

Susanna Vimpari

**TIEDON JAKAMINEN JA OPPIMINEN TYÖELÄMÄSSÄ,
MATKALASKUN TARKASTUSPROSESSI**

Toimintakäsikirja matkalaskujen tarkistamiseen

Opinnäytetyö

CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma

Marraskuu 2022



Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Marraskuu 2022	Tekijä/tekijät Susanna Vimpari
Koulutus Liiketalouden koulutusohjelma		<input checked="" type="checkbox"/> X AMK <input type="checkbox"/> YAMK
Työn nimi TIEDON JAKAMINEN JA OPPIMINEN TYÖELÄMÄSSÄ, MATKALASKUN TARKASTUSPROSESSI		
Työn ohjaaja Johanna Österberg-Högstedt		Sivumäärä 32
Työelämäohjaaja Katja Tefke		
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena oli tiedon jakaminen työyhteisössä. Toimeksiantajana oli Oulun yliopisto. Opinnäytetyö oli toiminnallinen ja sen tuotos on salaisena liitteenä oleva toimintakäsikirja matkalaskujen tarkastamiseen. Toimintakäsikirjan on tarkoitus tukea matkalaskun käsittelijöiden päivittäistä työtä matkalaskujen tarkastusprosessissa. Toimintakäsikirja on työntekijöiden käytettävissä sähköisesti.</p> <p>Oulun yliopisto on vuonna 1958 perustettu kansainvälisesti toimiva tiedeyliopisto. Oulun yliopistolla on kahdeksan tiedekuntaa, neljä fokusinstituuttia sekä kolme erillisyyksikköä, nämä yhdessä muodostavat vahvan monitieteisen tiedeyhteisön.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuus tarkastelee työssäoppimista, tiedonkäsittelyä sekä tiimityötä. Lähteenä on käytetty aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, artikkeleita sekä Verohallinnon lainsäädäntöä. Tutkimusmenetelmänä käytin mukailtua eliittihaastattelua kahteen matkatiimin henkilöön, jotka tuntevat matkalaskujen käsittelyn prosessin parhaiten.</p>		

Asiasanat

Tiedonkäsittely, tiimityö, työssäoppiminen.

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	November 2022	Author Susanna Vimpari
Degree programme Degree program in Business Administration		
Name of thesis INFORMATION SHARING AND LEARNING IN WORKING LIFE, TRAVEL INVOICE INSPECTION PROCESS		
Centria supervisor Johanna Österberg-Högstedt	Pages 32	
Instructor representing commissioning institution or company Katja Tefke		
<p>The subject of this thesis was information sharing in the work community. The commissioner was the University of Oulu. The thesis was functional and its output is a not published operating manual for checking travel invoices. The purpose of the operating manual is to support the daily work of travel invoice handlers in the travel invoice inspection process. The operating manual is available to employees electronically.</p> <p>The University of Oulu is an internationally active science university founded in 1958. The University of Oulu has eight faculties, four focus institutes and three separate units, these together form a strong interdisciplinary scientific community.</p> <p>The theory part of the thesis looks at learning on the job, information processing and teamwork. Related literature, articles and the legislation of the Tax Administration have been used as sources. As a research method, I used an adapted elite interview with two people from the travel team who know the process of processing travel invoice best.</p>		
Key words Information processing, learning on the job, teamwork.		

KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

ERP

Toiminnanohjausjärjestelmä, yrityksen tietojärjestelmä, joka integroi esimerkiksi tuotantoa, jakelua, varastonhallintaa, kirjanpitoa ja laskutusta.

SAP

Euroopan suurin ja maailman kolmanneksi suurin ohjelmistovalmistaja, erikoistunut toiminnanohjausjärjestelmiin liittyviin tuotteisiin.

Transaktio

Tapahtumasarja tietotekniikassa.

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

SISÄLLYS

1.JOHDANTO	1
2.TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	2
3.TYÖSSÄ OPPIMINEN	3
3.1 Ongelman ratkaisutaidot ja ammattitaito	4
3.2 Tiedonkäsittely	5
3.3 Tiedontarve ja tiedon jakelu	6
3.4 Vuorovaikutus	6
4.TOIMIVA TIIMI EDESAUTTAA TYÖSSÄ OPPIMISTA	8
4.1 Motivaatio	9
4.2 Kehittyminen	10
4.3 Tiimin hyvä henki ja tavoitteet	10
5.ONGELMAPERUSTEINEN RATKAISU	13
5.1 Tiedon rakentuminen.....	13
5.2 Tieto uusiutuu.....	14
5.3 Ryhmädynamiikka.....	15
6.TOIMINTAKÄSIKIRJAN PÄIVITTÄMINEN	16
7.MATKA- JA KULULASKUT	18
7.1 Matka- ja kululaskuprosessi	18
7.2 Sähköinen arkistointi.....	20
7.3 Käyttöjärjestelmä SAP Travel.....	20
8.MATKAKUSTANNUSTEN KORVAUSPERIAATTEET	21
8.1 Päiväraha	21
8.2 Kilometrikorvaukset	22
8.3 Matkaliput	22
8.4 Aamiainen	23
8.5 Ateriakorvaus	23
8.6 Majoituskustannukset ja vapaa-ajan yhdistäminen työmatkaan.....	23
8.7 Ulkomaan päiväraha.....	24

