

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma

Anna Piitulainen
Janica Rantala

PEREHDYTTÄMISKANSIO TILITOIMISTO OY:LLE

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2013
Liiketalouden koulutusohjelma

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
p. (013) 260 6800

Tekijä(t)
Anna Piitulainen
Janica Rantala

Nimeke
Perehdyttämiskansio Tilitoimisto Oy:lle

Toimeksiantaja
Pohjoiskarjalainen Tilitoimisto Oy

Tiivistelmä

Opinnäytetyön aihe saatiin toimeksiantona Tilitoimisto Oy:ltä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä Tilitoimisto Oy:lle kattavaa perehdyttämistä varten selkeä perehdyttämispöytäkirja ja sen lisäksi käytännönläheinen kirjanpito-ohjelman käyttöopas. Näiden oppaiden tarkoituksena on helpottaa ja nopeuttaa perehdytysprosessia sekä perehdyttäjän että perehdytettävän näkökulmasta.

Kyseessä oli toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuotoksena oli perehdyttämiskansio. Perehdyttämiskansio sisältää perehdyttämispöytäkirjan ja siihen liittyvän tarkistuslistan sekä kirjanpito-ohjelman käyttöoppaan. Opinnäytetyö aloitettiin joulukuussa 2012 hankkimalla tietoa perehdyttämisen ja sähköisen taloushallinnon kirjallisuudesta sekä haastatteleamalla Tilitoimisto Oy:n henkilökuntaa. Tutkimusmenetelmänä käytettiin myös havainnointia kevääseen 2013 saakka.

Perehdyttämispöytäkirjassa tuotiin esille sekä Tilitoimisto Oy:tä että tilitoimistoalaa koskevat erityispiirteet. Tarkistuslistasta tuli käytännöllinen työkalu perehdyttämisen vaiheiden seuraamiseen. Kirjanpito-ohjelman käyttöoppaassa puolestaan käsiteltiin ohjelman toiminnot Tilitoimisto Oy:n taloushallintoprosessien kannalta. Perehdyttämiskansio jätettiin toimeksiantajalle paperisen version lisäksi myös sähköisessä muodossa, jotta mahdollisia muutoksia olisi helppo tehdä.

Kieli
suomi

Sivuja 42
Liitteet 2
Liitesivumäärä 2

Asiasanat
perehdyttäminen, sähköinen taloushallinto



THESIS
May 2013
Degree Programme in Business
Economics

Karjalankatu 3
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. 358 13 260 6800

Author(s)
Anna Piitulainen
Janica Rantala

Title
Orientation Folder for Accounting Company Tilitoimisto Oy

Commissioned by
An accounting company Tilitoimisto Oy located in North-Karelia

Abstract

The topic of this thesis was commissioned by an accounting company Tilitoimisto Oy. The purpose of this thesis was to draw up for the commissioner a comprehensive orientation guide and a practical accounting program guide. The guides are planned to facilitate and expedite the orientation process from both the trainer's and entrant's point of view.

The thesis was a practice-based study which resulted in an orientation folder. It includes an orientation guide and an associated checklist as well as an accounting program guide. The thesis was commenced in December 2012 by information retrieval of the orientation and electronic financial literature. We also interviewed the accounting company Tilitoimisto Oy's staff. In addition, observation was used as research method until the spring of 2013.

The orientation guide discusses special features of the Tilitoimisto Oy and of the accounting sector. The checklist will enable to observe the different orientation phases. The accounting program guide outlines the processes valuable for Tilitoimisto Oy. The orientation folder is at the commissioner's disposal both in paper print and in electronic form to enable easy editing.

Language
Finnish

Pages 42
Appendices 2
Pages of Appendices 2

Keywords

orientation, electronic financial administration

Sisältö

1	Johdanto	5
1.1	Opinnäytetyön toimeksiantaja ja toimeksianto	5
1.2	Tavoitteet	5
1.3	Tutkimusmenetelmät	6
1.4	Opinnäytetyön rakenne	6
2	Perehdyttäminen	7
2.1	Perehdyttämisen historia lyhyesti	7
2.2	Lainsäädännön vaikutus perehdytyksessä	8
2.3	Tavoitteet perehdyttämisessä	9
2.4	Perehdyttämisen hyödyt	11
2.5	Suunnittelu osana perehdytystä	12
2.6	Perehdyttäminen käytännössä ja sen vaiheet	13
2.7	Asiakaspalvelu	16
2.8	Laatu	17
2.9	Asiakas- ja palveluprosessi Tilitoimisto Oy:ssä	22
3	Sähköinen taloushallinto	23
3.1	Taloushallinnon historia lyhyesti	24
3.2	Sähköisen taloushallinnon hyödyt ja haasteet	25
3.3	Taloushallinnon osaprosessit	27
3.4	Taloushallinnon prosessit Tilitoimisto Oy:ssä	31
4	Opinnäytetyön toteutus	33
5	Opinnäytetyön tuotokset	34
5.1	Perehdyttämisoppaan esittely	34
5.2	Kirjanpito-ohjelman käyttöoppaan esittely	35
6	Pohdinta	36
6.1	Johtopäätökset ja kehittämisideat	36
6.2	Oppimisprosessi	37
	Lähteet	39

Liitteet

- Liite 1 Perehdyttämisoppaan sisällysluettelo
- Liite 2 Kirjanpito-ohjelman käyttöoppaan sisällysluettelo

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön toimeksiantaja ja toimeksianto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Pohjois-Karjalassa sijaitsevalle Tilitoimisto Oy:lle perehdyttämisosas sekä käytännöllinen opaskirja Fivaldi-kirjanpito-ohjelmaa varten. Saimme opinnäytetyön aiheen toimeksiantona Tilitoimisto Oy:ltä. Se on pienyritys, joka työllistää noin 10 talousalan ammattilaista. Yritys on perustettu 1980-luvun lopulla. Toimeksiantajan pyynnöstä perehdyttämiskansio on salainen.

Tilitoimisto Oy:ssä ei ole ollut vakiintunutta käytäntöä perehdyttämisessä eikä myöskään perehdyttämisosasta ole ollut käytössä. Perehdyttämisosas on tilitoimistolle tarpeellinen, jotta uudet työntekijät tai sijaiset sisäistävät nopeasti yrityksen käytännöt. Yrityksessä on ilmennyt, että niin perehdyttämisosalla kuin käytännönläheisellä oppaalla kirjanpito-ohjelmaa varten olisi käyttöä. Lisäksi perehdyttämisosasta tarvitaan tilitoimiston henkilökunnan vapaiden ja eläkkeellä siirtymisten takia.

1.2 Tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Tilitoimisto Oy:lle pohja perehdyttämiskäytännölle. Sekä perehdyttämisosasta että opaskirjaa voidaan käyttää yrityksessä esimerkiksi uuden työntekijän tai sijaisen tullessa taloon. Perehdyttämisosas koostuu yrityksen perusasioista sekä taloushallintoalan erityispiirteistä. Opaskirja puolestaan sisältää Tilitoimisto Oy:n kannalta tärkeimmät kirjanpito-ohjelman ominaisuudet.

Perehdyttämisosapaaseen pyrimme sisällyttämään kaikki sellaiset tiedot, joita aloittava työntekijä tarvitsee tilitoimistosta, sen työyhteisöstä, tavoista, työtehtävistä sekä tilitoimiston toimintaa säätelevästä lainsäädännöstä. Tarkoituksena oli luoda selkeä ja kattava perehdyttämiskansio, jota on helppo lukea niin työn

ohessa kuin kahvitaukojen aikana. Fivaldi-kirjanpito-ohjelman käyttöoppaan tarkoituksena on, että uusi työntekijä voi sen avulla oppia sovelluksen perusasiat.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Perehdyttämisen ja käyttöopasta lähdimme työstämään tutustumalla sekä perehdyttämisen että sähköisen taloushallinnon kirjallisuuteen. Tutustuimme myös aiemmin tehtyihin perehdyttämispöytäkirjoihin. Teorian pohjalta teimme teemahaastattelurungon, jonka avulla haastattelimme yrityksen omistajaa ja henkilökuntaa. Teemahaastattelurunkoa ei julkaista toimeksiantajan pyynnöstä. Teemahaastattelussa kysymyksiä tai niiden järjestystä ei ole tarkasti määritelty, vaan ainoastaan haastattelun aihepiirit ovat tiedossa. Teemahaastattelu onkin avoimen ja lomakehaastattelun välimuoto. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 197.)

Teorian ja haastattelun perusteella kokosimme oppaiden rungot. Yhtenä tärkeänä tutkimusmuotona pääsimme käyttämään osallistuvaa havainnointia Tilitoimisto Oy:ssä. Kävimme vapaamuotoista keskustelua kasvotusten, puhelimitse sekä sähköpostin välityksellä. Havainnointi on tutkimuksen keino, jota käytetään havaintojen keräämiseen (Vilkkä 2006, 37). Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija ottaa osaa tutkimuskohteen toimintaan yhdessä sen jäsenten kanssa (Vilkkä 2006, 44).

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön johdannossa on esitelty opinnäytetyön tarkoitus, toimeksiantaja, tavoitteet ja tutkimusmenetelmät. Toisessa luvussa on ensin käyty läpi perehdyttämisen teoriaa ja sitä, kuinka perehdyttäminen on tapahtunut Tilitoimisto Oy:ssä. Koska Tilitoimisto Oy:ssä asiakaspalvelu on merkittävässä asemassa ja sitä kautta oleellinen osa perehdyttämistä, käsitellään myös asiakaspalveluun liittyvää teoriaa ja kuinka asiakaspalveluprosessi Tilitoimisto Oy:ssä etenee. Kolmas luku sisältää sähköisen taloushallinnon teoriaa sekä taloushallinnon

prosessit Tilitoimisto Oy:ssä. Lopuksi käymme läpi opinnäytetyön toteutuksen ja tuotokset sekä pohdinnan. Pohdinnassa syvennymme johtopäätöksiin, kehittämisideoihin ja oppimisprosessiin.

2 Perehdyttäminen

Nykysuomen Sanakirja (1992, 262) määrittelee sanan perehtyä seuraavasti: ”tutustuttaa johonkin, päästä perille jostakin, harjaantua, tottua johonkin”. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 19) mukaan työhön perehdyttäminen kattaa ne toimenpiteet ja sen tuen, joiden avustuksella uuden työntekijän osaamista, työyhteisöä sekä työympäristöä kehitetään siten, että tulokas sopeutuu mahdollisimman hyvin uuteen työhön, työyhteisöön sekä organisaatioon. Tavoitteena on myös, että uusi työntekijä selviytyy työstään itsenäisesti mahdollisimman nopeasti. Parhaassa tapauksessa perehdyttäminen kehittää myös koko työyhteisöä ja organisaatiota. Lyhyemmin sanottuna perehdyttämisen tarkoituksena on tehdä uudelle työntekijälle talo ja työ tutuksi (Kangas & Hämäläinen 2010, 2).

Perehdyttäminen ei ole tarpeellista ainoastaan uudelle työntekijälle, vaan sitä tarvitsee myös työtehtävää vaihtava henkilö. On monia syitä, miksi perehdyttäminen on tärkeää. Perehdyttämisen etuina voidaan nähdä esimerkiksi uuden työntekijän nopea sopeutuminen työhönsä, minkä vuoksi työssä tehdyt virheet vähenevät. Perehdyttäminen myös auttaa työntekijää tuntemaan olonsa turvallisiksi, kun hän tietää saavansa opastusta. (Österberg 2009, 101.)

2.1 Perehdyttämisen historia lyhyesti

Perehdyttämisen juuret juontavat teollisuuden työntekijöiden työopastukseen ja perehdyttämiseen. Suomessa toisen maailmansodan jälkeen kasvavan teollisuuden yrityksillä oli tarve opastaa työntekijöitä nopeasti massatuotantoon. Tällöin käynnistettiin järjestelmällinen työnopastajakoulutus. Keskeinen tavoite perehdyttämisessä oli häiriötön tuotanto sekä taitava työsuoritus, joka oli liikkeen-

johdon opetusten mukaan tarkasti mitoitettu sekä ennalta suunniteltu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36.)

