

**JULKISHALLINNON PIENHANKINTOJEN DIGITALISAATION  
KEHITTÄMINEN**



Tradenomi opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutusohjelma  
syksy 2022  
Jari Moisisto

Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä Jari Moisisto

Työn nimi Julkishallinnon pienhankintojen digitalisaation kehittäminen

Ohjaaja Eerika Kiuru

Tiivistelmä

Vuosi 2022

---

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Espoon kaupunki. Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä käydään läpi Espoon kaupungin maksuaikakorttien käyttöönottoprojektia, ostolaskujen käsittelyä, digitalisaatiota ja digitaalista taloushallintoa.

Tietoperustana ovat Espoon kaupungin datalähteistä poimitut tiedot digitalisaatiosta, aiheeseen liittyvät tietolähteet ja empiirinen havainnointi. Havaintoja ja kehittämiskohteita digitalisaatiosta mietitään digitaalisen taloushallinnon kautta.

Espoon kaupungin strategiaa kutsutaan Espoo-tarinaksi, jonka yhtenä keskeisenä piirteenä on digitalisaation ja asukas- ja asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen. Opinnäytetyön keskeinen tuotos on maksuaikakorttiohjeistus Espoon kaupungille. Lisäksi työssä kuvataan maksuaikakorttien käyttöönottoprojektia ja tutkitaan digitalisaatiota ilmiönä ja sen suhdetta julkishallintoon.

Työ esittää vaihtoehdon pienhankinnan tekemiseksi ja maksuaikakorttiohjeistus on julkaistu Espoon kaupungin sisäisessä kanavassa. Toimintamalli on käytettävissä Espoon kaupungin lisäksi myös muissa julkishallinnoissa. Työn tarkastelun ulkopuolelle jäi maksuaikakorttien käyttöönottoprojektin onnistuminen, sillä käyttöönotto on vasta työn valmistumisen jälkeen.

Avainsanat Digitalisaatio, taloushallinto, kunta, maksuaikakortti, kehittäminen

Sivut 34 sivua

---

City of Espoo in Finland mandated this thesis. City of Espoo is committed to a long-term strategy and vision called Espoo-story, which emphasizes digital, high quality municipal services for everyone in city of Espoo. This thesis goes through the process and guide for city of Espoo payment card, purchase invoice handling, digitalization and digital financial administration.

Data used is extracted from various city of Espoo data sources, written theory on the related topics and empirical observation. The observations and areas of development are being viewed through lenses of digital financial administration.

The focus of this functional thesis is to create a process and a payment card guide for upcoming card holders for the employees of Espoo as a part of payment card deployment project. Furthermore, the thesis covers digitalization as a phenomenon and links it to governmental organizations.

Thesis introduces an alternative way for municipalities and governmental organizations to do procurement and payment card guide is published in city of Espoo intranet. Payment card process can be adopted to other organizations as well. The succession of payment card deployment process is out of scope from the thesis as the deployment is after this thesis has completed.

Keywords Digitalization, business administration, municipal organization, payment card, development

Pages 34 pages

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Espeen kaupungin talouspalvelut .....	2
1.2	Tutkimuksen tausta, toteutus ja data .....	4
2	Digitaalinen taloushallinto.....	5
2.1	Sitra Megatrendit 2020 .....	5
2.2	Julkishallinnon digitalisaatio .....	7
2.3	Digitaalinen taloushallinto ja data .....	9
2.4	Ostolaskut .....	12
3	Maksuaikakortti.....	14
3.1	Miksi maksuaikakortti? .....	15
3.2	Ostolaskut ja maksuaikakorttitapahtumat Espoon kaupungilla.....	16
3.2.1	Ostolaskun käsittely Espoon kaupungilla.....	16
3.2.2	Maksuaikakorttitapahtuman käsittely Espoon kaupungilla.....	17
3.3	Maksuaikakortti vai ostolasku?.....	18
3.4	Maksuaikakortin hyödyt vs. ostolaskut .....	19
4	Maksuaikakortin käyttöönottoprojekti .....	21
4.1	Maksuaikakorttiprojektin toteutus.....	21
4.2	Maksuaikakorttiprojektin tavoitteet.....	22
5	Käyttöönottoprojektin tuotokset .....	22
5.1	Maksuaikakortin hakeminen.....	23
5.2	Maksuaikakortin käyttäminen .....	26
5.3	Maksuaikakortin sulkeminen .....	28
5.4	Maksuaikakortin tukimallit kortinhaltijoille.....	29
5.5	Maksuaikakortin ostotositteiden käsittely ja säilyttäminen.....	29
5.6	Kortinhaltijan pitkäaikainen poissaolo.....	30
5.7	Integroidut ohjeet toiminnanohjausjärjestelmässä .....	30
6	Yhteenvedo .....	30
6.1	Johtopäätökset ja pohdinta .....	30
6.2	Opinnäytetyöprosessi .....	32
	Lähteet.....	34

# 1 Johdanto

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee julkisen sektorin ja Espoon kaupungin taloushallinnon digitalisoitumista johdattamalla digitaaliseen taloushallintoon, julkishallintoon, julkisiin hankintoihin ja lopuksi nivoo aiheet konkreettisesti yhteen Espoon kaupungin maksuaikakorttien käyttöönottoprojektin kautta. Espoon kaupunki on kilpailuttanut maksuaikakorttipalvelut ja ne on tarkoitus ottaa käyttöön tammikuussa 2023. Tässä opinnäytetyössä kuvataan maksuaikakortin käyttöönottoprosessia projektissa, jossa opinnäytetyön kirjoittaja toimi koordinaattorina ja ohjausryhmän jäsenenä.

Maksuaikakorttien käyttöönoton tarkoitus on suoraviivaistaa kunnallista hankintatointa, digitalisoida hankintaprosesseja ja laskunkäsittelyä sekä luoda käyttöedellytykset erilaisille mobiilipalveluille kuten parkkimaksujen maksamiseen, sähköauton lataukseen tai virkamatkan varaamiseen mobiilisovelluksesta.

Opinnäytetyö toteutetaan Espoon kaupungin toimeksiannosta ja sen taustalla on Espoon kaupungin tarve kehittää uusia, digitaalisia toimintamalleja ennalta-arvaamattomiin ja äkillisiin pienhankintoihin tilanteissa, joissa sähköinen tilaaminen ei ole mahdollista esimerkiksi ostettavan tuotteen tai palvelun äkillisestä ja ennakoimattomasta tarpeesta johtuen.

## 1.1 Espoon kaupungin talouspalvelut

Espoo on Suomen nopeimmin kasvava kaupunki ja toiseksi suurin kaupunki. Espoo haluaa tarjota kaikille espoolaisille mahdollisimman hyvät edellytykset elämään. Tätä tavoitetta ohjaa visio Espoo-tarinasta, jossa jokainen voi olla mukana. Digitalisaatio mahdollistaa Espoo-tarinan mukaiset palvelut, jotka ovat joustavia, tavoitettavia, käyttäjäystävällisiä sekä paikasta ja kellonajasta riippumattomia.

Espoon kaupunkia johtaa kaupunginjohtaja ja toimialojen johtajat. Espoon kaupungin organisaatioon kuuluu 1.8.2021 alkaen konsernihallinto, elinvoiman tulosalue ja kolme toimialaa: Kasvu ja oppiminen, Hyvinvointi ja terveys sekä Kaupunkiympäristö. Näitä valvoo päätöksentekorganisaatio, mikä sisältää valtuuston, kaupunginhallituksen sekä lautakunnat ja johtokunnat. Espoon kaupunki on näiden kokonaisuus. Espoo-konsernin määritelmään sisältyy edellä mainittujen lisäksi erilaiset tytä- ja osakkuusyhteisöt sekä kuntayhtymät. (Espoo, 2022)



Kuva 1. *Organisaatio*. Espoo. (2021).

## Espoo-konserni

## Espoon kaupunki

KUNTAYHTYMÄT (9)	TYTÄRYHTEISÖT (25 + 3)	OSAKKUUSYHTEISÖT (21)
Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnia Eteva kuntayhtymä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä Helsingin seudun liikenne – kuntayhtymä Helsingin seudun ympäristöpalvelut –kuntayhtymä Kärkulla Samkommun Samkommunen för Västra Nylands folkhögskola Uudenmaan liitto Uudenmaan päihdehuollon kuntayhtymä	Enter Espoo Oy Espoon Asunnot Oy Espoo Catering Oy Espoon Elä ja Asu Oy KOY Espoon Keskuksen Pysäköintitalo KOY Espoon keskuskeittiö KOY Espoon Koulu- ja päiväkotilat KOY Espoon Kaupinkallio KOY Espoon Sotekiinteistöt KOY Espoon Suviniityn Pysäköinti II KOY Finnoon Pysäköinti I KOY Jousenpuiston Pysäköinti KOY Matinkylän lukio KOY Matinkylän uimahalli KOY Opinmäen Kampus KOY Otaniemen tiedeasunnot KOY Sokinsuonkuja 4 KOY Soukan Puotitalo KOY Tapiolan Kulttuurialue KOY Tapiolan Stadion KOY Tapiolan Urheilupuiston pysäköinti Leppävaaran Pysäköinti Oy Länsimetro Oy Suurpellon Markkinointi Oy Weegee Oy  <b>Säätiöt</b> EMMA-taidemuseosäätiö Espoon kaupunginteatterisäätiö Helinä Rautavaaran etnograafisen museon säätiö	Asunto Oy Rajjalax KOY Espoon Asematori KOY Espoon Kulttuuriparkki KOY Espoon Niittykummun Metropysäköinti KOY Espoon Terminaali KOY Merenpauhu KOY Merenselkä KOY Soukan Liiketalo KOY Soukan Pienteollisuustalo KOY Suviniityn Pysäköinti I Laurea-ammattikorkeakoulu Oy Metropolia Ammatti-korkeakoulu Oy Nuuksiokeskus Oy Otahalli Oy Papinniityn Paikoitus Oy Suurpellon jätehuolto Oy Tapiolan Harjoitusareena Oy Tapiolan Keskuspysäköinti Oy Tapiolan Keskustalvalvomo Oy Tapiolan Teollisuustalo Oy Valurinkujan Paikoitus Oy

Kuva 2. Espoo konserniyhteisöt. (Espoo, 2022)

Espoon kaupungin Talouspalvelut on organisaatorakenteessa osa Konsernihallintoa.

Talouspalveluissa konsultoidaan keskitetysti Espoon kaupungin toimialoja talouteen liittyvissä kysymyksissä. Talouspalveluissa myös koulutetaan toimialojen henkilöstöä tarpeiden mukaan.

Talouspalvelut koostuu kolmesta vastuualueesta: ostot, myynti ja kirjanpito. Talouspalveluita johtaa talouspalveluiden johtaja, jonka alaisuudessa on palvelupäälliköt. Taloussihteerit,

koordinaattorit ja suunnittelijat osallistuvat operatiiviseen työhön, jota palvelupäälliköt johtavat ja

josta he vastaavat Talouspalveluiden johtajalle. Espoon kaupunki työllistää noin 14 000 ihmistä, joista Talouspalveluissa työskentelee alle 100 henkilöä. (Espoo, 2022)

## **1.2 Tutkimuksen tausta, toteutus ja data**

Tutkimus on syntynyt Espoon kaupungin tarpeesta kehittää uusia, digitaalisia toimintamalleja ennalta-arvaamattomiin ja äkillisiin pienhankintoihin. Espoon kaupungin ostotoiminnassa suurin osa ostotilauksista tehdään jo digitaalisten tilausjärjestelmien kautta, mutta välillä työntekijän eteen tulee kuitenkin tilanteita, jolloin järjestelmien kautta tilaaminen ei ole mahdollista ja tavaran tai palvelun toimittajaan ei saa yhteyttä tilauksen tekemiseksi vaihtoehtoista tilauskanavaa käyttäen. Myös ennalta-arvaamaton ja äkillinen tilanne voi rajata Espoon kaupungin työntekijän mahdollisuutta tehdä ostotilaus digitaalisia järjestelmiä käyttäen.