8.8 Työmatkan alkaminen ja päättyminen	24
9. POHDINTA	26
10. JOHTOPÄÄTÖKSET	28
11. YHTEENVETO	29
LÄHTEET	30
LIITE (ei julkaistu)	

KUVIOT

Kuvio 1. Motivaatioprosessi.....	9
Kuvio 2. Tiimi.....	11
Kuvio 3. Matka-/kululaskun tarkastusprosessi.....	19

1. JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee tiedon jakamista, sen oivaltamista ja hyödyntämistä päivittäisessä työssä. Miten tietoa jaetaan työyhteisössä? Miten tietoa on helppo ottaa vastaan ja sisäistää opittava asia? Käyn läpi teoriaosassa oppimiseen liittyviä käsitteitä sekä työyhteisön kehittämiseen liittyvää käytäntöä sekä tiedonjaon periaatteita työyhteisössä. Vuorovaikutustaidot, tiedontarve ja motivaatio ovat tärkeänä osana oppimisen ja työn suoriutumisen kannalta työelämässä. Jokaisella työyhteisön jäsenellä onkin tärkeä rooli tiedon jaossa sekä vastaanottamisessa.

Kun työntekijä on aktiivisena osallisena työhönsä liittyvissä toimintamalleissa, kehityksessä ja päätöksenteossa, se edesauttaa työssä suoriutumista ja toimii sitä kautta työhyvinvointia edistävänä ja työntekijän motivaation kohottavana tekijänä. Työntekijällä on tunne siitä, että hänen työnsä on merkityksellistä ja hänen työpanostaan ja ideoitaan tarvitaan. Toimiva tiimityö on rikas voimavara, joka edesauttaa työntekijöitä jokapäiväisessä työssä suoriutumisessa, edesauttaa tiedon ja taidon kehittymistä sekä vaikuttaa myös työviihtyvyyteen.

Kokeneempien työntekijöiden tieto, mikä on piiloutuneena päivittäiseen tekemiseen, on tärkeää saada jaettua myös uudemmille työyhteisön jäsenille. Tiedon jakamiseen tarvitaan vuorovaikutusta työntekijöiden välillä kirjattujen ohjeiden lisäksi. Ongelmaperusteinen ratkaiseminen on keskiössä, koska esiin tulleisiin ongelmiin ja kehittämiskohteisiin haetaan niihin sopivaa ratkaisua.

Opinnäytetyöni toiminnallinen osio käsittelee matkalaskun tarkastusprosessia ja siihen liittyvää sähköistä toimintaprosessia sekä verolainsäädäntöä. Käyn läpi matkalaskun tarkastusprosessin keskeiset periaatteet ja toimintamallit. Opinnäytetyön salaisena liiteosana olen tehnyt päivitetyn version toimintakäsikirjasta matkalaskujen tarkistamiseen, työn tilaaja on Oulun yliopisto. Toimintakäsikirja matkalaskujen tarkistamiseen itsessään on salainen liite, koska se tulee organisaation omaan sisäiseen käyttöön. Toimintakäsikirjan päivitys on vaatinut aktiivista osallistumista matkalaskutiimin jäsenten kesken.

2. TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Toimin Oulun yliopistolla taloushallinnon assistenttina matkasihteerinä eli matka- ja kululaskujen asiataarkastajana. Oulun yliopistolla on kahdeksan tiedekuntaa, neljä fokusinstituuttia sekä kolme erillisyyksikköä. Työntekijöitä yliopistolla on 3700, sen lisäksi opiskelijoita tiedekunnissa on 13800. Vuonna 2021 Oulun yliopistossa tehtiin 3110 tieteellistä julkaisua ja kokonaisrahoitus oli 260 miljoonaa euroa. (Oulun yliopisto 2022.) Koska yliopiston toiminta on tutkimispainotteista, myös matkoja ja tutkimuksiin liittyviä kuluja on sen myötä luonnollisesti paljon.

Matkasihteerin työssäni tarkistan joka päivä matkustamiseen liittyviä säädöksiä ja ohjeita, niin että korvaukset tulisi maksettua oikein perusteiden mukaisesti matkustajille. Jokainen matkalasku on uniikki, joten jokaisen matkalaskun kokonaiskuvan hahmottaminen vaatii keskittymistä sekä asiaan perehtymistä. Matkasihteereitä Oulun yliopistolla on tällä hetkellä kuusi, joista osa aloittanut työssään aivan vasta, mukaan lukien minä itse. Ajankohtaiseksi aiheeksi onkin noussut matkalaskun toimintakäsikirjan päivitys, jonka tarkoituksena on auttaa uusia työntekijöitä perehtymään matkalaskujen käsittelyyn sekä toimia kokeneemmille matkasihteereille tarkistusoppaana. Matkalaskun tarkistuskäsikirjan päivityksen tarkoitus on se, että matkasihteereillä olisi mahdollisimman vähän tulkinnanvaraa eri matkalaskutapausten kanssa ja mahdollisimman yhtenäinen linjaus myönnettävien korvausten suhteen. Tämä nopeuttaa ja selkeyttää päivittäistä matkasihteerien työtä ja luo matkustajille samalla luottamuksen siitä, että heidän laskunsa käsitellään asianmukaisesti.