Perehdyttämiseen on kauan vaikuttanut sekä taylorilainen käsitys työstä että behavioristinen oppimiskäsitys. Taylorilaisen käsityksen mukaan on löydettävissä ainoastaan yksi paras malli, kuinka toteuttaa työ. Tässä mallissa työn suunnittelu ja sen toteuttaminen on eroteltu toisistaan. Behavioristinen oppimiskäsitys on tuonut perehdyttämiseen keskeisenä kouluttajan roolin, ja tällöin perehdytettävä on tiedon vastaanottaja. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36.)

2.2 Lainsäädännön vaikutus perehdytyksessä

Perehdyttämistä koskevia tai siihen viittaavia lakeja on monia. Tärkeimpiä ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksessä. Työlainsäädäntö on suurimmalta osin pakottavaa lainsäädäntöä, eli siitä ei voida poiketa työsopimuksella tai työehtosopimuksella. Useissa työehtosopimuksissa perehdyttäminen mainitaan ainakin palkkaan liittyvissä kohdissa, sillä perehdyttäjä voi saada lisäpalkkiota tai se voi vaikuttaa työn vaativuustasoon tai palkan määrään. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työsopimuslaissa (26.1.2001/55) on kerrottu työnantajan velvollisuuksista. Työnantajan on huolehdittava, että työntekijä suoriutuu työstään myös tehtävää työtä, työmenetelmiä tai yrityksen toimintaa muutettaessa. Työnantajan on annettava työntekijälle mahdollisuuksia kehittyä työurallaan kykyjensä mukaan. Työnantajalla on syrjimiskielto ja hänen on kohdeltava työntekijöitä tasapuolisesti. Tämä tarkoittaa, ettei työnantaja voi asettaa työntekijöitä eri asemaan esimerkiksi iän, sukupuolen tai uskonnon vuoksi.

Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) tarkoituksena on parantaa työolosuhteita ja työympäristöä työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi ja turvaamiseksi. Työtapaturmien, ammattitautien ja muiden työstä johtuvien terveyden haittojen ennaltaehkäisy ja torjuminen ovat myös lain perusteena. Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite. Tämä velvoittaa työnantajaa huolehtimaan työntekijöiden

turvallisuudesta ja terveydestä. Nämä asiat on huomioitava esimerkiksi työtilojen suunnittelussa. Työnantajan on annettava työntekijälle riittävä opastus ja ohjaus työpaikalla. Laissa sanotaan, että työntekijää on perehdytettävä riittävästi työhön ja muihin työhön liittyviin asioihin sekä turvallisiin työtapoihin ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (30.3.2007/334) on tehty yrityksen ja sen työntekijöiden välisien vuorovaikutuksellisten yhteistoimintamenettelyjen edistämiseksi. Lain tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä heitä koskeviin päätöksiin ja yrityksen toimintaan. Laissa sanotaan, että työpaikkaan ja yritykseen perehtymiseksi tulokkaalle on annettava tarpeelliset tiedot.

2.3 Tavoitteet perehdyttämisessä

Perehdyttämisen päätavoitteena on oppiminen. Oppimistavoitteet voivat olla kaikille samantapaisia, mutta yksilölliset erot on otettava huomioon. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.) Perehdyttämisen kautta uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen liikeidean, toiminta-ajatuksen, toimintaperiaatteet ja toimintatavat. Perehdyttämisen avulla tulokas tutustuu muuhun henkilökuntaan ja saa tietoonsa omaan työhönsä kohdistuvat odotukset sekä ymmärtää vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa. Hän saa tietoa myös työtehtävistä ja työturvallisuudesta. Tarkoituksena on, että uusi työntekijä saa kattavan yleiskuvan yrityksestä, sen arvoista, toiminnan tarkoituksesta ja toimintatavoista (Kangas & Hämäläinen 2010, 2.)

Kjelinin & Kuusiston (2003, 23) mukaan perehdyttämisen tavoitteena on työntekijän sitoutuminen yritykseen. Nykyisin yritykset eivät kilpaile ainoastaan asiakkaista vaan myös pätevistä työntekijöistä, joiden sitouttamisessa onnistuvat vain harvat yritykset. Kilpailussa parhaista työntekijöistä menestyvät ne yritykset, joissa ymmärretään työntekijän valitsevan työpaikkansa. Jotta työntekijät saadaan pysymään yrityksessä, vaaditaan paneutumista yrityksen työnantajakuvaan. Tähän voidaan panostaa muun muassa henkilöstöpalveluiden laadulla ja

luonteella. Yrityksen vaikutus yksittäiseen työntekijään on nähtävissä parhaiten esimiestyöskentelyssä. Näin ollen erityisen tärkeitä vaiheita ovat rekrytointi ja perehdyttäminen, joilla työntekijän suhde yritykseen alkaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 23.)

Tavoitteena perehdyttämiselle on saada aikaan työstä sisäinen malli, joka ohjaa ihmisen toimintaa. Sisäinen malli on vastine, jonka ihminen on rakentanut ympäristön vaikutteista. Siihen vaikuttavat niin henkilön tiedot, oppiminen, tunteet kuin arvot. Sisäisestä mallista tulee osa ihmisen kokemusta, jota hän voi käyttää hyödykseen vastaavanlaisissa tilanteissa. Kun käsitellään työtä koskevaa sisäistä mallia, on syytä ottaa huomioon esimerkiksi työyhteisön ja oman työn tavoitteet, työprosessi, työmenetelmät, työvälineet sekä työnjako. Mitä enemmän tietoa ja kokemusta perehdytettävällä henkilöllä on näistä asioista, sitä kattavamaksi ja perusteellisemmaksi sisäinen malli muodostuu. Jotta tämä olisi mahdollista, vaaditaan työpaikalta riittävän yksityiskohtaista perehdytystä, johon kuuluu niin fyysinen ja sosiaalinen ympäristö kuin yrityksen toiminnan tavoitteet ja muutokset. (Lepistö 2004, 57–58.)

Kun uutta työntekijää opastetaan työhön, joutuvat myös muut työntekijät tarkastelemaan omia toimintatapojaan. Tältä kannalta tarkasteltuna perehdyttämisen tavoitteena voi olla myös yrityksen tai sen käytäntöjen uudistaminen. Kun työyhteisö tarkastelee omaa toimintaansa, syntyy avoin tilanne, jolloin myös muutoksia on mahdollista toteuttaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 28–31.) Kun perehdyttämiselle asetetaan tavoitteita, on asiaa tarkasteltava niin työyhteisön kuin perehdytjän kannalta. Sen lisäksi, että pyritään parantamaan tulokkaan työssä suoriutumista, voidaan parantaa myös työyhteisön luottamusta ja toiminnan uudistamista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 33.) Mikäli yrityksessä kannustetaan omien toimintatapojen tarkasteluun, on merkittävästi helpompaa kehittää koko työyhteisön toimintaa (Järvinen 2004, 122).

2.4 Perehdyttämisen hyödyt

Hyötyjä, joita perehdyttäminen tuottaa, voidaan katsella useasta eri näkökulmasta. Toisaalta kuitenkin kaikki hyödyt ovat yhteisiä niin työntekijän, esimiehen kuin yrityksen kanssa. (Lepistö 2004, 56.) Parhaimmillaan laadukas perehdytys tuottaa yritykselle kilpailuetua. Yleensä yrityksen kasvaessa nopeasti sekä työntekijöiden vaihtuessa laatuun liittyvien ongelmien määrä kasvaa. Laatuvirheistä puolestaan kerrotaan useammin kuin onnistuneesta palvelusta, jolloin virheestä voi olla merkittävää haittaa yrityksen toiminnalle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.)

Perehdyttäminen luo vahvan perustan yhteistyölle ja työn tekemiselle. Mitä nopeammin tulokas oppii uusia asioita, sitä nopeammin hän pystyy työskentelemään itsenäisesti. Perehdyttämisen avulla tulokas saa työpaikasta myönteisen ensivaikutelman, joka kannustaa ja rohkaisee häntä. Alussa saatu riittävä opastus voi vahvistaa työmotivaatiota, jolloin poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät. Hyvän perehdyttämisen ansiosta uusi työntekijä oppii nopeammin ja paremmin. Näin ollen virheiden määrä ja samalla niiden korjaukseen käytettävä aika ja kustannukset vähenevät. Työtapaturmien sekä muiden turvallisuusriskien määrät laskevat, kun perehdytettävä saa tietoonsa työpaikan mahdolliset vaarat. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4–5.)

Jos perehdyttämistä ei hoideta tai se hoidetaan puutteellisesti, uusi työntekijä voi heikentää yrityksen toimintaa, viivästyttää aikatauluja tai ei pysty yhtä tehokkaaseen toimintaan kuin muut työntekijät. Usein huonosta perehdyttämisestä johtuneet virheet aiheuttavat reklamaatioita, joista syntyy välittömiä kustannuksia. Tätäkin vahingollisempaa voi olla yrityksen maineen kolhiintuminen tai asiakkuuksien menettäminen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.) Kjelinin & Kuusiston (2003, 22) mukaan perehdyttämisen laiminlyömiselle ei ole olemassa yhtäkään liiketaloudellista tai loogista syytä. Välittömät kustannukset ovat huomattavasti pienemmät kuin välilliset kustannukset perehdyttämättä jättämisestä. Asianmukaisella perehdyttämisellä voidaan varmistaa, että liiketoimintaperiaatteet, palvelut sekä tuotteet tulevat luonnolliseksi osaksi työntekijän omaa toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 22.)

2.5 Suunnittelu osana perehdytystä

Suunnittelulla tarkoitetaan asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista etukäteen. Sen avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.) Perehdyttämisen suunnittelun lähtökohtina ovat organisaation kehittämisen tavoitteet. Suunnittelussa otetaan huomioon nykytilanne, käytettävissä olevat resurssit ja toimintakonseptit. Perehdyttämisen suunnittelussa on kaksi osiota, systemaattinen ja yksilöllinen suunnittelu. Systemaattisella suunnittelulla tarkoitetaan koko organisaation tai työyksikön tasolla tehtävää suunnittelua sekä perehdyttämissuunnitelmien ja muiden oheismateriaalien laadintaa. Yksilöllinen suunnittelu puolestaan ottaa perehdyttämisessä huomioon yksilön osaamisen ja taustat. (Kupias & Peltola 2009, 87–88.) Perehdyttämisen suunnittelussa läpi käytäviä asioita ovat:

- henkilöstöasioihin liittyvät pelisäännöt ja yleiset periaatteet
- perehdyttäjät, työhönohjaajat ja työpaikkaohjaajat
- perehdyttämisen (oppimis)tavoitteiden määrittäminen
- perehdyttämisohjelmat ja oheismateriaalit
- perehdyttämisen ajankäyttö
- varasuunnitelmat
- oppimisen seuranta (Kangas & Hämäläinen 2010, 6–7).

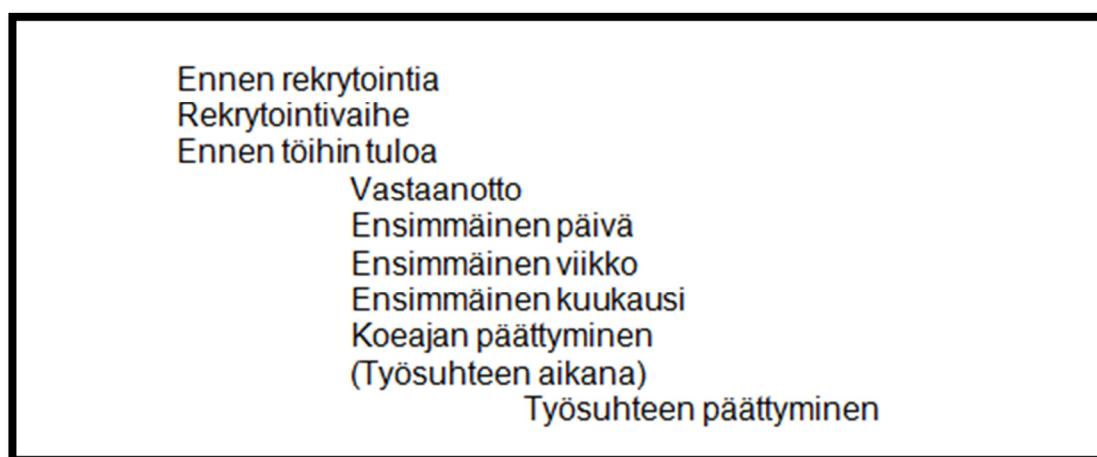
Kerralla kunnolla suunniteltu perehdyttämisohjelma on helpompi ottaa käyttöön ja tehdä siitä yleinen käytäntö (Österberg 2009, 104). Koska hyvin suunniteltu on puoliksi tehty, kannattaa yrityksen kuin yrityksen panostaa perehdyttämiseen. Näin vältetään tulevaisuudessa niin virheitä työtehtävissä kuin toimimattomalta työyhteisöltä. Etenkin pk-yrityksissä perehdyttäminen nousee tärkeäksi asiaksi, esimerkiksi henkilökunnan sitoutuneisuuden parantamisen kannalta.