Espoon kaupunki halusi selvittää ostamisen mahdollisuudet edellä mainitussa tilanteessa. Yhtenä vaihtoehtona oli maksuaikakortti, joka tuki myös Espoon kaupungin pitkän aikavälin strategisia tavoitteita. Yksi näistä tavoitteista on digitalisaation kehittäminen työntekijä- ja asukaslähtöisesti. Espoon kaupunki käynnisti selvitystyön maksuaikakortista.

Maksuaikakortin selvitystyö johti julkiseen hankintamenettelyyn ja Espoon kaupunki päätti kilpailuttaa maksuaikakorttipalvelut. Kilpailutuksen tuloksena Espoon kaupunki allekirjoitti hankintasopimuksen kilpailutuksen kautta valitun toimittajan kanssa. Opinnäytetyön tekijä toimi projektissa osana ohjausryhmää koordinaattorin ominaisuudessa.

Tutkimus on toteutettu Espoon kaupungin toimeksiantona. Tutkimuksen tekijä on työsuhteessa Espoon kaupunkiin tutkimuksen toteutushetkellä. Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata Espoon kaupungin maksuaikakortin käyttöönottoprojektia ja esitellä tutkimuksen tulokset.

Tutkimusdata on koostettu Espoon kaupungin käyttämien tietojärjestelmien ja niiden integraatioiden tuottamasta datasta.



## 2 Digitaalinen taloushallinto

Eräs tapa ymmärtää taloushallinnon digitalisoitumista on käsitellä sitä yleisten megatrendien avulla. Digitalisaatio on kehittynyt ja kehitty edelleen huimaa vauhtia. Maailma on enenevässä määrin kytköksissä internetiin. Ihmiset viihtyvät, ostavat, kouluttautuvat, rakastuvat ja pitävät yhteyttä toisiinsa digitaalisesti. On pankkeja, jotka toimivat vain verkossa. Ruokaa saa tilattua suoraan kotiovelle. Taksin voi tilata ja maksaa näppärästi puhelimella, kotimaan lisäksi ulkomailla, joten hyvästi kielimuuri, osoitteen tavaaminen takapenkiltä ja käteisen kaivaminen taskun pohjalta. Opinnot tai työt voi hoitaa kätevästi mistä päin maailmaa tahansa, kunhan sinulla on toimiva internet-yhteys. Myös taloushallinto on enenevässä määrin digitaalinen verkkolaskustandardeineen ja automatisointiprosesseineen. Miltä digitalisaation ja digitaalisen taloushallinnon tulevaisuus näyttää?

### 2.1 Sitra Megatrendit 2020

Suomen Itsenäisyyden juhlarahasto Sitra julkaisi vuonna 2020 viiden kohdan listauksen maailman megatrendeistä. Listaus on seuraava: ekologisella jälleenrakennuksella on kiire, väestö ikääntyy ja monimuotoistuu, verkostomainen valta voimistuu, teknologia sulautuu kaikkeen, talousjärjestelmä etsii suuntaansa.

Digitaalisen taloushallinnon näkökulmasta huomion kiinnittävät erityisesti neljäs ja viides megatrendi.

Teknologia on jo nyt niin sulautuneena päivittäiseen elämäämme, että emme välttämättä tule edes ajatelleeksi kuinka paljon dataa ympärillämme liikkuu ja kuinka data liikuttaa meitä. Ohjaamme toimintaamme erilaisten digitaalisten palvelujen ja algoritmien suositusten virrassa. Yksinkertainen, päivittäinen kysymys kuin ”Mitä söisin?” voi saada vastauksen reseptin perusteella, jonka olemme saaneet aiemman haku- ja selaushistorian (ja mahdollisesti hakupalvelulle maksetun näkyvyyden mukaisesti) nostettuna hakutulostemme kärkeen. Sama pätee ravintolasuosituksiin. Ajatteleme että teemme päätöksen itse, vaikka meille näytetyt vaihtoehdot ovat erilaisten datalähteiden summa ja yhteenveto, tarjoiltuna mieltymystemme mukaan. (Sitra, 2020)

Mikä tämän kehityksen on mahdollistanut? Osa vastauksesta löytyy Sitran Megatrendit-listauksesta vuodelta 2020: ”Taustalla on useita yhteen kietoutuneita trendejä, kuten datan määrän ja saatavuuden kasvu, kasvanut kytkeytyneisyys, laskentakapasiteetin kasvu ja algoritmien kehitys.” Dataa meistä kerääntyy kuin huomaamatta ja monen palvelun ehtona on, että käyttäjä luovuttaa datansa palvelun käytettäväksi, perusteluna palvelun käyttökokemuksen parantaminen ja personalisointi. Meistä piirtyy ikään kuin digitaalinen kuva, joka tarkentuu sitä mukaa, mitä enemmän ja tarkempaa dataa meistä saadaan. (Sitra, 2020)

Datan omistajuus, kerääminen ja käyttö luo erilaisia jännitteitä ja vastakkainasetteluja. Sitran Megatrendit 2020-raportissa mainitaan: ”Teknologian käyttöönotto muokkaa merkittävällä tavalla yhteiskuntaa ja siksi onkin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, kuka sen kehityksestä päättää: yritykset, valtiot vai kansalaiset, vai kenties kaikki yhdessä?” Kun päätetään siitä kuka päättää, korostuu erilaiset kehityspolut, joihin luonnollisesti vaikuttavat eri tahojen erilaiset intressit. Onko konsensukseen mahdollista päästä? Tehdäänkö yhteistyötä vai taistellaanko datasta ja sen hallinnasta? Onko data avointa vai suljettua? Onko teknologia uhka vai mahdollisuus? Voi olla, että käymme näistä teemoista jatkuvaa, päättymätöntä keskustelua. Näyttää kuitenkin siltä, että teknologia on jo sulautumassa kaikkeen. Myös talouteen. (Sitra, 2020)

Sitran megatrendit listauksessa vuodelta 2020 listataan talousjärjestelmässä näkyviä trendejä, joita ovat seuraavat: vaurauden keskittyminen, jatkuva osaamisen kehittäminen korostuu, työn rakenteet muuttuvat, kiertotalouden merkitys kasvaa.

Jatkuva osaamisen kehittäminen tulevaisuuden työtaitona koskettaa myös Espoon kaupunkia ja sen työntekijöitä. Moninaiset työtehtävät, työvälit ja työskentelytavat voivat muodostaa pirstaleisen kuvan siitä, missä mitään tehdään, millä työkaluilla ja millä tavalla. Erilaisten työelämän taitojen ja kokonaisuuksien hallinnan merkitys vahvistuu tulevaisuudessa. Digitaalisen taloushallinnon työkalujen avulla monesti samanlaisena toistuvat työtehtävät on mahdollista automatisoida, mikä vapauttaa työntekijän aikaa suorittavasta työstä enemmän asiakaslähtöiseen ja konsultoivaan työhön. Esimerkiksi työntekijä, joka on manuaalisesti ohjannut ostolaskuja Espoon kaupungin ERP-järjestelmässä voi keskittyä monotonisen työnkuvan sijaan etsimään poikkeuksia suurista laskumassoista, tutkimaan ostolaskusta muodostuvaa digitaalista laskun kuvaa ja XML-sanomaan pureutumalla pohtia, onko laskulla olevaa tietoa mahdollista muuntaa tai siirtää niin, että laskun voi kohdistaa jatkossa automaation keinoin.

Espon kaupungilla on ollut osittainen etätömahdollisuus tietyissä työtehtävissä jo ennen vuoden 2020 koronapandemiaa, mutta koronapandemia muutti suhtautumista digitalisaatioon ja etätööhön peruuttamattomasti ympäri maailman. Aloitin työt Espon kaupungilla kesäkuussa 2021, jolloin koronarajoitukset olivat vielä arkipäivää. Työhaastattelu hoidettiin etänä ja ensimmäisen vuoden olin täysin etätöissä, lukuun ottamatta muutamaa poikkeusta, kun työtehtävien hoitaminen sitä vaati. Jatkuva osaamisen kehittäminen oli tässä mielessä olosuhteiden luoma välttämättömyys, mutta myös mahdollisuus oppia uutta sekä työnantajille että työntekijöille. Jos emme olisi oppineet uutta tapaa toimia työelämässä ja sopeutuneet tilanteeseen, olisi koronapandemian vaikutukset olleet mahdollisesti huomattavasti laajemmat kuin miksi niiden vaikutus jäi.

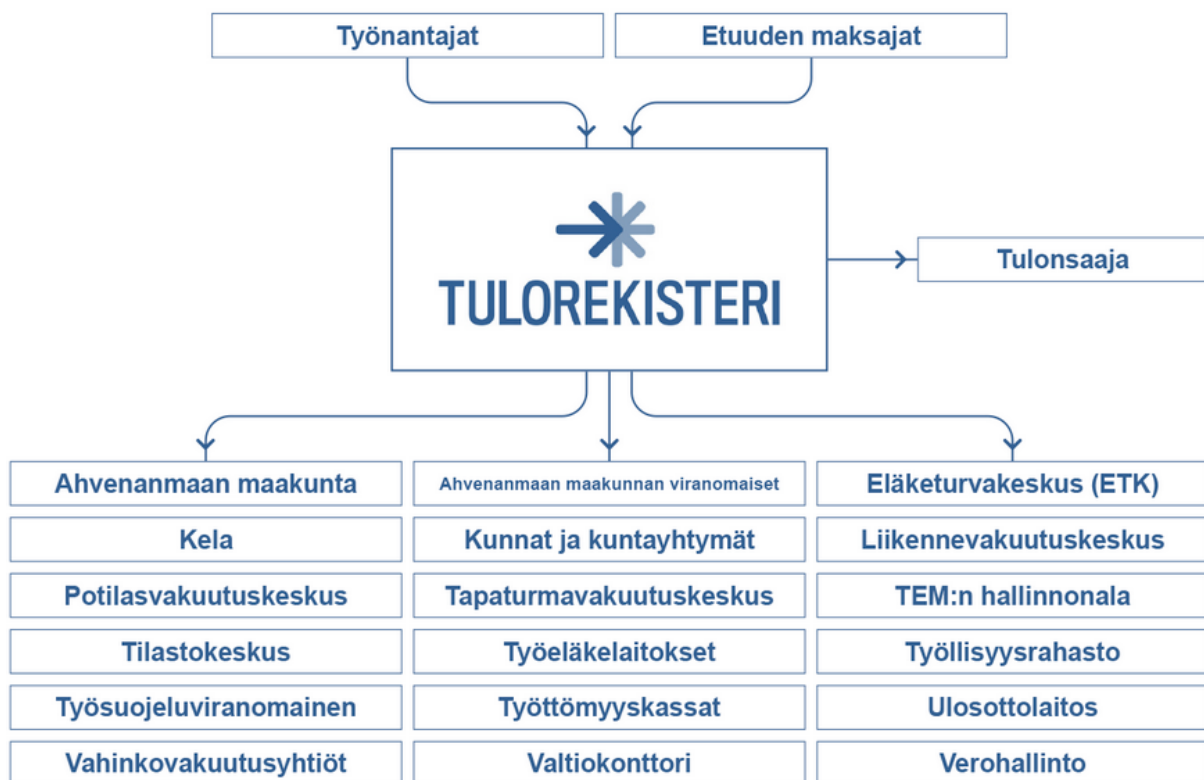
Talousjärjestelmän rakenteita ja ajatusmalleja ravisteltiin vuonna 2020 toden teolla. Digitaalinen taloushallinto oli avainasemassa globaalin talouden ylläpitämiseksi ja julkiset toimijat säilyttivät toimintakykynsä digitaalisen infrastruktuurin ansiosta.

## **2.2 Julkishallinnon digitalisaatio**

Julkishallinnon perustehtävät eivät ole suoranaisesti muuttuneet digitalisaation myötä.

