

Salla Pennanen

Edunvalvonnan päämiesten henkilökohtaisten laskujen vastaanotto verkkolaskuina Edvardiin



Tradenomi
Liiketalous
Kevät 2020



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä: Pennanen Salla

Työn nimi: Edunvalvonnan päämiesten henkilökohtaisten laskujen vastaanotto verkkolaskuina Edvardiin

Tutkintonimike: Tradenomi (AMK), taloushallinto

Asiasanat: edunvalvonta, sähköinen laskutus, projektityö, kehittäminen

Opinnäytetyöni tausta alkoi edunvalvontatoimistojen pilotointijaksosta, jossa oli mukana kahdeksan eri toimistoa. He testasivat verkkolaskujen käyttöönottoa ensimmäisenä, ennen kuin loputkin toimistot lähtivät työhön mukaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada verkkolaskutus alkuun mahdollisimman käyttäjävälisellä tavalla.

Verkkolaskut olivat kyllä käytössä jo hallinnon puolella, mutta verkkolaskujen käyttö päämiehien henkilökohtaisten laskujen vastaanottoon oli uusi konsepti. Opinnäytetyön onnistumisen kannalta selvitystyötä sekä erinäisiä tehtäviä oli paljon hoidettavana.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu erilaisista laeista ja empiirinen osio toteutettiin projektityönä. Opinnäytetyön empiirisen osion toteutus oli onnistunut ja teoria tuki sitä täydellisesti. Projektin toteutus oli luonteva valinta empiirisen osion toteutukseen.

Abstract

Author: Pennanen Salla

Title of the Publication: Electronic Invoicing for Clients of Public Guardianship Services

Degree Title: Bachelor of Business Administration, Financial Administration

Keywords: guardianship, e-invoicing, project work, development

The thesis began as a pilot project for eight offices of the public guardianship services. They were the first to test the electronic invoicing system before the rest of the offices joined the project. The goal of the thesis was to introduce the e-invoicing system in a as user friendly manner as possible.

E-invoicing is already in use at the governmental level, but it was a totally new concept to receive e-invoices for the guardianship clients' personal invoices. Successful implementation of the thesis required much investigation and many different tasks.

The theoretical part of the thesis consists different kinds of laws and the empirical part was implemented with project work. Empirical part of the thesis was a success and the theory supported it perfectly. Project work for the empirical part was a natural choice.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Holhustoimi ja edunvalvonta	3
2.1	Yleinen edunvalvonta	5
2.2	Holhustoimen vaikutus edunvalvontaan	8
3	Taloushallinto	11
3.1	Digitaalinen taloushallinto	11
3.2	Verkkolasku	12
4	Digitaalisuus ja sen tulevaisuus	15
4.1	Digitaalisuuden kehittyminen ja sen seuranta	17
4.2	Digitaalisuuden tulevaisuus.....	19
5	Kainuun edunvalvontatoimiston päämiesten laskut verkkolaskuiksi.....	21
5.1	Työn empirian eteneminen	21
5.2	Projektin toteutus	23
5.3	Opetustilaisuus.....	25
5.4	Palautekeskustelut henkilöstön kanssa	27
6	Pohdinta	28
	Lähteet	30

Symboliluettelo

Digi- ja väestötietovirasto – Digi- ja väestötietovirastoon yhdistyivät Väestörekisterikeskus, maistraatit sekä maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö. DVV aloitti toimintansa 1.1.2020.

Edvard – Yleisen edunvalvonnan asianhallintajärjestelmä, joka toimii selainsovelluksena organisaation sisäisessä verkossa.

Tiimi – Edunvalvonta toimii tiimeittäin. Kainuun edunvalvontatoimistolla kukin tiimi sisältää edunvalvojan lisäksi kaksi edunvalvontasihteerää. Edunvalvojan päämiehet on jaettu puoliksi kummallakin edunvalvontasihteerille tasaisesti.

Toimittaja – Edunvalvonnassa tällä viitataan yleisesti laskuttajaan.

Verkkolasku – Sähköinen lasku, joka on yleisimmin käytössä B2B-markkinoilla. Lasku välitetään konekielisessä muodossa suoraan taloushallinnonohjelmistoon, toiminnanohjausjärjestelmään tai www-pohjaiselle laskutussivustolle. Verkkolaskusta voidaan tuottaa paperilaskua muistuttava kuva tietokoneen näytölle

1 Johdanto

Työn toimeksiantajana toimi Kainuun edunvalvontatoimisto ja työn aiheena oli projektiluontoisesti aloittaa päämiesten henkilökohtaisten laskujen vastaanottaminen verkkolaskuina Edvard-järjestelmään. Tämä mahdollistaa niin laskujen nopeamman vastaanottamisen sekä maksamisen päämiehen etua ajatellen. Kainuun edunvalvontatoimisto hoitaa yleisen edunvalvonnan piiriin kuuluvia päämiehiä alueella. Opinnäytetyön tavoitteena on saada verkkolaskutus aloitettua mahdollisimman käyttäjäystävällisellä tavalla henkilökunnan näkökulmasta.

Verkkolaskut toimivat paremmin poikkeustilanteissa, tämä huomattiin jo työn aikana olleen postilakon aikana. Lisäksi päämiesten laskujen maksujen käsittely edunvalvontatoimistossa nopeutuu huomattavasti, kun ne kohdistuvat suoraan järjestelmässä oikealle henkilölle. Ihannetilanteessa ei edunvalvontasihteerin tarvitse tehdä muuta kuin hyväksyä laskut joko maksuun tai siirtää ne odottamaan maksuunpanoa.

Verkkolaskutusta testattiin aluksi kahdeksassa toimistossa ympäri Suomen, ennen kuin muutos tuotiin kaikille toimistoille. Verkkolaskujen testaukseen valittiin toimistoja niin, että jokaisesta oikeusapu- ja edunvalvontapiiristä oli vähintään yksi toimisto mukana. Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiristä testissä oli mukana Lapin edunvalvontatoimisto. Eteläisemmistä piireistä kahdesta valittiin kaksi toimistoa mukaan testiin, koska toimistoja oli sen verran enemmän verraten esim. Pohjois-Suomen piiriin. Yleisen edunvalvonnan organisaatorakenteesta kerrotaan tarkemmin myöhemmin.

Verkkolaskut ja sähköistyminen on ollut kasvava trendi maailmanlaajuisesti pitkän ajan. Suomi oli jo vuonna 2011 listan kärjessä, kun katsottiin verkkolaskujen käyttöä tilastollisesti. Suomi on ollut usein johtavana maana, tilastojen kärkipäässä, kun katsotaan erilaisten teknologioiden käyttöön-ottoa ja hyödyntämistä. Suomessa on tehty ja julkaistu vuodesta 2014 alkaen vuosittain digibarometri, jossa Suomen kehitystä ja asemaa muihin maihin verrataan.

Aiheen ympärille liittyi paljon erilaista selvittelytyötä, vaikka konseptia oli testattu jo muutamassa toimistossa. Pilotointitoimistoilta saimme tärkeää ja kattavaa tietoa valtakunnallisista toimittajista, kuten Dna. Mutta, eihän pääkaupunkiseudulla oleva toimisto kykene kertomaan pystyykö Kainuun Sote tai Kajaanin Pietari toimittamaan verkkolaskuja. Ja jos voi, ei sieltä saada myöskään tietoa onko laskutuksen muutoksessa ollut ongelmia.

Työ oli tärkeä Kainuun edunvalvontatoimistolle, koska se oli ajankohtaisena kaikille toimistoille harjoittelujakson aikana. Jokainen toimisto oli siirtymässä verkkolaskuihin omalla tahdillaan. Kainuun edunvalvontatoimistossa edunvalvojat sekä sihteerit olivat harjoittelun aikaan kiireisiä töidensä puolesta, joten ilmassa oli pienen epäröinnin tuntua uudesta projektista.

Keskeisesti opinnäytetyön tarkoituksena oli aloittaa verkkolaskutus alkuun projektiluontoisesti luoden toimeksiantajalle tarvittavat työkalut verkkolaskuttajien seurantaan sekä laskutuksen toimivuuteen. Työn loppupuolella oli myös opetustilaisuuden pitäminen henkilöstölle. Tämä myös varmisti sen, että opinnäytteestä tulee tarpeeksi laajamittainen.

2 Holhoustoimi ja edunvalvonta

Tässä luvussa käydään teoriaa ja historiaa liittyen holhoustoimeen ja sitä hallitsevaan lainsäädäntöön. Edunvalvonnan osalta käydään edunvalvojan velvollisuuksia, edunvalvontaa ohjaavia eri lainsäädäntöjä sekä päämiehen kannalta edunvalvonnan eri vaiheita.

Ennen vanhaan holhoustoimen katsottiin olevan pelkästään suvun asia ja laeilla säädettiinkin missä järjestyksessä sukulaiset toimivat holhoojana. Tämä sen takia, koska holhouksella varmistettiin, että holhokin omaisuus säilyisi perittäväksi holhoojalle. Vasta Maunu Eerikinpoika keskiajan loppupuolella toi esille holhottavan oman edun kaupunkilaissa. Tällöin säädettiin tilanteesta, jos sukulaisholhoojaa ei ollut. Vasta vuonna 1898 voimaan tullut holhouslaki säätikin siten valvonnan kokonaan viranomaisille valvottavaksi pois sukulaisilta. Alioikeus vastasi niin hallinnosta kuin valvonnasta. Apuna alioikeudella oli kussakin kunnassa toiminut holhouslautakunta. (Välimäki 2008.)

Nykyinen holhoustoimilaki (L 442/1999) tuli voimaan vuonna 1999 ja Oikeusministeriö asetti vuonna 2003 työryhmän, jonka tarkoituksena oli uudistaa tätä lakia. Uudistamisen lisäksi, työryhmä kehitti erilaisia vaihtoehtoja edunvalvonnalle. Vaikka holhoustoimen uudistus ja holhoustoimilaki oli onnistunut hyvin seurantatutkimuksen mukaan, huomattiin siinä, että lainsäädäntöä tulisi hioa tietyiltä osin. Työryhmä nosti esille muun muassa muutoksenhakua maistraatin päätöksiin sekä edunvalvojan esteellisyyttä eri tilanteissa. Silloinen työryhmä esitti toimintakykyisen henkilön mahdollisuudesta antaa valtuutus ja varautua näin mahdolliseen tulevaan toimintakyvttömyyteensä. (Työryhmä uudistamaan holhoustoimilakia 2003.)

Holhoaminen itsessään tarkoittaa edunvalvontaa, mutta holhoustoimi tarkoittaa edunvalvontatoimea kokonaisuutena. Tämän takia holhous-sanaa ei enää suositella käytettäväksi, koska se antaa vääränlaisen kuvan tästä kokonaisuudesta. Holhoustoimi itsessään ei holhoa päämiehiä, vaan varmistavat heidän oikeutensa erilaisissa elämäntilanteissa. Holhoustoimen tulisi puuttua mahdollisimman vähän päämiehen elämään toimissaan. (Holhoustoimi n.d.)

Holhoustoimilain mukaan holhoustoimi on henkilöitä varten, jotka eivät kykene hoitamaan omia taloudellisia asioitaan. Tämä voi johtua niin sairaudesta kuin vaikka vajaavaltaisuudestakin. Vajaavaltainen henkilö on joko alaikäinen tai sellainen täysi-ikäinen henkilö, joka on julistettu vajaavaltaiseksi. Nämä henkilöt, jotka tarvitsevat apua taloudellisten asioidensa hoitoon kutsutaan päämiehiksi. (L 442/1999.)

Peruseriaate nykypäivänä omaisuuden hoidossa on, että omaisuutta hoidetaan sellaisella tavalla, että se ja sen mahdollinen tuotto voidaan suoraan ohjata päämiehen hyödyksi ja tyydyttämään hänen omia tarpeitaan. Päämiehen kanssa tulee sopia mikä osa hänen omaisuudestaan jää hänen vallintaansa (ei hallinta) ja mikä osa jää edunvalvojan vastattavaksi. Ellei toisin sovita, työansiot jäävät aina päämiehen omaan vallintaan. (Edunvalvonnan käsikirja 2016.)

