

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduste valdkond
Narva kolledž
Õppekava Ettevõtlus ja digilahendused

Kristjan Orav

**RAAMATUPIDAMISTARKVARA FUNKTSIONAALSUSE
KASUTAMISE TÄIUSTAMINE INNON FINANCE OÜ NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: lektor Jelena Rootamm-Valter

Narva 2025

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kasutatud kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

/allkirjastatud digitaalselt/

Kristjan Orav

19.05.2025

LIHTLITSENTS

Mina, Kristjan Orav (sünnikuupäev 20.01.1989),

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „ Pilvepõhise raamatupidamise teenuse kasutamise tulemuslikkus Innon Finance OÜ näitel“, mille juhendaja on Jelena Rootamm-Valter reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

/allkirjastatud digitaalselt/

Kristjan Orav

19.05.2025

SUMMARY

Enhancing the use of accounting software functionality: the case of Innon Finance OÜ

Accounting services are evolving rapidly due to the advancement of information and communication technologies. Cloud-based systems allow automation of recurring tasks, easier collaboration with clients, and reduced manual data entry. Yet, many available features remain underused in practice. This thesis addresses the limited use of accounting software functions and aims to identify opportunities for their better application in Innon Finance OÜ.

The theoretical framework focuses on service delivery in micro-enterprises, software functionality, and adoption conditions. The analysis is grounded in the Technology Acceptance Model (TAM) and the Technology–Organization–Environment (TOE) framework. Key references include Davis (1989), Tornatzky & Fleischer (1990), Ma, Le, and Ouaadi & El Haddad.

A qualitative case study was conducted in April 2025. Semi-structured interviews were held with two employees and two clients of Innon Finance OÜ, all of whom use Merit Aktiva. Employees contributed expert insight; clients represented different industries and service models. Interviews were recorded, transcribed using TurboScribe, and analysed using horizontal thematic content analysis.

Results showed that several key features—such as sales invoicing, purchase input, and VAT reporting—are not used by clients. Manual processes dominate, and users often lack confidence or awareness. Technical limitations were not identified; obstacles were organisational and behavioural.

Recommendations follow the TOE structure and TAM principles. Clients should be offered simple visual guides, clear division of tasks should be agreed upon when starting the service, and a safe environment for trying features should be provided. No software development is needed—only structured communication and support.

Greater awareness and better usage of existing features would reduce manual workload and allow the company to deliver services more efficiently. The results can be adapted by other micro-enterprises with similar workflows.

SISUKORD

SISSEJUHATUS	3
1. PILVEPÕHISE RAAMATUPIDAMISTEENUSE TEOREETILISED SEISUKOHAD.....	5
1.1. Raamatupidamisteenuse osutamise teoreetilisi seisukohti.....	5
1.2. Pilvepõhise raamatupidamistarkvara funktsionaalsus ja selle rakendamise tingimused	7
1.3. Pilvepõhise raamatupidamistarkvara rakendamise tegurid ja mudelid.....	9
2. RAAMATUPIDAMISTEENUSE FUNKTSIOONIKASUTUSE UURING INNON FINANCE OÜ NÄITEL	12
2.1. Ettevõtte tutvustus.....	12
2.2. Uuringu metodoloogia	13
2.3. Uuringu läbiviimine ja tulemused.....	17
2.4. Raamatupidamistarkvara alakasutamise põhjused.....	19
2.5. Uuringu järeldused ja ettepanekud Merit Aktiva funktsioonide rakendamiseks	21
KOKKUVÕTE.....	25
KASUTATUD KIRJANDUS.....	28
LISAD	31
Lisa 1. Intervjuuküsimused teenuseosutajatele	31
Lisa 2. Intervjuuküsimused teenusekasutajatele (klientidele).....	32
Lisa 3. Merit Aktiva funktsioonide kasutuse analüüs	33

SISSEJUHATUS

Raamatupidamisteenuse osutamine on IKT kiire arengu tõttu kiiresti muutumas. Pakutavad lahendused võimaldavad automatiseerida korduvaid toiminguid, lihtsustada koostööd klientidega ning vähendada andmete käsitsi sisestamist. Ent tarkvara täielik rakendamine ei realiseeru alati igapäevatoös. Lõputöö keskendub sellele, miks teenuseosutaja ei saa digilahendusi maksimaalselt rakendada, ning kuidas takistuste ületamine võiks avardada ettevõtte arenguvõimalusi.

Raamatupidamisteenust pakkuv väikeettevõtte Innon Finance OÜ ei kasuta pilvepõhise raamatupidamistarkvara võimalusi täiel määral. Kuigi tarkvara toetab klientide iseseisvat andmesisestust ja dokumendiedastust, toimub suur osa töömahukatest toimingutest käsitsi. See suurendab manuaalse tööga seotud koormust ning vähendab ressursse, mida saaks kasutada teenuse pakkumiseks suuremas mahus.

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada, millised võimalused on raamatupidamistarkvara funktsioonide tõhusamaks kasutamiseks ja töötada välja ettepanekud nende kasutusele võtmiseks Innon Finance OÜ näitel.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks püstitati järgmised uurimisküsimused:

1. Millised teoreetilised lähenemised käsitlevad digilahenduste kasutuselevõttu töökorralduses mikroettevõttes?
2. Millised tegurid mõjutavad pilvepõhise raamatupidamistarkvara funktsioonide kasutamist ja nende sujuvat rakendamist igapäevatoös Innon Finance OÜ näitel?
3. Millised tarkvarafunktsioonid on Innon Finance OÜ raamatupidamistarkvaras olemas, kuid ei ole klientide teenindamisel kasutusel?
4. Milliseid muudatusi on võimalik rakendada uuritavas ettevõttes tarkvarafunktsioonide parema kasutamise toetamiseks?

Lõputöö koosneb inglisekeelsest resümeeist, kahest peatükist, kokkuvõttest, kirjandused loetelust ja lisadest.

Lõputöö teoreetilises osas antakse esmalt ülevaade raamatupidamisteenuse osutamise teoreetilistest seisukohtadest, keskendudes teenuse olemusele ja osapoolte rollijaotusele mikroettevõtte kontekstis. Seejärel käsitletakse pilvepõhise raamatupidamistarkvara

funktsionaalsust ning selle rakendamisega seotud tingimusi, sh kasutusmugavust ja funktsioonide valikut. Kolmandas alapeatükis tutvustatakse tarkvara rakendamist mõjutavaid tegureid ning selgitatakse tehnoloogia aktsepteerimise mudeli (TAM) ja tehnoloogia-organisatsiooni-keskkonna raamistiku (TOE) kaudu, miks teatud funktsioone ei pruugita igapäevatoos kasutada. Käsitluste aluseks on vastavalt Davis (1989) ning Tornatzky ja Fleischer (1990). Lisaks kasutatakse teenuse kvaliteedi hindamise standardeid, et raamida tarkvara kasutamise mõju teenuse toimivusele ja ettevõtte töökorraldusele.

Töö rakenduslik osa kujutab endast kvalitatiivset juhtumiuuringut, mis toetus ettevõtte töötajate ekspertheadmestele ja klientide kogemustele raamatupidamisteenuse osutamisel. Andmed koguti poolstruktureeritud intervjuude kaudu, mille põhjal analüüsiti vastuseid kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodil. Uuring viidi läbi 2025. aasta aprilli kuus. Kvalitatiivse valimi moodustasid kaks raamatupidamisteenuse klienti, kes kasutavad Merit Aktivat igapäevaselt, tegutsevad vastavalt erinevates tegevusvaldkondades, kasutavad erinevaid teenindamise mudeleid ja omavad mitmeaastast teenuse kasutamise kogemust. Teenuseosutaja poolelt kaasati uuringusse kaks töötajat, kelle eksperthinnangud aitasid selgitada tööprotsesside ülesehitust ning tarkvarafunktsioonide kasutamist. Intervjuudest tehti audiosalvestused, mis transkribeeriti kasutades tarkvara TurboScribe. Andmed analüüsiti temaatilise kvalitatiivse analüüsi abil ning struktureeriti TOE (*Technology–Organization–Environment*) ja TAM (*Technology-Acceptance-Model*) teoreetiliste mudelite abil.

Lõputöö tulemused näitavad, et olemasolevate tarkvarafunktsioonide senisest teadlikum ja järjepidevam kasutamine võimaldaks Innon Finance OÜ-l vähendada korduvate käsitoimingute mahtu ja vähendada vajadust teabe ümberkandmisele eri kanalite vahel. Klientide jaoks tähendab see paremaid võimalusi dokumentide edastamiseks otse tarkvarasse ning lihtsamat juurdepääsu oma esitatud andmetele, mis toetab nende aktiivsemat osalust teenuse kasutamisel.

1. PILVEPÕHISE RAAMATUPIDAMISTEENUSE TEOREETILISED SEISUKOHAD

1.1. Raamatupidamisteenuse osutamise teoreetilisi seisukohti

Raamatupidamisteenus on teadmuspõhine ja erialast pädevust eeldav teenus, mille eesmärk on ettevõtte majandustehingute dokumenteerimine, liigitamine ja aruandluseks koondamine, kooskõlas seadusandlike nõuetega, võimaldades juhtimistasandil teha teadlike otsuseid (Adekoya & Ojediran 2024, lk 84). Teenuse kvaliteet ei sõltu üksnes tehnilisest korrektsusest, vaid ka usaldusväärsest infovahetusest kliendi ja teenuseosutaja vahel.

Raamatupidamisteenuse reguleeritakse õigusaktidega nii Euroopa Liidu kui ka riiklikul tasandil, mis määratlevad finantsaruandluse kohustused ja aruandluskorra. Euroopa Liidu liikmesriikides määratleb finantsaruandluse miinimumnõuded Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiiv 2013/34/EL, käsitledes aastaaruannete, konsolideeritud aruannete ja seotud aruandlusnõuete koostamist (Euroopa Parlament ja Nõukogu 2013). Eestis on võetud üle raamatupidamise seadusesse, mille § 6 sätestab, et raamatupidamine peab olema korraldatud viisil, mis võimaldab esitada õigeaegset ja usaldusväärset finantsteavet (Raamatupidamise seadus RT I, 07.01.2025, 11).

