



Kunnan tiliöintiprosessin kehittäminen

Case Nokian kaupunki

Miina-Stiina Tanskanen

OPINNÄYTETYÖ
Tammikuu 2025

Liiketalous
Taloushallinto

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Taloushallinto

TANSKANEN MIINA-STIINA:
Kunnan tiliöintiprosessin kehittäminen
Case Nokian kaupunki

Opinnäytetyö 51 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Tammikuu 2025

Tämä opinnäytetyö tehtiin kehittämisprojektina Nokian kaupungille. Projektin tavoitteena oli kehittää kaupungin ostolaskujen tiliöntiohjeistusta ja sen myötä myös tiliöintiprosessia. Työn tuotoksena laadittiin ohjekirja, joka tulee laskujen käsittelijöiden käyttöön eli tiliöijille ja hyväksyjille. Projektin tavoitteena on pidemmällä tähtäimellä vähentää tiliöntivirheiden aiheutumista ja tehostaa käsittelijöiden työntekoa.

Opinnäytetyön tutkimusosuus toteutettiin pääosin kvalitatiivisena, mutta siinä käytettiin myös kvantitatiivisia menetelmiä. Aineistonkeruussa hyödynnettiin kyselyitä, haastatteluja ja havainnointia. Aineiston avulla kartoitettiin tiliöintiin liittyviä haasteita, laskujen käsittelijöiden tarpeita sekä olemassa olevien tiliöntiohjeiden mahdollisia kehityskohtia. Laskujen käsittelijöiden nykyiset tiliöntiohjeet kaipaivat parannusta sekä sisällöllisesti että niiden saavutettavuuteen ja käytettävyyteen liittyen.

Opinnäytetyön tuotoksen eli ohjekirjan tarkoitus on toimia käytännön työkaluna tiliöinnissä sekä myös lisätä käsittelijöiden ymmärrystä taloushallinnon perusteista. Ohjekirja laadittiin hyvän informaatioarkkitehtuurin periaatteita noudattaen. Pääpaino oli käyttäjäkokemusta parantavien tekijöiden huomioimisessa. Tutkimuksessa esiin nousseet havainnot ja kehitystarpeet otettiin huomioon ohjeen suunnitteluun ja laatimiseen liittyvissä ratkaisuissa.

Asiasanat: kuntatalous, kirjanpito, tiliöinti, informaatioarkkitehtuuri, käyttäjäkokemus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Financial Administration

TANSKANEN, MIINA-STIINA:
Posting process development for municipality
Case City of Nokia

Bachelor's thesis 51 pages, appendices 5 pages
January 2025

This thesis was carried out as a development project for the City of Nokia. The aim of the project was to improve the city's invoice posting guidelines and, consequently, the posting process. The main output of the project was a guidebook designed for use by invoice processors, specifically those responsible for posting and approving invoices. The long-term goal of the project is to reduce errors in invoice posting and to enhance the efficiency of invoice processors.

The research was conducted primarily qualitatively, but quantitative methods were also utilized. The data collection methods included surveys, interviews and observation. The collected data were used to identify challenges related to posting, the needs of invoice processors, and potential areas for improvement in the existing posting guidelines. The current posting instructions required enhancements in terms of both content and their accessibility and usability.

The guidebook, which is the practical output of the thesis, is intended to serve as a practical tool for invoice posting as well as to increase the processors' understanding of the basic financial management principles. The guidebook was created following the principles of good information architecture, with a strong emphasis on factors that enhance the user experience. The observations and development needs identified during the research were incorporated into the planning and preparation of the guidebook.

Key words: municipal economy, accounting, posting, information architecture, user experience

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	8
1.1	Tutkimuksen luonne ja tutkimuskysymykset	9
1.2	Toimeksiantajan esittely	10
2	KUNTA OSANA JULKISTA SEKTORIA	12
2.1	Kuntatalousohjelma.....	12
2.2	Raportointivelvollisuus	13
2.2.1	Kunnan tilijärjestelmä	14
2.2.2	Erytispiirteet arvonlisäverotuksessa.....	15
3	KUNTATALOUS	17
3.1	Kunnan taloussuunnittelu	17
3.1.1	Talousarvio kunnan toiminnan ohjaamisessa	18
3.1.2	Tilinpäätöksen toteutuminen.....	19
3.2	Kirjanpidon keskeiset tehtävät	20
3.3	Ostoreskontran rooli taloushallinnon ketjussa.....	21
3.3.1	Tiliöinti osana kunnan taloushallintoa	21
3.3.2	Tiliöintirakenteen tunnistetiedot	22
4	MILLAINEN ON HYVÄ OHJE?	24
4.1	Informaatioarkkitehtuuri.....	24
4.2	Käyttäjäkokemus ja interaktiivisuus.....	25
5	TYÖN TOTEUTUS.....	27
5.1	Tutkimusmenetelmät.....	27
5.2	Kyselyt	28
5.2.1	Kysely tiliöijille.....	28
5.2.2	Kysely hyväksyjille.....	30
5.2.3	Kyselyiden johtopäätökset.....	32
5.3	Haastattelut.....	33
5.4	Havainnointi	34
6	OHJEKIRJAN KOONTI.....	37
6.1	Ohjeen suunnittelutyökalun valinta.....	37
6.2	Sisältö ja rakenne.....	38
6.3	Lopputulos	40
7	POHDINTA	42
	LÄHTEET.....	44
	LIITTEET	47
	Liite 1. Kysely 1.....	47

Liite 2. Kysely 2..... 49

ERITYISSANASTO

Valtiovarainministeriö	Yksi valtioneuvoston ministeriöistä. Huolehtii julkisen talouden toiminnasta ja talouden kasvusta.
Palveluluokat	Kunnan palveluluokat määräytyvät lainsäädännön kunnille asettamien tehtävien ja kuntien itselleen ottamien tehtävien mukaan. Palveluluokitusta käytetään kansallisessa ohjauksessa, tilastoinnissa sekä talouden tunnuslukujen esittämisessä kuntien käyttötalouden tulojen ja menojen sekä investointien luokitteluun
Audit trail	Aukoton kirjausketju. Liiketapahtumien tositteilla ja kirjauksilla on yhteys toisiinsa ja se pystytään vaivatta todentamaan
Tilijärjestelmä	Kirjanpitolautakunnan asettama järjestely, jota käytetään kunnan kirjauskäytännöissä. Erät tiliöidään kulu- ja tuottolajikohtaisesti sekä tasetilikohtaisesti.
Asiatarkastus	Ostolaskuprosessin vaihe, jossa laskun oikeellisuus ja sen sisältö tarkastetaan.
Tiliöinti	Ostolaskuprosessin vaihe, jossa laskun summa eritellään tilijärjestelmän mukaisesti tiettyjen koodien alle. Tapahtuu usein asiatarkastuksen yhteydessä.
Hyväksyntä	Ostolaskuprosessin vaihe, jossa asiatarkastettu ja tiliöity lasku hyväksytään. Tämän vaiheen jälkeen lasku on valmis maksatukseen.

Tunnistetiedot

Kirjauskoodit, joita käytetään tiliöinnissä, esimerkiksi arvonlisävero-, kumppani-, kustannuspaikka- ja projek-
tikoodit.

1 JOHDANTO

Nokian kaupungilla työskentelee lähes sata henkilöä, jotka käsittelevät ostolaskujen tiliöintejä, mutta joilla ei ole taloushallinnon koulutusta tai aikaisempaa kokemusta tiliöinnistä. Laskujen tiliöinti ja hyväksyntä on merkittävä osa kunnallisen taloushallinnon kokonaisuutta. Koska nämä henkilöt eivät usein tunne taloushallinnon prosesseja tai tiliöntien merkitystä osana niitä, saattaa heidän työssään tapahtua virheitä ja sen myötä prosesseissa aiheutua viiveitä.

Nokian kaupungin taloushallinnossa tulee toistuvasti vastaan tapauksia, joissa lasku on tiliöity puutteellisesti. Joissain tapauksissa lasku on sekä tiliöity väärin että hyväksytty, jonka jälkeen se kirjautuu virheellisesti kirjanpitoon. Virheiden korjaaminen ja ongelmien selvittely teettää ylimääräistä työtä reskontrassa, kirjanpidossa ja johdon laskennassa. Virheiden toistuvuus on herättänyt monella taholla tarvetta tiliöintiprosessin kehittämiseksi, mistä syntyi ajatus tämän opinnäytetyön toteuttamiselle.

Tämän kehittämisprojektin tarkoitus on selvittää tiliöintiprosessin haasteet ja karotta mahdolliset kehityskohdat. Projektin lopussa laaditaan ohjekirja, jonka tarkoitus on tehostaa tiliöinnin käsittelijöiden työntekoa ja taloushallinnon osaamista. Tällä pyritään pidemmän tähtäimen vaikutuksiin, joita ovat muun muassa tiliöintivirheiden väheneminen. Koska tiliöinnin käsittelijöiden työn laatu merkitsee koko taloushallintoon, on ohjeistuksen kehittämisestä hyötyä myös reskontralle, kirjanpidolle ja johdon laskennan eli tilinpäätöksen, talousarvion sekä talousraportoinnin prosesseille.

Opinnäytetyön ensimmäisessä teoriaosuudessa käsitellään kunnan taloushallintoa osana julkista sektoria. Koska kohdeorganisaatio on yhden kunnan julkisyhteisö, jätetään teoriassa sen tarkemmin huomiotta kuntayhtymät, joskin kuntia ja kuntayhtymiä kuvaavat pääosin samat piirteet. Toisessa teoriaosuudessa tarkastellaan kunnan taloushallinnon prosesseja ja tiliöinnin roolia niiden toiminnassa. Myyntireskontra jätetään käsittelyn ulkopuolelle ja keskitytään ainoastaan osto-

reskontran prosessiin. Teorian kolmannessa osuudessa käsitellään informaatioarkkitehtuurin peruskäsitteitä. Luvussa käydään läpi käyttäjäystävällisyyden ja saavutettavuuden merkitystä informaatioarkkitehtuurissa.

Viidennessä luvussa käsitellään projektissa hyödynnetyt tutkimusmenetelmät sekä esitellään tutkimusaineistoa. Ohjekirjan suunnittelu- ja laadintaprosessia kuvataan kuudennessa luvussa, jossa tehdään katsaus myös ohjekirjan lopputulokseen. Lopuksi työstä löytyy pohdintaosuus, jossa tarkastellaan opinnäytetyön prosessia ja lopputulosta kokonaisuudessaan. Aineistonkeruussa käytetyt kyselyt on lisätty liitteisiin.

1.1 Tutkimuksen luonne ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyö on toiminnallinen kehittämisprojekti. Projekti koostuu tutkimusosuudesta ja ohjekirjan laadinnasta. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena, mutta aineiston keruussa hyödynnettiin myös kvantitatiivisia menetelmiä. Tutkimusmenetelmiksi valikoitui kyselyt, asiantuntijahaastattelut ja havainnointi. Aineiston avulla kartoitetaan tiliöintiin liittyviä haasteita, laskujen käsittelijöiden tarpeita sekä olemassa olevien tiliöntiöohjeiden mahdollisia kehityskohtia. Lopuksi ohjekirja suunnitellaan ja laaditaan aineiston pohjalta. Työ pyrkii vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

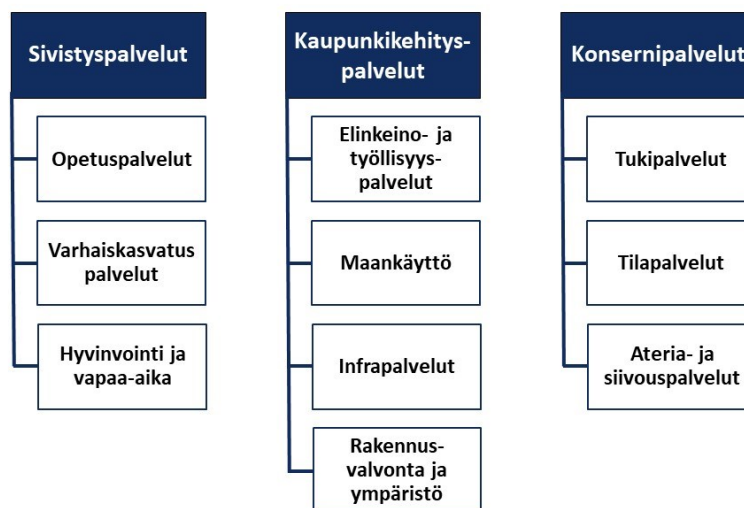
- Mitä ongelmia tiliöintiprosessin aikana ilmenee?
- Mitä kehityskohtia tiliöintiin liittyvässä ohjeistuksessa esiintyy?
- Millä keinoilla tiliöintiprosessia voidaan kehittää?