Julkishallinto tuottaa nykyisin monia palveluitaan digitaalisesti ja enenevä joukko ihmisiä on tottunut käyttämään verottajan, Kansaneläkelaitoksen tai Työ- ja elinkeinotoimiston palveluita internetissä. Julkishallinnon tarjoamilla digitaalisilla palveluilla muun muassa muutetaan tuloveroprosenttia, haetaan sosiaalietuuksia tai haetaan töitä. Ajoneuvot ja niiden omistajatiedot löytyvät Traficomista ja valokuvausliikkeessä otetut passikuvat tallentuvat Poliisin digitaaliseen järjestelmään.

Myös taustalla tapahtuu. Dataa kerätään ja yhdistetään keskitettyyn tietovarastoon kaikkien sitä tarvitsevien viranomaistahojen saataville. Viranomaiset ovat keränneet kaikkien suomalaisten tulotiedot vuodesta 2019 eteenpäin kansalliseen tulorekisteriin. Tulorekisteri mahdollistaa tehokkaamman julkisten resurssien käytön, torjuu harmaata taloutta ja helpottaa kansalaisten arkea sillä kyseisiä tietoja ei tarvitse ilmoittaa jokaiselle taholle erikseen. (Vero.fi, 2022)



Kuva 3. Tietoa tulorekisteristä (Vero.fi, 2022).

Kuntaliiton toimittamassa ACTA 264 – Tulevaisuuden kunta -julkaisussa on nostettu esiin myös digikunta ja digikuntalaiset. Kunnan digitalisaation vaiheet ovat jaettavissa kolmeen osaan: sähköinen hallinto, sähköinen hallinta ja digitaalinen hallinta. Digitalisaation myötä kunta ja kuntalainen ovat vuorovaikutussuhteessa myös digitaalisessa ympäristössä. Kunnan digitalisaatio luo uusia tapoja olla yhteydessä ja siten myös uusia toimintamalleja. Tämä johtaa uudenlaisen kunnan muodostumiseen. Kuntalaiset voivat kokea tällaisen kunnan kasvavassa määrin omakseen sillä kuntalaisia osallistetaan tai he kokevat voivansa osallistua kunnan tulevaisuuden rakentamiseen nykyistä enemmän. Kunnan palvelut voivat tulla saavutettavammaksi osalle kuntalaisista, vaikka perinteisiä tapoja tarjota kunnan palveluita ei tule unohtaa. Kunnan tulee kiinnittää huomiota, ettei digitalisaatio johda kuntalaisten erilaiseen kohteluun ja eriarvoistumiseen. (Syväjärvi & Kivivirta, 2017, s. 265-269)

Maksuaikakorttien osa tässä kokonaisuudessa on helpottaa ja nopeuttaa Espoon kaupungin työntekijän työtä digitalisoimalla pienhankintaa, mikä heijastuu kuntalaiselle sujuvampana palvelukokemuksena.

Digitaalisia palveluja tarjoavien yritysten lisäksi myös valtiolliset ja kunnalliset toimijat joutuvat miettimään toimintatapoja tilanteisiin, kun digitaaliset palvelut tai verkkoyhteydet eivät toimi. Tämä korostuu mitä enemmän esimerkiksi laissa määrättyjä kunnan järjestämiä tehtäviä on digitalisoitu. Espoon tulee pystyä hoitamaan kunnille asetetut lakisääteiset velvoitteet, vaikka digitaaliset palvelut eivät toimitakaan.

Julkishallinto on huomionnut erilaisia skenaarioita yhteistyötahojen kanssa. Esimerkiksi kansallisella tasolla Valtiovarainministeriöllä on päivittäismaksamisen turvaamiseksi suunnitelma varajärjestelmille, vaikka rahoitusalan turvallisuus koetaankin yleisesti ottaen hyvänä. Päivittäismaksamisen turvaamisen suunnitelmaan kuuluvat varajärjestelmät, joita käytettäisiin esimerkiksi tilanteessa, jossa pankin toiminnot ovat pitkään toimintakyvyttömiä. Pankin tili- ja korttipalvelut siirrettäisiin väliaikaisesti huoltovarmuustilille, jolla turvataan maksaminen myös häiriötilanteissa. (Valtiovarainministeriö, 2022)

Valtiovarainministeriön tiedotteen (Valtiovarainministeriö, 2022) mukaan varajärjestelmässä voisi muun muassa:

- tehdä eurotilisiirtoja omalta pankkitililtään ja vastaanottaa maksuja tililleen
- maksaa debit-korteilla (credit-korttimaksut eivät mahdollisia)
- nostaa käteistä ainakin sellaisista automaateista, joiden järjestelmät ovat Suomessa (Otto-automaatit)
- tehdä rajoitetusti mobiilimaksuja kotimaisissa sovelluksissa (esimerkiksi Siirto).

Järjestelmien sujuva toiminta ja maksuliikenteen turvaaminen palvelee poikkeustilanteissa yksilön lisäksi yhteiskunnan toimintakykyä. (Valtiokonttori, 2019)

Valtion lisäksi kuntien on tärkeää ennakoida ja varautua pitkäjänteiseen kehitystyöhön erilaisiin poikkeustilanteisiin varautuessa ja niiden mahdollisesti realisoituessa.

### **2.3 Digitaalinen taloushallinto ja data**

Lahti & Salminen (2014, s. 24) määrittelevät digitaalisen taloushallinnon seuraavasti: digitaalinen taloushallinto on taloushallinnon prosessien viemistä digitaaliseen muotoon.

Digitaalisen taloushallinnon hyödyt ovat merkittävät verrattuna perinteiseen paperiseen taloushallintoon. Organisaation taloushallinnon kokonaistehokkuuden kasvu voi olla jopa 30-50 prosenttia. Eri taloushallintoprosessien kokonaisuudet pystytään digitalisaation ansiosta suurelta osin automatisoimaan, mikä mahdollistaa toistuvien työtehtävien poistumisen sekä aika- ja paikkariippumattoman työskentelyn. Digitaalisten tapahtumien siirtäminen, tallentaminen ja selailu helpottuu ja nopeutuu. Digitaalinen taloushallinto vähentää virheiden ja niistä koituvien kustannusten määrää. Digitaalinen taloushallinto on ympäristöystävällisempää kuin paperinen taloushallinto ja vähentää organisaation kustannuksia muun muassa alentuneena tarpeena liikkua, kuljettaa tai kopioida tietoa fyysisessä muodossa. Toimitiloja ja arkistointitilaa tarvitaan entistä vähemmän. (Lahti & Salminen, 2014, s. 32-33)

Organisaatio toimii datan avulla ja ilman dataa ei ole digitaalista taloushallintoa. Data sovitetaan organisaation perustietoihin. Data on validoitavissa ja jäljitettävissä. Datasta saadaan tietoa raportoinnin tarpeisiin ja sen perusteella pystytään päättämään menneisyys, nykytilanne ja erinäisiä mahdollisia kehityskulkuja. Datan määrän lisäksi laatu on tärkeää ja sitä tulee kehittää jatkuvasti. Huonolaatuinen data rasittaa henkilöstöresursseja ja datan ohjaava vaikuttavuus kärsii. Datan laatu muodostuu yhteistyössä sidosryhmien kanssa. (Kaarlejärvi & Salminen, 2014, s. 68)

Kaarlejärvi ja Salminen (2014, s. 68-69) ovat listanneet keinoja datan laadun parantamiseen:

- paperilla saatavan datan muuttaminen digitaaliseen muotoon
- ei-rakenteisessa muodossa olevan datan muuttaminen rakenteiseen muotoon
- datan virheiden korjaaminen
- datan rikastaminen tarpeellisilla elementeillä
- datan oikeellisuuden varmistaminen kontrolleilla, täsmäytysrutiineilla ja päivityksillä
- datan oikea-aikaisuuden parantaminen
- data yhtenäistäminen ja yhdenmukaistaminen

Digitaalisessa taloushallinnossa tärkeä osa on niin kutsuttu tapahtumadata. Kaarlejärvi ja Salminen (2014, s. 69) toteavat tapahtumadatasta seuraavaa ”Taloushallinnon tapahtumadatalle tarkoitetaan taloushallinnossa käsiteltäviä liiketapahtumia, joihin liittyy dokumentteja ja joista muodostetaan kirjanpidon tositteita. Tapahtumadataa ovat esimerkiksi ostolaskut, myyntilaskut, matkalaskut ja tiliotteet.” Espoon kaupungin ostolaskut ja maksuaikakorttitapahtumat sisältyvät tapahtumadatan määritelmään. Mitä laadukkaampaa ja tarkempaa tapahtumadataa saadaan

Espoon kaupungin maksuaikakorteille tehdyistä ostoista, sitä enemmän mahdollisuuksia digitaalisen taloushallinnon kehittämiseksi on esimerkiksi kortista löytyvän eLasku-ominaisuuden myötä.

Tapahtumadata halutaan sisään oikeanlaisessa rakenteessa digitaalisesti ja mahdollisimman vaivattomasti sekä automaattisesti. Tällä pyritään mahdollisimman kustannustehokas ja vaivaton taloushallinto. Kansainvälisissä hallintoelimissä kuten Euroopan Unionissa ajetaan standardoituja sisältöjä ja formaatteja. Suomessa ollaan pitkällä digitaalisten ratkaisujen kehittämisessä. Tästä esimerkkinä kansallinen tulorekisteri, josta tulotiedot löytyvät digitaalisesti ja keskitetysti. Mitä enemmän digitalisaatio ja yhteiset formaatit kehittyvät, sitä tehokkaammin organisaatiot voivat toimia. Laskulta puuttuvat yhteisesti sovitut yksilöivät tekijät aiheuttavat lisätyötä laskunselvittelyn näkökulmasta. Esimerkiksi puutteellinen viitetieto aiheuttaa selvitystyötä ja hidastaa laskunkäsittelyä. (Kaarlejärvi & Salminen, 2014, s. 70-71)

Espoon kaupungilla dataa muodostuu monenlaisista lähteistä ja haasteena on datan koostaminen käyttökelpoiseen ja helposti luettavaan muotoon. Monesta tietolähteestä saatavasta datasta koostetaan erilaisia yhteenvetoja työnteon tueksi ja operatiivisten ja strategisten painopisteiden ohjaamiseksi.

Talospalveluissa operatiivisella tasolla asiakasneuvonnassa seurataan esimerkiksi saapuneiden puheluiden määrää, keskimääräistä odotusaikaa ja chat-yhteydenottojen määrää. Talospalvelun tuotantopuolella seurataan eri lukuja. Tuotannossa katsotaan päivittäin muun muassa palveluhallinta-järjestelmän muodostamien tikettien tilanne ja ratkaisua odottavat tiketit aihealueittain.

Espoon kaupungin Talospalveluiden kuukausittaisissa tulokokouksissa käydään läpi edellisen kuukauden käsiteltyjen osto- ja myyntilaskujen määrä sekä niiden jakautumista eri segmentteihin. Osto- ja myyntilaskudatasta muodostetut raportit vastaavat kysymyksiin kuten: Kuinka paljon paperilaskuja on kaikista myyntilaskuista? Mikä on kaikkien vastaanotettujen ostolaskujen digitalisaatioaste eli kuinka monta ostolaskua on vastaanotettu digitaalisesti? Mikä on Espoon kaupungin tietyn toimialan ostolaskujen digitalisaatioaste? Mikä on Espoon kaupungin ostolaskujen kokonaisdigitalisaatioaste?

## 2.4 Ostolaskut

Taloulosastoilla käytetään suuri työmäärä ostolaskujen käsittelyyn. Mitä enemmän ostolaskujen käsittelyä saadaan automatisoitua ja tehostettua, sitä enemmän organisaatiot hyötyvät.