Yleisen edunvalvonnan valvomista hoitaa nykypäivänä Digi- ja väestötietovirasto (jatkossa lyhennetty DVV). Edunvalvojan hakeminen nykypäivänä onnistuu kahdella tavalla. Jos henkilö itse hakee edunvalvojaa, selvittää DVV silloin itsenäisesti onko edunvalvojalle tarvetta. Jos taas joku muu henkilö hakee toiselle edunvalvojaa, täytyy tällöin DVV:n tehdä hakemus erikseen tuomioistuimelle, jotta edunvalvoja saadaan määrättyä. (Digi- ja väestötietovirasto n.d.b.)

Edunvalvontaa määrätessä edellytetään lääkärinlausuntoa. Lääkäri ei tee päätöstä edunvalvonnasta, mutta hänen näkemyksensä on usein ratkaiseva tekijä. DVV hankkii tietoa toki muualtakin, eikä pohjaa päätöstä pelkästään lääkärinlausuntoon. Edunvalvonnan tarpeen lausunnossa tulee erottaa sairauskertomuksista saatu tieto, lääkärin havainnot sekä omaisten kertomukset toisistaan tarkoin. Psykiatristen häiriöiden vaikutus päätöskykyyn ja oikeustoimikelpoisuuteen on hankalasti arvioitavaa ja se edellyttää usein erikoislääkärin lausuntoa. (Oikeudellinen toimintakyky ja edunvalvonta n.d.)

Holhousasioiden rekisteri on valtakunnallinen rekisteri, jota DVV ylläpitää. Täysi-ikäinen henkilö merkitään tähän rekisteriin siinä vaiheessa, kun hänelle määrätään edunvalvoja. Erillinen merkintä tehdään, jos henkilön toimintakelpoisuutta rajoitetaan jossain vaiheessa. Toimintakelpoisuuden rajoituksen osalta voidaan merkitä myös tietoja rajoituksen sisällöstä. Rekisteristä voi löytyä tietoa myös edunvalvojan tehtävästä sekä tietoja muun muassa omaisuusluettelon ja tilin antamisesta sekä tarkastamisesta. Rekisteristä tulee löytyä tunniste- ja yhteystiedot niin päämiehen kuin edunvalvojan osalta. Jos edunvalvontavaltuutus on tehty, merkitään siitakin valtuuttajan sekä valtuutetun tunniste- ja yhteystiedot. (Mikä on holhousrekisteri? n.d.)

Holhousrekisteristä on mahdollista saada erilaisia tietoja. Rekisteri on valtakunnallinen, josta tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille, yhteisöille sekä yksityisille henkilöille. Tiedot luovutetaan yksittäisinä paperitulosteina, joita kutsutaan otteeksi holhousasioiden rekisteristä. Otetta voi pyytää Digi- ja väestötietovirastolta niin puhelimitse, sähköpostilla kuin tulostettavalla lomakkeella ja se maksaa 15 euroa. (Holhousasioiden rekisteristä annettavat otteet 2019.)

2.1 Yleinen edunvalvonta

Yleinen edunvalvonta toimii oikeusministeriön alaisuudessa ja edunvalvontatoimistot on jaettu hallinnollisesti oikeusapu- ja edunvalvontapiireihin. Näitä piirejä on yhteensä kuusi ja Kainuun edunvalvontatoimisto kuuluu niistä Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin. Jokaisessa piirissä on johtaja sekä kaksi hallintosihteeriä. Näiden lisäksi kolmella piirillä on lisäksi vielä talous- ja henkilöstösihteeri käytössään. Nämä henkilöt muodostavat piirin hallinnollisen yksikön, joka hoitaa esimerkiksi budjettivalmistelun, hankinnat sekä rekrytoinnit. (Organisaatio 2019.)

Yleiset edunvalvojat sekä edunvalvontasihteerit ovat valtion virkamiehiä, jotka hoitavat edunvalvonta-asioita. Heidän toimintansa on säännelty hallintolaissa (434/2003) sekä virkamieslaissa (750/1994), joita avataan myöhemmin enemmän. Itse päämiesten asioiden hoitamista ei kuitenkaan lueta virkamiestoimintaan, mutta hyvän hallintotavan yleiset periaatteet ohjaavat myös edunvalvontatoimistojen virkamiesten toimintaa. Edunvalvojan täytyy tehtäviään hoitaessa asettaa päämiehen edut ja hyvinvointi aina etusijalle sekä päämiehellä on oikeus saada tunteensa ja toiveensa huomioiduksi. Edunvalvojan täytyy arvioida päämiehen oman tahdon merkitys ennen ratkaisujen tekemistä. (Edunvalvojan käsikirja 2016.)

Edunvalvonnassa hallintolaki tulee esiin niin hallinnon oikeusperiaatteiden, palveluperiaatteiden sekä neuvonnan osalta. Oikeusperiaatteiden mukaisesti, kaikkia hallinnossa asioivia on kohdeltava tasapuolisesti ja toimivaltaa saa käyttää vain hyväksyttäviin tarkoituksiin. Nämä hyväksyttävät periaatteet ovat laissa määritelty. Palveluperiaatteen kannalta hallinnossa asioivan täytyy saada asianmukaisia hallinnon palveluita ja viranomaisen voi tuloksellisesti suorittaa tehtävänsä. Neuvonnan osalta on varmistettava, että asiakkaat saavat tarvittaessa hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa. Myös asiointia koskevat kysymykset ja tiedustelut kuuluvat tämän kategorian alle. Neuvonnan tulee olla maksutonta. Viranomaisen tulee myös käyttää asiallista, selkeää sekä ymmärrettävää kieltä. (L 434/2003.)

Valtion virkamieslaki määrää, että tehtävät on suoritettava asianmukaisesti ja viivytyksettä. Lain tarkoitus onkin, että valtion tehtävien hoito sujuu tuloksellisesti, tarkoituksenmukaisesti täyttäen oikeusturvavaatimukset. Lain mukaan virkoja perustetaan palkkauksiin varattujen määrärahojen rajoissa. Virkamiehen täytyy noudattaa työnjohto- sekä valvontamääräyksiä ja hänen on käytäyttyävä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla. (L 750/ 1994.)

Yleisimmin edunvalvoja määrätään huolehtimaan päämiehen omaisuudesta ja taloudellisista asioista. Pienissä määrin määräyksiä tehdään myös koskemaan yksittäisiä asioita, kuten metsän

myynti. Joidenkin päämiesten tapauksessa edunvalvoja määrätään hoitamaan myös päämiehen henkilökohtaisia asioita. Tämä tulee kyseeseen, jos päämies ei itse ymmärrä niiden merkitystä. (Digi- ja väestötietovirasto n.d.a.)

Joitakin oikeustoimia pidetään sen verran tärkeinä, että niiden tekemiseksi täytyy edunvalvojan hakea niihin lupaa DVV:ltä. Näitä erityislupaa vaativia tehtäviä luettiin FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan julkaisussa, niitä ovat esimerkiksi:

- Kiinteän omaisuuden hankinta ja luovutus.
- Perinnöstä luopuminen.
- Lainan ottaminen (ei koske kuitenkaan valtion takaamaa opintolainaa) ja antaminen.
- Takauksen antaminen.
- Liiketoiminnan harjoittaminen. (Täysi-ikäisten edunvalvonta 2016.)

Edunvalvojilla on myös yleinen huolenpitovelvollisuus päämiehestään, joka on erikseen lain määrittämä. Edunvalvojan on muun muassa huolehdittava, että päämies saa tarvitsemaansa ja asianmukaista hoitoa, huolenpitoa sekä kuntoutusta. Veloitteen mukaan edunvalvojan on tarkistettava millaista hoitoa ja huolenpitoa päämies tarvitsee sekä laitettava asiat vireille esimerkiksi sosiaalitoimessa tai Kansaneläkelaitoksessa. Jos päämies on antanut luvan edunvalvojalle olla yhteyksissä päämiehen läheisiin, helpottaa se merkittävästi huolenpitovelvollisuuden hoitoa. (Edunvalvonnan käsikirja 2016.)

Päämiehen mielipide pitää selvittää ennen sellaisia toimenpiteitä, jos asiaa voidaan pitää päämiehen kannalta tärkeänä ja kuuleminen voidaan järjestää ilman huomattavaa hankaluutta. Tässäkin asiassa vaikuttaa päämiehen ymmärrys eri asioiden merkityksestä. Mikäli päämies ei kykene ymmärtämään asian merkitystä, ei kuuleminen ole tarpeellista. Jos päämiehenä on alaikäinen henkilö, tällöin on tiedusteltava myös huoltajan mielipidettä asiaan. (L 442/1999.)

Edunvalvojan hoitaessa päämiehensä taloudellisia sekä varallisuutta koskevia asioita, on hänellä myös rinnakkainen puhevalta tehtäviinsä kuuluvissa asioissa. Päämiehen ja edunvalvojan välillä tulee olla hyvä yhteistoiminta, jotta tämä sujuisi luontevasti, tehokkaasti ja turvallisesti. Edunvalvojan edustusvaltaa on kuitenkin rajattu. Edunvalvoja ei muun muassa voi lahjoittaa päämiehensä omaisuutta. Jos päämiehellä on useampi edunvalvoja, voi sekin rajoittaa puhevallan käyttöä. (Edunvalvojan käsikirja 2016.)

Edunvalvonnan alkaessa päämiehen kanssa järjestetään tapaaminen. Yleisimmin tapaaminen järjestetään joko edunvalvojan toimipaikassa tai päämiehen kotona. Tapaamiselle sopiviksi paikoiksi katsotaan kuitenkin myös muut päämiehelle sopivat paikat. Ensimmäinen tapaaminen olisi paras järjestää mahdollisimman pian edunvalvonnan alkamisesta. Edunvalvojan täytyy tavata henkilökohtaisesti kaikki päämiehensä. Tämä sen takia, että edunvalvoja tekee itse arvioinnin päämiehen ymmärryksen tilasta sekä asioista, jotka päämies pystyy ymmärtämään. Jos päämiehen terveydentila on heikentynyt tai kyseessä on ikäihminen, ei edunvalvoja voi sokeasti luottaa asiakirjoihin, joiden mukaan päämies ei ymmärrä asioiden merkitystä. (Edunvalvojan käsikirja 2016.)

Alkutoimien aikaan selvitetään päämiehen taloudellinen tilanne ja hänen kanssaan aloitetaan keskustelu ja neuvottelu käyttövaroista sekä niiden suuruudesta. Päämiehelle tulee jäädä hänen tarpeensa ja muut olosuhteet huomioon ottaen kohtuullinen määrä käyttövaroja. Edunvalvojan tehtävänä on selvittää päämiehelle kaikki ne tekijät, jotka vaikuttavat käyttövarojen suuruuteen. Suositeltu linjaus on, että käyttövaroista tehdään konkreettinen laskelma päämiehen nähtäväksi, koska heillä saattaa olla vaikeuksia ymmärtää miksi käyttövara on tietyn suuruinen. Käyttövarojen suuruuteen vaikuttaa oleellisesti taloudellinen tilanne. Taloudellisen tilanteiden puitteissa täytyy edunvalvojan ottaa huomioon päämiehen toiveet, elämäntavat sekä tottumukset. (Edunvalvojan käsikirja 2016.)

