä. Tämän kysymyksen jälkeen kyselyyn lisättiin vahvistus-painike, jonka valitsemalla kyselyn vastaukset pystyttiin lähettämään. Lähetyksen jälkeen vastaaja ohjattiin automaattisesti kyselyn kiitosivulle.

Kohderyhmän yritykset koottiin Fonecta Finder -verkkosivua hyödyntäen haku-sanalla ”tilitoimisto” ja hakurajauksella suodattamalla hakutuloksista toimiala ja henkilöstö määrä. Tämän rajauksen jälkeen sivusto löysi 5 614 eri hakutulosta, joista manuaalisesti selaamalla yritys kerrallaan koottua 1 341 eri sähköpostiosoitteen lista, joille kysely lähetettiin sähköpostitse (liite 2) 19.5.2021. Kaikkia hakutulosten yritysten sähköpostiosoitteita ei saatu kyselyntekijän tietoon ja kyselyyn valittiin ne yritykset, joiden sähköpostiosoite löytyi suoraan Finderista tai sieltä löytyi suora linkki yrityksen verkkosivuille. Läheskään kaikille rajatuista yrityksistä ei löytynyt sähköpostia tai verkkosivuja tai ne eivät toimineet, joten tästä syystä kyselytutkimukseen kerätyt yritykset jäivät koko hakutuloksen yritysten määrää suppeammaksi. Kysely sai hyvän alun, sillä ensimmäisen vuorokauden aikana se keräsi 204 vastausta. Vastaamatta jättäneille yrityksille ajastettiin 24.5.2021 muistutussähköposti (liite 3), jossa muistutettiin mahdollisuudesta osallistua vielä kyselyyn, joka sulkeutui keskiviikkona 26.5.2021.

6 Tutkimuksen tulokset ja analysointi

6.1 Tutkimustulokset

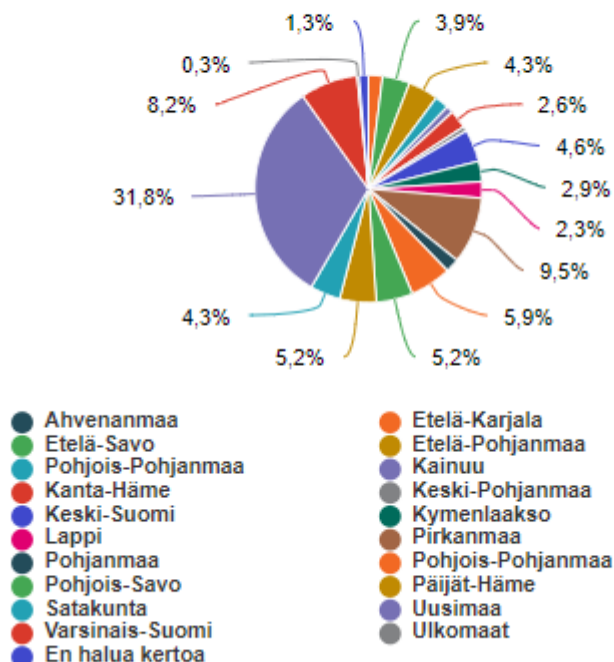
Opinnäytetyön internetkysely lähetettiin 1341 eri sähköpostiosoitteeseen 26.05.2021. Kysely toteutettiin korkeakoulun opiskelijoille hankitulla Webropol 3.0 -kyselytutkimustyökalulla. Sähköpostiosoitteet, joiden henkilökohtaisesta linkistä ei ollut lähetetty vastausta kyselyyn, saivat ajastetun muistutusviestin sähköpostiinsa 24.05.2021. Kysely keräsi 305 vastausta, mikä tekee kyselyn vastausprosentiksi 22,7 %.

Kysymys 1: Missä tilitoimistonne sijaitsee?

Ensimmäisessä kyselyn kysymyksessä kysyttiin vastaajan sijaintimaakuntaa. Anonymiteetin turvaamiseksi kyselyyn oli asetettu vastausvaihtoehtona ”en halua kertoa”.

1. Missä tilitoimistonne sijaitsee?

Vastaajien määrä: 305



Kuvio 1. Vastaajien jakauma Suomessa. (n=305)

Kuviosta 1. Ilmenee kyselyyn vastanneiden tilitoimistojen sijainnit maakunnittain. Sijainnin jäi ilmoittamatta 4 yritystä kaikista vastaajista.

Kyselyn vastaajien jakauma % (kpl):

- Etelä-Karjala 2,0 % (6)
- Etelä-Savo 3,9 % (12)
- Etelä-Pohjanmaa 4,3 % (13)
- Pohjois-Pohjanmaa 2,0 % (6)
- Kainuu 1,0 % (3)
- Kanta-Häme 2,6 % (8)
- Keski-Pohjanmaa 0,7 % (2)
- Keski-Suomi 4,6 % (14)
- Kymenlaakso 2,9 % (9)

- Lappi 2,3 % (7)
- Pirkanmaa 9,5 % (29)
- Pohjanmaa 2,0 % (6)
- Pohjois-Pohjanmaa 5,9 % (18)
- Pohjois-Savo 5,2 % (16)
- Päijät-Häme 5,2 % (16)
- Satakunta 4,3 % (13)
- Uusimaa 31,8 % (97)
- Varsinais-Suomi 8,2 % (25)
- Ulkomaat 0,3 % (1)
- En halua kertoa 1,3 % (4)

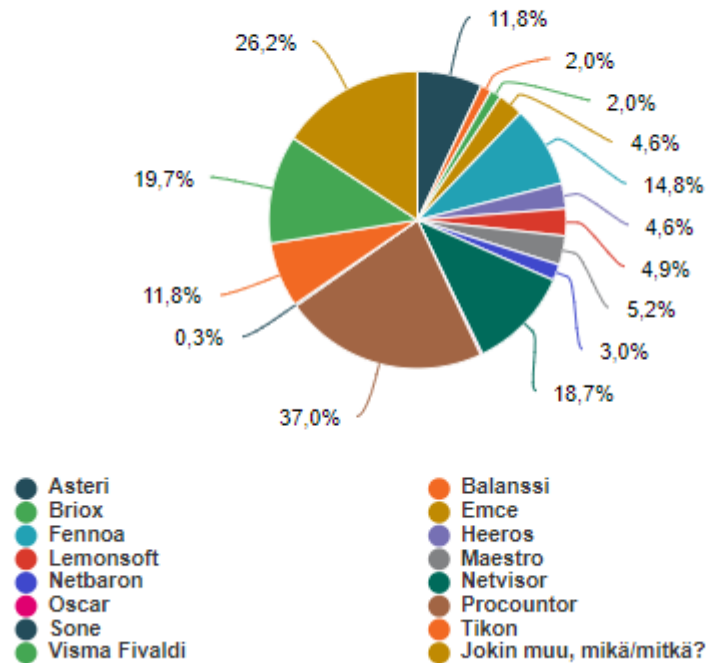
Vastausvaihtoehtoista Ahvenanmaalta ei saatu vastauksia.

Kysymys 2: Mikä/millaiset taloushallinnon ohjelmistot teillä on käytössä?

Kyselyn toisessa kysymyksessä kysyttiin, minkälaisia taloushallinnon ohjelmistoja vastaajayrityksillä on käytössään. Kyselyn vaihtoehdoissa hyödynnettiin Rekhlovan (2020) opinnäytetyössä viitattua Taloushallintoliiton teettämään tutkimukseen (2018) suosituimmista taloushallinnon ohjelmista Suomessa.

2. Mikä/millaiset taloushallinnon ohjelmistot teillä on käytössä?

Vastaajien määrä: 305, valittujen vastausten lukumäärä: 509



Kuvio 2. Käytössä olevat ohjelmistot yrityksissä. n=305

Kuvosta 2. ilmenee kyselyyn vastanneiden jakauma käytössä olevista taloushallinnon ohjelmista. Kysymys 2 oli kyselyn ensimmäinen monivalintakysymys, johon vastasi 305 vastaajaa ja käytössä olevien ohjelmien lukumäärä oli 509.

Kyselyyn vastaajien jakauma % (kpl):

- Asteri 11,8 % (36)
- Balanssi 2,0 % (6)
- Briox 2,0 % (6)
- Emce 4,6 % (14)
- Fennoa 14,8 % (45)
- Heeros 4,6 % (14)
- Lemonsoft 4,9 % (15)
- Maestro 5,2 % (15)
- Netbaron 3,0 % (9)
- Netvisor 18,7 % (57)
- Oscar 0,3 % (1)
- Procuntor 37,0 % (113)

- Sone 0,3 % (1)
- Tikon 11,8 % (36)
- Visma Fivaldi 19,7 % (60)
- Jokin muu 26,2 % (80).

Avoimessa vastausvaihtoehdossa vastaajalla oli mahdollisuus kertoa käytössä olevasta ohjelmistosta, joka jäi vastausvaihtoehtojen ulkopuolelle. Avoimeen vastaukseen vastasi 26,2 prosenttia vastaajista (80 kpl). Avoimesta vastausvaihtoehdosta saatuja vastauksia:

- Adminet 6,17 % (5)
- Aktiivi 1,23 % (1)
- Avistax 3,70 % (3)
- BookMaster 1,23 % (1)
- Datamike 3,70 % (3)
- Econet PRO 2,47 % (2)
- eTasku 2,47 % (2)
- Henix 11,11 % (9)
- Intime Pro 1,23 % (1)
- Kitsas 1,23 % (1)
- Kivalta 3,70 % (3)
- Mavasoft 1,23 % (1)
- Merit Aktiva 11,11 % (9)
- Netsuite 1,23 % (1)
- Oma ohjelma 2,47 % (2)
- Osar 1,23 (1)
- Procountor Solo 1,23 % (1)
- Quicken 1,23 % (1)
- Simplbooks 1,23 % (1)
- Soft One 1,23 % (1)
- Suonentiedon maatalousneuvos 13,58 % (11)
- Tietosuunta 3,70 % (3)
- Tilitin 1,23 % (1)
- Visma Avendo 1,23 % (1)
- Visma Nova 3,70 % (3)

- Visma Passeli 2,47 % (2)
- WebWakka 2,47 % (2)
- Western Systems 6,17 % (5)
- WinMTKP 1,23 % (1)
- Xor Compact 2,47 % (2)
- Ykkönen 1,23 % (1).

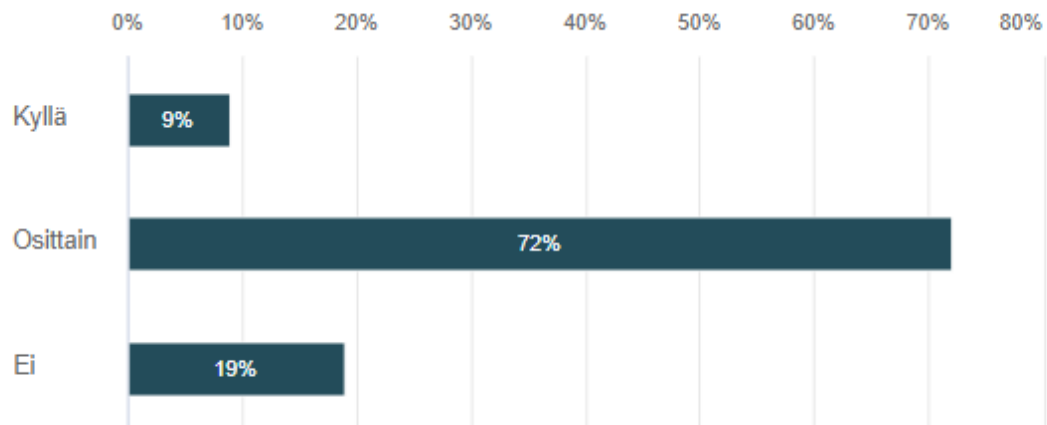
Kysymys 3: Onko tilitoimistonne täysin sähköinen?

Kyselyn kolmannessa kysymyksessä kysyttiin tilitoimistojen sähköisyydestä.

3. Onko tilitoimistonne täysin sähköinen?

Ns. "paperiton tilitoimisto", asiakkuudet hoidetaan täysin sähköisesti. Esimerkiksi tiliotteet, osto- ja myyntitapahtumat tulevat suoraan taloushallinnon järjestelmään tai ne tuodaan järjestelmään skannattuna toisesta sähköisestä järjestelmästä (esim. sähköposti).

Vastaajien määrä: 305



Kuvio 3. Kysymys tilitoimistojen sähköisyydestä n=305

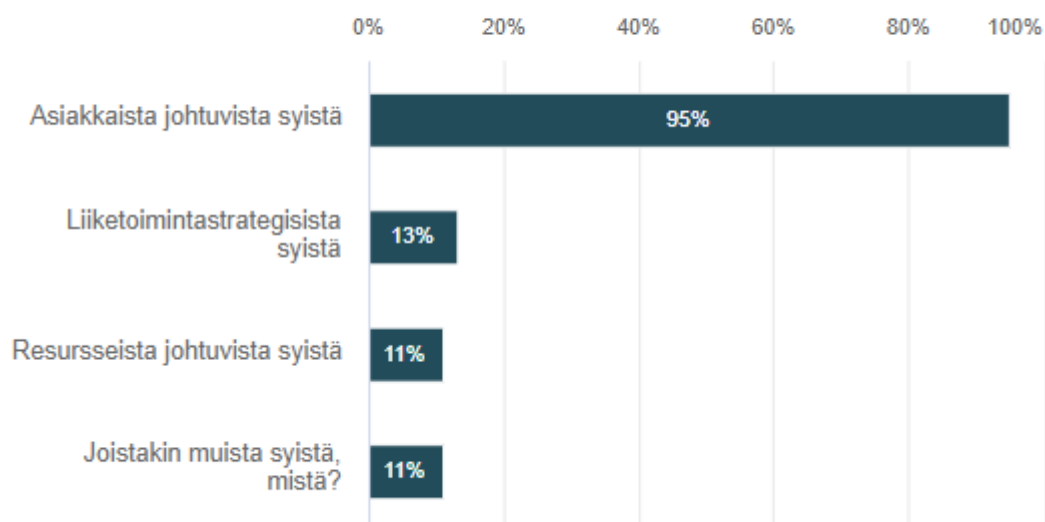
Kuvio 3. esittää kyselyyn vastanneiden yritysten sähköisyyden tilaa tällä hetkellä. Täysin sähköisiä tilitoimistoja vastaajista oli 9 prosenttia (27 kpl), osittain sähköisiä 72 prosenttia (221 kpl) ja 19 prosenttia (57 kpl) vastaajista oli paperisia tilitoimistoja. Kysymykseen vaihtoehdon "kyllä" valinnot siirtyivät suoraan kysymykseen 8.

Kysymys 4: Millaisista syistä teillä on paperisia asiakkuuksia?

Kyselyn 4 kysymyksessä kysyttiin syitä, miksi tilitoimistoissa harjoitetaan edelleen paperisia asiakkuuksia.