Organisaatioiden ostolaskuista suurin osa on verkkolaskuja ja monet ovat päättäneet, että ainoa hyväksyttävä ostolasku on verkkolaskumuodossa. Verkkolaskujen osuutta kasvattaa suomalaisilta yrityksiltä ostaminen, erityisesti keskisuurilta tai sitä suuremmilta. (Lahti & Salminen, 2014, s. 52)

Ostolaskuprosessin kaari organisaatiossa kulkee tarpeesta maksuun ja siitä kirjanpidon kautta arkistointiin. Digitaalisen ostolaskun kaareen voidaan nähdä kuuluvaksi jo organisaation tarpeesta lähtevä ostoehdotus, joka hyväksyttäessä muuttuu ostotilaukseksi. Kun ostotilaus on käsitelty, toimitetaan tavara tai palvelu, joka vastaanotetaan. Myös erinäiset ylläpitotehtävät kuuluvat ostolaskuprosessiin. (Lahti & Salminen, 2014, s. 53)

1. Tilaus- ja toimitusprosessi

2. Ostolaskun vastaanotto

3. Ostolaskun tiliöinti

4. Ostolaskun automaattihyväksyntä tilaukseen/sopimukseen perustuen tai ostolaskun tarkistus ja hyväksyntä organisaation toimesta

5. Maksatus

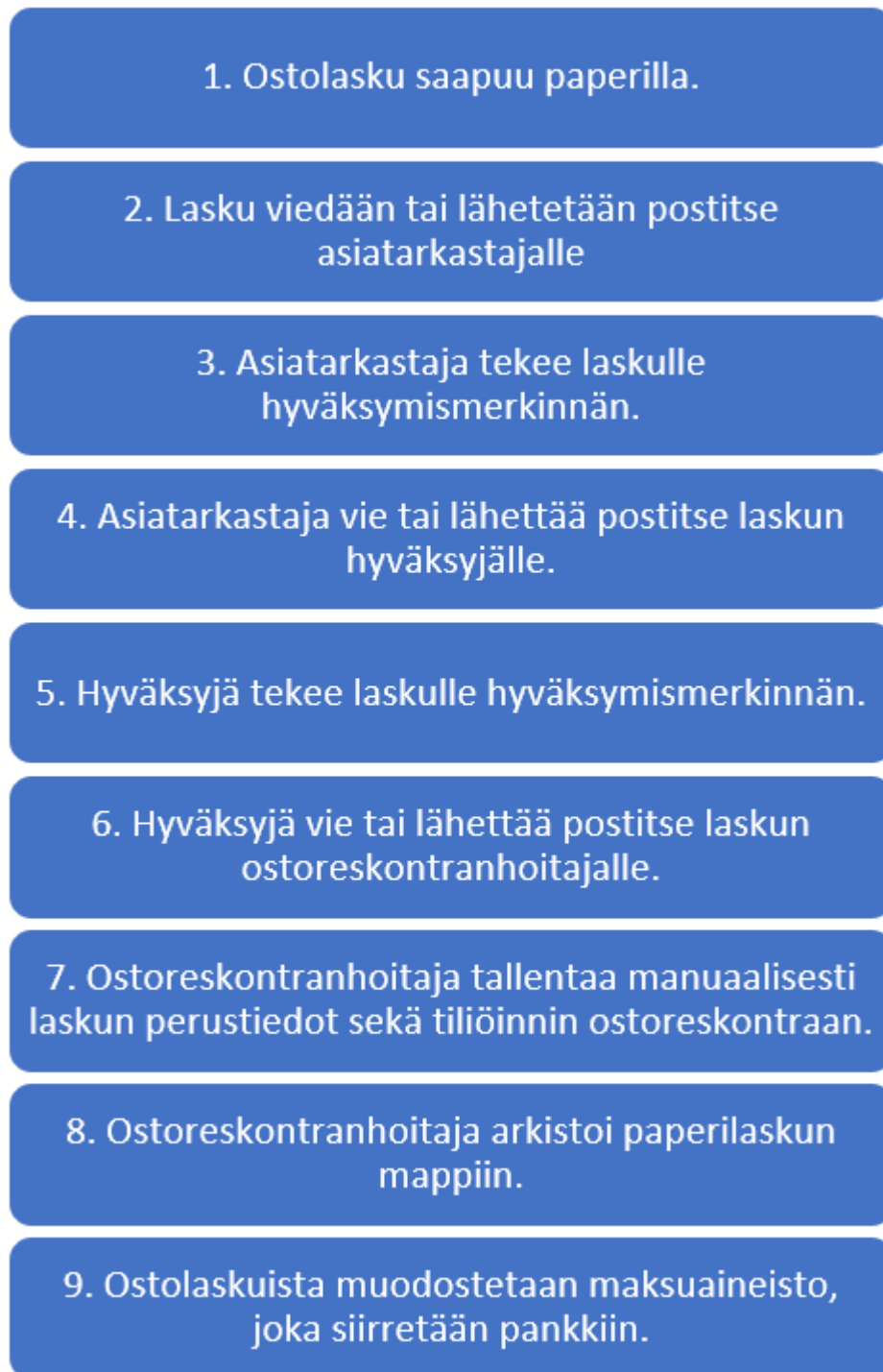
6. Täsmäykset ja jaksotukset

7. Arkistointi.

Kuva 4. Sähköisen ostoprosessin vaiheet. (mukaillen Lahti & Salminen, 2014, s. 53)

Paperisessa ostolaskuprosessissa laskut kiertävät hitaammin, laskut voivat hävitä ja laskujen tila ei ole nähtävissä ennen kuin lasku tulee käsiteltäväksi. Lisäksi paperinen ostolaskuprosessi vaatii paljon manuaalista työtä ja tietoon palaaminen jälkeenpäin on vaivalloisempaa. (Lahti & Salminen, 2014, s. 53-54)





Kuva 5. Paperisen ostoprosessin vaiheet. (mukaillen Lahti & Salminen, 2014, s. 53-54)

Ostolaskuprosessi toimii kunnassa samalla tavalla kuin yksityisessä yrityksessä. Ostolaskuja käsitellään kuitenkin Suomen eri kunnissa vaihtelevin työvälinein ja henkilöstöresurssein.

Oletettavaa on, että mitä pienempi kunta on kyseessä, sitä vähemmän kyseessä olevalle kunnalle määrällisesti muodostuu ostolaskuja. Olettamus johtuu siitä, että kunnan ostotarpeet ovat

suhteessa kunnan asukaslukuun. Mitä suurempi kaupunki, sitä enemmän asukkaita ja toimintaa, sitä enemmän tarjottavia palveluita.

Ostolaskut voivat tulla kunnalle paperisena tai sähköisenä. Sähköisten ostolaskujen formaatit vaihtelevat suomalaisten pankkien määrittelemästä Finvoice 3.0 -standardista aina sähköpostin liitetiedostoon. Formaatti voi mahdollistaa tai rajata ostolaskun digitaalisen käsittelyprosessin ja automaatioasteen. Formaatin lisäksi kunnan omat toiminnanohjaus- ja ostolaskujärjestelmät vaikuttavat kuntien kykyyn käsitellä ostolaskuja.

Ostolasku on ostolasku muodosta riippumatta. Ostolaskulta tulee kuitenkin löytyä vähintään seuraavat välttämättömät tiedot: viitetieto, tuote, määrä, yksikkö, hinta, verokoodi, ostopäivämäärä, laskun eräpäivä ja maksuehto. Espoon kaupungilla on laskutusohje kaikille tavaroiden ja palveluiden toimittajille, jota toimittajien tulee noudattaa. Ostolaskut, jotka eivät ole Espoon kaupungin laskutusohjeen mukaisia, palautetaan toimittajalle. Yleisin syy ostolaskun palautumiseen toimittajalle on puutteelliset viitetiedot. Esimerkiksi tilaaja ei ole ilmoittanut kustannuspaikkaa, jolloin Espoon kaupungin Talouspalveluissa ei tiedetä, mille yksikölle kulu kuuluu ja laskun kierto kuluu aikaa ja rahaa. Maksuaikakortilla maksettaessa ostotapahtuman tiliöintitiedot tulevat henkilön taustatiedoista, jolloin kulu ohjautuu aina oikealle kustannuspaikalle.

Euroopan Unionissa pyritään kokonaan pois paperisista laskuista käyttämällä pelkästään verkkolaskuja julkisissa hankinnoissa. (Lahti & Salminen, 2014, s. 29) Sama tahtotila on Espoon kaupungilla ja siksi kaikkien toimittajien on lähetettävä laskut verkkolaskuna Espoon kaupungin laskutusohjeen mukaisesti. (Espoo.fi, 2022)

### **3 Maksuaikakortti**

Maksuaikakortti on Espoon kaupungin kilpailuttama maksukortti. Laskulle kertynyt saldo tulee maksaa kokonaisuudessaan eräpäivään mennessä. Näin ollen laskulla olevat hankinnat eivät kasvata korkoa eivätkä hankintojen kokonaiskustannuksia korkokulujen muodossa. Espoon kaupunki takaa maksuaikakortin työntekijälle, jolle se työn hoitamisen kannalta on perusteltua hankkia.

Maksuaikakortti on työväline, jolla Espoon kaupungin työntekijä voi tehdä pienhankintoja. Tällä hetkellä pienhankinnan raja on tuhat euroa. Maksuaikakortti on tarkoitettu erityisesti niihin tilanteisiin, joissa sähköinen tilaaminen ei ole mahdollista. Maksuaikakortti tarjoaa helppoutta hankintojen tekemiseen ja parantaa espoolaisten saamien palveluiden laatua ja saatavuutta. Esimerkiksi keskellä yötä tapahtuvassa kiireellisessä huostaanotossa sosiaalityöntekijä voi kortin avulla käydä tarvittaessa ostamassa lapselle puhtaat vaatteet ja ruokaa ja muut välttämättömät perustarvikkeet.

### **3.1 Miksi maksuaikakortti?**

Tarve maksuaikakorttien käyttöönottoon on lähtenyt tarpeesta täydentää ostamisen vaihtoehtoja niissä tilanteissa, kun sähköinen tilaaminen ei ole mahdollista esimerkiksi ostettavan tuotteen tai palvelun äkillisestä ja ennakoimattomasta tarpeesta johtuen. Ennen maksuaikakortteja Espoon kaupungin työntekijä on saattanut maksaa äkillisiä ja ennakoimattomia kuluja esimerkiksi omalla luottokortilla ja hakea kulut Espoon kaupungilta kulukorvauksena. Prosessi on toiminut ja kulukorvaukset on maksettu ajallaan, mutta yleisesti ottaen työnantajan tulee tarjota sellaiset työvälineet, joilla työntekijä voi hoitaa työtehtävänsä myös poikkeustilanteissa. Maksuaikakorteilla pyritään saavuttamaan työntekijää tukeva muutos vallitsevaan tilanteeseen.

Maksuaikakortin haasteena voidaan nähdä erilaiset väärinkäytöstilanteet. Kortinhaltija voi käyttää korttia omiin kuluihin ja jättää laskun maksamatta. Tällaisessa tapauksessa on kuitenkin hyvä muistaa, että kortti on henkilökohtainen ja vain Espoon kaupungin työntekijöille, joten korttia väärinkäyttänyt henkilö on mahdollista selvittää tehokkaammin ja lyhyellä aikasyklillä, sillä maksuaikakortin avoin saldo erääntyy maksettavaksi kolmenkymmenen päivän kuluttua. Viimeinen vastuu laskun maksamisesta pankille on Espoon kaupungilla, joka voi työnantajana kohdistaa perintätoimia väärinkäyttäjää kohtaan. Jos maksuaikakortti on hävinnyt tai varastettu ja kolmas osapuoli on tehnyt sillä oikeudettomia ostoja, voi kortinhaltija sulkea kortin omatoimisesti ja saada oikeudettomat ostot reklamoitua korttiyhtiön kautta.