Päämiehen hoidettavaksi ei kuitenkaan kuulu juoksevien menojen hoitaminen, jolloin käyttövara jää puhtaasti päämiehen omia tarpeita sekä halujaan varten. Edunvalvonnassa huolehditaan päämiehen päivittäiset raha-asiat, jolloin siihen olennaisesti kuuluu menoista huolehtiminen. Päämiehen kaikki tiedossa olevat laskut ohjataan suoraan tulemaan edunvalvontatoimistolle. Tämän takia alkutapaamisen aikana on tärkeää selvittää päämiehen menojen tilanne, jotta edunvalvonnasta osataan ilmoittaa osoitteenmuutokset kaikille laskuttajille. Edunvalvontasihteerin tehtävänä on huolehtia, että nämä laskut tulevat myös ajallaan maksetuksi. Edunvalvontasihteerin tehtävänä on huolehtia myös tarvittavien etuuksien hakemisesta ja edunvalvojan on hyvä tarkastaa päämiehen erinäiset sopimukset sekä niiden tarpeellisuus. Näihin kuuluu muun muassa vakuutukset, puhelinliittymät sekä lehtitilaukset. (Edunvalvonnan käsikirja 2016.)

Päämiesten taloudellisia asioita hoitaessa kertyy päivittäin kirjanpitoaineistoa Edvardiin. Päämiesten kirjanpito hoidetaan siellä ja sinne määritelty tilinpito noudattaa soveltuvin osin myös hyvää kirjanpitoa koskevia säännöksiä ja periaatteita. Rahavirrat merkitään Edvardiin manuaalisesti tai suoraan maksuliikennekanavasta ja sinne tulisi kirjata myös kaikki merkitykselliset toimenpiteet niille kuuluvaan kohtaan. (Edunvalvonnan käsikirja 2016.)

Edunvalvoja voi myös olla esteellinen hoitamaan päämiehen asioita. Edunvalvoja on esteellinen edustamaan päämiestään, jos vastapuolena asiassa on edunvalvoja itse tai hänen läheisensä. Lisäksi jos vastapuolena on henkilö, jota edunvalvoja edustaa, ei edunvalvoja voi edustaa päämiestään. Edunvalvoja on myös esteellinen aina edustamaan päämiestään, jos heidän kummankin omat etunsa joutuvat asian käsittelyssä ristiriitaan. (Edunvalvojan esteellisyys n.d.)

Kuten muissakin organisaatioissa, on yleisen edunvalvonnan puolella myös pyritty entistä sähköisempiin toimintatapoihin. Vuonna 2016 oikeusministeriö asetti hankkeen, jonka tarkoituksena oli oikeusapu- ja edunvalvontatoimistojen etäpalvelujen kehittäminen. Ytimenä hankkeessa oli, että Skypen käyttöä saadaan lisättyä asiakaspalvelussa ja etäpalvelut saataisiin arkipäiväiseksi toiminnaksi toimistoissa. Vuoden 2018 loppupuolella hanke päättyi ja loppuraportista kävi ilmi, että etäpalvelun käyttö oli selvästi lisääntynyt. Vuonna 2016 etäpalvelua oli käytetty yli 500 kertaa, kun vuonna 2018 lukema ylsi yhteensä 1251 kertaan. (Etäpalveluiden käyttö lisääntynyt oikeusavussa ja edunvalvonnassa 2019.)

2.2 Holhustoimen vaikutus edunvalvontaan

Edunvalvonnan alussa, tulee edunvalvojan laatia ja toimittaa omaisuusluettelo. Holhustoimilaissa määrätään, että tehtävän alkamisesta kolmen kuukauden sisällä on edunvalvojan toimitettava holhousviranomaiselle omaisuusluettelo. Omaisuusluettelossa käydään läpi ne päämiehen varat ja velat, joita edunvalvoja hoitaa. Luettelosta tulee käydä myös ilmi se omaisuus, joka jää päämiehen itsensä vallittavaksi. Luettelo on myös toimitettava siinä tilanteessa, jos päämies myöhemmin saa sellaista omaisuutta, jonka tulee olla edunvalvojan hoidettavana. (L 442/1999.)

Edunvalvonnan aikana edunvalvojat, jotka hoitavat omaisuutta ja taloudellisia asioita ovat velvollisia pitämään kirjaa päämiehen taloudellisesta tilanteesta niin varojen, velkojen kuin tilikauden tapahtumien osalta. Edunvalvojan tulee vuosittain toimittaa holhousviranomaiselle vuositili. Holhousviranomaisen päätöksestä tilikauden ei ole pakko olla kalenterivuosi. Vaikka edunvalvoja ei hoitaisikaan omaisuutta, on hän silti velvollinen pitämään kirjaa. Näissä tapauksissa edunvalvojan tulee pitää sellaista kirjaa, josta voidaan selvittää eri toimenpiteet, joihin hän on tehtävässään ryhtynyt. Vuositili on annettava kolmen kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. (L 442/1999.)

Edunvalvonnan päättyessä on holhousviranomaiselle toimitettava viipymättä päätöstili, määräaikana päätöstilin toimitukselle on asetettu kaksi kuukautta tilikauden päättymisestä. Päätöstiliksi

katsotaan tilikauden alkamispäivän ja edunvalvonnan päättymispäivän välinen ajanjakso, jolta ei vielä ole toimitettu vuositiliä. Edunvalvonnan päättyessä täytyy edunvalvojan myös huolehtia päämiehen omaisuuden luovutuksesta eri tilanteissa ja tositteiden sekä asiakirjojen tarkoituksenmukainen säilytys. Säilytysaika on kolme vuotta edunvalvonnan tehtävien päättymisestä, mutta tämänkään jälkeen asiakirjoja ei saa hävittää vaan ne tulee luovuttaa niihin oikeutetuille. (Digi- ja väestötietovirasto n.d.c.)

Holhoustoimilaissa määritellään myös edunvalvojan velvollisuus selvittää päämiehelle pyynnöstä hänen taloudellista asemaansa ja toimenpiteitä, joita on tehty omaisuutta hoitaessa. Tällä ei rajoiteta kuitenkaan päämiehen oikeutta muihin omiin tietoihinsa millään tavalla. Tämä kuitenkin velvoittaa edunvalvojan selvittämään tehtävien hoidon selvittämisen päämiehelle myös suullisesti. (L 442/1999.)

Edunvalvonnan käsikirjan mukaisesti päämiehellä on oltava mahdollisuus tutustua omiin asiakirjoihinsa sekä tilitietoihinsa, jotka ovat edunvalvojan hallussa. Kun päämies on saanut pyytämänsä tiedot, asiasta tehdään merkintä Edvardiin. Jos tietoja ei ole luovutettu, täytyy tämä ratkaisu perustella ja dokumentoida Edvardiin. Tietojen antaminen päämiehelle voidaan järjestää muutamallakin eri tavalla:

1. Päämiehen kanssa sovitaan tapaamisaika toimistolle, jolloin hän voi tutustua tietoihin rauhassa edunvalvojan tai edunvalvontasihteerin läsnä ollessa.
2. Päämiehelle annetaan kopiot asiakirjoista.
3. Asiaa voidaan hoitaa myös niin, että päämiehellä on katseluoikeus oman tilinsä tietoihin. Tämän edellytyksenä tosin, että päämiehellä on käytössään verkkopankki.
4. Tietojen lähetys sähköisesti, jolloin on kuitenkin erittäin tärkeä huomioida suojattujen yhteyksien käyttäminen. (Edunvalvonnan käsikirja 2016.)

Yleistä edunvalvojaa ei päämies pysty niin sanotusti vaihtamaan, mutta käräjäoikeudelta voidaan hakea edunvalvojan vapauttamista tehtävistä. Tämän hakemuksen voi muun muassa tehdä päämies itse, hänen läheisensä tai jopa DVV, joka onkin myös velvoitettu siihen tietyissä tilanteissa. DVV voi hakea vapautusta, jos edunvalvoja hoitaa tehtäviään huonosti tai käyttää päämiehen varoja hänen etujensa vastaisesti. Hakemuksessa tulee tuoda esille asiat, joihin vedotaan sekä todisteet niistä. Käräjäoikeuden on vapautettava edunvalvoja tehtävistään, jos hän osoittautuu tehtäviinsä kykenemättömiksi tai sopimattomiksi tai jos vapautukselle on esitetty muu erityinen syy.

Näihin voi lukeutua päämiehen omaisuuden väärinkäyttöä, asioiden hoidon laiminlyöntiä tai päämiehen epäinhimillistä kohtelua. Uusi edunvalvoja voidaan määrätä samalla, kun entinen vapautetaan. (Voiko edunvalvojan vaihtaa? n.d.)

Edunvalvojalla on oikeus saada korvaus tarpeellisista kuluistaan sekä kohtuullinen palkkio. Palkkion määrä riippuu tehtävän laadusta ja laajuudesta sekä päämiehen varallisuustilanteesta. Palkkion lisäksi edunvalvoja voi saada erityiskorvausta, jos hän on tehtäviään hoitaessaan joutunut käyttämään erityistä ammattitaitoa tai työmäärä on ollut huomattava. Palkkiota ei kuitenkaan peritä, jos päämiehen varallisuus on liian alhainen. (L 442/1999.)

3 Taloushallinto

Kirjanpito ylittää historiassa miltei yhtä kauas kuin ihmiskunnankin kirjoitettu historia. Muinaisesta Egyptistä on löydetty jo viitteitä kirjanpidollisesta toiminnasta varastokirjanpidon muodossa ja Mesopotamiasta sekä Kreikasta löytyy rahan liikkeiden kirjaamista tukevia viitteitä. Ensimmäinen laskentainnovaatio tosin oli kahdenkertainen kirjanpito, joka keksittiin 1400-luvulla Italiassa. Ensimmäisenä laskentatoimen oppikirjana voidaankin pitää Luca Paciolinin teosta, joka kuvasi kahdenkertaisen kirjanpidon sekä pääkirjan ja päiväkirjan periaatteet. Laskentatoimi ja taloushallinto pysyivät täysin manuaalisena toimintona 1800-luvun lopulle asti. 1800-luvun loppupuolella keksittiin ja valmistettiin ensimmäiset mekaaniset kirjanpitokoneet ja 1890 rakennettiin ensimmäinen reikäkorttikone. (Heikkinen n.d.)

Laskutuksen puolelta katsottuna, voidaan suoraan katsoa EDI:n (Electronic Data Interchange) historiaa. Ensimmäinen EDI viesti lähetettiin vuonna 1965 ja sen jälkeen läpimurtoja on tullut tasaisesti. Vuonna 1975 luotiin FTP (The File Transfer Protocol), joka teki tiedonsiirrosta helpompaa Internetin välityksellä ja 80-luvulla suuret yritykset alkoivat käyttää EDI:ä. Alkuun suurin este sähköiselle laskutukselle oli IT kustannukset sekä tiedonsiirtämisen vaikeus. Vaikka teknologia on kehittynyt alkuajoista huomattavasti, on haasteita silti olemassa. Yksi näistä ongelmista onkin erilaisten formaattien määrä, joita pelkästään pohjoismaissa on käytössä useampia kappaleita. (Holmlund 2019.)

3.1 Digitaalinen taloushallinto

Digitaaliselle taloushallinnolle on monia eri määritelmiä, tämä johtuu jatkuvasta digitalisaation kehityksestä. Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietojen ja käsittelyjen automatisointia sekä niiden käsittelyä digitaalisessa muodossa. Voidaan puhua siis paperittomasta taloushallinnosta sekä automaattisesta taloushallinnosta. Jos yritys joutuu jostain syystä vastaanottamaan jonkun laskun paperisena ja skannaamaan tämän sähköiseksi, ei tällöin voida puhua digitaalisesta taloushallinnosta. Siinä tapauksessa kyseeseen tulee sähköinen taloushallinto. Sähköinen taloushallinto nähdäänkin esiasteena digitaaliselle taloushallinnolle. Digitaalisen taloushallinnon keskiössä vallitsee keskeisesti verkkolaskut, joka onkin yksinään merkittävä tehokkuutta kasvattava tekijä. (Lahti & Salminen 2014.)

Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto koetaan usein täysin samaksi asiaksi. Sähköisessä taloushallinnossa normaalin tallennustyön ohella asiat hoidetaan osittain sähköpostitse tai verkossa. Näihin lukeutuu muun muassa sähköiset lomakkeet, internet-asiointi sekä digitaalinen tietojen käsittely. Sähköisen ja digitaalisen ero onkin juuri sanassa osittain. Digitaalisessa taloushallinnossa on tiedonsiirto ja -käsittely kokonaan sähköistä ja se on automatisoitu eri vaiheisiin. Myös kaikki tarvittava materiaali on sähköisessä muodossa. Olennaista onkin, että tieto syötetään tai se siirtyy järjestelmään vain yhden ainoan kerran. Digitaalisen taloushallinnon ohella kehittyy myös sähköinen talousraportointi ja se mahdollistaa tiedonsiirron myös esimerkiksi viranomaisille, pankeille sekä muille yhteistyötahoille. (Alanen 2015.)

Informaation digitalisoiminen tekee helpommaksi niin tietojen tallennuksen, tarkastelun kuin jakamisenkin. Kun informaatio saadaan digitaaliseen muotoon auttaa se niiden prosessien automatisoinnissa, jotka ennen olivat manuaalisia. Ja näin vuonna 2020 on maailmassa kokonainen sukupolvi, joka on kasvanut tähän digitaaliseen maailmaan. PwC (PricewaterhouseCoopers) uskoo, että digitalisaation tulevan huippuunsa muutaman vuoden aikana kolmen merkittävän voiman takia. Näinä voimina on luokiteltu kuluttajien tuoma veto, teknologian tuoma työntö sekä ekonomiset hyödyt. Digitalisaatio on erityisen tärkeää taloudellisilla aloilla. Historiallisesti katsoen on talouden ja taloushallinnon alat omaksuneet teknologian kehityksen todella aikaisessa vaiheessa. Tämä johtuu siitä, että näillä aloilla tietotekniikan hyväksikäyttö optimoi yritysten prosesseja sekä vuorovaikutuksia. (Digitalization of Finance n.d.)

3.2 Verkkolasku

Verkkolaskut saapuivat digitalisaation myötä. Verkkolasku toimii täysin sähköisessä muodossa sisältäen kaikki samat tiedot mitä paperilaskustakin löytyisi. Vaikka verkkolasku lähettää datamuodossa kaikki tarvittavat tiedot, tulee mukana myös laskun kuva yleensä pdf-muodossa muun muassa arkistointia varten. (Lahti & Salminen 2014.)

Sähköinen laskutus alkoi suuntautua trendiksi 2018. Digitaalinen laskutus tarjoaa valikoiman eri hyötyjä yrityksille. Tärkeimpänä ne vähentävät tarvittavaa aikaa ja kuluja, joita paperilaskujen käsittelyyn kuluu. Tämä johtuu siitä, että digitaalisuus vie mukanaan kaksi eri virhettä, joita paperilaskujen käsittelyssä voi tulla. Nämä ovat postin lajittelu sekä datan syöttö. Tietenkin digitalisuus myös varmistaa sen, että laskut voidaan maksaa huomattavasti nopeammin kuin ennen. Laskujen

ollessa tietojärjestelmissä tallessa säästetään myös tilaa ja vähennetään dokumenttien vahingoittumisen riskiä. (Invoice digitization – solutions with substantial benefits 2018.)

Maailma ei kuitenkaan vielä ole kokenut huippua verkkolaskutuksessa. Visma Solutionsin kirjoittaman artikkelin mukaan vain 10 % maailma laskuista ovat verkkolaskuja ja bisneksen arvoksi arvioidaan noin 4,3 miljardia euroa. Arvon uskotaan jopa nelinkertaistuvan seuraavan viiden vuoden aikana. (Visma Solutions Oy 2019.)

Verkkolaskut ovat varmasti parhain ja nopein tapa välittää laskuja. Verkkolaskut säästävät kustannuksia, joita normaalisti syntyisi laskun lähettämisestä. Reaaliaikataloudesta puhutaan, kun verkkolaskujen lisäksi sähköiset kuitit ja taloushallinnon prosessit auttavat varautumaan poikkeustilanteisiin. Pääsin itsekin projektin aikana todistamaan, kuinka digitaalisuus ja varsinkin verkkolaskut auttoivat postin lakon aikana. (Valtiokonttori 2019.)

Euroopan parlamentti ja neuvosto antoi vuonna 2014 direktiivin 2014/55/EU, jossa käsiteltiin sähköistä laskutusta julkisissa hankinnoissa. Tämän direktiivin artiklassa seitsemän käsiteltiin sähköisten laskujen vastaanottamista ja käsittelyä. Sen mukaan EU:n jäsenvaltioiden on varmistettava, että hankintaviranomaiset- ja yksiköt niin ottavat vastaan kuin käsittelevätkin sähköisiä laskuja. (Direktiivi 2014/55/EU.)

Yllä mainitun direktiivin, jota verkkolaskudirektiiviksi kutsutaan, toi mukanaan Suomessa voimaan Laki hankintayksiköiden ja elinkeinonharjoittajien sähköisestä laskutuksesta (241/2019). Tämä laki määrittelee hankintayksiköiden ja elinkeinonharjoittajien velvollisuudesta ottaa vastaan ja käsitellä sähköisiä laskuja sekä oikeudesta saada sähköinen lasku pyydettyä toiselta hankintayksiköltä tai elinkeinonharjoittajalta. Tämä edistää ja vie eteenpäin digitalisaatiota ja verkkolaskuja koko Suomessa. Laki tuli voimaan huhtikuussa 2019 pois lukien 4 §, jossa käsiteltiin hankintayksikön ja elinkeinonharjoittajan oikeutta saada sähköinen lasku. 4§ soveltaminen otettiin käyttöön vasta huhtikuussa 2020. (L 241/2019.)

Yksityishenkilölle ei ole mahdollista lähettää verkkolaskuja, verkkolaskut ovat B2B-konseptille tarkoitettu laskutuskeino. Yksityishenkilöille tutumpi versio tästä on omaan pankkiin saatava e-lasku, jonka voikin tilata suoraan omasta verkkopankistaan. E-lasku ei ole sama asia kuin yritysten käyttämät verkkolaskut, vaan ne käyttävät erilaista dataa verratessa toisiinsa. (Membra n.d.)

Verkkolaskut siis käyttävät sähköistä dataa, yleensä XML-sanomaa. E-lasku taasen on kuluttajan verkkopankkiinsa saama sähköinen lasku ja lisäksi on olemassa myös NetPosti-lasku. Se on Postin

itsensä tarjoama palvelu kuluttajille. Sähköisestä laskusta puhuttaessa voidaan sellaiseksi ymmärtää virheellisesti sähköpostilla toimitettu lasku. Edunvalvonnassa ei ole mahdollista käyttää e-laskuja päämiehillä, koska heillä ei ole pääsyä päämiesten verkkopankkiin. (Maventa n.d.)

4 Digitaalisuus ja sen tulevaisuus

Suomi on ollut jo pitkään digitalisaation edelläkävijä maailmanlaajuisesti ja tutkimuksissa Suomi sijoittuukin usein kärkimaiden joukkoon. Suomessa julkaistavien Digibarometrien mukaan Suomi onkin tasainen puurtaja digitalisaation hyödyntämisessä. Vuoden 2018 Digibarometrissä Suomi menetti toisen sijansa vuodelta 2017 ja jäi pronssille tippuen vertailussa kolmanneksi. Vaikka Suomi on tasaisesti ollut digitalisaation hyödyntämisen kärkimaita, ei tasainen puurtaminen tule tulevaisuudessa enää riittämään. Suomessa täytyisi tarttua erilaisiin avautuviin mahdollisuuksiin entistä useammin ja entistä tehokkaammin. Digitalisaatiota on huomioitu Suomessa myös jopa hallitusohjelmassa ja Suomessa tähdätäänkin sen mukaan kokonaisvaltaiseen digitalisaatioon julkisen sektorin puolella. (Kujansuu 2018.)

Laskutusta tarkastellessa ovat digitaalisuuden suurimmat hyödyt tehokkuus sekä nopeus verrattuna manuaalisiin ja paperisiin toimintoihin. Vaikka laskun lähettämisestä syntyy kustannussäästöä, syntyy säästöjä myös pelkkien resurssien tarpeen vähenemisellä. Virheitä tapahtuu paljon vähemmän verrattuna manuaaliseen taloushallintoon. Automaation tuoma laatu ja läpinäkyvyys auttavat tässä. Aineistoa on nopea siirtää sekä varastoida sen ollessa digitaalista, puhumattakaan siitä, että aineistoon pääsee käsiksi mistä päin maailmaa vain. (Kaarlejärvi & Salminen 2018.)

Accountor listasi erilaisia hyötyjä, joita digitaalinen taloushallinto tuo mukanaan. Näitä olivat:

1. Vapaus – Kaiken mitä tarvitset, on internetyhteys sekä tietokone tai kännykkä. Monet tehtävät voidaan tehdä jopa pelkästään älypuhelimta käyttämällä.
2. Helppous ja tehokkuus – Digitaalisuuden myötä, voidaan unohtaa korkeat paperipinot ja monet yleisluontoiset tehtävät hoituvat nopeammin tai jopa automaattisesti.
3. Reaaliaikainen tieto – Kaikki se tieto, jota digitaalisen taloushallinnon järjestelmään tallennetaan, on saatavilla ja katseltavissa missä ja milloin tahansa.
4. Joustavuus – Digitaalisuus mahdollistaa joustavat työolot ja työntekijöiden kanssa kommunikointi. Erilaiset tehtävät voidaan helposti muokata ja määrätä eri työntekijöille.
5. Parempia päätöksiä – Kun kaikki oleellinen tieto on aina käden ulottuvilla, on päätösten teko ja ongelmanratkaisu nopeasti tehtävissä faktaperusteisesti.

6. Informaation läpinäkyvyys – Tiedot ovat saatavilla kaikille, jotka sitä tarvitsevat milloin hyvänsä. Tietoihin pääsyä voidaan rajata tarvittaessa, jotta turvallisuus ja informaation turhaa leviämistä ei tapahdu.
7. Taloushallinnon sulautuminen muihin toimintoihin – Taloushallinto ei ole digitalisaation myötä kokonaan oma alansa yrityksessä. Tietoa voidaan käyttää hyväksi jokaisessa yrityksen eri osa-alueessa ja taloushallinnon työntekijöistä muovautuu ammattilaisia, jotka tuovat tarvittavaa näkökulmaa esille.
8. Puhelin työskentely – Digitalisuus mahdollistaa älypuhelimien kautta työskentelyn. Kun tieto on helposti kaikkien saatavilla, ei yrityksen tarvitse enää järjestää kokouksia, jossa kaikkien tulisi olla läsnä henkilökohtaisesti.
9. Tasa-arvoisuus – Jatkuva pääsy tietoihin varmistaa tasa-arvoisuutta sekä rohkaisee työntekijöitä ottamaan osaa yrityksen toimintaa sen kannalta.
10. Ympäristöystävällisyys – Digitaaliset työtavat vähentävät paperin tarvetta ja tulostuksen määrää. Lisäksi, kun informaatio kulkee myös digitaalisesti, vähenee tarve fyysisille kontakteille, jolloin liikenteeseen liittyvät päästöt vähenevät. (Ten benefits of digital financial management 2018.)

Digitaalisuuteen siirtymisen hyötyjä on tutkittu ja arvioitu useammassakin eri tutkimuksessa. The Hackett Group on tutkinut muun muassa, että tyypillinen yritys on pystynyt leikkaamaan 35 % kuluistaan siirtymällä digitaaliselle aikakaudelle järjestelmissään ja toiminnoissaan. Huippuyrityksillä on myös todettu digitaalisten järjestelmien tuovan hyötyä virheiden saralla. Tutkimuksen mukaan virhemarginaali pienenee jopa 66 %. Jos yritykset ovat digitalisoineet toiminnoissaan myös analysoinnin, huomattiin, että järjestelmällä meni 24 % vähemmän aikaa kerätä ja käydä läpi data tehtäviä päätöksiä varten. (The Hackett Group 2017.)