Kyselyt suunnattiin ostolaskujen käsittelijöille, eli tiliöijille ja hyväksyjille, jotta tutkimukseen saadaan käyttäjän näkökulma. Haastattelulla halutaan reskontranhoidajan, kirjanpitäjän ja talousasiantuntijan näkökulma. Havainnoinnin tarkoitus on täydentää muita menetelmiä (Puusa, 2020).

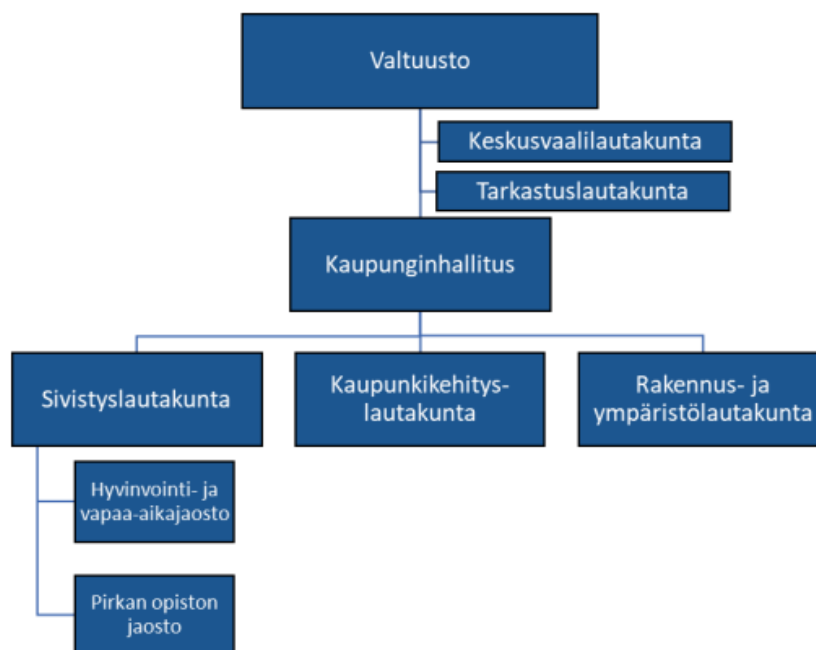
1.2 Toimeksiantajan esittely

Nokian kaupunki on Pirkanmaalla toimiva kunta ja yksi Tampereen kehyskunnista. Nokian kaupungin organisaatio koostuu kolmesta palvelualueesta; sivistyspalvelut, kaupunkikehityspalvelut ja konsernipalvelut, jotka edelleen jakautuvat tulosalueisiin alla olevan kuvan mukaisesti (Kuva 1). Organisaation luottamushenkilötoimielinrakenne koostuu kuvion 2 mukaisesti (Kuva 2). Nokian kaupungin henkilöstömäärä vuoden 2023 lopussa oli 1600 henkilöä.

Nokian kaupunki



Kuva 1. Nokian kaupungin organisaatiorakenne. Kolme palvelualueetta jakautuu edelleen tulosalueisiin (Nokia kaupunki, 2023).



Kuva 2. Luottamushenkilötoimielinrakenne (Nokian kaupunki, 2023).

Asukasluku Nokian kaupungissa oli vuoden 2023 lopussa 35 652 asukasta. Edellisen vuoden lukemasta kasvua oli tapahtunut 0,8 %. Viimeisen viiden vuoden aikana asukasluku on kasvanut 6,3 % eli 2 125 asukkaalla. (Nokian kaupunki, 2023.) Vuonna 2023 Nokian kaupunki on ollut muuttovoittoisimpien kaupunkien joukossa (WSP Finland, 2023).

Vuoden 2023 tilikauden tulos oli 11 miljoonaa euroa ylijäämäinen eli 307 euroa asukasta kohden ja taseen loppusumma oli 255,7 miljoonaa euroa (Nokian kaupunki, 2023). Vuoden 2024 talousarvion toimintakate on 90,4 miljoonaa ja arvioitu ylijäämä on 573 893 euroa (Nokian kaupunki, 2024.) Nokian kaupungin reskontrassa kierrätetään vuosittain noin 30 000 ostolaskua ja 30 000 myyntilaskua.

Nokian kaupungin konsernipalvelut tuottaa tukipalveluita omana tuotantona. Talouspalvelut ovat osa tukipalveluita ja koostuvat kahdeksasta henkilöstä, joista kolme ovat kirjanpitäjiä, yksi palvelusihteeri, ostoreskontranhoidaja, maksuliikennesihteeri, talousasiantuntija, laskentapäällikkö ja talousjohtaja. Vuonna 2023 konsernipalveluissa arvioitiin tukipalveluiden laajuus ja tarkoituksenmukaisuus omana tuotantona tai ostettuna palveluna. Kaupunginhallitus päätti, että tukipalveluiden tuottaminen jatkuu nykyisellä toimintamallilla. (Nokian kaupunki, 2024.)

2 KUNTA OSANA JULKISTA SEKTORIA

Kunta on julkisoikeudellinen alueyhteisö, jonka hallinto perustuu kunnassa asuvien itsehallintoon (Perustuslaki 1211 §). Se on osa julkista sektoria, jossa kunta toimii yhteistyössä muiden julkisten toimijoiden kanssa ylläpitääkseen demokraattisen oikeusvaltion toteutumista. Kunnan taloutta koskevaa toimintaa ohjaa Kuntalaki, jonka tarkoituksena on edistää kunnan toiminnan suunnitelmallisuutta ja taloudellista kestävyyttä. Lainsäädäntö määrää kunnan taloussuunnittelusta, tiedon tuottamisesta sekä niiden raportoinnista. (Kuntalaki 2015/410.)

Valtiovarainministeriö (VM) on veloitettu seuraamaan kuntien toimintaa ja taloutta (Kuntalaki 3:10 §). VM on yksi valtioneuvoston 12 ministeriöstä, ja sen tehtävänä on huolehtia julkisen talouden vakaudesta ja talouskasvun edellytyksistä. Lisäksi se ylläpitää rahoitusmarkkinoiden vakautta, tehokkuutta ja tasapuolista toimintaa. Valtiovarainministeriö vastaa vuosittaisen talousarvion laadinnasta sekä hallituksen talous- ja finanssipolitiikan valmistelusta. Lisäksi sen tehtävänä on kehittää kuntahallinnon lainsäädäntöä ja kuntatalouden ohjausta. (Valtiovarainministeriö.fi, 2024.)

2.1 Kuntatalousohjelma

Kuntatalousohjelmasta säädetään Kuntalain 12 §: ssä. Se on osa julkisen talouden suunnitelman ja valtion talousarvioesityksen valmistelua ja julkaistaan kahdesti vuodessa laadittuna uusimman käytössä olevan tiedon pohjalta. Kuntatalousohjelman laadintaan osallistuu kaikki keskeiset ministeriöt, jotka vastaavat kuntien tehtävälainsäädännöstä, ja kuntatalouteen vaikuttavista valtion toimenpiteistä. Laadintaan osallistuu myös Kuntaliitto. Kunnat ovat veloitettuja seuraamaan kuntatalousohjelmaa ja toteuttamaan toimintaansa sen asettamien tavoitteiden mukaisesti. (Valtiovarainministeriö.fi, 2024.)

Kuntatalousohjelma käsittelee julkisen talouden suunnitelmaa ja valtion talousarvioesityksen kuntataloutta koskevia arvioita. Ohjelmalla pyritään arvioimaan kun-

tatalouden tilaa ja kuntien mahdollisuuksia selvittää peruspalveluiden järjestämisestä talousarvioesityksen mukaisella rahoituksella ja päätetyillä toimenpiteillä. (Valtiovarainministeriö.fi, 2024.)

2.2 Raportointivelvollisuus

Kuntien ja kuntayhtymien automatisoidun raportoinnin sisältö ja aikataulut on määritelty kuntalain 112 §: ssä. Kunnan tilinpäätökseen kuuluvan taseen, tuloslaskelman, rahoituslaskelman ja niiden liitteenä olevien tietojen sekä talousarvion toteutumisvertailun ja toimintakertomuksen, konsernitilinpäätöksen ja sen liitetietojen sekä osavuosikatsauksien raportoinnin velvoitteet on säädelty valtioneuvoston asetuksella. Valtiovarainministeriön asetuksella annetaan vuosittain tarkemmat säännökset seuraavana tilikautena tietojen raportointiin sovellettavasta tietosisällöstä ja teknisistä kuvauksista. (Kuntalaki 2015/410.)

Kunnat ja kuntayhtymät ovat velvoitettuja raportoimaan taloustiedot Valtiokonttorin palveluun raportointihetkellä käytettävän tiedon mukaisena. Valtiokonttori on valtiovarainministeriön hallinnon alainen virasto, jonka tehtävänä on vastata valtion lainanotosta, kassavarojen sijoittamisesta ja valtionvelan riskienhallinnasta. (Valtiokonttori.fi 2024.) Kunta vastaa toimittamiensa tietojensa oikeellisuudesta sekä tietojen toimittamisesta asetettujen määräaikojen puitteissa, myös silloin, kun se on ulkoistanut kirjanpidon ja viranomaisraportoinnin. (VM & Valtiokonttori, 2023, 1.) Tiedonantovelvollisuus koskee myös tytäryhteisöjä, joiden on tiedotettava kuntakonsernin taloudellisen aseman arvioimiseen ja sen toiminnan tuloksen laskemiseen tarvittavat tiedot kunnanhallitukselle (Kuntalaki 3:116§).

Raportoitavilla tiedoilla on lukuisia käyttötarkoituksia, jotka ovat tarkemmin lueteltuna Aura-käsikirjassa, eli kuntien ja kuntayhtymien viranomaisraportoinnin ohjekirjassa. Taloustietoja hyödyntävät Valtiovarainministeriö, Tilastokeskus, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos sekä muut kuin valtion viranomaiset, kuten Kuntaliitto, kunnat tai media. (VM & Valtiokonttori, 2023, 3.) Taloustietojen tuottaminen ja toimittaminen toteutetaan hallinnon ja talouden ohjausta sekä johtamista ja

seurantaa varten. Raportointivelvollisuudella varmistetaan myös kunnan asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteutuminen. (Kuntalaki 2015/410.)

2.2.1 Kunnan tilijärjestelmä

Viranomaisraportointi edellyttää kunnan taseyksikön ja konsernitilinpäätöksen tilien ja tililuettelon käyttöä. Tilijärjestelmästä on säädetty kirjanpitolautakunnan hyvinvointi- ja kuntajaoston yleisohjeissa ja lausunnoissa. Kuntien on noudatettava talousraportoinnissaan yhteistä tilijärjestelmää. (VM ja Valtiokonttori, 2023.)

Kunnalla on oltava jokaiselta tilikaudelta selkeästi ja riittävästi eritelty luettelo kirjanpitotileistä ja niiden sisällöistä. Uusia tilejä avatessa on niihin tehtävä käyttöaikamerkintä, sillä tililuettelo laaditaan kultakin tilikaudelta. Erilaisille tapahtumille on oltava omat tilinsä ja tilijärjestelmässä noudatetaan olennaisuudenperiaatetta. Lisäksi kirjanpidossa tähdätään kirjausketjun aukottomuuteen. Aukoton kirjausketju eli Audit trail tarkoittaa sitä, että liiketapahtumien tositteilla ja kirjauksilla on yhteys toisiinsa. Lisäksi aukottomassa kirjausketjussa yhteys kirjausten ja tositteiden välillä pystytään vaivatta todentamaan. (VM & Valtiokonttori, 2023, 7–10.)