Oulun yliopiston matkustussäännössä, joka on matkalaskun toimintakäsikirjan perusta, sanotaan, että yliopisto korvaa matkustajalle vain korvauksia, jotka ovat verovapaita Suomen Verohallinnon sääntöjen mukaan. Näin ollen matkalaskujen käsittelijöiden tulee tarkistaa matkalaskut tarvittavalla tarkkuudella, niin että matkojen korvaukset maksetaan oikein verottajan ja matkustussäännön ohjeita noudattaen.

3. TYÖSSÄ OPPIMINEN

Tieto ja informaatio ovat oppimisen perusta, mutta ihmisen muisti kuitenkin helposti ylikuormittuu tilanteissa, joissa on kiinnitettävä yhtäaikaaisesti huomiota moniin eri asioihin. Oppiminen itsessään on ihmiselle luontainen tapahtuma, jota tapahtuu päivittäin sen kummemmin ajattelematta, jollei sitä nimenomaan yritetä estää tapahtumasta. Oppiminen on yksilön iästä riippumaton jatkuva prosessi, joka ei pääty. Harjaantuneella oppijalla ja asiantuntijalla voikin olla työmuistissaan hyvin paljon tietoa. (Lehtisalo 2002, 126–129.)

Työyhteisön kehittämisen kannalta tiedon jakaminen onkin erityisen tärkeää. Jokaisella työyhteisön jäsenellä on tehtäväänsä, asemaansa, koulutukseensa ja kokemuksiinsa liittyvää tärkeää tietoa ja taitoa, joita tarvitaan työn ja työyhteisön kehittämiseen. (Seppänen - Järvelä & Vataja 2009, 79.) Uuden oppimista tapahtuu yksilöiden ja ryhmien vuorovaikutustilanteissa, joissa samalla rakennetaan ja luodaan tietoa yksilöille. Toiminnan laadukkuuden ja vaikuttavuuden parantuminen syntyykin itse oppimisen tuloksena. Kun työyhteisössä päästään haluttuihin tuloksiin, niihin johdattanut toiminta koetaan toimivaksi. (Lehtisalo 2002, 55.) Kun ajatellaan tuottavuutta, on itse työssä tapahtuva oppiminen tehokkaampaa kuin erikseen järjestettävä koulutustapahtuma. Tiedon vapaus ja kaiken saatavilla olevan tiedon jakaminen työyhteisön jäsenten kesken tekee organisaatiosta itsestään oppivaisen. (Ruohotie 2002, 69–70.)

Nykypäivänä ympärillä olevan maailman ollessa nopeampi ja ketterämpi muutoksissaan on myös johtaminen haastavaa jatkuvan muutoksen virrassa. Informaatiota tulvii joka puolelta enemmän kuin mitä ihminen pystyy käsittelemään ja ymmärtämään. Nopeasyklisessä työelämässä pärjäävätkin parhaiten muutosorientoituneet työntekijät, jotka sopeutuvat nopeasti muuttuviin olosuhteisiin. (Ruohotie 2002, 46–47.) Koska työelämä muuttuu jatkuvasti, muuttuviin osaamistarpeisiin pitää pystyä vastaamaan kehittämällä työntekijöiden osaamista läpi työelämän ajan. Jatkuvasta oppimisesta tapahtuu 80 prosenttia työn tekemisen lomassa. Maksimaalisesti hyödynnettävän oppimisen edellytys on, että työpaikoilla tapahtuvaan oppimiseen panostetaan kunnolla. (Jutila Roon 2022, 8.)

Ihmisillä on myös omia oppimisunelmia, joita voidaan hyödyntää yrityksen osaamistarpeiden rinnalla. Monilla yrityksillä on kehityskeskusteluissa mukana myös työntekijän omat työuran suuntautumisintressit sekä työntekijän oppimistavoitteet työssä. (Ojala & Meklin 2021, 32.) Jotta työntekijällä on mahdollisuus kehittää luovuuttaan ja innovatiivisuuttaan, on organisaation luotava tälle edellytyksiä antamalla vapautta, riittäviä resursseja, tukea, kannustusta, hyvää johtamista, reilua

aikataulua sekä ympäristön tarjoamat haasteet. Nämä kaikki osatekijät vaikuttavat työntekijän ammatilliseen kehittymiseen ja uudistumiseen. (Ruohotie 2002, 61.)

3.1 Ongelman ratkaisutaidot ja ammattitaito

On aika hylätä vanhentunut ajatusmalli, että ongelmanratkaisu ja päätöksenteko kuuluisivat vain esihenkilöille, johdolle tai suppealle erityisasiantuntijajoukolle. Asiakaspalvelutehtävissä syntyy jatkuvasti tilanteita, joissa työntekijä joutuu itse ratkaisemaan ongelmia ja tekemään päätöksiä. Tämä vaatii jatkuvaa aktiivista toiminnan kehittämistä. (Jääskeläinen 2021.) Tarvitaan työntekijän kykyä ratkaista ongelmia sekä yhdistää osaamistaan erilaisten tilanteiden välillä. Kokonaisuuden hahmottaminen ja menettelytapojen harjaantunut, eli kokenut, käyttö on keskiössä ammattitaidon kehityksessä. (Borgman& Packalén 2002, 54.)