Perehdyttämissuunnitelmasta laaditaan sellainen työkalu, jota jokainen perehdytykseen osallistuva voi käyttää. Vaikka suunnitelma olisikin kattavasti rakennettu, ei voida olettaa, että se on aina samanlaisena käyttökelpoinen. Hyvin tehtyä suunnitelmaa on helppo muokata tarvittaessa ajantasaiseksi. (Österberg 2009, 104.)

Esimies on aina vastuussa perehdyttämisen toteuttamisessa, mutta lisäksi perehdyttämiseen voivat osallistua esimerkiksi työtehtävien osalta muut henkilöt. Tällöin esimiehen on sovittava perehdyttämisestä ja siihen valmentamisesta perehdyttäjien kanssa. On otettava huomioon myös perehdyttäjien taidot, tiedot, valmiudet ja asenteet, sillä perehdyttäjän motivaatiolla on paljon merkitystä perehdyttämisen onnistumisessa. Henkilö, joka on itsekin tullut vasta yritykseen ja jolla on oma perehdytys tuoreena mielessä, voi olla hyvin sopiva perehdyttäjäksi. Perehdyttämisen suunnittelussa on hyvä varautua esimerkiksi perehdyttäjän yllättävään poissaoloon. On tarpeellista miettiä, kuka tällaisessa tapauksessa ottaa vastuun perehdyttämisen eri osa-alueista ja kuinka tilanne vaikuttaa suunnitelman eteenpäin viemiseen. (Österberg 2009, 104–105).

2.6 Perehdyttäminen käytännössä ja sen vaiheet

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 102) mukaan perehtymistä voidaan kuvata prosessina, ja se voidaan jakaa kuviossa 1 esitettyihin vaiheisiin. Vaiheet jakautuvat kolmeen osaan: ennen työsuhteen alkua, työsuhteen aikana ja työsuhteen päätyttyä.



Kuvio 1. Perehdyttämisen vaiheet. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Perehdyttämisen valmistelu alkaa jo ennen rekrytointia, koska on mietittävä työtehtävän vaatimuksia ja siihen liittyvää osaamista (Kupias & Peltola 2009, 102). Työntekijän perehdyttäminen alkaa työhönottovaiheessa, sillä haastattelussa käydään läpi yritykseen ja työhön liittyviä asioita, työsuhteasioita, asiakkaita ja

talon tapoja. Joskus tässä vaiheessa voidaan jo kiertää yrityksen tiloissa, jolloin tulokas saa konkreettisen yleiskuvan yrityksestä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 9.) Rekrytointivaiheessa hyvällä perehdyttämällä voidaan taata erinomainen pohja jatkoperehdyttämislle (Kupias & Peltola 2009, 102–103).

Kun sovitaan työstä ja sen aloittamisesta, syntyy työsuhde, joka virallistetaan työsopimuksella. Tämä sopimus ja siinä sovitut asiat ovat perehdyttämisen lähtökohta. (Kupias & Peltola 2009, 93.) Tulokkaasta tulee ilmoittaa työyhteisölle etukäteen, jotta työyhteisö voi valmistua siihen. Näin jokainen tietää, kuka on tulossa töihin, milloin ja mihin tehtävään. Ennen töihin tuloa uuden työntekijän olisi hyvä päästä tutustumaan oppimista tukevaan oheismateriaaliin, jotta hänen on helpompi myöhemmin omaksua kuulemaansa. (Kangas & Hämäläinen, 2010, 9–10.)

Viime kädessä perehdyttämisestä on vastuussa esimies, mutta on tavallista, että uuden työntekijän perehdyttämiseen saattaa osallistua suurikin joukko perehdyttäjiä (Kupias & Peltola 2009, 94–95). Kun on sovittu, kuka ottaa tulokkaan vastaan ja huolehtii perehdyttämisestä, on perehdyttäjän valmistauduttava uuden työntekijän tuloon. Hän kokoaa kaiken tarvittavan valmiiksi, esimerkiksi työohjeet, perehdyttämismateriaalin ja avaimet. (Kangas & Hämäläinen 2010, 9.) Etukäteistoimenpiteitä voivat olla myös tilajärjestelyjen mietintä, esimerkiksi missä uusi työntekijä tulee istumaan (Kupias & Peltola 2009, 93).

Hyvä vastaanotto on merkittävä asia tulokkaan saapuessa töihin, sillä siinä muodostuu ensivaikutelma koko työyhteisöstä. Tulokkaan on tärkeää tuntea itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi vastaanottotilanteessa. (Kupias & Peltola 2009, 103–104.) Perehdyttäjän on hyvä tutustua tulokkaaseen, jotta hän saisi tietoa miten perehdyttämisessä kannattaisi edetä. Ensimmäisen työpäivän ohjelma voi vaihdella tilanteittain hyvinkin paljon. Yleisperiaate kuitenkin on, ettei ammattitaidotonta tulokasta jätetä yksin. Parasta olisi, jos tulokas saisi rauhassa kulkea perehdyttäjän mukana, seurata tämän ja muiden työskentelyä, keskustella, kysellä ja kuunnella. (Kangas & Hämäläinen 2010, 9–10.) Ensimmäisenä päivänä hoidetaan kiireisimmät käytännön asiat ja tärkeät työn aloittamista helpottavat luvat tai käytännöt. Työpäivän aikana tulokas tutustuu työpistee-

seensä, lähimpiin työkavereihin ja työtiloihin sekä keskustellaan työhön liittyviä asioista. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Työnopastuksessa keskitytään työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamiseen, jotta tulokas oppisi itsenäisen ja oma-aloitteisen ajattelun ja itsenäisen oppimisen. Hyvin hoidetun työnopastuksen tavoitteena on, että opastettava oppii tehtävät heti oikein. (Kangas & Hämäläinen 2010, 13.) Ensimmäisen viikon aikana tulokkaan tulisi saada kokonaiskuva uudesta työstä sekä tutustua työyhteisöön ja organisaatioon. Tärkeintä tänä aikana on, että tulokas pääsee kiinni työhönsä. Uuden työntekijän osaaminen ja kokemukset tulee selvittää ensimmäisen viikon aikana, sillä sen tiedon pohjalta voidaan laatia tai täsmentää hänen oppimistaan tukeva perehdyttämiso- ohjelma voi ensimmäisellä viikolla olla tiivis, mutta on huomioitava kuinka paljon henkilö voi omaksua lyhyessä ajassa. (Kupias & Peltola, 105–106.)

Ensimmäisen kuukauden aikana uusi työntekijä pääsee sisälle työyhteisön toimintakulttuuriin ja kiinni tuottavaan työhön. Tänä aikana on oltava mahdollisuus kertoa omia mielipiteitään, jotka voivat luoda uusia ideoita toimintatapojen kehittämiseksi. Päävastuu perehdyttämisestä siirtyy pikkuhiljaa perehtyjälle itselleen. (Kupias & Peltola 2009, 106–107.) Perehdyttämisprosessi voi jatkua esimerkiksi muutaman kuukauden tai vuoden ajan. Tällöin uuden työntekijän kanssa on hyvä pitää kehitys- sekä seurantakeskustelu, joissa voidaan keskustella kuinka tulokas on sopeutunut työyhteisöön. (Nikkilä & Paasivaara 2007, 86–87.)

Koeaika kestää monesti lainmukaiset neljä kuukautta, mutta perehdyttämiseen liittyvä kehittämisprojekti voi olla tätä lyhyempi. Tavoitteena on, että uusi työntekijä pääsee alkuun uudessa työssään tai pystyy tekemään töitään riittävän itsenäisesti ja osaa hankkia työstään lisää tietoa. Koeajan kuluessa tulokas tuntee kuuluvansa työyhteisöön ja olevansa osa yritystä. Perehdyttäminen jatkuu tarpeen tai suunnitelman mukaisesti. Pääasia kuitenkin on, että tulokas saa riittävän hyvän alun työlleen. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Parhaassa tapauksessa uusi tulokas sitoutuu yritykseen useiksi vuosiksi. Perehdyttäminen voi kuitenkin loppua siihen, että työntekijä irtisanoo itsensä. Kos-

ka lähtevä työntekijä on uransa aikana oppinut ainakin jotain yrityksestä ja sen toimintatavoista, on tärkeää pyytää palautetta häneltä. On myös hyvä kysyä perehdyttämisen onnistumisesta. (Kupias & Peltola 2009, 109–110).

Tilitoimisto Oy:ssä perehdyttäminen ei ole edennyt loogisessa järjestyksessä vaan uusien asioiden tullessa vastaan käydään ne sitten läpi. Mitään perehdytysuunnitelmaa, -opasta tai -tarkistuslistaa ei ole ollut käytössä. Uuden työntekijän tuloon on valmistauduttu varmistamalla, että työntekijälle on työpiste, jossa työskennellä sekä toimiva tietokone.

Uuden työntekijän tullessa toimistoon, esitellään kollegat ja työpiste. Työntekijälle annetaan toimiston avain ja varashälyttimien toiminta käydään läpi, kun se tulee ajankohtaiseksi. Työntekijälle annetaan työtehtävät ja hän voi kysyä muulta henkilöstöltä tarvittaessa apua. Jos ongelmia tai kysymyksiä herää, käydään asiat sitten läpi. Tilitoimisto Oy:ssä perehdytys riippuu pitkälti uuden työntekijän taidoista ja tiedoista. Jos henkilöllä on jo paljon osaamista, hänen perehdyttämiseen käytettävä aika on huomattavasti lyhyempi kuin kokemattomamman henkilön. Myös annettavien työtehtävien vaikeustaso riippuu perehdytettävän aikaisemmista taidoista.

2.7 Asiakaspalvelu

Tilitoimisto Oy:ssä asiakaspalvelu on keskeisessä asemassa. Siksi se on myös tärkeää ottaa huomioon perehdyttämisprosessissa. Palvelun laadun varmistamiseksi on huolehdittava, että jokainen työntekijä toimii ammattitaitoisesti. Kun asiakaspalvelu on laadukasta, myös yrityksen uskottavuus säilyy.

Yksi markkinoinnin tärkeimpiä kilpailukeinoja on asiakaspalvelu. Hyvällä palvelulla voidaan tehokkaasti erottua kilpailijoista ja lisäksi sitä on vaikeaa kopioida, toisin kuin tuotteita. Kun yrityksellä on innostuneempi, koulutetumpi ja palveluhaluisempi henkilökunta kuin muilla yrityksillä, on kilpailijoiden vaikeaa päästä palvelussa samalle tasolle. Kaikki asiakkaan hyväksi tehty työ voidaan katsoa

asiakaspalveluksi. Kun asiakaspalvelijoiden sekä asiakkaiden vuorovaikutus toimii, on toiminnan tulos taattu. (Lahtinen & Isoviita 2001, 45.)