Kohalike arvestusstandardite rakendamise eest vastutab Raamatupidamise Toimkond, kelle RTJ 1 „Raamatupidamise aastaaruande koostamise üldpõhimõtted” juhend täpsustab, et raamatupidamise aastaaruanne peab andma tõese ja õiglaselt esitatud ülevaate ettevõtte varadest, kohustustest, finantsseisundist ja majandustulemusest. Vastavalt RTJ 1 punktile 33 tuleb teabe esitamisel järgida usaldusväärsuse, olulisuse ja võrreldavuse põhimõtteid (Raamatupidamise Toimkond 2023, p 33).

Teenuse osutamine jaguneb üldjoontes kolmeks tööetapiks: lähtedokumentide kogumine ja kontrollimine, tehingute kirjendamine ning aruandluse koostamine. Iga etapi sisend ja väljund on määratletud vastavalt arvestusstandarditele ning teenuse osutaja sisekorrale (Navas & Jara 2023, lk 530). Need etapid on koondatud tabelisse 1.

Tabel 1. Raamatupidamisteenuse tööetapid, sisendid ja väljundid

Etapp	Sisendid	Tegevused (teenuseosutaja)	Väljundid
Andmete kogumine	Arved, lepingud, kviitungid, pangaväljavõtted	Dokumentide kogumine, kontroll, liigitamine (võimalusel digitaalselt)	Korrastatud algdokumendid
Arvestus	Korrastatud sisendandmed	Kanded pearaamatusse, maksuarvestus (sh automaatsed kanded tarkvaras)	Kontoseisud, saldod, maksuarvestused
Aruandlus	Kandeandmestik, maksuarvestus	Deklaratsioonide ja aruannete koostamine (sh elektrooniline esitamine)	TSD, KMD, bilanss, kasumiaruanne, majandusaasta aruanne

Autori koostatud.

Raamatupidamisteenust on võimalik korraldada erinevate mudelite järgi. Kirjanduse põhjal eristatakse kolme peamist lähenemist (Burko 2022, lk 47). Üks neist on sisemine mudel, kus kogu raamatupidamisfunktsioon on ettevõtte enda töötajate kanda. Teise mudeli järgi saadakse teenus seda täielikult sisse ostes (*ingl. k. outsourcing*), kus kogu teenus on delegeeritud professionaalsele teenusepakkujale. On olemas ka hübriidmudel, mille puhul klient sisestab andmed ja teenuseosutaja vastutab kontrollimise ning aruandluse eest.

Adekoya ja Ojedirani (2024, lk 89) uuringus toodi välja, et hübriidlahendus võib suurendada efektiivsust, kui osapoolte vahel on selged kokkulepped andmevahetuse, vastutusjaotuse ja tarkvara kasutamise osas. Vastasel juhul võivad tekkida viivitused, andmelüngad või arvestusvead.

Teenuse edukus sõltub otseselt kolme osapoole koostoimest. Reguleeriv raamistik määrab seadused ja standardid, mida järgida. Teenuseosutaja tagab tehnilise täpsuse, sisemise kvaliteedikontrolli ning tööeetika järgimise. Raamatupidamisteenuse struktuuri ja osapoolte rollijaotuse käsitlemise järel keskendutakse järgmises alapeatükis pilvepõhise raamatupidamistarkvara funktsionaalsusele ja selle rakendamise tingimustele.

1.2. Pilvepõhise raamatupidamistarkvara funktsionaalsus ja selle rakendamise tingimused

Pilvepõhiste raamatupidamislahenduste levik on oluliselt muutnud väikeettevõtete töökorraldust, pakkudes reaajas ligipääsu finantsandmetele, dokumendihaldust ning automatiseerimise võimalusi. Need tehnoloogiad toetavad ettevõtete suutlikkust täita raamatupidamisalaseid kohustusi kiiremini ja väiksema veamääraga, tingimused et funktsioone rakendatakse sihipäraselt ja läbimõeldumalt (Ma, Fisher & Nesbit, 2021).

Väikeettevõtetele suunatud raamatupidamistarkvara hõlmab mitmeid keskseid funktsioone nagu müügi- ja ostuarvete töötlemine, maksuarvestus (nt TSD ja KMD deklaratsioonid), pangatehingute automaatne liigestamine ja kohandatavate aruannete koostamine. Samuti sisaldavad kaasaegsed tarkvarad ligipääsuõiguste haldust ning elektrooniliste dokumentide üleslaadimise võimalust, mis vähendab manuaalset koormust ja kiirendab töövoogu (Japee, 2023).

Funktsioonide ulatuslik rakendamine sõltub aga ettevõtte valmisolekust ja kasutajate teadlikkusest. Le (2024) märgib, et kuigi pilvepõhistes tarkvarades on erinevad funktsioonid tehniliselt olemas, kasutatakse neid igapäevatoos enamasti vaid põhiliste kohustuslike toimingute jaoks. Seetõttu jäävad kasutamata aruandluse tööriistad ja automaatsete tegevuste võimalused, mis võiksid aidata aega kokku hoida ja teha tööd lihtsamaks.

Kasutamata funktsioonide põhjuseks võivad olla tööülesannete ebapiisav jaotus teenusepakkuja ja kliendi vahel, ebaselge töökorraldus või kasutajate madal digipädevus. Näitena juhul, kui klient ei laadi dokumente ise tarkvaras või ei loo arveid otse, jäävad vastavad töövood rakendamata ning teenuseosutaja peab tegema lisatoiminguid (Ma *et al.*, 2021).

Lisaks sisulisele funktsionaalsusele on oluline tarkvara kvaliteedimõõde, eelkõige kasutatavus, töökindlus ja infoturve. ISO/IEC 25010:2023 määratleb tarkvarakvaliteedi olulisemad omadused, sellest kasutatavus viitab kasutaja võimele tarkvara tõhusalt ja mugavalt kasutada. ISO/IEC 25002:2024 täiendab seda kvaliteedimõõdikut mõõtmise raamistikuga, tuues esile vajaduse tarkvarade struktuurse ja loomuliku kasutusmugavuse järgi (ISO, 2023; ISO, 2024).

Funktsioonide kirjeldamisele lisaks on oluline mõista, millised teoreetilised eeldused toetavad nende rakendamist. Järgmine tabel 2. koondab pilvepõhise raamatupidamistarkvara funktsioonid, nendega seotud rakendamise tingimused ning vastavad akadeemilised käsitlused.

Tabel 2. Pilvepõhise raamatupidamistarkvara peamised funktsioonid ja nende rakendamise tingimused

Funktsioon	Rakendamise tingimus
Müügiarvete loomine ja haldus	Kliendi valmisolek sisestada arved otse tarkvarasse, e-arvete kasutuselevõtt (Ma <i>et al.</i> , 2021; Japce, 2023)
Pangatehingute sobitamine	Tarkvara automaatse ühendamise funktsiooni aktiveerimine, korrektne kontoplaan (Le, 2024; ISO, 2023)
Maksuarvestus ja deklaratsioonid	Deklaratsioonide vormindus vastavalt riiklikele nõuetele, korrektne andmesisestus ja perioodide sulgemine (Japce, 2023; Ma <i>et al.</i> , 2021)
Juhtimisaruanded	Juhtimistasandi oskus kasutada visuaale ja koondtabeleid, andmete korrektne struktuur (Le, 2024; ISO, 2024)
Dokumentide üleslaadimine	Kliendi valmisolek asendada e-posti kasutamine otseülekandega tarkvarasse (Ma <i>et al.</i> , 2021)
Kasutaja- ja ligipääsuõigused	Ettevõtte sisene tööjaotus, rollide määratlemine, turvapoliitika rakendamine (ISO, 2023)

Autori koostatud

Tabel 2 toetab peatüki analüütilist osa, koondades olulisemad funktsioonid ja nende rakendamise teoreetilised eeldused. Funktsioonide kasutamine sõltub juhtimisstruktuuridest, kasutajate teadlikkusest ja tarkvara sobivusest töökorraldusega. Uuringud on näidanud, et edukaks kasutuselevõtuks on olulised nii ettevõtte sisemine valmisolek kui ka kasutajate tajutud kasulikkus (Ma *et al.*, 2021; Le, 2024).

Käsitlenud pilvepõhise raamatupidamistarkvara funktsionaalsust ja selle rakendamise tingimusi, keskendub järgmine alapeatükk rakendamise teguritele ja mudelitele, mille abil tarkvarakasutust on varasemates käsitlustes selgitatud.

1.3. Pilvepõhise raamatupidamistarkvara rakendamise tegurid ja mudelid

Pilvepõhise raamatupidamistarkvara (edaspidi PRT) kasutuselevõtu uurimisel on keskseks küsimuseks, millised tegurid mõjutavad selle tehnoloogia omaksvõttu mikro- ja väikeettevõtete kontekstis. Arvestades käesoleva rakendusliku juhtumiuuringu eesmärki on oluline toetuda mudelitele, mis aitavad mõista nii individuaalseid kui ettevõtte otsustustasandeid tehnoloogia rakendamisel.

Alapeatükis analüüsitakse kahte laialdaselt aktsepteeritud teoreetilist raamistikku - *Technology Acceptance Model* (TAM) ja *Technology-Organization-Environment* (TOE). Välja tuuakse, kuidas nende mudelite alusel saab selgitada tarkvarafunktsioonide mittetäielikku kasutust ning kuidas need toetavad rakendusuuringut. Lisaks antakse ülevaade teaduskirjanduses käsitletud võtmeteguritest, mis on seotud PRT kasutuselevõtu eduga.

TAM-mudel, mille esitas Davis (1989), selgitab tehnoloogia omaksvõttu läbi kahe tajutud teguri: tajutud kasulikkus (*perceived usefulness*) ja tajutud kasutusmugavus (*perceived ease of use*). Need mõjutavad kasutaja hoiakut, mis omakorda kujundab tema kavatsust tehnoloogiat kasutusele võtta. Mudeli hilisemates täiendustes (nt Venkatesh & Davis, 2000) on lisandunud uusi mõjutegureid, kuid väikeettevõtete praktikale sobib ka algne raamistik, kus rõhk on kasutajakogemusel ja otsustuslihtsusel.

