

Artturi Härkönen

TILITOIMISTON ASIAKKAAN OHJAAMINEN AINEISTON TOIMITTAMISESSA

TILITOIMISTON ASIAKKAAN OHJAAMINEN AINEISTON TOIMITTAMISESSA

Artturi Härkönen
Opinnäytetyö
Syksy 2017
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma, taloushallinto

Tekijä: Artturi Härkönen

Opinnäytetyön nimi: Tilitoimiston asiakkaan ohjaaminen aineiston toimittamisessa

Työn ohjaaja: Nina Kukkonen

Työn valmistumislukukausi ja –vuosi: syksy 2017

Sivumäärä: 43+8

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää toimeksiantajayrityksen asiakkaiden kirjanpitoaineiston toimittamista. Kirjanpitoaineisto koostuu yleisesti pääosin asiakkaan lähettämistä tositteista, joiden tietosisällön oikeellisuus määrittää myös kirjanpidon laadun. Tositteiden riittävän tietosisällön lisäksi aineiston toimittamisessa oleellista on kokonaisuutena mahdollisimman täydellinen ja yhtenäinen tositemateriaali, joka toimitetaan tarpeeksi ajoissa. Toimeksiantajayrityksellä ei ole ennen opinnäytetyön kirjoittamista ollut käytössään yhtenäisiä suuntaviivoja aineiston toimittamiseen liittyen, joten opinnäytetyön tulokset tulevat määrittämään ainakin yhden mallin siitä, miten asiakkaita voisi tulevaisuudessa ohjeistaa.

Teoriaosuudessa käsitellään taloushallintoa, digitaalista taloushallintoa sekä asiakkaisiin vaikuttamista. Taloushallinnon teoriaosuuden keskeisimpiä sisältöjä ovat tosittien vaatimukset, kulujen vähennyskelpoisuus sekä erilaisten kulujen luonteet ja erityispiirteet. Digitaalisessa taloushallinnossa luodaan yleiskuvaa digitaalisiin ratkaisuihin ja perehdytään tarkemmin muun muassa digitaaliseen tilioitteeseen sekä kuittien toimittamiseen sähköisessä muodossa.

Opinnäytetyön keskeisimpänä osana on laadullisen tutkimuksen keinoin toteutettu toimeksiantajayrityksen työntekijöiden haastattelu, jossa pyritään löytämään tärkeimmät aineiston toimittamiseen liittyvät epäkohdat ja kehityskohteet. Vastausten perusteella luodaan yhtenäiset raamit aineiston toimittamisen ohjaamiseen haluttuun suuntaan.

Haastattelun vastausten perusteella voidaan todeta, että eniten ongelmia aineiston toimittamiseen liittyen oli laskumerkinnöissä sekä tosittien puuttumisessa ja tositemateriaalin sekavuudessa. Vastausten perusteella asiakkaita tulisi ohjeistaa erityisesti edustus-, neuvottelu- ja markkinointikulujen vähennyskelpoisuuteen liittyvissä laskumerkinnöissä sekä siinä, millaisia merkintöjä ostoihin ja myynteihin liittyvissä tositteissa tulisi olla arvonlisäveron vähentämiseksi. Asiakkaita pyritään myös motivoimaan järjestämään ja käymään aineistoa läpi oma-aloitteisesti, jotta kirjanpito sujuvoituisi.

Opinnäytetyön varsinaisena tuotoksena on ensisijaisesti toimeksiantajayrityksen tulevia asiakassuhteita varten toteutettava ohjeistus kirjanpitoaineiston toimittamisesta. Tuotos toteutetaan Adobe InDesign –ohjelmalla, ja ohjeiden tekemisen prosessia ja taustoja kuvataan opinnäytetyössä. Ohjeistuksen tavoitteena on kiteyttää haastattelun vastausten pääkohdat ohjeiden muotoon helpposti ymmärrettävällä, visuaalisesti miellyttävällä ja asiakasta motivoivalla tavalla.

Asiasanat: taloushallinto, kirjanpito, aineiston toimittaminen, ohjeistaminen, vaikuttaminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Business Administration, Accounting

Author: Artturi Härkönen

Title of thesis: Guidance for customers of an accounting firm concerning delivering material

Supervisor: Nina Kukkonen

Term and year when the thesis was submitted: fall 2017

Number of pages: 43+8

The objective of this thesis is to develop the delivery of accounting material of the client company's customers. The accounting material usually mainly consists of vouchers sent by the customer. The validity of the vouchers contents also determines the quality of the bookkeeping. In addition to the sufficient contents of the vouchers, it is essential that the material as a whole is as complete and coherent as possible and that it is delivered early enough. The client company does not have equal guidelines about delivering material before writing this thesis, so the results of the thesis are going to define at least one example about how customers could be instructed in the future.

The theory section consists of financial administration, digital financial administration and influencing customers. The essential parts of the financial administration discuss the requirements of vouchers, the deductibility of expenses and the special characteristics of certain expenses. The chapter of digital financial administration gives an overview about digital solutions and takes also a deeper look into bank statement via terminal and delivering receipts in a digital form.

The most significant part of the thesis is a interview for the employees of the client company. The interview is done using the methods of qualitative research. The objective of the interview is to find the most important flaws and targets for development concerning the delivery of material. Based on the answers, a common frame for guiding customers to designated direction on delivering material is created.

The answers of the interview state that the greatest issues concerning delivering material are insufficient notes on vouchers, lack of certain vouchers and the overall incoherence of the material. Based on the answers, the customers should be instructed about the notes on vouchers in order for the deductibility of representational expenses, negotiation expenses and marketing expenses. General instructions should also be given about the notes on vouchers about purchases and sales in order for the deductibility of value added tax. The customers are also motivated to organize and go through the material by themselves in order to make the accounting process more fluent.

The actual output of the thesis is a guidance about delivering accounting material, which is primarily targeted for the future customer relationships of the client company. The output is created in Adobe InDesign. The production process and the background of the guidance is described in the thesis. The objective of the guidance is to summarize the main issues emerged in the interview into a guide, which is easily understandable, visually enjoyable and which motivates the customer.

Keywords: accounting, bookkeeping, delivering material, guidance, influencing

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TALOUSHALLINTO	8
2.1	Tositteen vaatimukset	8
2.2	Kulujen vähennyskelpoisuus	9
2.3	Matka- ja kululaskut.....	11
2.4	Edustuskulut.....	13
2.5	Markkinointikulut ja niiden suhde edustuskuluihin	13
2.6	Kokous- ja neuvottelukulut ja niiden suhde edustuskuluihin	14
2.7	Verojen maksaminen.....	15
3	DIGITAALINEN TALOUSHALLINTO	18
3.1	Digitaalinen, sähköinen ja automaattinen taloushallinto	18
3.2	Digitaalisen taloushallinnon haasteet ja hyödyt	19
3.3	Pankkien tiliotteiden digitaalisuus	21
3.4	Tositteiden toimittaminen digitaalisessa muodossa.....	22
4	ASIAKKAISIIN VAIKUTTAMINEN	24
5	KYSELYTUTKIMUS TILITOIMISTON TYÖNTEKIJÖILLE.....	26
5.1	Tutkimuksen toteuttaminen	26
5.2	Kysymyslomakkeen tulokset	26
5.3	Kysymyslomakkeen tulosten analysointi	30
5.4	Opinnäytetyön tekijä osana tutkimusaineiston keräämistä	31
6	OHJEET ASIAKKAALLE	33
6.1	Ohjeiden suunnittelu.....	33
6.2	Ohjeiden toteuttaminen	35
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	37
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantaja on oululainen tilitoimisto, jossa on noin 20 työntekijää. Opinnäytetyön tavoitteena on parantaa tilitoimiston asiakkaiden aineiston toimittamista. Asiakkaiden käytännöt aineiston toimittamisessa voivat olla hyvinkin kirjava ja puutteellisia, mistä johtuen kirjanpito-prosessi saattaa hankaloitua sekä sisällön epäselvyyksien että kiireellisen aikataulun myötä. Keskeisimmät tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Millaisia ongelmia kirjanpitoaineiston toimittamisessa on?
- Millaiset yleiset ohjeet aineiston toimittamiseen voidaan luoda?
- Miten myös asiakas hyötyy toimimalla tilitoimiston haluamalla tavalla?

Opinnäytetyön teoriaperusta rakentuu taloushallinnon, digitaalisen taloushallinnon sekä asiakkaisiin vaikuttamisen ympärille. Toisena keskeisenä osana opinnäytetyötä on laadullisen tutkimuksen menetelmin toteutettu toimeksiantajayrityksen kirjanpitäjien haastattelu. Haastattelun vastausten avulla voidaan muodostaa näkemys suurimmista kirjanpitoaineiston toimittamiseen liittyvistä ongelmista ja kehityskohteista.

Aineiston toimittamiseen liittyy nykypäivänä hyvin vahvasti digitaalisuus, kun jopa kaikki tositteet voidaan kehittyneimmässä tapauksessa toimittaa digitaalisessa muodossa. Kokonaisuutena tilitoimistoalan kehitysaste digitaalisuudessa ei ole kovin yhtenäinen. Jotkut tilitoimistot saattavat jopa valita asiakkaitaan sen mukaan, onko asiakas valmis digitalisoimaan taloushallinnon kokonaan, jotta tilitoimisto olisi aidosti myös paperiton. Toiset tilitoimistot taas saattavat palvella pitkälle eläkeikään ehtineitä pienyrittäjä-asiakkaitaan varsin vanhanaikaisilla, paperisilla ja mekaanisilla menetelmillä.

Taloushallinnon toimintatapojen erilaisuudesta johtuen tässä opinnäytetyössä esitetyt kehitysehdotukset eivät siis välttämättä ole suoraan soveltuvia minkään muun tilitoimiston toimintamalliin, kuin kyseessä olevalle toimeksiantajayritykselle. Tilitoimiston käytössä olevat ohjelmistot ja niiden ominaisuudet ja digitaalisuuden aste määrittävät hyvin pitkälle sen, minkä suuntaisia kehityskohteita aineiston toimittamisessa voidaan löytää. Myös tilitoimiston asiakkaiden erilaiset toimintatavat

aineiston toimittamisessa ja yleisessä yhteistyössä tilitoimiston kanssa tuovat omat muuttujansa kehityskohteiden joukkoon.

Vaikka tilitoimiston digitalisoitumisen aste ei olisikaan korkea, voidaan myös paperisten tositteiden käsittelyssä saavuttaa merkittäviä tehokkuusparannuksia. Asiakkaan toteuttamissa tositteiden etukäteisessä järjestämisessä ja kuukausittaisen aineiston lähettämisen yhtenä kokonaisuutena on mahdollisuuksia optimointiin, joka helpottaa myös asiakkaan pysymistä ajan tasalla yrityksensä kuukausittaisista tapahtumista. Oleelliseen rooliin nouseekin asiakkaan motivoiminen siitä, miksi vaivan näkeminen on hyödyllistä myös asiakkaalle itselleen.

Tulevaisuuden kannalta on kuitenkin väistämätöntä painottaa ainakin asteittaista siirtymistä digitaalisuuteen. On selvää, etteivät kaikki asiakkaat ole valmiita massiiviseen digitaalisuuden harppaukseen nyt, eikä välttämättä koskaan. Digitaalisuuteen siirtymistä ei tulekaan pakottaa, vaan korostaa sen hyötyjä. Kun asiakas kuulee esimerkiksi digitaalisen tiliotteen automaattikirjausten myötä vähentyneistä virheistä, on uuteen toimintamalliin paljon loogisempaa siirtyä kuin pelkän trendin harjalla pysymisen perusteella olisi. Digitaalisuus ei saa hyödyistään huolimatta nousta ikinä itsetarkoitukseksi – hyötyjen on oltava suurempia kuin haitat ja ongelmatilanteet, jotka on arvioitava aina asiakaskohtaisesti erikseen.

Varsinaisen kirjanpidon toteuttamisessa tositteet ovat suuressa roolissa. Kun kirjanpito perustuu tositteisiin, nousee niiden tietosisältö tärkeimmäksi tekijäksi liiketapahtumien todentamisessa. Jos tositteiden tietosisältö on puutteellinen, vaarana on, että myöskään kirjanpito ei anna oikeaa ja riittävää kuvaa kirjanpitovelvollisen toiminnasta. Tositteiden oikeanlaisilla merkinnöillä varmistetaan se, että kirjanpito täyttää lain vaatimukset. Kun asiakas esimerkiksi kirjoittaa ravintolakuittiin selkeästi tapahtuman luonteen, vähenee kirjanpidossa tehtävä mahdollinen tulkintavirhe tapahtuman luonteesta merkittävästi. Verotarkastuksen osuessa kohdalle tietosisällöltään riittävät tositteet ovat paras tae sille, että kirjanpidossa ei ole syntynyt merkittäviä virheitä, eikä tulkintaerimielisyyksiä verottajan, yrittäjän tai kirjanpitäjän välillä synny.

Opinnäytetyön tulokset voivat myös parhaimmillaan parantaa tilitoimiston ja sen asiakkaiden välisiä yleisiä suhteita. Kun tilitoimisto tietää tarkemmin jokaisen yrityksen ja yrittäjän omakohtaiset erityispiirteet ja -toiveet, on molemminpuoliselle ymmärrykselle hedelmällisempi perusta. Vastaavasti tilitoimiston asiakkaan on hyödyllistä tietää tarkemmin, mitä kirjanpidon sujuvoittaminen ja parantaminen vaatii asiakkaalta, ja miksi se on hyödyllistä myös asiakkaalle laajemmassa kuvassa.