Työyhteisössä tapahtuva keskustelu haasteista ja muutoksista auttaa työntekijää tunnistamaan omat henkilökohtaiset kehittämistarpeet ja edesauttaa työntekijää kohtaamaan tulevat muutokset työssään. Ammatillisen taidon ja osaamisen kehittyminen tarvitsevat aikaa, oikean paikan ja tilan. Työntekijän oma henkilökohtainen tausta vaikuttaa myös ammatillisen osaamisen kehittymiseen, tehdyt valinnat työsuhteiden ja koulutuksen suhteen ovat osaltaan kehittämässä ammatillista osaamista eteenpäin. (Borgman& Packalén 2002, 57.) Työntekijä, joka kehittää osaamistaan, kasvattaa taitoja ja valmiuksia hoitaa työtehtäviä, samalla myös organisaatio saa tehokkuutta ja tuottavuutta lisää. Osaamisen kehittäminen voi olla ammattitaidon päivittämistä, laajentamista, syventämistä, ja sen on lähdeittävä työntekijän omasta motivaatiosta, jotta siitä saataisiin paras hyöty. (Koulutus.fi. 2019.)

Työkokemukset opettavat työntekijää läpi työelämän ja parhaimmillaan pitävät työntekijän uteliaana oppimaan lisää ympärillä olevista tekijöistä samalla ottaen vastuun omasta oppimisestaan. Töiden muokkaaminen haasteellisemmaksi auttaa työntekijää ammatillisesti vahvemmaksi ja osaavammaksi tekijäksi. Erilaisilla palkkiojärjestelmillä organisaatio voi tukea työntekijää yksilöllisessä kasvussa ja kehityksessä. Työntekijä voi saada palkankorotuksen osaamisensa laajentamisesta, mikä puolestaan myös osaltaan hyödyttää organisaatiota itseään. Nykypäivänä enemmän merkitsee myös se, miten työntekijä pystyy omaksumaan ja sopeutumaan uusiin rooleihin ja muutoshaasteisiin, kuin se, mitä työntekijä entuudestaan tietää ja osaa. Työntekijältä odotetaan itseohjaavaa kasvukykyä. (Ruohotie 2002, 62–64, 72.)

3.2 Tiedonkäsittely

Koska saamme tietoa eri lähteistä erilaisin keinoin aistejamme käyttäen, on tärkeää pystyä asettamaan kaikki saatu informaatio oikeaan arvoonsa sekä kiireellisyys- ja tärkeysjärjestykseen. Pelkkä data ei auta työelämässä pitkälle, vaan vaaditaan myös tiedon sisäistämistä ja ymmärtämistä. (Borgman & Packalén 2022, 53.)

Eksplisiittinen tieto on tarkkaan määriteltyä muodollista ja systemaattista tietoa, jota on mahdollista käsitellä, tallentaa ja yhdistellä olemassa olevaan tietoon. Tällaista tietoa ovat esimerkiksi toimintasuunnitelmat, käyttöohjeet ja kokousmuistiot. Eksplisiittinen tieto kattaa vain osan koko työyhteisön hyödynnettävissä olevasta tiedosta. Kulttuurinen tieto puolestaan sisältää paljon niin sanottua hiljaista tietoa, missä toimintaa ohjaavat oletukset, arvot ja uskomukset, jotka ovat muotoutuneet organisaation jäsenten omien asenteiden ja tunteiden pohjalta. Kulttuurista tietoa voidaan jakaa parhaiten yhteisön jäsenten välisessä vuorovaikutuksessa. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 68–69.)

Työntekijöiden aktiivinen vuorovaikutus mahdollistaa hiljaisen tiedon siirtymistä osapuolelta toiselle. Hiljainen tieto on osa työyhteisön rutiinityötä kulkien työn tekemisen taustalla. (Manka 2006, 131.) Hiljainen tieto siirtyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa varsinaiseksi jaetuksi tiedoksi. Uusi, hyödylliseksi arvioitu tieto liitetään olemassa olevaan tietoon, mistä syntyy uusi tietokokonaisuus, jota hyödynnetään organisaatiossa. Tämä prosessi on jatkumo ja luo jatkuvaa tietoa organisaation hyödyksi. (Ruohotie 2002, 267–268.)

3.3 Tiedontarve ja tiedon jakelu

Tunnistaessaan tiedontarpeen ihminen ryhtyy toimimaan sen eteen, että saisi tarvittavan tiedon ja informaation. Tiedontarpeen esille tuleminen syntyy usein, kun käsillä on ratkaistava ongelma tai on tehtävä jokin päätös. Tiedonhankinnan kaksi tärkeintä asiaa ovat jatkuva laajan tietolähteiden joukon seuranta ja keskeisempien tietolähteiden valitseminen. Tämä edellyttää, että valitaan tarkoin sisäisen ja ulkoisen tiedon lähteet, joiden tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan säännöllisesti, ja tarpeen vaatiessa ne myös voidaan vaihtaa uusiin. Saatu informaatio organisoidaan sisäiseen tietojärjestelmään niin, että se on tiedontarvitsijan hyödynnettävissä. (Huotari ym. 2005, 57.)