Tilinumeroinnin suosituksen mukaan kulu- ja tuottolajit sekä tasetilit esitetään nelinumeroisella tunnisteella. Kunta voi ottaa käyttöön suosituksen lisäksi muita tilejä, mutta ne on sisällytettävä kirjanpitolain mukaiseen tililuetteloon. Sisäistä laskentaa varten on luokiteltu kirjaustunnisteita, joiden avulla kunnan taloustapahtumia voidaan luokitella esimerkiksi tulosityksikkö-, kustannuspaikka-, palvelu-, hanke-, työkohde- ja tuotekohtaisesti. (VM & Valtiokonttori, 2023, 7–10.)

Kaikki toimintakatteeseen sisältyvät kustannukset, tuotot, poistot ja arvonalentumiset kohdennetaan palveluluokille. Kunnan palveluluokat määräytyvät lainsäädännön kunnille asettamien tehtävien ja kuntien itselleen ottamien tehtävien mukaan. Palveluluokitusta käytetään pääasiassa kansallisessa ohjauksessa, tilastoinnissa sekä talouden tunnuslukujen esittämisessä kuntien käyttötalouden tu-

lojen ja menojen sekä investointien luokitteluun. Valtionosuuksia, verotuloja, rahoitustuottoja ja -kuluja sekä satunnaisia eriä ei kohdenneta palveluluokille. Kohdennettavien taloustietojen kohdentamisessa on noudatettava aiheuttamis- ja täydellisyyperiaatetta, jonka mukaan ne kustannukset ja tuotot kohdistetaan niille palveluluokille, joiden toiminnasta erät ovat aiheutuneet. Palveluluokan sisällä saattaa olla useita toimintayksiköitä, jotka ostavat ja myyvät toisilleen. Palveluluokkien sisäistä kauppaa ei oteta huomioon palveluluokakohtaisessa raportoinnissa. (VM & Valtiokonttori, 2023, 7–10.)

2.2.2 Erityispiirteet arvonlisäverotuksessa

Arvonlisäverotuksesta säädetään arvonlisäverolaissa ja arvonlisäveroasetuksessa. Kunta on arvonlisäverovelvollinen Suomessa tapahtuvasta tavarankäytön ja palvelun myynnistä, tavarankäytön yhteisöhankinnasta, tavarankäytön siirrosta varastointimenetelystä sekä tavarankäytön maahantuonnista. Kunta on velvollinen suorittamaan veroa rakentamispalvelun omaan käyttöön ottamisesta silloinkin, kun kiinteistön luovutus ei tapahdu liiketoiminnan muodossa. Liiketoiminnan ulkopuolella harjoitettu tai järjestetty henkilökuljetustoiminta on verovelvollista. Kyseinen asetus koskee myös palautukseen oikeuttavaan käyttöön käyttöomaisuudeksi hankitun tavarankäytön myyntiä. (AVL 1993/1501.)

Kunnan kirjanpito on järjestettävä siten, että siitä saadaan arvonlisäveron käsittelyä ja määräämistä varten tarvittavat tiedot. Kunnat kirjaavat kuluksi arvonlisäverottoman hankintahinnan, jolloin arvonlisäveron osuus kirjataan taseen lyhytaikaisiin saamisiin. Arvonlisäveroakoodeja käytetään, jotta saadaan tietoa eri arvonlisäverokantojen, kuten esimerkiksi tietoja käännetystä arvonlisäverosta tai palautettavasta arvonlisäverosta. (Lilja, 2024.)

Kunnan sisäinen laskutus eri hallintokuntien välillä on arvonlisäverotonta toimintaa. Lisäksi yhteistyö kuntien välillä on usein arvonlisäverotonta. Tällaisia ovat tilanteet, joissa sovitaan yhteistoiminnasta esimerkiksi palveluntuottamisesta. (Vero.fi, 2023.)

Kunnan kulttuuri- ja viihdepalvelut ovat verotonta, mutta museokaupasta ja kirjastokahvilan myynnistä on kuitenkin suoritettava arvonlisäveroa. Lisäksi kunnan järjestämät koulutuspalvelut ovat arvonlisäverottomia. Tällaisia palveluita ovat yleissivistävät ja ammatilliset koulutukset, joita avustetaan valtion varoin. Viranomaistoiminta, jota ei lainsäädännön mukaan voida ulkoistaa yksityiselle sektorille on arvonlisäverotonta. Viranomaismaksut peritään pakollisista tarkastuksista. Tällaisia ovat esimerkiksi rakennustarkastusmaksut. (Vero.fi, 2023.)

Kunnalla on oikeus saada palautuksena vero, jota ei voi yleisten säännösten mukaan vähentää tai josta ei saa nollaverokannan alaiseen toimintaan liittyvää vähennystä. Myös maksamastaan tavarun tai palvelun hintaan liittyvästä tuesta tai avustuksesta suoritettavasta verosta on kunnalla oikeus palautukseen. Palautusoikeus rajoittuu yksityis- tai edustuskäyttöön, henkilöautoihin ja kiinteistöihin liittyviin veroihin. (Vero.fi, 2023.)

3 KUNTATALOUS

Kunnan taloushallinto on useista prosesseista rakentuva kokonaisuus, joka voidaan jakaa kolmeen prosessiin, reskontraan, kirjanpitoon ja taloussuunnitteluun. Jokaisella näistä prosesseista on merkittävä rooli taloushallinnon toiminnan ylläpidossa ja kunkin toiminnallisuudella on välitön vaikutus toisiinsa. Tässä luvussa selitetään taloushallinnon pääprosesseista sekä käsitellään näiden osa-alueiden kytköksiä toisiinsa ja niiden merkitystä taloushallinnon kierrossa. Luvussa käsitellään kunnallisen talousarvion ja tilinpäätöksen toteutusta sekä kirjanpidon ja ostoreskontran keskeisiä tehtäviä kunnan taloushallinnossa.

3.1 Kunnan taloussuunnittelu

Kunnan taloussuunnittelua toteutetaan ympäri vuoden. Kunnan hallitus aloittaa talousarvion valmistelun heti tilinpäätöksen jälkeen ja sen työstö kestää vuoden loppuun asti, jolloin se menee valtuustolle hyväksyttäväksi (kuva 3). Kuntalaki velvoittaa kuntaa noudattamaan talousarviota toiminnassaan sekä taloudenhoidossaan. Talousarvio hyväksytään kunnanvaltuuston toimesta. (Harjula & Prättälä, 2019, luku 13.)

Talousarvio ja -suunnitelma laaditaan kuntastrategian mukaisesti ja kunnan tehtävien hoitamisen turvaamiseksi seuraavalle kalenterivuodelle. Lautakunnat valmistelevat oman palvelualueensa talousarvioehdotuksen, joka lähetetään kunnan hallitukseen. Talousarviossa huomioidaan arvioidut kertyvät ylijäämät ja alijäämät. Lisäksi toiminnan tavoitteiden edellyttämät määrärahat ja tuloarviot sekä rahoitustarpeen kattamiseen käytettävät keinot huomioidaan talousarvion laadinnassa. (Harjula & Prättälä, 2019, luku 13.)

arvioituun rahankäyttöön ja tulokertymään. Tuloslaskelmaosa kuvaa tulo-rahoituksen riittävyttä palvelutoiminnan menoihin, korko- ja muihin menoihin lukuun ottaen poistot ja arvonalennukset. Rahoitusosa käsittelee rahoituksen luonnetta, eli pääoma- ja tulo-rahoituksen osuuksia sekä rahoitustarpeen määrää ja sen kattavuutta. Lisäksi rahoitusosassa huomioidaan talousarvion vaikutus kunnan maksuvalmiuteen. (Harjula & Prättälä, 2019, luku 13.)

Kunnan talousarvio ja -suunnitelman tehtävät palvelevat palvelutoimintaa ja investointihankkeita koskevien tavoitteiden asettamista. Lisäksi menojen ja tulojen budjetointi tehdään erikseen käyttötalousosassa ja investointiosassa. Tuloslaskelmalla osoitetaan tulo-rahoituksen riittävyys käyttömenoihin ja poistoihin. Rahoituksella osoitetaan mistä rahat ovat peräisin eli niiden lähde ja mihin rahat kuuluvat eli niiden käyttö. (Harjula & Prättälä, 2019, luku 13.)

3.1.2 Tilinpäätöksen toteutuminen

Kunnan tilinpäätöksessä tarkastelun keskiössä on talousarvioon perustuvat toteutumatluvut sekä niiden yli- tai alijäämäisyys. Tämä tarkoittaa sitä, että se mitä talousarvioon on laadittu, on suotavaa, että nämä luvut toteutuvat tilinpäätöksessä. (Asiantuntijahaastattelu, 13.9.2024.) Kunnan tilinpäätökseen kuuluvat taaseen, tuloslaskelman, rahoituslaskelman ja niiden liitetietojen lisäksi talousarvion toteutumisvertailu ja toimintakertomus, joka sisältää muista tilinpäätösasiakirjoista selviämättömän tiedon. (Harjula & Prättälä, 2019, luku 13.) Konsernitilinpäätös laaditaan konserniyhteisöjen tilinpäätösasiakirjojen ja liitetietojen yhdistelmänä. Kuntakonserni muodostuu kunnasta ja sen tytäryhteisöistä. (Kuntalaki 13:114§.)

Kunnan tilinpäätöstä tehdään yhteistyössä palvelualueiden lautakuntien kanssa, joille tulosityksiköt raportoivat lukunsa. Olennaisuusperiaatteen mukaisesti tilinpäätöksen tulee antaa oikea ja riittävä kuva kunnan tuloksesta, taloudellisesta asemasta, rahoituksesta ja toiminnasta. (Kirjanpitolaki 1997/1336.)

Valtioneuvosto asettaa tarkempia säännöksiä kunnan tilinpäätöksen mukaisista asiakirjoista. Palveluluokkakohtaisesti taloustietoihin antaa valtioneuvosto myös erilliset säännökset. (Kuntalaki 13:112§.)

3.2 Kirjanpidon keskeiset tehtävät

Kunnallisesta kirjanpitovelvollisuudesta ja tilinpäätöksestä määrää kuntalaki 112 §. Kirjanpitolakia sovelletaan kuntalain ja kirjanpitolautakunnan kuntajaoston ohjeistuksen rajoissa. Kuntajaosto säätelee myös annetun asetuksen soveltamisesta. (Kuntalaki 2015/410.)

Kirjanpidon keskeisimpiä tehtäviä on tuottaa tietoa johdon operatiiviseen laskentaan eli toiminnan suunnittelua ja seurantaan varten. Kirjanpito vastaa myös osaltaan tietojen oikeellisuudesta ja tekee tiivistä yhteistyötä muun muassa myynti- ja ostoreskontran kanssa. Kirjanpito huolehtii siitä, että kustannukset päätyvät oikean kululajin osoittamalle kirjanpidon tilille. (Harjula & Prättälä, 2019, luku 13.)

Kunnan kirjanpitoa toteutetaan valtioneuvoston asettaman tilijärjestelmän puitteissa niin, että kuntien kirjanpito on yhteneväiset keskenään. Kunnan taloustietojen kirjauskäytännöt ja vertailukelpoinen tietoperusta mahdollistaa kuntia koskevan taloustietojen automatisoidun raportoinnin ja kaikkien sitä tarvitsevien tahojen saatavuuden ja hyödynnettävyyden. Kirjanpidossa noudatetaan olennaisuuden periaatetta. Olennaista on se tieto, jonka pois jättäminen tai virheellisesti ilmoittaminen vaikuttaa päätöksentekoon. (Harjula & Prättälä, 2019, luku 13.)

Kirjanpito koostuu pääkirjanpidosta, josta johdetaan tietoa tilinpäätökseen sekä osakirjanpidosta, josta tieto siirtyy pääkirjanpitoon (Kuva 4). Audit trail -vaatimus koskee sekä kirjanpidon että palkkahallinnon säännöllisiä viranomaisilmoituksia, kuten arvonlisävero- ja tulorekisteri-ilmoituksia. Ilmoituksista on siis käytävä ilmi, mistä ilmoituksen tiedot koostuvat. Kirjanpidon tietojen aukottomuutta voidaan varmistaa täsmäytyksillä. (Lilja, 2024.)