Työssä piti alun perin tulla esille myös digitalisuuden tuomat hyödyt ympäristön kannalta. The Guardianin mukaan asia ei ole kuitenkaan niin yksiselitteinen, koska digitaalisen hiilijalanjäljen mittaaminen on todella hankalaa. On olemassa neljä eri syytä, miksi mittaaminen on hankalaa:

1. Tietämättömyys, julkisesti ihmisillä on todella vähän tietoa, millainen ympäristöllinen vaikutus tietyllä digitaalisella toimella on.

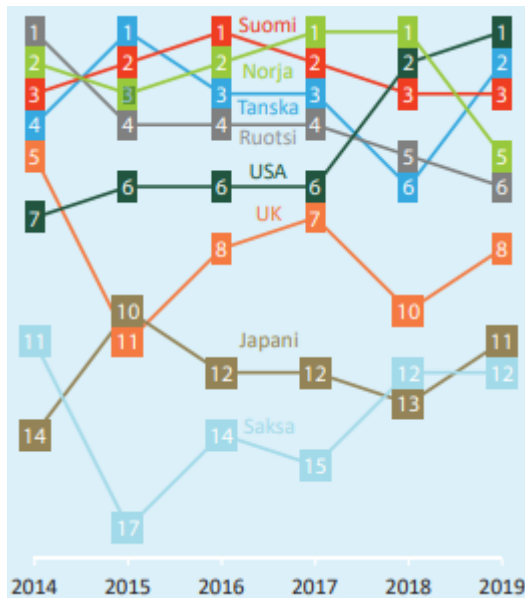
2. Kontrolloitavien vipujen puute, yksi digitaalinen toimi aiheuttaa yleensä pienen vaikutuksen, mutta ne hajaantuvat monien eri ihmisten ja yritysten kesken. Niin sanotut digitaaliset toimittajat eivät ole kovin yhteistyöhaluisia jakamaan tätä dataa.
3. Muutosnopeus, digitaalinen ekosysteemi muuttuu niin nopeasti, ettei mahdollisilla löydöksillä vaikutuksista ole enää niin suurta merkitystä, koska tuote itsessään on jo muuttunut.
4. Arviointityökalujen puute, nykyisillä työkaluilla ei pystytä arvioimaan vaikutuksia dynaamisesti. Jatkuvan muutoksen takia meidän on myös lähes mahdoton saada vertailuarvoista lähtötasoa. (Hodgson 2015.)

4.1 Digitaalisuuden kehittyminen ja sen seuranta

Digitalisaation kehittyessä niin, että se kasvattaa datan määrää, datan jakamista sekä datan analysointia on syytä tutkia ja miettiä kysymystä miksi. Onko resurssien kasvu liitoksissa tieteellisten julkaisujen kasvavaan määrään, teollisuuden sensoridataan vai kenties jopa yritysten kaupallisiin tarkoituksiin? Asiaa tarkastellessa tulee huomioon ottaa myös esimerkiksi videoiden suoratoistaminen sekä online-pelaaminen ja niiden kasvaminen maailmanlaajuisesti. Onko näiden osa-alueiden vaikutus datan kasvavaan määrään ja resurssien tarpeeseen suurta, pientä vai jopa olematonta. Jos vaikutus on selvästi havaittavissa, miten nämä tekijät loppujen lopuksi vaikuttavat ja keiden tulisi ottaa huomioon toiminnassaan ja kehittyessään nämä myös. (Ali-Yrkkö, Mattila, Pajarinen & Seppälä 2019.)

Suomessa vuosittain julkaistava Digibarometri käy läpi hyvin Suomen kokonaisvaltaista tilaa ja muutosvalmiutta tarkastellessa eri osa-alueita. Siinä mukana olevat maat pisteytetään barometrissä paremmuusjärjestykseen ja eri maiden tuloksia eri osa-alueilta voidaan vertailla. Digibarometrissä on mukana 22 eri maata ja 36 eri muuttujaa, joilla mitataan digitalisuuden hyödyntämisen tasoa. Mittaukseen kuuluu kolme eri tasoa ja kolme eri pääsektoria. Eri tasoihin on otettu mukaan edellytykset, käyttö ja vaikutukset. Pääsektorilla mukana ovat niin yritykset, kansalaiset kuin julkinen sektorikin. Suomi on sijoittunut jokaisena vuonna kärkikolmikoon ja vuonna 2016 ylsimme listauksen ykköseksi. Muiden maiden osalta tulokset ovat vaihdelleet rajustikin (kuva 1). Digibarometrin yksittäiset muuttujat eriävät toisistaan vuosien perusteella. Esimerkiksi vuoden 2019 barometriin oli lisätty viisi uutta muuttujaa. Muuttujiin kuuluu muun muassa yritysten laajakaistakäyttö, sosiaalisen median käyttö liiketoiminnassa, yritysten sähköiset hankinnat,

internetin hyödyntäminen opetuksessa sekä internetin käyttäjien osuus väestöstä. (Ali-Yrkkö ym. 2019.)



Kuva 1. Maiden menestys Digibarometrissä (Ali-Yrkkö ym. 2019, 7.)

Vuonna 2019 sijoittui Suomi barometrissä taas kolmanneksi kokonaisindeksillä 74,0. Vuoden ykköseksi nousi Yhdysvallat kokonaisindeksillä 77,4 ja toiseksi Tanska kokonaisindeksillä 75,8. Barometrillä eri tasoja tutkiessa selviää, että Suomi pärjää parhaiten edellytyksissä. Heikoimmin sijoituimme niin käytössä kuin myös vaikutuksissa. Kun tarkastellaan sektoreittain menestymistä niin yltää Suomi toiseksi julkisessa sektorissa, kolmanneksi kansalaisten osalta ja neljänneksi yritysten vertailussa. Datan jakamista tarkastellessa selviää, että suomalaiset yritykset jakavat dataa todella vähän. Vain 14,1 % suomalaisista yrityksistä jakaa dataa keskenään jonkin verran, paljon tai hyvin paljon. Enemmistö yrityksistä, joihin lukeutuu 85,9 % eivät jaa dataa ollenkaan tai jakavat sitä erittäin vähän. (Ali-Yrkkö ym. 2019.)

Digitaalisuuden kehittyessä täytyy turvallisuuden kiinnittää myös entistä enemmän huomiota. Erilaisia ja uusia haittaohjelmaversioita syntyy päivässä jopa puoli miljoonaa, joten kyberturvallisuus on nykypäivänä todella tärkeä osa-alue. Kyberturvallisuutta tarkastellessa uhkien torjuntavalmius on Suomessa yleisesti katsottuna parantunut. Digibarometrissä Suomi ei yllä kuitenkaan edes kärkikolmikkoon ja parantaa täytyisi esimerkiksi kriittisen infrastruktuurin turvaustoimissa. Lisäksi Suomen tulisi parantaa niin kansainväliseen kyberturvallisuusyhteistyöhön osallistumista kuin myös kykyä hallita erilaisia kyberkriisejä. (Ali-Yrkkö ym. 2019.)

4.2 Digitaalisuuden tulevaisuus

Tulevien vuosien aikana odotetaan kasvua datan määrän, datan vaihdannan sekä analytiikan puolella. Nämä kolme kasvutekijää lisäävät tarvetta erityisesti resurssien osalta IT-alan yrityksissä. Kun digitalisaation kehityksen suuntana on datan määrän lisääntymisessä, syntyy tarve saada myös entistä enemmän energiaa. Kun ymmärretään datan määrän kasvun alkuperä ja sen syyt, on maailmassa helpompi tehdä oikeanlaisia resursointipäätöksiä niin eri organisaatioissa kuin myös politiikassa. (Ali-Yrkkö ym. 2019.)

Digitaalisuus on tuonut huikeita mahdollisuuksia niin eri organisaatioille kuin myös kansalaisille. Digitaalisten palvelujen olemassaolo mahdollistaa palvelujen saatavuuden ja viranomaisasioiden mutkattoman hoitamisen täysin ajasta sekä paikasta riippumatta. Digitaalisuus helpottaa asiointia vähentäen samalla asiointitarvetta sekä -kustannuksia. Valtiovarainministeriön työryhmä on tehnyt esityksen digitaalisesta palvelutavasta ja miten siihen voidaan Suomessa viranomaispalveluissa kokonaan siirtyä. Tavoitteena, että vuonna 2023 viranomaisten palvelut tarjottaisiin kokonaan digitaalisina elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille, yhdistyksille, säätiöille sekä asunto-osakeyhtiöille. Työryhmä on esittänyt, että elinkeinotoimintaa harjoittaville palveluja tarjoava viranomainen laatisi suunnitelman 30.6.2020 aikarajaan mennessä digitaaliseen palvelutapaan siirtymisestä. (Tavoitteena täysimääräinen digitaalinen palvelu elinkeinotoimintaa harjoittaville 2019.)

Digitaalinen liiketoiminta sivustolla olevassa artikkelissa, on pohdittu 2020-luvun trendejä koskien digitaalisuutta. Isoimpina asioina voisintä nostaa esimerkiksi älykkäät kaupungit, tekoäly, automatisaatio sekä datan analysointitaidot. Älykkäiden kaupunkien kohdalla pohditaan esimerkiksi, miten jätehuolto järjestetään mahdollisimman energiaekologisesti ja miten vedenkulutusta voitaisiin hillitä älykkäällä suihkujärjestelmällä hotelleissa ja kerrostaloissa. Artikkelissa povataan tekoälyn muuttuvan tällä vuosikymmenellä käytännön työkaluksi ja automaation olevan entistä isommassa roolissa yritysten siihen pyrkiessä. Datasta kirjoitettiin, ettei sen määrä enää ole ratkaiseva tekijä vaan osataanko datasta esittää juuri ne oikeat kysymykset. Tällä hetkellä aikamme menee vielä datan luokitteluun sekä pohdintaan mitä siltä voitaisiin kysyä. (10 tärkeää tulevaisuuden trendiä 2020-luvulla 2020.)

Valtiovarainministeriön raportissa tuotiin esille, että kehitys jatkaa kiihtymistään tällä vuosikymmenellä. Suomen etuna on aina ollut taito hyödyntää uuden teknologian tuomia mahdollisuuksia. Raportin arvion mukaan tällä vuosikymmenellä tekoäly sekä robotit yleistyvät ja niistä tulee arkipäivää, samoin kuin 2010-luvulla kävi älypuhelin ja sosiaalisen median kanssa. 2020-luvun

yksi tärkeimpiä osa-alueita on digitaalinen luottamus, miten tiedot saadaan käsiteltyä vaatimusten mukaisesti ja kuinka uutta teknologiaa hyödynnetään mahdollisimman eettisesti. (Pilkahduksia tulevaisuuteen 2019.)

Contribyten artikkelissa käydään läpi trendejä seuraavalle viidelle vuodelle. Artikkelissa tuotiin esille, että tuotekehityksen sekä liiketoiminnan pitäisi olla yksi ja sama asia. Tuotteet ja niiden parantelu on tuoteorganisaatioille juuri sitä liiketoimintaa, jota he harjoittavat. Artikkelissa povataan, että seuraavana trendisanana liiketoiminnassa tulee olemaan ketteryys. Suurissa yrityksissä tämä ei tosin tarkoita, että mammutista saadaan ketterä. Suuremmissa yrityksissä ketteryys varmistetaan luomalla pienempiä yksiköitä, jotka voivat yksinään olla ketteriä. Tämä tosin on juuri päinvastainen ajattelutapa verraten nykyiseen yhtenäistämisen malliin, että sen muuttaminen yrityksissä tulee olemaan hankalaa. Contribyte myös arvioi, että itseohjautuvuus tulee olemaan myös todella iso trendi tulevaisuudessa. Syyksi artikkelissa sanotaan vahvistuva käsite individualismista, jossa tavoitellaan niin riippumattomuutta kuin myös yksilönvapautta. (Tuoteorganisaatioiden tulevaisuuden trendit 2020.)