4. Millaisista syistä teillä on paperisia asiakkuuksia?

Vastaajien määrä: 278, valittujen vastausten lukumäärä: 362



Kuvio 4. Paperisuuden syy. (n=278)

Kuvio 4. osoittaa, että 95 prosenttia (264 kpl) vastaajista kokee yhdeksi syyksi asiakkaat, mikseivät he ole siirtyneet täysin sähköiseen taloushallintoon. Muita paperisuuteen liittyviä syitä oli strategiset syyt (13,3 %, 37 kpl), resursseista johtuvat syyt (11,2 %, 31 kpl) ja muut syyt (10,8 %, 30 kpl) Kysymys oli monivalintakysymys, josta vastaaja pystyi valitsemaan yhden tai useamman vaihtoehdon. Kysymykseen vastasi 278 vastaajaa ja vastausten lukumäärä oli 362 kpl. Avoin vastausvaihtoehto keräsi 30 vastausta.

Avoimeen vastausvaihtoehtoon saapuneita vastauksia:

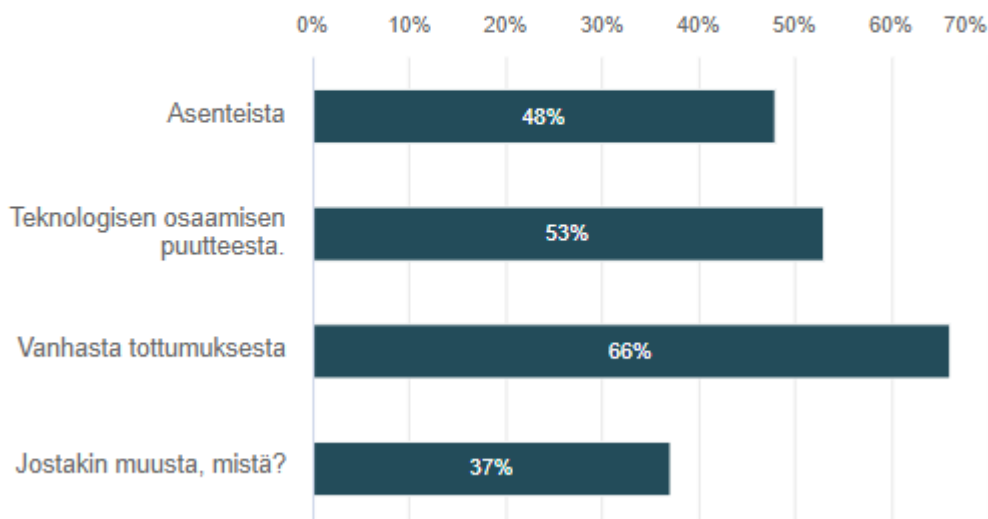
- Ei ole löytynyt sopivaa ohjelmistoa
- Hinta
- Huonot internetyhteydet
- Kustannustehokkuus
- Liian kallis asiakkaille
- Muutosprosessi on kesken
- Omat mieltymykset
- Osaamisesta johtuvista syistä
- Yrityksen koko.

Kysymys 5: Millaisista syistä koette asiakkaidenne haluavan pysyvän perinteisessä taloushallinnossa?

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin syitä, miksi tilitoimistot kokevat asiakkaidensa haluavan pysyä perinteisessä taloushallinnossa.

5. Millaisista syistä koette asiakkaidenne haluavan pysyvää perinteisessä taloushallinnossa?

Vastaajien määrä: 278, valittujen vastausten lukumäärä: 566



Kuvio 5. Syyt, miksi asiakkaat haluavat paperista palvelua. n=278

Kuvio 5. osoittaa, millaisista syistä vastaajayritysten asiakkaat haluavat pysyä perinteisessä taloushallinnossa. Syyt, miksi asiakasyritykset haluavat perinteistä taloushallintoa ovat vanhat tottumukset (66 %, 183 kpl), tietoteknisten taitojen puutteesta (53 %, 146 kpl), asenteet (48 %, 133 kpl) ja muut syyt (37 %, 104 kpl). Tämä kysymys oli monivalintakysymys, jossa vastaajien lukumäärä oli 278 ja valittujen vastausten lukumäärä oli 566. Avoimen vastausvaihtoehdon valitsi 104 vastaajaa.

Avoimeen vastausvaihtoehtoon kertyneitä vastauksia:

- Alakohtaiset ohjelmistot, joita yleisohjelmistot ei voi korvata
- Asiakasyritysten koko
- Hinta
- Järjestelmät eivät sovi yhteen
- Sopivaa ohjelmaa ei ole löytynyt
- Tietoisuuden puute sähköisistä vaihtoehdoista

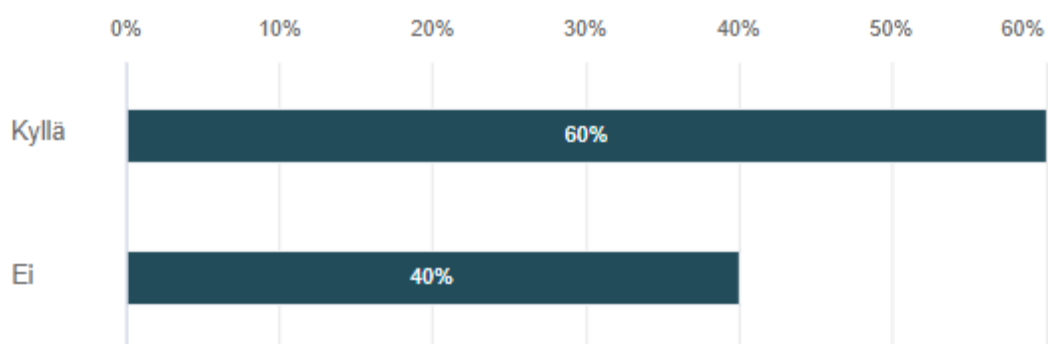
- Tietotekninen osaaminen
- Tietoturvariskit
- Tilitoimiston toiminta loppumaisillaan.

Kysymys 6: Pyrittekö sähköistämään paperisia asiakkuuksia aktiivisesti?

Kyselyn kuudennessa kysymyksessä kysyttiin, pyrkivätkö vastaajayritykset sähköistämään nykyisiä paperiasiakkuuksia aktiivisesti.

6. Pyrittekö sähköistämään paperisia asiakkuuksia aktiivisesti?

Vastaajien määrä: 278



Kuvio 6. Asiakkuuksien sähköistäminen. (n=278)

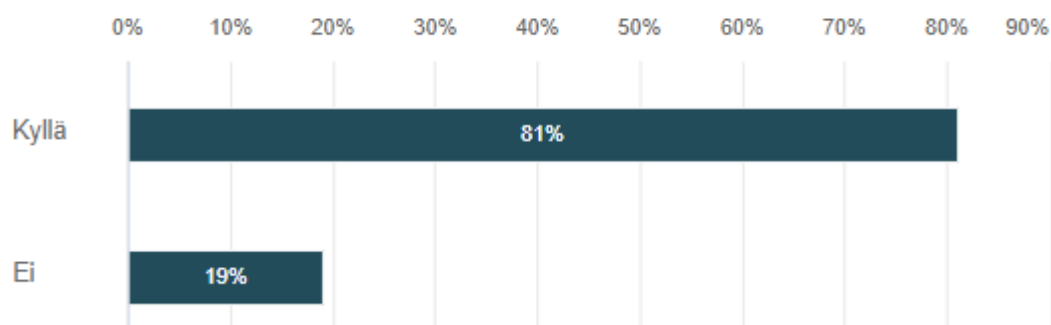
Kuvio 6. osoittaa, että 60 prosenttia (168 kpl) 278 vastaajasta pyrkii sähköistämään paperisia asiakkuuksia aktiivisesti ja 40 prosenttia (110 kpl) vastaajista ei pyri sähköistämään heitä aktiivisesti.

Kysymys 7: Koetteko paperisten asiakkuuksien olevan mahdollisia vielä viiden vuoden päästä?

Seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin vastaajayritysten näkemystä paperisten asiakkuuksien asemasta viiden vuoden kuluttua.

7. Koetteko paperisten asiakkuuksien olevan mahdollisia vielä viiden vuoden päästä?

Vastaajien määrä: 278



Kuva 7. Paperinen asiakkuus tulevaisuudessa. (n=278)

Kuvio 7. osoittaa, että 81 prosenttia (226 kpl) vastaajista uskoo, että paperinen kirjanpito pysyy vaihtoehtona viiden vuoden kuluttua. 19 prosenttia (52 kpl) ei näe paperisten asiakkuuksien olevan mahdollinen viiden vuoden päästä.

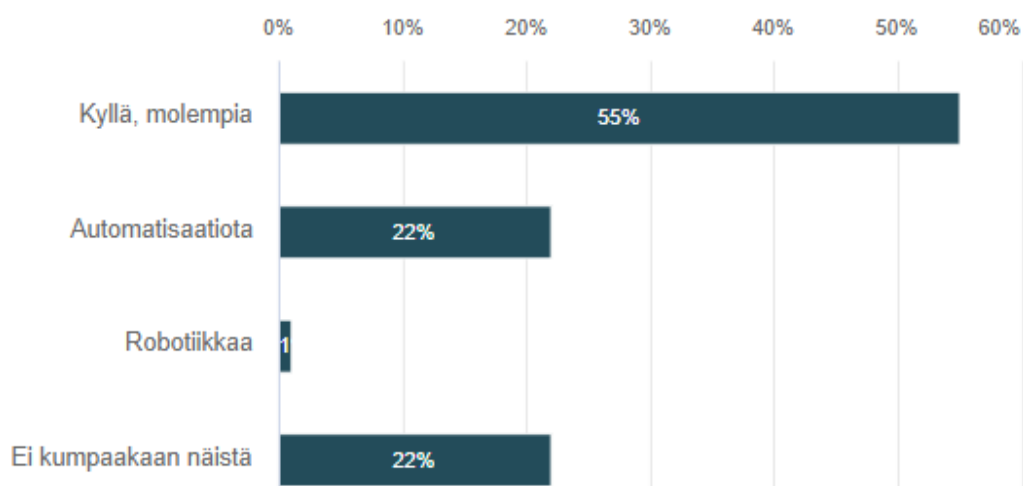
Kysymys 8: Onko käytössänne olevassa ohjelmassa/ohjelmissa hyödynnetty automatisaatiota/robotiikkaa?

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin, hyödyntävätkö vastaajatiltoimistot ohjelmistoissaan automatisaatiota ja robotiikkaa.

8. Onko käytössänne olevassa ohjelmassa/ohjelmissa hyödynnetty automatisaatiota/robotiikkaa?

Autotomisaatio: Esimerkiksi sähköiset tiliotteet ja verkkolaskuosoitteet. Tiedonkulku sähköisesti ja automaattisesti. Robotiikka: Esim. Rpa ja Ai, automaattitarkastukset, -tiliöinnit, tiliointiehdotukset ja automaattinen ostolaskujen kierrätys.

Vastaajien määrä: 305



Kuvio 8. Automatisaation ja robotiikan hyödyntäminen yrityksissä. (n=305)

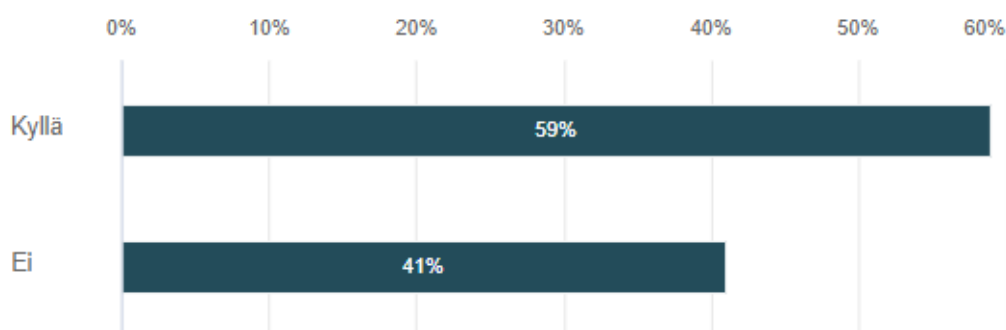
Kuvio 8. osoittaa, että 305 vastaajasta 55 prosenttia (167 kpl) hyödyntää sekä automaatiota että robotiikkaa taloushallinnon ohjelmistossaan. Pelkästään automaatiota hyödyntää 22 prosenttia (67 kpl) ja robotiikkaa 1 prosentti (3 kpl) Tämän kysymyksen jälkeen kyselyssä paneuduttiin automaation ja robotiikan vaikutuksiin vastaajaryityksissä. Vastaajista 22 prosenttia (68kpl) eivät hyödyntäneet toiminnassaan automatiikkaa tai robotiikkaa, ja näiden vastaajien osalta kysely päättyi tähän kysymykseen.

Kysymys 9: Koetteko automatisaation/robotiikan olevan riittävällä tasolla tällä hetkellä?

Kyselyn 9 kysymyksessä kysyttiin ovatko vastaajaryitykset tyytyväisiä tämänhetkiseen automatisaation ja robotiikan tasoon.

9. Koetteko automatisaation/robotiikan olevan riittävällä tasolla tällä hetkellä?

Vastaajien määrä: 237



Kuvio 9. Tyytyväisyys digitalisaation ja robotiikan tilaan. (n=237)

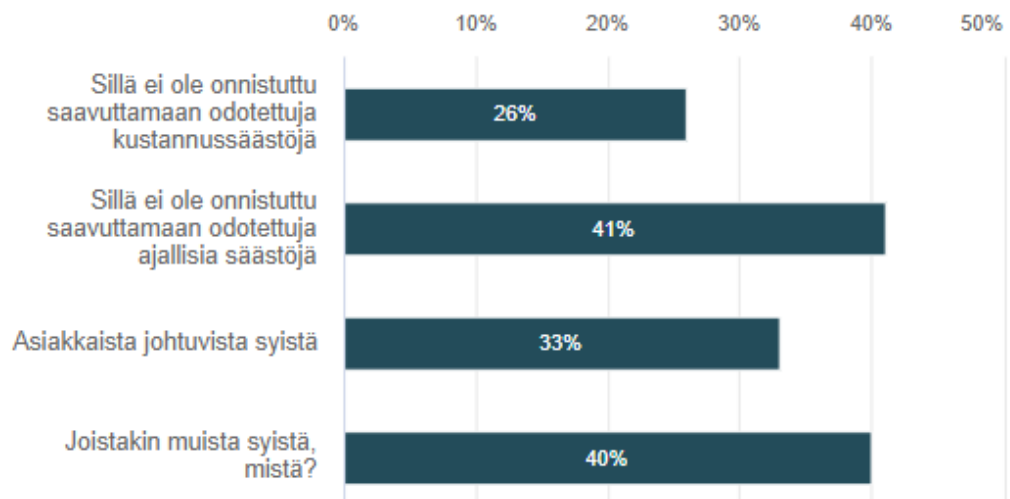
Kuvio 9. osoittaa, että automaation ja robotiikan tasoon tyytyväisiä vastaajia oli 59 prosenttia (141 kpl) ja tämän henkiseen tilanteeseen tyytymättömiä vastaajia oli 41 prosenttia (96 kpl). Tyytyväiset vastaajat siirtyivät kysymyksen numero 10 yli.

Kysymys 10: Millaisista tekijöistä johtuen ette ole tyytyväisiä automaation ja robotiikan tasoon?