Kuva 4. Osakirjanpidot.

3.3 Ostoreskontran rooli taloushallinnon ketjussa

Kunnan ostoreskontra vastaa ostolaskujen käsittelystä ja niiden tiliöinnistä. Lasku tiliöidään, asiatarastetaan ja hyväksytään. Hyväksymisen jälkeen lasku päivittyy reskontraan, josta se vielä jatkaa pääkirjanpitoon. Tämän jälkeen laskut päätyvät maksatukseen. Laskun tarkastaja tiliöi laskun johdon laskennassa määrättyjen ohjeiden ja kirjanpitolausakunnan määräämän tilijärjestelmän mukaisesti. Reskontra toimii yhteistyössä kirjanpidon kanssa varmistaakseen oikean ja ajantasaisen taloushallinnon toteutumisen. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018.)

Tiliöijällä on merkittävä rooli kulujen kustannusjaon toteutumisessa. Optimaalisessa tilanteessa tiliöijä tietää mille tilille, kustannuspaikalle, toiminnolle, projektille tai kohteelle, ynnä muulle tunnisteelle erä kuuluu kirjata. Jos erä päättyy virheellisen tunnisteen alle, tuottaa tämä ylimääräistä selvittelytyötä johdon laskennassa. (Asiantuntijahaastattelu, 13.9.2024.)

3.3.1 Tiliöinti osana kunnan taloushallintoa

Tiliöinti on yksi ostolaskuprosessin vaiheista, jossa laskun summa eritellään ohjeen mukaisesti tiettyjen koodien alle. Laskujen tiliöinnit kerätään summineen,

joista automaattisesti muodostuu kirjaus pääkirjanpitoon. Tiliöinnissä huomioidaan aina Kirjanpitolautakunnan asettaman tilijärjestelmän edellyttämät suositukset, joiden mukaan erät tiliöidään kulu- ja tuottolajikohtaisesti sekä tasetilikohtaisesti. Lisäksi laskujen tiliöinnissä noudatetaan kaikille kunnille yhtenäistä kirjausrakennetta. Rakenne koostuu useasta tiliöinnin koodista, joita ovat tili, kumppani, kustannuspaikka, toiminto, projekti, ryhmä, kohde, tuote, yleinen, erittely ja arvonlisäverokanta. (Kaarlejärvi & Salminen, 2018.)

Kirjauskoodien tarkoitus on helpottaa talouden seurantaa ja raportointia, niin ettei erillislaskentoja tarvitse johdon laskennassa tehdä. Lisäksi tiliöinnin avulla voidaan pureutua taloussuunnittelussa ilmaantuviin ongelmiin, joita voi olla esimerkiksi budjetin ylittyminen tietyllä kustannuspaikalla. Kustannuspaikalle kirjatusta koodista voidaan selvittää, onko kustannus kirjattu oikealle koodille. Koodien virheellinen merkintä aiheuttaa viiveitä automatisoidussa talousseurannassa. (Asiantuntijahaastattelu, 13.9.2024.)

3.3.2 Tiliöintirakenteen tunnistetiedot

Kirjausrakenteen tunnistetiedot jaetaan erikseen käyttötalouspuolelle ja investointipuolelle. Käyttötalous kuvaa kunnan kuluja hankintoja ja investointi kuvaa pysyviä hankintoja. Kirjauskoodilla on eri käyttötarkoitukset riippuen siitä, kuuluvatko ne käyttötalous- vai investointilaskujen tiliöintirakenteeseen. Tunnisteiden avulla kustannukset jakautuvat näille kahdelle osa-alueelle. Esimerkiksi tuote- ja kohde koodi ovat käyttötaloudessa vapaaehtoisia lisäseurantakodeja, mutta investointiprojekteissa tuotekoodin avulla eritellään investointihankkeiden urakoita ja ostettuja palveluita niiden luonteen mukaisesti ja kohdekoodin avulla seurataan kokonaishankkeiden osaprojekteja. (Tampereenseutu.sharepoint.com, 2024.)

Tili osoittaa sen, mitä on hankittu. Esimerkiksi jos laskulla on hankittu kalustoa, se laitetaan sille kuuluvalla tilillä. Käyttötalous- ja investointiluokituksen lisäksi tilit jaetaan tulos- ja tasetilille. esimerkiksi investointihankkeiden kalustohankinnat kuuluvat kirjata tasetilille, kun taas kertaluontoiset hankinnat kirjataan tulostilille.

Kustannuspaikka on kytköksissä kunnan tulosalueisiin ja palvelualueisiin. Sen avulla seurataan kunkin yksikön määrärahan riittävyyttä. Käyttötaloudessa toimintoa käytetään lisäseurantakoodina, joka kuvaa toimintoa tai palvelua. (Tampereenseutu.sharepoint.com, 2024.)

Ryhmäkoodia käytetään investointien ja joidenkin rahoituserien kirjausten yhteydessä. Projektikoodin avulla eritellään investointihankkeita sen mukaan, onko ne omajohtoisia vai rakennuttamisen hankkeita. Käyttötaloudessa projektikoodi erittelee projekteja niiden rahoituksen luonteen mukaan, eli saako projekti ulkopuolisia hankkeita vai ei. YL-koodia käytetään lisäerittelykoodina. Arvonlisäverokoodit kuvaavat arvonlisäverokantoja ja ne erittelevät kustannuksia veroperusteen mukaan. (Tampereenseutu.sharepoint.com, 2024.)

4 MILLAINEN ON HYVÄ OHJE?

Ohjeiden merkitys on lisääntynyt viime aikoina, ja niihin käytetty panos on kasvanut. On entistä tärkeämpää, millaista ohjeistusta esimerkiksi uusille työntekijöille annetaan. Informaatioarkkitehtuuri on kasvattanut merkitystään erilaisissa lähteissä niin esityspohjissa kuin verkkosivuilla. Informaatioarkkitehtuurin on katsottu parantavan muun muassa oppimisen tehokkuutta ja käyttäjäkokemusta sekä käytön mielekkyyttä. Lisäksi sen rooli eri tahojen välisessä vuorovaikutuksessa on merkittävä. (White & Kapakos, 2017.)

4.1 Informaatioarkkitehtuuri

Informaatioarkkitehtuurin tavoitteena on optimoida käyttäjien mahdollisuudet saavuttaa informaatiota, omaksua sitä ja olla vuorovaikutuksessa sen kanssa erilaisilla kanavilla ja alustoilla. Informaatioarkkitehtuuri vastaa sitä, miten informaatio järjestetään sekä sitä, miten informaatiosta saadaan luotua yksinkertaista ja helposti ymmärrettävää. Informaatioarkkitehtuuria voidaan hyödyntää riippumatta siitä, mitä sisältöä halutaan tuottaa. Oli kyse organisaation sisäisestä viestinnästä tai organisaation ja asiakkaan välisestä viestinnästä, informaatioarkkitehtuurilla pyritään lisäämään vuorovaikutuksen tehokkuutta ja sen laatua. (Ding, 2017.)

Informaatioarkkitehtuurin keinoilla pyritään ratkaisemaan, miten käyttäjäkokemusta parannetaan ja miten käyttäjän tarpeet täytetään. Informaatioarkkitehtuuria voidaan kehittää kiinnittämällä huomiota ohjelman ulkoasuun ja visuaalisiin elementteihin kuten tekstin asetteluun, tekstin fonttiin, väreihin ja grafiikoihin. (Ding, 2017.)

Informaatioarkkitehtuuri on ratkaisevassa roolissa niin yrityksen ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa, kuten myös henkilöstön koulutuksissa ja perehdytyksissä. Stereoscapen haastattelussa kokemussuunnittelija Sannimari Honkainen painottaa, että hyvällä informaatioarkkitehtuurilla voidaan liiketoiminnassa

edistää asiakkaan ostopäätöstä, mutta myös liiketoiminnan sisäisessä viestinnässä helppokäyttöisyydellä ja käyttäjäkokemuksella voidaan helpottaa työntekijöiden arkea. (Stereoscape, 2021.)

Honkanen kuvailee, että hyvä informaatioarkkitehtuuri kertoo oleellimmat asiat ensin tiivistettynä, jonka myötä käyttäjä voi syventyä aiheisiin halutessaan lisätietoa. Honkanen puhuu kerroksellisesta arkkitehtuurista. Haastattelussa hän viittaa myös siihen, että informaatio pitäisi olla esillä eri muodoissa erilaisia käyttäjiä varten. Lisäksi Honkanen tuo esiin interaktiivisuuden merkityksen käyttäjäkokemuksen luomisessa. On tärkeää, että käyttäjä voi itse valita, mihin asioihin hän syventyy, jolloin hänen ei tarvitse käyttää aikaa asioihin, jotka eivät palvele tarkoitusta. (Stereoscape, 2021.)

Vastaavasti huono informaatioarkkitehtuuri viittaa pitkään ja yksityiskohtaiseen tekstiin, joka aiheuttaa pitkästyksiä ja turhautumista. Informaation tulkitseminen ja omaksuminen vaikeutuvat, jos tekstissä käytetään liikaa hankalia termejä. (Stereoscape, 2021.)

4.2 Käyttäjäkokemus ja interaktiivisuus

Käyttäjäkokemuksella voidaan viitata kaikkiin kokemuksiin, joita tuotteen käyttäjä kokee. Kokemukset voivat liittyä visuaalisten elementtien tai käytettävyyden luomisiin vaikutuksiin. Käytettävyys taas viittaa niihin ominaisuuksiin, jotka ovat yhteydessä käyttäjän oppimiseen, tehokkuuteen ja virheiden ilmaantumiseen sekä käytön tyytyväisyyteen. Western Californian yliopiston artikkelissa ”Issues in Information System” viitataan siihen, että käyttäjän kykyä analysoida ja tulkita dataa on arvostettua työpaikoilla. It-alalla on tutkittu käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden ominaisuuksien hyödyntämistä mobiilisovelluksissa ja interaktiivisista prototyypeistä on oltu kiinnostuneita. Interaktiivisuuden katsotaan olevan merkittävä tekijä käyttäjäkokemuksen parantamisessa. (White & Kapakos, 2017.)

Hyvä käyttäjäkokemus toteutuu, kun käyttäjä on löytänyt tarvitsemansa ilman turhautumista tai että tiedon löytämiseen olisi kulunut liian paljon aikaa. On tärkeää,

että tieto välittyy kohdennetusti eri käyttäjien tarpeiden mukaisesti. Perehdytys- ja koulutusmateriaalien suhteen käyttäjäkokemuksen suunnittelussa pyritään käyttäjän omaehtoiseen kiinnostukseen ja käyttäjälähtöiseen motivaatioon siirtyä oppimistilanteeseen. Tutkitusti tällaiset oppimiskokemukset johtavat paremman muistijäljen muodostumiseen verrattuna tilanteeseen, joka koetaan tylsäksi tai pakolliseksi. (Stereoscape, 2021.)

Kuten jo todettu myös Honkanen painottaa haastattelussaan interaktiivisuuden merkitystä hyvän käyttäjäkokemuksen luomisessa. Hänen mukaansa yksi tärkeimpiä interaktiivisuutta lisääviä ominaisuuksia on saavutettavuus. On tärkeää, että informaatio esitetään monenlaisen käyttäjän tarpeet ja rajoitteet huomioiden. Saavutettavuutta voidaan toteuttaa keskittymällä painikkeiden ja tekstin kokoon, ikonien seliteteksteihin sekä väreihin ja kontrasteihin. (Stereoscape, 2021.)

5 TYÖN TOTEUTUS

Projektiin toteutuksessa lähtökohtana olivat niiden henkilöiden kokemukset, joita tiliöinti koskee tai jotka sen parissa työskentelevät. Kyseessä on siis tiliöijät ja laskujen hyväksyjät, sekä taloushallinnon henkilöstö. Tutkimusosuuden pääta-voite oli kartoittaa näiden henkilöiden tarpeet, ja tiliöintiin liittyvät haasteet. Mahdolliset ohjeistukseen liittyvät puutteet pyrittiin myös selvittämään. Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin tutkimusmenetelmien sekä aineiston analyysimenetelmien valinnasta ja niiden toteutuksesta. Lisäksi luvussa tarkastellaan ja analysoidaan tutkimusaineistoa.