Hyvä asiakaspalvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Asiakasta kuunnellaan, jolloin hän tulee ymmärretyksi oikein ja siten häntä voidaan auttaa parhaiten. Asiakaspalvelun tulee olla joustavaa ja asiakas on asetettava aina etusijalle. Kohtelemalla asiakasta tasavertaisesti ja hänet huomioimalla osoitetaan kunnioitusta asiakasta kohtaan. Hyvä palvelu myös antaa asiakkaalle aikaa, jolloin vain häntä palvellaan eikä anneta muiden asioiden keskeyttää. Palvelun tulee olla luotettavaa ja asiakkaalle tehdyistä lupauksista on pidettävä kiinni. Tasalaatuisella palvelulla pyritään siihen, että asiakas voi luottaa saavansa hyvää palvelua saatuaan sitä jo kerran. Näin suhde asiakkaan kanssa jatkuu. (Kannisto & Kannisto 2008, 12–14.)

Asiakaspalvelu ei koostu ainoastaan asiakkaan näkemistä tapahtumista. Osa asiakaspalvelusta tapahtuu asiakkaalta näkymättömissä, kuten esimerkiksi tilinpäätöksen valmisteluun liittyvät työt. Nämä näkymättömät toimet ovat kuitenkin suuri osa asiakaspalvelua, eikä niitä voi jättää huomioimatta. (Lahtinen & Isoviita 2001, 45.)

2.8 Laatu

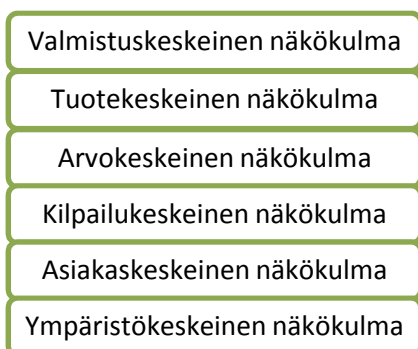
Laadulla tarkoitetaan halua tehdä asiat parhaalla mahdollisella tavalla, siten että kaikki ovat tyytyväisiä lopputulokseen (Mäkisalo 2003, 158). Palvelun laatu voidaan määritellä vertaamalla odotuksia ja kokemuksia toisiinsa (Kinnunen 2003, 17). Vasta palveluprosessin päätyttyä koetaan palvelun laatu, jolloin saatua palvelua verrataan odotuksiin (Valvio 2010, 55). On tärkeää huomata, että korkeaa laatua tuottavilla yrityksillä niin kannattavuus, nettotulos kuin markkinaosuuksien kasvu on suurempi kuin yrityksillä, jotka tuottavat heikompa laatua. Laatu onkin yksi tärkeimmistä kilpailu- ja menestystekijöistä. (Hokkanen & Strömberg 2006, 23–24.)

Palvelun laadulla voidaan Rissanen (2006, 215–216) mukaan nähdä kymmenen eri ulottuvuutta. Kuviossa 2 on esitetty palvelun laadun ulottuvuudet, joita ovat esimerkiksi pätevyys ja ammattitaito, uskottavuus, saatavuus, kohteliaisuus ja palveluympäristö. Näiden ulottuvuuksien pohjalta asiakas luo käsityksensä palvelun laadusta.



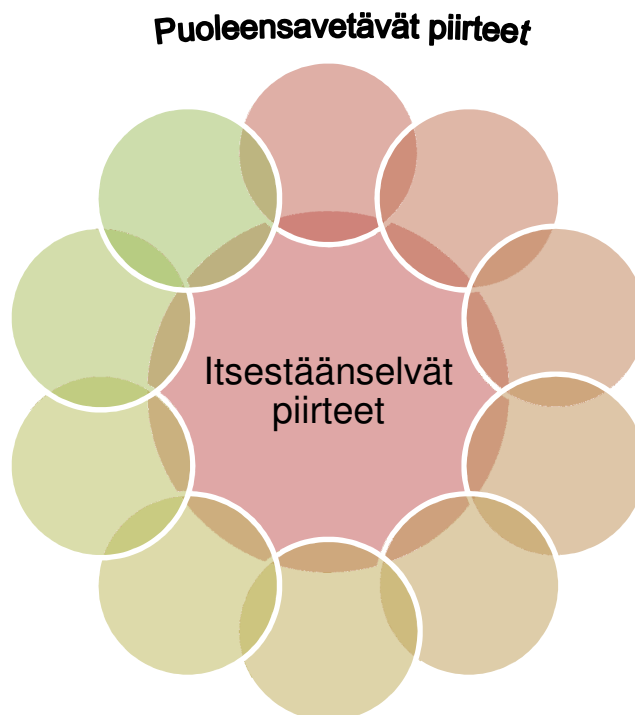
Kuvio 2. Palvelun laadun ulottuvuudet. (Rissanen 2006, 215–216.)

Laatu on hyvin arkinen sana, mutta kuitenkin se on vaikea määritellä yksiselitteisesti. Laatu voidaan ajatella useasta eri näkökulmasta. Toisaalta laatu on jotakin konkreettista ja toisaalta jotakin hyvin abstraktia. Eri näkökulmien säilyttäminen onkin olennaista laadun hallitsemisen kannalta. (Hokkanen & Strömberg 2006, 18–19.) Laadun kehittämisen kannalta on tärkeää tuntee erilaisia analysointimenetelmiä. Hokkasen ja Strömbergin (2006, 20) mukaan professori Paul Lillrank on esittänyt, että laatua voidaan tarkastella kuvion 3 mukaisista eri näkökulmista, valmistuskeskeisestä ympäristökeskeiseen.



Kuvio 3. Laadun näkökulmat. (Hokkanen & Strömberg 2006, 20.)

Japanilaisprofessori Noriako Kano on puolestaan jakanut laatuominaisuudet kahteen eri ryhmään, jotka ovat itsestään selvät piirteet ja puoleensavetävät piirteet. Kanon laatuominaisuuksien jakoa kuvataan usein laatukukalla, jossa keskellä ovat itsestään selvät ominaisuudet ja terälehtinä ovat puoleensavetävät ominaisuudet (kuvio 4). Pitkällä aikavälillä myös puoleensavetävät piirteet muuttuvat itsestään selviksi, jolloin on kehitettävä uusia puoleensavetäviä piirteitä eli terälehtiä, jotta kukka kukkisi edelleen. (Hokkanen & Strömberg 2006, 20.)



Kuvio 4. Laatukukka. (Hokkanen & Strömberg 2006, 21.)

Näiden lisäksi käytössä oleva laadun tarkastelussa käytettävä malli on laatumatriisi. Siinä voidaan analysoida kokonaislaatu ja siihen vaikuttavia tekijöitä, joista esimerkkeinä ovat taloudellisuus, ympäristö ja ergonomia. Taulukossa 1 on esitetty MET:n ”Asiakastarve ohjaamaan tuotekehitystä” -julkaisun perusteella muokattu laatumatriisi. (Hokkanen & Strömberg 2006, 22.)

Taulukko 1. Laatumatriisi. (Hokkanen & Strömberg 2006, 22.)

Vaatusalue	Vaatusajanjakso						
	Valmistus	Myynti	Jakelu	Asennus	Käyttö	Huolto	Käytöstä poisto
Toiminta							
Taloudellisuus							
Estetiikka							
Symboliikka							
Sosiaalisuus							
Ympäristö							
Energia							
Ergonomia							
Lainsäädäntö							
Turvallisuus							
Kolmas mies							
Luonnonvarat							

Asiakaspalvelun huono laatu voi johtaa asiakkaan menettämiseen, vaikka yrityksessä myytäisiin tuotteita, joihin palvelu ei suoranaisesti liity. Palvelun laatu koostuu Hokkasen & Strömbergin (2006) mukaan palvelun luotettavuudesta, reagointialttiudesta, pätevyydestä, saavutettavuudesta, kohteliaisuudesta, viestinnästä, uskottavuudesta, turvallisuudesta, asiakkaan ymmärtämisestä sekä fyysisestä palvelusta. Näihin palvelunlaadun osatekijöihin vaikuttaa omalta osaltaan myös toiminnan laatu. Toiminnan laatuun puolestaan voidaan vaikuttaa ottamalla käyttöön prosessiajattelu. (Hokkanen & Strömberg 2006, 35–36.)

Myös työhyvinvointi vaikuttaa laatuun. Tällöin laatu perustuu motivaatioon, osaamiseen ja asiakkaiden tarpeiden ennakointiin. Kun henkilöstö voi hyvin, tuottavat he myös tyytyväisiä asiakkaita, jotka haluavat palata takaisin. Työhy-

vinvointi onkin tärkeä laadun tekijä sekä laatutyön tulos. (Ojala & Ahonen 2005, 80–81).

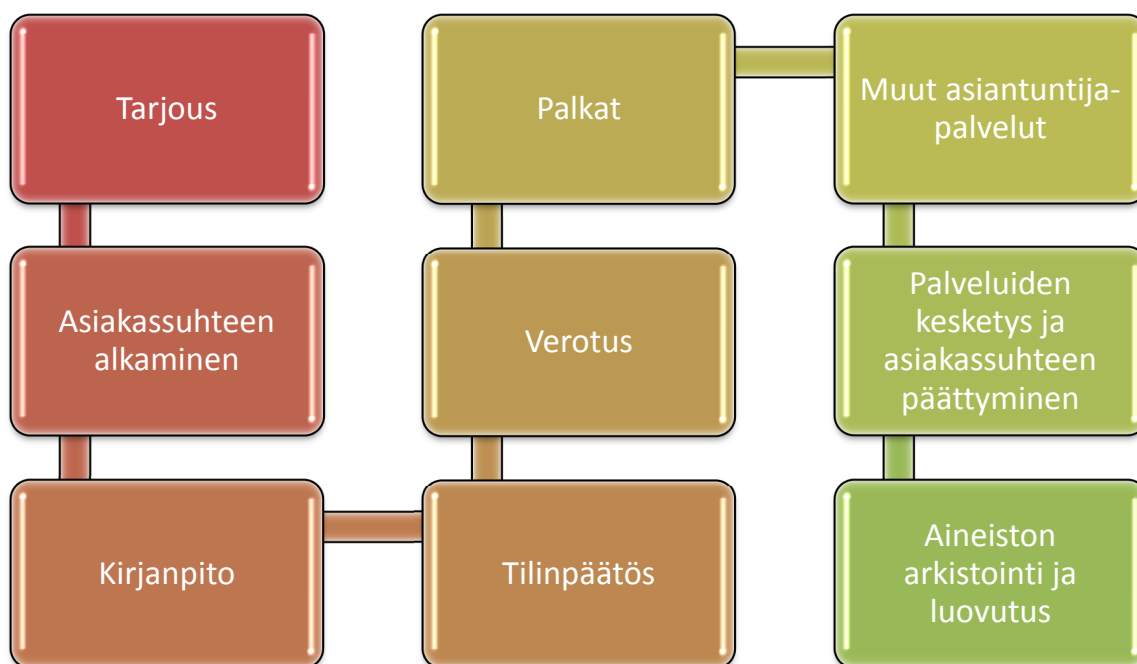
Taloushallintoliitto määrittää jäsenilleen toimialastandardilla kriteerit, joiden täytymistä edellytetään, jotta voidaan vastaanottaa ja hoitaa toimeksiantoja. Taloushallintoliitto vaatii, että taloushallinnon palveluyritys on riittävän vakavarainen ja riippumaton, lisäksi sillä on oltava varallisuusvastuuvakuutus. Palveluyrityksen on myös huolehdittava säännöllisesti palvelun laadun varmistamisesta ja toiminnan riskien arvioinnista. Yrityksen tulee dokumentoida olennaisilta osin palveluntuottamiseen liittyvät työt ja työmenetelmät, jotta tiedot ovat todennettavissa myös jälkikäteen. Työssä käsiteltävät tiedot on suojattava asianmukaisesti asiakkaan luottamuksen säilyttämiseksi. Palveluyrityksen on myös tärkeää varmistaa, että sillä on käytössään riittävästi ammattitaitoa ja osaamista sekä resursseja hoitaa toimeksiannot pätevästi. (Taloushallintoliitto 2013a.)