Kyselyn 10 kysymyksessä kysyttiin syitä, mikseivät vastaajat olleet tyytyväisiä automaation ja robotiikan tasoon ohjelmistossaan.

10. Millaisista tekijöistä johtuen ette ole tyytyväisiä automaation ja robotiikan tasoon?

Vastaajien määrä: 96, valittujen vastausten lukumäärä: 134



Kuvio 10. Syitä, miksi automatisaatio ja robotiikka ei ole toivotulla tasolla. (n=96)

Kuvio 10. osoittaa, että 41 prosenttia (39 kpl) vastaajista kokivat yhden syy olevan, etteivät he olleet onnistuneet saavuttamaan odotettuja ajallisia säästöjä, 40 prosenttia (38 kpl) olivat tyytymättömiä muista syistä, 33 prosenttia (32 kpl) kokivat yhden syyn olevan yrityksen asiakkaat ja 26 prosenttia (25 kpl) vastausmäärästä ettei odotettuja kustannussäästöjä onnistuttu saavuttamaan. Tämä kysymys oli monivalintakysymys, johon vastasi 96 eri vastaajaa ja vastausten lukumäärä oli 134. Avoimeen vastauskenttään vastasi 40 prosenttia vastaajista (38kpl).

Avoimeen vastausvaihtoehtoon saatuja vastauksia:

- Ei toimi odotetulla tavalla
- Integraatiot eivät toimi
- Kehitystarpeet
- Käyttönottoaste
- Luotettavuus
- Resursseista johtuvista syistä
- Toimivuus.

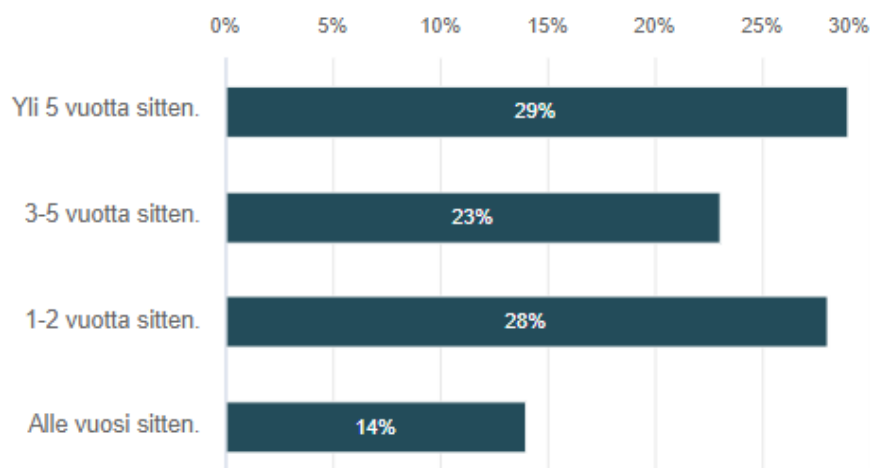
Kysymys 11: Milloin olette ottaneet käyttöön viimeisimmän taloushallinnon ohjelmiston?

Kyselyn 11 kysymyksessä kysyttiin, milloin vastaajayrityksessä on otettu edellinen taloushallinnon ohjelmisto käyttöön, missä hyödytään automaatiota tai robotiikkaa.

11. Milloin olette ottaneet käyttöön viimeisimmän sähköisen taloushallinnon ohjelmiston?

Ohjelmisto, jossa hyödynnetään/pyritään hyödyntämään automatisaatiota/robotiikkaa.

Vastaajien määrä: 237



Kuvio 11. Sähköisen järjestelmän käyttöönotto. (n=237)

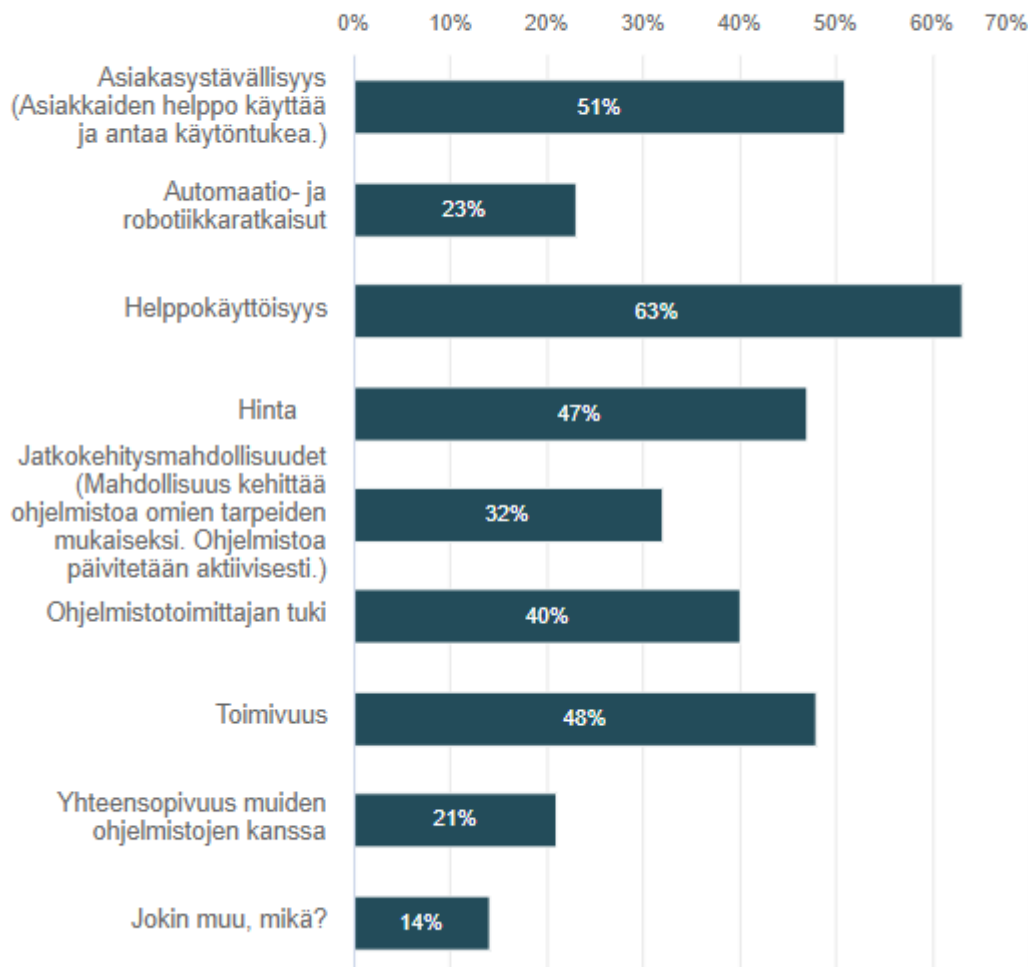
Kuvio 11. osoittaa, että 29 prosenttia vastaajista (69 kpl) olivat ottaneet järjestelmän käyttöön yli 5 vuotta sitten, 23 prosenttia (53 kpl) olivat ottaneet järjestelmän käyttöön 3–5 vuotta sitten, 28 prosenttia vastaajista (66 kpl) olivat ottaneet ohjelmiston käyttöön 1–2 vuotta sitten, 14 prosenttia (34 kpl) olivat ottaneet uusimman järjestelmän käyttöön alle vuosi sitten ja 6 prosenttia vastaajista (15 kpl) uusimman järjestelmän käyttöönotto oli vielä kesken.

Kysymys 12: Mitkä ominaisuudet erottuivat selkeästi valintaprosessissa?

Kyselyn 12 kysymyksessä kysyttiin syitä, millaisista syistä kyselyyn vastanneet yritykset olivat päätyneet valitsemaan käytössä olevan ohjelman.

12. Mitkä ominaisuudet erottuivat selkeästi valintaprosessissa?

Vastaajien määrä: 237, valittujen vastausten lukumäärä: 803



Kuvio 12. Ohjelman valintaperusteet (n=237)

Kysymys 12 kyselyssä oli monivalintakysymys, johon vastasi 237 osallistujaa ja saatujen vastausten kokonaislukumääräksi muodostui 803. Avoimeen vastausvaihtoehtoon vastasi 14 % vastaajista (33kpl). Kuvio 12 osoittaa, että kolme suosituinta syytä kyselyyn vastanneiden yritysten keskuudessa ohjelmistovalintaan olivat helppokäyttöisyys (36 %, 150 kpl), asiakasystävällisyys (51 %, 121kpl) ja toimivuus (48 %, 114 kpl).

Avoimeen vastausvaihtoehtoon saatuja vastauksia:

- Asiakkaiden toiveesta
- Avoimet rajapinnat
- Datan siirto uuteen ohjelmaan

- Ei kilpailutettu muiden ohjelmistojen kanssa
- Kotimaisuus
- Laajuus
- Oli ainoa vaihtoehto silloisilla markkinoilla
- Ominaisuudet
- Sama ohjelmisto kuin alihankkijoilla
- Suositukset
- Tuttu toimittaja/ohjelma.

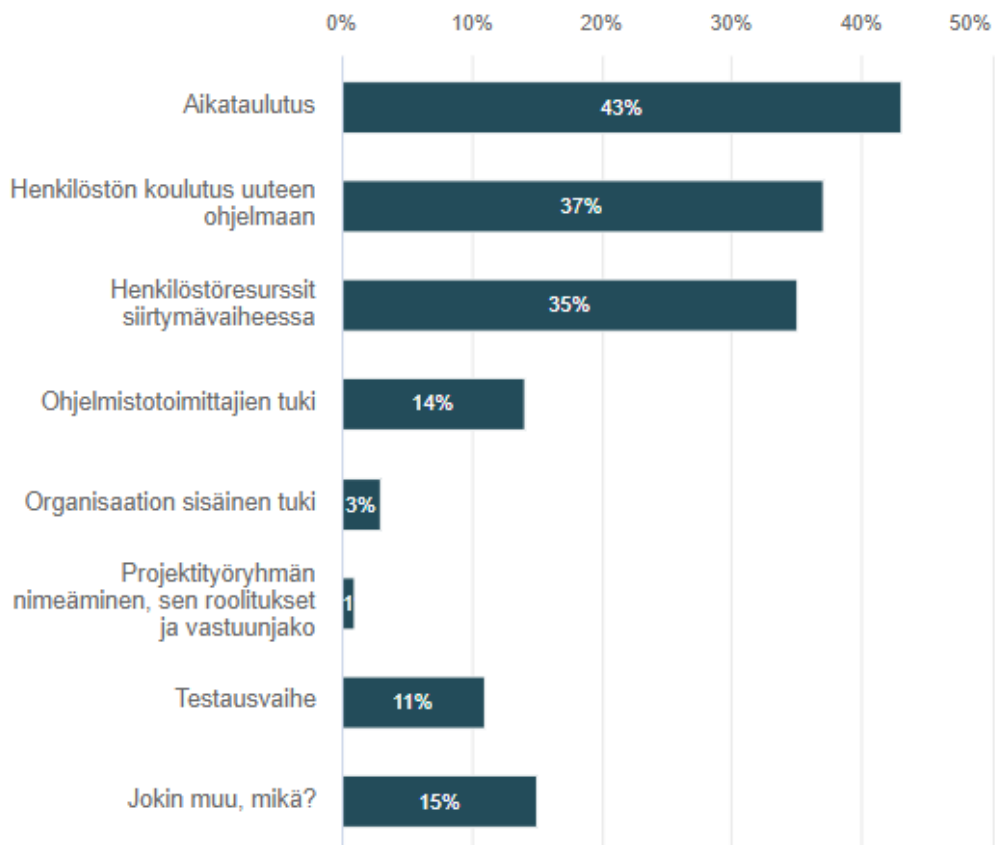
Kysymys 13: Mikä oli haasteellisinta kehitysprojektissa?

Kyselyn 13 kysymyksessä kysyttiin, millaiset vaiheet uuden järjestelmän käyttöönotossa aiheuttivat ongelmia vastaajaryityksissä.

13. Mikä oli haasteellisinta kehitysprojektissa?

Prosessi, mihin lukeutuu järjestelmän valinta, käyttöönotto-, testaus- ja viimeistelyvaihe.

Vastaajien määrä: 237, valittujen vastausten lukumäärä: 374



Kuvio 13. Kehitysprojektin haasteet. (n=237)

Monivalintakysymys 13:ssa kysyttiin vastaajilta ohjelmiston käyttöönottoprojektin haasteista. Kokonaisvastausmäärä kysymyksessä oli 374 ja vastaajia oli 237. Avoimeen vastausvaihtoehtoon vastasi 15 prosenttia vastaajista (35kpl). Kuvio 13. osoittaa, että kolme yleisintä syytä vastaajien keskuudessa oli projektin aikataulut (43 %, 101kpl), henkilöstön koulutus uuteen ohjelmaan (37 %, 88 kpl) ja henkilöstöresurssit siirtymävaiheessa (35 %, 83 kpl).

Avoimeen vastausvaihtoehtoon saatuja vastauksia:

- Asiakkaiden houkutteleva järjestelmään
- Asiakkaiden koulutus uuteen ohjelmaan
- Ei ollut ongelmia
- Ohjelmiston markkinointi asiakkaille
- Ohjelmiston toimivuus
- Uudet hinnoittelumallit
- Uusien toimintatapojen suunnittelu.

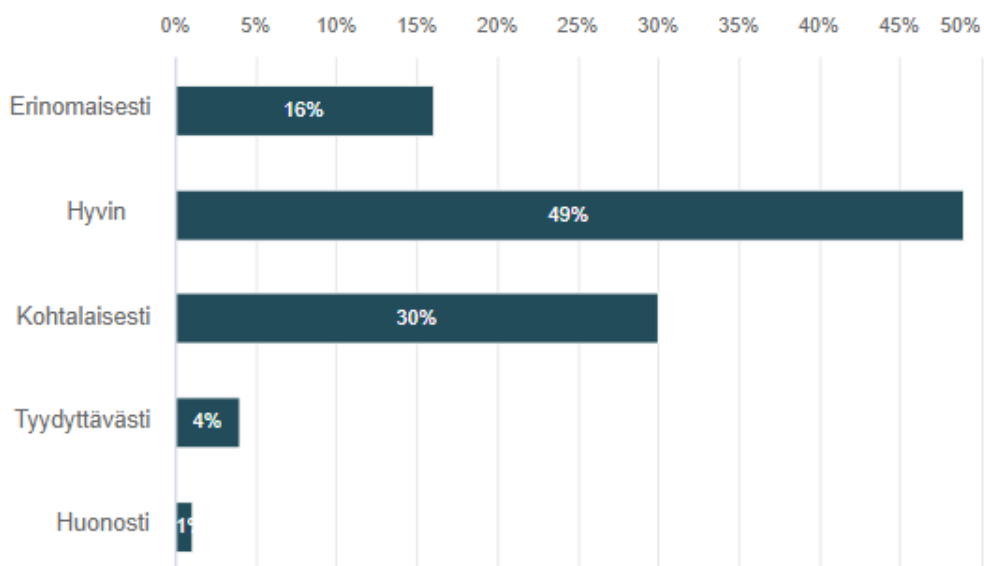
Kysymys 14: Onnistuttiinko mielestänne kehitysprojektin rajauksessa?