Organisaation tietotuotteet on jaettava tarkoituksenmukaisella tavalla, jotta ne vastaisivat tiedontarvitsijoiden tarpeisiin. Jotta ne vastaisivat tiedonkäyttäjien tarpeisiin, ne on kohdennettava ja toteutettava oikein. Organisaation toiminnan ja kehityksen edellytys on jatkuva vuorovaikutus toimintaympäristön kanssa, jonka muutokset vaikuttavat organisaation toimintaan, toimintatapoihin ja työnjakoon. Tämä aiheuttaa taas helposti uutta tiedontarvetta, mikä aiheuttaa tiedonhankintaprosessin käynnistymistä uudelleen. (Huotari ym. 2005, 59–60.) Tietoa voi jakaa työyhteisössä työn ohessa neuvomalla, jakamalla kokemuksia sekä yhdessä miettimällä mahdollisia ongelmia. Tietoa voi saada puolestaan itselleen seuraamalla toisten työskentelyä ja tekemällä töitä parina tai tiiminä. (Asikainen & Hoffrén 2022.)

3.4 Vuorovaikutus

Yksilöiden on mahdollista vaikuttaa vuorovaikutuksen avulla toisiinsa jakamalla luotettavaa ja käyttökelpoista tietoa. Vuorovaikutus mahdollistaa tiedon ja osaamisen jakamisen, sekä toisen vakuuttumisen siitä, että jokin informaatio on tärkeä ja taas jokin toinen tieto on epärelevanttia. Vuorovaikutuksen avulla ryhmä voi kontrolloida toimintaansa sekä oikaista virheellisiä tulkintoja. (Huotari ym. 2005, 87.)

Jotta työyhteisö saavuttaa tavoitteensa ja pystyy toteuttamaan tehtävänsä, täytyy sen vuorovaikutuksen avulla pystyä ratkomaan ongelmia, välittämään informaatiota, tekemään päätöksiä, oppimaan uutta, luomaan tietoa sekä ratkaisuja. Vuorovaikutus vaikuttaa avoimen ilmapiirin

syntymiseen ja ryhmän keskinäisen siteen vahvistamiseen. (Huotari ym. 2005, 89.)

Vuorovaikutustaidot korostuvat organisaatioissa, joissa tehdään paljon yhteistyötä, jaetaan asiantuntijuutta ja tehdään tiimityötä. Ryhmätyön viestintäosaaminen käsittää ryhmän tehtävän suorittamisen tukemisen sekä tavoitteiden saavuttamisen, tämä taas vaatii toimivan vuorovaikutussuhteen ja tarkoituksenmukaisen viestinnän. (Huotari ym. 2005, 93.)

Ryhmässä ja tiimissä menestyksellisen vuorovaikutuksen edellytys on, että osaa omien näkemysten ilmaisun lisäksi kuunnella toisia ryhmän jäseniä, osaa myös tehdä tarpeen vaatiessa kysymyksiä ja kykenee tekemään johtopäätöksiä. Kriittinen huomiointi ja arviointi sekä ryhmän jäsenten kannanottojen tarkennus ja vahvistus sekä hyväksynnän, aktiivisuuden ja sitoutumisen ilmaiseminen ryhmän toimintaan on tärkeää. Tieto- ja viestintätekniikka tukee ryhmien ja tiimien työskentelyä mahdollistaen jäsenten yhteistyön paikkaan ja aikaan sitomatta. (Huotari ym. 2005, 94–95.)