TOE raamistik (Tornatzky & Fleischer, 1990) võimaldab käsitleda tehnoloogiliste uuenduste omaksvõttu kolmes vaates: tehnoloogiline, ettevõtte ja keskkondlik kontekst. Mudel sobitub hästi juhtumiuuringu konteksti, kuna võimaldab arvesse võtta nii sisemisi tegureid (nt ressursid ja juhtkonna tugi) kui ka välistingimusi (nt konkurentsipurve või õigusraamistik).

Tabel 3. TAM ja TOE mudelite põhitegurite võrdlus pilvepõhise raamatupidamistarkvara kontekstis

Tegurite kategooria	TAM (Davis, 1989)	TOE (Tornatzky & Fleischer, 1990)
Tehnoloogiline sobivus	Tajutud kasulikkus, kasutusmugavus	Innovatsiooni eelised, sobivus olemasoleva IT-taristuga
Teenusepakkuja tugi	Kasutaja hoiak, individuaalne valmisolek	Ettevõtte suurus, juhtkonna tugi, ressursid
Keskkond ja surve	(Mudelis puudub eksplitsiitselt)	Konkurents, regulatsioonid, partnerite ootused
Rakendatavuse tase	Individuaalne kasutaja	Ettevõtte tervikuna

Autori koostatud

Tabelist 3 selgub, et TAM keskendub kasutaja tajudele ja isiklikele otsustele, samal ajal kui TOE võimaldab läbimõeldumalt hinnata ka keskkonnast ja struktuurist tingitud mõjureid. PRT rakendamisel on mõlema mudeli kaasamine põhjendatud, kuna funktsioonide kasutuse tõhusus sõltub sageli samaaegselt kasutajate hoiakutest ning ettevõtte valmisolekust ja väliskeskkonna nõudmistest. Mitmed uuringud, sealhulgas Ouaadi ja El Haddad (2021) ning Ma *et al.* (2021), kinnitavad TAM-mudeli rakendatavust PRT valdkonnas. Tajutud kasulikkus (nt reaajas aruandlus, automaatne kulude jälgimine) ja kasutusmugavus (näiteks lihtne liides või kohandatavus) mõjutavad otseselt kasutuselevõtu tõenäosust. TOE raamistiku alusel on oluliseks osutunud sellised tegurid nagu ettevõtte suurus, juhtkonna digipädevus ja klientide ootused teenuse läbipaistvusele (Marston *et al.*, 2011).

Tabel 4. Uuringutes toodud TAM ja TOE mudelite kaudu olulised tegurid PRT vaates

Autorid	Mudelid	Olulised tegurid
Ouaadi & El Haddad (2021)	TAM + TOE	Kasulikkus, regulatiivne tugi, juhtkonna kompetents
Ma <i>et al.</i> (2021)	TOE	Ettevõtte suurus, konkurents, partnerite surve
Marston <i>et al.</i> (2011)	TOE	IT-infrastruktuur, tehnoloogiline valmisolek

Autori koostatud

Töö seisukohalt on oluline analüüsida, kuivõrd need teoorias tuletatud tegurid ilmnevad käsitletava ettevõtte kontekstis ning kas need seletavad tarkvara mittetäielikku funktsioonide

kasutust. Mudelite rakendamine annab võimaluse näha nii tehnoloogilise valmisoleku puudujääke kui ka võimalikke seotud takistusi.

Tabel 5. TAM ja TOE mudelite kombineeritud raamistik pilvepõhise raamatupidamistarkvara kasutuselevõtul

TAM (individuaalsed tegurid)	TOE (ettevõtte- ja keskkonnategurid)	Kasutuselevõtu tulemus
Tajutud kasulikkus	Tehnoloogiline sobivus	Tarkvara funktsioonide ulatus
Tajutud kasutusmugavus	Teenusepakkuja poolne toetus	Funktsioonide kasutuse tõhusus
	Väliskeskkond (regulatsioonid, kliendiootused, konkurents)	

Allikad: Ouaadi, El Haddad (2021), Ma et al. (2021), Tornatzky, Fleischer (1990), autori koostatud.

TAM ja TOE mudelid pakuvad teoreetilise aluse pilvepõhise raamatupidamistarkvara kasutuselevõtu analüüsimiseks rakendusürituse kontekstis. Need raamistikud võimaldavad süstemaatiliselt kaardistada tegureid, mis piiravad või toetavad funktsioonide kasutust, ning toetavad tõenduspõhiste järelduste tegemist, mis põhinevad kasutajakogemustel, ettevõttesisestel kitsaskohtadel ja väliskeskkonna mõjuritel.

Teoreetiliste aluste rakendatavust käsitletakse järgmises peatükis juhtumiuuringus, mis keskendub raamatupidamisteenuse funktsioonikasutuse analüüsile Innon Finance OÜ näitel.

2. RAAMATUPIDAMISTEENUSE FUNKTSIOONIKASUTUSE UURING INNON FINANCE OÜ NÄITEL

2.1. Ettevõtte tutvustus

Rakendusuring viidi läbi raamatupidamisteenust pakkivas väikeettevõttes Innon Finance OÜ, mis on asutatud 2010. aastal ning tegutseb Eesti turul alates samast ajast. Ettevõtte põhitegevuskoht ja kontor on Pärnu linnas. Tegemist on pereettevõttega, millel on välja kujunenud stabiilne kliendibaas. Kliente teenindatakse paindlikult kohapeal ja digitaalselt, sõltuvalt klientide asukohast ja kokkulepetest.

Ettevõtte kliendid on valdavalt mikro- ja väikeettevõtted, kelle tegevusvaldkonnad on erinevad, hõlmates muu hulgas ehitust, jaekaubandust ning põllumajandust. Täpset kliendiarvu ettevõtte ei avalda. Lisaks Eesti ettevõtetele osutatakse raamatupidamisteenust ka Eestis registreeritud äriühingutele, kelle majandustegevus toimub Soomes. Koostöö Soome maksujuristiga algas 2011. aasta lõpus ning on suunatud maksualasele nõustamisele. Raamatupidamisarvestus, sealhulgas aruandlus Eesti maksuhaldurile, toimub Merit Aktiva keskkonnas. Uuring keskendub Eesti klientidega seotud töökorraldusele ja tarkvarakasutusele.

Ettevõtte osutab klientidele raamatupidamisteenuseid, sealhulgas maksuarvestust, palgaarvestust, tööjõu- ja majandusaasta aruannete koostamist ning statistiliste ja maksudeklaratsioonide esitamist vastavatele riigiasutustele. Teenindus põhineb personaalsel suhtlusel ja püsivatel kliendisuhetel. 2023. aasta seisuga töötas ettevõttes neli põhikohaga raamatupidajat ning üks praktikant. Sama aasta majandusaasta aruande kohaselt oli müügitulu 97 300 eurot, töötasude kogukulu 77 000 eurot ning aruandeperioodi puhaskasum 9 300 eurot (Innon Finance OÜ, 2024).

Ettevõttes kasutatakse Merit Aktiva tarkvara, mis on pilvepõhine lahendus väikese ja keskmise suurusega ettevõtete raamatupidamiseks. Tarkvara võimaldab hallata finantsandmeid, koostada aruandeid ja teha tööd asukohast sõltumatult. Merit Aktiva on ettevõttes kasutusel olnud üle viie aasta ning selle funktsionaalsus toetab igapäevast töökorraldust (Merit Tarkvara, 2024). Intervjuude põhjal ilmnes, et tarkvara põhifunktsioonid on hästi omandatud ja aktiivselt kasutuses, kuid mitmed lisavõimalused nagu perioodilised kanded ja automatiseeritud töövood,

jäävad rakendamata. Seetõttu esineb töö tegevustes manuaalseid ja korduvaid tegevusi, mida töökorraldus võimaldaks vältida.

Innon Finance OÜ sobib uuringu läbiviimiseks, kuna ettevõtte suurus, töökorraldus ja tarkvaraline keskkond peegeldavad väikeste raamatupidamisettevõtete probleeme ja võimalusi Eesti kontekstis, võimaldades uuringutulemustest tuletada järeldusi, mis on rakendatavad sarnaste tunnustega ettevõtetele. Ettevõtte teadlik huvi tarkvara paremate kasutusviiside vastu ning valmisolek uuringus osaleda löid sobivuse praktiliselt suunatud rakendusuuringu elluviimiseks. Intervjuud viidi läbi kahes etapis: esmalt viidi läbi ekspertintervjuud ettevõtte raamatupidajatega, kelle määras osalema ettevõtte juht; teises etapis valiti samade raamatupidajate poolt kaks klienti, eesmärgiga kaasata erineva teenusekasutuse kogemusega kasutajaid. Ettevõtte sobivus juhtumiuuringuks loob aluse uurimisprotsessi meetodilisele kirjeldamisele, millele keskendutakse järgmises alapeatükis „2.2. Uuringu metodoloogia“.

2.2. Uuringu metodoloogia

Käesolev lõputöö on rakendusuuring, mille eesmärk on selgitada Merit Aktiva pilvepõhise raamatupidamistarkvara funktsioonide kasutamise ulatust ning tuvastada takistused ja arengukohad, mis mõjutavad selle tõhusat rakendamist väikeettevõttes Innon Finance OÜ. Uuring keskendub küsimusele, et millised tegurid mõjutavad tarkvara funktsioonide praktilist kasutamist ning kuidas saaks nende rakendamist parandada.

Töö metodoloogiline lähenemine põhineb kvalitatiivsel juhtumiuuringul, mis võimaldab uurida konkreetset nähtust selle loomulikus keskkonnas, võttes arvesse selle mitme tasandilist ja kontekstitundlikku iseloomu (Yin, 2014). See lähenemine sobib hästi olukordadesse, kus uuritakse ettevõtte töövoogusid, tarkvarakasutuse praktikaid ning inimeste kogemusi. Kvalitatiivne lähenemine aitab mõista tarkvara kasutamise sügavamaid põhjuseid ja tähendusi, mis ei avaldu kvantitatiivsete meetoditega (Strömpl, 2014; Kvale & Brinkmann, 2015).