2 TALOUSHALLINTO

Kirjanpitoaineiston toimittamiseen liittyy muutama olennainen seikka, jotka takaavat onnistuneen ja sujuvan kuukausittaisen kirjanpidon tekemisen. Itse aineiston on hyvä olla mahdollisimman järjestelty ja täydellinen (kaikki tapahtumat todentavat tositteet on mukana ja aineisto sisältää vain kuluneen kuukauden tositteet), mutta aivan yhtä tärkeä, ellei jopa tärkein onnistumisen edellytys on tositteiden tietosisällön riittävyys. Kuukausittaisen kirjanpidon prosessia rytmittävät Verohallinnolle maksettavien arvonlisäveron ja työnantajasuoritusten päivämäärärajat.

Lainsäädännön kautta tositteille on asetettu erilaisia vaatimuksia, joiden täytyminen on edellytys oikean ja riittävän kuvan saamiseksi. Esimerkiksi tositteiden merkinnöissä ja arvonlisäveron vähennysoikeudessa on monia yksityiskohtia, joiden läpikäyminen on merkityksellistä asiakkaan informoinnin ja opastamisen kannalta. Myös säännöllisesti epäselvyyttä aiheuttavat matka- ja kululaskut, edustuskulut, markkinointikulut sekä kokous- ja neuvottelukulut on syytä nostaa esiin omina kokonaisuuksinaan. Rajanveto esimerkiksi edustus- ja markkinointikulujen välille voi olla välillä hankalaa, joten myös asiakkaan hyvä ymmärrys erilaisten kulujen luonteesta on tärkeää kirjanpidon oikeellisuuden kannalta.

2.1 Tositteen vaatimukset

Tosite määritellään liiketapahtuman todentavaksi asiakirjaksi, jonka tulee olla selväkielinen. Tosite säilytetään kirjanpitomerkinän eli kirjauksen yhteydessä joko paperisena tai digitaalisessa muodossa. Tositeaineiston kokonaisuuden muodostavat liiketapahtumiin liittyvät tositteet liitteineen, niitä koskeva kirjeenvaihto ja kirjanpidon täsmäytyksiin liittyvät selvitykset. Tositteen antaman informaation tulee olla yksitulkintainen ja sen täytyy sisältää tiedot liiketapahtuman osapuolista, liiketapahtuman sisällöstä sekä rahamäärästä. (Leppiniemi & Kisanlahti 2017.)

Kirjauksen perusteena olevan tositteen tulee sisältää liiketapahtuman päivämäärä ja tositteen tulee olla järjestelmällisesti numeroitu tai muulla tavalla yksilöity. Yhteys liiketapahtuman, kirjauksen ja tositteen välillä tulee olla helposti todennettavissa. Tulotositteen tulee todentaa suorite, joka on luovutettu, ja menotositteesta on käytävä ilmi vastaanotetun tuotannon tekijän sisältö. Lisäksi suo-

ritteen ja tuotannontekijän vastaanotto- tai luovutusajankohta tulee käydä ilmi tositteesta. Jos liike-tapahtumaa todentavaksi tositteeksi ei ole saatavilla ulkopuolisen tahon laatimaa tositetta, tulee tapahtumaa koskeva kirjaus todentaa itse kirjanpitovelvollisen laatimalla, asiallisesti varmennetulla tositteella. (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336 5§.)

Tositteen yleiset vaatimukset ovat selkeät ohjeet, joiden perusteella kirjauksia luodaan. Jos liiketa-pahtuman luonne ei käy ilmi tositteesta tarvittavalla varmuudella ja yksiselitteisyydellä, on kirjauk-sien tekeminen tällaisten tositteiden perusteella vaikeaa. Tositteiden riittävään tietosisältöön pa-nostaminen on välttämättömyys luotettavalle, oikean ja riittävän kuvan antavalle kirjanpidolle. (Katso esimerkiksi kirjanpitolautakunnan yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista.)

Verotarkastusten toteutus perustuu usein pääasiallisesti kirjanpitoaineiston läpikäyntiin. Verotar-kastuksissa tositteiden merkinnät korostuvat, jos ne ovat lähes ainoa keino todeta liiketapahtumien yhteys yrityksen toimintaan. Erityistä tarkkuutta on syytä käyttää matkalaskuissa (matkan tarkoi-tuksen selvittäminen) sekä edustuskuluissa (edustuksen tarkoitus, mukana olleet henkilöt). Varsin-kin pienten kirjanpitovelvollisten on syytä huolehtia kattavista laskumerkinnöistä. (Leppiniemi & Kai-sanlahti 2017.) Pienillä kirjanpitovelvollisilla, esimerkiksi yhden hengen yrityksillä, on teoreettisesti suurempi mahdollisuus käyttää väärin yrityksen varallisuutta kuin henkilöstön määrällä mitattuna suuremmilla yrityksillä.

Kirjausketjulla tarkoitetaan kirjausten, tositteiden ja liiketapahtumien yhteyttä osakirjanpitojen kautta pääkirjanpitoon ja tilinpäätökseen. Kirjausketjun tulee todentaa vaikeuksista kirjanpidon yh-teys ketjun molempiin suuntiin, mikä tunnetaan aukottoman kirjausketjun, audit trailin yleisen peri-aatteen nimellä. (Leppiniemi & Kisanlahti 2017.) Aukottoman kirjausketjun todentamisen kannalta on välttämätöntä, että tositteiden muotoseikat ovat kunnossa ja että liiketapahtumat todentuvat lain vaatimalla tarkkuudella kirjanpidossa käytettyjen tositteiden perusteella.

2.2 Kulujen vähennyskelpoisuus

Kyselytutkimuksen vastauksissa nousi esiin seikka pelkkien maksupääteluittien toimittamisen ylei-syydestä. Liiketapahtumien luonteen selviämisen sekä arvonlisäveron vähennyskelpoisuuden kan-nalta pelkkien maksupääteluittien toimittaminen on ongelmallista.

Yleisesti ottaen luotto- tai pankkikorttimaksun mukana syntyvä maksupääteluku ei kuulu kirjanpitolain mukaisesti säilytettävään tosineaineistoon. Maksupääteluku tietosisältö rajoittuu yleensä vain maksutapaan. (Leppiniemi & Kaisanlahti 2017.) Liiketahtumien todellisen luonteen selviämisen kannalta on välttämätöntä, että esimerkiksi käteisostojen tosine sisältää varsinaisen tapahtuman todentavan kuitin. Pelkän maksupääteluku käyttämisessä tosineena on myös se ongelma, ettei alv-vähennyksiä voida tehdä, jos alv-kantaa ja hankittua hyödykettä ei ole kuitissa eritelty.

Koska arvonlisäverotus perustuu kirjanpitoon, tulee kirjanpidon täyttää kirjanpito- ja arvonlisäverolainsäädännön vaatimukset. Kirjanpidon on todennettava riittävän tietosisällön sisältävien tosineiden kautta suoritettava ja vähennettävä kuukausittainen vero. (Leppiniemi & Kaisanlahti 2017.)

Arvonlisäverolaisissa (Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501 209e§) on säädetty pakollisista laskumerkinnöistä. Tärkeimmät ja yleisimmät laskumerkinnät ovat seuraavat:

- verokanta
- veron peruste verokannoittain
- suoritettavan veron määrä
- yksikköhinta ilman veroa
- hyödykkeen luovuttamispäivämäärä
- laskun päivämäärä
- juokseva tunnistenumero
- myyjän arvonlisäverotunniste eli Y-tunnus
- myyjän ja ostajan nimi- ja osoitetiedot
- kaupan kohteena olevan hyödykkeen luonne sekä määrä tai laajuus

Lisäksi erityistilanteista, esimerkiksi yhteisökauppaa koskevista pakollisista laskumerkinnöistä arvonlisäverolaki (Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501 209e§) määrää seuraavaa:

- ostajan arvonlisäverotunniste (yhteisökauppa ja käännetty verovelvollisuus)
- verottomuuden peruste
- käännetyn verovelvollisuuden peruste

Arvonlisäverolain (Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501 209f§) mukaan määrältään vähäisten laskujen tapauksessa voidaan soveltaa kevennettyä menettelytapaa. Jos laskuun sovelletaan kevennettyjä sisältövaatimuksia, voidaan hinnat ilmoittaa arvonlisäverollisina silloin, kun suoritettavan veron

määrä on myös ilmoitettu (Leppiniemi & Kaisanlahti 2017). Kevennettyä menettelyä ei voida soveltaa yhteisömyyntiin tai jälleenmyyntiin, jota yhteisöhankkija harjoittaa (Holopainen 2017, 121). Kevennetyn menettelytavan mukaiset vaadittavat laskumerkinnät ovat seuraavat:

- laskun päivämäärä
- myyjän nimi
- myyjän alv-tunnus eli Y-tunnus
- tapahtumaa koskevien hyödykkeiden luonne sekä määrä tai laajuus
- veron peruste tai suoritettavan veron määrä verokannoittain

2.3 Matka- ja kululaskut

Matka- ja kululaskut muodostuvat työntekijöiden matkustaessa tai tehdessä pienhankintoja. Matkustava työntekijä on oikeutettu vuosittain vahvistettaviin, laissa määriteltyihin verovapaisiin matkakulukorvauksiin. Matka- ja kululaskut koostuvat tyypillisesti esimerkiksi seuraavista eristä: päivärahat, kilometrikorvaukset, ateriakorvaukset, majoituskulut, matkakulut, neuvottelukulut sekä erilaiset pienhankinnat, esimerkiksi toimistotarvikkeet tai liiketoimintaan liittyvät ostot. (Lahti & Salminen 2014, 101.)

Maksuvälineenä käytetään yleensä joko omaa luotto- tai pankkikorttia sekä käteistä, tai vaihtoehtoisesti yrityksen luottokorttia. Matka- ja kululaskujen maksaminen on hyvin yleistä, ja usein matkasta tai kululaskun laadinta- ja maksamisprosessi on myös hyvin työläs sekä matkustajalle että hallinnolle. (Lahti & Salminen 2014, 102.)

Puutteelliset tiedot päivärahojen, kilometrikorvausten tai ateriakorvausten suuruudesta voivat aiheuttaa matkalaskuissa virheitä, koska niiden enimmäismäärät saattavat muuttua vuosittain. Matkalaskun tekijän onkin huolehdittava enimmäismäärien ajantasaisuudesta varsinkin siinä tilanteessa, kun matkalaskun tekoon ei käytetä siihen tarkoitettua ohjelmaa, johon uusimmat tiedot automaattisesti päivittyvät. Ajantasaisten enimmäismäärien lisäksi epäselvyyttä voi aiheuttaa päivärahojen maksamiseen liittyvät tuntimääräykset, joiden perusteella päivärahojen suuruus lasketaan.

Päivärahan perusteena on matkustusvuorokausi, joka on 24 tuntia työmatkan alusta lähtien tai edellisen matkustusvuorokauden päättymisestä (Yrittäjät 2017a, viitattu 7.7.2017). Seuraavassa taulukossa (taulukko 1) esitetään päivärahojen muodostuminen:

Työmatkan kesto	Päivärahan enimmäismäärä (euroa)
yli 6 tuntia (osapäiväraha)	19,00
yli 10 tuntia (kokopäiväraha)	41,00
kun matkaan käytetty aika ylittää viimeisen täyden matkavuorokauden	
- vähintään 2 tunnilla	19,00
- yli 6 tunnilla	41,00

Taulukko 1: Työmatkan kestosta riippuen päivärahan enimmäismäärät (Yrittäjät 2017a, viitattu 7.7.2017).

Jos matkan kohde on jokin muu maa kuin Suomi, määräytyy päivärahan suuruus maakohtaisesti. Päivärahan määräytymisen perusteena on se maa, missä matkustamisvuorokausi päättyy. Niissä tilanteissa, kun matkustamisvuorokausi päättyy lentokoneella tai laivalla, määritetään päivärahan suuruus sen maan perusteella, mistä lentokone tai laiva on lähtenyt tai minne se saapuu ensimmäisenä Suomesta lähdön jälkeen. (Yrittäjät 2017a, viitattu 7.7.2017.) Ulkomaan päivärahojen mahdollisten vuosittaisten muutosten ja muiden erityissäännösten vuoksi matkalaskun tekijän on suotavaa perehtyä ajantasaiseen lainsäädäntöön matkalaskua tehdessään ja päivärahoja laskiessaan.

Ateriakorvauksen maksamisen edellytyksenä on se, että päivärahaa ei makseta. Lisäksi edellytetään, että palkansaajalla ei ole mahdollisuuksia pitää tavanomaista ruokataukoa siellä, missä hän yleensä ruokailisi. Ateriakorvausta voidaan maksaa korkeintaan 10,25 tai 20,50 euroa riippuen siitä, joutuuko palkansaaja ruokailemaan työmatkallaan yhden vai kaksi kertaa. (Yrittäjät 2017a, viitattu 7.7.2017.)

Kilometrikorvauksia voidaan maksaa, jos palkansaaja ajaa työmatkoihinsa liittyviä ajoja omistamalleen tai hallitsemalleen kulkuneuvolla. Vuonna 2017 autolla tapahtuvien matkojen peruskorvaus on 41 senttiä kilometriltä. Peruskorvausta kuitenkin korotetaan tietyllä senttimäärällä kilometriä kohden muutamissa erityistapauksissa, joista esimerkkinä perävaunun kuljettamisesta aiheutuva korotus, seitsemän senttiä kilometriltä. Tilanteessa, jossa palkansaaja käyttää matkallaan auton käyttöön kuuluvaa autoaan, on kilometrikorvauksen enimmäismäärä 10 senttiä kilometriltä. (Yrittäjät 2017b, viitattu 7.7.2017.)

Erilaisille kulkuneuvoille on määrätty omat enimmäismäärät: esimerkiksi moottoripyörällä ajettavan työmatkan kilometrikorvauksen enimmäismäärä on 32 senttiä kilometriltä. Kaikkia kulkuneuvotyyppejä koskee kolmen sentin kilometrittäinen korotus silloin, kun kulkuneuvossa matkustaa työhön liittyen myös toinen henkilö. Jos matkustajia on useita, korotetaan korvausta kolme senttiä jokaista henkilöä kohden. (Yrittäjät 2017b, viitattu 7.7.2017.)