Muita haasteita maksuaikakortin käyttöönotossa ovat suuri organisaatio ja vakiintuneet prosessit yhdistettynä yhtäaikaiseen uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoon. Kokonaan uuden toimintatavan luominen, validointi ja kouluttaminen vaativat Espoon kaupungilta suuren taloudellisen- että henkilöstöllisen panostuksen. Muutos voi herättää muutosvastarintaa, vaikka se

helpottaisi päivittäistä työtä. Muutosjohtaminen, avoin viestintä ja palautteen kuunteleminen ovat avainasemassa käyttöönottoprojekteissa.

Maksuaikakortit otetaan käyttöön yhtäaikaaisesti uuden toiminnanohjausjärjestelmän kanssa, mikä tuo omat tekniset haasteensa maksuaikakorttien käyttöönottoon. Erilaisten rajapintojen ja integraatioiden kautta aineisto kulkee järjestelmästä toiseen, alusta loppuun, ostotapahtumasta maksatukseen asti. Järjestelmien tulee toimia hyvin yhteen ja ongelmien ilmetessä ne tulee korjata mahdollisimman pikaisesti.

Maksuaikakortit, mainituista haasteista huolimatta, tarjoavat enemmän mahdollisuuksia kuin haasteita.

## **3.2 Ostolaskut ja maksuaikakorttitapahtumat Espoon kaupungilla**

Ostolaskujen sujuva käsittely varmistaa sulavan toiminnan ja Espoon kaupungin resurssien tehokkaan käytön. Espoon kaupungin Talouspalvelut käsittelee vuosittain keskimäärin noin 300 000 ostolaskua. Se tekee 25 000 laskua kuukaudessa ja 1250 laskua per toimistopäivä. Kyseisestä laskumassasta vuonna 2021 noin 75 prosenttia oli alle tuhannen euron ostoksia. Osa näistä ostoista on tehtävissä maksuaikakortilla.

### **3.2.1 Ostolaskun käsittely Espoon kaupungilla**

Espoon kaupungin työntekijät pääsevät tekemään ostotilausehdotuksia, ostotilauksia ja ostotilauksen vastaanottoja pilvipalvelussa toimivassa ERP-järjestelmässä, jossa käyttövaltuushallinnan avulla on luotu erilaisia oikeuksia järjestelmän sisälle. Jokaisella Espoon kaupungin työntekijällä on oikeus tehdä ostotilausehdotus, jonka yksilöivä tunnistetieto on ostotilausehdotusnumero. Ostotilausehdotuksesta muodostuu ostotilaus, jos ostajan oikeudet omaava henkilö hyväksyy ostotilausehdotuksen. Ostotilauksen yksilöivä tunnistetieto on ostotilausnumero. Ostotilaus lähtee sopimustoimittajalle ja sopimustoimittaja toimittaa tilatun tuotteen tai palvelun sovitusti. Kun palvelu tai tuote on toimitettu ja vastaanotettu, tulee siitä ostolasku, joka maksetaan maksuehdon mukaisesti eräpäivään mennessä.

Ostotilauksen tehneen ostajan tietojen takana on automaattisesti tiliöintitiedot, jotka ohjaavat kulun oikealle kustannuspaikalle. Kustannuspaikkatiedon voi myös tarvittaessa muuttaa.

Vääränlaiset tiliöintiyhdistelmät estetään ennen kuin tapahtumat menevät järjestelmään ristiintarkistussäännöillä, jotta vältetään virheellisiltä tiliöinneiltä ja niiden manuaaliselta korjaukselta.

### **3.2.2 Maksuaikakorttitapahtuman käsittely Espoon kaupungilla**

Espoon kaupungin työntekijöiden maksuaikakorttitapahtumat näkyvät henkilökohtaisella kulunäkymällä uudessa toiminnanohjausjärjestelmässä, johon he kirjautuvat omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan kertakirjautumista käyttäen. Kertakirjautuminen tunnistaa työntekijän olevan kirjautuneena työtunnuksellaan ja siirtyy automaattisesti kirjautumisikkunasta sisään järjestelmään. Erillistä portaalia tai uusien salasanojen muistamista ei tarvita.

Maksuaikakortilla tehty osto siirtyy kulunäkymään seuraavana päivänä pankin koostaman ja järjestelmätoimittajan kehittämän rajapintaintegraation automaattisesti lataaman aineiston mukana. Aineistossa kulkeutuvat tiedot ovat kortinhaltijan nimi, kortinhaltijan asiakasnumero, maksuaikakorttiosaston tiedot rivitasoisesti, oston päivämäärä ja kortin neljä viimeistä numeroa.

Maksuaikakorttitapahtumista, jotka näkyvät kulunäkymällä voi tehdä kululaskun. Kulunäkymällä olevat maksuaikakorttitapahtumat erottaa muista kuluriveistä lisätietokenttä, jossa näkyy kortin neljä viimeistä numeroa. Mikäli esimerkiksi teknisen haasteen takia korttitapahtuma ei ole tullut aineiston mukana, on kulurivi mahdollista lisätä manuaalisesti järjestelmään. Kortinhaltija luo kululaskun, johon liittää maksuaikakortilla tehdyn oston tapahtuman ja siihen liittyvän tositteen. Kun kululaskulla on tarvittavat tiedot voi kortinhaltija lähettää kululaskun hyväksyttäväksi omalle esihenkilölleen tai tallentaa odottamaan esimerkiksi puuttuvan tositteen lisäämistä.

Kortinhaltijan lähettäessä kululaskun hyväksyttäväksi, kululasku tulee näkyväksi kortinhaltijan esihenkilön hyväksyntälistalla, jossa esihenkilö joko hyväksyy tai hylkää kululaskun tai tiettyjä kulurivejä per kululasku. Esihenkilön hyväksynnästä tai hylkäämisestä tulee ilmoitus kortinhaltijan henkilökohtaiselle etusivulle ERP-järjestelmässä. Mikäli kululasku on hyväksytty, siirtyy se kuittien tarkastajan kautta reskontrasta kirjanpitoon ja sieltä maksatukseen, josta hyväksytty kululasku maksetaan kortinhaltijalle. Maksuaikakorttitapahtuma on nyt käsitelty.

Tulevaisuutta ajatellen maksuaikakorttitapahtumien käsittelyä on mahdollista nopeuttaa.

Käyttöön otettavassa maksuaikakortissa on ominaisuus eKuitille, joka mahdollistaa digitaalisen

tositteen viemisen muiden maksuaikakorttitapahtuman tietojen mukana matka- ja kululaskujärjestelmään. Tällöin kortinhaltijan ei tarvitse manuaalisesti lisätä tositetta liitetiedostona, vaan tosite menee pankin välittämän aineiston mukana automaattisesti. Tämä vähentää kululaskuun tarvittavien tietojen manuaaliseen vientiin viemää aikaa, sillä kortinhaltijan ainoaksi manuaaliseksi työksi jää luoda matka- tai kululasku ja liittää oikeat korttitapahtumat siihen. Ekuitti-ominaisuuden käyttöönotto vaatii kuitenkin Espoon integraatioalustan lisäksi myös toimittajilta tiettyjä teknisiä valmiuksia omissa järjestelmissään ja tämän projektin osalta jää jatkokehityskohteeksi korttien käyttöönoton jälkeen.

### **3.3 Maksuaikakortti vai ostolasku?**

Espoon kaupungin maksuaikakortissa on yritysmaailmasta tuttu kotilaskutus, mikä tarkoittaa, että useamman ostolaskun sijaan työntekijän hallinnolliselle esimiehelle tulee hyväksyttäväksi kyseisen työntekijän kaikki kulut esimerkiksi kuukauden ajalta, riippuen siitä miten työntekijä kirjaa kululaskun järjestelmään. Maksuaikakortti nimensä mukaisesti antaa maksuaikaa ja tarjoaa samalla kannustimen kortinhaltijalle hakea kululaskut tasaisesti pitkin vuotta, sillä maksuaikakortille kertynyt saldo tulee maksaa kokonaisuudessaan eräpäivään mennessä. Ajallisesti tasaisemmin haetut kulukorvaukset myös vähentävät loppuvuoteen kasaantuvaa ruuhkaa Talouspalveluissa ja sujuvoittavat loppu- ja alkuvuotena hoidettavia prosesseja kuten kauden sulkemisia ja tilinpäätöksiä.

Maksuaikakortin käytön on arvioitu vähentävän käsittelyyn tulevien ostolaskujen kokonaismäärää. Varovaisesti arvioituna vaikutus voi olla kymmenestä kahteenkymmeneen prosenttia vähentävä puhuttaessa alle tuhannen euron ostolaskuista. Arvio perustuu edellä mainittuun ostolaskudataan, jonka mukaan kolme neljäsosaa kaikista Espoon kaupungin ostolaskuista on alle tuhannen euron pienhankintoja ja tehtävissä maksuaikakortilla. Espoon kaupunki pystyy ennakoimaan ostonsa pääasiassa hyvissä ajoin perustuen aikaisempaan dataan, tiiviiseen yhteistyöhön sidosryhmien kanssa sekä ketterän johtamisen ansiosta. Näyttääkin todennäköiseltä, että suurinta osaa alle tuhannen euron hankinnoista ei tulla eikä ole tarpeen tehdä maksuaikakortilla. Pienhankintojen, joiden tilaustarve voidaan ennakoida tai se on toistuva, on järkevämpää ja tehokkaampaa tehdä sähköisen tilausjärjestelmän kautta. Tilauksesta muodostuva ostolasku on myös ainoa keino maksaa ja jaksottaa suuria sopimushankintoja. Mitkä ovat maksuaikakortin hyödyt?

### 3.4 Maksuaikakortin hyödyt vs. ostolaskut

Maksuaikakortti ja ostolaskut eivät suoranaisesti kilpaile keskenään maksutapoina. Toinen ei tule korvaamaan kokonaan toista. Molemmissa on kuitenkin omat prosessinsa, joiden eroavaisuudet ja vaikutussuhteet on hyvä tiedostaa. Osa maksuaikakortilla tehdyistä ostoista oletetaan myös olevan sellaisia, että tarve tuotteen tilaamiseen toiminnanohjausjärjestelmän kautta poistuu hetkellisesti, seuraavaan tarpeesta heränneeseen potentiaaliseen ostotapahtumaan. Projektin arvio on, että tämä vaikuttaa ostolaskujen määrään vähentävästi.

Maksuaikakorttia käytettäessä ei tehdä ostotilausehdotusta, ostotilausta, tilauksen hyväksyntää, vastaanottoa ja ostolaskun käsittelyä hyväksyjälle ja tarkastajalle. Vaikka edellä mainitut vaiheet tehdään digitaalisessa järjestelmässä ja prosessi on pitkälti automatisoitavissa, on vaiheita useampi verrattuna maksuaikakortilla tehtyyn ostoon ja osa vaiheista vaatii henkilön, joka vahvistaa osaprosessin, jotta prosessi pääsee etenemään ja ostolasku tulee lopulta käsitellyksi. Ostolaskuissa voi olla myös puutteelliset viitetiedot, jolloin laskut menevät kohdistusvirhejonoihin ja vaativat aikaa vievää selvittelytyötä. Maksuaikakorttitapahtumilla ei ole kohdistusongelmaa, sillä kortit ovat henkilökohtaisia ja kulu maksetaan aina henkilölle, jonka kortilla kulu on muodostunut.

Ennen kuin maksuaikakortilla ostetaan, on havaittu, että sähköinen tilaaminen toiminnanohjausjärjestelmän kautta ei ole mahdollista. Syitä siihen, miksi tilaaminen ei ole mahdollista voi olla useita. Häiriötilanteita voi olla muun muassa sisäinen tai ulkoinen häiriö Espoon kaupungin tai toimittajan järjestelmissä, tilattava tuote tai palvelu on loppu tai se ei muuten ole saatavilla ja sähkökatkot tai muut ongelmat infrastruktuurissa. Maksuaikakortilla ostettaessa mahdollisia häiriötekijöitä ei ole niin paljon. Riittää, että kortti ja maksupäätte toimivat ostopaikassa.