4. TOIMIVA TIIMI EDESAUTTAA TYÖSSÄ OPPIMISTA

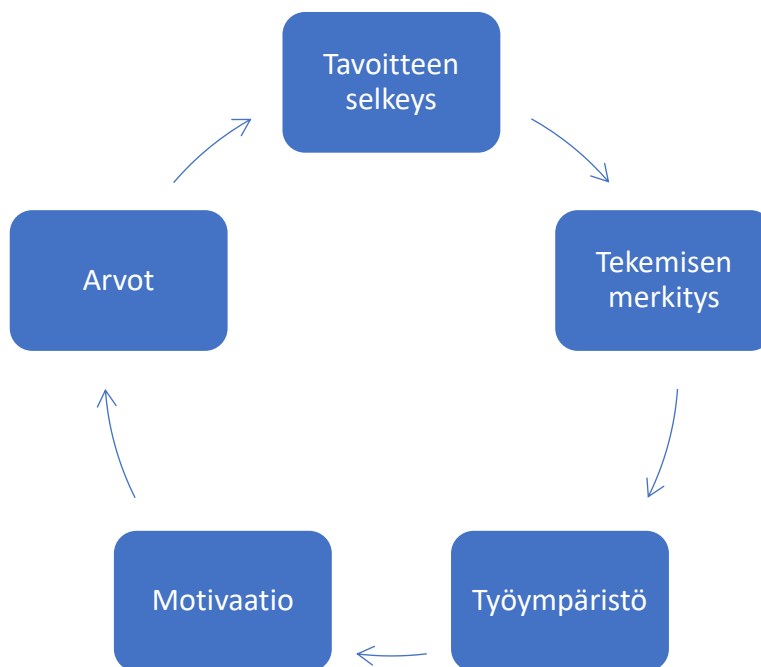
Tiimin tunnusmerkkejä ovat moraalinen vastuu, sitoutuminen ja pyrkimys yhteistyöhön. Tiimin jäsenet ovat sitoutuneita yhteisiin tavoitteisiin, mikä näkyy tiimin toiminnassa tiedon jakamisena ja avoimena keskusteluna. (Manka 2006, 96.) Kun työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa työhön liittyviin päätöksiin, se nostaa oppimisen halua ja samalla vähentää stressiä. Työntekijän kehittymis- sekä oppimiskyky säilyy, koska työntekijä saa käyttää aktiivisesti omia tietojaan ja taitojaan. Tämä taas edesauttaa työtyytyväisyyttä, sitoutuneisuutta työhön sekä helpottaa itse työn suorittamista ja antaa motivaatiota vähentäen samalla työntekijän passiivisuutta ja negatiivista kuormittumista kokonaisvaltaisesti. (Manka 2006, 190–191.)

Tiimi pystyy tuottamaan niin sanottua kollektiivista älykkyyttä, johon tiimin kaikki jäsenet ovat osallisia vuorovaikutuksen ja erilaisen osaamisen yhdistelyllä. Aidon ja toimivan tiimin kehitykseen auttaa päämäärien ja tavoitteiden selkeys, vetäjän osaaminen ja johtajuuskyky, keskinäinen luottamus ja toisensa tunteminen, oppimiskyky sekä mahdollisuus vaikuttaa omaan toimintaansa. Ominaista tiimille on vahva ja selkeä päämäärä, jossa jokaisen jäsenen voimavaroja hyödynnetään, jotta saavutetaan yhteinen tavoite. Tiimitoiminta kokoaa jäsenten vuorovaikutuksen kautta yhdistäen samalla erilaista osaamista sellaiseksi kokonaisuudeksi, mitä tiimin yksittäiset jäsenet eivät pysty yksin luomaan. (Salminen 2020.)

Koska ihmiset ovat erilaisia, tulisi tiimin koostua myös erilaisista ihmisistä, joiden taidot täydentävät toisiaan tiimin sisällä. Etu jäsenten erilaisuudesta tiimin sisällä piilee siinä, että yhden jäsenen ei tarvitse osata kaikkea, hän voi keskittyä omaan huipputaiteensa ja luottaa toisten tiimin jäsenten osaamiseen. Tämä antaa jokaiselle tiimin jäsenelle rauhan jalostaa omaa erityisosaamistaan vielä pidemmälle. Yhtenäinen ja selkeä päämäärä, joka tulee tiimin sisältä samalla palvelen koko organisaatiota, on oltava jokaisen tiimin jäsenen tiedossa. Yhteinen tavoite ja tiimin jäsenten erilaisuus kokoaa yhdessä tiimiä yhä ja vie tiimiä kohti päämäärää. (Duunitori 2018.)

4.1 Motivaatio

Työntekijät tarvitsevat sopivasti haastavia tehtäviä ja tarpeen tuntea olevansa mukana toiminnassa. Työstä saatava tyydytys, suorituksen ja taitojen kehittyminen motivoi työntekijöitä. (Timpe 1989, 36, 44.) Selkeät odotukset auttavat työntekijää tekemään parhaansa. Kun työntekijät pystyvät itse osallistumaan odotusten kehittelyyn, odotukset ovat haasteellisia ja kuitenkin saavutettavissa sekä tunnistettavia ja myös mielekkäitä, ne vaikuttavat työntekijän motivaatioon. (Timpe 1989, 135,136.)



Kuvio 1. Motivaatio prosessi, (Viitala 2007, 18.)

Ihmiselle on luontaista etsiä tekemisilleen merkitystä. Tekemisen täytyy tuntua mielekkäältä, jotta ihminen pystyy sitoutumaan siihen. Työssä viihtyvyyteen liittyy riittävä työn haastavuus, saavutettavissa olevat hyväksytyt tavoitteet, palkkio sekä työympäristö. Kun nämä ovat kunnossa, ne motivoivat ihmistä hyvään työsuoritukseen. Taidon ja kyvyn lisäksi tarvitaan myös motivaatiota, jotta työntekijä yltää hyvään työsuoritukseen. (Viitala 2007, 18.) Työntekijän tavoitteet, arvot, uskomukset ja odotukset muodostavat motivaation kanssa vastavuoroisen prosessin. Yksilön arvot, asenteet, minäkäsitys ja mielenkiinnon kohteet ohjaavat motivoitumista, kuvio1. (Ruohotie 2002, 75, 86.)