2.4 Edustuskulut

Yritys voi vähentää verotuksessa edustuskuluistaan 50 prosenttia. Edustuskulut ovat luonteeltaan sellaisia kuluja, joilla pyritään ylläpitämään tai luomaan uusia liiketoimintaan liittyviä suhteita. Edustuskulujen selkeimpänä piirteenä voidaan pitää sitä, että niiden kohteena ovat yrityksen ulkopuoliset tahot. Esimerkiksi yrityksen työntekijöilleen antamat merkkipäivälahjat eivät ole edustuskuluja, koska ne kohdistuvat omaan henkilökuntaan. (Järvenkylä-Ranivaara & Salokoski 2017, viitattu 7.7.2017.)

Edustuskulut liittyvät yrityksen elinkeinotoimintaan. Kaikki edustustarkoituksessa muodostuneet menot voidaan lukea edustuskuluiksi, eli niihin voi sisältyä muun muassa edustamiseen liittyviä ravintola- ja edustuslahjajamenoja, edustusmatkojen majoitus- ja matkakuluja sekä edustustilaisuuden kiinteistö- sekä henkilöstökuluja. Yrityksen omien työntekijöiden palkat ovat kokonaan vähennyskelpoisia kuluja myös edustustilaisuuden osalta. (Järvenkylä-Ranivaara & Salokoski 2017, viitattu 7.7.2017.)

Jotta edustuskulut tulee erotettua tavanomaisemmista kokous- ja neuvottelukuluista sekä markkinointikuluista, on menon luonteen merkitseminen jokaiseen tositteeseen suotavaa. Rajanveto edellisten kulutyyppien välillä voi olla ajoittain hankalaa ja tulkinnanvaraista, minkä vuoksi tosittien merkinnät nousevat tärkeään rooliin.

2.5 Markkinointikulut ja niiden suhde edustuskuluihin

Markkinointikuluiksi luetaan muun muassa tavanomaisiin markkinointilahjoihin ja –tilaisuuksiin, ilmoitusmainontaan sekä asiakasjulkaisuihin ja –lehtiin liittyvät menot. Tilaisuuden luokittelu markkinointikuluksi vaatii sen, että valikoimattomalla joukolla asiakkaita on vapaa pääsy tilaisu-

teen. Tällaisten tilaisuuksien tavoitteena on tehdä yrityksestä ja sen tuotteista tai palveluista tunnetumpia. (Järvenkylä-Ranivaara & Salokoski 2017, viitattu 7.7.2017.) Tilaisuuksiin liittyvät tavanomaiset tarjoilut nähdään markkinointikuluina. Tavanomaisiksi tarjoiluiksi luokitellaan esimerkiksi kahvitarjoilua, buffet-tyyppistä ruokatarjoilua tai kohtuuhintaista lounastarjoilua. Tarjoilun tulee myös olla tilaisuudessa toissijaisessa roolissa, jotta tilaisuus ei ole edustustilaisuus (Nieminen & Taipalus 2017, viitattu 7.7.2017.)

Muutamissa erityistapauksissa (KHO 2013:63, KHO 2013:64, KHO 2013:65) tilaisuus voidaan nähdä markkinointitilaisuutena edustustilaisuuden sijaan, vaikka se on kohdistettu jollekin rajatulle asiakasryhmälle. Pääsääntöisesti suljetut tilaisuudet, joihin on kutsuttu vain tiettyjä asiakkaita, ovat edustuskuluja. (Järvenkylä-Ranivaara & Salokoski 2017, viitattu 7.7.2017.) Varovaisuutta on syytä noudattaa, mikäli tilaisuuden luonne on tulkinnanvarainen. Pääsääntöisesti voidaan kuitenkin sanoa, että vaikka tilaisuus olisikin markkinointitilaisuus, nähdään alkoholitarjoilu, tavanomaista laajemmat tarjoilut sekä iltaohjelmat tai muut vastaavat vapaammat ohjelmanumerot aina edustuksena.

Yritysten järjestämät tutustumiskäynnit ja yritysvierailut erilaisia ryhmiä (esimerkiksi opiskelijat ja koululaiset) varten tai tiedotustilaisuudet medialle nähdään tavanomaisten tarjoilukulujen osalta markkinointina. Jos taas tutustumiskäyntejä tai vierailuja järjestetään määriteltyä asiakasjoukkoa varten, nähdään kulu edustuksena. (Järvenkylä-Ranivaara & Salokoski 2017, viitattu 7.7.2017.)

Jotta asiakkaille annettavat lahjat nähdään mainoslahjoina, tulee niiden olla arvoltaan vähäisiä massalahjoja, joita annetaan samaan aikaan monelle asiakkaalle. Mainoslahjojen tavoitteena on nimensä mukaisesti yrityksen ja sen tuotteiden tai palveluiden mainostaminen, mistä johtuen yrityksen nimi on usein painettuna mainoslahjoissa. Sen sijaan lahja on edustuslahja silloin, kun vastaanottaja on yksittäinen asiakas, jota muistetaan esimerkiksi merkkipäivän johdosta arvoltaan tavanomaista suuremmalla lahjalla. (Järvenkylä-Ranivaara & Salokoski 2017, viitattu 7.7.2017.)

2.6 Kokous- ja neuvottelukulut ja niiden suhde edustuskuluihin

Yrityksen oman henkilökunnan välisten palaverien ja kokousten sekä konserniin kuuluvien yhtiöiden liiketoimintaan liittyvien kokousten menot ovat vähennyskelpoisia neuvottelukuluja. Asiantuntijoiden, esimerkiksi tilintarkastajan tai viranomaisten kanssa käytyjen neuvotteluiden kulut voidaan

myös lukea neuvottelukuluiksi. Myös liiketoimintaan liittyvien asiakastapaamisten tavanomaiset ja kohtuulliset tarjoilukulut voidaan lukea neuvottelukuluiksi, mutta erityiseen vieraanvaraisuuteen tähtäävät menot asiakkaiden kanssa nähdään edustuskuluina. (Järvenkylä-Ranivaara & Salokoski 2017, viitattu 7.7.2017; Äärilä ym. 2015, 300.)

Korkein hallinto-oikeus linjasi päätöksessään KHO 22.12.2000 T 3306, että myyntineuvotteluihin lukeutuvat tavanomaiset tarjoilukulut ovat vähennyskelpoisia yrityksen edustajan sekä asiakkaan osalta. Aiemman päätöksen mukaan vuodelta 1994 erityisesti ravintolassa tapahtuneet myyntineuvotteluiden asiakastarjoilut katsottiin vähennyskeltottomiksi. (Tilisanomat, viitattu 7.7.2017.)

2.7 Verojen maksaminen

Kokoluokaltaan alle 500 000 euron liikevaihdon yritykset voivat valita arvonlisäveron tilittämisperusteen suorite- tai maksuperusteen väliltä. Yhtiömuodolla ei ole merkitystä, jos liikevaihto alittaa 500 000 euroa, mutta liikkeen- tai ammatinharjoittaja voi valita maksuperusteisen arvonlisäveron tilittämisen 700 000 euron liikevaihtorajaan asti. Maksuperusteisuutta sovelletaan vain ostoihin ja myynteihin, jotka tapahtuvat Suomessa. (Holopainen 2017, 116.) Maksuperusteinen arvonlisävero on eräs Sipilän hallituksen toimista, joilla pyritään joustavoittamaan ja helpottamaan pienyrittäjyyttä. Maksuperusteiseen malliin siirtymisen suosiota on vielä vaikea arvioida.

Verohallinnolla on käytössään OmaVero-palvelu (aiemmin nimellä Verotili), jossa verot ilmoitetaan ja maksetaan. Yrityksen kokoluokasta riippuen verojen ilmoitus ja maksu tapahtuu kuukauden, kolmen kuukauden tai 12 kuukauden välein. Vuosittaisen liikevaihdon ollessa alle 30 000 euroa, voidaan käyttää vuosittaista menettelyä. Alle 100 000 euron liikevaihdon yritykset voivat ilmoittaa ja maksaa veronsa neljännesvuosittain. Tiheämpi ilmoitus- ja maksamisväli on kuitenkin omasta tahdosta mahdollista valita, vaikka yritys olisi liikevaihdon perusteella vuosittaiseen tai neljännesvuosittaiseen menettelyyn oikeutettu. (Holopainen 2017, 116.) Syynä tiheämmän välin valitsemiselle voi olla muun muassa se, että yrityksen tilannetta ja toimintaa halutaan seurata tarkemmin tiheämällä tarkasteluvälillä.

Kun ilmoitus- ja maksamisjakso on yksi kuukausi, tulee veroilmoitus tehdä viimeistään kohdekuukaudesta toisena seuraavan kuukauden 12. päivänä. Esimerkkinä lokakuun veroilmoitus on jätettävä viimeistään 12. päivä joulukuuta. Vastaavasti neljännesvuosittaisen menettelyn piirissä olevan

yrittäjien tulee jättää veroilmoitus viimeistään vuosineljänneksen jälkeisen toisen seuraavan kuukauden 12. päivänä. Näin ollen esimerkiksi syyskuussa päättyvää kvartaalia koskeva veroilmoitus on jätettävä viimeistään marraskuun 12. päivänä. Jos yritys ilmoittaa veronsa kalenterivuositain, annetaan veroilmoitus viimeistään seuraavan vuoden helmikuun viimeisenä päivänä. (Holopainen 2017, 117.)

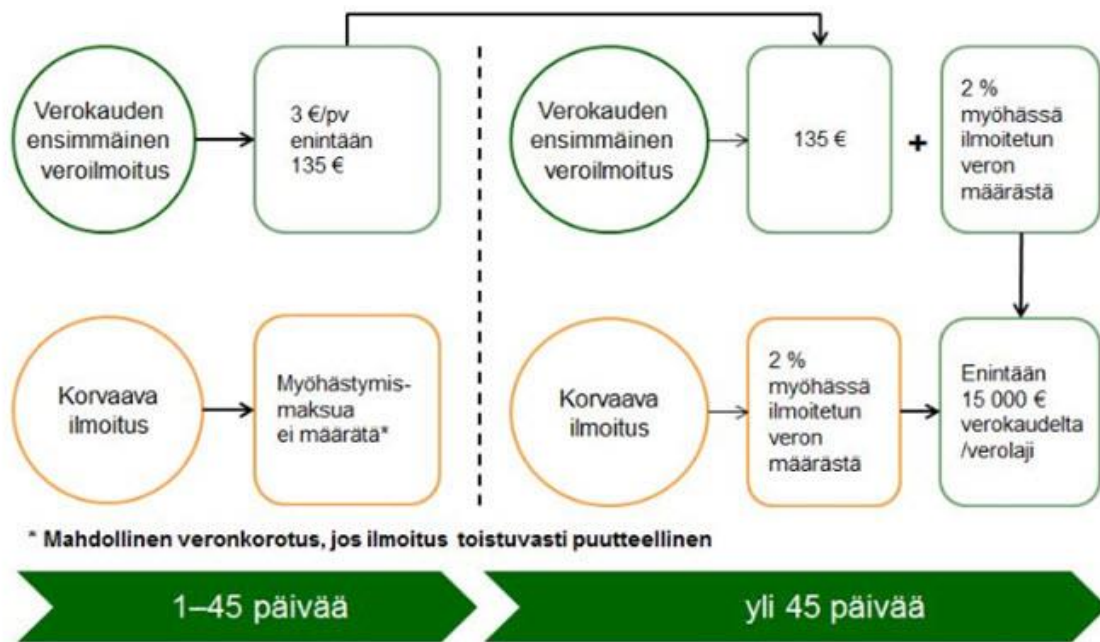
Veroilmoituksen myöhästymistilanteissa alkaa kertymään sakkomaksua kolme euroa päivässä alkuperäisen eräpäivän seuraavasta päivästä lähtien myöhässä annetun veroilmoituksen uuteen jättämispäivään saakka. Myöhästymismaksun yläraja on 135 euroa, eli sitä voi kertyä 45 päivän ajalta. Ilmoituksen myöhästyessä yli 45 päivää sakkoon lisätään kahden prosentin suuruinen osuus maksettavan veron määrästä. (Holopainen 2017, 117.) Verolajikohtaisesti myöhästymismaksu on kuitenkin korkeintaan 15 000 euroa (Verohallinto 2017a, viitattu 8.7.2017). Jos veroilmoituksen eräpäivä on yleinen vapaa- tai pyhäpäivä, lauantai tai sunnuntai, siirtyy eräpäivä seuraavaksi arkipäiväksi (Holopainen 2017, 135).

Oikaisuilmoituksella tarkoitetaan ilmoitusta, jonka tarkoituksena on korjata aiemmassa ilmoituksessa olevia virheitä. Jos korvaava ilmoitus annetaan korkeintaan 45 päivää alkuperäisen eräpäivän jälkeen, ei ilmoituksesta tarvitse maksaa myöhästymismaksua. Jos taas korvaava ilmoitus annetaan yli 45 päivää myöhässä, muodostuu myöhästymismaksua kaksi prosenttia maksettavan veron määrästä, kuitenkin korkeintaan 15 000 verolajia kohden. (Verohallinto 2017a, viitattu 8.7.2017.)

Jos asiakas ei anna oma-aloitteisiin veroihin liittyvää veroilmoitusta, määrää Verohallinto verot maksuun arvioitujen tietojen perusteella. Ennen maksamista Verohallinto lähettää kehotuksen ilmoituksen antamisesta, joka sisältää arvioitujen verojen määrän. Verot määrätään maksuun, jos kehotukseen ei vastata. Jos ilmoittamisvelvollisuutta laiminlyödään, määrätään laiminlyönnistä maksettavaksi veronkorotusta. (Verohallinto 2017a, 8.7.2017.)