Taloushallintoliitolla on standardi (TAL-STA3) myös kirjanpito palvelun laadun varmistamiseksi. Tässä standardissa on kerrottu perehtymis-, selvilleotto- ja varmistumisvaatimukset. Vaatimukset tarkoittavat, että taloushallinnon palveluyrityksen on ymmärrettävä asiakkaansa liiketoiminta, jotta toimeksianto voitaisiin hoitaa laadukkaasti. Tilitoimiston tulee tarvittaessa pyytää asiakkaalta lisäselvitystä liiketapahtuman oikein kirjaamiseksi. Taloushallinnon palveluyrityksen tulisi antaa tarvittaessa asiakkaalle ohjeistusta kirjanpitoaineiston sisällön tarkistamisesta sekä sen täydellisyydestä ja eheydestä. Yrityksen tulisi myös selkeyttää asiakkaalle palveluun liittyviä olennaisia seikkoja. (Taloushallintoliitto 2013b.)

Kirjanpidon osalta standardissa kerrotaan, että kirjanpitäjän on paneuduttava tositteisiin riittävän syvällisesti sekä omalta osaltaan huolehdittava, että kirjausketju on helposti todettavissa. Taloushallintoliitto suosittelee standardilla, että palveluyrityksen tulisi tehdä vain ne raportit, joista on toimeksiannosta tai muuten sovittu. Raporttien lukemiseen asiakkaalle tulisi antaa ohjausta, jotta raporttien sisältö selventyisi asiakkaalle. Laadunvarmennukseen kuuluvana osana olisi hyvä olla luotettava järjestelmä, jonka avulla voidaan varmentaa, että kaikki olennaiset toimet tilinpäätöksessä tulevat tehdyksi. (Taloushallintoliitto 2013b.)

2.9 Asiakas- ja palveluprosessi Tilitoimisto Oy:ssä

Taloushallintoliiton (2012) tekemässä esimerkissä kuvataan hyvin tilitoimiston prosesseja. Nämä prosessit ovat myös Tilitoimisto Oy:n pääprosesseja. Kuvio 5 selkeyttää tätä prosessikuvausta.



Kuvio 5. Tilitoimiston prosessit (Taloushallintoliitto 2012).

Mahdollinen asiakas ottaa yhteyttä tilitoimistoon ja pyytää tarjousta taloushallinnon palveluista. Tarjouksen tekee toimitusjohtaja. Jos asiakas hyväksyy tarjouksen, täytetään toimeksiantosopimukset. Näissä sopimuksissa käydään läpi muun muassa mitä palveluita asiakas haluaa, palveluiden hinnat sekä aikataulut, jolloin kirjanpitoaineiston täytyy olla toimistolla. Tästä alkaa suhde asiakkaan kanssa.

Kirjanpito prosessiin kuuluvat kuukausittain asiakkaan toimittaman kirjanpitoaineiston järjestely ja kirjanpidon tekeminen. Kun kuukausittainen kirjanpito on tehty, toimitetaan kirjanpidonraportit asiakkaalle. Tilikauden loppuessa lähetetään asiakkaalle tilinpäätösmateriaalin pyyntö -lomake, jossa on lueteltu mitä aineistoa asiakkaan tulee toimittaa tilinpäätöstä varten. Asiakkaan toimitettua nämä materiaalit voidaan tehdä tasekirja ja tase-erittelyt eli tilinpäätös. Kun tilinpäätös on tehty ja se on käynyt tilintarkastajalla tarkastettavana, täytetään

veroilmoitus ja lähetetään se verottajalle. Lisäksi lähetetään tuloslaskelma ja tase sekä muu tarvittava materiaali.

Kirjanpidon lisäksi tilitoimisto voi hoitaa myös palkanlaskennan. Palkanlaskentaprosessissa asiakas ilmoittaa palkat toimeksiantosopimuksen mukaisesti ja palkanlaskija laskee ne sovittulle päivälle. Jos palkkojen maksu kuuluu tilitoimistolle, maksaa palkanlaskija työntekijöille palkat sovittuna palkanmaksupäivänä. Muita tilitoimiston tarjoamia palveluita ovat esimerkiksi ostoreskontra, maksatus sekä laskutus ja myyntireskontra. Näissä palveluissa toimitaan myös toimeksiantosopimuksen mukaisesti. Asiakas tuo ostolaskut ja myyntilaskut, jolloin reskontranhoidaja kirjaa ne reskontraan. Reskontranhoidaja huolehtii ostolaskujen maksatuksen sekä myyntilaskujen toimituksen eteenpäin. Maksut kohdistetaan reskontrissa oikeille laskuille.

Tilitoimistolla on oikeus keskeyttää palvelut toimeksiantosopimuksen ehtojen mukaisesti, esimerkiksi silloin, kun asiakas ei toimita tarvittavia tietoja tai aineistoa ajallaan tai ei muutoin asianmukaisesti myötävaikuta palvelujen tuottamiseen. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos tilitoimisto rikkoo olennaisesti sopimusehtoja eikä oikaise niitä seitsemän päivän kuluessa asiakkaan kirjallisesta huomautuksesta. Sekä asiakkaalla että tilitoimistolla on oikeus purkaa sopimus, jos toinen osapuoli asetetaan konkurssiin tai sitä haetaan saneeraus- tai velkajärjestelymenettelyyn. Asiakassuhteen päättyessä asiakkaan aineistot palautetaan hänelle luovutustodistuksen allekirjoituksella. Tilitoimisto säilyttää itsellään asiakkaaseen liittyvää aineistoa muun muassa toimeksiantosopimuksen ja asiakaskirjeenvaihdon.

3 Sähköinen taloushallinto

Tässä raportissa käytetään termiä sähköinen taloushallinto, mutta usein puhutaan myös paperittomasta kirjanpidosta ja digitaalisesta taloushallinnosta. Yleensä näillä tarkoitetaan samaa asiaa, vaikka eroja termien väliltä löytyykin. Paperiton kirjanpito -termi tuli käyttöön vuosituhannen vaihteessa. Sillä tarkoite-

taan pitkälti kirjanpidon lakisääteisten tositteiden esittämistä sähköisessä muodossa. Sähköinen taloushallinto puolestaan voi olla sitä, että laskut tulevat paperimuodossa ja ne skannataan sähköiseen muotoon, kun taas täydellinen digitaalinen taloushallinto tarkoittaa koko aineiston käsittelyä sähköisesti. Sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon välillä oleva ero onkin teoriassa erittäin pieni. (Lahti & Salminen 2008, 21–22.)

Sähköisen taloushallinnon avulla kirjanpidon tekeminen automatisoituu ja sähköisten kanavien hyödyntäminen tulee mahdolliseksi. Lisäksi yrityksen toiminta tehostuu ja kustannukset laskevat. Se myös mahdollistaa yrityksen ajantasaiseen tietoon perustuvan johtamisen ja toimintojen joustavan järjestelyn. Sähköinen taloushallinto tarkoittaa käytännössä muun muassa verkkolaskuja, tiliotteiden ja viitesierrojen vastaanottamista sähköisesti sekä viranomaisilmoitusten lähettämistä sähköisesti. Suurin hyöty saadaan, kun kaikki osat toimivat saumattomasti yhteen. (Suomen Yrittäjät 2013.) Paineet taloushallinnon tehostamiseksi viime vuosina ovat nousseet, koska tarvitaan ajantasaista ja luotettavaa tietoa pienin kustannuksin. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 18.) Sähköinen taloushallinto on nykyaikainen vaihtoehto taloushallinnon hoitamiseen, sillä nykyinen taloushallinnon osaaminen on kokonaisvaltaisempaa kuin aiemmin. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 13.)

3.1 Taloushallinnon historia lyhyesti

Koko taloushallinnon yhteen sitova tekijä on kirjanpito, koska monet taloushallinnon toiminnot ovat osakirjanpitoja tai tuottavat muuten tietoa kirjanpitoon. Eniten sekä menestyksekkäimmin taloushallinto onkin kehittynyt kirjanpitolain muutosten yhteydessä. Kun tarkastellaan taloushallinnon menneisyyttä, on myös tulevaisuudessa tapahtuvaa kehitystä helpompi ymmärtää. (Mäkinen & Vuorio 2002, 61.)

1960-luvulla taloushallinto hoidettiin lähinnä käsin, käytössä olevia koneita olivat kirjoituskone, laskukone sekä kirjanpitokone. Tietokoneita ja taloushallinnon sovelluksia ei vielä juurikaan ollut, vaan ne olivat vasta tulossa. (Mäkinen &

Vuorio 2002, 62.) Uusi kirjanpito laki tuli voimaan vuonna 1974. Laissa ei varsinaisesti hyväksytty kirjanpidon automatisointia, mutta sitä ei myöskään vastustettu. Samalla tietokoneiden lukumäärä lisääntyi vauhdikkaasti, mikä loi paineita kirjanpidon toteuttamiseen tietokoneilla. Myös jäljitysketjun vaatimus otettiin mukaan lakiin, koska tietokoneiden uskottiin haittaavan tarkastusta. Tietokoneet kehittyivät ja laskutus voitiin siirtää tietokoneille jo 1970-luvun alussa, jolloin taloushallinto pystyi tuottamaan tasokkaampaa tietoa samalla kun kustannukset vähenivät huomattavasti. (Mäkinen & Vuorio 2002, 70–72.)

1990-luvulla Windows teki läpimurron ja toi tullessaan graafisen ilmeen lisäksi standarditoiminnot ja näin helpotti PC:n käyttöä. Kuitenkin suurempi muutos tietotekniikassa oli Internet. Taloushallinnon sovellukset jäivät kuitenkin 1990-luvulla vähäisiksi, mutta vuonna 1997 annetussa kirjanpitolaissa niille perustettiin hyvä pohja sallimalla paperiton kirjanpito sekä sähköiset viranomaisraportit. (Mäkinen & Vuorio 2002, 77–79.) Kirjanpitolain (1336/1997) 2 luvun 8 § 1 momentin mukaan ”Tositteet ja kirjanpitomerkinnät saadaan tehdä koneelliselle tietovälineelle kirjanpitovelvollisen tarvittaessa selväkieliseen kirjalliseen muotoon saatettavalla tavalla.”

Taloushallinnon Internet -vallankumous tapahtui siirryttäessä uudelle vuosituonnelle. Tietokoneet olivat yleistyneet, Windows oli tehnyt niistä helppokäyttöisiä ja Internetin avulla ne on voitu yhdistää koko maailman kattavaksi tietoverkoksi. Taloushallinnon menetelmät ovat kehittyneet tietotekniikan kehittymisen myötä. Looginen jatko aiemmalle kehitykselle on sisältötuotanto. Tiedon käsite on laajentunut, päätökset, säädökset, ammattikirjallisuus, ohjeet ja muu aineisto on saatavilla ajantasaisina suoraan tietokoneelta. Tietotekniikan helpottaessa tietojenkäsittelyä, ei ihmisistä tule tarpeettomia, vaan he voivat keskittyä siihen minkä osaavat parhaiten. (Mäkinen & Vuorio 2002, 80–81.)

3.2 Sähköisen taloushallinnon hyödyt ja haasteet

Sähköinen taloushallinto tuo tullessaan monia etuja. Etuja ovat muun muassa tehokkuus, nopeus, joustavuus, helppous, ekologisuus sekä ajasta ja paikasta

riippumattomuus. (Lahti & Salminen 2008, 27.) Ostolaskujen käsittely sähköisesti tuottaa suuremmat säästöt kuin perinteinen taloushallinto. Myös muut taloushallinnon prosessit tehostuvat sähköistymisen myötä. (Helanto ym. 2013, 14.) Verkkolaskujen tuomasta automaatiosta on paljon hyötyä yritykselle. Niillä voidaan usein pienentää merkittävästi laskuista koituvia käsittelykustannuksia paperilaskuihin verrattuna. (Suomen Yrittäjät 2013.) Paperisista laskuista aiheutuu kustannuksia tulostamisesta, kopioimisesta ja lähettämisestä sekä tulostetun materiaalin arkistoinnista (Helanto ym. 2013, 12–13).