4.2 Kehittyminen

Kun työntekijä on aktiivisesti mukana työtään koskevissa päätöksien teoissa, se vähentää stressiä nostaen samalla oppimisen halua. On myös todennäköistä, että työntekijä tällöin pysyy oppimis- ja kehittymiskykyisenä, työhön sitoutuneena ja tuottavana nopeasti muuttuvassa työelämässä.

Päinvastoin kuin passiivinen työ, joka ei auta oppimista, innovatiivisuuden käyttöä eikä motivoi työhön. Käyttämättä jäävät tiedot ja taidot lakkaavat vähitellen olemasta ja oppiminen ja kehittyminen heikkenee. (Manka 2006, 90.)

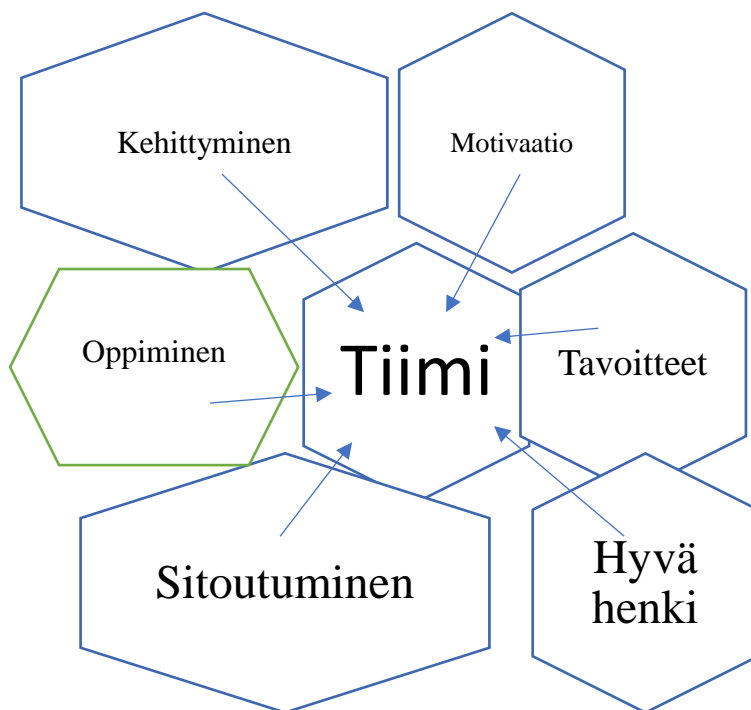
Työssä kehittyminen ja monipuolisuus sekä oman työn tulosten näkeminen yhdessä yhteisöohjautuvan tiimin kanssa vahvistavat työn imua, mikä tarkoittaa positiivista tunne- ja motivaatiotilaa, jossa ovat mukana tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen töihin (Hakanen 2021). Tarmokkuus on energisyyttä, joka ilmenee halukkuutena panostaa työhön myös vastoinkäymisiä kohdatessa. Omistautumisessa yhdistyvät innokkuus, merkityksellisyys, inspiraatio sekä ylpeys ja haasteellisuus omasta työstä. Uppoutumisessa omassa työssä kertoo ajantajun kadotus, syvä keskittyneisyys ja paneutuminen työhön tämän tuntuessa samalla hyvin miellyttävältä. Kuvaavaa työnimua kokevalle työntekijälle on, että hän lähtee mielellään aamulla töihin kokien työnsä mielekkääksi mahdollisista vastoinkäymisistä huolimatta. (Hakanen 2011, 38–39.) Sen lisäksi että työn imu on arvokas hyvinvoinnin kokemus hyvän työsuorituksen kanssa, sillä on myös myönteisiä seurauksia työntekijän omalle elämälle vahvistaen fyysistä- ja henkistä terveyttä. Työterveyslaitoksen tekemässä tutkimuksessa, jossa kysyttiin tärkeimpiä voimavaroja työn imulle, nousivat esille työn kehittävyys, palaute omasta työstä sekä yhdessä ohjautuvassa tiimissä työskentely. (Työterveyslaitos., n.d.)

4.3 Tiimin hyvä henki ja tavoitteet

Tiimin jäsenet tekevät paremmin yhteistyötä keskenään, kun ilmapiiri ja me-henki ovat hyvässä kunnossa. Yhteenkuuluvuus luo myönteistä ilmapiiriä, jonka ansiosta tiimin jäsenet auttavat toisiaan jouhevaan työn hoitamiseen ja vaikeiden tilanteiden käsittelyyn. Ammattitaidon erilaisuus koetaan tällaisessa tiimissä rikkaudeksi ja voimavaraksi. Reilu yhteistyö heijastuu myös työskennellessä

muiden tiimien kanssa. Uudet jäsenet otetaan avoimin mielin ja asentein vastaan. Jäsenten itseluottamus kasvaa tiimin osapuolten tukemisen ja kannustamisen myötä. (Spiik 2004, 152–153.)