Arvioidut tiedot voi korjata lähettämällä ilmoituksen todellisesta verojen määrästä. Vaikka ilmoitus annettaisiin Verohallinnon arvioidun veron määrän ilmoittamisen jälkeen, korvaa asiakkaan todellisen verojen määrän ilmoitus Verohallinnon arvioverotuksen. Ilmoittamatta jättämisestä seuraava veronkorotus poistuu myös sellaisessa tilanteessa, kun annettu ilmoitus korvaa arvioverotuksen. Myöhästymismaksu tulee kuitenkin maksaa. (Verohallinto 2017a, 8.7.2017.)

Seuraavassa kuviossa (kuvio 2) esitetään myöhästymismaksujen muodostuminen:



Kuvio 2: Oma-aloitteisten verojen veroilmoituksen myöhästymismaksu (Verohallinto 2017a, viitattu 8.7.2017).

Jos yritys harjoittaa yhteisömyyntiä, on sen annettava yhteisön alueelle kohdistuneista myynneistä yhteenvetoilmoitus. Ilmoituksen antaminen koskee vain niitä kuukausia, jolloin yhteisömyyntiä on tapahtunut. Ilmoituksen antaminen tapahtuu OmaVero-palvelussa, ja se tulee jättää viimeistään ilmoitusta koskevaa kuukautta seuraavan kuukauden 20. päivänä. (Holopainen 2017, 118.)

Työnantajasuorituksissa (ennakonpidätys ja työnantajan osuus sairausvakuutusmaksusta) lainsäädäntö on yhteneväinen suhteessa arvonlisäveron maksamista koskeviin säädöksiin myöhästymismaksujen suuruuden ja kertymisen osalta. Työnantajasuoritukset on kuitenkin tilitettävä Verohallinnolle arvonlisäverosta poiketen jo palkanmaksukuukauden jälkeisen kuukauden 12. päivään mennessä. Jos verovelvollinen on neljännesvuosittaisen menettelyn piirissä, maksetaan työnantajasuoritukset kohdekvartaalin jälkeisen toisen kuukauden 12. päivään mennessä. (Holopainen 2017, 134-135.)

Yrityksen liikevaihdon ollessa korkeintaan 100 000 euroa, on yritys oikeutettu hakeutumaan pidentetyn verokauden, neljännesvuosittaisen menettelyn piiriin. Jos yritys ei kuulu työnantajarekisteriin eikä siten maksa säännöllisesti palkkoja, tulee ilmoitus antaa vain palkanmaksukuukausilta. Säännöllisen työnantajan on annettava ilmoitus kuukausittain, vaikka palkanmaksua ei olisi tapahtunut. (Holopainen 2017, 134-135.)

3 DIGITAALINEN TALOUSHALLINTO

Taloushallinnon digitalisoituminen on taloushallinnon ”megatrendi”, jonka tulo on väistämätöntä. Valtava kirjo erilaisia digitaalisia ratkaisuja sekä erilaiset digitalisoitumisen asteet kuvastavat aiheen laajuutta. Tämän opinnäytetyön aiheen kohdalla ei ole tarkoituksenmukaista käsitellä digitaalisen taloushallinnon kaikkia nykyisiä ja tulevaisuuden mahdollisuuksia. Digitaalisesta taloushallinnosta nostetaan esille sen peruseräpäätet sekä hyödyt ja haasteet. Yksittäisistä, opinnäytetyön kannalta oleellisista digitaalisen taloushallinnon sovellutuksista nostetaan esille tilioitteiden käsittely sähköisessä muodossa sekä muun muassa käteiskuittien käsittelyä helpottava sähköinen eTasku-sovellus esimerkkinä tositteiden toimittamiseen liittyvästä digitaalisesta ratkaisusta.

3.1 Digitaalinen, sähköinen ja automaattinen taloushallinto

Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon prosessien toteuttamista digitaalisessa muodossa. Esimerkiksi laskujen ja muun transaktion kulkeminen sähköisessä muodossa voidaan nähdä taloushallinnon digitalisoitumisen tuloksena. Tulevaisuudessa lisää kehitettävää löytyy sähköisen datan hyödyntämisestä analytiikassa ja raportoinnissa. Taloushallinnon digitalisoituminen on laaja-alainen muutos, jota voidaan kuvata myös taloushallinnon automatisoitumisena. (Lahti & Salminen 2014, 11.)

Taloushallinto on kokonaan digitaalista vasta silloin, kun taloushallinnon aineisto käsitellään digitaalisessa muodossa kaikissa arvoketjun osissa. Jos paperimuotoinen lasku joudutaan skannaamaan sähköiseksi, on kyseessä eräänlaisesta digitaalisen taloushallinnon esiasteesta, sähköisestä taloushallinnosta. (Lahti & Salminen 2014, 26.)

Sähköisen taloushallinnon yleistyminen on käynnistynyt verkkolaskutuksen kautta, mutta nykyään sähköisen taloushallinnon ratkaisuihin kuuluvat myös muun muassa konekielinen tilioiteaineisto, sähköinen maksuliikenne, sähköiset viranomaisilmoitukset sekä sähköinen arkistointi. Sähköinen taloushallinto voidaankin nähdä taloushallinnon laaja-alaisena toteuttamisena automaattisia prosesseja hyödyntävien verkko-ohjelmistojen avulla. (Siivola ym. 2015, 19.)

Digitaalisen ja sähköisen taloushallinnon termejä käytetään usein kuvaamaan useiden erilaisten sähköisten tai digitaalisten taloushallintoon liittyvien ratkaisujen vaiheita, joten edellä ehdotettu jako sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon kehitysasteen suhteen on vain yksi ehdotus muiden joukossa. Kuvaavampi termi tulevaisuudessa tulee todennäköisesti olemaan automaattinen taloushallinto – digitaalisuus ja sähköisyys ovat jo niin itsestäänselviä toiminnan edellytyksiä, että määritelmän on kuvaavampaa keskittyä automaatioon ja siten resurssien käytön tehostamiseen.

3.2 Digitaalisen taloushallinnon haasteet ja hyödyt

Tilitoimistoala on jo ollut tai on vielä edelleen suuren murroksen keskellä, joka liittyy digitaalisiin ratkaisuihin. Osa tilitoimistokentästä on viivytellyt uudenlaisia, digitaalisia toimintatapoja hyödyntävien taloushallinto-ohjelmistojen käyttöönotossa. (Lähtenmäki-Lindman 2016.)

Kokonaisvaltaisempi ihmisen työn vähentyminen näkyy myös taloushallintoalalla. Taloushallinnon digitalisoituessa osa työvaiheista häviää, eikä tulevaisuuden taloushallinnon ammattilaista parhaiten kuvaava ammattinimike ehkä olekaan enää kirjanpitäjä, koska digitaaliset ratkaisut poistavat mekaanisia työvaiheita. (Lähtenmäki-Lindman 2016.)

Tilitoimistojen kannalta on välttämätöntä pysyä digitaalisen kehityksen aallonharjalla. Jos toimintatapoja ei pyritä jatkuvasti ajanmukaistamaan vaan pidättäytyään vanhoissa, tehottomissa ja työtuntien hinnan kautta korkeakustanteisissa malleissa, tilitoimisto menettää ajan myötä kilpailukykyä. Jos kilpailijat ottavat toimintaansa tehostavia digitaalisia ratkaisuja käyttöön, näkyy se lopulta todennäköisesti hintaetuna asiakkaalle. Hintakilpailun koveneminen vie asiakkaita niiltä tilitoimistoilta, jotka eivät kykene tarjoamaan taloushallinnon palveluita tehokkaampien prosessien takia pienentyneellä hinnalla.

Toinen merkittävä tekijä uudistuskyvyssä liittyy Lähtenmäki-Lindmaninkin (2016) mainitsemaan seikkaan siitä, että kirjanpitäjän ammattinimike ei ole tulevaisuudessa todennäköisesti osuvin termi kuvaamaan työn sisältöä. Kun prosessien automatisoituessa taloushallinnon ammattilainen siirtyy entistä enemmän konsultoivaan ja analysoivaan rooliin, on välttämätöntä olla kehityksessä mukana jo alusta asti. Uudenlaisen toimenkuvan omaksuminen ja roolin jatkuva kehittäminen mahdollisimman aikaisesta vaiheesta lähtien on merkittävä kilpailuetu.

Prosessien tehostamisen kannalta on välttämätöntä, että esimerkiksi skannaamisen tai kopioimisen kaltaisista välivaiheista päästään eroon. ”Puolimallin sähköisyydellä” ei saavuteta todellista etua, koska skannaaminen on loistava esimerkki jo vanhentuneesta toimintatavasta, joka on valitettavasti edelleen laajasti käytössä. Suurilla volyymeilla skannaamiseen kuluu huomattavan paljon aikaa etenkin suhteessa siihen, ettei skannaaminen varsinaisesti tuota mitään lisäarvoa kirjanpidon prosessiin.

Tulevaisuudessa digitalisoituminen kohdistuu entistä enemmän automaatioon. Kun järjestelmä valjastetaan tekemään tiettyjä toimenpiteitä itsenäisesti säännöstöihin ja validointeihin perustuen, jolloin henkilöstöresursseja vapautuu uuteen käyttöön. Ihmistyön luonne muuttuu enemmän automaation hallintaan ja poikkeustapausten hoitamiseen. (Lahti & Salminen 2014, 27.)

Tulevaisuuden taloushallinnon työnkuvien muutoksessa on syytä huolehtia uudistumiskyvyn lisäksi siitä, että ymmärrys automaation hoitamista perusasioista säilyy. Automaation hyödyt tulee käyttää hyväksi mahdollisimman täysivaltaisesti, mutta tarvittaessa esimerkiksi ohjelmointivirheen riskin vuoksi myös mekaanisen tekemisen taidon ja prosessin palasten käytännön ymmärryksen ylläpitäminen on tulevaisuuden taloushallinnossa tärkeä tavoite.

Kun kirjanpitoaineisto säilytetään sähköisessä muodossa, seurauksena syntyy kustannussäästöjä sekä arkistoinnin luotettavuus paranee. Tiedon saatavuus on myös sähköisessä muodossa paremmalla tasolla. (Vieruaho 2016, 33.) Kun esimerkiksi tilinpäätökset ja niihin liittyvä varmentava dokumentaatio säilytetään ensisijaisesti digitaalisena esimerkiksi pilvipalveluissa, on aineiston säilymisen turvaaminen luonnollisesti paperista säilytystä huomattavasti paremmalla tasolla esimerkiksi tulipalon tai muun aineellisen vahingon sattuessa. Fyysisessä muodossa tietoja säilyttäessä tulisi muutenkin huolehtia siitä, että tiedot ovat kahdella erillisellä, eri paikassa sijaitsevalla tallennusvälineellä, jotta esimerkiksi juuri tulipalon myötä aineistoa ei menetetä lopullisesti.

Verohallinto voidaan nähdä yhtenä taloushallintoalan merkittävimmistä sidosryhmistä (Rautio 2016, 34). Tilitoimiston asiakas voi valtuuttaa tilitoimiston asioimaan puolestaan Verohallinnon kanssa, jolloin Verohallinnon palvelun sujuvuudesta tulee tärkeä tekijä tilitoimiston prosessien kannalta. Suurilla volyymeilla pyörivässä taloushallinnon päivittäisessä tekemisessä on tärkeä huolehtia siitä, että palvelun tunnistautuminen toimii vaivatta.

Tänä päivänä tilioimistoilla on halukkuutta automatisoida erityisesti rutiiniprosessejaan. Myös kehitys kohti reaaliaikaisuutta nähdään tulevaisuuden tavoitteena. Ihanteellisessa automaatiossa informaatio liikkuu itsestään tilioimiston ja Verohallinnon välillä, jolloin ihmisen tekemän työn tarve vähenee.

Koska taloushallinnon ja kirjanpidon yhteys varsinkin yrityspuolella arvonalisäveron käsittelyn kautta Verohallintoon on valtavan suuri, on tärkeää panostaa tulevaisuudessa myös Verohallinnon toimintojen integroimiseen tilioimistojen ohjelmistoihin. Verohallinnon julkaisemassa uutiskirjeessä ohjelmistokehittäjille kerrotaan Verohallinnon digitaalisten ratkaisuiden muutoksista, joiden sisällyttäminen taloushallintoalan ohjelmistoihin on ohjelmistokehittäjien vastuulla (Verohallinto 2017b, viitattu 28.6.2017). Sekä taloushallintoalan ohjelmistokehittäjillä että Verohallinnon digitaalisten ratkaisujen kehittäjillä on yhteinen intressi – kirjanpito prosessin ja verojen käsittelyn parantaminen. Sujuvasti toimiva ilmoittamismenettely integroituna taloushallinto-ohjelmistoon on tulevaisuudessa yhä tärkeämpi kilpailutekijä eri ohjelmistojen välillä.

3.3 Pankkien tiliotteiden digitaalisuus

Pankkitoiminnalla on vahva yhteys taloushallintoon, koska nykypäivänä pelkän käteiskassan varassa olevia yrittäjiä on melko vähän. Pienikokoisissa yrityksissä tiliote ja sen tapahtumien kirjaaminen muodostaa ylivoimaisesti suurimman osan kirjanpidon prosessista, jolloin tiliotteen merkitys tositteena kasvaa. Perinteisesti tiliotteet on kirjattu manuaalisesti paperitositteen mukaan, mutta nykyään tiliote on myös mahdollista saada kirjanpitoon digitaalisessa muodossa, jossa voidaan kirjata tiliotteella olevia tapahtumia suoraan kirjanpitoon ilman paperista välivaihetta (Lahti & Salminen 2014, 121).