Kyselyn kysymyksessä 14 kysyttiin, kokivatko vastaajarytykset, että projektin rajauksessa onnistuttiin eli onnistuttiinko parantamaan niitä vaiheita, mihin halettiin saada parannusta.

14. Onnistuttiinko mielestänne kehitysprojektin rajauksessa?

Onnistuttiinko rajaamaan ne toiminnot, vaiheet ja prosessit, jotka kaipasivat parannusta?

Vastaajien määrä: 237



Kuvio 14. Kehitysprojektin rajauksen onnistuminen n=237

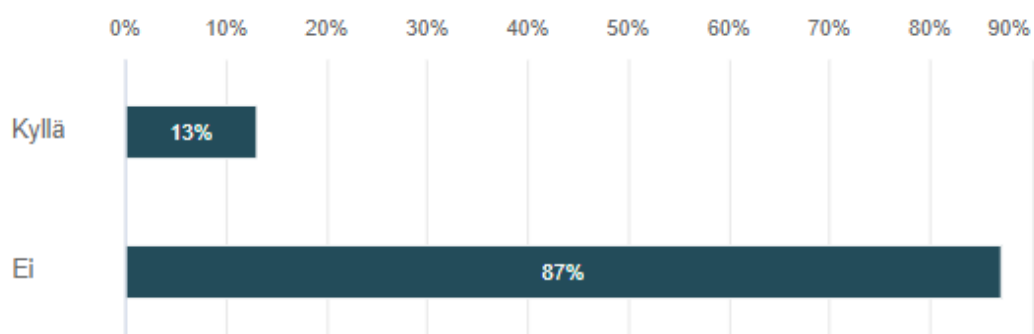
Kuvio 14. osoittaa, että vastaajista 16 prosenttia (38 kpl) oli onnistuneet rajauksessa erinomaisesti, vastaajista 49 prosenttia (117 kpl) hyvin, kohtalaisesti rajauksessa oli onnistunut 30 prosenttia (71 kpl) vastaajista, tyydyttävästi onnistuneita vastaajia oli 4 prosenttia (9kpl) ja Huonosti rajauksessa onnistuneiden yritysten määrä oli 1 prosentti (2 kpl). ”Erinomaisesti” -vaihtoehdon valinneet vastaajat siirtyivät suoraan kysymykseen 17. Muita vastausvaihtoehtoja valinneet vastaajat (199 kpl) jatkoivat kysymykseen numero 15.

Kysymys 15: Jäikö mielestänne tärkeitä prosesseja huomioimatta kehitysprojektin ulkopuolelle?

Kyselyn 15 kysymyksessä kysyttiin, kokivatko vastaajayritykset joidenkin tärkeiden prosessien jääneen huomioimatta kehitysprojektissa.

15. Jäikö mielestänne tärkeitä prosesseja huomioimatta kehitysprojektissa?

Vastaajien määrä: 199



Kuvio 15. Onnistuttiinko tärkeiden prosessin huomioinnissa. (n=199)

Kuvio 15. osoittaa, että vastaajista 87 prosenttia (174 kpl) ei kokenut minkään jääneen huomioimatta. Loput 13 prosenttia (25kpl) siirtyivät kyselyn vapaaehtoiseen avoimeen kysymykseen numero 16. Loput vastaajista siirtyivät kysymykseen 17.

Kysymys 16: Millaisia prosesseja jäi kehitysprojektin ulkopuolelle?

Tässä vapaaehtoisessa avoimessa kysymyksessä kyselyyn osallistujilla oli mahdollisuus vapaamuotoisesti kuvailla, minkälaisia prosesseja jäi kehitysprojektin ulkopuolelle, mihin saatuja vastauksia esitetään kuviossa 16.

Vastaukset
Uuden ohjelmiston käyttöönottokoulutus oli todella huonoa ohjelmatoimittajan puolelta. Jouduin ostamaan lisäkoulutusta muualta. Tästä johtuen en pystynyt omasta mielestäni riittävällä tasolla opastamaan asiakkaitani.
Vaikka mitä, yksin kun ei kerkeä kaikkiin mahdollisiin ohjelmiin perehtymään, niitä kun pitäisi päästä käyttämään käytännössä koe mielessä jotta näkisi miten mikäkin toimii ja pelkästään suomalaisien ohjelmien läpikäynti tällä tavalla kestäisi vuosia. Jos se siis olisi mahdollista, ohjelmistoyritykset kun osaavat vaan myydä kuuta taivaalta, mutta eivät todellisuudessa kerro niistä juuri mitään ennen kuin olet naimisissa kyseisen sovelluksen kanssa. Eikä niitä pääse kunnolla testaamaan ikinä ennen ostoa.
kokonaisuuden hallinta on vielä kesken
Asiakkaan toiminnan valvonta ja ohjaus käyttöön oton jälkeen.
luvatut sähköiset palelut eivät toimi niin kuin mainostettiin
Uuden ohjelman käyttöön otto on iso juttu vaatii kauheasti aikaa ja se on poissa muusta työstä. Siksi jää ohjelman opettelu tässä vaiheessa aina kesken. Kaikkia hienouksia ei osaa ottaa heti käyttöön
Ohjelman keskeneräisyys ja hidas kehittyminen tilitoimiston näkökulmasta esteenä ohjelman laajaan käyttöön
Kaikkiin asiakkaiden sähköistäminen ei onnistu nykyisillä ohjelmistoratkaisuilla järkevästi.
Ohjelmiston vaihto, samaan aikaan tulleet uudet työntekijät, jotka piti perehdyttää samaan aikaan sekä tilitoimistotyöhön että uuteen ohjelmaan ja asiakkaiden koulutus ohjelmiston käyttöön, veivät vastuuhenkilön eli yrittäjän pariaksi vuodeksi liian tiukille. Ei kyennyt etukäteen näkemään koko vaihto prosessin vaativuutta.
Taloushallinnon tukitoiminnot, asiakasyritysten omien prosessien mukaus jäi osalla puoleen väliin > ei pystytty hyödyntämään täysin
en osaa eritellä, en harrasta kehitysprojekteja
Verkkosivujen linkittäminen järjestelmään.
Toiminnan ohjaus, laskutus (kun toimintatapa muuttuu ei voi laskuttaa samalla tavalla kuin ennen).
Prosessi jatkuu edelleen, koska toimintaympäristö muuttuu jatkuvasti (ohjelmistokehitys, lainsäädäntö, ihmisten asenteet)
Eri ohjelmistot tukevat eri tavalla eri toimialojen erilaisia tarpeita. toisissa ei huomioida lainkaan esim. kiinteistöyhtiöiden oikeaa raportointia.
eTasku: tilioite ei tule ohjelmaan, näin ollen asiakas joutuu tarkistamaan verkkopankista, että on toimittanut kaikki tilioitteen tapahtumien mukaiset dokumentit.
Hyväksyntäkierto jäi puutteelliseksi. Lomalaskennan puutteet

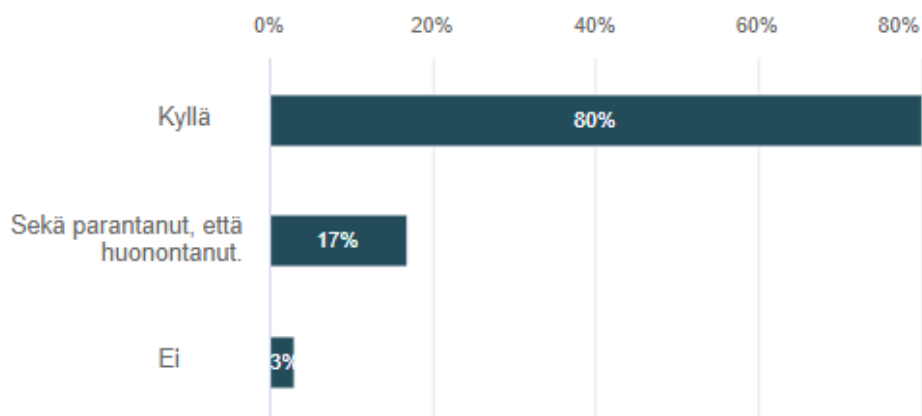
Kuvio 16. Ajatuksia, mitä jäi kehitysprojektissa huomioimatta. (n=17)

Kysymys 17: Onko uusin ohjelmistonne parantanut palveluidenne laatua?

Kyselyn 17 kysymyksessä kysyttiin, onko käyttöön otettu ohjelmisto vaikuttanut vastaajayrityksen palveluiden laatuun parantavasti.

17. Onko uusin ohjelmistonne parantanut palveluidenne laatua?

Vastaajien määrä: 237



Kuvio 16. Uuden järjestelmän vaikutus palveluiden laatuun. (n=237)

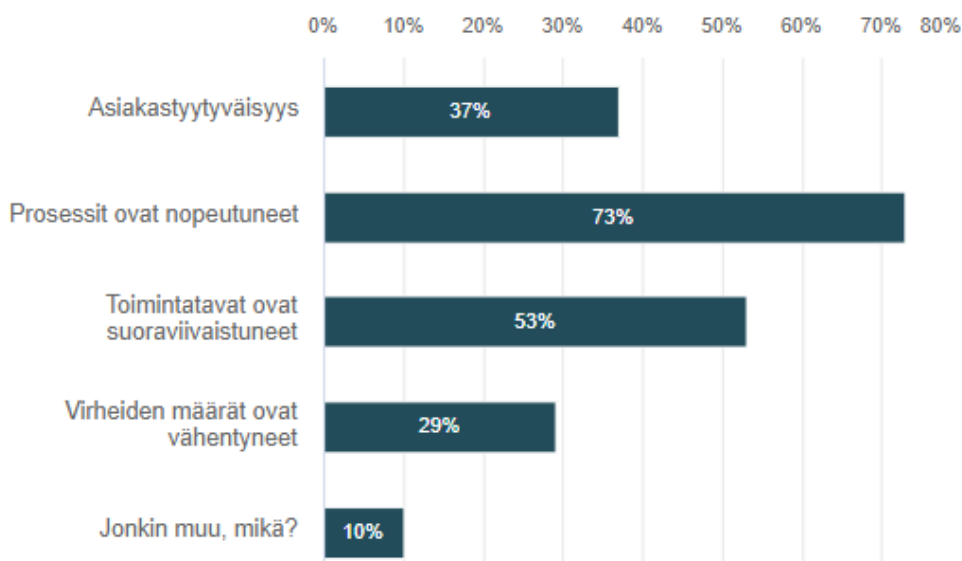
Kuvio 17. osoittaa, että vastaajista 80 prosenttia (189kpl) kokivat palveluiden parantaneen palveluidensa laatua. 17 prosenttia (41kpl) koki uuden järjestelmän vaikuttavan palveluiden laatuun parantavasti, mutta myös joissain tapauksissa huonontavasti. Vastaajista 3 prosenttia (7kpl) kokivat uuden järjestelmän huonontaneen palveluidensa laatua. Tässä kysymyksessä ”kyllä” -vaihtoehdon valinneet vastaajat siirtyivät seuraavaan kysymykseen numero 18, ”ei” -vaihtoehdon valinneet siirtyivät kysymykseen 19 ja ”sekä parantanut, että huonontanut” -vaihtoehdon valinneet vastaajat vastasivat molempiin kysymyksiin 18 ja 19.

Kysymys 18: Miten palveluiden laatu on parantunut?

Kyselyn 18 kysymyksessä kysyttiin, miten uusin ohjelmisto on parantanut vastaajayrityksen palveluiden laatua.

18. Miten palveluiden laatu on parantunut?

Vastaajien määrä: 230, valittujen vastausten lukumäärä: 466



Kuvio 17. Miten palvelut ovat parantuneet. (n=230)

Kysymys oli monivalintakysymys, jonka 230 eri vastaajaa valitsi yhteensä 466 vastausta viidestä eri vaihtoehdosta. Kuvio 18. osoittaa, että kolme valituinta syytä, miksi palveluiden laatu on vastaajayrityksessä parantunut oli prosessien nopeutuminen (73 %, 168 kpl), toimintatapojen suoraviivaistuminen (53 %, 123 kpl) ja asiakastytyväisyys (37 %, 86 kpl). Vastaajista 10 prosenttia (23kpl) valitsi avoimen vastausvaihtoehdon.

Avoimeen vastausvaihtoehtoon saatuja vastauksia:

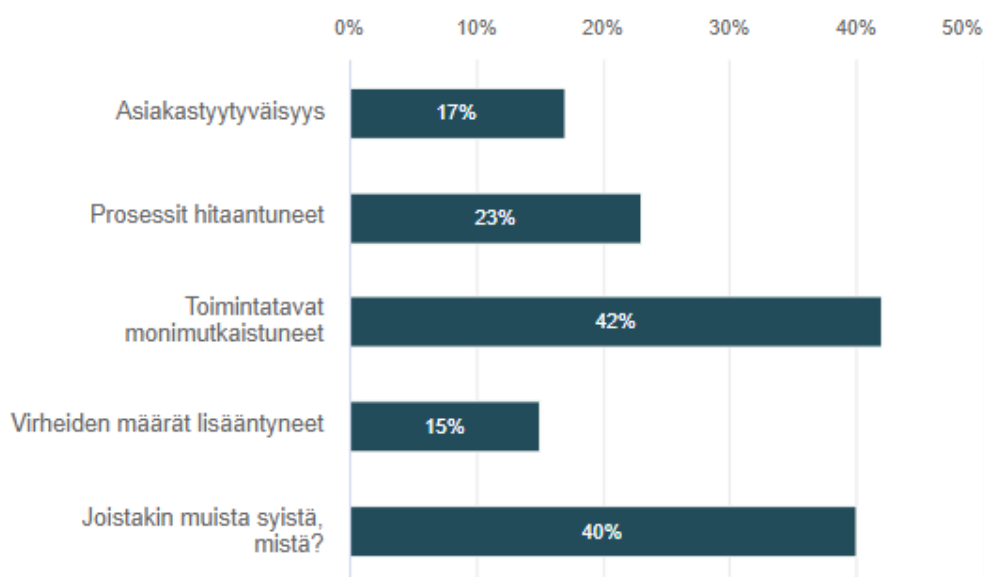
- Resurssit ovat kasvaneet
- Palveluiden tarjonta on laajentunut
- Paikasta riippumaton työskentely
- Siirtymävaihe on vielä kesken
- Ei osaa sanoa
- Tieto liikkuu reaaliaikaisesti.

Kysymys 19: Miksi palveluidenne laatu on heikentynyt?

Kyselyn 19 kysymyksessä kysyttiin, millaisista syistä uusin järjestelmä on heikentänyt vastaajayrityksen palveluiden laatua.

19. Miksi palveluidenne laatu on heikentynyt?

Vastaajien määrä: 48, valittujen vastausten lukumäärä: 65



Kuvio 18. Miksi palveluidenne laatu on heikentynyt? (n=48)

Kuvio 19. osoittaa millaisista syistä vastaajarytykset kokivat uusimman järjestelmän heikentäneen palveluidensa laatua. Vaihtoehtoista valituin syy oli toimintatapojen monimutkaistuminen (42 %, 20kpl). Kysymykseen vastasi 48 vastaajaa, ja he valitsivat yhteensä 65 vastausta monivalintavastauksista. Avoimeen vastausvaihtoehtoon vastasi 40 prosenttia (19kpl) vastaajista.