Verkkolaskut ovat nopeammin perillä kuin paperilaskut ja ne tallentuvat sähköisesti, jolloin niiden hakeminen on nopeampaa ja helpompaa kuin mapista. Laskujen kierrätys ja hyväksyminen sähköisesti nopeuttavat hyväksymisprosessia. Kaikkein eniten verkkolaskuista hyötyy vastaanottaja, sillä saapuva lasku kirjautuu suoraan ostoreskontraan ja kirjanpitoon oikealle tilille ilman manuaalista tallentamista. (Suomen Yrittäjät 2013.) Manuaalisen tallentamisen jäädessä pois myös inhimilliset tallennus- ja laskuvirheet vähenevät (Lahti & Salminen 2008, 28).

Sähköistä taloushallintoa käyttävät yritykset voivat ulkoistaa osittain tai kokonaan taloushallintonsa hoidon tai tehdä vaikka etätyötä, jos taloushallinnon järjestelmä toimii Internetissä. Tällöin voi palvelua käyttää siellä missä on tietokone ja Internet. Tämän avulla myös yrityksen johto näkee ajantasaiset reskontrat ja raportit yrityksen taloudesta milloin ja missä vain, jolloin mahdollisiin muutoksiin voidaan reagoida nopeammin ja tarvittavat toimenpiteet aloittaa aiemmin. (Suomen Yrittäjät 2013.)

Hyötyä sähköisestä taloushallinnosta on myös tilitoimistoille. Sähköisen taloushallinnon myötä päällekkäisiä työvaiheita poistuu ja ajankäyttö tehostuu, jolloin aikaa jää asiakaspalvelutyölle. Kirjanpitäjä saa kirjanpitomateriaalia tasaisesti ja asiakastyötä voidaan tehdä joustavasti kesken kuukauden sekä työkuormaa jakaa tasaisemmin. (Helanto ym. 2013, 14–15.) Myös tilintarkastustyö helpottuu. Tilintarkastaja löytää tarkastettavan aineiston kokonaisuudessaan yhdestä taloushallinnon tietokannasta. Kun myös tositteet ovat sähköisessä muodossa,

tositenumerointiin ei tule virheitä eikä turhia aukkoja. (Mäkinen & Vuorio 2002, 183–184.)

Tilitoimiston asiakkaalle sähköisestä taloushallinnosta on monia muita etuja kustannusten vähentymisen ja ajantasaisen johtamisen lisäksi. Yrityksen prosessit tehostuvat verkkolaskutuksen kautta, kun työvaiheita jää pois. Jos taloushallinto-ohjelmisto toimii Internetissä pilvipalveluna, se helpottaa työnjakoa sekä yrityksen sisällä että yhdessä tilitoimiston kanssa. (Helanto ym. 20.)

Haasteita sähköiseen taloushallintoon siirtymisessä voi syntyä, sillä uudet taloushallinnon prosessit vaativat kaikilta opettelua. Siirtyminen vaatii työtapojen muuttamista ja uuden ohjelman opiskelua. Kirjanpitäjän työnkuva muuttuu talentajasta automaation hallitsijaksi, jolloin täsmäytystyön merkitys korostuu. Haasteena voi myös olla, etteivät kaikki tilitoimiston asiakkaat koe sähköisestä taloushallinnosta olevan hyötyä heille, vaan he uskovat perinteisen tavan olevan parempi. Näin ollen tilitoimiston täytyy etsiä ratkaisut myös näidenkin asiakkaiden palvelemiseen, vaikka osa asiakkaista siirtyisi sähköiseen taloushallintoon. (Helanto ym. 2013, 17–18.)

3.3 Taloushallinnon osaprosessit

Lahden & Salmisen (2008,14–15) mukaan taloushallinnon kokonaisuutta on hyvä käsitellä osakokonaisuuksina, jotta sen käsittely olisi mahdollisimman mielekästä ja helppoa konkretisoida. Erilaisia jakotapoja on monia. Lahden & Salmisen jako noudattelee hyväksi havaittua jäsentelyä, jota käytetään paljon esimerkiksi alan kirjoituksissa. Osakokonaisuudet ovat ostolaskuprosessi, myyntilaskuprosessi, matka- ja kululaskuprosessi, maksuliikenne- ja kassanhallintaprosessi, käyttöomaisuuskirjanpito prosessi, pääkirjanpito prosessi, raportointi prosessi, arkistointi prosessi sekä kontrolli prosessi (kuvio 6). Näiden osakokonaisuuksien automatisoinnilla on suuri merkitys taloushallinnon toimivuuteen ja tehokkuuteen.



Kuvio 6. Sähköisen taloushallinnon osaprosessit.

Ostolaskuprosessi käynnistyy taloushallinnon näkökulmasta ostolaskun vastaanotosta ja se päättyy siihen, kun lasku maksetaan, kirjataan kirjanpitoon ja arkistoidaan. Sähköiseen ostolaskuprosessiin sisältyy seuraavat vaiheet:

- tilaus- ja toimitusprosessi
- ostolaskun vastaanotto
- ostolaskun tiliöinti ja kierrätys
- ostolaskun tarkistus, hyväksyntä ja päivitys ostoreskontraan
- maksatus
- täsmätykset ja jaksotukset
- arkistointi.

Ostolaskujen sähköistämällä tehostetaan ostolaskun käsittelyä ja kierrätystä, parannetaan kontrollia ja nopeutetaan ostolaskujen läpimenoaikaa. (Lahti & Salminen 2008, 48–50.) Ostolaskujen käsittely nopeutuu ja mahdollisuudet virheisiin vähenevät (Kurki ym. 2011, 26).

Myyntilaskutusprosessi alkaa laskun laatimisesta ja se päättyy maksusuorituksen kohdistamiseen myyntireskontrassa ja kirjaamiseen pääkirjanpitoon. Sähköiseen myyntilaskuprosessiin kuuluu neljä vaihetta:

- laskun laatiminen
- laskun lähetys
- laskun arkistointi
- myyntireskontra.

Sähköinen myyntilaskutus laskuttajan kannalta nopeuttaa työtä, vähentää virheitä, säästää tulostus- ja postituskuluissa sekä luo parempaa asiakaspalvelua. (Lahti & Salminen 2008, 73–76.) Työ nopeutuu, koska laskuttajan ei tarvitse enää tulostaa, kuorittaa, postittaa eikä mapittaa. Laskujen vastaanottaja hyöttyy saamalla laskut aiempaa nopeammin. Myös arkistointi sähköisesti on mahdollista, mikä nopeuttaa laskukopioiden hakemista ja säästää tilaa. (Kurki ym. 2011, 24.)

Matka- ja kululaskut aiheutuvat usein siitä, kun yrityksen työntekijä matkustaa ja on oikeutettu saamaan matkakulukorvauksia tai tekee pienhankintoja itse, jolloin yritykselle syntyy kulutapahtumia. Matka- ja kululaskujen prosessi sisältää seuraavat vaiheet:

- (matkasuunnitelma)
- matka- ja kululaskun laadinta
- asiatarkastus
- kuittitarkastus
- maksatus
- kirjaus kirjanpitoon.
- (arkistointi, esimerkiksi skannaamalla kuitit matkalaskuohjelmaan).

Tämän prosessin sähköistäminen on merkittävä asia ainakin tilitoimistolle, sillä matka- ja kululaskuja on lähes poikkeuksetta kaikissa yrityksissä ja organisaatioissa. Sähköistäminen tapahtuu ottamalla käyttöön jokin matka- ja kululaskusovellus. Sähköisessä matkahallinnossa aikaa säästyy yleensä laskun laatimisessa, mistä on hyötyä laskujen laatijoille sekä matkustaville osapuolille. (Lahti & Salminen 2008, 93–95.)

Yrityksen taloushallinnossa maksuliikenne tarkoittaa maksutapahtumien välitystä pankkien ja yrityksen taloushallintojärjestelmien välillä sekä maksutapahtumien käsittelyä näissä järjestelmissä. Ulospäin lähteviä maksuja ovat esimerkiksi ostolaskujen, palkkojen ja verojen maksu. Ne tehdään yrityksen taloushallintojärjestelmissä, joiden kautta ne lähetetään pankkiin. Tämän jälkeen pankki tekee maksuerän mukaiset veloitukset yrityksen pankkitililtä. Sisäänpäin tulevia maksuja ovat puolestaan esimerkiksi myyntilaskujen suoritukset, käteismyynnin

tilitykset, pankki- ja luottokorttilitykset. Pankki kerää kyseiset maksut päiväkohtaisesti yhteen ja välittää tiedot tiliotteilla sekä viitemaksutiedostoina yritykselle. Reskontranhoitaja kuittaa reskontrasta avoimien tapahtumien saapuvat maksut. Jos yrityksellä on käytössään tito-ominaisuus (tito=tiliote tositteena), saapuu tiliote pankista elektronisena rahaliikennejärjestelmään. Tämä helpottaa tiliote-tapahtumien kirjaamista ja täsmäytystä pääkirjanpidossa sekä pienentää virheiden mahdollisuutta. (Lahti & Salminen 2008, 109–115.)

Kassamyynnin automatisoiduin käsittelytapa kirjanpidossa on liittyä kassajärjestelmästä myyntireskontraan. Tässä käsittelytavassa kassajärjestelmä lähettää päivittäin tiedot myynnistä kirjanpitoon ja tilityksistä myyntireskontraan. Tällä käsittelytavalla saavutetaan huomattava tehokkuuden parannus verrattuna manuaalisempaan käsittelytapaan. (Lahti & Salminen 2008, 117–119.)

Käyttöomaisuuskirjanpito prosessi sisältää seuraavia vaiheita:

- käyttöomaisuushankintojen perustaminen käyttöomaisuusrekisteriin
- poistolaskenta ja poistojen kirjaus pääkirjanpitoon
- käyttöomaisuuden myynti- ja romutustapahtumien käsittely ja kirjaus pääkirjanpitoon
- käyttöomaisuuskirjanpidon täsmäytys kirjanpitoon
- käyttöomaisuusraportit.

Pienet yritykset voivat käyttää Exceliä käyttöomaisuuskirjanpidon hoitamiseen, kun taas suuremmilla yrityksillä tämä ei ole kannattavaa, vaan käyttöomaisuuskirjanpito tulisi hoitaa käyttöomaisuusohjelmalla. Tällaisen ohjelman etuna Exceliin verrattuna on esimerkiksi automaattinen poistolaskenta ja niiden kirjaus pääkirjanpitoon, mahdollisuus uusien käyttöomaisuushankintojen automaattiseen päivitykseen ostoreskontran kautta, mahdollisuus muodostaa automaattisesti tilinpäätöksen liitetietoihin ja veroilmoituksiin tarvittavat käyttöomaisuusraportit. (Lahti & Salminen 2008, 123–124.)

Pääkirjanpidolla on suuri vaikutus raportoinnin virheettömyyteen ja valmistusajankäyttöön. Pääkirjanpidon tärkeitä sidosryhmiä ovat muut osaprosessit. Kirjaukset tulevat pääkirjanpitoon kirjattavista tositteista ja osakirjanpidon tapahtumista. Nykyisin suurin osa tapahtumista syntyy osakirjanpidon kautta. Tällaisia

osakirjanpitoja ovat esimerkiksi ostoreskontra, myyntireskontra ja palkkakirjanpito. Osakirjanpidolla tarkoitetaan siis kirjanpitoa, josta tiedot siirretään pääkirjanpitoon liiketapahtumina tai niiden yhdistelminä. (Lahti & Salminen 2008, 127–128.)

Taloushallinnon raportteja on kahdenlaisia: ulkoisen ja sisäisen laskentatoimen. Ulkoisen raportoinnin tarkoituksena on täyttää yrityksen lakisääteisen raportoinnin tarpeet, tuottamalla esimerkiksi tase, tuloslaskelma, pää- ja päiväkirja. Sisäisen laskennan raportointi on integroitu nykyjärjestelmissä saumattomasti ulkoiseen laskentaan, jonka ansiosta se on ainakin periaatteessa jatkuvasti reaaliajassa. Sisäisen laskennan osalta voidaan muodostaa raportteja muun muassa myynnistä, kustannuksista ja kannattavuudesta. Toteumaraporttien lisäksi seurataan budjetteja ja ennusteita, joita verrataan toteutuneeseen. (Lahti & Salminen 2008, 147–148.) Raportit ovat yrityksen johdon tärkeä työkalu ja ne tukevat päätöksentekoa. Monenlaiset taloushallinnon raportit on helppo saada sähköisen taloushallinnon ohjelmasta. (Helanto ym. 2013, 50–51.)