Edellisen esimerkin kaltaisella tiliotteen käsittelemisellä suoraan digitaalisessa muodossa taloushallinto-ohjelmiston sisällä on valtaiset edut. Tiliotteen kirjaamiseen kuuluu huomattavasti vähemmän aikaa, kun etenkin pitkissä, suuria tapahtumamääriä sisältävissä tilioitteissa manuaalisen kirjaamisen huolimattomuusvirheiden etsiminen jää digitaalisen muodon kautta kokonaan pois. Lisäksi tietyntyyppisten tapahtumien (esimerkiksi viitemaksut, palkkojen maksut ja kuukausittaiset pankin palvelumaksut) kirjaaminen voidaan määrittää tapahtumaan automaattisesti jo etukäteen, jolloin varsinaisen kirjausvaiheen vaatima aika vähenee entisestään (Lahti & Salminen 2014, 121).

Myös tiliotteiden arkistointi voidaan toteuttaa digitaalisessa muodossa. Tällainen digitaalinen ratkaisu mahdollistaa myös sen, että tiliote sisältää myös tiliöinti- ja tositetietoja, eikä vain pelkästään varsinaisia tiliotietoja. (Lahti & Salminen 2014, 122.)

3.4 Tositteiden toimittaminen digitaalisessa muodossa

Verkkolasku on digitaalinen lasku, joka lähetetään ja vastaanotetaan digitaalisesti. Verkkolasku sisältää kaikki ne tiedot, mitä saman tapahtuman todentavassa paperisessa laskussa olisi. Verkkolaskutuksen hyödyntäminen merkitsee usein kustannussäästöjä, koska esimerkiksi laskua vastaanottaessa laskun skannaaminen poistuu, ja sähköiset tunnistetiedot mahdollistavat automaattisen kirjaamisen. (Lahti & Salminen 2014, 62.)

Suomessa on otettu suuria askeleita verkkolaskutuksessa, mutta todellinen läpimurto on vielä tekemättä. Monet yritykset lähettävät laskujaan edelleen paperisessa muodossa, vaikka edellytykset verkkolaskutuksen täydelliselle käyttöönotolle olisivatkin olemassa. Kun verkkolaskutuksen mahdollisuuksia tarkastellaan Euroopan Unionin laajuudella, on toiminnoissa vielä runsaasti kehitettävää. (Lahti & Salminen 2014, 29.) Finanssialan Keskusliiton ja Elinkeinoelämän keskusliiton vuonna 2014 teettämän kyselyn mukaan 64 %:lla yrityksistä oli käytössään verkkolaskutus (Siivola ym. 2015, 13).

Digitaalisen murroksen esteenä on aiemmin ollut puute soveltuvista taloushallinnon ohjelmistoista, sekä uusien toimintamallien omaksumisen vaikeus ihmisten ja organisaatioiden kohdalla. Myös sähköisyyteen siirtymiseen liittyvät IT-projektit ja saavutetun hyödyn vähyys ovat jarruttaneet kehitystä. Tilanne on kuitenkin parantunut, kun ohjelmistot ovat menneet viime vuosina eteenpäin digitaalisuuden mahdollistajina. (Lahti & Salminen 2014, 30.)

Paperisessa taloushallinnossa samaa tositetta käsitellään monta kertaa. Manuaalinen, moninkertainen tallennus on tehotonta, ja se lisää virheiden syntymisen mahdollisuutta. Paperisten laskujen laatimiseen, lähettämiseen, maksamiseen ja lopulta tilitoimistossa kirjaamiseen ja arkistointiin liittyy monta työvaihetta, joista voitaisiin digitaalisuuteen siirtymällä päästä eroon. (Siivola ym. 2015, 17-18.)

Kaikkien tositteiden käsittely digitaalisessa muodossa on tavoite, joka vaatii verkkolaskutuksen lisäksi myös esimerkiksi pankki-, luottokortti- ja käteiskuittien käsittelyä digitaalisesti. Suomalaisista taloushallinnon ohjelmistoista kaikenlaisten kuittien digitaalisen käsittelyn suoraan ohjelmiston sisällä mahdollistavat ainakin Accountorin Procountor, Visman Netvisor, Aditron Wintime Suite sekä Heeros. Esimerkiksi matkalaskut voidaan tehdä mobiilisovelluksen avulla suoraan digitaalisesti, kun matkan kuittien kuvat lisätään sovellukseen ja ohjelma laskee oikeat päiväraha- ja kilometrikorvausmäärät syötettyjen alku- ja päätepisteen sekä alku- ja päätöshetken perusteella.

Jos varsinainen taloushallinto-ohjelmisto ei tue edellisen kaltaista digitaalisuuden astetta, on myös muita ratkaisuja olemassa. Yhtenä esimerkkinä on suomalainen eTasku, jossa käteis-, pankki- ja luottokorttikuittien käsittely onnistuu sähköisessä muodossa. eTaskun perusidea on se, että jokainen paperikuitti kuvataan eTaskuun, jossa tehdään myös tapahtumien tiliöinti. Asiakkaan ei siis tositteen eTaskuun tallentamisen jälkeen enää tarvitse säilyttää paperisia kuitteja ja tositteita tai lähettää niitä tilioimistoon. Kirjanpitäjällä on pääsy asiakkaan tositteet sisältävälle alustalle, jossa hän tiliöi tositteet ja siirtää niiden tiedot digitaalisesti kirjanpito-ohjelmistoon. (Katso lisätietoja eTaskun kotisivuilta.)

Kuitit järjestäytyvät eTaskun kautta helposti aikajärjestykseen, eikä kirjanpidossa tarvitse enää käyttää työaikaa kuittien järjestelyyn. eTaskun käyttäminen ei maksa tilioimistolle mitään, vaan asiakas maksaa kuukausimaksua eTaskun käytöstä. eTaskun tietojen siirtäminen kirjanpitoon onnistuu useimpien Suomessa käytettävien taloushallinto-ohjelmistojen kohdalla. Tuettuna ovat muun muassa Netvisor, Procountor, Tikon, Visma Econet sekä Visma Fivaldi. (eTasku 2017, viitattu 8.7.2017.)

4 ASIAKKAISIIN VAIKUTTAMINEN

Vaikuttamisen prosessin tavoitteena on muuttaa vaikuttamisen kohteen käyttäytymistä, mielipiteitä tai asenteita. Tehokkain muutoksen aikaansaaja on se, kun kirjoittaja osaa asettua lukijan asemaan. Vaikuttamiseen liittyy aina olennaisesti vastuu – vaikuttamisen tulee tapahtua järkipärisiin seikkoihin ja eettisesti hyväksyttäviin tapoihin pohjautuen. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 41.)

Jos vaikuttamisen tavoitteena on muuttaa kohteen käyttäytymistä tai aktivoida kohdetta tekemään jokin asia uudella tavalla, on muutoksen aikaansaaminen helpointa silloin, kun kyseessä oleva asia on uusi. Esimerkiksi vanhojen työtapojen muuttaminen voi osoittautua hankalaksi, jos työtavat ovat vahvasti vakiintuneet. Myös aiemmillä negatiivisilla kokemuksilla uudistuksiin liittyen on vaikutus vaikuttamisen onnistumiseen: edellinen uudistuspyrkimyksen epäonnistuminen vähentää halua kohteilla uudistamista myöhemminkään. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 43.)

Jos muutoksen kohteena ovat asenteet, voi vanhasta luopuminen olla pitkälinen prosessi. Tällaisessa tilanteessa vaikuttamisen kohde vaatii yleensä aikaa muutoksen ymmärtämiseen. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 43.)

Asiakkaiden toimintatapojen muuttaminen vaatii lähestymistapaa, jossa asetutaan asiakkaan asemaan. Vaikuttamisen onnistumisen kulmakivi on saada asiakas ymmärtämään, mitä konkreettisia hyötyjä muutos voi asiakkaan arkeen tuottaa. Faktatiedolla perustellut seikat vahvistavat vaikuttamispyrkimyksen vakuuttavuutta.

Viestijän on mietittävä vaikuttamistilanteessa kahta asiaa: miten viesti muotoillaan ja mitä viestitään. Näillä kahdella seikalla varmistetaan se, että viesti ymmärretään lähettäjän haluamalla tavalla ja viestittävän asian sisältö puhuttelee vastaanottajia. (Hakala 2015, 13.) Yrittäjille viestittäessä edellistä ohjetta voidaan soveltaa esimerkiksi siten, että viestin sisältö koskee yrittäjän päivittäistä toimintaa konkreettisella tasolla. Esimerkiksi verohallinnon maksujen päivämäärät ovat läsnä miltei jokaisen yrittäjän arjessa, mistä johtuen ne ovat yrittäjän kannalta oleellista tietoa. Viestin muotoilulla voidaan taas pyrkiä esimerkiksi motivoimaan ja kannustamaan asiakasta maksamaan verohallinnon maksut ajoissa mainitsemalla laiminlyönneistä koituvista viivästymismaksuista.

Muun muassa useat poliitikot ja yritysjohtajat ovat vaalitappion tai osakekurssin laskun hetkellä todenneet, että ”viesti ei mennyt perille”. Syy ymmärtämättömyyteen ei kuitenkaan ole viestin vastaanottajassa, vaan lähettäjässä. Viestintäongelmien perimmäinen syy löytyy viestistä: jos viesti ei saa aikaan toimintaa eikä se kiinnosta, ei se myöskään ”mene perille”. (Hakala 2015, 12-14.)

Epäselvien ilmaisujen selvittämiseen käytetään kohtuuttomasti aikaa. Epäselvyys aiheuttaa turhaa ajatustyötä, joka lopulta johtaa stressiin. (Hakala 2015, 19.) Yrittäjiä puhuteltaessa ja ohjattaessa selkeät ja ytimekkäät ilmaisut ovat tärkeitä, koska yrittäjien usein hektinen elämä ei välttämättä aina mahdollista syvällistä paneutumista yksityiskohtiin. Viestien yksiselitteinen tulkinta on välttämättömyys asiakkaiden ohjeistamisen onnistumisen kannalta, epäselvästi tulkittavat ohjeet eivät saa aikaan haluttuja tuloksia ja yhtenäisempää toimintatapaa aineiston toimittamisessa.

Usein viestijä tietää viestimästään asiasta enemmän kuin vastaanottaja, minkä takia vaarana on viestin muotoileminen liian yksityiskohtaiseen ja siten vaikeaselkoiseen muotoon. Jotta voidaan varmistua vastaanottajan ymmärtävän viestin sisällön, tulee viestissä keskittyä suurempiin kokonaisuuksiin ja jättää liian tarkat yksityiskohdat mainitsematta. Asioiden kiteyttäminen on haastava tehtävä: monimutkaista asiaa on helpompi käsitellä laajalla tekstillä tai esitelmällä kuin lyhyellä ja napakalla. (Hakala 2015, 36.)

Antiikin filosofi Aristoteleen mukaan vakuuttamisen keinot voidaan jakaa kolmenlaisiin keinoihin, joita ovat eetos, paatos ja logos. Näistä eetoksella tarkoitetaan keinoja, jotka liittyvät asian esittäjään itseensä sekä hänen ominaisuuksiin. Aristoteles kuitenkin painottaa, että asian esittäjän luotettavuuden tulisi syntyä aina uudelleen viestinnän kautta, eikä luotettavuuden tulisi perustua hänen statuksen tai edellisten tekojen kautta muodostuneeseen maineeseen. (Harakka & Eronen-Valli 2017, 20, 31.) Tilitoimiston asiakkaat saattavat luottaa varauksetta tilitoimiston asiantuntevuuteen taloushallinnon kysymyksissä, mistä johtuen viestien ja ohjeiden sisällön kriittinen tarkastelu ei välttämättä ole sillä tasolla, millä se voisi olla toisenlaisessa tilanteessa. Mahdollisesta kriittikittömyydestä johtuen viestien sisällön luotettavuuteen täytyy kiinnittää erityistä huomiota ja tarkkuutta jo viestien ja ohjeiden laatijan toimesta, jotta luotettavuutta ei menetetä myöhemmin virheellisten tietojen antamisen myötä.

Strategiat, joilla pyritään vaikuttamaan asiakkaiden käyttäytymiseen, voivat vaikuttaa asiakaskoh-taisiin kanssakäymisen kuluihin niitä vähentävästi. Vastaavasti asiakaskohtaiset tulot pysyvät muuttumattomina tai ne voivat jopa lisääntyä samaan aikaan. (Persson 2013.)

5 KYSELYTUTKIMUS TILITOIMISTON TYÖNTEKIJÖILLE

Opinnäytetyön tärkeimpänä osana on toimeksiantajayrityksen kirjanpitäjien haastatteleminen. Haastattelun avulla voidaan selvittää, mitä pitkään kirjanpitoa toimeksiantajayrityksessä työkseen tehneet pitävät merkityksellisenä liittyen tilitoimiston asiakkaiden ohjaamiseen haluttuun suuntaan.

5.1 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimus toteutettiin avokysymyslomakkeena, joka sisälsi kuusi kysymystä. Kysymyslomake lähetettiin sähköpostin välityksellä 15 työntekijälle, joista 12 vastasi kyselyyn.

Kysymyslomakkeen sisältö:

- Millaisia puutteita asiakkaiden toimittamissa tositteissa voi olla?
- Millaisia puutteita asiakkaiden toimittamissa myyntejä, ostoja ja palkkoja koskevissa yhteenvetotositteissa (jotka ovat asiakkaiden itse laatimia) voi olla?
- Millaisia puutteita asiakkaiden toimittamissa aineistoissa (kokonaisuutena) voi olla?
(Esimerkiksi aineiston toimittaminen sekavassa kasassa, jossa on usean kuukauden tositteet sekaisin ja osa tositteista puuttuu kokonaan)
- Onko asiakkailla pyrkimystä sisällyttää yrityksen kuluksi sellaisia kuluja, jotka ovat tulkinanvaraisia ja jotka voidaan nähdä yrittäjän henkilökohtaisina menoina?
 - Jos vastaus edelliseen on kyllä, onko asiakasta informoitu asiasta ja kannustettu muuttamaan toimintatapaansa?
- Onko asiakkailla vaikeuksia pysyä tositteiden toimittamisessa aikataulussa, ja jos on, kuinka suurella osalla asiakkaitasi on toistuvasti ongelmia aikatauluissa pysymisen kanssa?
- Millaisia muita toiveita tai kehitysehdotuksia aineiston toimittamisen suhteen sinulla on?