5.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmiksi valittiin kyselyt, haastattelut ja havainnointi. Kyselyt toteutettiin osittain määrällisenä ja osittain laadullisena. Määrällisen osuuden tarkoitus on saada vastaajilta selkeitä vastauksia täsmällisiin kysymyksiin ja laadullisella osuudella kartoitetaan perusteellisemmin vastaajien ajatuksia tutkimuksen aiheista. Kyselyillä saavutettiin laajempi otanta, mikä mahdollistaa luotettavampaa vastausdataa. (Trustmary, 2024.) Haastattelut toteutettiin Teams-puhelulla asiantuntijahaastatteluina. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina, minkä ansiosta tutkimuksessa on mahdollisuus saada esiin vastausvaihtoehtoja, joita tutkimuksessa ei olla osattu ottaa huomioon. Puolistrukturoidun haastattelun etuna on se, että tutkija saa haastateltavan näkemyksen keskeisiin ja etukäteen määritettyihin aiheisiin haastateltavan itse sanoittamana. Havainnointia käytettiin täydentävänä menetelmänä, jossa tutkija on osallinen havainnoija, sillä tutkija itse työskentelee kohdeorganisaatiossa. Havainnoinnin tarkoituksena oli kerätä aineistoa tutkijan näkökulmasta. (Puusa, 2020.)

Laadullisen aineiston sisällönanalyysi toteutettiin teemoitteluna. Teemoittelussa kartoitetaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet (Vuori, 2021). Kyselyiden avoimet vastaukset koottiin yhteen kysymyskohtaisesti. Ne vastaukset, joissa tuli esiin yhteneväisiä teemoja koottiin yhteen. Asiantuntijahaastattelut lit-

teroitin, jonka jälkeen myös niistä saatu aineisto teemoiteltiin. Aineiston määrällinen osuus eli kyselyiden monivalintakysymysten vastaukset ristiintaulukoitiin, mikä helpottaa laadullisen aineiston analyysiä (Vuori, 2021).

5.2 Kyselyt

Työssä toteutettiin kaksi eri kyselyä. Kysely 1 kohdistettiin laskujen tiliöijille kaikilta kaupungin palvelualueiden kustannuspaikoilta. Kysely 2 kohdistettiin laskujen hyväksyjille kaikilta kustannuspaikoilta. Tiliöijille ja hyväksyjille laadittiin eri kyselyt. Syy tälle ratkaisulle on eroavaisuudet näiden kahden ryhmän työtehtävissä.

Kyselyiden tarkoitus oli kartoittaa tiliöijien ja hyväksyjien tiliöintiin liittyvää osaamista. Lisäksi kyselyllä selvitettiin tiliöinnissä esiintyvät haasteet ja ohjeistuksen puutteet sekä mahdolliset toiveet ja tarpeet ohjekirjaa varten. Vastaukset kerättiin anonymineinä, minkä tarkoitus oli rohkaista ihmisiä vastaamaan kyselyyn.

Kyselyyn liitettiin avoimia kysymyksiä, joihin vastaajat voivat vapaasti kuvailla kokemuksiaan. Tarkoitus oli saada vastaajilta mahdollisimman perusteellisia ja kokemusperäisiä vastauksia.

5.2.1 Kysely tiliöijille

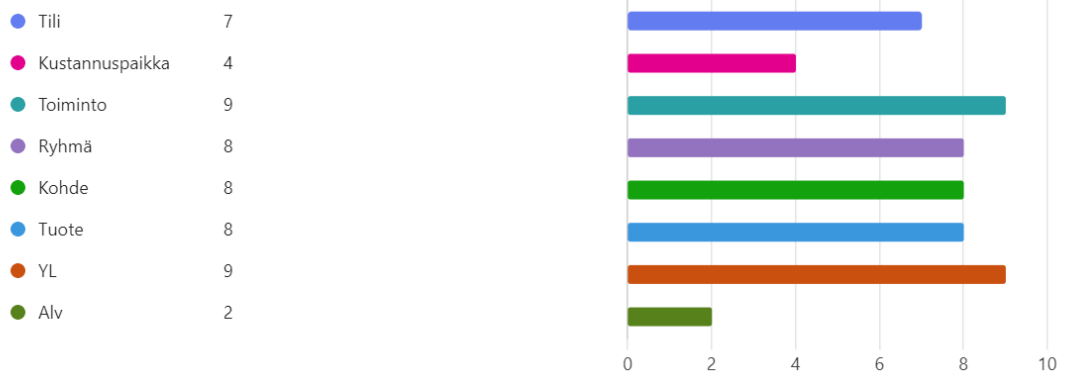
Kysely 1 lähetettiin 63 henkilölle, joista 39 (60 %) antoi vastauksen. Kysely 1 (Liite 1) koostui yhdeksästä kysymyksestä, joista kolmen ensimmäisen tarkoitus oli kartoittaa tiliöintiin liittyvää osaamista. Seuraavat kolme liittyivät haasteisiin ja kysymykset 7 ja 8 kartoittivat tarpeita tiliöinnin ohjeistukseen liittyen. Viimeinen kysymys tarjosi vastaajalle mahdollisuuden esittää toiveensa tiliöintiin liittyvää ohjeistusta varten.

	Ei	Kyllä	Jonkun verran
Tuottaako jonkun tietyn tunnistetiedon (tili, kp, toim, ryh, proj, kohde, tuote, YL, alv) käyttö haasteita?	20	7	11
Onko sinut perehdytetty laskujen tiliöintiin?	1	16	20

	Ei	Kyllä	En ole varma
Onko sinulla tiedossa, mikä merkitys tiliöinnillä on kirjanpitoon?	2	33	4
Onko sinulla tiedossa, mikä merkitys tiliöinnillä on taloussuunnitteluun?	3	32	3
Ymmärrätkö mitä kukin tunnistetieto (tili, kp, toim, ryh, proj, kohde, tuote, YL, alv) tarkoittaa?	6	26	6

Taulukko 1. Monivalintakysymysten vastaukset. Vastauksia oli 39.

5. Jos vastaat kyllä niin mistä tunnistetiedosta on kyse?



Taulukko 2. Kysymyksen numero 5 vastaukset. Vastauksia oli 18.

Taulukoissa 1 ja 2 on esitelty kyselyiden tulokset. Vastaajista 7 kokee haasteita tunnistetietojen käytössä ja 11 kokee jonkun verran haasteita. Keskimäärin 5 henkilöä ei tunne tiliöinnin merkitystä kirjanpitoon tai talouteen tai ymmärrä tiliöinnin tunnistetietojen käsitteellistä tarkoitusta (Taulukko 1). Tunnistetiedoista haasteellisimmiksi osoittautui toiminto, ryhmä, kohde, tuote ja YL. Vähiten haasteelliseksi koettiin kustannuspaikka ja arvonlisäverokoodi (Taulukko 2).

Vastaajat saivat kirjoittaa avoimeen vastauslaatikkoon kokemistaan haasteista vapaamuotoisesti. Monet vastaukset viittasivat epävarmuuteen tiliöinnissä. Lisäksi merkittäväksi haasteen aiheuttajaksi todettiin tiedon puute ja heikko saavutettavuus. Alla on lueteltuna muutamia vastauksia kysymykseen 6:

”Olen epävarma siitä, osaanko tiliöidä oikeille tileille ja milloin pitäisi käyttää mahdollisia YL erittelyjä ja mitkä niistä ovat käytössä. En myöskään tiedä milloin käytetään tuote -koodeja”.

”Välillä on vaikea ymmärtää mitkä kulut kirjataan kalustoon ja mitkä tarvikkeisiin. Tai mitkä kustannukset ovat posti- ja kuriiripalvelua ja mitkä ovat matkustus- ja kuljetuspalvelua”.

”Projektinumeroita on vaikea muistaa, kun sen arkikielinen nimi on eri kuin virallinen nimi”.

Kyselyllä haluttiin selvittää, mistä vastaajat lähtevät etsimään ratkaisua, kun ongelmia tiliöinnin käsittelyssä ilmaantuu. Kysymyksen avulla pyrittiin ymmärtämään ohjeiden saavutettavuutta ja käytettävyyttä. Vastauksia oli 25, joista vain 5 kertoi hakevansa apua ohjeista. Loput vastaajista kertoi ottavansa yhteyttä talouspalveluihin, kysyvänsä neuvoa kollegoilta tai tutkivansa vanhoja tapauksia löytääkseen ratkaisun.

Vastaajilta kerättiin myös toiveita tiliöinnin ohjeistukseen ja perehdytykseen liittyen. Tiliöintirakenteeseen ja tiliöntikoodien käytöstä toivottiin perehdytystä. Eräs vastaaja oli toivonut tiliöntiohjetta rakentamisen laskujen oikeasta tiliöinnistä ja pakollisista tiliöntiyhdistelmistä. Vastaajien toiveista nousi vahvasti esiin tarve arkikielisellet ohjeistukselle. Vastaajat toivoivat tarkempia selityksiä tiliöinnissä tarvittaville käsitteille ja tunnisteiden merkitykselle sekä kuvallisia esimerkkejä erilaisista tapauksista tiliöinnissä. Vastaajat toivovat ohjeilta enemmän käytettävyyttä ja helpommin saavutettavuutta lisääviä ominaisuuksia.

5.2.2 Kysely hyväksyjille

Kysely 2 (liite 2) lähetettiin 40 henkilölle, joista 9 (22 %) antoi vastauksen. Pieni vastausmäärä johtunee johtajien ylimääräisen ajan niukkuudesta. Vain muutama oli antanut avoimia vastauksia. Kysely 2 sisältää samat kysymykset kuin kysely 1, mutta siinä haluttiin lisäksi selvittää, kuinka usein vastaajat hyväksyvät laskuja.

Hyväksynnän toistuvuuden ei voida olettaa olevan selittävä tekijä vastauksiin, mutta sillä voidaan erotella vastaajia toisistaan.

Päivittäin	Ei	Kyllä	Jonkun verran
Tuottaako jonkun tietyn tunnistetiedon (tili, kp, ryh, proj, kohde, tuote, YL, alv) käyttö haasteita?	1	0	3
Onko sinut perehdytetty laskujen tiliöinnin käsittelyyn?	0	1	3

Päivittäin	Ei	Kyllä	En ole varma
Onko sinulla tiedossa, mikä merkitys tiliöinnillä on kirjanpitoon?	0	4	0
Onko sinulla tiedossa, mikä merkitys tiliöinnillä on taloussuunnitteluun?	0	4	0
Ymmärrätkö mitä kukin tunnistetieto (tili, kp, toim, ryh, proj, kohde, tuote, YL, alv) tarkoittaa?	1	3	0

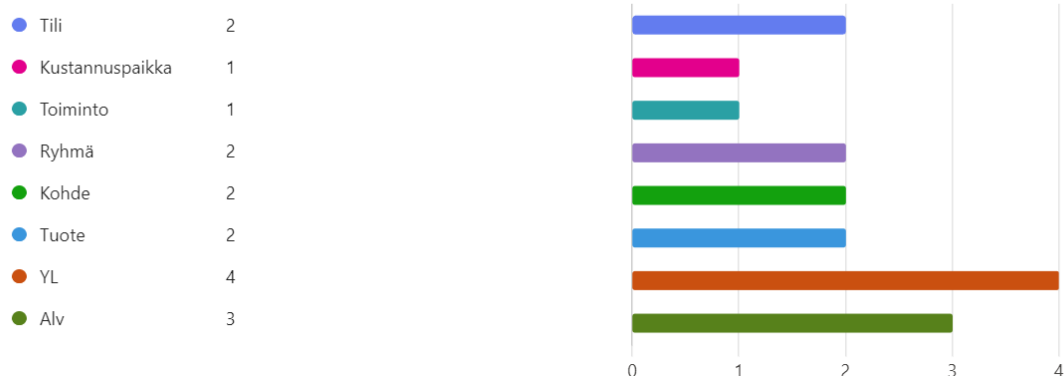
Taulukko 3. Päivittäin hyväksyvien vastaukset monivalintakysymyksiin. Vastauksia oli 4.