Uuringu eesmärk ei ole üldistamine statistilises mõttes, vaid analüütiline üldpiltide loomine – teoreetiliste järelduste tegemine, mis on rakendatavad sarnastes kontekstides tegutsevatele väikeettevõtetele (Yin, 2014). Juhtumiuuringu tugevus seisneb selles, et see võimaldab käsitleda

keerukaid nähtusi terviklikult ja arvestada nii tehnoloogiliste, teenusepakkuja kui ka inimeste vaheliste teguritega, mis mõjutavad raamatupidamistarkvara kasutamist igapäevases töös.

Uuringu läbiviimine jaotati kolme etappi, mis hõlmasid andmete kogumist, analüüsi ja tõlgendamist nii teenusepakkujate kui ka klientide vaatepunktist. Etappide üleseehituse kirjeldus on esitatud tabelis 6.

Tabel 6. Uuringu etapid ja vastavad tegevused

Etapp	Intervjueeritavad	Tegevuse eesmärk
Etapp I	2 eksperti-raamatupidajat (teenusepakkujad)	Kaardistada funktsioonide tegelik kasutus, takistused ja töökorralduslikud erisused
Etapp II	2 klienti (teenusekasutajad)	Uurida tarkvaraga seotud kasutuskogemust ning koostöö ja funktsioonide kasutamise probleemkohti
Etapp III		Analüüsida kogutud andmeid, tuvastada korduvad mustrid ning sõnastada põhjendatud ettepanekud tarkvarakasutuse tõhustamiseks

Autori koostatud

Mitme etapiga lähenemine võimaldas esmalt koguda vahetut infot tarkvara kasutajate igapäevapraktikatest ja seejärel võrrelda ja analüüsida nende kogemuste sarnasusi ja erinevusi. Koostatud andmepõhine tõlgendus loob eeldused praktilisteks soovisteks ja tulemused teoreetilise poolega.

Intervjueeritavate valikul kasutati suunatud mugavusvalimit, mille puhul kaasati osalejad, kellel on vahetu ja sisuline kokkupuude uuritava tarkvaraga (Römmer, 2023). Lähenemine on sobilik juhtumiuuringu raames, kuna see võimaldab koguda tähenduslikke ja olukorrast lähtuvaid andmeid otse praktikutelt.

Uuringu esimeses etapis kaasati eksperthinnangute kogumiseks kaks ettevõtte raamatupidajat, kelle määras osalema ettevõtte juht. Nende kaasamine tugines praktilisele kogemusele tarkvarafunktsioonide igapäevases kasutamises ning töökorralduse ja tarkvaraga seotud igapäevaste tegevuste tundmisele. See lõi aluse sisuliste kirjelduste ja hinnangute kogumiseks

tarkvara kasutamise kohta teenuse osutamisel. Teises etapis valiti nende raamatupidajate poolt kaks klienti, kellel on ettevõttega pikaajaline koostöökogemus ning kes kasutavad Merit Aktivat regulaarselt. Intervjuude eesmärk oli koguda vahetuid hinnanguid teenuse kasutamise korralduse ja tarkvarafunktsioonide rakendamise kohta kliendi vaatenurgast.

Andmete kogumiseks kasutati poolstruktureeritud intervjuud, mis sobib juhtumiuuringu raames, võimaldades uuritavat nähtust käsitleda süvitsi ning anda osalejatele ruumi oma kogemuste väljendamiseks (Kvale & Brinkmann, 2015). Sama küsimusteraamistik rakendati nii raamatupidajate kui ka klientide puhul, et tagada tulemuste sisuline võrreldavus. Küsimused jagunesid nelja temaatilisse kategooriasse:

- tarkvarakasutuse harjumused ja kasutamise sagedus,
- teadlikkus olemasolevatest funktsioonidest,
- kasutamata funktsioonide kasutamise takistused,
- ettepanekud töökorralduse ja tarkvarakasutuse tõhustamiseks.

Andmete kogumiseks kasutatakse poolstruktureeritud intervjuusid, mis sobivad kvalitatiivse juhtumiuuringu olukorras, võimaldades koguda tähenduslikku teavet nii teenusepakkujate kui ka klientide kogemuste ja hoiakute kohta. Intervjuud otsustati läbi viia telefoni teel ning salvestada rakendusega *QuickTime Player* (Apple Inc., 2025), mis võimaldab salvestamist usaldusväärselt ja katkestusteta. Salvestatud failid transkribeeritakse veebipõhise tööriistaga *TurboScribe*, mis toetab eesti keelt ja kõneleajate automaatset eristamist. Transkriptsioonide salvestamiseks kasutatakse *docx*-vormingus ja toimetatakse *MS Word* tarkvaras, säilitades vastuste sisulise täpsuse ja selguse.

Andmeanalüüs viiakse läbi temaatilise sisuanalüüsi meetodil, mis on sobiv lähenemine avatud vastustega intervjuuandmete töötlemiseks ning võimaldab tuvastada korduvaid mustreid ja tähenduslikke kohti vastustes (Braun & Clarke, 2006). Analüüs viiakse läbi *MS Excel* tarkvara abil, kuhu vastused sisestatakse korrapäraselt. Andmed rühmitatakse osalejarühmade alusel (eksperdid ja kliendid) ning eelnevalt määratletud nelja teema järgi: tarkvarakasutus, teadlikkus funktsioonidest, kasutamata võimalused ja ettepanekud kasutusmugavuse parandamiseks. Kategooriate määratlemisel lähtutakse töö uurimisküsimustest ning intervjuuküsimuste ülesehitusest (vt Lisa 1 ja Lisa 2).

Funktsioonid esitatakse analüüsiüksustena, lähtudes kvalitatiivse sisuanalüüsi tulemustest. Nende käsitlemisel arvestatakse intervjueritavate kogemustele tuginevaid selgitusi ning seotust TOE-mudeli kategooriatega. Töö Lisa 3 tabelis on esitatud vastavad funktsioonid koos selgitavate tsitaatidega, mis toetavad tõlgendusi ja aitavad mõista valikute sisulist tausta. Lähenemine tagab metoodilise läbipaistvuse ja loogilise jätku analüüsi esitusele.

Uuringu tulemuste tõlgendamiseks rakendatakse kahte tehnoloogia kasutuse teoreetilist mudelit. TAM (*Technology Acceptance Model*) keskendub kasutaja isiklikule tajule tehnoloogia kasulikkusest ja lihtsusest, võimaldades uurida, kuidas kasutajad hindavad tarkvara väärtust. TOE (*Technology–Organization–Environment*) käsitleb tehnoloogia rakendamist ettevõtte kui terviku tasandil, võttes arvesse nii sisemisi kui väliseid tegureid (Tornatzky & Fleischer, 1990). Nende mudelite kasutamine aitab mõista, kuidas tarkvara kasutamist mõjutavad töötajate teadmised, töökorraldus, ettevõtte sisemine kultuur ning välised nõuded ja ootused (Ouaadi & El Haddad, 2021). Töö lisa 3 on toodud ülevaade, mis seob need tegurid intervjuudes ilmnunud tähelepanekutega.

Esitatud metoodiline lähenemine on kujundatud arvestades uurimistöö rakenduslikku suunda ja juhtumiuuringule omast olukorra arvestamist. Käesolevas alapeatükis käsitleti uuringu valimit, andmete kogumise meetodit ja kvalitatiivse analüüsi põhimõtteid. Järgmises alapeatükis „Uuringu läbiviimine ja tulemused” esitatakse intervjuude põhjal saadud empiirilised tähelepanekud ja tarkvarafunktsioonide kasutamisega seotud sisuanalüüsi tulemused.

2.3. Uuringu läbiviimine ja tulemused

Selles alapeatükis esitatakse intervjuude põhjal kirjeldatud tarkvara kasutusviisid. Tulemused on esitatud valitud Merit Aktiva tarkvara funktsioonide lõikes, tuues välja, kuidas neid kasutasid raamatupidajad ja kliendid. Esitatud on ainult intervjuudes sõnasõnaliselt esitatud vastused, mille põhjal on kirjeldatud konkreetsete funktsioonide kasutust raamatupidamisteenuses.

Intervjueeritud kliendid ei kasutanud mitmeid Merit Aktiva tarkvaras olemasolevaid funktsioone iseseisvalt, vaid edastasid andmed raamatupidajale e-kirja või muude harjumuspärase kanalite kaudu (Lisa 3). Klient 2 tõi välja, et tal puuduvad oskused müügiarvete koostamiseks ning eelistab edastada vajaliku info otse raamatupidajale. Klient 1 kinnitas, et müügiarved koostab raamatupidaja ning tema roll piirdub dokumentide edastamisega. Ostuarvete sisestamist ja käibemaksuarvestust ei teostatud kummagi kliendi poolt. Iseseisev kasutus piirdus peamiselt tarkvaras olevate dokumentide või konto liikumiste vaatamisega.

CostPocketi mobiilirakenduse kasutamine tekitas klientide seas erinevaid reaktsioone. Klient 2 vältis selle kasutamist, põhjendades seda ebamugavate kogemustega, nagu ebaõnnestunud pildiskaneeringud. Tema hinnangul tundub turvalisem saata dokumendid e-kirjaga või anda need üle kontoris. Klient 1 oli rakendusest teadlik, kuid seda ei kasutatud. Sellised valikud viitavad piiratud usaldusele automaatsete töövoogude vastu ning eelistusele jätkata senise töökorraldusega (Lisa 3).

Raamatupidajad kinnitasid, et intervjueeritud kliendid ei sisesta ise ostuarveid ega koosta käibemaksuaruandeid. Raamatupidaja 1 märkis, et mõnel juhul koostab raamatupidaja kliendi eest müügiarved ning kliendil on võimalus need tarkvaras kinnitada või ise edasi saata. Raamatupidaja 2 tõi välja, et kuigi mõned kliendid kasutavad CostPocketit, eelistavad mitmed pöörduda aruandlusküsimustes otse raamatupidaja poole. Tema sõnul on Merit Aktivas olemas reaalses ülevaated bilansist ja tulemitest, kuid neid ei pruugita kliendi poolt kasutada. Käibemaksu deklaratsioonide koostamine toimub samuti raamatupidaja kaudu, kes esitab need e-MTA süsteemis.