5.2 Kysymyslomakkeen tulokset

Kysymyslomakkeen vastauksista löytyy selkeästi useita seikkoja, jotka hyvin moni vastaaja mainitsi. Kaikkien vastaajien mukaan tiliotteita, pankkikorttitositteita tai myynti- ja ostolaskuja puuttuu (12 mainintaa). Tositteiden puuttumisen yleisyys osoittaa aineiston toimittamisen perusongelman,

jossa kuukausittaisen kirjanpidon tekeminen pirstaloituu tositateaineiston ollessa epätäydellinen kokonaisuus. Toinen merkittävä aineiston kokoamiseen ja toimittamiseen liittyvä seikka on se, että aineisto toimitetaan sekavassa kasassa (kahdeksan mainintaa). Myös kululaskujen toimittaminen sekavana kasana ilman erillistä kululaskun yhteenvetoa koetaan ongelmallisena (kaksi mainintaa). Aineiston oma-aloitteisella läpikäynnillä ja järjestelyllä on merkittävä vaikutus kirjanpidon prosessin sujuvuuteen.

Tositteiden sisällön tärkein vastauksissa esille noussut huomio on se, että tositteissa voi olla yritystoimintaan kuulumattomia kuluja, esimerkiksi puhelin- tai internetliittymä-laskut henkilön omalla nimellä, ruokailut, matkakulut (etenkin taksit), silmälasit ja vaateostot (ei mainintaa siitä, miten kulu liittyy liiketoimintaan). Tällaisista ongelmista mainitsi kymmenen vastaajaa. Samaan aihepiiriin liittyy myös seitsemän vastaajan maininta siitä, ettei tositteissa ole merkintöjä oston tarkoituksesta, tapahtuman luonteesta tai erityisesti ruokailuun osallistuneista henkilöistä. Etenkin rajanveto edustuskulujen ja tavanomaisempien kokous- ja neuvottelukulujen välillä on hyvä esimerkki siitä, miksi tositteiden ja niiden lisätietojen tulisi kuvata tapahtuman luonne mahdollisimman tarkasti. Epäselvyyksien poistamiseksi asiakkaan ohjaamisella kulujen vähennyskelpoisuudessa on tärkeä rooli.

Yksittäisiin tositteisiin kohdistuvista ongelmista mainittiin muun muassa se, että käteiskuiteista toimitetaan pelkkä maksupäätteen kuitti, eikä varsinaista tapahtumaa ja sen mahdollista arvonlisäveroa kuvaavaa kuittia (kolme mainintaa). Tämä johtaa siihen, ettei arvonlisäveroa voida vähentää, vaikka kulu itsessään olisikin vähennyskelpoinen. Tositteiden yleinen kunto koetaan myös välillä ongelmaksi, toimitetut tositteet voivat olla kuluneita, rikkonaisia ja siten lukukelvottomia (kaksi mainintaa).

Asiakkaiden laatimien omien osto-, myynti- tai palkkatositteiden tai niiden yhteenvetojen ongelmat liittyvät erityisesti siihen, etteivät yhteenlasketut summat täsmää (kolme mainintaa) ja siihen, että yhteenvetoraportteihin on tehty muutoksia tulostamisen jälkeen, jolloin loppusumma ei ole oikein (neljä mainintaa). Palkkatositteisiin liittyvä tärkeä huomio on se, että käytössä voi olla vanhoja kilometrikorvaus- tai päivärahasummia sekä vanhoja sivukuluprosentteja (kolme vastaajaa). Vastauksissa nousee esille lisäksi kirjava joukko erilaisia puutteita esimerkiksi laskumerkintöihin liittyen.

Toiveista tulevaisuuden suhteen nousi tärkeimpänä ajatus tiliotteiden toimittamisesta digitaalisessa muodossa (neljä mainintaa). Myös kaiken muun aineiston toimittaminen digitaalisena sai kannatusta sillä ehdolla, ettei se aiheuta kohtuutonta vaivaa asiakkaalle (neljä mainintaa). Vastauksissa

toivottiin myös asiakkaiden kannustamista järjestämään ja käymään aineistoa läpi etukäteen (viisi mainintaa).

Kysymyslomakkeeseen vastanneilta saatiin edellisten, tärkeimpien seikkojen lisäksi runsaasti muita vastauksia, joissa löydettiin epäkohtia laaja-alaisesti etenkin ensimmäiseen ja toiseen kysymykseen. Seuraavassa loput vastauksista on eritelty ryhmittäin kysymysten mukaisesti (suluissa oleva numero osoittaa vastaajien määrän, jotka mainitsivat saman asian).

1. Tositteet yleisesti

- toimitetaan verkkopankista tulostettu tapahtumaote "tositteeksi"
- toimitettu tosite ei ole lasku, vaan esimerkiksi pakkauslista
- laskusta ei toimiteta kaikkia sivuja
- tositteista puuttuu kustannuspaikat
- lasku on väärän yrityksen tai yhteyshenkilön nimellä
- alkuperäinen lasku puuttuu, kun maksetaan esimerkiksi maksumuistutuksen perusteella
- tositteessa ei ole merkintää maksu- tai käsittelypäivästä
- netistä tulostetuista tositteista puuttuu alv-erittely

2. Asiakkaan omat myynti-, osto- tai palkkatositteet ja yhteenvetotositteet suurista määristä edellä mainittuja tapahtumia

- tiliöinnit väärin
- alv:n osuus on laskettu väärin (2)
- laskuvirheet yleisesti
- käteismyynnin erittely puutteellinen, kassaraporttien virheet tai kassaraportin puuttuminen kokonaan
- epäselvät, käsin kirjoitetut merkinnät (2)
- myyntilaskujen juokseva numerosarja on epätäydellinen (välistä puuttuu laskuja)
- yhteisökaupan tositteista puuttuu myyjän tai vastaanottajan alv-tunnus (2)
- myyntiyhteenvedoissa ei ole eritelty kotimaan-, ulkomaan- ja yhteisömyyntejä (2)
- myyntitositteissa asiakkaan yhteystiedot puutteellisia
- myyntitositteissa suoritteen luovutuspäivämäärä puuttuu
- lasku-, osto- tai palkkayhteenvedoista puuttuu laskuja tai tositteita (2)
- osa laskupäiväkirjan laskuista on laskutettu useaan kertaan

- laskupäiväkirjalle ei merkitä mitä on myyty, tiliöinti vaikeaa
- maksupäiväkirjalla ei huomioida kaikkia suorituksia
- palkkatositteista puuttuu henkilötunnuksen loppuosa
- palkkaerittely puuttuu kokonaan, palkka näkyy ainoastaan tiliotteella maksettuna
- esimerkiksi palkasta vähennettäviä eriä ei ole eritelty riittävän tarkasti, tiliöinti vaikeaa
- palkkalista ei ole täydellinen
- reskontrat tehdään eri tilinumeroilla kuin kirjanpidossa

3. Tositteiden kokonaisuus

- toimitetaan kuukausittainen aineisto useassa erässä (2)
- toimitetaan aineistoon kuulumattomia tositteita
- tiliotteen e-laskuja ei ole muistettu tulostaa
- osa tositteista toimitetaan etukäteen sähköisesti, mutta koko tositemateriaali (myös etukäteen sähköisesti toimitetut) toimitetaan myöhemmin paperimuodossa, jolloin joutuu tarkastamaan, ettei osaa tapahtumista tule kirjattua kahteen kertaan (3)
- aineistoa toimitetaan sähköpostilla tositemateriaalilla kerrallaan, jolloin yksittäisten tositteiden löytäminen myöhemmin on vaikeaa (2)

4. Henkilökohtaiset kulut yrityksen kirjanpidossa:

- yritystoimintaan kuulumattomia kuluja, esimerkiksi puhelin- tai internetliittymäkulut henkilön omalla nimellä, ruokailut, matkakulut (etenkin taksit), silmälasit- ja vaateostot (ei mainintaa siitä, miten kulu liittyy liiketoimintaan) (10)

5. Asiakkaiden osuus, joilla on ongelmia aikatauluissa pysymisessä:

- 1. haastateltava: 15 %
- 2. haastateltava: 10 %:lla asiakkaista aineisto toimittamatta kaksi viikkoa ennen alv-päivää
- 3. haastateltava: 10 - 20 %
- 4. haastateltava: -
- 5. haastateltava: yleensä aikataulussa, pienellä osalla vaikeuksia toimittaa aineisto ajallaan
- 6. haastateltava: osaa asiakkaista joutuu muistuttamaan aineiston toimittamisesta ajallaan

- 7. haastateltava: muutama asiakas kuukausittain
- 8. haastateltava: 7 %
- 9. haastateltava: 5 %
- 10. haastateltava: muutama asiakas kuukausittain
- 11. haastateltava: yksi asiakas
- 12. haastateltava: 25 %:lla ongelmia, muistuttamisen jälkeen muutama toimittaa vasta eräpäivänä

6. Kehitysehdotukset:

- asiakkaiden sakkoluonteinen lisälaskuttaminen, jos aineisto toimitetaan myöhässä
- asiakkaiden kanssa tulisi sopia tarkemmin aineiston toimittamisen aikatauluista ja tiukoista päivämäärärajoista (2)
- asiakkaiden kannattaisi käydä tiliote kohta kohdalta läpi, jolloin puuttuvien tositteiden määrä olisi vähäisempi (2)
- henkilökohtaisten kulujen suhteen ihanteellinen tilanne olisi se, että yrityksen piilotella henkilökohtaisia kuluja liiketoiminnan kulujen joukkoon sijaan yrittäjä kysyisi kirjanpitäjältä etukäteen, voiko jonkinlaista kuluja sisällyttää yrityksen kuluksi
- kaikki kuukauden tapahtumat tulisi toimittaa kerralla eikä useassa erässä

5.3 Kysymyslomakkeen tulosten analysointi

Yhteenvedona voidaan todeta, että ongelmia on eniten perusasioissa. Jokainen haastateltava mainitsi ongelmaksi tositteiden yleisen puuttumisen. Parannettavaa löytyy henkilökohtaisten ja yrityksen kulujen rajanvedossa sekä kuittien merkinnöissä (esimerkiksi merkintä kulun luonteesta edustuskuluna tai maininta siitä, ketkä henkilöt ovat olleet lounaalla läsnä). Tositteiden täydellisyydessä (kaikki sivut tallella, ei pelkkää maksupäätelomaketta) on parannettavaa. Myös aikatauluissa pysymisessä on jatkuvia ongelmia.

Asiakkaiden omissa tositteissa ja niihin liittyvissä yhteenvetotositteissa on kirjava kattaus erilaisia ongelmia. Yleisesti arvioiden voidaan todeta, että määrällisesti eniten selvitystyötä aiheuttavat kirjavat, asiakaskohtaiset käytännöt. Asiakkaiden omiin toimintatapoihin voi olla vaikea vaikuttaa, mutta esimerkiksi myynti- ja ostoreskontran tai palkkahallinnon siirtäminen tilitoimistoon vähentäisi huomattavasti esille tulleita epäkohtia ja sujuvoittaisi kirjanpitoa.

Kehitysehdotukset-kappaleesta voidaan nähdä, että sähköisyyden syventäminen on monen vastaajan mielessä. Digitaalisuuteen siirtymisen ongelmana voi kuitenkin olla vastauksistakin ilmenevä päällekkäisten kirjausten vaara, jos siirtyminen tapahtuu porrastetusti. Aineiston toimittaminen samanaikaisesti sekä paperisessa että digitaalisessa muodossa lisää selvittelytyön ja mahdollisten virheiden määrää. Onnistuneessa digitaalisuuteen siirtymisessä onkin oleellista, että toimintatapojen muuttaminen tapahtuu mahdollisimman suunnitelmallisesti ja yhtenäisesti. Tilitoimistolla on vastuu ja mahdollisuus ohjeistaa asiakasta digitaalisuuteen siirtymisessä.

Myös asiakkaan itsenäinen aineiston etukäteinen tarkastaminen, läpikäyminen ja järjestäminen ovat toiveena, jotta kirjanpito prosessi tehostuisi. Tulevaisuudessa uusien asiakkaiden kanssa voisi myös miettiä tarkempaa ja sitovampaa sopimista päivämääristä, mikä saattaisi pienentää myöhässä tai pienellä aikamarginaalilla toimitettavien aineistojen määrää. Jos tiukkoja päivämäärärajoja ei ole aiemmin sovittu, voi niiden sopiminen olla vaikeampaa kesken pitkään jatkuneen asiakassuhteen. Asiakkaan kannalta aineiston aiemmin tapahtuva toimitus tarkoittaa kiireettömämmin ja siten mahdollisesti virheettömämmin toteutettavaa kirjanpitoa, sekä reaaliaikaisempaa raportointia myös asiakkaalle itselleen.

5.4 Opinnäytetyön tekijä osana tutkimusaineiston keräämistä

Opinnäytetyön tekijä on myös itse tutkimusaineiston kerääjä. Tekijä on suorittanut tutkintoonsa kuuluvan harjoittelujakson (20 kalenteriviikkoa) toimeksiantajayrityksessä elokuusta joulukuuhun vuonna 2016. Heti harjoittelujakson päätyttyä tekijä on solminut toimeksiantajayrityksen kanssa avustavan kirjanpitäjän työsuhteen, joka on voimassa edelleen tätä opinnäytetyötä kirjoitettaessa. Opinnäytetyön tekijä on päässyt harjoittelu- ja työsuhteensa aikana näkemään useiden kymmenien eri yritysten kirjanpitoa tehdessään laajan kattauksen erilaisia kirjanpito prosessin toimintatapoja, joiden yhtenäistämiseksi ja tehostamiseksi tässä opinnäytetyössä etsitään vastauksia.