Viikoittain	Ei	Kyllä	Jonkun verran
Tuottaako jonkun tietyn tunnistetiedon (tili, kp, ryh, proj, kohde, tuote, YL, alv) käyttö haasteita?	2	1	2
Onko sinut perehdytetty laskujen tiliöinnin käsittelyyn?	3	0	2

Viikoittain	Ei	Kyllä	En ole varma
Onko sinulla tiedossa, mikä merkitys tiliöinnillä on kirjanpitoon?	0	5	0
Onko sinulla tiedossa, mikä merkitys tiliöinnillä on taloussuunnitteluun?	0	4	1
Ymmärrätkö mitä kukin tunnistetieto (tili, kp, toim, ryh, proj, kohde, tuote, YL, alv) tarkoittaa?	1	2	2

Taulukko 4. Viikoittain hyväksyvien vastaukset monivalintakysymyksiin. Vastauksia oli 5.

6. Jos vastaat kyllä niin mistä tunnistetiedosta on kyse?



Taulukko 5. Kysymyksen numero 6 vastaukset. Vastauksia oli 5.

Taulukot 3–5 kuvaavat monivalintakysymysten vastauksia. Vastaajat, jotka hyväksyvät laskuja päivittäin tai viikoittain tuntevat tiliöinnin merkityksen kirjanpidossa ja taloussuunnittelussa. Osa heistä ei kuitenkaan ymmärrä, mitä kukin tunnistetieto tarkoittaa. Vastausten perusteella tunnistetietojen käyttö tuottaa pää-

osin jonkun verran haasteita. Suurin osa vastaajista eivät ole saaneet perehdytystä tiliöintiin tai ovat saaneet jonkun verran. Yksi vastaajista ei ymmärrä tiliöinnin merkitystä kirjanpitoon tai tunnistetietojen selitteellistä tarkoitusta. Lisäksi hänellä on vaikeuksia useampien tunnistetietojen käytössä. Kyseinen vastaaja hyväksyy laskuja harvemmin kuin kuukausittain. Haasteellisimmiksi tunnistetiedoiksi osoittautui YL- ja alv -koodit (Taulukko 5).

Kaikki vastanneet kertoivat hakevansa apua ensisijaisesti kollegoilta ja talouspalveluista. Koetut haasteet liittyivät pääosin ohjeiden saavutettavuuteen. Yhden vastaajan mukaan tiliöintiin liittyvät ohjeet ovat monen mutkan takana löydettävissä. Eräs vastaaja toivoi ohjeita linkin taakse mahdollisimman näkyvälle paikalle. Toinen toivoi yksinkertaista ja selkeää ohjeistusta, joka on jaettu erikseen tiliöijille ja hyväksyjille. Tiliöinnin perusasioista toivottiin myös kertauskoulutusta.

5.2.3 Kyselyiden johtopäätökset

Kyselyiden osalta voidaan todeta, että virheiden tapahtumisen ja kierron viivästykselle löytyy selitys tiliöijien ja hyväksyjien haasteista, mikä voi johtua ohjeistuksen puutteista. Kun tiliöintikoodien merkitystä ei tunneta, on mahdollista, että tiliöidessä käytetään väriä koodeja. Koodien käytön kokee haasteelliseksi niin tiliöijät kuin hyväksyjätkin, mikä voi selittää tiliöinnin päätyminen virheellisenä kirjanpitoon ja johdon laskentaan.

Tiliöijien kokemat haasteet ymmärtää tiliöinnin merkitys taloushallinnon muihin prosesseihin voi vaikuttaa siihen, että haasteita tiliöintikoodien kanssa esiintyy. Hyväksyjistä suurin osa ymmärtää tiliöinnin merkityksen taloushallinnon muihin prosesseihin, mutta siitä huolimatta he kokevat haasteita tiettyjen koodien kohdalla. Hyväksyjien vastaukset saattavat kuitenkin perustua siihen, miten paljon ja minkä koodien kohdalla tiliöijät tekevät virheitä. Kummankin kyselyn perusteella tarve ohjeistuksen kehittämiseksi voidaan todeta merkittäväksi. Sekä tiliöijät että hyväksyjät kokevat, että ohjeilla on suuri merkitys tiliöintiprosessin toimintaan. Ohjeiden päivitys saavutettavampaan muotoon sekä niiden sisällön hiominen voidaan todeta tarpeelliseksi.

5.3 Haastattelut

Haastattelut toteutettiin Nokian kaupungin taloushallinnon henkilöstölle asiantuntijahaastatteluna. Tarkoitus oli kerätä informaatiota taloushallinnon kierrosta sen rakenteista ja vaikutuksista toisiinsa, Nokian kaupungin taloushallinnon erityispiirteistä sekä mahdollisista ongelmista, joita nämä henkilöt työssään kohtaavat tiliöintiin liittyen.

Haastattelut suunnattiin kaupungin reskontran hoitajalle, kirjanpitäjälle ja talousasiantuntijalle. Haastatteluita käytettiin apuna teorian muodostamisessa, sekä tiliöintiprosessin kehityskohtien kartoituksessa. Haastattelut räätälöitiin haastateltavien asiantuntevuuden ja tehtävänimikkeen mukaisesti. Reskontrahoitajalta haluttiin selvittää tiliöinnin roolista osana reskontraa ja reskontran roolista osana taloushallintoa. Vastaavasti kirjanpitäjältä kysyttiin kirjanpidossa ilmenevistä tiliöinnin korjauksista ja talousasiantuntijalta haluttiin saada vastaus siihen, mikä vaikutus tiliöinnillä on talousarvioon ja tilinpäätökseen.

Talousasiantuntija painotti vastauksissaan kirjausrakenteen merkitystä hänen työhönsä ja sitä, miten paljon työtä puutteelliset tiliöinnit teettävät johdon laskentatoimissa. Hänen mukaansa vastaavia tilanteita ilmaantuu usein:

”Kun koodia ei ole käytetty tai kustannuksia on kirjattu väärällä koodilla, hankalointaa tämä puoliautomatisoitua tutkimusta silloin, kun on todettu yksittäisen kustannuspaikan ylittäneen budjettinsa”.

Myös kirjanpitäjä kertoi kohtaavansa tilien täsmätyksissä tilanteita, jossa kustannuksia kirjataan väärille tileille. Tästä aiheutuu ylimääräistä työtä sekä palvelualueiden johdossa että talouspalveluissa. Kirjanpitäjä kertoi eräästä tapauksesta seuraavasti:

”Kun palvelualueiden johto tulostaa raportteja omista kustannuspaikoistaan, niin on yleistä, että he soittavat kirjanpitoon löytääkseen virheen, jos raportit eivät täsmää”.

Haastatteluissa nousi esiin tili-, projekti- sekä alv -koodien käytön haasteellisuudet. Lisäksi haastateltavat korostivat, että tiliöintiin osallistuvien ihmisten ohjeistuksessa ilmenee viestinnällisiä puutteita. Esimerkiksi talousasiantuntija sanoi seuraavasti:

”Oikeita projektikoodeja ei olla osattu käyttää, mikä johtuu siitä, ettei heitä ole välttämättä informoitu uusista koodeista”.

Reskontranhoitaja kertoi joutuvansa korjaamaan puutteellisia tiliöintejä toistuvasti. Hänen mukaansa tiliöijät eivät ole perillä ajankohtaisista asioista, kuten viireillä olevista projekteista ja niitä vastaavista projektikoodeista.

5.4 Havainnointi

Tutkijan työpäivien aikana havainnoitiin hyväksytyjen laskujen tiliöintejä sekä virheeseen päätyvien laskujen tiliöintejä. Tavoitteena oli saada käsitys toistuvista tiliöintivirheistä, mitkä koodit osoittautuvat puutteellisiksi, ja mitkä asiat näihin puutteisiin vaikuttavat. Havainnoinnilla pyrittiin myös kartoittamaan ohjeistuksen puutteellisuuksia tarkastelemalla nykyisiä taloushallinnon ohjeita. Tavoitteena oli selvittää, millaista ohjeiden sisältö on ja onko ohjeiden saavutettavuudessa kehitettävää.

Hyväksytyissä laskuissa ilmeni useasti virheitä etenkin Alv -koodien kohdalla, mutta toistuvia virheitä oli havaittavissa myös projekti- ja ryhmä -koodien kohdalla. Tiliöintien virheelliset kirjaukset tuottavat lisätyötä reskontrassa. Selvittelykansioon tulee päivittäin puutteellisesti tiliöityjä laskuja. Kun selvittelykansioon lähettää laskun, on lähettäjän lisättävä kommenttikenttään lähetyksen syy. Hyväksytyt lähettävät laskuja selvittelykansioon, jos he eivät saa hyväksytyä laskua tai

jos he huomaavat laskulla tiliointivirheen. Tiliöijät lähettävät laskuja selvittelykansioon, jos heillä on haasteita tiliöinnissä. Kyseessä olevat virheet ja haasteet liittyvät useimmiten Alv-, projekti- ja ryhmäkoodeihin.

Nokian kaupungilla työntekijöille suunnattuja taloushallinnon ohjeita löytyy Nokian kaupungin Intrasta eli kaupungin henkilöstölle suunnatusta tiedotuskanavasta. Käytössä olevat ohjeet ovat pääosin muodoltaan Word-tiedostoja. Sisältöään ne ovat pääosin ammattisanastoa eikä käsitteitä ole tarkemmin selitetty (Kuva 5). Tiliointiin liittyvät ohjeet eivät löydy yhdestä paikasta, vaan niitä täytyy etsiä monen kansion takaa (Kuva 6).

Kohde	<p>Kohde. Käyttötaloudessa lisäseurantakoodi, lähtökohtaisesti kohdekoodi kuvaa fyysistä paikkaa.</p> <p>- Käytössä olevat kohteet löydät Koodihaku-työkalu (tiliointirakenteet)</p> <p>Investointiprojekteissa kohdekoodeja käytetään, kun on tarve eritellä projektikoodilla seurattavaa kokonaishanketta osaprojekteihin (vhtevs Thinkino Portfolioon)</p>
-------	---

Kuva 5. Ohje kirjausrakenteesta, kaupungin intran talouspalveluiden ohjeet. (Tampereenseutu.sharepoint.com, 29.11.2024)

^ Myyntilaskut

[Laskutus](#)

Perustietoa kaupungilla tehtävistä laskutuksista ja millä järjestelmillä niitä hoidetaan.

[Laskutus- ja perintäohje](#)

Kaupunginhallituksen päättämä laskutus- ja perintäohje ja talousjohtajan tekemät täydennykset ohjeeseen.

[Sisäinen laskutus](#)

Ohjeita siitä, mitä laskuttava yksikkö tekee ja mitä laskun saanut yksikkö käsittelee laskun Rondon kierrätyksessä.

[Asiakaspalautukset myyntireskontrasta](#)

Ohjeita maksupalautusten käsittelyyn, mitä tietoja tarvitaan ja mitä dokumentoidaan.

^ Ostolaskut

Ostolaskut

[Ostolaskut - laskutusohje](#)

Ohjeessa kerrotaan mm. millä osoitteella ja viitetiedoilla laskut tulee toimittaa kaupungille.

[Laskun sisältövaatimukset](#)

Arvonlisäverolain vaatimukset ostolaskuille. Mitä tietoja laskussa on oltava.

[YEL - Ohje palvelujen hankinnoista ammatin-/elinkeinonharjoittajalta](#)

Ohje, miten toimitaan, kun hankitaan palvelua ammatin-/elinkeinonharjoittajalta. YEL-todistus tai sen puuttuminen.

[Ennakonperintärekisteri](#)

Ennakonperintärekisteriin liittyviä ohjeita

[Rondo](#)

Perustietoa Rondon käytöstä.

[Puhelinlaskut, automaattinen tiliöinti](#)

Ohje automaattisesti tiliöidyn puhelinlaskun käsittelyyn.

[Hyväksymisvaltuudet](#)

Ostolaskujen ja muiden kustannusten hyväksymisvaltuuksista asiaa ja ohjeistusta.

[Hankinnat EU-maista](#)

Ohjeita, miten tulee toimia, kun hankitaan EU:n alueelta tavaroita tai palveluita.

[Leasing-hankinnat](#)

Ohjeita leasingillä tehtäviin hankintoihin.