Raamatupidajad kinnitasid intervjuudes, et kliendid üldjuhul ei sisesta ise ostuarveid ega koosta käibemaksuaruandeid. Raamatupidaja 1 selgitas, et raamatupidaja koostab arved valmis ning

klient saab need tarkvaras kinnitada või edasi saata. Raamatupidaja 2 märkis, et mitmed kliendid eelistavad pöörduda aruandluse küsimustes otse raamatupidaja poole, kuigi Merit võimaldab reaalsajas bilansi ja tulemuste vaadet. Samuti selgitas ta, et KMD deklaratsioonid koostatakse tarkvaras, kuid esitatakse raamatupidaja kaudu e-MT keskkonnas. See näitab, et kuigi tehniline võimekus on olemas, jääb funktsioonide kasutamine teenuseosutaja vastutusalasse.

Lisa 3 põhjal ilmnes, et mitmete olemasolevate funktsioonide, nagu aruandluse, korduvate kannete ja projektipõhise arvestuse kasutus jäi puudulikuks või täielikult rakendamata. Funktsioonide kasutamine sõltus tehnoloogilise valmiduse kõrval ka kliendi harjumustest ja töökorraldusest. Aruannete ja dokumentide edastamine toimus sageli e-kirja või PDF-vormingus, mis tähendas andmete käsitsi sisestamist raamatupidaja poolt. Kuigi Merit Aktiva võimaldab ulatuslikku automatiseerimist, ei kajastunud see kõigis kliendisuhetes vastavalt tarkvara võimalustele.

Intervjuudes kirjeldasid nii kliendid kui raamatupidajad olukordi, kus osa Merit Aktiva funktsioonidest jäi rakendamata. Kasutamata jätmise põhjuseks nimetati töökorraldust, harjumusi või ebakindlust tarkvara kasutamisel. Klientide sõnul ei olnud takistuseks funktsioonide puudumine, vaid pigem vähene oskus või eelistus saata andmed raamatupidajale. Raamatupidajad tõid välja, et mitmed tarkvarafunktsioonid, näiteks pangaandmete automaatne sidumine või e-arvete vastuvõtt, on tehniliselt võimalikud, kuid praktikas kasutatakse neid harva. Arvete saabumine PDF dokumentidega või dokumentide edastamine meili teel tähendas, et need sisestati käsitsi. Sellised funktsioonid eeldavad tihedamat koostööd kliendi ja raamatupidaja vahel ning sõltuvad suuresti kliendi teadlikkusest ja harjumustest, mistõttu nende rakendamine on olnud ebahühtlane.

Intervjuudes nimetatud funktsioonide kasutusviise ja piiranguid võib liigitada TOE-mudeli kolme kategooria lõikes. Tehnoloogiliste tegurite hulka kuuluvad funktsioonid, mida ei kasutatud, kuigi need olid tarkvaras olemas. Nii ei mainitud projektipõhise kuluarvestuse ega korduvate kannete automatiseerimise kasutamist – kanded sisestati käsitsi (vt Lisa 3). Teenusepakkuja poolsete tegurite hulka kuuluvad töökorralduslikud aspektid, kus andmete edastamine toimus kliendi poolt, kuid sisestamine jäi raamatupidaja ülesandeks. Ostuarvete ja pangakannete puhul ei toimunud klientide poolset sisestust. Samuti olid klientide kasutajaõigused piiratud ainult dokumentide vaatamisele (vt Lisa 3). Keskkonnaliste teguritena

tuli esile klientide kõhklus tarkvara iseseisval kasutamisel. Dokumente saadeti e-posti teel, kuna see tundus harjumuspärasem. Intervjuudes mainiti ka ebakindlust seoses tarkvara kasutamise mugavusega või kartust eksida (vt Lisa 3).

Läbiviidud intervjuude põhjal kirjeldati tulemuste osas, kuidas Merit Aktiva tarkvara funktsioone kasutati raamatupidamisteenuse osutamisel ning millised toimingud jäid kliendi või teenuseosutaja vastutusalasse. Funktsioonide kasutusviisid ja piirangud struktureeriti TOE-mudeli kategooriate alusel, tuues esile kasutamata võimalused ja nende põhjused. Lisa 3 andmed toetasid intervjuudes ilmnenu tähelepanekuid ning aitasid täpsustada, milliseid funktsioone ei rakendatud või kasutati vaid osaliselt. Tulemuste põhjal on võimalik sõnastada järeldused, mis annavad ülevaate tarkvara senisest kasutusviisist ja selle tõhustamise võimalustest, mida käsitletakse järgmises alapeatükis.

2.4. Raamatupidamistarkvara alakasutamise põhjused

Peatükis 2.3 esitatud sisuanalüüs ja Lisa 3 tabel võimaldavad teha järeldusi Merit Aktiva tarkvaras sisalduvate funktsioonide kasutusviiside ja piirangute kohta. Funktsioonide rakendamine osutus uuringus ebahühtlaseks, kusjuures kasutusviisid olid tihedalt seotud kliendi ja raamatupidaja vahelise tööjaotuse, kasutaja teadlikkuse ning harjumuspärase töövõtete ja tehnilise ligipääsu korraldusega. Kliendid edastasid dokumente e-kirjaga või andsid need paberil üle, kuigi tarkvara võimaldas otse sisestamist. Nii kujunes olukord, kus funktsioonid olid kättesaadavad, kuid ei leidnud igapäevases teenuse kasutuses rakendust.

Funktsioonide kasutust iseloomustas klientide ja teenuseosutajate vaheline tööjaotus, kus tehniliselt kättesaadavad funktsioonid jäid kliendi poolt kasutamata ning andmete sisestamine toimus teenuseosutaja kaudu. Raamatupidajad ja kliendid kinnitasid, et Merit Aktiva tarkvaras olemasolevaid funktsioone ei kasutata alati ulatuslikult. Raamatupidaja 1 märkis, et müügiarvete koostamine toimub sageli raamatupidaja poolt ning kliendil on võimalus arved tarkvaras kinnitada või edasi saata. Klient 2 sõnul puudub tal oskus arveid koostada ning eelistab vajaliku info edastada raamatupidajale (Lisa 3). See viitab sellele, et kuigi tarkvara võimaldab klientidel arveid koostada, jääb funktsioon kasutamata teadmiste ja oskuste puudumise tõttu.

Kuludokumentide edastamine toimub sageli e-kirja või paberdokumentide kaudu, kuigi raamatupidaja 2 tõi välja, et kliendid kasutavad ka CostPocketi rakendust. Intervjuudes osalenud kliendid seda võimalust ei maininud, mis viitab vähesele teadlikkusele või usalduse puudumisele automaatsete töövoogude suhtes. Klient 2 väljendas kahtlust rakenduse kasutusmugavuse suhtes, tuues näiteks, et ebaõnnestunud pildistamiste tõttu eelistab ta saata dokumendid meiliga või anda üle kontoris. Klient 1 oli rakendusest küll teadlik, kuid selle kasutamiseni ei ole jõudnud (Lisa 3).

TOE mudeli valguses ei ilmnenu intervjuudes tehnilisi piiranguid, mis takistaksid tarkvara funktsioonide kasutamist. Näiteks ei mainitud korduvate kannete automatiseerimist ega projektipõhist kuluarvestust, kuigi need võimalused tarkvaras eksisteerivad. See viitab kasutajapoolsele teadmatusel või vähesele huvile nende funktsioonide vastu. Klient 2 märkis, et maksudega ei tegele, kuna see on raamatupidaja ülesanne, mis peegeldab tema rollikäsitus teenuses (Lisa 3).

Teenuseosutaja ja kliendi tööjaotus määrab sageli funktsioonide kasutamise ulatuse. Kuigi kliendil on juurdepääs tarkvarale, toimub andmete sisestamine peamiselt raamatupidaja kaudu. Klient 1 märkis, et edastab dokumendid ja arved raamatupidajale, mitte ei sisesta neid ise. Samamoodi kinnitas raamatupidaja 2, et kliendid saavad kõik failid ning sisestamine toimub teenusepakkuja poolel. Selline töökorraldus viitab kliendi vähesele osalusele sisendandmete töötlemises. Klient 1 lisas, et tal puudub vajadus suurema funktsionaalsuse järele, kuna kasutab tarkvara vaid selleks, mida teenusepakkuja eeldab. Seega ei tulene funktsioonide kasutamata jätmise tarkvarapiirangutest, vaid tööjaotusest ja teenuse mahust.

Keskkondlikud tegurid, nagu harjumused ja individuaalsed digioskused, mõjutavad samuti kasutusvalmidust. Kuigi tarkvara võimaldab tegevusi iseseisvalt teostada, valitakse sageli harjumuspärane dokumentide edastamise viis. Klient 2 kirjeldas, et skaneerimise ebaõnnestumisel tundub lihtsam saata dokument e-kirjaga või anda see üle isiklikult. Samas rõhutas ta, et funktsioon muutub mugavamaks, kui see on kord juba selgeks õpitud. Klient 1 väljendas aga ebakindlust tarkvaraga toimetamisel, kuna kardab eksida. Sellised seisukohad viitavad sellele, et kasutajate valmidus funktsioonide kasutuselevõtuks sõltub esmasest õppimiskogemusest ja usaldusest digilahenduste vastu (Lisa 3).

Merit Aktiva funktsioonide kasutamata jätmise ei ole seotud tarkvara piirangutega, vaid tuleneb kasutajapoolsest teadlikkuse puudumisest, tööprotsesside jaotusest ning harjumuspärastest töövõtetest. Kui sisestus toimub valdavalt raamatupidaja kaudu, puudub kliendil vajadus igapäevaselt tarkvara kasutada. Samal ajal sõltub funktsioonide kasutuse ulatus ka sellest, kas kliendil on valmisolek uusi võimalusi proovida ja kasutusele võtta. Raamatupidaja 1 märkis, et olukorras, kus klient ei kasuta olemasolevaid digitaalseid funktsioone, suureneb raamatupidaja käsitsi tehtava töö maht (Lisa 3).