Kontrollit ovat osa yrityksen riskien hallintaa ja hallintoa. Yrityksen sisäistä kontrolliprosessia valvoo yrityksen hallitus, toimiva johto ja muu henkilöstö. Sen tarkoituksena on saada kohtuullinen varmuus seuraavien tavoitteiden saavuttamisesta: toimintojen vaikuttavuudesta ja tehokkuudesta, taloudellisen raportoinnin luotettavuudesta sekä yksikköön kohdistuvien määräysten ja lakien noudattamisesta. Ensisijaisten kontrollien tarkoituksena on estää epätoivottu käytös prosessin aikana ja toissijaisten kontrollien tarkoituksena on taas havaita ongelmia, kun ne ovat jo tapahtuneet. (Lahti & Salminen 2008, 154.)

3.4 Taloushallinnon prosessit Tilitoimisto Oy:ssä

Tilitoimisto Oy:ssä on käytössä Fivaldi -kirjanpitosovellus, jolla voidaan hoitaa muun muassa kirjanpito, ostoreskontra, tilausten käsittely, myyntireskontra ja palkanlaskenta. Tilitoimistossa sähköisten ostolaskujen vastaanottaminen on vähäistä. Sähköiseen ostolaskutukseen ollaan siirtymässä vasta tulevaisuudessa. Yleisin tilitoimiston ostolaskuprosessi alkaa asiakkaan tarkastaman ostolas-

kun saapumisesta, jonka jälkeen se kirjataan ostoreskontraan ja maksetaan. Tämän jälkeen ostolasku arkistoidaan mappiin. Tilitoimisto Oy:ssä myös sähköinen myyntilaskutus on pientä. Myyntilaskuprosessissa asiakas toimittaa tiedot, joiden pohjalta laaditaan myyntilasku kirjanpito-ohjelmassa. Lasku lähetetään asiakkaalle ja arkistoidaan mappiin. Kun myyntilaskulle tulee suoritus, se kuitataan myyntireskontrassa avoimena olevasta laskusta. Matka- ja kululaskuprosessi alkaa Tilitoimisto Oy:ssä asiakkaan toimittamasta ja hyväksymästä matka- tai kululaskusta. Kirjanpitäjä tarkastaa laskuun liittyvät kuitit ja muun materiaalin. Tämän jälkeen lasku kirjataan ostoreskontraan ja maksetaan. Lopuksi matka- ja kululaskut arkistoidaan mappiin.

Tilitoimisto Oy:ssä maksuliikenne toimii hyvin. Siellä hoidetaan asiakkaiden ostolaskujen, palkkojen ja verojen maksuja. Myös asiakkaalle tulevia suorituksia myyntisaamisiin noudetaan pankkiyhteydellä kirjanpito-ohjelman kautta. Suurimmalla osalla Tilitoimisto Oy:n asiakkaista on käytössä tito-ominaisuus, joka nopeuttaa ja helpottaa paljon kirjanpitäjän työskentelyä. Kassakirjat ovat paperisessa muodossa ja usein käsin tehtyjä. Kirjanpitäjä tarkistaa ja kirjaa kassakirjan kirjanpitoon. Myös kassakirja arkistoidaan mappiin.

Käyttöomaisuuskirjanpito tehdään Tilitoimisto Oy:ssä pääkirjanpidossa. Tilinpäätökseen kirjataan poistot suunnitelman mukaisesti. Käyttöomaisuuden mahdolliset myynnit ja arvonalentumiset kirjataan myös pääkirjanpitoon. Pääkirjanpidon osakirjanpitoja Tilitoimisto Oy:ssä ovat ostoreskontra, myyntireskontra ja palkanlaskenta. Näistä tiedot siirtyvät pääkirjanpitoon. Pääkirjanpidon arkistointi tapahtuu mapittamalla.

Tilitoimisto Oy:ssä on tapana kuukausittain lähettää yrityksen omistajille kirjanpito-ohjelmasta tase sekä tuloslaskelma kuluvalta tilikaudelta. Asiakkaat harvemmin pyytävät muita raportteja käyttöönsä. Nämä raportit säilytetään sähköisessä muodossa ja ne voidaan hakea aina uudestaan kirjanpito-ohjelmasta.

4 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön aiheen saimme toimeksiantona Pohjois-Karjalassa sijaitsevalta tilitoimistolta. Tavoitteena oli luoda pohja yrityksen perehdytyskäytännölle perehdyttämisen- ja kirjanpito-ohjelman käyttöoppaalla. Opinnäytetyöprosessin aloitimme marraskuussa 2012 toimeksiantosopimuksen ja opinnäytetyön suunnitelman laatimisella. Toimeksiantosopimuksen laatimisen yhteydessä tutustuimme toimeksiantajayritykseen ja sen toimintaan sekä henkilökuntaan. Suunnitelmaa varten keräsimme kirjallisuudesta teoretietoa perehdyttämisestä.

Varsinaisen opinnäytetyön prosessin aloitimme hahmottelemalla loppuraportin sekä oppaiden sisällysluettelot. Kun oppaiden sisällöt olivat selvillä, sovimme haastatteluajan tilitoimiston henkilökunnan kanssa. Haastattelumenetelmänä käytimme teemahaastattelua, jonka rungon kokosimme oppaiden sisällysluetteloiden perusteella. Teemahaastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna yrityksen toimitiloissa, jolloin pääsimme havainnoimaan yrityksen toimintatapoja käytännössä. Haastattelun jälkeen olemme olleet yhteydessä yritykseen niin sähköpostitse, puhelimitse kuin kasvotusten aina tarpeen mukaan. Havainnointia on siis voitu käyttää hyödyksi koko opinnäytetyö prosessin ajan. Näin molemmista oppaista on saatu koottua kokonaisuudet, jotka vastaavat yrityksen toiveita.

Kun saimme selville yrityksen tarpeet, aloitimme oppaiden kokoamisen. Samanaikaisesti hankimme lisää teoretietoa loppuraporttiin. Jaoimme vastuut oppaista niin, että toinen kokosi perehdyttämisoppaan ja toinen kirjanpito-ohjelman käyttöoppaan. Prosessin aikana pidimme tarkistuspisteitä, joissa kävimme läpi aikaansaannoksemme ja annoimme palautetta toisillemme. Koko opinnäytetyön prosessin ajan saimme palautetta ja ohjausta myös opinnäytetyön ohjaajiltamme. Oppaiden valmistumisen jälkeen paneuduimme loppuraporttiin, jonka teoriaosuuksia hioimme ja tutkimme entistä monipuolisemmin. Teorietiedon lisäksi esittelimme loppuraportissa oppaiden sisällöt sekä kehittämissuhteet.

5 Opinnäytetyön tuotokset

5.1 Perehdyttämisosoppaan esittely

Perehdyttämisosoppa on toteutettu yrityksen toiveiden mukaisesti perehdyttämiseen liittyvän tietoperustan pohjalta. Liitteessä 1 on nähtävissä oppaan sisällysluettelo, joka on jaettu yhdeksään pääotsikkoon. Perehdyttämisosoppaan liitteenä on Tilitoimisto Oy:n toimeksiantosopimus asiakkaalle sekä perehdyttämisen tarkistuslista. Perehdyttämisosoppa on pyritty pitämään tiiviinä, kuitenkin sisällyttämään mukaan kaikki tarpeelliset tiedot uudelle työntekijälle.

Perehdyttämisosoppaan alusta löytyvät perustiedot Tilitoimisto Oy:n toiminnasta, historiasta sekä henkilökunnasta. Yrityksen esittelyn jälkeen käydään läpi työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten noudatettava työehtosopimus, vaitiolovelvollisuuteen liittyvät seikat sekä työaika ja palkanmaksu. Työterveyshuollon palvelut sekä yhteystiedot on esitelty oppaan kolmannessa luvussa. Lainsäädäntö osuudessa on esitelty lyhyesti Tilitoimisto Oy:n toimintaan merkittävästi vaikuttava lainsäädäntö. Asiakkuuksien hoitoon liittyvät periaatteet sekä toimeksiantosopimuksen pääkohdat löytyvät oppaan viidennestä luvusta. Kuudennessa ja seitsemännessä luvussa on kerrottu turvallisuusasiat, kuten ergonomia sekä tietoturvakäytännöt Tilitoimisto Oy:ssä. Viimeisestä kappaleesta perehtyjä löytää ohjeita ja neuvoja käytännön asioista kuten pysäköinnistä ja lounasravintoista.

Perehdyttämisosoppaassa on pyritty tuomaan esille asiakokonaisuuksien vaikutukset niin työyhteisöön kuin kirjanpitäjän omaan työhön. Kun perehtyjä saadaan ajattelemaan toimintansa vaikutuksia, on myös toimintatavat helpompi omaksua. Perehdyttämisosoppa on käytännöllinen sekä yrityksen tarpeita vastaava ja sitä on helppo lukea esimerkiksi kahvitauon aikana. Tietojen muuttuessa tai lisääntyessä opasta voidaan jatkossa kehittää Tilitoimisto Oy:ssä tarpeen mukaan.

5.2 Kirjanpito-ohjelman käyttöoppaan esittely

Tilitoimisto Oy:ssä kirjanpito-ohjelmana käytetään Fivaldia, joka on Oy Finnvall Finland Ab:n päätuote. Oy Finnvall Finland Ab on suomalainen ja yksityisomistuksessa oleva ohjelmistotalo. (Oy Finnvall Finland Ab 2013a.) Fivaldi-ohjelma on selainkäyttöinen sovelluspalvelu ja se on myös käyttöjärjestelmistä riippumaton. Sillä pystyy hoitamaan muun muassa kirjanpidon, laskutuksen ja myyntireskontran, ostoreskontran sekä palkanlaskennan. (Oy Finnvall Finland Ab 2013b.) Fivaldia voi käyttää siellä missä käytössä on tietokone ja Internet, eikä se vaadi asennettavan ylimääräisiä ohjelmia (Oy Finnvall Finland Ab 2013c).

Aloittelijan opas Fivaldi -kirjanpito-ohjelmaan sisältää Tilitoimisto Oy:n kannalta tärkeimmät taloushallintoprosessit (liite 2). Se on koottu Print Screen -kuvista ja opastavasta tekstistä. Kuvien tarkoitus on tukea tekstiä ja auttaa ymmärtämään järjestelmän toimintoja. Fivaldilla on olemassa omia käyttöoppaita sovelluksiinsa, mutta ne ovat pääsääntöisesti todella laajoja ja käsittelevät ohjelman sovelluksia joiltakin osin tarkemmin kuin Tilitoimisto Oy:lle tehty opas. Fivaldin oppaissa on myös puutteita, sillä jotkin oppaan kohdat ovat epäselviä, eikä esimerkiksi myyntireskontran käytöstä ole hyvää opasta.

Käyttöoppaan alussa kerrotaan hieman Fivaldistä ja Oy Finnvall Finland Ab:sta sekä siitä miksi opas on tehty. Oppaan toisessa luvussa kerrotaan, kuinka Fivaldi ohjelmaan pääsee kirjautumaan sisään ja miten itse sovellusikkuna avataan sekä mitä se sisältää. Kolmannessa luvussa käydään läpi oppaan ensimmäinen taloushallinnon prosessi: kirjanpito. Siinä käsitellään tositteen kirjaaminen ja siihen liittyvät muut toimet sekä pankkiohjelmasta tulevien tiliotteiden tilioiminen. Myös kirjanpidontulosteiden tulostaminen sekä kausiveroilmoituksen luominen ja lähettäminen on opastettu. Oppaan neljännessä luvussa kerrotaan ostoreskontraan liittyvät toimet, kuten ostolaskun kirjaaminen, ostolaskun maksaminen ja ostolaskujen hyväksyminen. Viidennessä luvussa käsitellään tilaus-tenkäsittely ja myyntireskontra. Myyntilaskujen tekeminen ja viitteiden noutaminen pankkiohjelmalla ovat luvun keskeisimmän asiat. Viimeinen luku puolestaan opastaa palkanlaskennassa. Siinä käydään läpi muun muassa palkansaajan

lisääminen, palkkakauden ja palkkalaskelmien tekeminen sekä maksetuksi merkitseminen.