✓ Arvonlisävero-ohjeet

✓ Yleisohjeet ja lomakkeet

Kuva 6. Aloituskäyttö kaupunkin intran taloushallinnon ohjeista. (Tampereen-seutu.sharepoint.com, 29.11.2024)

6 OHJEKIRJAN KOONTI

Ohjeen laatimisessa on otettu huomioon kyselyiden vastausten tulokset. Lisäksi ohjeen kokoamisessa on hyödynnetty haastatteluissa ilmenneitä näkökulmia sekä havainnointiin perustuvia päätelmiä. Suurimmiksi kehityskohteiksi osoittautui ohjeen käyttäjäystävällisyys, saavutettavuus ja ohjeen sisältö. Tavoitteena oli, että lopputulos mahdollistaa optimaalisen käyttäjäkokemuksen. Ohje tuli laatia siten, että se sisältää kaikki tiliöijälle keskeisimmät asiat ja että sen sisältöä ymmärtää myös henkilöt, joille taloushallinnon käsitteet ovat vieraita.

Työntekijöillä on käytössä satoja Word- tai pdf -muotoisia ohjeita. Informaatioarkkitehtuuri on viime vuosina lisännyt merkitystään, ja siihen haluttiin myös tässä työssä kiinnittää huomiota. Ohjeen rakentamisessa panostettiin interaktiivisuuden graafisiin elementein. Tarkoituksena oli parantaa lukijan käyttökokemusta, mikä edistää muun muassa oppimista ja tehokkuutta (White & Kapakos, 2017). Ohje rakennetaan pdf-tiedoston sijaan esityspohjaan. Pohjan rakentamiseen oli valittava esitysohjelma, jolla pystytään luomaan haluttuja elementtejä ohjeen rakenteeseen.

6.1 Ohjeen suunnittelutyökalun valinta

Lähtökohtana ohjeen suunnittelutyökalun valinnassa olivat interaktiiviset ja graafiset ominaisuudet. Kaikenlaiset graafiset ominaisuudet ja elementit olivat suotavia, sillä ohjeen rakentamisessa haluttiin panostaa myös visuaaliseen ilmeeseen. Kuitenkin maltillisesti ja yksinkertaisuutta mukailen. Tärkeänä pidettiin sitä, että elementtejä käyttäen mielenkiintoa ylläpitävän vaikutelman lisäksi toteutuu helposti käytettävyys. Koska Nokian kaupunki ei ole myöntänyt osuutta määrärahoistaan ohjeistuksen kehittämiseksi, esitysohjelman tuli olla ilmainen. Lisäksi edellytyksenä ohjelman valinnalle oli ominaisuus saada muunnettua esitys Power Point -muotoon, jotta sen voi liittää kaupungin intraan ja päivittää ajan tasalle.

Vertailuun päätyi kaksi potentiaalista esitysohjelmaa, jotka olivat saaneet parhaita arvosteluita internetin vertailuissa; Prezi ja Canva. Kumpikin edellä mainituista ohjelmista ovat erikoistuneet interaktiivisuuteen ja graafisiin ominaisuuksiin. Lisäksi näitä kahta yhdistää mahdollisuus hyödyntää tekoälyä työkaluna. Ohjelmat toimivat siten, että esitys luodaan ohjelman selainsovelluksessa, josta valmis työ ladataan tiedostona.

Sekä Prezi että Canva osoittautuivat helppokäyttöisiksi. Prezi-ohjelma tarjosi laajemman valikoiman animointeja ja graafisia elementtejä. Prezi vaati kuitenkin maksullisen lisenssin, jotta sen erityisominaisuuksia olisi voitu käyttää. Prezillä tehtyä esitystä ei voinut ladata Power Point-tiedostona, vaan sen ominaisuuksia pystyi hyödyntämään vain sovelluksen sisällä. Tästä syystä työkaluksi valittiin Canva.

6.2 Sisältö ja rakenne

Ohjeessa käsitellään erikseen käyttötalouden laskujen tiliöintejä ja investointiprojektien tiliöintejä. Tämän avulla lukija pystyy erottamaan tarvitsemansa tiedon. Nykyiset tiliöintiohjeet käsittelevät näitä kahta osa-aluetta samalla sivulla, mikä voi vaikeuttaa lukijan ymmärrystä siitä, mitä tietoa hän tarvitsee.

Ohjeeseen liitettiin sisällysluettelo (Kuva 7) navigoinnin helpottamiseksi. Ohjeen alkuun lisättiin osio usein kysytyistä kysymyksistä. Osion avulla ohjeen lukija voi samaistua kysymyksiin, joiden avulla hänen on helpompi löytää vastaus ongelmaan. Seuraavassa osiossa perehdytetään lukija tiliöintiin yleisesti ja tiliöijän tekemän työn merkitykseen kunnan taloushallinnon kierrossa. Tämän jälkeen vertaillaan kunnan käyttötaloutta ja investointiprojekteja. Tässä vaiheessa lukija voi navigoida siihen osioon, johon hänen käsittelemänsä lasku liittyy.

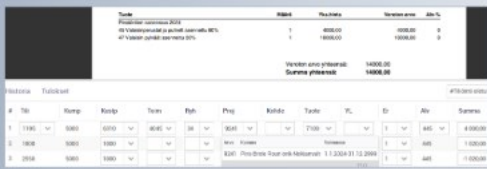
Sisällysluettelo

<u>Usein kysytyt kysymykset</u>	3	<u>• Yl</u>	19
<u>Rondo tiliointi ja hyväksyntä</u>	4	<u>• Er</u>	20
<u>Tiliöinnistä yleisesti</u>	6	<u>Investointiprojektit</u>	21
<u>Tiliöinnin kierto</u>	7	• <u>Investointiprojektien kirjausrakenne</u>	22
<u>Käyttötalous vai investointiprojektit?</u>	8	• <u>Investointiprojekteissa käytettävät tilit</u>	23
<u>Käyttötalous</u>	9	• <u>Alv-koodit</u>	24
• <u>Käyttötalouden kirjausrakenne</u>	10	• <u>Kumppanikoodit</u>	25
• <u>Käyttötaloudessa käytettävät tilit</u>	11	• <u>Kustannuspaikka</u>	26
• <u>Alv-koodit</u>	12	• <u>Toiminto</u>	27
• <u>Kumppanikoodit</u>	13	• <u>Ryhmä</u>	28
• <u>Kustannuspaikka</u>	14	• <u>Investointien projektikoodit</u>	29
• <u>Toiminto</u>	15	• <u>Kohde</u>	31
• <u>Käyttötalouden projektit</u>	16	• <u>Tuote</u>	32
• <u>Kohde</u>	17	• <u>Yl</u>	33
• <u>Tuote</u>	18	• <u>Er</u>	34
		<u>Yhteystiedot</u>	35

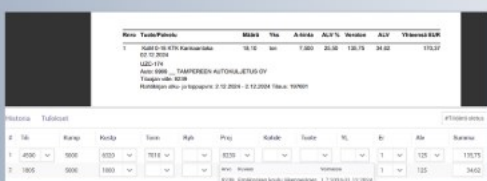
Kuva 7. Ohjekirjan sisällysluettelo.

Käyttötalous- ja investointiprojektiosioon koottiin erikseen kummankin ominaispiirteet kirjauskoodeihin liittyvistä säännöistä. Lisäksi molemmissa on aikaisempaa tarkemmat tiliointiohjeet, mikä toteutettiin muun muassa havainnollistavin kuvin (Kuva 8 ja 9). Myös erilaiset ammattitermit pyrittiin selittämään mahdollisimman arkikielisesti (Kuva 8). Molemmista osioista löytyy linkit tarvittaviin työkaluihin, kuten kirjausrakenteeseen ja ajankohtaiseen koodihaku -työkaluun (Kuva 8 ja 9). Ohjeen loppuun liitettiin yhteystiedot, joista lukija voi kysyä lisätietoa.

Investointien projektikoodit



Rakennuttamisen investointihankkeet 9 alkuiset koodit

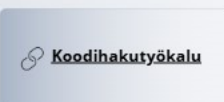



Omajohtoisten investointihankkeet 8 alkuiset koodit

Kunta voi rakentaa **omajohtoisesti** tai hankkimalla ulkopuoliselta firmalta palvelun eli **rakennuttamalla**.

Omajohtoinen rakentaminen = kunta kantaa kokonaisvastuun rakentamisesta eli kunnalla on myös työnjohdollinen vastuu.

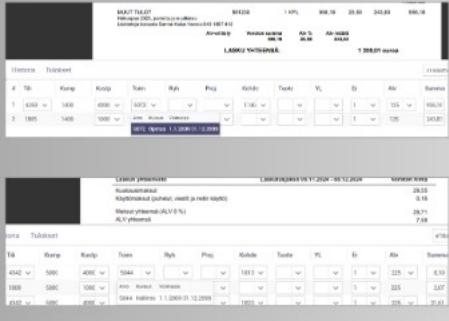
Rakennuttaminen = teetetään työ siihen erikoistuneilla firmoilla eli kunta tilaa työn ja rakentaja kantaa vastuun.





Kuva 8. Ohjekirjan investointien projektikoodit -sivu.

Toiminto




Käyttötaloudessa toimintoa käytetään lisäseurantaa varten. Halutaan siis tietää yksityiskohtaisemmin mille kustannuspaikan toiminnolle kustannus kuuluu.

- Esim. koulun lasku tiliöidään sen kustannuspaikalle, mutta halutaan eritellä koskeeko lasku hallinnon kuluja vai opetuksen kuluja.
- Kaikki kustannuspaikat ei käytä toimintoa
- Rehtorin puhelinlasku tiliöidään hallintoon = 5044
- Opetusmateriaali opetuspalveluihin = 5072

Toimintokoodi on usein **kytketty** kustannuspaikkaan

Toimintokoodeja voi hakea [koodihaku-työkalulla](#).



Kuva 9. Ohjekirjan käyttötalouden toimintokoodi -sivu.

Ohjeen käyttäjäystävällisyyttä ja käytettävyyttä lisättiin myös graafisin elementein. Ohjeen eri osat tehtiin eri värisillä pohjilla helpottamaan navigointia. Esimerkiksi käyttötaloulosion sivut ovat eri värisiä kuin investointiosion sivut. Lisäksi teksteihin lisättiin korostuksia ja alleiviivauksia. Myös erilaisia ikoneita käytettiin korostuksessa. Esimerkiksi upotettu linkki on korostettu linkki -ikonilla. Ohjeeseen lisättiin tiliöintiesimerkkejä kuvankaappauksineen, jotka otettiin kaupungin käytössä olevasta laskutusohjelmasta. (Kuva 8 ja 9.)

6.3 Lopputulokset

Ohjeen vahvuus on se, että sen sisältä löytyy kaikki mitä tiliöijä tarvitsee työssään. Hän voi luottaa siihen, että kaikki löytyy yhdestä paikasta. Lisäksi ohjeen avulla hän tietää, keneltä kysyä lisää apua. Tämä säästää tiliöijän suurelta vaivalta. Teknisestä näkökulmasta ohje on toimiva kokonaisuus, jossa on helppo navigoida. Ohje löytyy kaupungin intrasta, mutta se liitetään myös kaupungin perehdytysohjelmaan, jolloin perehdyttäjät informoi tiliöijää tästä ohjeesta.

Uusina elementteinä ohjeessa on usein kysytyt kysymykset -osio, jonka tarkoitus on helpottaa lukijaa ratkaisun löytämisessä. Toinen uudistus ohjeessa on pereh-

dytysosio, jossa tiliöijän on mahdollista ymmärtää paremmin, mikä merkitys hänen tekemällään työllään on. Lisäksi tiliöintiohjeiden jakaminen käyttötalous- ja investointiprojektiosioon on merkittävä uudistus. Myös havainnollistavien kuvien käyttö ja muut graafiset elementit ovat merkittäviä uudistuksia. Uudistusten myötä tiliöijän on mahdollista kokea ohjeiden tutkiminen miellyttävämpänä. Lisäksi uudistuksilla voi olla tehostava vaikutus tiliöijän oppimiseen.