Avoimeen vastauskenttään saatuja vastauksia:

- Asiakaskontaktit ovat vähentyneet
- Ei ole parantanut, muttei heikentänytkään
- En osaa sanoa
- Hinnan nousu
- Ohjelmiston kehitys ei pysy tarpeiden tahdissa
- Ohjelmistotoimittaja ei anna tukea
- Opettelua vielä järjestelmän käytössä
- Paperiasiakkaiden kanssa sähköinen ohjelma on hankala
- Projekti on vielä kesken
- Raportointimahdollisuudet ovat huonontuneet
- Totuttelu vielä kesken
- Turhautuminen lisääntynyt

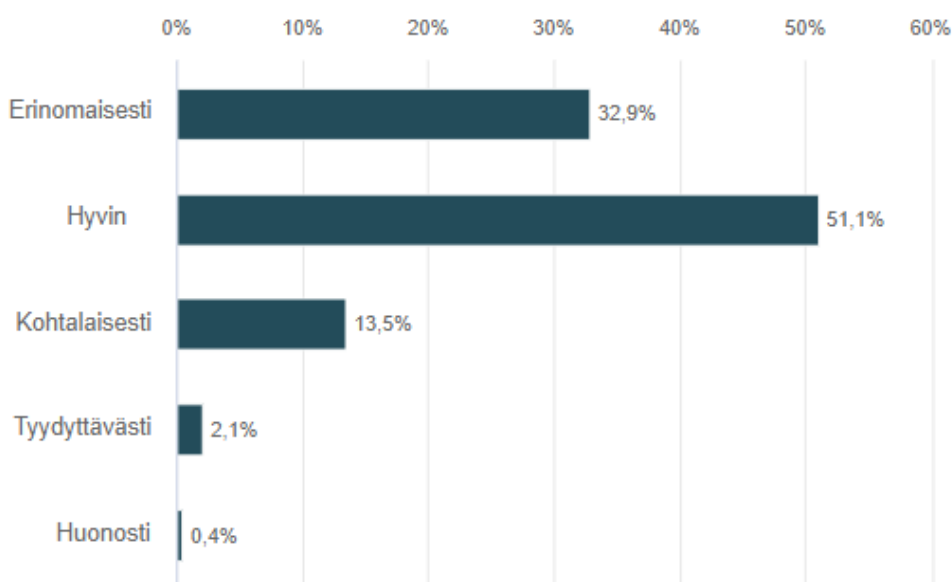
- Virheiden korjaus hankalaa.

Kysymys 20: Miten henkilöstönne on sopeutunut automaation ja robotiikan osana päivittäistä työskentelyä?

Kyselyn 20 kysymyksessä kysyttiin, miten vastaajayrityksen henkilöstö on sopeutunut automaation ja robotiikan osana päivittäistä työskentelyä.

20. Miten henkilöstönne on sopeutunut automaation ja robotiikan osana päivittäistä työskentelyä?

Vastaajien määrä: 237



Kuvio 19. Vastaajayritysten henkilöstön vastaanotto digitaalisuuteen. (n=237)

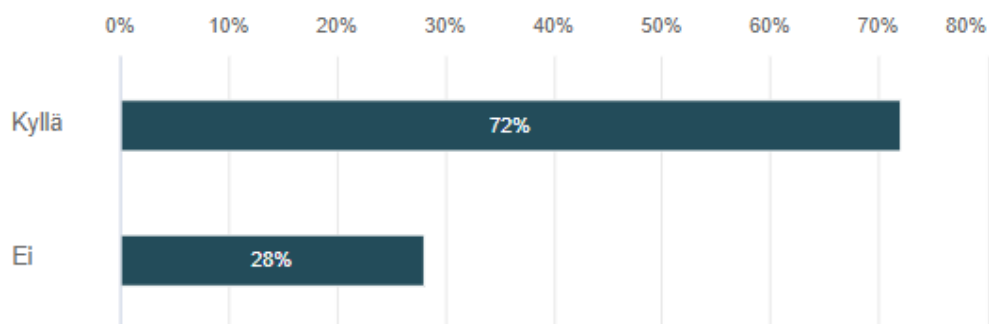
Kuvio 20. osoittaa, että 32,9 prosenttia (237 kpl) vastaajien henkilöstö on ottanut automaation ja robotiikan hyvin vastaan päivittäistä työskentelyä. Vastaajien henkilöstöstä 51,1 prosenttia (121 kpl) on ottanut sen vastaan hyvin, Kohtalaisesti on vastaanotettu 13,5 (32 kpl) prosenttia yrityksistä, tyydyttävästi 2,1 prosenttia (5 kpl) yrityksistä ja 0,4 prosenttia (1 kpl) yrityksistä muutos on otettu vastaan huonosti.

Kysymys 21: Koetteko työntekijöiden toimenkuvan muuttuvan/muuttuneen enemmän asiantuntevaan ja konsultoivaan suuntaan?

Kyselyn 21 kysymyksessä kysyttiin, kokevatko vastaajayritykset henkilöstönsä toimenkuvaan tulevan muutosta asiantuntevaan ja konsultoivaan suuntaan automaation ja robotiikan myötä.

21. Koetteko työntekijöiden toimenkuvan muuttuvan/muuttuneen enemmän asiantuntevaan ja konsultoivaan suuntaan?

Vastaajien määrä: 237



Kuvio 20. Työntekijän toimenkuvan muutos. n=237

Kuvio 21. osoittaa, että suurin osa kysymykseen vastanneista 237 henkilöstä 72 prosenttia (171kpl) kokivat työntekijöidensä toimenkuvan muuttuvan tai muuttuneen enemmän asiantuntevaan ja konsultoivaan rooliin. Vastaajista 28 prosenttia (66kpl) ei kokenut digitalisaation ja robotiikan muuttavan henkilöstönsä toimenkuvia kyseiseen suuntaan. Vastausvaihtoehdon ”kyllä” valinneet vastaajat siirtyivät kysymykseen 23.

Kysymys 22: Millaisista syistä koette, ettei työntekijöidenne toimenkuva tule muuttumaan automaation ja robotiikan myötä?

Kysymys 22 oli vapaaehtoinen avoin kysymys, joka keräsi 44 vastausta (n=44), miksi vastaajat kokivat, ettei työntekijöiden toimenkuva tule muuttumaan digitalisaation myötä.

Avoimeen vastaukseen saatuja vastauksia:

- Jää edelleen paljon rutiinityötä, tarkastukset vievät aikaa
- Automaatti kirjaukset pitää silti tarkastaa
- Olen yksin yrittäjä
- Sähköisiä asiakkuuksia on vielä vähän
- Ennenkin on kirjanpitäjä antanut talouden ohjausta ja neuvontaa
- Asiakkaat tyytyvät ”peruskirjanpitoon”
- Kokonaisuuden hallinta on vielä kesken
- Asiakaskunta ei ole vielä valmis
- Ammattitaito ei riitä asiantuntijatyöhön
- Aikaa menee paljon muuhun työhön automaation takia

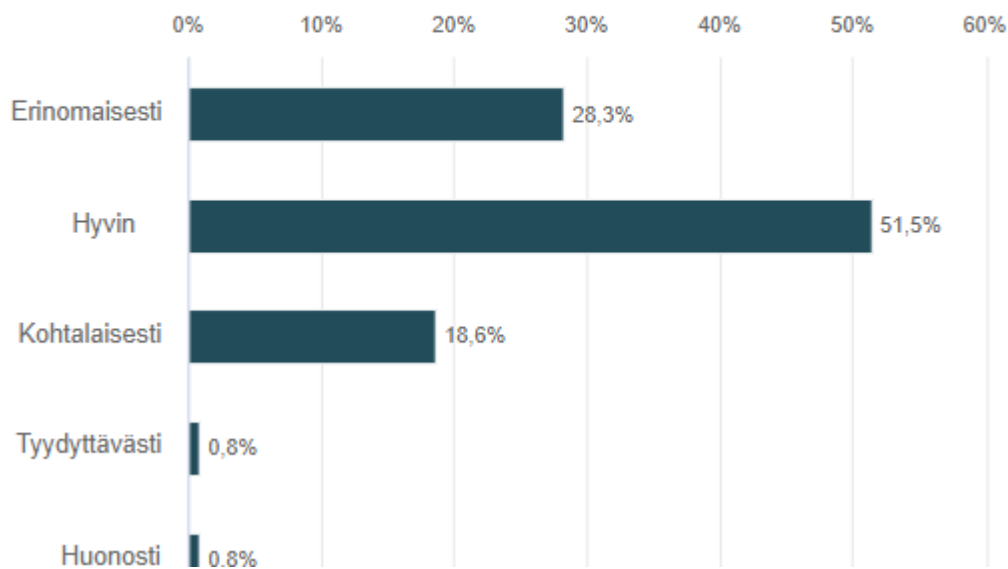
- Automaatio ja robotiikka eivät lisää konsultoinnin tarvetta
- Panostetaan enemmän asiakashankintaan, kuin konsultointiin
- Toistaisesti merkittävää muutosta ei ole tapahtunut.

Kysymys 23: Miten muutos otetaan/on otettu vastaan henkilöstössä?

Kyselyn kysymyksessä 23 kysyttiin, vastaajayrityksen henkilöstössä on otettu vastaan toimenkuvan muutos. Tässä kysymyksessä kyselyn asetuksissa löydettiin tekninen virhe, koska kysymykseen 21 ”ei” -vastausvaihtoehdon yritykset eivät kokeneet henkilöstön toimenkuvan muuttuneen ja heidän osaltaan tähän kysymykseen saadut vastaukset eivät ole relevantteja. Näiden vastaajien osuus kysymyksen tulokseen 28 prosenttia (66kpl).

23. Miten muutos otetaan/on otettu vastaan henkilöstössä?

Vastaajien määrä: 237



Kuvio 21. Miten henkilöstö on ottanut vastaan toimenkuvan muutoksen. (n=237)

Kuvio 23. osoittaa, että vastaajista 28,3 prosenttia (67 kpl) oli saaneet tai uskoivat saavansa erinomaisen vastaanoton henkilöstöltään toimenkuvien muuttuessa. Vastaajista 51,5 prosenttia (122 kpl) kokivat henkilöstön ottaneen vastaan muutoksen hyvin, 18,6 prosenttia (44kpl) vastaajista kokivat henkilöstönsä ottaneen muutoksen vastaan kohtalaisesti ja molempia, tyydyttävästi ja huonosti - arvoja saatiin kumpaakin 0,8 prosenttia (2kpl) vastaajista. Kyseisen vastausvaihtoehdon valinneet vastaajat siirtyivät suoraan kyselyn kysymykseen 25.

Muita vaihtoehtoja valinneet vastaajat siirtyivät seuraavaan, kyselyn kolmanteen vapaaehtoiseen avoimeen kysymykseen.

Kysymys 24: Vapaaehtoiset perustelut, miksi muutos on saanut vaihtelevan vastaanoton?

Kysymyksessä 24. vastaajat saivat vapaaehtoisesti kertoa syitä, miksi heidän henkilöstössään toimenkuvan muutos on saanut vaihtelevan vastaanoton.

Tämä vapaaehtoinen avoin kysymys keräsi 48 eri vastausta. Kysymykseen saatiin seuraavanlaisia vastauksia:

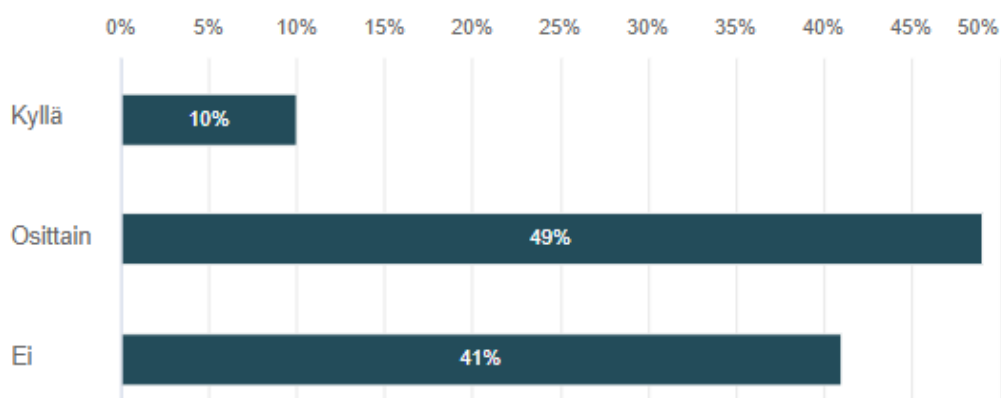
- Työntekijöiden osaamisen taso on vaihtelevaa
- Asiakasmäärät ovat kasvaneet
- Toimenkuva muuttuu enemmän ohjelmistotueksi
- Muutosvastarinta
- Virheiden löytäminen hankalampaa
- Muutos on toistaiseksi ollut varsin pientä
- Ohjelmisto ei toimi kuten pitää
- Vanhoilla tavoilla työstä suoriudutaan nopeammin
- Uuden oppimisen ”pelko”
- Sovellusten määrän kasvu
- Ei tiedetä, millaista palvelua tulisi tarjota.

Kysymys 25: Onko/Oliko muutos haasteellinen työyhteisössänne?

Kyselyn kysymyksessä 25 kysyttiin, kokivatko vastaajaryitykset toimenkuvien muutoksen haasteelliseksi työyhteisössään. Tämän kysymyksen tuloksiin vaikuttaa sama kysymyksen 21 tekninen virhe. Myös tämän kysymyksen tulosten kannalta 28 prosenttia (66kpl) saaduista vastauksista ei ole verrannollinen muihin saatuihin tutkimustuloksiin.

25. Onko/oliko muutos haasteellinen työyhteisössänne?

Vastaajien määrä: 237



Kuva 22. Toimenkuvan muutoksen haasteellisuus. n=237

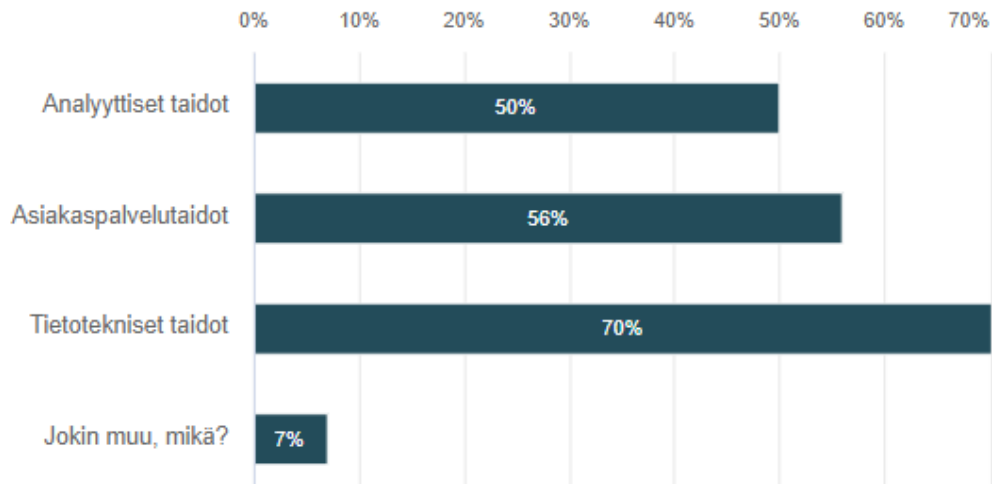
Kuvio 23. osoittaa, että 41 prosenttia (96 kpl) vastaajista eivät kokeneet muutoksen olleen haasteellinen työyhteisössään, vastaajista 49 prosenttia (117 kpl) koki sen osittain haasteelliseksi ja 10 prosenttia (24 kpl) vastaajista koki muutoksen haasteelliseksi.