5 Kainuun edunvalvontatoimiston päämiesten laskut verkkolaskuiksi

Työn tavoitteena oli, että verkkolaskutus saadaan aloitettua siten, että toimiston on helppoa sekä vaivatonta siirtyä niihin harjoittelun loputtua. Tärkeänä osatekijänä oli työssä myös henkilöstön opastus sekä tarvittavien ohjeistuksien kokoaminen verkkolaskuista, jotta ongelmatilanteissakin henkilöstö osaisi toimia ohjeiden mukaan ja selvitettyä ne helposti ilman ulkopuolista apua.

Kainuun edunvalvontatoimisto toimii Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirissä ja siihen kuuluu toimipisteet Kajaanissa sekä Kuhmossa. Työtä tehtiin Kajaanin toimipisteessä ja Kuhmon toimipistettä opastettiin sähköpostin välityksellä. Kuhmon toimipiste osallistui normaalisti kuitenkin opetustilaisuuteen.

Tavoitteet olivat esillä koko työn tekemisen ajan. Toimeksiantajan puolesta pidimme keskustelumuotoisia tilaisuuksia, jossa selvitettiin työkalujen selkeyttä sekä mahdollisia muutoksia mitä henkilöstö itse toivoisi verkkolaskujen suhteen. Havainnoin myös kvalitatiivista tutkimusta mukaillen henkilöstön keskenään käymää keskustelua verkkolaskuista, niiden käsittelyn ongelmista sekä mahdollisista epäselvyyksistä.

Opinnäytetyön tavoitteiden seurannan tukena oli kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta, kuten jo aiemmassa kappaleessa mainitsin. Eri toimintatapojen, ohjeistusten sekä oppaiden tuli palvella henkilöstöä mahdollisimman hyvin, jolloin laadullisen tiedon kerääminen niin palaverissa kuin ihan kahvihuonekeskusteluissa oli tärkeää. Kun huomioitavaa asiaa tuli ilmi, pidin niistä kirjaa, jotta osasin ottaa ne huomioon työtä eteenpäin viedessäni sekä opetustilaisuutta suunnitellessa.

5.1 Työn empirian eteneminen

Työtä lähdettiin toteuttamaan ensimmäisen kokouksen jälkeen, joka oli noin puolessa välissä elokuuta. Kokoukseen osallistui kaikki edunvalvontatoimistot mahdollisuuksiensa mukaan Skypen välityksellä. Tässä luvussa kuvaan toimeksiantajan lähtötilanteen sekä työn etenemisen vaiheittain sekä esiin tulleita poikkeuksellisia tilanteita ja ongelmia.

Ennen verkkolaskuja, vastaanotti Kainuun edunvalvontatoimisto suurimman osan päämiesten laskuista postin mukana. Osa maksuista oli sovittu suoramaksuiksi pankin kanssa, mutta siitäkin tuli tosite postin mukana. Postin määrä vaihteli sen mukaan, missä vaiheessa kuukautta elettiin.

Keskimääräisesti voisi sanoa, että postia tuli kaksi laatikollista päivässä. Alkukuut olivat tosin pahinta aikaa, jolloin postia saattoi saapua jopa neljä laatikollista.

Paperipostin heikkona puolena näin Suomessa oli myös se, ettei postia saapunut ollenkaan tiistaina eikä pyhäpäivinä. Paperipostin ollessa muutenkin selvästi hitaampaa sähköiseen verrattuna, aiheutti jakelupäivien puuttuminen lisää hidastuksia. Laskut saattoivat saapua juuri ennen eräpäivää, jolloin laskut tuli saada maksuun heti niiden saapuessa.

Kainuun edunvalvontatoimistolla työskentelee aulasihteeri, jonka tehtäviin kuuluu tämän postin avaaminen sekä lajittelu tiimeittäin. Yhdestä laatikosta selviää ilman apua helposti, mutta useamman laatikon saapuessa olisi toisen virkamiehen hyvä olla apuna lajittelussa. Tämän takia heillä on käytössä kiertävä aulavuorolista, jotta aulasihteeri tarvittaessa saa apua postin käsittelyyn toiselta virkamieheltä.

Postit tulevat toimistoon päämiesten nimellä varustettuna ja vaikka osoitteenmuutoksia tehdessä laskuttajia pyydetään sisällyttämään tiiminumero mukaan, puuttuu se silti suuresta osasta postia. Tässä tapauksessa täytyy kerätä vielä erillinen selvitettävän postin pino, ellei aulasihteeri ja mahdollinen auttava virkamies osaa yhdistää kenen tiimille päämies kuuluu. Tämä hidastaa työtä huomattavasti, koska koneelta tiimien tarkasteleminen on suhteellisen hidasta.

Aulasihteerin suorittaman lajittelun jälkeen, posti käsitellään vielä tiimeissä. Jokaisesta tiimistä toinen edunvalvontasihteereistä hakee heille kuuluvan postin ja jakaa sen vielä päämiesten mukaisesti sen mukaan, kumman sihteerin hoidettavana kyseinen päämies on. Edunvalvontasihteeri lajittelee oman postinsa sitten laskuihin sekä muuhun postiin itselleen parhaaksi kokemallaan tavalla.

Saapuneet laskut pitääkin sitten tiliöidä oikealle tililajille aulasihteeriä varten sekä tietenkin tarkistaa laskun oikeellisuus. Laskut tulee myös käsitellä sen mukaan, milloin ne voidaan pistää maksuun. Edunvalvontasihteereiden tulisi suorittaa itse kaikista kiireellisimmät heti maksuun pistettävät laskut.

Sellaiset laskut, joilla ei ole niin kiire toimitetaan yleensä aulasihteerille nipussa maksatusta varten. Aulasihteeri pistää laskut maksuun nipu kerrallaan saapumisjärjestyksessä. Kun nipun laskut on saatu käsiteltyä tietokoneelle Edvardiin, täytyy nipun sisältö vielä koneella tarkastaa uudelleen käyttämällä apuna tulostettua listaa nipun sisällöstä. Nipusta tarkistetaan yleensä oikea päämies, oikea toimittaja sekä oikea summa. Jos nämä tiedot ovat oikein, merkataan se tulosteelle.

Kun kaikki on käyty läpi, voidaan nippu lähettää tietokoneella eteenpäin maksuun ja fyysinen muovitasku pistetään odottamaan mapitusta tämän paperisen tulosteen kanssa.

5.2 Projektin toteutus

Aivan aluksi suunniteltiin pohjat päämieslistaukselle sekä seurantalomakkeelle. Päämieslistauksen pohjan piti helposti palvella toimeksiantajaa, jotta muutostyön tekeminen jatkossakin olisi helppoa. Päädyin tekemään Excel-taulukon, johon tuli yksinkertaisesti päämiehen nimi ja perään toiseen sarakkeeseen henkilötunnus. Listauksen oikealla puolella lukee sitten edunvalvonnan yhteystiedot, laskutusosoite sekä verkkolaskutiedot. Tämä varmistaa lomakkeen helppouden toimittajan päässä, kun kaikki tarvittavat tiedot muutokseen ovat samassa pohjassa.

Seurantalomake oli seuraava työvaihe. Siitä tulisi käydä ilmi eriteltynä toimittajat sen mukaan, voivatko he toimittaa verkkolaskuja vai eivät. Tässäkin lomakkeessa kätevimmäksi työkaluksi nousi Excel. Lomakkeeseen tuli kolme erillistä välilehteä, jotka takaavat tarpeeksi yksinkertaisen näköisen kokonaisuuden seurantaa varten.

Ensimmäisellä, vihreäksi merkityllä välilehdellä on toimittajat, jotka voivat toimittaa verkkolaskuja sekä heidän yhteystietonsa. Tällä välilehdellä voidaan seurata uusien toimittajien kanssa, että verkkolaskutus toimii kuten pitää. Sarakkeisiin lisättiin tärkeitä kohtia seurannan kannalta, esimerkiksi kyselyn päivämäärä, toimittajan vastaus, listan lähetys päivämäärä ja niin edelleen. Näitä voitiin sitten vihreällä taustavärillä merkitä järjestyksessä sitä mukaan missä oltiin menossa tietyn toimittajan kanssa. Tämä mahdollistaa kokonaisilmeen selvittämisen pienellä vilkaisulla.

Toisella, keltaiseksi merkityllä välilehdellä on selvityksessä olevat tai testauksessa olevat toimittajat. Valtakunnallisesta pilotoinnista esimerkiksi selvisi, että DVV:n laskutusjärjestelmä uudistuu 2020, jonka jälkeen verkkolaskujen lähetyksen tulisi onnistua. DVV on siis merkattu tälle välilehdelle tarvittavan informaation kanssa ja testaukseen onkin jo asetettu yksi toimistoista vastuuseen. Eri toimittajien perään kerättiin myös tieto, milloin uudistuksia on mahdollisesti tulossa sekä arvioitiin valmiiksi, milloin asiasta olisi hyvä kysellä uudestaan toimittajalta.

Viimeisellä, punaiseksi merkityllä välilehdellä ovat sitten toimittajat, jotka eivät pysty ollenkaan toimittamaan verkkolaskuja eikä heillä ole tulossa verkkolaskujen mahdollistavia uudistuksia lähiaikoina.

Lomakkeiden ollessa valmiit arvioimme niiden toimivuutta vastuutiimin kanssa, joka alkoi hoitamaan verkkolaskutusta aloitusprojektin jälkeen. Lomakkeita muokattiin sitten saadun palautteen mukaan, jotta ne palvelisivat mahdollisimman hyvin henkilöstöä. Lomakkeita muokattiin kuitenkin myös pitkin projektia, jos niissä ilmeni epäkohtia projektin edetessä.

Tämän jälkeen oli vuorossa yhteydenotto suurimpiin Kainuun toimittajiin, kuten Kainuun Soteen sekä apteekkeihin. Samalla laadittiin myös päämieslistauksia jo tiedossa olevista valtakunnallisista toimittajista kuten DNA, Elisa sekä Telia. Seurantalomaketta sain päivitettyäkin heti sen mukaan, kun sain vastauksia toimittajilta. Samalla rupesimme toimeksiantajan kanssa näkemään, onko seurantalomake toimiva ja tarpeeksi yksinkertainen sekä ymmärrettävä.

Yhdessä toimiston henkilökunnan kanssa mietimme, kuinka nopeasti he haluavat siirtyä verkkolaskutukseen. Keskustelujen pohjalta lähetimme ensimmäiseksi DNA:lle muutospyynnön, koska se oli valtakunnallisesti testattu toimivaksi verkkolaskuttajaksi. Näin varmistimme, että pysymme näkemään verkkolaskut Edvard-järjestelmässä ilman muita ongelmia. Tämä mahdollisti paremmin verkkolaskujen käsittelyn opetteluun. Päätimme myös, että uusien päämiesten kohdalla valta on niin sanotusti edunvalvontasihteerillä. Tämä mahdollisti sen, ettei kaikki muutokset olleet riippuvaisia pelkästään aloitusprojektista sekä se nosti henkilöstön omaa tutkimisen tasoa asian kannalta. Tämä oli myös järkevämpää sen takia, koska uusien päämiesten kohdalla pitää sihteerin kuitenkin ilmoittaa laskutusosoitteen muutoksesta toimittajalle.

Kun verkkolaskujen käsittely saatiin toimiston henkilökunnan kanssa katsottua kuntoon, aloitin lähettämään muutospyyntöjä alueellisille toimittajille. Työn kannalta oli tärkeää, että tähän vaiheeseen päästiin suhteellisen nopeasti rajallisen ajan takia. Työn kannalta tärkeää oli, että mahdolliset ongelmat saadaan ratkottua ja niihin koostettua ohjeistukset. Ongelmia voi syntyä esimerkiksi seuraavanlaisesti:

- Lasku ei kohdistukaan päämiehelle, vaan jää tyhjäksi – Kohdistumisen varmistamiseksi täytyi meidän asettaa toive toimittajille. Edvard ei nimittäin aloitusprojektin aikana suosittanut tunnistamaan päämiehen nimeä mistä tahansa. Edvard tunnisti päämiehen nimet vain muutamasta eri kentästä, joissa nimen täytyi myös olla tietyssä muodossa ilman mitään muita tietoja. Kun lasku ei kohdistu oikein, täytyy laskua käsitellessä tarkistaa, kenelle lasku on osoitettu ja manuaalisesti hakea oikea päämies kohtaan.