Opinnäytetyön tekijän havainnoinnin huomioidut ovat samansuuntaisia kyselylomakkeen vastauksiin nähden. Tositteiden puuttuminen, järjestelemättömyys sekä merkintöjen puuttuminen kulujen luonteesta nousivat myös tekijän tärkeimmiksi huomioiksi. Kuukausittaisen kirjanpitoaineiston järjestäminen tiliotteiden alle auttaisi tilannetta huomattavasti: kun tiliotteen käy kohta kohdalta läpi, täytyy kaikki kuitit ja laskut koota tilitoimistolle lähetettäväksi yhteen pakettiin, eikä niiden kyselemiseen ja etsimiseen kulu aikaa tai resursseja myöhemmin tilitoimiston pyytäessä puuttuvia tositteita.

Toinen merkittävä tekijän huomio liittyy digitaalisuuteen. Hyvin suuri osa kyselylomakkeessakin mainituista ongelmista poistuisi sillä, että digitaalisia ratkaisuja hyödynnettäisiin aineiston toimittamisessa enemmän. Tiliotteet voi siirtää pankkiohjelmaan, joka mahdollistaa sähköisyyden myötä kirjausvirheiden vähenemisen lisäksi myös automatisoidut ennakkotiliöinnit, jotka parantavat kirjanpito-prosessin tehokkuutta entisestään. Kuittien toimittaminen esimerkiksi eTasku-ohjelman kautta vähentää ongelmia tositteiden huonoon kuntoon liittyen, ja verkkolaskutuksen käyttöönotto mahdollisimman laajasti vähentää riskiä paperisten laskujen häviämisen tuomista ongelmista.

Lisäksi tilitoimiston asiakkailta voi olla käytössä omia järjestelmiään, joiden kautta luodaan osa kirjanpito-materiaalista. Esimerkkejä tällaisesta materiaalista ovat asiakkaan itsensä luomat myynti- tai ostoyhteenvedot, joiden perusteella todennetaan niitä vastaavat liiketapahtumat kirjanpidossa. On väistämätöntä, että asiakkaiden omat, mahdollisesti iäkkäätkin ohjelmistot ja niiden toiminnan kirjavuus vaikeuttaa käytännössä kirjanpidon toteuttamista. Kun pahimmillaan todella vaikeaselkoisten raporttien tiedot syötetään käsin kirjanpito-ohjelmaan, voi virheitä päästä syntymään. Jos taas asiakkaalla ja tilitoimistolla olisi käytössään yhteiset käyttöoikeudet sisältävä ajantasainen ohjelmisto, jossa edeltävien raporttien kaltaiset tositteet siirtyisivät digitaalisesti ja automaattisesti asiakkaan puolelta suoraan kirjanpitoon, säästyttäisiin monilta manuaalisilta aikaa kuluttavilta työvaiheilta.

6 OHJEET ASIAKKAALLE

Asiakkaita varten luotujen ohjeiden (liite 1) tavoitteena on ohjata asiakasta kirjanpitoaineiston toimittamisessa haluttuun suuntaan, joka selkeytyy haastattelujen vastauksien analysoinnin pohjalta. Toiveena on, että asiakas motivoituu ohjeiden myötä kehittämään omassa toiminnassaan niitä kohteita, jotka tuottavat aineiston toimittamisessa yleisesti eniten ongelmia.

Toimeksiantajayrityksen kannalta ohjeiden vaikutukset voivat parhaimmillaan näkyä tehokkuuden parantumisena, jos esimerkiksi joitakin aikaa vieviä kirjanpidon prosessin vaiheita voidaan ohjeiden noudattamisen avulla sujuvoittaa. Myös kirjanpidon virheiden määrän vähentyminen on ohjeiden noudattamisen myötä syntyvä tavoite, jos asiakkaat muuttuvat huolellisemmiksi esimerkiksi tositteiden laskumerkintöihin liittyen.

6.1 Ohjeiden suunnittelu

Ohjeiden toteutuksen pääajatuksena on, että ne ovat asiakkaan kannalta houkuttelevat, miellyttävät sekä ymmärrettävät. Ohjeista pyritään jättämään pois mahdollisimman paljon epäolennaista ja liian yksityiskohtaista tietoa, joka ei ole asiakkaan kannalta merkityksellistä. Houkuttelevuutta ja miellyttävyyttä pyritään tavoittelemaan harjaantuneella visuaalisella ilmeellä sekä kielellisellä yksinkertaisuudella. Ohjeiden pituuden tavoitearvo on asetettu alle kymmeneen sivuun, joka mahdollistaa tärkeimpien aineiston toimittamiseen liittyvien ongelmien käsittelyn tiiviissä muodossa.

Ohjeet aineiston toimittamisesta voidaan rinnastaa käyttöohjeisiin. Käyttöohjeita laadittaessa tärkeää on muistaa käyttäjän tavoitteet ohjeiden käytössä sekä käyttäjän tietotaso (Salmela & Isohella 2017, 60). Tilitoimiston asiakkaan tavoitteena ohjeiden käyttämisessä voi olla esimerkiksi tositteisiin liittyvän selvittelyn vähentäminen kirjanpidon prosessin sujuvoittamisen kautta. Tietotasoltaan tilitoimiston asiakkaat voivat olla hyvin vaihtelevia, joten liian kirjanpitolähtöistä ja yksityiskohtaista käsitteistöä on ohjeissa syytä välttää.

Käyttöohjeiden suunnittelu voidaan jakaa kolmeen osaan fyysisen, kognitiivisen ja affektiivisen suunnittelun perusteella (Carliner 2000). Fyysisen suunnittelu viittaa ohjeen ulkonäköön eli esimer-

kiksi siihen, miten helppolukuinen ohje on. Kognitiivisella suunnittelulla tarkoitetaan ohjeen käytettävyyttä. Ohjeen tietojen on oltava laajuudeltaan sopivaa ja sisällöltään olennaista, jotta lukija kokee ohjeen hyödylliseksi. Affektiivinen suunnittelu puolestaan viittaa siihen, miten ohjeet vaikuttavat lukijaan tunteiden tasolla. Useimmiten tavoitteena on lukijan motivoiminen, kannustaminen, luottamuksen ansaitseminen sekä vakuuttaminen. Ohjeiden suunnittelussa voidaan myös panostaa esimerkiksi fonttien, värien ja kuvien avulla ohjeiden viihdyttävyyteen, joka tähtää ohjeen lukemisen halukkuuden lisäämiseen. (Salmela & Isohella 2017, 61.)

Kuvien avulla voidaan selventää monimutkaisia aiheita ja tiivistää suuria asiakokonaisuuksia ymmärrettävään muotoon (Roam 2009, 14). Aineiston toimittamisen kokonaisuuteen liittyviä palasia voidaan eritellä ja käsitellä huomiota herättävämmiin yksittäisten pointtien kautta, jotka nostetaan esille kuvasymbolien avulla. Lukijan huomion herättäminen onnistuu todennäköisemmin kuvien kuin pelkän tekstin avulla.

Ohjeiden ensimmäiset sivut kiteyttävät aineiston toimittamisen pääajatuksukset muutamaankin virkkeeseen, joita käsitellään sekä tilitoimiston että tilitoimiston asiakkaan kannalta. Vertaillen tilitoimiston ja sen asiakkaan roolia samassa kysymyksessä pyritään tuomaan esille molempia osapuolia koskevat hyödyt. Ensimmäiset sivut eivät sisällä kuvallista sisältöä, mutta tekstin määrä on pyritty pitämään mahdollisimman vähäisenä luettavuuden parantamiseksi.

Seuraavilla sivuilla käsitellään kuvallisten esimerkkien avulla yksityiskohtaisemmin tärkeimpiä ongelmakohtia, jotka nousivat haastattelun vastauksissa selkeimmin esille. Aineiston kokonaisuuteen liittyen omina pointteinaan esille nostetaan aineiston etukäteinen järjesteleminen sekä kuukausittaisuus. Yksittäisiin tositteisiin liittyviä huomioitavia asioita ovat tositteen vaatimukset arvonlisäveron vähentämiseksi sekä tositteisiin tehtävät merkinnät liiketapahtuman luonteen selventämiseksi.

Yhteenvetotositteiden sekä matka- ja kululaskujen suhteen muistutetaan esille nousseesta ongelmasta yhteenvetotositteiden yhteissumman virheellisistä arvoista. Huomionarvoisena mainintana nostetaan myös palkkojen sivukuluprosentteihin sekä päivärahoihin ja kilometrikorvauksiin kohdistuvat mahdolliset muutokset.

Aineiston varsinaiseen toimittamiseen liittyen muistutetaan aineiston toimittamisesta yhtenäisenä kokonaisuutena, mikä vähentää kaksinkertaisten virhekirjausten riskiä. Asiakkaita pyritään kannustamaan myös toimittamaan aineisto mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta kirjanpidon tekemiseen jää riittävästi aikaa ennen veroilmoitusten viimeisiä jättämispäiviä.

Viimeisellä sivulla esitellään muutama digitaaliseen aineiston toimittamiseen liittyvä mahdollisuus. Digitaalisten ratkaisuiden osalta ohjeiden tarkoitus ei ole ottaa kantaa liian yksityis- ja ohjelmisto-kohtaisiin kysymyksiin, jotka voivat muuttua eri asiakkaiden ja mahdollisten ohjelmistovaihtosten myötä. Digitaalisten ratkaisujen pintapuolisella esittelyllä tavoitellaan lähinnä niitä asiakkaita, joille digitaalisuus ei ole vielä tuttua. Etenkin iäkkäiden yrittäjien joukosta saattaa löytyä paljonkin sellaisia henkilöitä, jotka eivät ole vielä tehneet tuttavuutta uusien, digitaalisten ratkaisujen kanssa.

6.2 Ohjeiden toteuttaminen

Ohjeet toteutetaan Adobe InDesign –ohjelmalla. Adobe InDesign on taitto-ohjelma, jolla voidaan luoda esimerkiksi erilaisia esitteitä, mainosmateriaalia, ohjeita, julisteita tai muita julkaisuja. Ohjelma tarjoaa mahdollisuuden painottaa toteutuksessa visuaalista näyttävyttä, joka on lukijan houkuttelemisen kannalta merkittävä tekijä.

Ohjeiden taustaväriksi valikoitui vaaleansinisestä valkoiseen vaakatasossa muuttuva liukuväri, jota käytetään ohjeiden kaikilla sivuilla. Sininen on kaikkein rauhällisin väri, ja siihen yhdistetään usein esimerkiksi älykkyys, turvallisuus, luottamus sekä järkeily. Sininen väri myös tasapainottaa mieltä ja lisää keskittymiskykyä. (Ozawa 2004.) Hillityn visuaalisen ilmeen luomiseksi taustan vasempaan reunaan sekä alareunaan lisättiin valkoinen viivakehys, joka sisältyy myös jokaiselle sivulle. InDesignissa kaikkia sivuja koskevien määritysten luominen tarkoittaa sivupohjan luomista, jolle haluttavat muutokset tehdään. Kun muutokset ovat sivupohjassa, näkyvät ne automaattisesti jokaisella sivulla, joka luodaan sivupohjan mukaisesti.

Käytettäväksi fontiksi valikoitui Adobe Typekit –sovelluksen kautta Alwyn New Rounded Thin. Fontin valinta on merkittävä tekijä, kun erottautumista perinteisestä ulkoasusta halutaan luoda hilityllä tavalla. Perinteiset, esimerkiksi Microsoft Wordista löytyvät fontit eivät tarjoa kovin laajaa valikoimaa, joka varsinkaan sisältäisi moderneja, pyöristettyjä ja ohuita muotoja sisältäviä fontteja. Ohjeissa käytettävät kuvasymbolit puolestaan löytyivät Adobe Illustrator –ohjelman kautta. Kuvien

käytössä tärkeintä on pelkistetyn ulkoasun säilyttäminen, mihin käytetyt kuvasymbolit sopivat hyvin. Keltainen korostusväri tuo hillittyä huomioitavuutta sinisen, valkoisen, harmaan ja mustan yhdistelmään.

Tekijällä ei ollut ennen opinnäytetyötä kokemusta InDesignista, joten ohjelman perustoimintojen opetteleminen vaati aluksi hieman aikaa. Ohjelman sisältäessä laajasti erilaisia asetuksia tärkeintä oli hallita keskeisimmät perustoiminnot, jotka olivat ohjeiden tekemisen kannalta merkityksellisiä. Tekijän vähäisen ohjelmaan liittyvän kokemuksen takia ohjeiden päämääränä ei siis ollut sävyyttä esimerkiksi visuaalisen suunnittelun ammattilaisia erikoisilla ja paljon syventymistä vaativilla visuaalisilla sisällöillä, vaan lähinnä erottua yksinkertaisella tavalla sellaisista perinteisistä ohjeista, jotka muun muassa Microsoft Wordilla yksinkertaisesti ja helposti luotaisiin.

Ohjeet onnistuivat kutakuinkin niille asetettujen tavoitteiden mukaan. Tärkeimpien tavoitteiden voidaan nähdä toteutuneen, koska ohjeiden pituus pysyi tavoitearvon puitteissa, sekä ohjeissa on käsitelty tärkeimmät aineiston toimittamiseen liittyvät epäkohdat. Ohjeissa onnistuttiin myös suunnitelman mukaisesti toteuttamaan hieman tavanomaisesta poikkeavaa visuaalista ilmettä, jonka tavoitteena on herättää lukijan huomio ja kiinnostus.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyössä löydettiin vastauksia jokaiseen tutkimuskysymykseen. Erilaisia aineiston toimittamiseen liittyviä ongelmia ilmeni laajasti kirjanpitäjille tehdyn haastattelun perusteella. Vaikka suurin osa erilaisista ongelmista ja epäkohdista mainitaan vain yhden vastaajan vastauksissa, on jokaisen haastattelukysymyksen kohdalla nähtävillä selkeästi muutama ongelma, jotka nousevat esille usealla vastaajalla. Asiakkaiden toimiala-, toimintatapa- ja kokoluokkakohtaiset erot selittävät vastaus-ten kirjavuutta.