Kysymys 26: Minkälaiset työntekijän ominaisuudet mielestänne korotuvat taloushallinnon automatisaation ja robotiikan tuoman muutoksen myötä?

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, millaisia ominaisuuksia vastaajat odottavat taloushallinnon työntekijöiltä, kun toimintaympäristössä hyödynnetään automaatiota ja robotiikkaa.

26. Minkälaiset työntekijän ominaisuudet mielestänne korostuvat taloushallinnon automatisaation ja robotiikan tuoman muutoksen myötä?

Vastaajien määrä: 237, valittujen vastausten lukumäärä: 435



Kuvio 23. Vastaajien mielipiteet työntekijöiden ominaisuuksien korostumisesta digitalisaation myötä. n=237

Kuvio 24. osoittaa, että tietotekniset taidot 70 prosenttia (167 kpl), asiakaspalvelutaidot (56 %, 132 kpl) ja analyttiset taidot (50 %, 119 kpl) olevan tärkeitä ominaisuuksia tulevaisuuden taloushallinnon ammattilaisella. Kysymykseen vastasi 237 vastaajaa ja monivalintavaihtoehtoja valittiin 435 kappaletta. Avoimen vastausvaihtoehdon valitsi 7 prosenttia vastaajista (17kpl) ja alla on avoimeen vastausvaihtoehtoon saatuja vastauksia:

- Koulutustaidot
- Stressinsietokyky
- Innokkuus opetella uutta
- Asenne
- Joustavuus
- Luovuus
- Tarkkuus.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

7.1 Johtopäätökset

7.1.1 Taloushallinnon sähköisyys

Kyselyyn vastasi 305 eri taloushallinnon alan yritystä. Vastaajat jakautuivat tasaaisesti ympäri Suomen, mutta selvästi tutkimukseen osallistui eniten Uudellamaalla toimivia yrityksiä: heidän osuutensa vastaajista oli 32 prosenttia (97kpl). Toiseksi eniten vastauksia saatiin Pirkanmaalta (10 %, 29 kpl) ja kolmanneksi eniten Varsinais-Suomesta (8 %, 25kpl). Vastauksia saatiin jokaisesta Suomen maakunnasta Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Kysely julkaistiin ainoastaan suomen kielellä ja mahdollista on, että vastaajia olisi saatu myös Ahvenanmaalta, jos kysely olisi toteutettu ruotsinkielisenä.

Kyselyn toisessa kysymyksessä kysyttiin, mitä taloushallinnon ohjelmistoja vastaajayritykset käyttävät. Monivalintakysymys keräsi yhteensä 509 vastausta ja 31 erilaista taloushallinnon ohjelmaa. Kyselyn vastaajien keskuudessa selvästi suosituin ohjelma oli Procountor, jonka osuus 509 vastauksesta oli 37 prosenttia (113 kpl). Toiseksi suosituin ohjelma oli Netvisor (19 %, 57 kpl) ja kolmanneksi Fennoa (15 %, 45 kpl). Valmiiden vastausvaihtoehtojen ulkopuolelle jääneistä ohjelmista suosituin oli Suonentiedon maatalousneuvos -ohjelma (13,58 %, 11kpl).

Suurin osa kyselyyn vastanneista tilitoimistoista oli sähköisiä tai osittain sähköisiä tilitoimistoja. Tämä ilmeni kyselyn kysymyksessä numero 3, jossa kysyttiin tilitoimistojen paperittomuudesta. Vastaajista 81 prosenttia (248kpl) 305 vastaajasta toteutti asiakkuuksiaan täysin sähköisesti tai osittain sähköisesti. Vastaajista 9 prosenttia (27kpl) vastaajista olivat täysin sähköisiä tilitoimistoja ja 72 prosenttia vastaajista (221kpl) tarjosivat sähköisiä ja paperisia tilitoimistopalveluja asiakkailleen. Vastaajista 19 prosenttia 57 (kpl) asiakkuudet olivat edelleen

paperisia. Tämä kertoo, että sähköinen asiointi on merkittävässä osassa suomalaisissa tilitoimistoissa, vaikka edelleen perinteisen taloushallinnon palvelutarjoajia on runsaasti toimialalla.

Kyselyyn vastanneista 278 tilitoimistosta oli täysin paperinen tai osittain paperinen, ja kyselyn kysymyksessä 4 kysyttiin mahdollisia syitä, miksi paperisia asiakkuuksia toteutetaan vielä vastausyrityksessä. Vastauksista ilmeni ylivoimaisesti syynä olevan asiakaskunta. Kyseisen vaihtoehdon oli valinnut 95 prosenttia (264 kpl) vastanneista yrityksistä. Muita syitä paperisiin asiakkuuksiin olivat muun muassa: strategiset syyt, resursseista johtuvat syyt, hinta, tietotekninen osaaminen ja yrityksen omat linjaukset. Tämä kertoo, että monissa tämän kokoluokan yrityksissä ollaan kiinnostuneista sähköisyydestä, mutta siirtymisprosessia hankaloittavat muutoshaluttomat asiakkaat. Tämän vahvistaa myös kyselyn kysymys 6, jonka perusteella 60 prosenttia (168 kpl) vastaajista pyrkii sähköistämään paperisia asiakkuuksia aktiivisesti.

Syyt, minkä takia asiakkaat eivät ole valmiita siirtymään sähköisiin toimintatapoihin jakautuvat tasaisesti. Kyselyn kysymykseen 5 vastanneista 278 vastaajista 66 prosenttia (183kpl) oli valinnut yhdeksi syyksi asiakkaiden vanhat tottumukset, 53 prosenttia vastaajista (146kpl) valitsi teknologisen osaamisen puutteen ja 48 prosenttia (133kpl) koki asenteen olevan syy, miksei sähköistä taloushallintoa haluta ottaa käyttöön. Avoimeen vastausvaihtoehtoon vastasi 104 vastaajaa (37 %). Avoimissa vastauksisissa erottui selvästi palveluiden hinnan olevan yksi syy, miksei sähköisiä palveluita ole otettu käyttöön.

Paperisten asiakkuuksien uskotaan olevan mahdollisia vielä tulevaisuudessa viiden vuoden päästä. Näin kyselyn 278 vastaajasta 81 prosenttia (226 kpl) uskoi tulevaisuudessa olevan, ja 19 prosenttia (52 kpl) uskoi ettei viiden vuoden kulutta paperisia asiakkuuksia ole mahdollista toteuttaa.

Kyselyn kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin, hyödyntävätkö vastaajayritykset sähköisessä järjestelmässä automaatiota tai robotiikkaa. Kyselyn 305 vastaajasta molempia hyödynsi 54,7 prosenttia (167 kpl), ja ainoastaan automaatiota hyödynsi 22 prosenttia (67 kpl) ja ainoastaan robotiikkaa hyödynsi yksi

prosentti (3 kpl) vastaajista. Kumpiakin, sekä automaatiota että robotiikkaa hyödyntämättömiä yrityksiä, vastasi kyselyyn 22,3 prosenttia vastaajista (68 kpl). Nämä 68 yritystä eivät enää osallistuneet kyselyn seuraaviin kysymyksiin, koska niissä keskityttiin automatisaation ja robotiikan vaikutuksiin yrityksessä.

Vastaajista 59 prosenttia (141kpl) 237 vastaajasta koki automatisaation ja robotiikan olevan riittävällä tasolla tällä hetkellä. Tuloksista ilmeni, ettei näissä vastaajayrityksissä automaatiolla ja robotiikalla ollut onnistuttu saavuttamaan niille ominaisia kustannus- ja aikasäästöjä. Myös asiakkaiden osuus nousi merkittävästi yhdeksi syyksi, miksei automaatioon ja robotiikkaan olla tilitoimistoissa tyytyväisiä.

7.1.2 Taloushallinnon ohjelmistojen digitaalisuus

Kyselyn toisessa osiossa keskityttiin käytössä olevan taloushallinnon ohjelmistojen digitalisuuteen ja robotiikkaan, painotettuna uuteen järjestelmään siirtymistä ja, miten tämä projekti vastaajien mielestä onnistui. Tässä osiossa kokonaisvastaajamäärä oli vähentynyt kyselyssä 237, koska kyselyssä keskityttiin taloushallinnon digitaalisuuteen ja automaatioon. Ensimmäisessä osiossa vastaajat, jotka eivät hyödyntäneet automaatiota tai robotiikkaa taloushallinnossaan, eivät voineet osallistua tähän osioon kyselyssä.

Digitaalisuus oli vastaajayrityksien keskuudessa varsin tuore asiakokonaisuus, sillä isolla osalla vastaajista uusin automaatiota ja robotiikkaa hyödyntävä taloushallinnon ohjelmisto oli hankittu alle 5 vuotta sitten. Ainoastaan 29 % (69 kpl) vastaajista oli ottanut uusimman ohjelman käyttöönsä yli 5 vuotta sitten. Kuudella prosentilla vastaajista (15 kpl) käyttöönotto oli vielä kesken.

Kyselyn 12 kysymyksessä kysyttiin ohjelmistovalintaan vaikuttavista tekijöistä. Pakollinen monivalintakysymys keräsi vastauksi yhteensä 803. Kolmeksi tärkeimmäksi valintakriteeriksi valittiin: helppokäyttöisyys (63 %, 150 kpl), asiakasystävällisyys (51 %, 121 kpl) ja toimivuus (48 %, 114 kpl). Näiden lisäksi korkealle valintakriteereissä sijoittui ohjelmiston hinta (48 %, 111 kpl). Kyselyn

tuottamista tuloksista voidaan päätellä, että kohderyhmän tilitoimistoissa arvostetaan simppeleitä, edullista ja toimivaa sähköistä ohjelmistoa. Tällä hetkellä ohjelmiston jatkokehitykseen ja tietoteknisiä ratkaisuita ei arvosteta läheskään yhtä korkealle suosituimpiin valintakriteereihin verrattuna (automaatio- ja robotiikkaratkaisut 23 %, jatkokehitysmahdollisuudet 32 %, ja yhteensopivuus muiden ohjelmistojen kanssa 21 %).

Kehitysprojektin haasteellisimpina vaiheina pidettiin sen aikataulutusta (43 %, 101 kpl), henkilöstön koulutusta uuteen ohjelmaan (37 %, 88 kpl) ja Henkilöstöresursseja siirtymävaiheessa (35 %, 83 kpl). Avoimeen vastauskenttään saatujen vastausten avulla (15 %, 35 kpl) huomattiin kyselylomakkeessa tekninen virhe. Valmiissa vastausvaihtoehdoissa puuttui ”ei mitään ongelmia” -kohta, joita oli avoimeen vastauskenttään kertynyt (3 %, 13 kpl) kokonaisvastausmäärästä n=374. Vastaajia tähän kysymykseen oli 237. Ehkä jo hieman odotetusti, kohderyhmän tilitoimistoissa haasteelliseksi nousi ylivoimaisesti ajankäyttöön ja henkilöstöresursseihin liittyvät asiat uuden järjestelmän siirtymävaiheessa. Monesti tämän kokoluokan yrityksissä siirtymävaihe tulee niin sanotusti ylimääräisenä työtehtävänä vanhojen töiden lisäksi, ja varsinkin työntekijöille siirtymävaihe voi olla erittäin kuormittavaa, koska uuden järjestelmän käyttö vaatii kunnon perehdytyksen ja totuttelun sen käyttöön.

Kehitysprojektin rajauksessa vastaajayrityksissä oli onnistuttu hyvin. Mielipidekysymyksessä asteikolla 1–5 vastaajista 65 prosenttia (155 kpl) vastasi kysymykseen arvon erinomaisesti tai hyvin. Muun, kuin ”erinomainen” -arvon antaneet vastaajat etenivät jatkokysymykseen 15, jossa kysyttiin, kokivatko yritykset tärkeiden prosessien jääneen kehitysprojektin ulkopuolelle. Näistä 199 vastaajasta 87 prosenttia (174 kpl) eivät kuitenkaan kokeneet, että tärkeitä prosesseja olisi jäänyt kehitysprojektin ulkopuolelle. Ne vastaajayritykset, jotka kokivat kehitysprojektin ulkopuolelle jääneen oleellisia prosesseja (13 %, 25 kpl) jatkoivat vapaaehtoiseen avoimeen kysymykseen numero 16. Vapaaehtoiseen kysymykseen vastasi 17 vastaajaa. Avomissa vastauksissa ilmeni usein, etteivät vastaajayritykset yksinkertaisesti ole ehtineet perehtyä ohjelmiston käyttöön tarpeeksi hyvin, näitä havaintoja eritelläkseen. Kysymyksen muotoilussa ja kuvauksessa oli epäonnistuttu siinä määrin, ettei avoimista vastauksista saatu

yksinomaan vastauksia siitä, onnistuttiinko rajaamaan kaikki ne prosessit, jotka halutaan automatisoida tai jättää robotiikan hoidettavaksi. Avoimista vastauksista ilmeni, ettei tietyt toiminnot toimineet, miten oli suunniteltu. Tämä kuitenkin tarkoittaisi, että kyseiset toiminnot oli otettu kehitysprojektissa huomioon, mutta prosessi ei toimi odotetulla tavalla.

Kyselyn kysymykset 17–19 keskittyivät automatisaation ja robotiikan vaikutuksiin käyttäjäyrityksissä. Vastaajista (237 kpl) 80 prosenttia (189 kpl) koki, että automaation ja robotiikan hyödyntäminen yrityksen toiminnassa on parantanut palveluiden laatua. Vastaajista 17 prosenttia (41 kpl) koki sen parantaneen, mutta myös huonontaneen palveluidensa laatua. Positiivisia käyttäjäkokemuksia kokeneiden vastaajayritysten keskuudessa kolmeksi yleisemmäksi syyksi palveluiden laadun parantumiseen vaikuttivat prosessien nopeutuminen, toimintatapojen suoraviivaistuminen ja asiakastyytyväisyys. Vastaavasti negatiivisia puolia automaatiosta ja robotiikasta ilmeni toimintatapojen monimutkaistuminen, prosessien hidastuminen ja muut syyt, joita vastaajat pystyivät avoimesti vastaamaan kysytyyn kysymykseen. Avoimissa vastauksissa ilmeni kyselyn vastausvaihtoehdoista puuttuneen ”ei mitenkään” -vaihtoehto ja tästä syystä avoin vastausvaihtoehto oli saanut niin paljon valintoja. Avoimissa vastauksissa myös ilmeni palveluiden hinta. Kysymyksessä oli vaihtoehtona ”asiakastyytyväisyys” -vaihtoehto. Tästä voidaan päätellä, että hinnoittelu rasittaa vastaajayritystä. Digitaaliset palvelut voivat aiheuttaa ohjelmistojen kustannusten nousua, mutta huomioon on otettava sen tuomat ajalliset säästöt. Tämä kuitenkin edellyttää, että digitaalisuutta hyödynnetään parhaalla mahdollisella tavalla sekä yhtenäistämällä toimintatapoja yrityksen sisällä. Jotkin asiakasyritykset eivät välttämättä ole volyymiltaan niin suuria, että digitaaliset palvelut tekisivät ajallisia säästöjä niin paljon, että se kattaisi kasvaneet ohjelmistokustannukset. Tällaisissa tapauksissa tulisi harkita uudelleen yrityksen hinnoittelumallia.