TOE-mudeli kolme tasandi lõikes võimaldasid intervjuude tulemused esile tuua funktsioonide osalise või puuduliku kasutuse mitmekihilised põhjused. Tehnoloogiline tase ei olnud takistav, vaid pigem alakasutatud. Teenusepakkuja tasandil ilmnis, et funktsioonide kasutuse ulatus sõltus sellest, kuidas oli korraldatud andmete liikumine kliendi ja teenusepakkuja vahel. Keskkondlikul tasandil oli määravaks klientide hoiak ja kogemused. Need tähelepanekud loovad aluse järgmises peatükis sõnastatavatele ettepanekutele, mis toetavad funktsioonide laiemat kasutuselevõttu koostöös kliendi ja teenusepakkujaga.

2.5. Uuringu järeldused ja ettepanekud Merit Aktiva funktsioonide rakendamiseks

Ettepanekud tarkvarafunktsioonide rakendamiseks on kujundatud uuringu tulemuste põhjal ja rühmitatud TOE-mudeli kolme tasandi lõikes: tehnoloogiline, organisatsiooniline ja keskkondlik. Kõik soovitusel lähtuvad olemasolevast Merit Aktiva funktsionaalsusest ega eelda tarkvara arendamist või teenuse sisu muutmist.

Tehnoloogilise tasandi järelduste põhjal saab väita, et Merit Aktiva ei sea tehnilisi takistusi funktsioonide kasutamiseks, kuid mitmed võimalused jäävad rakendamata vähese nähtavuse ja kasutuslihtsuse tajumise tõttu. Uuringus ei ilmnenud ühtegi juhtumit, kus Merit Aktiva ei võimaldaks funktsioonide kasutamist tehniliste piirangute tõttu. Pigem jäävad mitmed funktsioonid rakendamata vähese nähtavuse või kasutuslihtsuse tajumise tõttu. Näiteks ei maininud ükski klient korduvate kannete ega projektipõhise kuluarvestuse kasutamist, kuigi need funktsioonid on Merit Aktivas olemas. Le (2024) on toonud esile, et kasutajate teadlikkus olemasolevatest võimalustest on pilvetarkvara kasutuselevõtul määrava tähtsusega. Ka ISO/IEC

25010:2023 rõhutab kasutatavust tarkvarakvaliteedi keskse omadusena, mille all mõistetakse kasutaja suutlikkust tarkvara tõhusalt ja mugavalt rakendada (ISO, 2023). Tarkvarasisene nähtavus ja töövoogude loogika peavad toetama funktsioonide esiletõstmist ja nende tähenduse mõistmist. Tuginedes esitatud järeldustele tuleb teenuse alguses luua lühike ja visuaalne tööjuhend, mis tutvustab peamisi funktsioone, mida klient võib vastavalt tellitud teenuse mahule kasutada. Näiteks juhend müügiarve koostamiseks või dokumentide üleslaadimiseks. Raamatupidaja ei pea seda ise koostama, vaid saab kasutada Merit Tarkvara poolt loodud olemasolevaid materjale (Merit Tarkvara). Juhendi edastamine suurendab kliendi teadlikkust sellest, millised võimalused on tarkvaras olemas, ilma et see muudaks teenuse sisu.

Ettevõtte tasandi järeldused näitavad, et Innon Finance OÜ töökorralduses toimub andmete sisestamine sageli teenuseosutaja poolt ka juhul, kui kliendil on olemas tehniline juurdepääs Merit Aktiva keskkonnale.

Klient 1: „*Ma annan talle tšekid ja arved edasi, ei pane neid ise kuhugi.*“

Raamatupidaja 2: „*Kliendid tavaliselt ei sisesta ostuarveid ise, nad saadavad mulle kõik failid.*“

Vastav tööjaotus võib viia olukorrani, kus funktsioonid jäävad kasutamata mitte klientide keeldumise, vaid harjumuse ja teadmatusest tuleneva tegevusetuse tõttu. TOE-mudeli järgi kuuluvad sellised olukorrad ettevõtte tasandi alla, kus struktuurid ja rollid mõjutavad tehnoloogia kasutuse ulatust (Tornatzky & Fleischer, 1990). Tuginedes nimetatud tähelepanekutele tuleb klientidega koostöö alustamisel selgelt kokku leppida, milliseid tööülesandeid täidab kumbki osapool. Näiteks kas klient edastab andmed e-kirja teel või kasutab nende üleslaadimiseks tarkvara. Kui klient ei soovi tarkvara kasutada, jääb funktsioon raamatupidaja tööriistaks, kuid huvi või võimekuse korral tuleks pakkuda selgeid juhiseid koos teenuse sisulise korralduse selgitusega. Lähenemine aitab vähendada ootuste lahknevusi ja toetab kliendi iseseisva kasutamise kujunemist (Ma *et al.*, 2021).

Keskkondliku tasandi järeldused näitavad, et kliendid kogesid tarkvara kasutamisel ebakindlust, mis väljendus kartuses teha vigu või eelistuses jääda harjumuspäraste lahenduste juurde.

Klient 1 „*ei hakka riskima, et midagi valesti vajutan.*“

Klient 2: „*kui pilt tuleb udune või läheb valesi, siis ausalt öeldes tundub lihtsam kas meilile saata või dokument kätte anda kontoris.*“

Need tsitaadid osutavad hoiakulistele takistustele ja eelistusele harjumuspäraste lahenduste suhtes. TOE-mudeli keskkondlik komponent hõlmab ka kasutajate tunnetuslikku valmisolekut, milles eksimishirm või ebakindlus digioskustes mängivad rolli (Ouaadi & El Haddad, 2021). Tuginedes nendele järeldustele tuleks pakkuda klientidele võimalust funktsioonidega turvaliselt tutvuda, ilma et nende kasutamine oleks kohustuslik. Näiteks võib luua eelvormistatud müügiarve näidise, mida klient saab proovida. See ei muuda teenuse sisu, kuid võimaldab õppimist ja enesekindluse kasvu tarkvara kasutamisel. Toodud lahendus vastab ka ISO/IEC 25002:2024 raamistikule, mis rõhutab tarkvara rolli kasutaja õppimisprotsessi toetamisel (ISO, 2024).

Ettepanekud ei eelda Merit Aktiva arendamist ega teenusekoosseisu muutmist. Kõik soovitusel on kujundatud eesmärgiga toetada funktsioonide kasutuse kasvu, lähtudes TOE-mudeli kolmest mõjutustasandist ja uuringus ilmnenud tegelikest olukordadest. Edasine valik, kas klient soovib funktsioone kasutada või jääda vähem aktiivseks teenuse tarbijaks, peab jääma tema otsustada. Raamatupidaja rolliks on võimaluste selgitamine ja koostöö sujuvuse tagamine.

Ettepanekute seostamine TOE ja TAM teoreetiliste käsitlustega võimaldab mõista, milliste tegurite kaudu on võimalik mõjutada tarkvarafunktsioonide kasutuse ulatust. Tehnoloogilise sobivuse vaates (TOE) ilmnes, et kasutamata jäänud funktsioonid, nagu korduvate kannete automatiseerimine või projektipõhine kuluarvestus, ei olnud tehniliselt piiratud, vaid jäid rakendamata töökorralduses oleva eelistuste tõttu (ISO/IEC 25010:2023; Ma *et al.*, 2021). Samuti osutavad uuringu tulemused sellele, et funktsioonide nähtavuse ja rakendamise takistused tulenesid vähesest teavitusest ning selge juhendamise puudumisest. Sellest järeldub, et tarkvaras olemasolevate tööriistade kasutuselevõtuks on vajalik suurendada nende esiletoomist ja arusaadavat tutvustamist, mitte muuta tehnilist lahendust. Nende ettepanekute rakendamine võimaldaks ettevõttel lihtsustada tööprotsesse, vähendada käsitsitöö osakaalu ning tõsta teenuse osutamise efektiivsust ilma tarkvaralisi muudatusi tegemata.

Organisatsioonilise tasandi tegurid (TOE) on otseselt seotud tööjaotuse, teenuse struktuuri ja kliendi rolliga. Tööjaotus, mille korral dokumentide sisestamine ja töötlemine toimub üksnes

raamatupidaja poolt, piirab tarkvara potentsiaali. Klientide intervjuerimisel selgus, et kuigi neil oli juurdepääs tarkvarale, kasutati seda piiratud ulatuses, sageli üksnes dokumentide edastamiseks või salvestamiseks. Seetõttu võib organisatsioonilise valmisoleku suurendamiseks kaaluda tööprotsesside kohendamist, kus klientidel on võimalus anda sisendit valitud etappides. See ei tähenda teenuse põhimõtete muutmist, vaid võimaldab ülesannete jaotamist viisil, mis soodustab funktsioonide kasutamist seal, kus see on otstarbekas ja lihtsasti rakendatav (Ouaadi & El Haddad, 2021).

TAM-mudeli (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000) seisukohalt toetavad esitatud soovitusel kasutaja tajutavat kasulikkust ja kasutusmugavust. Kui klient mõistab, et tarkvaras tegutsemine võimaldab vähendada korduvat suhtlust või kiirendada aruandluse valmimist, suureneb motivatsioon funktsioonide iseseisvaks kasutamiseks. Intervjuudes mainiti korduvalt ebakindlust ja kartust eksida, mistõttu võivad lühikesed, visuaalselt arusaadavad juhendid või näidisvormid olla tõhus viis kasutajakindluse suurendamiseks. Tähelepanu ei peaks olema niivõrd tehniliste oskuste tõstmisel, vaid võimaluste arusaadaval selgitamisel.