- Edvard ei tunnista toimittajaa – Tämä ongelma tuli ilmi niiden toimittajien kanssa, joille oli Edvardissa tallennettu useampi tilinumero. Jostain syystä Edvard ei suostunut tätä tietoa prosessoimaan, jos siellä olikin useampi vaihtoehto. Tämän estämiseksi piti siivota Edvardista löytyvää toimittajarekisteriä.

Edvardin erilaisten toimintojen hyödyntäminen projektin eri vaiheissa oli tärkeä työkalu helppouden varmistamiseksi. Tämän takia koostin ohjeistukset myös näiden toimintojen hyödyntämisestä. Toimistolla oli ollut epävarmuutta verkkolaskujen osalta esimerkiksi sen takia, jos laskua ei heti pystykään maksamaan, se pitää siirtää odottaa-tilaan. Nämä odottaa-tilan laskut löytyivät päämiehen tietojen alta tietystä paikasta, ja henkilökunta kyseenalaisti, täytyykö heidän itse pitää kirjaa niistä. Edvardissa kuitenkin on hakutoiminto, jolla edunvalvontasihteeri saa kaikki päämiehet näkyviin, joilla on odottaa -tilassa laskuja. Henkilökunta ei vain ole ennen tarvinnut tätä hakutoimintoa työssään. Lisäksi juuri ennen harjoitteluni loppua tulikin Edvardiin päivitys, joka lisäsi saapuneet verkkolaskut sivustolle kohdan mistä sihteeri sai auki heti kaikki omat odottavat laskunsa, joten järjestelmä optimoituu koko ajan verkkolaskujen kannalle.

Opinnäytetyö eteni suunnitelman mukaisesti koko ajan ja lomakkeiden koostaminen heti alkuun oli oikea valinta. Kun laskutusmuutoksia alettiin tekemään laaja-mittaisemmin, alkoi vastauksia ja informaatiota tulla niin nopealla tahdilla, että ilman työkaluja informaatiota olisi varmasti jäänyt unholaan. Verkkolaskujen käsittelyn toimintatavat muotoutuivat omalla tahdillaan erilaisten kekeiluiden sekä henkilöstön kanssa käytyjen keskustelujen avulla. Kainuun edunvalvontatoimiston henkilöstön ollessa kiireinen.

Postin lakon aikana saimme konkreettisesti toimeksiantajan kanssa nähdä, kuinka iso hyöty verkkolaskuihin siirtymisestä oli. Vaikka työ oli vielä kesken lakon aikana, niin sai projekti uuden nousun tästä, kun toimittajat itsekkin alkoivat ympäri Suomen kysellä verkkolaskujen mahdollisuudesta edunvalvontatoimistoilta.

5.3 Opetustilaisuus

Opinnäytetyön loppupuolella toimintatapojen sekä ohjeistusten valmistuessa, aloitimme keskustelemaan laajempimittaisesta opetustilaisuudesta. Vaikka olin opastanut ja ollut tukena jo itse muutostyön aikana henkilökunnalle, oli tilaisuuden järjestäminen tärkeää muutamankin eri asian takia. Ensinnäkin Kuhmon toimisto ei saanut samanlaista opastusta muutoksen aikana välimatkan takia. Toiseksi molemmat toimistot kattava opetustilaisuus nostattaa kysymyksiä ja keskustelua

henkilöstössä, jolloin saadaan pohdittua laajempimittaisesti asiaa niin, että jokainen on sen kuulemassa.

Ennen varsinaista opetustilaisuutta yleisimmät ongelmat ja kysymykset kohdistuivat juuri verkkolaskujen käsittelyyn. Henkilöstö sai ensin itse kokeilla ja testata verkkolaskujen käsittelyä pienen ohjeistuksen kera. Edvardkin päivittyi parikin kertaa työn aikana, mikä toi helpotuksia verkkolaskujen käsittelyyn ja maksatusten seurantaan. Pidin ensiarvoisen tärkeänä, että opastuksen lisäksi, kerroin miksi jokin toinen lähestymistapa on huonompi, vaikka se tuntuisi loogisemmalta ensin. Näitä pieniä opastuksia pidin arviolta parin viikon välein. Kuhmon toimistoa opastin sähköpostin välityksellä.

Kun verkkolaskuja alkoi käsitellä, saattoi edessä olla pitkä lista laskuja eri päämiehille. Opastin henkilöstä valitsemaan itselle mieluisimman lähestymistavan listan purkamiseen. Ensimmäinen vaihtoehto oli, että listalta käydään ensin läpi joko odottaa-tilaan menevät laskut tai heti maksuun menevät laskut. Toisena vaihtoehtona (Edvardiin tulleen päivityksen myötä) oli yksinkertaisesti avata ensimmäinen lasku ja käsitellä ne yksi kerrallaan, koska päivityksen jälkeen laskunäkymästä pystyi siirtymään suoraan seuraavaan laskuun.

Itse opetustilaisuudessa kävin läpi, miten vein projektia eteenpäin ja mitä mahdollisia ongelmia kohtasin matkan varrella. Yleisimpänä ongelmana oli, ettei lasku kohdistu suoraan päämiehelle, vaan se pitää manuaalisesti hakea. Kerroin taustaa miksi eri toimittajilla saattoi käydä näin ja selitin miten toimittajalle kannattaa ilmoittaa verkkolaskutiedot, jotta lasku kohdistuisi oikein Edvardissa. Kävin hieman läpi verkkolaskumuutosten etenemistä käytännössä pisteestä a pisteeseen b, joka piti sisällään lomakkeiden käyttöä ja suoria vinkkejä, miten jokin asia kannattaa ilmaista sähköpostissa toimittajalle.

Laajamittaisesti kävin läpi ja opastin verkkolaskujen käsittelyn Edvardissa, Edvardin eri toiminnot ja mitä on hyvä muistaa verkkolaskujen kanssa. Näihin lukeutui samoja asioita, mitä opastin henkilöstölle jo projektin aikana. Selitin koko toimistolle esittelemieni toimintatapojen vahvuudet ja kerroin miksi jokin toinen lähestymistapa voi olla huonompi. Rohkaisin kuitenkin jokaista etsimään itselleen sen mukavimman toimintavan sekä muuttamaan ohjeistuksia tulevaisuudessa Edvardin päivittyessä.

Vastuutaholle opastin sitten jälkikäteen vielä laaja-alaisemmin miten näitä muutoskyselyitä eri toimittajille on hyvä lähteä tekemään. Toimeksiantajan kanssa rajasimme näiden laajempien masmuutosten teon aulasihteerille. Tämä sen takia, ettei useampi sihteeritöistä toimistolla samanaikai-

sesti kysele samalta toimeksiantajalta mahdollisuutta verkkolaskuihin. Koostin lyhyet ohjeet näiden muutuskyselyiden sekä massamuutosten tekemiseen, selitin myös tarkasti, miten seurantalomake toimii ja miten sitä tulisi tarkastella saadakseen parhaiten tarvitsemansa tiedot. Kävimme aulasihteerin kanssa läpi myös jo käytyjä sähköpostikeskusteluja toimittajien kanssa, jotta hän sai niistä pohjaa aloittaa kyselyjen tekemisen.

5.4 Palautekeskustelut henkilöstön kanssa

Muutostyön aikana keräsin palautetta suoraan kyselemällä asioista, kuin myös havainnoimalla henkilöstön välisiä keskusteluja. Pidin tärkeänä, että pystyin muuttamaan ohjeistuksiani ja lomakkeita henkilöstön tarpeita vastaaviksi. Tietenkään kaikkia ei voi miellyttää, mutta mielestäni onnistuin löytämään sopivat ratkaisut. Ohjeistuksieni ei kuitenkaan ollut missään vaiheessa tarkoitus olla niin sanotusti kiveen hakattuja, joten oli henkilöstöllä omaa pelivaraa toimintatapoihin.

Työn eri vaiheissa ja ensimmäisten verkkolaskujen saapuessa Edvardiin havaitsin henkilöstön keskustelevan verkkolaskuista ja heidän kohtaamistaan ongelmista sekä asioista, joita he eivät välttämättä ymmärtäneet niissä. Näitä keskusteluja voi hyvin kuvaila juuri kahvihuonekeskusteluiksi, vaikka osa näistä keskusteluista tapahtuikin työn lomassa käytävillä ja työhuoneissa. Näistä sain havainnoimalla selville, mitä minun tulisi mahdollisesti muuttaa ja mitä asioita selittää tarkemmin opetustilaisuudessa.

Keskusteluissa nousi esille eri vaiheissa erilaisia kysymyksiä. Ennen Edvardiin tulleita päivityksiä, oli verkkolaskujen käsittely todella tarkkaa sekä omalla tavallaan hankalaa. Verkkolaskulistauksessa oli mahdollista saada esille vain tietyille sihteerille kuuluvat laskut. Selain kuitenkin unohti nämä valinnat, jos tiettyä laskua käytti auki ja palasi listaukseen. Onneksi Edvardiin kuitenkin tuli päivitys, joka poisti tämän ongelman. Ennen sitä, minun kuitenkin täytyi opastaa henkilökuntaa valitsemaan, käsittelevätkö he ensin odottaa-tilan laskut vai heti maksuun menevät laskut.

Opetustilaisuuden jälkeen sain virallisempaa palautetta muutostyöstä sekä itse opetustilaisuudesta. Sain kiitosta tekemästäni työstä niin muutostyön osalta kuin myös muusta tekemästäni työstä työyhteisössä. Saimme opetustilaisuuden jälkeen pientä keskusteluakin aikaiseksi ja kehoitin heitä muuttamaan toimintatapoja sekä ohjeistuksia Edvardin päivitysten mukaan. Kuitenkin jo työn aikana huomasin selvästi, että Edvard kehittyi koko ajan verkkolaskujen kannalta paremmaksi.

6 Pohdinta

Kainuun edunvalvontatoimiston päämiesten laskujen muutos verkkolaskuiksi oli mielekäs sekä mielenkiintoinen tehdä. Verkkolaskujen ollessa nykypäivää yritysten välisissä laskutuksissa, oli todella mielenkiintoista päästä ensimmäisten joukossa hyödyntämään verkkolaskuja näin laajasti ja poiketen normaalista. En itse ollut ennen työn esille tuloa kuullutkaan, että verkkolaskuja voitaisiin näin massamaisesti hyödyntää, säilyttäen kuitenkin järjestelmässä laskujen kohdistumisen päämiesten välille.

Pelkästään lomakkeiden tekemisen kohdalla jo huomasi, että asia oli itsellenikin kuitenkin uusi. Lomakkeita täytyi suhteellisen rajusti muokata jo heti työn alkuvaiheissa, jotta ne olivat mahdollisimman tarkoituksenmukaiset. Myös pitkin työtä tuli ilmi sellaisia seikkoja, joiden kannalta näitä lomakkeita päädyin muokkaamaan. Tämä kehitti niin omaa kriittistä ajatteluani ja ongelmanratkaisutaitojani huomattavasti. Työn myötä täytyi asioita mieltä myös henkilöstön kannalta, jolloin päätöksenteko kehittyi muut huomioon ottavaksi. Opin työn aikana avaamaan silmiäni enemmän muille vaihtoehdoille ja hylkäämään omat alkuperäiset suunnitelmani, ymmärrettyäni ettei alkuperäinen ajatukseni palvele henkilöstöä lainkaan.