Maksuaikakortilla maksettaessa maksuaikakorttiliittymän integraatiot mahdollistavat maksuaikakorttitapahtumien automaattisen kirjautumisen Espoon kaupungin työntekijän henkilökohtaiselle kulunäkymälle. Pankki luo päivittäin aineiston, joka siirtyy automaattisesti Espoon kaupungin toiminnanohjausjärjestelmään. Toiminnanohjausjärjestelmässä jokaisella Espoon kaupungin työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset, joita käyttämällä pääsee omaan henkilökohtaiseen kulunäkymään, jossa kortinhaltijan tulee lisätä tositate ostosta ostotapahtuman liitteeksi. Maksuaikakortissa on tekninen mahdollisuus liittää ostohetkellä

digitaalinen kuitti suoraan ostotapahtumaan ostohetkellä, mikäli myyjän järjestelmät tukevat kyseistä ominaisuutta. Edellä kuvatussa tapauksessa kortinhaltijan ei tarvitse lisätä kuittia manuaalisesti. Myös Espoon kaupungin ja pankin välisen rajapintaintegraation tulee tukea digitaalisen kuitin kuvan siirtymistä toiminnanohjausjärjestelmään.

Kun liite on lisätty, tulee oston kulut hakea kulukorvauksena tekemällä kululasku Espoon kaupungille. Kululasku tulee tehdä ja lähettää viipyilemättä eteenpäin hyväksyttäväksi, jotta kululaskun maksatus ei viivästy. Tämä on myös kortinhaltijan etu, sillä näin toimimalla matka- ja kululaskut eivät pääse kasaantumaan loppuvuodelle ja kortin avoin saldo on maksettavissa ennen eräpäivää. Maksatuksen kautta kulukorvaukset tulevat kortinhaltijan palkkatilille. Kortinhaltija maksaa kortille muodostuneen laskun pois kokonaisuudessaan viimeistään eräpäivään mennessä ja se hoituu kätevimmin automaattisesti eräpäivänä veloittavana verkkolaskuna, jonka kortinhaltija voi asettaa oman pankkinsa kanssa.

Maksuaikakortin hyödyt ostolaskuun verrattuna erottuvat edukseen erityisesti matkustaessa ja mobiilipalveluita käytettäessä. Työmatkalla kortinhaltija voi maksaa matkalla aiheutuneita, työnantajalle kuuluvia kuluja maksuaikakortilla. Tällä hetkellä Espoon kaupungilla on käytössä matkaennakko, jota maksetaan hyväksytyyn matkasuunnitelman tehneelle työmatkustajalle tarveharkintaisesti. Matkaennakkoa maksetaan Espoon ohjeistusten mukaisesti ennen matkaa työntekijän palkkatilille. Työntekijä maksaa käyttämättömän matkaennakon takaisin Espoon kaupungilla ja tästä aiheutuu ylimääräistä työtä sekä työntekijälle että Espoolle. Maksuaikakortilla maksettaessa Espoon kaupunki maksaa vain toteutuneet kulut matkan jälkeen.

Maksuaikakortti on myös mahdollista liittää päivittäistä työtä helpottaviin mobiilisovelluksiin, joilla kortinhaltija voi maksaa muun muassa paikallis- tai kaukoliikenteen matkoja, sähköauton latauksen tai pysäköintimaksun. Mobiilisovellusten käyttö tukee Espoon kaupungin strategiaa digitalisaation edistämisestä.

Edellä mainitut seikat puolsivat näkemystä, että Espoon kaupunki aloitti maksuaikakortin käyttöönottoprojektin.



## **4 Maksuaikakortin käyttöönottoprojekti**

Maksuaikakorttien käyttöönottoprojekti aloitettiin Espoon kaupungilla vuonna 2021. Espoon kaupunki avasi maksuaikakorttien kilpailutuksen. Espoon kaupunki määritteli ehdot, johon kilpailutukseen osallistuvat toimittajat sitoutuvat. Kilpailutuksen jälkeen Espoon kaupunki laati hankintapäätöksen ja allekirjoitti hankintasopimuksen maksuaikakorttipalveluiden tarjoajan kanssa kesällä 2021.

### **4.1 Maksuaikakorttiprojektin toteutus**

Maksuaikakorttiprojektin ohjausryhmään menin mukaan syksyllä 2021. Ohjausryhmässä seurattiin projektin edistymistä, selvitettiin avoimia asioita ja tehtiin yhteistyötä projektin eteenpäin viemiseksi. Ohjausryhmä koostui monialaisesta- ja yksikköisestä tiimistä, johon kuuluivat koordinaattori, palvelupäällikkö, työmarkkinapäällikkö, kassapäällikkö, rahoituspäällikkö ja hankintapäällikkö. Ohjausryhmä kokoontui projektin tarpeen mukaisesti, aluksi joka viikko. Projektin edetessä huomattiin harventunut tarve kokoontua, joten ohjausryhmä kutsuttiin koolle kerran kuussa. Lopulta ohjausryhmä kokoontui vain erikseen koolle kutsuttaessa. Ohjausryhmän lisäksi muita sisäisiä kokouksia järjestettiin tarpeen vaatiessa Espoon asiantuntijoiden kesken. Kaikki kokoukset toteutettiin Espoon etätyöskentelyohjelmistoja käyttäen suojatussa verkossa hyödyntäen VPN (Virtual Private Network) -palvelua ja kulloinkin voimassa olevia koronasuosituksia ja -määräyksiä noudattaen.

Sidosryhmien kanssa kokouksia järjestettiin tarveharkintaisesti. Sidosryhmäkokouksia pidettiin järjestelmätoimittajien, pankin ja korttiyhtiön kanssa. Kokouksissa käsiteltiin maksuaikakorttiprojektiin liittyviä liitännäisyyksiä eri tahojen kanssa, nostettiin kysymyksiä ja ratkaistiin ongelmia sekä suunniteltiin prosesseja. Eniten sidosryhmäkokouksia oli pankin kanssa, jotta maksuaikakortti ja sen käyttöönottoon vaadittavat toiminnalliset ja tekniset edellytykset olivat selkeät.

Maksuaikakorttiohjeistuksen laatiminen aloitettiin ohjausryhmässä arvioimalla tulevien kortinhaltijoiden tarpeet suunnittelupalavereissa. Tunnistimme vähimmäisvaatimukset kortinhaltijoiden ohjeistukselle, joita olivat kortin hakeminen, käyttäminen, sulkeminen ja tukimallit. Kortinhaltijoiden kirjalliset ohjeet luotiin käyttäen Microsoft Word-

tekstinkäsittelyohjelmistoa. Maksuaikakortin ollessa osa uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoa, kirjalliset ohjeet luotiin ulkonäöllisesti yhteneväiseksi projektin muiden ohjeiden kanssa. Ensimmäinen versio maksuaikakorttiohjeistuksesta kortinhaltijoille julkaistiin Espoon intranetissä kesäkuussa 2022. Maksuaikakorttiohjeistus on kaikkien Espoon kaupungin työntekijöiden saatavilla ja helposti päivitettävässä muodossa ohjeiden laatijoille.

## **4.2 Maksuaikakorttiprojektin tavoitteet**

Maksuaikakorttiprojektin tavoite on ottaa maksuaikakortit onnistuneesti käyttöön tammikuussa 2023 luomalla kortin käyttöohjeet kortinhaltijoille. Seuraavassa osiossa käymme läpi maksuaikakortin käyttöönottoprojektin tuotokset eli maksuaikakorttiohjeistuksen kortinhaltijoille.

## **5 Käyttöönottoprojektin tuotokset**

Uuden maksutavan käyttöönotto vaatii paljon ohjeistamista ja uusien toimintamallien sekä prosessien luomista. Maksuaikakorttiprojektiin liittyy useita dokumentteja. Käyttöönottoprojektin myötä luotiin ja päivitettiin seuraavat ohjeet kortinhaltijoille: maksuaikakorttiohje, maksuaikakortin hakeminen, maksuaikakortin käyttäminen, maksuaikakortin sulkeminen, maksuaikakortin tukimallit, maksuaikakortin prosessikuva, matka- ja kululaskun luonti, ERP-järjestelmään integroitu ohje.

Tärkeimpänä on projektin runkona toiminut maksuaikakorttiohje, jossa maksuaikakortti sekä siihen liittyvät prosessit, linjaukset ja ehdot on kuvattu tarkasti kokonaisuudessaan. Käyttöönoton yhteydessä kortinhaltijoiden ohjeet ovat erityisen tärkeässä roolissa uuden toimintamallin vakiinnuttamisessa. Ohjeiden tulee olla kevyet lukea ja helpot omaksua, mutta samalla tarpeeksi informatiiviset että korttiprosessi tulee katetuksi kokonaisuudessaan ja korttien käyttö on selkeää kohderyhmälle.

Tämän opinnäytetyön kirjoitushetkellä maksuaikakorttiprosessi on koulutettu Espoon kaupungin Talouspalvelun henkilökunnalle. Tuleville kortinhaltijoille suunnatut koulutukset ovat Espoon

kaupungin sisäisessä koulutuskalenterissa avoimena kaikille Espoon kaupungin toimialoille. Seuraavissa kappaleissa esitellään pääkohdat maksuaikakorttiohjeista.

## 5.1 Maksuaikakortin hakeminen



Kuva 6. Maksuaikakortin hakeminen. (Espoo, 2022).

Maksuaikakorttia haetaan yllä olevan prosessin mukaisesti. Espoon kaupungin Talouspalvelut hallinnoi maksuaikakortteja korttiyhtiön hallinnointiportaalissa, mutta korttien sisäinen tarvearviointi ja myöntäminen menee Espoon kaupungin toimialojen kautta, eikä Talouspalvelut ota siihen kantaa.

Hakemisprosessi alkaa siitä, että esihenkilö kertoo mahdollisuudesta hakea maksuaikakorttia. Luonnollisesti maksuaikakorttien käyttöönotosta tiedotetaan myös sisäisten viestintäkanavien kautta. Mikäli työntekijä haluaa maksuaikakortin, voi hän hakea sitä korttiyhtiön muodostaman linkin kautta. Linkki ei ole henkilökohtainen vaan yleinen hakemuslinkki kaikille Espoon kaupungin sähköpostiosoitteille. Hakemuslinkki ohjaa täyttämään seuraavat tiedot:

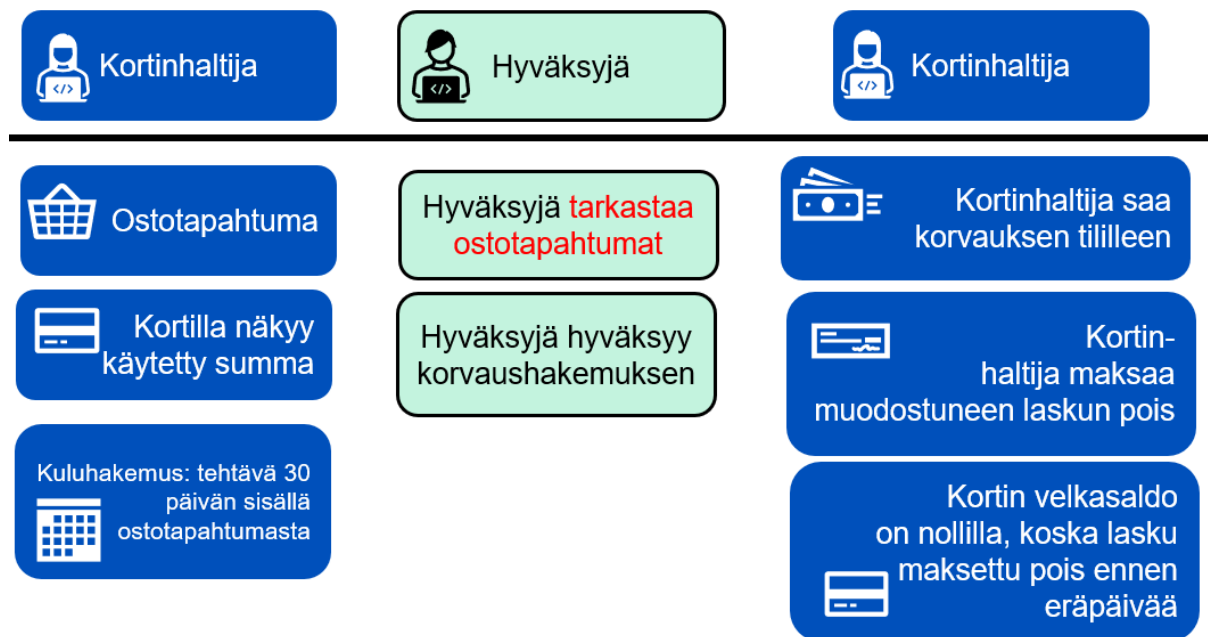
- Työntekijännumero
- Etunimi
- Sukunimi
- Henkilötunnus
- Kieli
- Maakoodi
- Matkapuhelinnumero
- Sähköpostiosoite
- Esihenkilön sähköpostiosoite
- Pakollinen valintaruutu, että kortinhakija on saanut ja hyväksynyt yleiset korttiehdot.
- Pakollinen valintaruutu, että kortinhakija on saanut tiedon henkilötietojen käsittelystä ja että kortin maksutapahtumia voidaan välittää matkalaskujärjestelmään maksatusta ja raportointia varten.