Ettepanekute juures tuleb rõhutada, et need ei eelda muudatusi tarkvaras ega ulatuslikke tööprotsesside ümberkorraldusi. Tehnoloogilise, ettevõtte töökorralduse ja individuaalse kasutajakogemuse tasandil on võimalik võimalik kasutusele võtta lahendusi, mis põhinevad juba olemasolevatel funktsioonidel ja töövõtetel. Töövoos korrastamine, infovahetuse selgemaks muutmine ja toetavate materjalide sihipärane jagamine loovad eeldused Merit Aktiva funktsioonide igapäevaseks kasutamiseks Innon Finance OÜ-s. Eelnevalt toodud ettepanekute rakendamine võimaldab ettevõttel lihtsustada tööprotsesse, vähendada käsitsi tehtava töö osakaalu ning muuta teenuse osutamise sujuvamaks ilma tarkvaralisi muudatusi tegemata.

KOKKUVÕTE

Pilvepõhise raamatupidamistarkvara kasutamine võimaldab muuta teenuse osutamist paindlikumaks, kiiremaks ja vähem ajamahukaks nii teenusepakkujale kui ka kliendile. Eriti mikroettevõtete puhul võib pilvepõhine tarkvara toetada paremat tööjaotust ja kontrolli andmete üle. Tarkvaralahenduste potentsiaal ei pruugi aga täielikult avalduda, kui kasutajad ei kasuta teenuse pakkumise seisukohalt olulisi funktsioone või ei ole neist teadlikud. Töö aktuaalsus tuleneb vajadusest mõista, millised tegurid takistavad nende funktsioonide rakendamist ning kuidas kasutusviise parandada.

Töö probleem seisneb teadmatuses, kas olemasolevat pilvepõhist raamatupidamistarkvara kasutatakse teenuse pakkumisel võimalikult otstarbekalt. Töö eesmärk on välja selgitada, millised võimalused on raamatupidamistarkvara funktsioonide paremaks kasutamiseks ning töötada välja ettepanekud nende kasutusele võtmiseks Innon Finance OÜ näitel.

Lõputöö koosneb ingliskeelsest kokkuvõttest, sissejuhatuses, kahest sisulisest peatükist, kokkuvõttest, kasutatud kirjanduse loetelust ja kolmest lisast.

Teoreetilises peatükis käsitleb autor pilvepõhise raamatupidamisteenuse olemust ning raamatupidamistarkvara funktsioonide rakendamisega seotud tingimusi mikroettevõtte töökorralduses. Samuti on analüüsitud tegureid, mis mõjutavad tarkvarafunktsioonide kasutamist igapäevatoös. Teoreetiline käsitlus tugineb tehnoloogia aktsepteerimise mudelile (TAM) ja tehnoloogia–ettevõtte–keskkonna (TOE) raamistikule, mille abil selgitatakse tarkvarafunktsioonide kasutuse ulatust mõjutavaid asjaolusid. Lähtekohtade kujundamisel on toetunud autorite Davis, Tornatzky, Fleischer, Ma, Le ning Ouaadi ja El Haddad seisukohtadele.

Rakendusuuringus kasutati kvalitatiivset uurimisviisi, mille eesmärk oli välja selgitada, millised tarkvarafunktsioonid on teenuse pakkumisel kasutamata ning millised tegurid takistavad nende rakendamist Innon Finance OÜ-s. Uuring viidi läbi kahes etapis. Esmalt intervjueriti kahte ettevõtte töötajat, kes osalesid teenuseosutaja ekspertidena ja kasutavad Merit Aktivat igapäevaselt. Seejärel kaasati uuringusse kaks raamatupidamisteenuse klienti erinevatest valdkondadest, kes kasutavad Merit Aktivat regulaarselt. Andmed koguti 2025. aasta aprillis

poolstruktureeritud intervjuude kaudu. Intervjuud salvestati, transkribeeriti ja analüüsiti temaatilise sisuanalüüsi meetodil.

Uuringu tulemused näitavad, et kliendid ei kasuta mitmeid olulisi funktsioone iseseisvalt, vaid edastavad andmed raamatupidajale. Teadlikkus tarkvara töövoogu toetavatest võimalustest on piiratud ning vastutus funktsioonide rakendamise eest on koondunud ekspertide kätte. Kasutamata funktsioonide hulka kuuluvad müügiarvete koostamine, ostuarvete sisestamine ja käibemaksuaruannete vormistamine.

Uuringu tulemuste põhjal kujundati ettepanekud, mis toetavad Merit Aktiva tarkvarafunktsioonide paremat kasutamist Innon Finance OÜ-s. Ettepanekud on jaotatud TOE-mudeli kolme mõjutustasandi alusel ning arvestavad TAM-mudeli põhimõtteid, mis aitavad mõista kasutajate käitumist.

Tehnoloogilisel tasandil ei ilmnenud tarkvara funktsioonide kasutamist piiravaid tehnilisi takistusi. Kasutamata jäänud võimalused, nagu korduvate kannete kasutamine, projektipõhine kuluarvestus ja vahetu aruandlus jäid kasutamata, mis viitab eelkõige kliendi teadlikkuse puudumisele. Ettepanek on pakkuda kliendile lihtsaid ja visuaalseid juhendeid, mis tutvustavad funktsioone, mida ta saab vastavalt teenuse sisule kasutada. Näiteks võib kasutada Merit Tarkvara loodud materjale, mis aitavad kliendil õppida kasutama müügiarve koostamist või dokumentide üleslaadimist. See toetab kasutajamugavust ja aitab suurendada valmisolekut funktsioonide kasutamiseks.

Ettevõtte töökorralduse tasandil ilmnnes, et kliendid ei sisesta sageli andmeid ise, kuigi neil on selleks võimalus. Teenuse osutamisel ei ole alati kokku lepitud konkreetset tööjaotust kliendi ja teenusepakkuja vahel. Ettepanek on sõlmida teenuse alustamisel selged kokkulepped andmete edastamisel ja tarkvarasse sisestamisel. Kui klient ei soovi tarkvara kasutada, jääb vastav tegevus teenusepakkuja ülesandeks. Kui soov või oskus on olemas, tuleb kliendile anda selged juhised. See aitab paremini jagada tööülesandeid ja muudab teenuse osutamise sujuvamaks.

Keskkondlikul tasandil olid kasutamata funktsioonide põhjused seotud klientide ebakindlusega. Intervjuudest ilmnnes eksimishirm ning eelistus harjumuspärastele viisidele, näiteks e-kirja teel dokumentide saatmine. Ettepanek on pakkuda klientidele võimalust tarkvara funktsioone

turvaliselt proovida. Näiteks võib luua näidisvormid, mille abil saab klient õppida uusi tegevusi ilma eksimisriskita. See samm loob rohkem kindlust ning toetab tarkvara laiemat kasutamist.

Esitatud ettepanekud ei eelda tarkvara arendamist ega teenuse sisu muutmist. Nende rakendamine aitab kasutada olemasolevaid võimalusi tõhusamalt, toetab kliendi iseseisvamat osalust ja võimaldab Innon Finance OÜ-l vähendada käsitsi tehtava töö mahtu ning pakkuda teenust järjepidevamalt. Teoreetiliste mudelite rakendamine aitab paremini mõista, millised tegurid mõjutavad tarkvarafunktsioonide kasutust ja milliste muudatustega saab seda soodustada.

Töö praktiline väärtus seisneb selles, et esitatud ettepanekud aitavad Innon Finance OÜ-l kasutada Merit Aktiva tarkvara võimalusi senisest paremini, vähendada käsitsi tehtavat tööd ning suurendada kliendi kaasatust teenuse osutamisse. Soovitused sobivad kohandamiseks ka teistes mikroettevõtetes, kus on sarnane töökorraldus ja teenuse sisu.

KASUTATUD KIRJANDUS

Adekoya, O., & Ojediran, S. (2024). Outsourcing accounting functions and the quality of financial reporting for SMEs in Lagos State. *European Journal of Accounting, Auditing and Finance Research*, 12(5), 82–100.

<https://doi.org/10.37745/ejaaf.2013/vol12n582100>

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.

<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Choudrie, J., & Zamani, E. D. (2016). Understanding and exploring the value co-creation of cloud computing innovation using resource-based value theory: An interpretive case study. *Journal of Business Research*, 69(11), 5009–5013.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113970>

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

<https://doi.org/10.2307/249008>

Eurostat. (2023). *Cloud computing – statistics on the use by enterprises*.

https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Cloud_computing_-_statistics_on_the_use_by_enterprises

Ghandour, A., Benwell, G., & Deans, K. (2024). Adaptive workload management in cloud computing for service level agreements compliance and resource optimization. *Computers & Electrical Engineering*, 109, 109712.

<https://doi.org/10.1016/j.compeleceng.2024.109712>

Innon Finance. (2024a). *Ettevõtte koduleht*.

<https://www.innon.ee/>

Innon Finance OÜ. (2024b). *Majandusaasta aruanne 01.01.2023–31.12.2023*. Äriregister.

<https://ariregister.rik.ee/est/company/11928662>

- ISO. (2023). ISO/IEC 25010:2023 *Systems and software engineering – Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) – System and software quality models*. International Organization for Standardization.
- ISO. (2024). ISO/IEC 25002:2024 *Systems and software engineering – Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) – Measurement reference model and guide*. International Organization for Standardization.
- Le, T. T. (2024). Exploring user resistance to accounting software: Evidence from cloud-based systems. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 20(1), 55–70.
<https://doi.org/10.1108/JAOC-11-2023-0205>
- Laherand, M. (2010). *Uurimismeetodid sotsiaalteadustes*. Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Ma, D., Zhang, J., & Wang, Y. (2021). Influencing factors of cloud accounting application in SMEs: An integrated TOE framework. *Technology Analysis & Strategic Management*, 33(2), 121–134.
<https://doi.org/10.1080/09537325.2020.1812611>
- Merit Tarkvara AS. (i.a.). *Raamatupidamistarkvara Merit Aktiva*.
<https://www.merit.ee/aktiva/>
- Novick, G. (2008). Is there a bias against telephone interviews in qualitative research? *Research in Nursing & Health*, 31(4), 391–398.
<https://doi.org/10.1002/nur.20259>
- Ouaadi, A., & El Haddad, Z. (2021). Determinants of cloud accounting adoption intention: The T.O.E, D.O.I and T.A.M models. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(11), 2040–2049. <https://www.academia.edu/77811038>
- Raamatupidamise Toimkond. (2023). RTJ 1 „*Raamatupidamise aastaaruande koostamise üldpõhimõtted*”. Rahandusministeerium.
<https://www.fin.ee/media/878/download>

Rahandusministeerium. (2021). *Raamatupidamisalased terminid* [MS Excel fail].