7.1.3 Automaation ja robotiikan vaikutukset henkilöstöön

Kyselyn 20. kysymyksessä kysyttiin, millaisen vastaanoton automaation ja robotiikan hyödyntäminen on saanut vastaajarytysten henkilöstöstä. Mielipidekysymykseen vastasi 237 kyselyyn osallistujaa ja heitä 84 prosenttia (199 kpl) antoivat vastaus arvon ”erinomainen” tai ”hyvin”. Tämä kertoo, että suurimmalla osalla vastaajarytyksissä on onnistuttu vähentämään henkilöstöä kuormittavia manuaaliprosesseja ja onnistuttu parantamaan niitä prosesseja, jotka työntekijät ovat kokeneet hankalaksi tai puuduttavaksi.

Vastaajarytyksistä 72 prosenttia (171kpl) myös koki lähdekirjallisuuden mukaisesti, että työntekijöiden toimenkuvat tulevat muuttumaan tulevaisuudessa enemmän asiantunteviin ja konsultoiviin rooleihin. Vastaajista 28 prosenttia (66kpl) eivät kokeneet tämän kaltaisen muutoksen tulevan automaation ja robotiikan myötä. Tämän vaihtoehdon valinneet yritykset saivat mahdollisuuden vastata vapaaehtoiseen avoimeen kysymykseen 22, jossa he pystyivät perustelemaan, mikseivät he koe muutoksen tulevan. Tämä kysymys keräsi 44 vastausta, ja alle on koottu avoimeen kysymykseen saatuja vastauksia:

- Paljon jää silti kirjanpidollisia tehtäviä. Tarkistuksiin menee edelleen paljon aikaa
- Konsultointia on tehty aiemminkin
- Asiakkaat eivät kaipaa konsultointia tms. peruskirjanpito riittää
- Työntekijöiden osaaminen ei riitä, vaikka muutos tulee olemaan väistämätön
- Täysin sähköisiä asiakkuuksia on vielä sen verran vähän.

Avoimeen vastaukseen saaduista vastauksista pystyy päättelemään, ettei automaation ja robotiikan vaikutuksia ole huomioitu erityisen pitkällä tähtäimellä tai sen tuomia hyötyjä ei ole saatu maksimoitua. Automaation ja robotiikan hyödyntämisen ideana on vähentää ja nopeuttaa manuaaliprosesseja, mikä aiheuttaa ajallisia säästöjä. Ajallisen säästön seurauksesta, yrityksen tulisi henkilöstön työllistämiseksi joko tuottaa lisäarvopalveluita, mitä tämä teknologia ei pysty vielä tuottamaan, esimerkiksi juuri taloudellista neuvontaa. Toisena vaihtoeh-

tona on pyrkiä lisäämään asiakkuuksien määrää, koska vanhat asiakkuudet tehdään entistä nopeammin. Havaintona myös tehtiin, ettei teknologiaan kuitenkaan luoteta, vaan edelleen monissa yrityksissä käytetään paljon aikaa tarkastustyöhön ja mahdollisiin korjauksiin, jos prosesseista ei suoriuduta toivotulla tavalla.

Kyselyn kysymyksessä 23 huomattiin kyselyssä virhe, sillä kysymys ei ollut asetettu pois kysymykseen 21 ”ei” -vastausvaihtoehdon vastanneille, vaan kysymykseen joutuivat vastaamaan myös ne vastaajat, jotka eivät kokeneet henkilöstön toimenkuvan muuttuneen näiden 66:n vastaajan osalta. Kysymyksen tulokset väärentävät kokonaistulosta ja sama virhe vaikutti myös kysymyksen 25 tuloksiin. Kokonaisuudessaan toimenkuvan muutokset ovat/tulevat saamaan positiivisen vastaanoton vastaajayrityksen henkilöstössä. Vastaajat, jotka kokevat, ettei toimenkuvan muutos tule olemaan mieluisa, saivat vapaaehtoisesti perustella kantaansa kyselyn kysymyksessä 24. Monet vastaajista kokevat toimenkuvien muuttuvan ennemmin ohjelmistotueksi, kuin talouden ohjaamiseksi. Myös henkilöstön osaaminen antaa talouden ohjausta ja konsultointia herätti epäilyksiä vastaajayrityksissä. Myös muutosvastarinta ja vanhoihin toimintatapoihin juurtuminen nousivat usein esille avoimissa vastauksissa.

Vastaajayrityksissä monet silti uskovat, että työntekijöiden toimenkuvan muutoksista tullaan selviytymään tulevaisuudessa. Pieniä haasteita uskotaan vastaajien keskuudessa tulevan, mutta usko muutoksen onnistumiseen on korkealla. Vastaajayritykset kokevat tulevaisuuden taloushallinnon ammattilaisen ominaisuuksissa korostuvat tietotekniset taidot, asiakaspalvelutaidot ja analyttiset taidot. Myös perinteistä joustavuutta ja aktiivisuutta arvostettiin vastaajayritysten keskuudessa.

7.2 Pohdinta

Digitaalinen taloushallinto ja robotiikka on hyvin jo vakiinnuttanut asemaansa suomalaisissa alle 10 henkilöä työllistävässä tilitoimistoissa. Silti monissa pienissä yrityksissä toteutetaan edelleen perinteistä kirjanpitoa paperisena ja sähköistä järjestelmää käytetään ainoastaan tallennustyökaluna. Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksen perusteella tällä hetkellä pienempien tilitoimistojen suurimpina esteinä digitaalisuuteen ja robotiikkaan ovat asiakkaista johtuvat syyt, henkilöstön tietotekninen osaamisen puute ja palveluiden hinnat tämän koluokan asiakkuuksiin.

Tutkimus osoitti, että edelleen monille suomalaisille asiakasyrityksille riittää lakisääteinen kirjanpito eikä halukkuutta ilmene ottamaan kirjanpitäjän kanssa yhteistä järjestelmää käyttöön, vaan osto- ja myyntilaskut, maksut ja muut yrityksen toiminnassa tehtävät toimenpiteet halutaan tehdä omalla valitulla tavalla. On selvää, että tilitoimistoilla on vaikeuksia tehdä suuri harppaus teknologiseen suuntaan, jos asiakkailla ei ole osaamista tai kiinnostusta hoitaa yrityksen talouden prosesseja tietoteknisillä välineillä.

Samat seikat pätevät tilitoimistojen henkilöstöön. Nykyään taloushallinnon alalla perinteiset tietotekniset taidot ovat välttämättömiä, jopa manuaalisten prosessien hoitoon, mutta tulevaisuudessa voi ilmetä ongelmia, kun automaatio ja robotiikka tekevät vanhat työtehtävät ja ihmiselle jää jäljelle tarkastustyö ja virheolistojen käsittely. Digitaalisuuden myötä myös asiakaspalveluosaamisen merkitys kasvaa, sillä monesti tilitoimisto on vastuussa asiakkaan opastuksesta järjestelmän käytössä.

On mielenkiintoista nähdä tulevaisuudessa, miten perinteistä taloushallintoa toteutetaan modernissa liiketoiminnan kentässä. Toistaiseksi automaatiota ja robotiikkaa hyödyntävät sähköiset järjestelmät ovat liian kalliita pienimpien asiakkuuksien hoitoon. Jää nähtäväksi, ovatko hintaerot tulevaisuudessa niin merkittävät, kun ohjelmistomarkkinat kasvavat entisestään. Paperisena asiakkuutena pysyminenkin voi tuoda omat haasteensa, sillä yhä useammat yritykset vaativat laskunsa verkkolaskuina ja ostolaskujenkin saaminen paperisena lähes

säännöllisesti sisältää paperilaskutuslisän, mikä tuo ylimääräisiä kustannuksia asiakasyrityksille.

7.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tämä opinnäytetyö toteutettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan asettamien edellytysten mukaan hyvästä tieteellisestä käytännöstä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7). Opinnäytetyön teoriaosuudessa hyödynnettiin useita eri lähteitä ja vertailtiin samaa aihetta käsitteleviä artikkeleita toisiinsa, jotta asiasta saatiin yhtenäinen ja luotettava kuva.

Tarpeellisuus tutkimuslupaun selvitetiin ennen kysymyksen lähettämistä ja yhteystiedot yrityksiin, joille kysely lähetettiin, haettiin julkiselta internetsivustolta. Kysely toteutettiin täysin anonyymisti ja se lähetettiin jokaiselle kohderyhmän yritykselle henkilökohtaisena sähköpostilinkkinä.

Tutkimuksen kyselyosiossa pyrittiin välttämään monimutkaista terminologiaa ja kyselyssä esitetyt kysymykset muotoiltiin vastaajille ymmärrettäviksi. Osaan kysymyksistä lisättiin esimerkkejä, mitä kysymyksellä tarkoitetaan, väärinymmärrysten minimoimiseksi.

7.4 Jatkotutkimusaiheita

Tästä opinnäytetyökokonaisuudesta on mahdollista kehittää useita erilaisia jatkotutkimuksia. Digitalisaatioon panostetaan tulevaisuudessa yhteiskuntamme rakenteellisissa muutostöissä, joiden tarkoituksena on parantaa julkisen hallinnon palveluita (Valtiovarainministeriö 2021). Digitalisaation tuoma murros ei siis kosketa pelkästään taloushallinnon alaa vaan myös arkisia peruspalveluita pyritään suorittamaan tulevaisuudessa mahdollisimman digitaalisesti.

Digitalisaatio ja robotiikka kehittyvät kovaa vauhtia jatkuvasti, ja tästä syystä samantyyllisen tutkimuksen voisi suorittaa uudestaan jopa lähitulevaisuudessa. Näkökulmaa voisi laajentaa enemmän ohjelmistokeskeisemmäksi ja tutkia, min-kälaisia ohjelmistoratkaisuja palveluntarjoajat ovat kehittäneet ja onko keksitty

jonkinlaista uutta tekniikkaa prosessien tehostamiseksi entisestään. Asiakkaiden, kuin myös tilitoimistojen, käsitys digitalisaatiosta ja sen parissa toimimisesta tulee kehittymään tulevaisuudessa. Tästä syystä olisi mahdollista tutkia, ovatko arvot ja asenteet muuttuneet digitalisaatiota kohtaan ja pyritäänkö sitä hyödyntämään myös ihan pienimmissäkin tilitoimistoissa.

Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksen tuloksista ilmeni, että tilitoimistoilla on vielä runsaasti perinteisiä paperisia asiakkaita ja tilitoimistoissa uskottiin paperisen asiakkuuden olevan mahdollinen myös tulevaisuudessa. Mielenkiintoista olisi tutkia, toteutuiko tämä uskomus, vai kehittyivätkö automaatio ja robotiikka sille tasolle, ettei paperiasiakkuuksia pystytä hinnoittelemaan järkevästi, että se palvelisi molempia osapuolia, niin asiakasta kuin tilitoimistoa.

Lähteet


- Aho, A., Annala, T., Huhtala, O. & Jutila, J. 2018. Taloushallinnon automaatio muuttaa toimintatavat ja työnkuvat. Tilisanomat. <https://tilisanomat.fi/teknologia/taloushallinnon-automaatio-2>. 22.4.2021.
- Ahvenniemi, J. 2008. Johdon laskentatoimen palvelut tilitoimistoissa kehittyvät. Tilisanomat. <https://tilisanomat.fi/yleiset/johdon-laskentatoimen-palvelut-tilitoimistoissa-kehittyvat>. 23.4.2021.
- Bäckström, A. 2017. Strateginen ja operatiivinen johtaminen. 25.8.2017. FinFami ry. <https://finfamilaatu.fi/laatukasikirja/strateginen-ja-operatiivinen-johtaminen/>. 01.3.2021.
- EmCe Solution Partner Oy. 2016. Matkalla digitaaliseen taloushallintoon. <https://www.emce.fi/wp-content/uploads/2016/08/Pikaopas-Matkalla-digitaaliseen-taloushallintoon.pdf>. 22.4.2021.
- Eronen, S. 2018. Miksi modernissa taloushallinnon järjestelmässä on järkeä? Tilisanomat. <https://tilisanomat.fi/kolumnit/kumppanikolumni/miksi-modernissa-taloushallintojarjestelmassa-on-jarkea>. 22.5.2021.
- Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy. <http://tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. 20.4.2021.
- Iivonen, H. 2020. Tilitoimisto – Näillä eväillä menestyt tulevaisuudessa. Tilisanomat. 16.11.2020 <https://tilisanomat.fi/kolumnit/kumppanikolumni/tilitoimisto-nailla-evaille-menestyt-tulevaisuudessa>. 12.4.2021.
- Ikäheimo, S., Malmi, T. & Walden, R. 2016. Yrityksen laskentatoimi. Helsinki: Talentum Pro.
- Lyytinen, E. 2020. Tilitoimistoalalla on valinnanvaraa hyvistä ohjelmistoista. 27.3.2020. Taloushallintoliitto. <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/teknologia-ja-ohjelmistot/tilitoimistoalalla-on-valinnanvaraa-hyvista-ohjelmistoista>. 21.2.2021.
- Kananen, J. 2008. Kvantti – kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kirjanpitolaki 1336/1997.
- Kivekäs, O. Avoin rajapinta. 16.6.2014. Blogi. <http://otsokivekas.fi/2014/06/avoin-rajapinta/>. 08.5.2021.
- Korkola, J. 2019. Mitä ohjelmiston avoimet rajapinnat mahdollistavat? Visma Blog. 20.3.2019. <https://www.visma.fi/blog/mita-ohjelmiston-avoimet-rajapinnat-mahdollistavat/>. 09.5.2021.
- Kovalainen, V & Ung, J. 2019. Taloushallinnon digitalisoituminen ja Ohjelmistorobotiikka. Oulun ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/170861/Kovalainen_Ville%2c%20Ung_Jari.pdf?sequence=5&isAllowed=y. 20.2.2021.
- Kurjenniemi, E. 2018. Kahdenkertainen vs. yhdenkertainen kirjanpito. Visma blog. 30.8.2018. <https://www.visma.fi/blog/kahdenkertainen-vs-yhdenkertainen-kirjanpito/>. 22.5.2021.
- Lahti, S & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Minilex. 2021. Yksityinen elinkeinonharjoittaja ja arvonlisävero. <https://www.minilex.fi/a/yksityinen-elinkeinonharjoittaja-ja-arvonlis%C3%A4vero>. 22.5.2021.