Tietojen täyttämisen jälkeen kortinhakija painaa Tilaa kertakäyttösalasana-painiketta, joka lähettää kortinhakijan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen kertakäyttöisen salasanan. Salasana syötetään hakemuslomakkeelle. Toimenpide varmistaa, että kortinhakijalla on pääsy omaan sähköpostiosoitteeseen. Kun hakemus on lähetetty, tulee siitä sähköposti-ilmoitus kortinhaltijan esihenkilölle. Kun kortinhaltijan esihenkilö hyväksyy korttihakemuksen, ohjautuu hakemus korttiyhtiön hallinnointiportaaliin Espoon kaupungin pääkäyttäjille. Ennen kuin Talouspalvelut hyväksyy korttihakemuksen, kortinhakija vahvistaa Espoon palveluhallintajärjestelmän kautta omasta sähköpostistaan, että hakija on käynyt omatoimisesti läpi ja hyväksyy toimivansa Espoon kaupungin maksuaikakorttiohjeen, Espoon kaupungin eettisten periaatteiden, Espoon kaupungin hankintaohjeistuksen ja maksuaikakorttitoimittajan korttiehtojen mukaisesti. Nämä ovat avoimesti saatavilla sisäisten kanavien kautta kaikille Espoon kaupungin työntekijöille. Sen jälkeen Espoon kaupungin Talouspalvelun työntekijä, jolle on määritetty pääkäyttäjäoikeudet, käy hyväksymässä korttihakemuksen. Tämän jälkeen korttihakemus ohjautuu käsiteltäväksi pankille, joka käsittelee sen normaalioloissa muutamassa arkipäivässä. Kun hakemus on käsitelty pankissa, lähettää pankki kortin postitse korttihakemuksessa ilmoitettuun osoitteeseen. Ilmoitettu osoite toimii myös laskutusosoitteena. Ensimmäinen lasku saapuu paperisena, jonka jälkeen se on muutettavissa verkkolaskuksi kortinhaltijan omassa verkkopankissa.

Kortin saannin edellytyksenä on toistaiseksi voimassa oleva tai pitkä määräaikainen työsuhde Espoon kaupungilla. Määräaikaisessa työsuhhteessa oleville tulee käyttää harkintaa kortin käyttöönottoon, jos työsuhteen kesto on lyhyt.

## 5.2 Maksuaikakortin käyttäminen

# Kortin käyttäminen



Kuva 7. Maksuaikakortin käyttäminen. (Espoo, 2022).

Maksuaikakortin käytön vaiheet:

1. Kortinhaltija tekee oston ja ottaa kuitin talteen.
2. Kortilla näkyy käytetty summa.
3. Kortinhaltija tekee kuluhakemuksen 30 päivän sisällä ostotapahtumasta. Kuluhakemukseen liitetään tosite/kuitti ostotapahtumasta.
4. Kuluhakemuksen hyväksyjä tarkastaa ostotapahtumat.
5. Hyväksyjä hyväksyy kuluhakemuksen.
6. Kulukorvaus tulee kortinhaltijan palkkatilille.
7. Kortinhaltija maksaa muodostuneen laskun pois omassa verkkopankissa.
8. Kortin velkasaldo on nolllilla, koska lasku maksettu pois ennen eräpäivää.

Maksuaikakortin laskutus on niin kutsuttu kotilaskutus. Maksuaikakortilla ostettaessa jokainen osto kerryttää saldoa, jolle on asetettu Espoon kaupungin toimesta käyttöraja joka ei voi ylittyä. Jokaisesta ostosta otetaan kuitti tai muu tosite, joka liitetään osaksi kulukorvaushakemusta. Tositteiden liittäminen tapahtuu sähköisesti. Helpoin tapa on ottaa kuva tositteesta omaan pilvipalvelutilaan, mikä kuuluu jokaiseen työsähköpostiin. Sieltä tositteen voi kätevästi liittää oikealle tapahtumalle matkalaskua tehdessä. Kulukorvaushakemukset tehdään uuden toiminnanohjausjärjestelmän kulunäkymällä. Jokainen ostotapahtuma menee

järjestelmäintegraatioiden kautta suoraan kulunäkymälle, josta ne ovat helposti liitettävissä osaksi kululaskua. Maksuaikakortilla tehdyt kululaskut tulee tehdä maksuajan puitteissa, jotta kulukorvaushakemukset keretään käsitellä ja maksaa kortinhaltijan palkkatilille ennen eräpäivää.

Maksuaikakorttia käytettäessä pätevät samat hankintasopimukset sopimustoimittajien kanssa. Jos sähköinen tilaaminen ei ole mahdollista sopimustoimittajalta, voi maksuaikakorttia käyttää samaiselta sopimustoimittajalta ostamiseen. Vasta siinä tilanteessa, kun tilaaminen yhdeltäkään sopimustoimittajalta ei onnistu sähköisesti eikä osto ole tehtävissä maksuaikakortilla, voi tuotteen tai palvelun ostaa ei-sopimustoimittajalta.

Maksuaikakortilla ostettaessa jokainen osto hyväksytään vahvasti tunnistautumalla. Kun kortti otetaan käyttöön, tulee kirjautua korttiyhtiön sovellukseen omilla henkilökohtaisilla pankkitunnuksillaan. Tämän jälkeen vahva tunnistautuminen toimii PIN-koodilla, sormenjäljellä tai FaceID-kasvojentunnistuksella. Käytännössä tämä tarkoittaa, että jokainen yli 50 euron osto vahvistetaan maksupäätteellä PIN-koodilla tai verkko-ostosten kohdalla mobiilisovelluksen kautta vahvasti tunnistautumalla.

Kortti on voimassa korttisopimuksen voimassaollessa korttiin merkityn voimassaoloajan. Uusi kortti toimitetaan automaattisesti ennen voimassaoloajan päättymistä edellyttäen, että kortinhaltija on huolehtinut maksuvelvoitteistaan. Maksuaikakorttia saa käyttää vain virka- tai työtehtävien hoitamisesta johtuvien menojen maksamiseen. Maksuaikakortin käyttörajat on sovittu korttitoimittajan kanssa. Käyttöraja määräytyy työtehtävien vaateiden mukaisesti. Käyttörajaa on mahdollista muuttaa tarvittaessa tarveharkintaa käyttäen.

### 5.3 Maksuaikakortin sulkeminen



Kuva 8. Maksuaikakortin sulkeminen. (Espoo, 2022).

Maksuaikakortti on mahdollista sulkea montaa eri kanavaa pitkin ja monessa eri tilanteessa. Kortinhaltija voi sulkea kortin omatoimisesti, mutta viimeistään työsuhteen päättyessä tulee kortinhaltijan palauttaa maksuaikakortti esihenkilölle, joka ilmoittaa kortin sulkemisesta Talouspalveluille ja hävittää kortin asianmukaisesti. Korteille on myös mahdollista asettaa sulkemispäivämäärä, jonka ylittyessä kortti sulkeutuu automaattisesti eikä sitä voi enää käyttää. Mikäli kortti häviää, tulee se sulkea välittömästi. Kortinhaltija voi sulkea kortin käyttämällä mobiilisovellusta tai soittamalla pankin sulkupalveluun, mikä on auki ympäri vuorokauden. Kun kortti suljetaan sulkupalvelun kautta häviämistapauksessa, lähettää pankki uuden kortin suoraan kortinhaltijan kotiosoitteeseen.

Tietyissä tapauksissa myös Talouspalvelut voi sulkea kortin. Kortti voidaan sulkea Talouspalveluiden toimesta jos maksuaikakorttia on käytetty vastoin Espoon kaupungin maksuaikakorttiohjetta, Espoon kaupungin eettisiä periaatteita tai Espoon kaupungin hankintaohjeistusta.



Pankki voi sulkea kortin mikäli havaitsee epämääräistä maksuliikennettä tai korttiehtoja rikotaan. Tilanteet ovat määritelty tarkemmalla tasolla korttiyhtiön korttiehdoissa.

Esimerkiksi jos kortinhaltija ei ole hoitanut maksuveloitettaan laskun eräpäivään mennessä, lähtee kortinhaltijalle muistutus. Jos laskua ei ole vielä kukaan maksanut, tulee toinen muistutus, jolloin myös Espoon kaupungille tulee myös tieto erääntyneestä laskusta. Toisen muistutuksen yhteydessä kortille tulee tilapäinen käyttöesto, joka poistuu, kun lasku on maksettu.

Jokainen on hyväksynyt nämä ehdot ja käytänteet maksuaikakortin hakemusvaiheessa.

#### **5.4 Maksuaikakortin tukimallit kortinhaltijoille**

Maksuaikakortteja hallinnoi Talouspalvelut. Korttien käytön tueksi on tehty Espoon kaupungin sisäiset ohjeet, jotka löytyvät sisäisiltä viestintäkanavilta. Kortinhaltijan tulee tutustua käyttöohjeisiin ja videoihin huolellisesti.

Jos kortinhaltija tarvitsee lisäapua, voi hän luoda tiketin Talouspalvelujen asiakaspalveluun palveluhallintajärjestelmän kautta. Ensisijainen yhteydenottokanava on palveluhallintajärjestelmä, jonka kautta voi jättää tiketin Talouspalvelun asiakasneuvontaan. Tiketillä kuvataan ongelma tai tietopyyntö mahdollisimman tarkasti. Kortinhaltija saa ohjeet asiakaspalvelusta mahdollisimman pian aiemmin luodulle tiketille. Kun tiketille tulee muutos eli vastaus, lisäkysymyksiä tai ohjeita, tulee tiketin luoneelle kortinhaltijalle sähköpostiin ilmoitus.

Vaihtoehtoisesti kortinhaltija voi olla yhteydessä Talouspalveluihin puhelimitse tai sähköpostilla. Korttiyhtiö auttaa puhelimitse ympäri vuorokauden kiireellisissä korttiin liittyvissä asioissa kuten maksuliikennehäiriöt, kortin häviäminen tai varastaminen ja kortin oikeudettoman käytön tilanteet.

#### **5.5 Maksuaikakortin ostotositteiden käsittely ja säilyttäminen**

Kortinhaltija on velvollinen huolehtimaan maksuaikakortin käyttöön liittyvien tositteiden säilyttämisestä ja niiden käsittelemisestä viivytyksettä Talouspalveluiden määrittämällä tavalla. Kuitit liitetään ja ladataan kuluhallintajärjestelmään viivytyksettä oikean maksutapahtuman

kohdalle. Kortinhaltijan vastuulla on säilyttää kuitit siihen asti, kunnes matka- tai kululasku on maksettu kortinhaltijalle kokonaisuudessaan.