Yleisimpänä ongelmakohtana laskutusmuutoksessa oli, ettei lasku kohdistunut järjestelmässä oikein. Tämän selvittämistä hankaloitti oman tiedon puute verkkolaskujen toiminnasta. Toimittajien kanssa saimme kuitenkin alkuun selvitettyä asiaa kokeilemalla päämiehen nimen lisäämistä verkkolaskun eri kenttiin. Lopulta, kun useamman eri toimittajan kanssa saimme selvitettyä ongelman, aloin ymmärtämään paremmin, miten pystyn pyytämään mahdollisimman tehokkaimmalla tavalla päämiehen nimeä tiettyyn kohtaan.

Suurin ongelma kuitenkin esiintyi Soten laskutuksessa. Kainuun sote on toimijana niin iso ja heiltä tulee laskuja Kainuun edunvalvontatoimiston päämiehille selvästi eniten, päätimme ettemme heti ensimmäiseksi pyydä heiltä muutosta. Tämä mahdollisti omalta osaltaan sen, että ongelmat saatiin ratkottua pienempien toimijoiden ja laskumäärien kanssa. Ongelmaksi lopulta koitui kommunikointi, enkä kerennyt heidän kanssaan hoitaa laskutusta samalla tavalla alulle, kuin muiden toimittajien kanssa.

Laskutusmuutos pistettiin kyllä voimaan Kainuun Soten puolelta, mutta jostain syystä laskut eivät tulleet ollenkaan läpi Edvardiin. Harjoitteluni kerkesi loppua, ennen kuin verkkolaskutus saatiin

kuntoon. Yritin parhaani mukaan neuvoa henkilöstölle ja varsinkin aulasihteerille, miten ongelmaa kannattaa lähteä purkamaan. Omien tietojen puutteessa jäi opastukseni asiaan kuitenkin vajaaksi, ja tämän myötä näen tämän projektin epäonnistuneimpana osiona.

Tavoitteenani työssä oli saada laskutus aloitettua mahdollisimman käyttäjäystävällisellä tavalla ja palvelen henkilöstön tarpeita niin hyvin, kun vain oli mahdollista. Keskustelin henkilöstön kanssa tiheään verkkolaskuista ja heidän mielteistään niitä kohtaan. Tällä tavalla sain reaaliaikaista tietoa siitä, mitä juuri Kainuun edunvalvontatoimiston henkilöstö kaipasi projektilta. Vaikka kaikkia ei pysty niin sanotusti miellyttämään oli lopputuloksena varsin onnistunut työ työkaluineen, lomakkeineen ja opetustilaisuuksineen. Toimeksiantajaltakin sain positiivista palautetta työstä.

Opin työn aikana todella paljon eri osa-alueista. Suurimpana esille varmasti nousi verkkolaskutus sekä opetus. Projektityöskentelyn ollessa tuttua, oli tämä ensimmäinen kerta, kun pidin kunnollisen opetustilaisuuden isommalle henkilömäärälle virallisesti. Tämä kasvatti itseluottoa ja uskon jatkossa opetustilaisuuksien järjestelyjen olevan huomattavasti paljon helpompaa.

Olen kiitollinen Kainuun edunvalvontatoimiston suomalaiselle mahdollisuudelle hoitaa päämiesten laskujen muuttamisen verkkolaskuiksi harjoitteluni aikana kehittäen omaa ammatillista osaamistani

Lähteet

- 10 tärkeää tulevaisuuden trendiä 2020-luvulla. (2020). Digitaalinen liiketoiminta. Saatavilla 8.4.2020. <http://digitaalinenliiketoiminta.fi/10-tarkeaa-tulevaisuuden-trendia-2020-luvulla/>
- Alanen, E. (2015). Sähköinen taloushallinto vs. digitaalinen taloushallinto. Saatavilla 8.4.2020. <https://www.rauhala.fi/blog/sahkoinen-taloushallinto-vs-digitaalinen-taloushallinto>
- Ali-Yrkkö, J., Mattila, J., Pajarinen, M. & Seppälä, T. (2019). Digibarometri 2019: Digi tulee, mutta riittävätkö resurssit? Helsinki: Taloustieto Oy. Saatavilla 8.4.2020. <https://www.etla.fi/wp-content/uploads/Digibarometri-2019.pdf>
- Digi- ja väestötietovirasto. (N.d.a). Edunvalvojan tehtävät. Saatavilla 23.2.2020. <https://dvv.fi/edunvalvojan-tehtavat>
- Digi- ja väestötietovirasto. (N.d.b). Holhous ja edunvalvonta. Saatavilla 23.2.2020. <https://dvv.fi/holhous>
- Digi- ja väestötietovirasto. (N.d.c). Tilivelvollisuus edunvalvonnan päättyessä. Saatavilla 21.3.2020. <https://dvv.fi/edunvalvonnan-paattyessa1>
- Digitalization of Finance. (N.d). Accounting now. Saatavilla 22.3.2020. <http://www.accountingnow.com/Find-a-Local-Office/Find-a-Local-Office-Results/digitalization-of-finance-12708>
- Direktiivi 2014/55/EU. Sähköisestä laskutuksesta julkisissa hankinnoissa. Saatavilla 22.3.2020. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0055>
- Edunvalvojan esteellisyys. (N.d.) Minilex. Saatavilla 21.3.2020. <https://www.minilex.fi/a/edunvalvojan-esteellisyys>
- Edunvalvonnan käsikirja. (2016). Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän suositukset. Saatavilla 21.3.2020. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75339/OMSO_32_2016_Kasikirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Etäpalveluiden käyttö lisääntynyt oikeusavussa ja edunvalvonnassa. (2019). Yhdenvertaisuus.fi. Saatavilla 8.4.2020. https://yhdenvertaisuus.fi/artikkeli/-/asset_publisher/etapalveluiden-

[kaytto-lisaantynyt-oikeusavussa-ja-edunvalvonnassa?_101_INSTANCE_QKnBiC19Bd4C_groupId=1410853](#)

Heikkinen, M. (N.d). Taloushallinnon lyhyt historia. Intito. Saatavilla 8.4.2020. <https://intito.fi/taloushallinnon-lyhyt-historia-innovaatioiden-ja-tyon-tuottavuuden-nakokulma/>

Hodgson, C. (2015). Can the digital revolution be environmentally sustainable? Saatavilla 24.2.2020. <https://www.theguardian.com/global/blog/2015/nov/13/digital-revolution-environmental-sustainable>

Holmund, P. (2019). E-Laskutuksen historia. Saatavilla 8.4.2020. <https://blog.qvalia.com/fi/e-laskutuksen-historia>

Holhousasioiden rekisteristä annettavat otteet. (2019). Suomi.fi. Saatavilla 21.3.2020. <https://www.suomi.fi/palvelut/holhousasioiden-rekisterista-annettavat-otteet-digi-ja-vaestotietovirasto/1ae04eba-62d1-46e0-8533-8a94b49f800a>

Holhoustoimi. (N.d). Minilex. Saatavilla 21.3.2020. <https://www.minilex.fi/a/holhoustoimi>

Invoice digitization - solutions with substantial benefits. (2018). BNP Paribas. Saatavilla 22.3.2020. <https://group.bnpparibas/en/news/invoice-digitization-solutions-substantial-benefits>

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. (2018). Älykäs taloushallinto: Automaation aika. Saatavilla 18.2.2020. <https://www.kamk.fi/fi>, kirjasto, Alma Talent.

Kujansuu, V. (2018). Suomi on digitalisaation kärkimaita, mutta edistystä tarvitaan edelleen. Saatavilla 8.4.2020. <https://www.itewiki.fi/blog/2018/12/digitalisaatio-suomessa/>

L 241/2019. Laki hankintayksiköiden ja elinkeinonharjoittajien sähköisestä laskutuksesta. Saatavilla 18.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190241>

L 434/2003. Hallintolaki. Saatavilla 21.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

L 442/1999. Holhoustoimilaki. Saatavilla 18.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990442>

L 750/1994. Valtion virkamieslaki. Saatavilla 21.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940750>

Lahti, S. & Salminen, T. (2014). Digitaalinen taloushallinto. Saatavilla 23.2.2020. <https://www.kamk.fi/fi, kirjasto, Talentum Media>.

Maventa. (N.d.). Mitä eroa on verkkolaskulla, sähköisellä laskulla, e-laskulla tai NetPosti-laskulla? Saatavilla 23.2.2020. <http://maventa.zendesk.com/hc/fi/articles/213419685-Mit%C3%A4-eroa-on-verkkolaskulla-s%C3%A4hk%C3%B6isell%C3%A4-laskulla-e-laskulla-tai-NetPosti-laskulla->

Membra. (N.d.). E-laskut kuluttajille ja verkkolaskut yrityksille. Saatavilla 8.4.2020. <https://support.membra.fi/fi/article/e-laskutus>

Mikä on holhousrekisteri? (N.d.). Minilex. Saatavilla 21.3.2020. <https://www.minilex.fi/a/mik%C3%A4-on-holhousrekist..eri>

Oikeudellinen toimintakyky ja edunvalvonta. (N.d.). Lääkäriliitto.fi. Saatavilla 8.4.2020. <https://www.laakariliitto.fi/laakarinetiikka/hoidon-erityiskysymyksia/oikeudellinen-toimintakyky-ja-edunvalvonta/>

Organisaatio. (2019). Oikeus.fi. Saatavilla 8.4.2020. https://oikeus.fi/edunvalvonta/fi/index/organisaatio_0.html

Pilkahduksia tulevaisuuteen. (2019). Valtiovarainministeriö. Saatavilla 8.4.2020. https://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/pilkahduksia-tulevaisuuteen-raportti-valottaa-uusia-2020-luvun-tekno-logia-ja-palvelumahdollisuuksia-julkisessa-hallinnossa

Tavoitteena täysimääräinen digitaalinen palvelu elinkeinotoimintaa harjoittaville. (2019). Valtioneuvosto. Saatavilla 8.4.2020. https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10623/tavoitteena-taysimaarainen-digitaalinen-palvelu-elinkeinotoimintaa-harjoittaville

Ten benefits of digital financial management. (2018). Accountor. Saatavilla 21.3.2020. <https://www.accountor.com/en/finland/article/ten-benefits-digital-financial-management>

The Hackett group. (2017). Digital transformation can help finance orgs cut process costs by 20-35 percent. Saatavilla 24.2.2020. <https://www.thehackettgroup.com/news/the-hackett-group-digital-transformation-can-help-finance-orgs/>

Tuoteorganisaatioiden tulevaisuuden trendit. (2020). Contribute. Saatavilla 8.4.2020. <https://contribute.fi/2020/01/08/tuoteorganisaatioiden-tulevaisuuden-trendit-vuosille-2020-2025/>

Työryhmä uudistamaan holhustoimilakia. (2003). Oikeusministeriö. Saatavilla 8.4.2020. https://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset_publisher/tyoryhma-uudistamaan-holhustoimilakia

Täysi-ikäisten edunvalvonta. (2016). Fine.fi. Saatavilla 8.4.2020. <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2016/taysi-ikaisten-edunvalvonta.pdf>

Valtiokonttori. (2019). Verkkolasku on nopea ja turvallinen myös poikkeustilanteissa. Saatavilla 24.2.2020. <https://www.valtiokonttori.fi/uutinen/verkkolasku-on-nopea-ja-turvallinen-myos-poikkeustilanteissa/>

Visma Solutions Oy. (2019). Verkkolaskutuksen pitkä ja tylsä historia kokee käänteen tulevina vuosina. Saatavilla 8.4.2020. <https://netvisor.fi/blog/verkkolaskutuksen-pitka-ja-tylsa-historia/>

Voiko edunvalvojan vaihtaa? (N.d). Fiducius.fi. Saatavilla 8.4.2020. <https://fiducius.fi/voiko-edunvalvojan-vaihtaa/>

Välimäki, P. (2008). Holhustoimen pääpiirteet (3. uud. p. ed.). Saatavilla 23.2.2020. <https://www.kamk.fi/fi>, kirjasto, WSOYpro.