- Moilanen, J. 2019. Talous mullistaa liiketoiminnan mahdollisuudet. Alfame. 22.8.2019. <https://www.alfame.com/blog/api-talous-mullistaa-liiketoimintamahdollisuudet>. 09.5.2021.
- Mtech Digital Solutions. 2020. Ohjelmistorobotiikka taloushallinnossa – näin säästetään aikaa ja rahaa. 12.8.2020. <https://www.mtech.fi/blogi/ohjelmistorobotiikka-taloushallinnossa-nain-saastetaan-aikaa-ja-rahaa/>. 04.4.2021.
- Procourt International Oy. 2014. Sähköinen taloushallinto. <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/taloushallinto-ja-maksut/taloushallinto/sahkoinen-taloushallinto-317818#>. 03.03.2021.
- Procourt International Oy. 2021. API-avaimet. <https://procourt.fi-nago.com/hc/fi/articles/360017155297-API-avaimet>. 08.5.2021.
- Pulkkinen, M. 2019. Maksuperusteinen kirjanpito/arvonlisävero helpottavat yrityksen kassanhallintaa. 08.10.2019. <https://www.tilitoimistopulkkinen.fi/ajankohtaista/maksuperusteinen-kirjanpito-ja-arvonlisävero>. 09.5.2021.
- Rekhlova, E. 2020. Digitaalinen taloushallinto tilitoimistossa: taloushallinto—ohjelmien vertailu ja valinta. Vaasan Ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Opinnäytetyö. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346840/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6.%20Evgeniia%20Rekhlova%2c%20VAMK.%2031.10.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. 21.02.2021.
- Rissanen, D. 2019. Kehittyvä ohjelmisto tukee paremmin liiketoimintaa. Tilisanomat. <https://tilisanomat.fi/kolumnit/kumppanikolumni/kehittyva-ohjelmisto-tukee-paremmiin-liiketoimintaa>. 27.4.2021.
- Salmi, T. 2019. AI vs. RPA. 2019. Enfo. 14.2.2019. Blogi. <https://www.enfo.fi/blogi/ai-vs-rpa>. 27.4.2021.
- Similä, P. 2018. Näin yritys hyötyy sähköisestä taloushallinnosta. Accountor finagon blogi. 06.09.2018. <https://blog.finago.com/fi/n%C3%A4in-yritys-hy%C3%B6tyy-s%C3%A4hk%C3%B6isest%C3%A4-taloushallinnosta>. 24.5.2021.
- Similä, P. 2019a. Yritykset haluavat sähköistä taloushallinnon palvelua. Tilisanomat. <https://tilisanomat.fi/kolumnit/kumppanikolumni/yritykset-haluavat-sahkoista-taloushallinnon-palvelua>. 22.4.2021.
- Similä, P. 2019b. Tekoäly ja taloushallinto – ystävät vai viholliset? Accountor finagon blogi. 10.01.2019 <https://blog.finago.com/fi/tekoaly-ja-taloushallinto-ystavat-vai-viholliset>. 27.4.2021.
- Soro, A. 2020. Muutosten vuosikymmen. Tilisanomat. <https://tilisanomat.fi/kolumnit/paakirjoitus/muutosten-vuosikymmen>. 22.5.2021.
- Suomela, S. 2016. Sähköinen vs. digitaalinen taloushallinto. Emce. Blogi. 10.8.2016. <https://www.emce.fi/blog/sahkoinen-vs-digitaalinen-taloushallinto/>. 10.5.2021.
- Svärd, E. 2019. Näin kirjanpitäjän työ muuttuu – taloushallinnon ammattilainen 2020-luvulla. Dextili Oy. 03.4.2019. <https://dextili.fi/ajankohtaista/nain-kirjanpitajan-tyo-muuttuu-taloushallinnon-ammattilainen-2020-luvulla/>. 01.3.2021.
- Taloushallintoliitto. 2021a. Kirjanpitovelvollisuus. <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpitovelvollisuus>. 22.5.2021.
- Tasanen, P. 2019. Mitä integraatio, rajapinta ja api tarkoittavat? <https://valjas.fi/mita-integraatio-rajapinta-ja-api-tarkoittavat/>. 25.4.2021.

- TietoAkseli Oy & Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2015. Digitaalinen taloushallinto yritysten kasvun ja kehittymisen tukena. https://www.tietoakseli.fi/wp-content/uploads/delightful-downloads/2017/12/Raportti_digitaalinen_taloushallinto_01112015.pdf. 17.2.2021.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. 20.05.2021.
- Valtiovarainministeriö. 2021. Julkisen hallinnon digitalisaatio. <https://vm.fi/digitalisaatio>. 23.5.2021.
- Varteva, A. 2017. Rajapinnoilla uutta liiketoimintaa. <https://blog.kauppa-lehti.fi/vieraskyna/rajapinnoilla-uutta-liiketoimintaa>. 08.5.2021.
- Verohallinto. 2016. Pienyritykset voivat tilittää arvonlisäveron maksuperusteisesti. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/vahainen-liiketoiminta-on-arvonlisaverotonta/pienyrityksen-maksuperusteinen-alk/>. 22.5.2021.
- Verohallinto. 2020. ApitamoPKI. <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/kehittaja/veron-rajapintapalvelut/apitamopki/>. 22.5.2021.
- Virta, V. 2020. Digitaalinen taloushallinto ja sen toteutuminen Joensuun alueen Pk-yrityksissä. Karelia-ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Opinnäyte-työ. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/315143/Virta_Ville_2020_02_13.pdf?sequence=2&isAllowed=y. 05.2.2021.

Toiminnallisen osuuden kyselylomake.

Kyselytutkimus tilitoimistojen digitaalisuudesta.

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

1. Missä tilitoimistonne sijaitsee? *

- Ahvenanmaa
- Etelä-Karjala
- Etelä-Savo
- Etelä-Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Kainuu
- Kanta-Häme
- Keski-Pohjanmaa
- Keski-Suomi
- Kymenlaakso
- Lappi
- Pirkanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Pohjois-Savo
- Päijät-Häme
- Satakunta
- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Ulkomaat
- En halua kertoa

2. Mikä/millaiset taloushallinnon ohjelmistot teillä on käytössä? *

- Asteri
- Balanssi
- Briox
- Emce
- Fennoa
- Heeros
- Lemonsoft
- Maestro
- Netbaron
- Netvisor
- Oscar
- Procountor
- Sone
- Tikon
- Visma Fivaldi
- Jokin muu, mikä/mitkä?

3. Onko tilitoimistonne täysin sähköinen? *

Ns. "paperiton tilitoimisto", asiakkuudet hoidetaan täysin sähköisesti. Esimerkiksi tiliotteet, osto- ja myyntitapahtumat tulevat suoraan taloushallinnon järjestelmään tai ne tuodaan järjestelmään skannattuna toisesta sähköisestä järjestelmästä (esim. sähköposti).

- Kyllä
- Osittain
- Ei

4. Millaisista syistä teillä on paperisia asiakkuuksia? *

- Asiakkaista johtuvista syistä
- Liiketoimintastrategisista syistä
- Resursseista johtuvista syistä
- Joistakin muista syistä, mistä?

5. Millaisista syistä koette asiakkaidenne haluavan pysyvä perinteisessä taloushallinnossa? *

- Asenteista
- Teknologisen osaamisen puutteesta.
- Vanhasta tottumuksesta
- Jostakin muusta, mistä?

6. Pyrittekö sähköistämään paperisia asiakkuuksia aktiivisesti? *

- Kyllä
- Ei

7. Koetteko paperisten asiakkuuksien olevan mahdollisia vielä viiden vuoden päästä? *

- Kyllä
- Ei

8. Onko käytössänne olevassa ohjelmassa/ohjelmissa hyödynnetty automatisaatiota/robotiikkaa? *

Autotomisaatio: Esimerkiksi sähköiset tiliotteet ja verkkolaskuosoitteet. Tiedonkulku sähköisesti ja automaattisesti.

Robotiikka: Esim. Rpa ja Ai, automaattitarkastukset, -tiliöinnit, tiliointiehdotukset ja automaattinen ostolaskujen kierrätys.

- Kyllä, molempia

-
- Automatisaatiota
 - Robotiikkaa
 - Ei kumpaakaan näistä

9. Koetteko automatisaation/robotiikan olevan riittävällä tasolla tällä hetkellä? *

- Kyllä
- Ei

10. Millaisista tekijöistä johtuen ette ole tyytyväisiä automaation ja robotiikan tasoon? *

- Sillä ei ole onnistuttu saavuttamaan odotettuja kustannussäästöjä
- Sillä ei ole onnistuttu saavuttamaan odotettuja ajallisia säästöjä
- Asiakkaista johtuvista syistä
- Joistakin muista syistä, mistä?

11. Milloin olette ottaneet käyttöön viimeisimmän sähköisen taloushallinnon ohjelmiston? *

Ohjelmisto, jossa hyödynnetään/pyritään hyödyntämään automatisaatiota/robotiikkaa.

- Yli 5 vuotta sitten.
- 3-5 vuotta sitten.
- 1-2 vuotta sitten.
- Alle vuosi sitten.
- Käyttöönotto on vielä kesken.

12. Mitkä ominaisuudet erottuivat selkeästi valintaprosessissa? *

- Asiakasystävällisyys (Asiakkaiden helppo käyttää ja antaa käytöntukea.)
- Automaatio- ja robotiikkaratkaisut
- Helppokäyttöisyys
- Hinta
- Jatkokehitysmahdollisuudet (Mahdollisuus kehittää ohjelmistoa omien tarpeiden mukaiseksi. Ohjelmistoa päivitetään aktiivisesti.)
- Ohjelmistotoimittajan tuki
- Toimivuus
- Yhteensopimus muiden ohjelmistojen kanssa
- Jokin muu, mikä?

13. Mikä oli haasteellisinta kehitysprojektissa? *

Prosessi, mihin lukeutuu järjestelmän valinta, käyttöönotto-, testaus- ja viimeistelyvaihe.

- Aikataulutus
- Henkilöstön koulutus uuteen ohjelmaan
- Henkilöstöresurssit siirtymävaiheessa
- Ohjelmistotoimittajien tuki
- Organisaation sisäinen tuki
- Projektiryhmän nimeäminen, sen roolitukset ja vastuunjako
- Testausvaihe
- Jokin muu, mikä?

14. Onnistuttiinko mielestänne kehitysprojektin rajauksessa? *

Onnistuttiinko rajaamaan ne toiminnot, vaiheet ja prosessit, jotka kaipaivat parannusta?

- Erinomaisesti
- Hyvin

- Kohtalaisesti
- Tyydyttävästi
- Huonosti

15. Jäikö mielestänne tärkeitä prosesseja huomioimatta kehitysprojektissa? *

- Kyllä
- Ei

16. Millaisia prosesseja jäi kehitysprojektin ulkopuolelle?

17. Onko uusin ohjelmistonne parantanut palveluidenne laatua? *

- Kyllä
- Sekä parantanut, että huonontanut.
- Ei

18. Miten palveluiden laatu on parantunut? *

- Asiakastyytyväisyys
- Prosessit ovat nopeutuneet
- Toimintatavat ovat suoraviivaistuneet
- Virheiden määrät ovat vähentyneet
- Jonkin muu, mikä?

Liite

19. Miksi palveluidenne laatu on heikentynyt? *

- Asiakastytyväisyys
- Prosessit hitaantuneet
- Toimintatavat monimutkaistuneet
- Virheiden määrät lisääntyneet
- Joistakin muista syistä, mistä?

20. Miten henkilöstönne on sopeutunut automatiikan ja robotiikan osana päivittäistä työskentelyä? *

- Erinomaisesti
- Hyvin
- Kohtalaisesti
- Tyydyttävästi
- Huonosti

21. Koetteko työntekijöiden toimenkuvan muuttuvan/muuttuneen enemmän asiantuntevaan ja konsultoivaan suuntaan? *

- Kyllä
- Ei

22. Millaisista syistä koette ettei työntekijöidenne toimenkuva tule muuttumaan automaation ja robotiikan myötä?

23. Miten muutos otetaan/on otettu vastaan henkilöstössä? *

- Erinomaisesti
- Hyvin
- Kohtalaisesti
- Tyydyttävästi
- Huonosti

24. Vapaaehtoiset perustelut, miksi muutos on saanut vaihtelevan vastaanoton?

25. Onko/oliko muutos haasteellinen työyhteisössänne? *

- Kyllä
- Osittain
- Ei

26. Minkälaiset työntekijän ominaisuudet mielestänne korostuvat taloushallinnon automatisaation ja robotiikan tuoman muutoksen myötä? *

- Analyttiset taidot
- Asiakaspalvelutaidot
- Tietotekniset taidot
- Jokin muu, mikä?

Kutsu internet-kyselyyn.

Hei!

Olen neljättä vuotta Karelia ammattikorkeakoulussa opiskeleva taloushallinnon tradenomi. Teen opinnäytetyöni alle 10 henkilöä työllistävien tilitoimistojen sähköisyydestä ja automaatiosta.

Opinnäytetyössäni toteutetaan täysin anonyymi verkkokysely, johon pyritään saamaan vastauksia alle 10 henkilöä työllistävilä tilitoimistoilta.

Sähköpostiosoitteenne on haettu Fonecta Finderista suodattamalla henkilöstön koko ja toimiala. Pahoitteluni, jos kysely ei koske yrityksenne toimialaa tai yrityksenne vakituinen henkilöstömäärä on yli 10 henkilöä, tällaisessa tapauksessa pyytäisin teitä jättämään vastaamatta kyselyyn.

Kysely koostuu enintään 27 eri kysymyksestä, joiden määrä on riippuvainen valitsemistanne vastausvaihtoehdoista. Kysely sisältää suljettuja monivalintakysymyksiä ja muutaman vapaaehtoisen avoimen kysymyksen. Kyselyyn vastaaminen vie noin 10-15 minuuttia. Linkki kyselyyn on viestin lopussa. Vastausaika päättyy 27.05.2021 klo 18.00

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin,

Tatu Kiviniemi

<https://link.webropolsurveys.com/R/EB15FA6301F477AE>

Muistutusviesti internet-kyselyyn.

Hei,

Tämä on muistutusviesti 19.05.2021 lähettämäni kyselyyn, jossa tutkitaan alle 10 henkilöä työllistävien tilitoimistojen taloushallinnon digitaalisuutta.

Vastausaikaa kyselyyn on 26.05.2021 klo 18.00 saakka. Linkki kyselyyn on tämän sähköpostin lopussa.

Huomioithan, että kysely on suunnattu alle 10 henkilöä työllistäville tilitoimistoille. Pyydän jättämään vastaamatta kyselyyn, jos tilitoimistonne työllistää enemmän kuin 10 henkilöä tai yrityksenne ei toimi taloushallinnon alalla.

Mukavaa kesää!

Ystävällisin terveisin,

Tatu Kiviniemi

<https://link.webpolsurveys.com/R/728DCB893C639E09>