Espoon kaupunki säilyttää liitteet kirjanpidon tositteina kulloinkin voimassa olevien asetusten ja lainsäädännön mukaisesti.

## **5.6 Kortinhaltijan pitkäaikainen poissaolo**

Maksuaikakorttia ei saa käyttää poissaolon aikana. Maksuaikakortti suljetaan, kun kortilla ei ole ollut tapahtumia Espoon kaupungin määrittämän ajan sisällä.

## **5.7 Integroidut ohjeet toiminnanohjausjärjestelmässä**

Käyttöön tulevan toiminnanohjausjärjestelmän sisällä on integroitu, askel askeleelta ohjaava opastus. Kortinhaltija ei hallinnoi omaa maksuaikakorttiaan toiminnanohjausjärjestelmässä, mutta luo kortilla tehdyistä ostoista kululaskun. Integroitu ohjeistus ohjaa kortinhaltijan tekemään kululaskun järjestelmän sisällä. Näin toimien maksuaikakorttitapahtumat menevät hyväksyttäväksi ja lopulta maksuun kortinhaltijan palkkatilille. Integroidun ohjeen etu on, että se aktiivisesti ohjaa käyttäjää painamaan oikeaa painiketta, valitsemaan kululaskulle oikeat pohjatiedot ja lähettämään kululaskun eteenpäin. Ohjeen tärkeys korostuu henkilöille, jotka tekevät kululaskuja harvoin.

## **6 Yhteenveto**

Tässä luvussa käydään läpi johtopäätökset ja opinnäytetyöprosessi. Toteutuivatko toimeksiantajan tavoitteet maksuaikakorttien käyttöönoton onnistuneesta läpiviennistä ja ohjeistuksen luomisesta kortinhaltijoille?

### **6.1 Johtopäätökset ja pohdinta**

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli luoda maksuaikakorttiohjeistus kortinhaltijoille Espoon kaupungilla ja kuvata maksuaikakorttien käyttöönottoprojekti.

Maksuaikakorttiohjeistuksen osalta onnistuttiin, sillä maksuaikakorttiohjeistus on tehty ja se on julkaistu Espoon kaupungin sisäisessä kanavassa. Ohjeistus on vapaasti kommentoitavissa, mutta kehityskohteita ei ole noussut esille. Jatkoa ajatellen ohjeistus on helposti päivitettävässä muodossa. Lopullinen arvio ohjeistuksen selkeydestä kohdeyleisölle ja siitä saatu palaute koko laajuudessaan rajautuu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, sillä ohjeissa kuvattu prosessi ei ole vielä käytännössä käytössä. Arviointi ohjeistuksen selkeydestä ja kohdeyleisön palaute konkretisoituu käyttöönoton yhteydessä.

Maksuaikakorttien käyttöönottoprojektin kuvaus olisi voinut olla hieman tarkemmalla tasolla, kuitenkin se huomioon ottaen, että uuden toimintamallin luominen ja sen ohjeistaminen on toimeksiantajan pääasiallinen tavoite. Maksuaikakorttien käyttöönottoprojekti on laaja kokonaisuus ja opinnäytetyön sisällön rajaaminen käsittämään pääasiassa ohjeistus on harkittu. Myös digitalisaatiolle, julkishallinnolle ja digitaaliselle taloushallinnolle jätettiin tietoisesti tilaa.

Maksuaikakorttien käyttöönoton onnistumisen arviointi jää käyttöönoton jälkeiseen aikaan. Tässä vaiheessa on kuitenkin tehty ja kuvattu ne toimenpiteet ja prosessit, mitä tehtävissä on sujuvan käyttöönoton mahdollistamiseksi.

Opinnäytetyötä ja maksuaikakorttiohjeistusta kommentoi toimeksiantajan puolelta Espoon kaupungin Talouspalveluiden palvelupäällikkö Hanna Salmijärvi (henkilökohtainen tiedonanto, 15.11.2022) seuraavasti: Opinnäytetyö maksuaikakorteista on ajankohtainen ja tärkeä aihe Espoon kaupungille. Maksuaikakorttien käyttöönotto toteutuu osana Espoon kaupungin toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoa ja on siten osa merkittävää digiloikkaa, jota kaupunki saavuttaa uuden järjestelmän käytön myötä. Maksuaikakorttien käyttöönotto on erittäin toivottu ja odotettu parannus taloushallinnon prosesseissa ja korttien lanseeraus mahdollistaa uusia toimintatapoja kaupungin noin 9000 työntekijälle, osan työntekijöistä siirtyessä tammikuussa 2023 Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialueelle. Kortteja ei ole aiemmin ollut kyseisessä mittakaavassa käytössä, joten korttiohjeistus on siten hyvin tärkeä osa hallittua käyttöönottoa. Ohjeistus ja korttipolitiikka luovat myös uutta digitaalista työtapaa ja tuovat kaupungin arkeen sujuvuutta pienhankintojen tekemiseen. Kuten työssä on todettu, ei kortteja vielä ole käytössä, mutta ilman voimassaolevaa ohjeistusta korttien käyttöönotto ei onnistu. Varsinainen maksuaikakorttiprosessien toimivuus päästään arvioimaan vasta korttien lanseerauksen myötä. Laadittu ohjeistus ei ole tuottanut palautetta, joten tämän opinnäytetyön ansioksi voidaan todeta, että ohjeistus on ollut kattava ja siten perusteellisesti laadittu. Espoon kaupungin Talouspalvelun

keskeinen tekeminen on luoda digitaalisia ratkaisuja taloushallinnon prosessien sujuvoittamiseen ja tuottaa tehokkaita toimintamalleja. Tämän opinnäytetyön ansiosta olemme saaneet luotua kaupungille uuden toimintamallin ja prosessin, jonka ansiosta saamme tehostettua pienhankinnan prosessia merkittävästi. Maksuaikakorttiohjeistus osana maksuaikakorttiprojektia on siten edistänyt Talouspalvelun ja Espoon kaupungin digitaalisia tavoitteita esimerkillisesti.

## **6.2 Opinnäytetyöprosessi**

Opinnäytetyöprosessi alkoi aiheen valinnalla keväällä 2022, jolloin asetettu tavoite opinnäytetyön valmistumiselle oli marraskuussa 2022. Digitalisaation kehittäminen ja maksuaikakortin käyttöönottoprojekti ovat osa työnkuvaani Espoon kaupungilla, joten aiheen valinta oli luontainen. Ajatukseni oli hyödyntää maksuaikakortin käyttöönottoprojektia opinnäytetyössä yhtenä osana, mutta ajan kanssa se valikoitui opinnäytetyön keskiöksi. Syitä tähän oli muun muassa ajankohtaisuus, laaja vaikuttavuus ja kohdeorganisaation tarve.

Aiheen valinnan jälkeen alkoi alkuvalmistelut ja toimeksiantosopimusten täyttäminen ja allekirjoittaminen sekä muut hallinnolliset tehtävät opinnäytetyön eteenpäin viemiseksi. Heinä- ja elokuussa olin vuosilomalla ja vanhempainvapaalla, jolloin keskityin perhe-elämään suunnitellusti. Kirjoitustyö jatkui syyskuussa aina opinnäytetyön valmistumiseen asti. Aikataulutusta oli tiukka, mutta jälkikäteen arvioituna sopiva, sillä opinnäytetyö on valmis alkuperäisen aikataulun mukaisesti. Kirjoitin opinnäytetyötä illalla arkipäivisin useamman tunnin kerrallaan. Viikonloppuisin en edistänyt opinnäytetyötä vaan keskityin palautumiseen, joka auttoi tasapainottamaan suhteellisen täysiä arkipäiviä ja jaksamaan sekä töissä, perheen kanssa että opinnäytetyöprosessissa.

Kehityskohteina pidän laajempaa teoriaa maksuaikakorteista ja tarkempaa kuvausta projektityöskentelystä. Tässä työssä keskityin enemmän toiminnalliseen puoleen ja maksuaikakorttiin, jonka Espoon kaupunki ottaa käyttöön. Toisaalta maksuaikakorttien tekniset toimintaperiaatteet ja laskutus ovat kortista riippumatta hyvin samankaltaisia, joten teoriaosuuden lisääminen olisi saattanut johdattaa huomion pois toimeksiantajan tavoitteesta luoda maksuaikakorttiohjeistus kohdeorganisaatiolle.

Onnistumisina pidän aikataulutusta ja maksuaikakorttiohjeistusta. Maksuaikakorttien käyttöönottoprojektin vaikuttavuus Espoon kaupungilla on laaja, sillä ohjeistus on nähtävillä koko

organisaatiolle. Opinnäytetyöprosessin aikana pääsin luomaan kokonaan uuden toimintamallin yhdessä projektiryhmän kanssa. Ohjeistus on ollut esillä Espoon kaupungin sisäisessä kanavassa kesäkuusta 2022 eikä siihen ole 11.11.2022 mennessä tullut päivitystarvetta. Ohjeistuksen toimivuuden arviointi on kuitenkin tässä vaiheessa haastavaa, sillä maksuaikakorttiprojekti on vielä käynnissä ja ensimmäiset kortit haetaan tammikuusta 2023 eteenpäin. Maksuaikakorttiohjeistus on kuitenkin julkaistu ja ohjeistuksen päivitettävyyttä mahdollistaa sujuvat korjaukset tarvittaessa. Jo luotu ohjeistus toimii myös runkona Espoon kaupungin koulutuksille ja hyvä, selkeä ohjeistus johtaa hallitumpaan sekä myönteisempään muutokseen.

Kohdeorganisaatio oli erittäin avulias opinnäytetyöprosessin jokaisessa vaiheessa.

Kohdeorganisaatio lähestyi suoraan minua opinnäytetyön aiheesta ja yhteisen palaverin jälkeen olimme sopineet seuraavat askelmerkit. Opinnäytetyön ohjaaja kohdeorganisaatiossa vaihtui kesken opinnäytetyöprosessin hänen siirtyessään toiselle työnantajalle. Vaihto hoidettiin ammattitaitoisesti ja nopeasti. Sain uudelta ohjaajalta enemmän kuin riittävää tukea opinnäytetyöhöni. Suosittelen Espoon kaupunkia opinnäytetyön kohdeorganisaatioksi.

## Lähteet

Dufva M. (2020). Sitra Megatrendit. Sitra.

Kaarlejärvi S. & Salminen T. (2018). Älykäs taloushallinto – Automaation aika. Alma Talent Oy.

Lahti S. & Salminen T. (2014). Digitaalinen taloushallinto. Alma Talent Oy.

Syväjärvi A. & Kivivirta V. (2017). Tulevaisuuden kunta ja digitalisaatio – kohti digikuntaa ja digikuntalaista. Kuntaliitto.

Espoo. (2022). *Espoo konserniyhteisöt*. <https://www.espoo.fi/fi/espoo-kaupunki/organisaatio>

Espoo.fi. (2022). *Laskut Espoon kaupungilla*. <https://www.espoo.fi/fi/espoo-kaupunki/laskut-espoo-kaupungilla#section-15250>

Espoo. (2022). *Organisaatio*. <https://www.espoo.fi/fi/espoo-kaupunki/organisaatio>

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. (2021). *Pienhankinnat*. <https://www.hankinnat.fi/mika-julkinen-hankinta/pienhankinnat>

Valtiokonttori. (2019). *Sujuva maksuliike turvaa yhteiskunnan toimintakykyä*.

<https://www.valtiokonttori.fi/uutinen/sujuva-maksuliike-turvaa-yhteiskunnan-toimintakykya/>

Valtiovarainministeriö. (2022). *Viranomaiset pyrkivät turvaamaan päivittäismaksamisen vakavissa häiriötilanteissa*. <https://vm.fi/-/viranomaiset-pyrkivat-turvaamaan-paivittaismaksamisen-vakavissa-hairiotilanteissa>

Vero.fi. (2022). *Tietoa tulorekisteristä*. <https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meist%C3%A4/>