Vastausten perusteella on helppo luoda tärkeimpiin aineiston toimittamisen ongelmakohtiin liittyvät ohjeet. Luotujen ohjeiden tavoitteena ei ole eritellä jokaista erillistä tutkimuksessa esille nousutta ongelmaa, vaan puuttua ainoastaan eniten mainintoja keränneisiin epäkohtiin. Ohjeiden sävy ja tyyli on enemmänkin asiakasta motivoiva ja innostava kuin syvällisesti informoiva. Ohjeiden tyyli on tietoinen valinta, jolla pyritään saamaan asiakas tietoiseksi siitä, miten yksinkertaisilla toimilla ja omalla huolellisuudella voi kirjanpidon sujuvuuteen vaikuttaa. Jos asiakas innostuu tarkkaavaisuuteen ja huolellisuuteen aineiston yleisessä toimittamisessa, voi se olla myös motivoiva tekijä kehittää omaa yritystä koskevia tarkempia aineiston toimittamisen yksityiskohtia.

Tilitoimiston kannalta tehokkaampi ja sujuvampi kirjanpito prosessi tarkoittaa vähemmän kulutettua aikaa asiakasta kohden, kun esimerkiksi aikaa vievää selvittely- ja järjestelytyötä vähennetään aineiston toimittamisen kehittämisellä. Pienempi kulutettu aika asiakasta kohden tarkoittaa sitä, että tilitoimisto voi teoriassa ottaa enemmän asiakkaita hoidettavakseen. Kuitenkin, kuten lähes kaikessa kahta tai useampaa osapuolta koskevassa toiminnassa, myös aineiston toimittamisessa täytyy miettiä asiakkaan saamaa hyötyä. Pelkästään tilitoimiston edun paraneminen ei riitä siihen, että asiakas motivoituisi kehittämään omaa toimintaansa. Kirjanpitoaineiston toimittamisen kehittämisessä on kuitenkin löydettävissä selkeästi myös asiakasta hyödyttäviä puolia. Toimimalla tarkemmin ja huolellisemmin asiakas saa muun muassa pienennettyä mahdollisten tulkintaerimielisyyksien määrää sekä minimoitua veroilmoitusten myöhästymismaksut. Asiakas saa myös reaaliaikaisempaa tietoa yrityksen tilasta raportoinnin muodossa, jos aineiston toimittamisessa ei viivytellä.

Opinnäytetyön liitteenä olevat aineiston toimittamisen ohjeet ovat vain yksi vaihtoehto sille, millaiset ohjeet aineiston toimittamista varten voidaan luoda. Ohjeet voivat vanhentua, jos kirjanpito prosessi

muuttuu merkittävästi esimerkiksi lainsäädännön muutosten tai digitaalisuuden asteen lisääntymisen myötä. Tämän opinnäytetyön liitteenä toimitetut ohjeet eivät siksi ole välttämättä enää vuoden tai kahden vuoden jälkeen alkuunkaan ajantasaiset. Oleellista on kuitenkin muistaa se, että ohjeiden ensimmäisen version pohjalta on helppo lähteä jalostamaan uusia versioita, jos sellaisille ilmenee tulevaisuudessa tarvetta. Ohjeista voi esimerkiksi räätälöidä erilaisia, tarkempiin yksityiskohtiin kantaa ottavia malleja erilaisille yrityksille, joiden kirjanpitoa määrittävät esimerkiksi jotkin toimiala- tai toimintatapakohtaiset rajoitteet.

Ohjeiden tulosten analysointi jää opinnäytetyön ajallisen kehyksen ulkopuolelle, koska ohjeita on tarkoitus soveltaa vasta tulevien asiakassuhteiden yhteydessä. Ohjeiden mahdollista vaikuttavuutta voitaisiin tutkia vertaamalla uusien asiakkaiden käyttäytymistä aineiston toimittamisessa verrattuna entisiin asiakkaisiin. Tutkimuksen kannalta ongelmallista olisi kuitenkin tutkittavien asiakkaiden suhteellisen pieni määrä, jonka perusteella pitäviä johtopäätöksiä ei voitaisi tehdä. Asiakskohtaiseen käyttäytymiseen vaikuttaa paljon myös asiakkaan luonne, mahdollinen säännöllinen yhteydenpito kirjanpitäjään sekä kirjanpitäjän oma aktiivisuus asiakkaan ohjaamisessa.

Kirjanpitäjien haastattelun tuottamat vastaukset ovat opinnäytetyön tärkein osa. Niillä on merkitystä nykyisten ohjeiden kannalta, mahdollisia tulevia päivitettyjä tai syvempiä ohjeita suunniteltaessa sekä yleisesti kirjanpito-prosessin ongelmakohtien hahmottamisessa. Haastattelun vastausten pohjalta voidaan hahmotella toiminnan kehittämistä myös aivan muilla keinoilla kuin asiakkaiden ohjeistamisen kautta. Esimerkiksi laajan kirjon ongelmia synnyttävät asiakkaiden omat tositteet, tositeyhteenvedot sekä asiakkaiden omat järjestelmät herättävät oikeutetun kysymyksen siitä, tulisiko tulevaisuutta varten suunnitella yhtenäisempää toimintatapaa esimerkiksi uudenlaisen ohjelmistoratkaisun muodossa. Myös digitaalisuuden lisääminen aineiston toimittamisessa kokonaisuutena on sellainen tulevaisuuden kehityskohde, jonka puolesta haastattelun vastaukset vahvasti puhuvat.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen etenkin digitaalisten ratkaisujen kannalta. Edellytykset paperittomuuteen ovat jo olemassa, mutta paperisiin tositteisiin perustuva toiminta voi silti olla edelleen hyvinkin yleistä. Perinteisten toimintatapojen taustalla saattaa olla esimerkiksi suomalaisten pienyrittäjien osittainen hyvin korkea ikä, joka voi olla hidastamassa modernimpien toimintatapojen käyttöönottoa. Digitaalisuuden asteesta riippumatta asiakkaiden huolellisuuteen vaikuttaminen on ajaton tavoite, jota kohti tulee ponnistella. Vaikka asiakas saattaa ehkä ajatella ulkoistaneen yrityksensä taloushallinnon tilitoimistolle vaivattomuuden vuoksi, on myös asiakkaan etu perehtyä hie-man kirjanpidon kannalta keskeisiin seikkoihin. Kun asiakas esimerkiksi tietää tarkasti kulujen

vähennyskelpoisuuden periaatteet, loppuu ideaalilanteessa henkilökohtaisten kulujen päätyminen kirjanpitoaineiston joukkoon.

Opinnäytetyö pääsi siihen tavoitteeseen, joka sille alussa määriteltiin. Haastattelun vastaukset ovat kattavat, joten laadullisen tutkimuksen voidaan todeta onnistuneen toivotulla tavalla. Vastauksia tuli heti ensimmäisellä ja ainoaksi jääneellä haastattelukierroksella runsaasti, eikä myöhemmille haastattelukierroksille syntynyt tarvetta. Ohjeet aineiston toimittamisesta muotoutuivat vaivatta kattavien vastausten avulla.

Teoriaperustan osalta voidaan todeta, että aihetta tukevaa teoriamateriaalia oli pääsääntöisesti helppo löytää. Taloushallintoon ja lain vaatimukseen liittyvä teoria on saatavilla kattavasti muutamasta suomalaisesta tärkeästä pääteoksesta sekä suoraan laista. Niin ikään digitaalista taloushallintoa tukevaa teoriaa on vaivatta saatavilla, koska ehkä tärkeintä taloushallintoon liittyvää tulevaa tai jo nykyistä trendiä käsitellään monessa kirjassa ja artikkelissa. Varsinaista aineiston toimittamiseen liittyvää kirjallisuutta sen sijaan ei ole juurikaan saatavilla.

Asiakkaisiin vaikuttamiseen sekä visuaaliseen vaikuttamiseen liittyvää teoriaa oli myös hyvin saatavilla. Kyseessä on ala, joka ei liity esimerkiksi taloushallinnon teoriaosuudesta poiketen Suomen ajantasaiseen lainsäädäntöön, joten myös ulkomaisten tai iäkkäämpien lähteiden käyttö on mahdollista. Asiakkaisiin vaikuttamisesta ja visualisesta vaikuttamisesta kirjoittaessa on kuitenkin muistettava, etteivät ne ole taloushallinnon aihepiiriin liittyvän opinnäytetyön ydin. Niiden tehtävänä on lähinnä opinnäytetyön liitteenä olevien ohjeiden valitun tyylin ja pelkistetyn sisällön tukeminen.

Opinnäytetyön tekemisen aikataulutus onnistui hyvin. Kirjoittaminen eteni hyvin asetetun aikataulun mukaisesti, eikä varsinaista kiirettä missään vaiheessa tullut. Opinnäytetyö opetti tekijäänsä kokonaisvaltaisesti etenkin haastattelututkimuksen vastausten soveltamisessa käytännön tuotokseen. Myös tiedonhankintataidot karttuivat, kun teoriaosuudessa syvennyttiin tarkasti esimerkiksi lakiin liittyviin yksityiskohtiin.

LÄHTEET

Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501.

Carliner, S. 2000. Physical, cognitive, and affective: A three-part framework for information design. *Technical Communication* 47, 577-585.

eTasku 2017. Hyödyt tilitoimistoille. Viitattu 8.7.2017, <https://www.etasku.fi/hyodyt/tilitoimistoille/>

Hakala, J. 2015. Miten saan viestini perille. Porvoo: Brains Helsinki. ISBN 978-952-93-6248-6.

Harakka, T. & Eronen-Valli, M. 2017. Retoriikka – Viestinnällistä vaikuttamista antiikista digiin. Teoksessa E. Salmela (toim.), *Näkökulmia viestintätieteisiin – Valintakoeaineisto 2017 – Viestintätieteiden kandidaattiohjelma*. Vaasa: Vaasan yliopisto, filosofinen tiedekunta, 18-31.

Holopainen, T. 2017. Yrityksen perustamisopas – käytännön perustamistoimet. Turenki: Asiatieto Oy. ISBN 978-951-8986-73-0.

Järvenkylä-Ranivaara, R. & Salokoski, J. 2017. Edustusmenot tuloverotuksessa. Viitattu 7.7.2017, https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48743/edustusmenot_tuloverotuksess2/

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Talentum Media Oy. ISBN 978-952-63-2341-1.

Leppiniemi, J. & Kaisanlahti, T. 2017. Liikekirjanpito. Talentum Media Oy. ISBN 978-952-14-2356-7.

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. Alma Talent Oy. ISBN 978-952-63-1790-8.

Lähteenmäki-Lindman, O. 2016. Jähmeä koulutusjärjestelmä jarruttaa taloushallinnon digimurrosta. Talouselämä 25.11.2016.

Nieminen, K. & Taipalus, P. 2017. Markkinointi- ja edustustilaisuudet arvonlisäverotuksessa. Viitattu 7.7.2017, https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48462/markkinointi_ja_edustustilaisuudet_arvo/

Ozawa, K. 2004. Design Ideas with Limited Color. Japani: PIE BOOKS. ISBN4-89444-331-7 C3070.

Persson, A. 2013. Profitable customer management: reducing costs by influencing customer behaviour. Teoksessa: European Journal of Marketing 47, 5/6. Bradford: Emerald Group Publishing Limited, 857-876.

Rautio, T. 2016. Muutoksia tunnistamiseen ja valtuuttamiseen. Tilisanomat 6/2016, 34-36.

Roam, D. 2009. The back of the napkin – Solving problems and selling ideas with pictures. Singapore: Marshall Cavendish Business. ISBN 978-0-462-09947-7.

Salmela, E. & Isohella, S. 2017. YouTube-ohjevideoista helppokäyttöisiin verkkosivuihin – Käyttäjän ymmärtäminen teknisen viestinnän ytimenä. Teoksessa E. Salmela (toim.), Näkökulmia viestintätieteisiin – Valintakoeaineisto 2017 – Viestintätieteiden kandidaattiohjelma. Vaasa: Vaasan yliopisto, filosofinen tiedekunta, 56-67.

Siivola, M., Yli-Heikkuri, A., Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K., Helistö, B., Kinnarinen, S. & Ignatius-Partanen, H. 2015. Ystävällinen taloushallinto – Ammattilaisen käsikirja sähköisyydestä. Espoo: Procounor Oy. ISBN 978-952-5852-57-8.

Tilisanomat. KHO 22.12.2000 T 3306. Viitattu 7.7.2017, <http://tilisanomat.fi/node/1219>

Verohallinto 2017a. Oma-aloitteisten verojen veroilmoituksen myöhästymismaksu. Viitattu 8.7.2017, https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/ilmoittaminen-ja-maksaminen/omaaloitteiset-verot/omaaloitteisten_verojen_veroilmoituksen/

Verohallinto 2017b. Verohallinnon uutiskirjeet. Viitattu 28.6.2017, https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/uutiset/verohallinnon_uutiskirjee/

Vieruaho, T. 2016. Tehoa ja luotettavuutta sähköiseen säilytykseen. Tilisanomat 6/2016, 30-33.

Yrittäjät 2017a. Päivärahat 2017. Viitattu 7.7.2017, <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/tyonantajan-abc/palkanmaksu/tyonantajan-maksamat-korvaukset-ja-edut/paivarahat-2017#quickset-vali-lehti=0>

Yrittäjät 2017b. Kilometrikorvaukset 2017. Viitattu 7.7.2017, <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/tyonantajan-abc/palkanmaksu/tyonantajan-maksamat-korvaukset-ja-edut-6>

Äärilä, L., Nyrhinen, R. & Hyttinen, P. 2015. Arvonlisäverotus käytännössä. Alma Talent Oy. ISBN 978-952-14-2512-7.