[https://www.fin.ee/sites/default/files/documents/2021-](https://www.fin.ee/sites/default/files/documents/2021-01/Raamatupidamisalased%20terminid.xls)

[01/Raamatupidamisalased%20terminid.xls](https://www.fin.ee/sites/default/files/documents/2021-01/Raamatupidamisalased%20terminid.xls)

Römmer, A. (2023). Kvalitatiivne valimi kujundamine. *SAMM uurimiskeskus*.

<https://samm.ut.ee/artikkel/kvalitatiivne-valimi-kujundamine>

SAMM. (2024). *Juhtumiuuring ja intervjuu uurimismeetodina*. Sotsiaalteaduslik Andmehaldus ja Metodoloogia.

<https://samm.ut.ee>

Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The processes of technological innovation*.

Lexington Books.

TurboScribe. (2025). *Automaatne transkriptsiooniteenus*. <https://turboscribe.ai>

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.

<https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>

Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). Sage Publications.

<https://www.researchgate.net/publication/308385754>

LISAD

Lisa 1. Intervjuuküsimused teenuseosutajatele

Küsimused on suunatud raamatupidamisteenuse pakkuja vaatenurga mõistmiseks, et uurida, kuidas pilvepõhise tarkvara funktsionaalsust kasutatakse ning millised on peamised kitsaskohad või võimalused tarkvara rakendamisel. Küsimused lähtuvad töö eesmärgist ja toetuvad TAM ja TOE teoreetilistele raamistikutele.

1. Tarkvara kasutus ja funktsioonide rakendamine
 - Milliseid Merit Aktiva funktsioone kasutatakse teie igapäevatoos kõige sagedamini?
 - Milliseid funktsioone kliendid tavaliselt kasutavad?
 - Kas olete märganud, et mõni olemasolev funktsioon jääb tavapäraselt kasutamata?
2. Tööjaotus ja kliendi roll
 - Kuidas toimub tööjaotus teie ja klientide vahel raamatupidamistarkvaras toimetamisel?
 - Kui palju sõltub teie töö kvaliteet või kiirus sellest, milliseid funktsioone klient kasutab?
 - Millised olukorrad on tekitanud vajaduse käsitsi sekkumiseks või parandusteks?
3. Takistused ja piirangud
 - Mis on teie arvates peamised põhjused, miks kliendid ei kasuta kõiki tarkvaras olevaid võimalusi?
 - Kuidas mõjutavad need kasutamata funktsioonid teie igapäevatööd?
 - Kas olete saanud klientidelt tagasisidet funktsioonide kasutamise keerukuse kohta?
4. Teenuse kvaliteet ja töö tõhusus
 - Kuidas hindate tarkvara rolli töövoo sujuvamaks muutmisel?
 - Milline mõju on tarkvara mittetäielikul kasutamisel ajakulule ja töö efektiivsusele?
5. Parendusettepanekud ja soovitud
 - Mida saaks teie hinnangul muuta, et kliendid kasutaksid tarkvara võimalusi rohkem?
 - Milline võiks olla ideaalne olukord tarkvara kasutuse mõttes teie kui raamatupidaja vaatenurgast?

Lisa 2. Intervjuuküsimused teenusekasutajatele (klientidele)

Järgnevad küsimused on suunatud Innon Finance OÜ klientidele, et mõista, kuidas nad pilvepõhist raamatupidamistarkvara kasutavad, millised funktsioonid on neile arusaadavad, kasulikud või ebamugavad ning millised on võimalikud põhjused nende mittetäielikuks kasutamiseks.

1. Tarkvara kasutuskogemus
 - Kuidas kirjeldaksite oma kogemust Merit Aktiva kasutamisel?
 - Milliseid funktsioone kasutate kõige sagedamini ja miks just neid?
 - Kas tunnete end tarkvaras toimetades kindlalt või pigem ebakindlalt?
2. Teadlikkus ja juhendamine
 - Kuidas saite teada, milliseid funktsioone tarkvaras kasutada saab?
 - Kas olete saanud piisavalt juhiseid või tuge tarkvara kasutamise alustamiseks ja jätkamiseks?
 - Millised funktsioonid on jäänud teile seni arusaamatuks või segaseks?
3. Kasutamise piirangud ja takistused
 - Kas on midagi, mis takistab teid teatud funktsioonide kasutamisel (nt ajapuudus, tehnilised oskused, keeruline liides)?
 - Kui mõni funktsioon tundub teile ebavajalik, siis miks?
 - Kas olete kunagi kogenud tehnilisi raskusi või kasutajamugavuse probleeme?
4. Tööjaotus ja vastutus
 - Kuidas jaguneb töö teie ja raamatupidaja vahel?
 - Kas eelistaksite suuremat kontrolli või hoopis väiksemat sekkumist raamatupidamisprotsessides?
5. Ettepanekud ja ootused
 - Mida peaks muutma, et tarkvara kasutamine oleks teie jaoks mugavam ja loogilisem?
 - Kuidas saaks teenusepakkuja teid paremini toetada olemasolevate funktsioonide kasutusele võtu

Lisa 3. Merit Aktiva funktsioonide kasutuse analüüs

Funktsioon	Raamatupidaja kasutus	Kliendi kasutus	Takistused / põhjused mitterätkikuks kasutuseks	TOF-kategooria	Intervjuu tsitaat	Takistused / põhjused
Müüjarvete koostamine	Kasutavad regulatselt Merit Aktiva kaudu, vajadusel aitavad klienti.	Klient 2 ei tee ise, saadab info e-kirjaga raamatupidajale.	Puudub oskus või huvi ise koostada arveid.	Ettevõtte	„Ma saadan need meilinga, jah, mina neid ei tee.” (Klient 2)	Klient eelistab edastada andmed e-kirjaga; ei kasuta tarkvara iseseisvalt.
CostPocketi kasutamine	Kasutavad aktiivselt ostušekside digiteerimiseks.	Klient 1 mainib teadlikkust, ent ei kasuta ise.	Pole viitsinud süveneda ega näe vajadust.	Tehnoloogiline / Ettevõtte	„CostPocket – olen kuulnud, aga ma ei ole kasutanud.” (Klient 1)	Teadlikkuse ja kasutuskogemuse puudumine.
Ostuarvete sisestamine	Teeb käsitsi sisestamise ja kontrollib kuluarandeid.	Klient edastab arved raamatupidajale, ise ei sisesta.	Ajapuudus ja mugavus – eelistus anda üle.	Ettevõtte	„Ma saadan paberid ja tšekid talle edasi, tema paneb süsteemi.” (Klient 2)	Klient ei pea olulisteks ise sisestada; edastab raamatupidajale.
Pangakannete import	Kasutavad automaatset pangandmete impordi.	Kliendid ei osale, puudub teadlikkus või kokkupuude.	Funktsioon ei ole kliendile nähtav ega vajalikkusena esitatud.	Tehnoloogiline	„Pankade asju teeb ta ise, mina sinna ei lähe.” (Klient 1)	Funktsioon ei ole kliendile nähtav ega kasutatav.
Käibemaksuaruanded ja deklaratsioonid	Koostavad ja esitavad Meritist automaatselt.	Ei puutu arandlusega kokku.	Ei ole klienti vastutus; teenuse osa.	Keskondlik	„See on raamatupidaja töö, ma ei vaata neid asju üldse.” (Klient 2)	Tõrjootus ja esitab raamatupidaja.
E-arvete vastuvõtt	Kasutavad, kui klient saadab e-arve; vajadusel teisedavad andmed käsitsi.	Klient 1 mainib, et ei kasuta ega tunne tarkvara; saadab tavaliselt PDF-i või arveandmed e-kirjaga.	Ei kasuta e-arvete keskkonda; saadab arved PDF-failina.	Tehnoloogiline / Ettevõtte	„Me ei saada neid otseselt, ikka lihtsalt PDF-ina või kirjaga.” (Klient 1)	Teadlikkuse puudumine, tehniline takistus või eelistus e-kirjale.
Perioodiliste kannete seadistamine	Raamatupidaja 1 kinnitab, et ei kasuta	Klient ei puutu kokku – info	Harjumuslik manuaalne sisestus.	Tehnoloogiline	„Ma pole kunagi seadistanud, teen lihtsalt iga kuu	Ajapirangud, harjumuslik manuaalne sisestus,

	automatiseerimist – teeb kannete kordused käsitsi.	edastatakse kord kuus.				uuesti.” (Raamatupidaja 1)	tarkvara keerukuse tajumine.
Projektipõhine kultarvestus	Ei kasuta, kuna klientid ei nõua projektipõhist aruandlust.	Ei ole vajadust ega teadlikkust funktsioonist.	Klientidel puudub vajadus või äärmise ostarve.	Keskondlik	„Meil pole projektipõhiselt midagi jälgida, kõik on ühe ettevõtte alt.” (Raamatupidaja 2)	Teenuse sisu ei eelda projektipõhist jälgimist.	
Funktsioon	Raamatupidaja kasutus	Klienti kasutus	Takistused / põhjused mitteäärmelikuks kasutuseks	TOE-kategooria	Intervjuu tsitaat	Takistused / põhjused	
Müügiarvete koostamine	Kasutavad regularselt Merit Aktiva kaudu, vajadusel aitavad klienti.	Klient 2 ei tee ise, saadab info e-kirjaga raamatupidajale.	Puudub oskus või huvi ise koostada arveid.	Ettevõtte	„Ma saadan need meiliga, jah, mina neid ei tee.” (Klient 2)	Klient eelistab edastada andmed e-kirjaga; ei kasuta tarkvara iseseisvalt.	

Allikas: autori koostatud intervjuude põhjal (Klient 1, Klient 2, Raamatupidaja 1, Raamatupidaja 2)