Ohjeella on varaa myös kehitykseen. Informaatioarkkitehtuuria on aina varaa parantaa. On olemassa lukemattomia eri keinoja esittää informaatiota enemmän käytettävyyttä ja käyttäjäkokemusta palvelevammalla tavalla ja siihen tullaan kiinnittämään huomiota myös tämän ohjekirjan osalta. Jatkossa ohjetta tullaan päivittämään ajankohtaisuuden mukaan sekä kehittämään käyttäjäpalautteiden pohjalta. Kehitysehdotuksia varten ohjeeseen on liitetty niiden henkilöiden yhteystiedot, jotka ylläpitävät taloushallinnon ohjeita. Lisäksi kehitystyötä varten tehdään palautekysely puolen vuoden tai vuoden kuluttua ohjeen julkaisusta.

7 POHDINTA

Opinnäytetyössä onnistuttiin löytämään tavoitteiden mukaisesti tiliöintiprosessissa ilmenevät haasteet sekä tiliöintiin liittyvän ohjeistuksen kehityskohdat. Tutkimuksessa kehityskohteiksi osoittautuivat ohjeistuksen saavutettavuus ja ohjeisiin liittyvä käyttökokemus. Tiliöintiprosessin haasteet olivat kytköksissä kehityskohteisiin, eli ohjeiden heikkoon saatavuuteen ja käytettävyyteen. Tarve erityisesti ohjeistuksen kehittämiseksi voitiin todeta merkittäväksi.

Aineistonkeruulla kartoitettiin kehitystä vaativia tekijöitä laskujen tiliöinnissä sekä selvitettiin tiliöinnin käsittelijöiden kokemia haasteita kirjaustunnistekohtaisesti. Lisäksi tiliöinnin käsittelijöille annettiin mahdollisuus vaikuttaa opinnäytetyön tuotokseen parannusehdotuksillaan. Kerättyä aineistoa hyödynnettiin tuotoksen suunnittelussa ja laadinnassa. Ohjekirjan laadintaa varten saatiin kerättyä lukuisia ratkaisuja ohjeen rakenteeseen, sisältöön ja käytettävyyteen liittyen.

Työn tarkoituksena oli luoda ohjekirjasta sellainen, joka pystyy yksilötasolla sujuvoittamaan tiliöintiprosessia. Sujuvoittamisen taustalla on ohjeen käyttäjäystävälliset ominaisuudet, joiden voidaan odottaa paitsi tehostavan tiliöijän työtä, mutta myös parantavan tiliöijän kokemusta tiliöinnin parissa työskentelystä. Ohjeen avulla yhteydenotoilla talouspalveluihin on mahdollisuus vähentyä, sillä ohje tarjoaa ratkaisuja yleisimmin ilmaantuviin ongelmiin. Ongelmien selvittely on kaikille osapuolille kuormittavaa ja siksi on erittäin palvelevaa, että tiliöijä voi hakea itsenäisesti ratkaisun yhdestä paikasta.

Vaikka ohjeen tarkoitus on tehostaa tiliöintiprosessin kautta myös muita taloushallinnon prosesseja, on tiliöinti vain yksi vaikuttava osa eikä sen vaikutuksesta voi vielä tässä vaiheessa olla täysin varma. Opinnäytetyön pidemmän aikavälin tavoitteiden toteutumista voidaan tarkastella vasta kun ohjekirja on ollut käytössä pidemmän ajan. Siitä huolimatta on syytä pohtia myös muiden kunnan taloushallinnon prosessien tarvetta vastaavalle projektille. Nokian kaupungilla on käytössä

ohjeita liittyen esimerkiksi laskutukseen ja hankintaan, jotka myös vaikuttavat taloushallinnon kiertoon. Informaatioarkkitehtuurin parantaminen muidenkin taloushallinnon ohjeiden kohdalla on jatkokehitysmahdollisuus.

LÄHTEET

Arvonlisäverolaki 1993/1501. Annettu helsingissä 30.12.1993. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931501#O1L2P6>

Ding, W. 2017. Information architecture: the design and integration of information spaces. Second edition. San Rafael, California: Morgan & Claypool Publishers. Viitattu 30.11.2024
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/reader.action?docID=4815371>

Harjula, H. & Prättälä, K. 2019. Kuntalaki: tausta ja tulkinnat. 10. uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 24.10.2024.
<https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/HAJ-BEXDTEB#kohta:KUNTALAKI>

Huikko, K. et al. 2021. Kuntatalous: monen muuttujan summa. 5. uudistettu painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto: automaation aika. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 24.10.2024.
[https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/BAD-BEXDTEB#kohta:5\(\(20\)\(\(c4\)lykk\(\(e4\)\(\(e4\)t\(\(20\)taloushallinnon\(\(20\)prosessit](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/BAD-BEXDTEB#kohta:5((20)((c4)lykk((e4)((e4)t((20)taloushallinnon((20)prosessit)

Kirjanpitolaki 1997/1336. Annettu Helsingissä 30.12.1997. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Kuntalaki 2015/410. Annettu Helsingissä 10.4.2015. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1995/19950365?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntalaki>

Lehtonen, S. 2023. Kuntataloussyky: Talousarviovalmistelua ja paljon muuta! Luento. Taloustorstai 19.10.2023. Kuntaliitto. Kuntaliitto.fi. Viitattu 25.10.2024.
<https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Taloustorstain%20esitysmateriaali%2019.10.2023.pdf>

Lilja, M. et al. 2024. Kirjanpidon tietopalvelu: kunnan ja kuntayhtymän kirjanpito. Helsinki: ST-Akatemia. Viitattu 25.10.2024. Vaatii käyttöoikeuden. <https://stakatemia.fi/kirjanpidon-tietopalvelu/>

Nokian kaupunki. 2023. Talousarvio 2023. Nokiankaupunki.fi. Viitattu 11.10.2024. <https://www.nokiankaupunki.fi/wp-content/uploads/2022/12/nokian-kaupungin-talousarvio-2023-ja-taloussuunnitelma-2023-2025-pdf.pdf>

Nokian kaupunki. 2023. Tilinpäätös 2023. Nokiankaupunki.fi. Viitattu 11.10.2024. <https://www.nokiankaupunki.fi/wp-content/uploads/2024/06/tilinpaa-tos-2023.pdf>

Nokian kaupunki. 2024. Talousarvio 2024. Nokiankaupunki.fi. Viitattu 27.11.2024: <https://www.nokiankaupunki.fi/wp-content/uploads/2024/01/nokian-kaupungin-talousarvio-2024-ja-taloussuunnitelma-2024-2026-pdf.pdf>

Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 15.11.2024. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523456167>

Stereoscape. 2021. Miten interaktiivinen käyttäjäkokemus suunnitellaan? Haastattelussa Stereoscapen kokemussuunnittelija Sannimari Honkanen. Stereoscape.com. Viitattu 6.12.2024. <https://stereoscape.com/blog/miten-interaktiivinen-kayttajakokemus-suunnitellaan-haastattelussa-stereoscapen-kokemussuunnittelija-sannimari-honkanen/>

Suomen Kuntaliitto ry. n.d. Kuntaliitto.fi. Viitattu 20.9.2024. <https://www.kuntaliitto.fi/kuntaliitto>

Tampereenseutu.sharepoint.com. 2024. Talouspalveluiden ohjeet. Kuva otettu 29.11.2024.

Trustmary. 2024. Miten kyselytutkimuksia voi hyödyntää asiakastyytyväisyyden kehittämisessä. Trustmary.com. Viitattu 20.12.2024. <https://trustmary.com/fi/asiakaskokemus/miten-kyselytutkimuksia-voi-hyodyntaa-asiakastyytyvaisyyden-kehittamisessa/>

Valtiovarainministeriö. n.d. Valtiovarainministeriö.fi. Viitattu 20.9.2024. <https://vm.fi/tehtava-ja-tavoitteet>

Valtiovarainministeriö. 2024. Valtioneuvosto.fi. Viitattu 18.10.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165824/VM_2024_46.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Verohallinto. 2023. Vero.fi. Viitattu 19.10.2024. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48201/kuntien-ja-hyvinvointialueiden-arvonlisaverotusohje2/>

Vuori, J. 2021. Laadullinen sisällönanalyysi. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metodologia/metodologia/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>

VM ja Valtiokonttori. 2023. Kunta-AURA – talousraportoinnin käsikirja. Valtiokonttori.fi. Viitattu 11.10.2024. <https://cdn.valtiokonttori.fi/wordpress/2020/04/Kunta-AURA-kasikirja-15.11.2023.pdf>

White, B. J. Kapakos, W. A. 2017. User experience (UX) in the CIS classroom: better information architecture with interactive prototypes and UX testing. Viitattu 30.11.2024. https://iacis.org/iis/2017/2_iis_2017_59-70.pdf

WSP Finland. 2023. Alueiden tutkimus 2023: virta käy taas kaupunkeihin, elinvoima kasvaa maahanmuuton voimin. wsp.com. Viitattu 11.10.2024
<https://www.wsp.com/fi-fi/news/2023/alueiden-tutkimus-2023-tiedote>

Haastattelut:

Talousasiantuntija, asiantuntijahaastattelu 13.9.2024. Nokian kaupunki.

Reskontranhoitaja, asiantuntijahaastattelu 21.11.2024. Nokian kaupunki.

Kirjanpitäjä, asiantuntijahaastattelu 25.11.2024. Nokian kaupunki.

LIITTEET

Liite 1. Kysely 1

1(2)

1. Onko sinulla tiedossa, mikä merkitys tiliöinnillä on kirjanpitoon?

- Kyllä
- Ei
- En ole varma

2. Onko sinulla tiedossa, mikä merkitys tiliöinnillä on taloussuunnitteluun?

- Kyllä
- Ei
- En ole varma

3. Ymmärrätkö mitä kukin tunnistetieto (tili, kp, toim, ryh, proj, kohde, tuote, YL, alv) tarkoittaa?

- Kyllä
- Ei
- En ole varma

4. Tuottaako jonkun tietyn tunnistetiedon (tili, kp, toim, ryh, proj, kohde, tuote, YL, alv) käyttö haasteita?

- Kyllä
- Ei
- Jonkun verran

2(2)

5. Jos vastaat kyllä niin mistä tunnistetiedosta on kyse?

- Tili
- Kustannuspaikka
- Toiminto
- Ryhmä
- Kohde
- Tuote
- YL
- Alv

6. Kuvaile vapaasti millaisia haasteita sinulla on ollut.

7. Jos sinulle on tullut ongelmia tiliöinnin suhteen, mistä löysit ratkaisun ongelmaan?

8. Onko sinut perehdytetty laskujen tiliöintiin?

- Kyllä
- Ei
- Jonkun verran

9. Onko sinulla toiveita/ideoita tiliöintiin liittyvään ohjeistukseen?

Liite 2. Kysely 2

1(3)

1. Kuinka usein hyväksyt/käsittelet laskuja?

- Päivittäin
- Viikottain
- Kuukausittain
- Harvemmin
- En koskaan

2. Onko sinulla tiedossa, mikä merkitys tiliöinnillä on kirjanpitoon?

- Kyllä
- Ei
- En ole varma

3. Onko sinulla tiedossa, mikä merkitys tiliöinnillä on taloussuunnitteluun?

- Kyllä
- Ei
- En ole varma

4. Ymmärrätkö mitä kukin tunnistetieto (tili, kp, toim, ryh, proj, kohde, tuote, YL, alv) tarkoittaa?

- Kyllä
- Ei
- En ole varma

5. Tuottaako jonkun tietyn tunnistetiedon (tili, kp, toim, ryh, proj, kohde, tuote, YL, alv) käyttö haasteita?

- Kyllä
- Ei
- Jonkun verran

6. Jos vastaat kyllä niin mistä tunnistetiedosta on kyse?

- Tili
- Kustannuspaikka
- Toiminto
- Ryhmä
- Kohde
- Tuote
- YL
- Alv

7. Kuvaile vapaasti millaisia haasteita olet kohdannut tiliöinnin suhteen.

8. Jos sinulle on tullut ongelmia tiliöinnin suhteen, mistä löysit ratkaisun ongelmaan?

9. Onko sinut perehdytetty tiliöinnin käsittelyyn?

- Kyllä
- Ei
- Jonkun verran

10. Onko sinulla toiveita/ideoita tiliöintiin liittyvään ohjeistukseen?