6 Pohdinta

6.1 Johtopäätökset ja kehittämisideat

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdyttämiskansio, johon sisältyy perehdyttämisoapas, perehdyttämisen tarkistuslista sekä kirjanpito-ohjelman käyttöopas. Kansion avulla yritys voi kehittää ja viedä eteenpäin perehdyttämiskäytäntöään. Perehdyttämisen tarkistuslista on hyvin konkreettinen pohja koko perehdytykselle, koska sen avulla on vaivatonta seurata perehdyttämisen etenemistä. Perehdytyskansio on jätetty toimeksiantajalle niin paperisessa kuin sähköisessä muodossa. Näin oppaita sekä tarkistuslistaa voi helposti muokata tarvittaessa.

Perehdyttämiskansio on kattava, mutta tiivis opas Tilitoimisto Oy:n uudelle työntekijälle. Perehdyttämisooppaaseen on sisällytetty niin tilitoimistoalaa kuin Tilitoimisto Oy:tä koskevat tarpeelliset perustiedot. Kirjanpito-ohjelman käyttöoppaassa puolestaan on esitelty selkeästi, kuinka ohjelman eri osioita voidaan käyttää. Käyttöoppaassa on keskitytty Tilitoimisto Oy:ssä käytettäviin taloushallinnon prosesseihin.

Tilitoimisto Oy:llä henkilöstön vaihtuvuus on ollut vähäistä eikä yrityksessä sen takia ole nähty tarpeelliseksi muodostaa perehdyttämiskäytäntöä. Tilanne on kuitenkin muuttumassa, sillä yritys kasvaa koko ajan ja se lisää tarvetta uusille työntekijöille. Osa pitkäaikaisista työntekijöistä on siirtymässä eläkkeelle ja osa jää mahdollisesti vuorotteluvapaalle. Näiden seikkojen myötä perehdyttämiskäytäntö tulee ajankohtaiseksi ja sitä olisi hyvä jatkossa kehittää eteenpäin. Perehdyttämisen ollessa suunniteltua, niin perehtyjän kuin perehdyttäjän on helpompaa pysyä Tilitoimisto Oy:n arjessa mukana. Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä tutustuu nopeammin niin työyhteisöön kuin työtapoihin, jolloin työntekijän sitoutuminen yritykseen on varmempaa.

Yhden perehdyttäjän valitseminen Tilitoimisto Oy:ssä ei välttämättä ole mahdollista, sillä jokaisella työntekijällä on omat asiakkaat, joiden toimeksiannot hänen on täytettävä kuukausittain. Tämän vuoksi Tilitoimisto Oy:ssä voisi perehdyttäjiä valita useamman, jolloin vastuu perehdyttämisestä ei jäisi vain yhden henkilön harteille. Koska kyseessä on pieni yritys, ei ole välttämättä ole tarpeellista tai kannattavaa kehittää perehdyttämisprosessia kovin moniulotteiseksi. Perehdyttämiseen on kuitenkin hyvä panostaa niin, että tulokas tuntee itsensä tervetulleeksi taloon ja pääsee työskentelemään tehokkaasti mahdollisimman pian työn aloittamisesta.

Tilitoimisto Oy:llä ei ole vielä käytössä kaikkia sähköisen taloushallinnon prosesseja täysin sähköisessä muodossa. Ostolaskut käsitellään suurimmaksi osaksi paperisessa muodossa, joten sähköistä ostolaskutusta voisi kehittää. Tämä nopeuttaisi ostolaskujen käsittelyä ja myös mahdollisuudet virheisiin vähenisivät. Myyntilaskutus tapahtuu myös paperisessa muodossa. Jos myyntilaskut hoidettaisiin tilitoimistossa osittain tai kokonaan sähköisesti, nopeuttaisi se reskontranhoitajan työtä. Yritys säästäisi sähköisellä laskutuksella tulostus-, postitus- ja arkistointikustannuksissa. Tilitoimisto Oy:n asiakkailla matka- ja kululaskuja on vain jonkin verran, eikä oma sovellus sitä varten olisi välttämättä käytännöllinen. Jos matka- ja kululaskujen määrä kasvaa, kannattaa harkita matka- ja kululaskusovelluksen käyttöön ottamista. Tilitoimisto Oy:ssä sähköinen maksuliikenne on kokonaisuudessaan jo käytössä ja se toimii hyvin.

6.2 Oppimisprosessi

Opinnäytetyön tekeminen parityönä on ollut antoisaa ja mielenkiintoista. Erityisesti ongelmatilanteissa yhdessä työskentelyn edut ovat tulleet esiin. Kun opinnäytetyön tekijöitä on kaksi, on myös näkökulmia useampi, jolloin kaikkia asiakokonaisuuksia on tarkasteltu useammasta näkökulmasta. Myös epävarmoissa tilanteissa on saanut toiselta tukea ja apua. Yhdessä tekemisen riskinä voi olla epätasapuolinen vastuunottaminen, jolloin työn määrä ei jakaudu tasaisesti. Meillä kuitenkin työskentely yhdessä sujui hyvin samanlaisten tavoitteiden ansiosta.

Opinnäytetyöprosessi opetti meille kuinka perehdyttämisen tulisi tapahtua optimitilanteessa. Meille myös selventyi perehdyttämisen tärkeys yrityksessä. Uskomme, että tulevaisuudessa meidän on helpompi omaksua perehdytys joko uutena työntekijänä tai perehdyttäjänä. Sähköisestä taloushallinnosta opimme kuinka laajoja ja pitkälle automatisoituja sen prosessit voivat olla. Perinteisen ja sähköisen taloushallinnon erot korostuivat. Huomasimme, että sähköinen taloushallinto tuo mukanaan monia hyötyjä ja sen takia se on yleistynyt nopeasti.

Lähteet

- Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt.. Espoo: ProCountor International Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, S. & Strömberg, O. 2006. Laatuun johtaminen. Kangasniemi: Sho Business Development Oy.
- Järvinen, P. 2004. Onnistu esimiehenä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.
- Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu - Tiedettä, taikua vai talonpoikaisjärkeä?. Tampere: Amk-kustannus Oy.
- Kinnunen, R. 2003. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Kirjanpitolaki 1336/1997.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.
- Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön!. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos Oy.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Mäkisalo, M. 2003. Yhdessä onnistumme - Opas työyhteisön kehittämiseen ja hyvinvointiin. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Mäkinen, M. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Helsinki: Kauppakaari.
- Nikkilä, J. & Paasivaara, L. 2007. Arjen johtajuus - rutiinijohtamisesta tulkintataitoon. Helsinki: Suomen sairaanhoitajaliitto ry.
- Nykysuomen Sanakirja 4. 1992. Juva. WSOY.
- Otala, L. Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Oy Finnvalli Finland Ab. 2013a. Oy Finnvalli Finland Ab. Oy Finnvalli Finland Ab. <http://www.finnvalli.fi/Yritys>. 5.5.2013.
- Oy Finnvalli Finland Ab. 2013b. Fivaldin sähköinen taloushallinnon ja kiinteistöhallinnan kokonaisratkaisu taipuu moneen tarkoitukseen. Oy Finnvalli Finland Ab. <http://www.finnvalli.fi/fivaldi>. 5.5.2013.
- Oy Finnvalli Finland Ab. 2013c. Kestävä ja kokonaisvaltainen valinta taloushallintoon ja kiinteistöhallintaan. Oy Finnvalli Finland Ab. <http://www.finnvalli.fi/valitse-fivaldi?parent=valitse-fivaldi>. 5.5.2013.
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Jyväskylä: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.
- Suomen Yrittäjät. 2013. Sähköinen taloushallinto. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/>. 15.2.2013.
- Taloushallintoliitto. 2013a. TAL-STA2 – Toimeksiannon hoitaminen. <https://taloushallintoliitto-fi.directo.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta2-toimeksiannon-hoitamine/>. 10.5.2013.

- Taloushallintoliitto. 2013b. TAL-STA3 – Kirjanpito palvelu.
<https://taloushallintoliitto-fi.directo.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta3-kirjanpito palvelu/>.
10.5.2013.
- Taloushallintoliitto. 2012. Esimerkki tilitoimiston prosessien dokumentoimiseksi.
<http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/esimerkki-tilitoimiston-prosessi/>. 22.4.2013.
- Työsopimuslaki 26.1.2001/55.
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.
- Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki. Helsingin seudun kauppakamari.

Perehdyttämisoppaan sisällysluettelo

Sisältö

1	Johdanto	4
1.1	Yritys	4
1.2	Visio, strategia ja arvot	4
1.3	Historia	5
1.4	Yhteystiedot	6
2	Henkilökunta	7
3	Työsuhdeasiat	8
3.1	Työehtosopimus	8
3.2	Työsuhteen päätyminen	9
3.3	Vaitiolovelvollisuus ja liikesalaisuudet	9
3.4	Palkanmaksu	10
3.5	Työaika	10
3.6	Poissaolot	11
3.6.1	Vuosilomat	11
3.6.2	Sairaudet	12
3.7	Työterveyshuolto	12
3.8	Vakuutukset	14
3.9	Etuudet	15
4	Lainsäädäntö	15
5	Asiakkuudet	19
5.1	Uusi asiakas	20
5.2	Asiakaspalvelu	23
6	Turvallisuus	25
7	Työturvallisuus	26
7.1	Ergonomia	26
7.2	Siisteys	26
8	Kehittäminen	27
8.1	Palaverit ja kokoukset	27
8.2	Koulutukset	28
9	Hyvä tietää	28
9.1	Pysäköinti	28
9.2	Tupakointi	29
9.3	Posti	29
9.4	Virkistäytyminen	29
9.5	Lounasravintolat	30

Liite 1 Perehdyttämisen tarkistuslista

Liite 2 Toimeksiantosopimus

Kirjanpito-ohjelman käyttöoppaan sisällysluettelo

Sisältö

1	Johdanto	4
2	Aloittaminen	5
2.1	Sisäänkirjautuminen.....	5
2.2	Fivaldi WEB ja sovellusikkunan avaaminen.....	6
2.3	Yrityksen valitseminen	7
2.4	Sovellusikkunan sisältö	8
3	Kirjanpito.....	9
3.1	Etusivun sisältö ja välilehdet.....	9
3.2	Tositteen kirjaaminen	15
3.3	Tositteen tulostaminen.....	17
3.4	Tositteen muokkaaminen ja poistaminen.....	18
3.5	Tiliotteiden tiliöiminen.....	21
3.6	Raporttitulostin	26
3.7	Kausiveroilmoitus.....	29
4	Ostoreskontra.....	32
4.1	Ostolaskun kirjaaminen.....	32
4.2	Yrityksen lisääminen	34
4.3	Välilehdet	36
4.4	Maksaminen.....	38
4.5	Maksun onnistumisen tarkistaminen.....	44
4.6	Ostolaskujen hyväksyminen.....	46
5	Tilausten käsittely ja myyntireskontra	47
5.1	Tilausten käsittely.....	47
5.2	Laskun tekeminen.....	48
5.3	Myyntireskontra.....	54
5.4	Viitteiden noutaminen pankkiohjelmalla	56
5.5	Kohdistuneet viitteet.....	59
5.6	Ei kohdistuneet viitteet.....	60
6	Palkanlaskenta.....	65
6.1	Palkansaajan ja verokortin lisääminen.....	65
6.2	Palkkakauden tekeminen.....	71
6.3	Palkkalaskelmien tekeminen.....	73
6.4	Tulosteet ja maksetuksi merkintä	79