Tiimin kehittyminen vaatii myös sitä, että tiimi saa suunnitella ja päättää itsenäisesti asioista. Tämä mahdollistaa tiimin jäsenten henkisen hyvinvoinnin ja kasvattaa vastuuntuntoa. On tärkeää, että ihminen saa käyttää yksityiselämässä opittuja taitojaan myös työelämässä. Esimiesten tulisi antaa vastuuta alaisilleen, jotta kehittyminen ei lakkaisi. Älykkyyden ja luovuuden käyttämättä jättäminen johtaa vain työntekijän passivoitumiseen. (Spiik 2004, 76.) Jotta tiimi voisi toimia tarkoituksenmukaisesti tiimin jäsenten tulisi ymmärtää toisiaan tietäen samalla, kuinka tiimissä tulisi toimia. Mielikuvien selkeyttäminen auttaa tehostamaan ja ohjaamaan toimintaa oikeaan suuntaan. Ajattelu- ja keskusteluvaiheessa voidaan tiimissä olla eri mieltä, mutta päätöksen jälkeen kaikkien tulisi olla kuitenkin samaa mieltä. (Spiik 2004, 82.)



Kuvio 2. Tiimi (Spiik 2004, 113, 117.)

Tiimissä muuttuvat toimenkuvat auttavat jäseniä omaksumaan uusia taitoja ja tiimityötä kuvaa jatkuva oppiminen ja halu kokeilla uutta. Tämä karsii samalla pois vanhentuneita asenteita ja rutiineja, jotka helposti vaikuttavat työskentelyyn negatiivisesti. (Ruohotie 2002, 234.) Tiimin hyvä ja innostunut henki auttaa asioita järjestämään oikealla tavalla itsekseen. Työntekijöiden motivaatio, tahtotila sekä

intuitio, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa, luovat tulosta työssä. Tiimit tarvitsevat itseohjautuvuutta, joka rakentuu joustavuudesta ja kehittämisestä tiimin jäsenten saadessa suunnitella, toteuttaa ja valvoa omaa työtään, mikä taas luo vastuunkantoa tehtävien läpi viemiseksi, kuvio 2. (Spiik 2004, 113, 117.)

5. ONGELMAPERUSTEINEN RATKAISU

Jokapäiväisessä elämässä kohdataan ongelmia, joita ratkaistaan olemassa olevan ongelman perusteella, ongelma siis määrittelee sen ratkaisutavan. Tämä on tiedostamatonta toimintaa, johon vaikuttaa kokemukset, taustat sekä uskomukset. Tyypillistä on, että ratkaisua haetaan epätyytyttävään tilanteeseen, jota halutaan kehittää eri suuntaan tai siitä voidaan jopa kokonaan haluta eroon. Mitä paremmin kehityskohde voidaan määritellä, sitä paremmin se voidaan myös ratkaista.

Ongelmaperäinen oppiminen tapahtuu työpaikalla työn lomassa, jossa kohdataan aidosti arkipäivän ongelmia ja kokemuksia. (Jalava & Vikman 2003, 8, 9.)

Oppiminen on muutosta ja muutos oppimista, koska oppiessaan ihmisen ajattelussa ja toimintamalleissa tapahtuu muutosta ja taas toiminnan muuttuessa ihminen pikkuhiljaa oppimalla sopeutuu uusiin olosuhteisiin toiminnan alun vaikeuden kautta oppimisprosessin avulla. Oppiessaan ihminen ikään kuin kokoaa palasia itsessään uudelleen, vanhat asiat väistyvät uusien tieltä.

Oppimiskokemuksen jälkeen ihminen on osaksi muuttunut ja rakentunut uudelleen. Oppiminen jakautuu muutoksen osalta kahteen osaan: uusintavaan oppimiseen, jossa tietynlaiset työprosessit tulevat tutummiksi ja tätä kautta nopeammaksi suorittaa, sekä uudistavaan oppimiseen, jossa mennään uusille alueille ja opitaan uutta asiaa. (Jalava & Vikman 2003, 81–85.) Ongelmaperustaisessa oppimisessa ongelman tulisi olla haastava, moniulotteellinen ja aito. Ongelmaperusteisen oppimisen voi ajatella koostuvan ongelman analysoinnista, jatkotoimenpiteiden kaavoittamisesta, tiedon etsimisestä, ratkaisuvaihtojen punnitsemisesta sekä loppupäätelmän teosta. (Salovaara 2004.)

5.1 Tiedon rakentuminen

Perusväittäämä nykyisen oppimiskäsityksen mukaan on, että ihminen rakentaa itse oman tietonsa. Tämä tarkoittaa sitä, että tietoa ei voi sellaisenaan, ikään kuin valmiina pakettina, siirtää toiselta ihmiseltä suoraan toiselle ihmiselle esimerkiksi pelkästään kertomalla jotakin asiaa. Tiedon rakentaminen vaatii jo aiemman tiedon prosessoimista limittäin uuden tiedon kanssa. Uusi tieto rakentuu vanhemman tiedon kanssa uudeksi kokonaisuudeksi, jossa asiat muuttavat tärkeysjärjestystä. (Jalava & Vikman 2003, 81–85.)

Koska ihmiset ovat työelämässä kukin erilaisten kokemusten ja käsitysten varassa, tämä vaikuttaa jokaisen omaan tulkintaan siitä, mikä on tärkeää ja havainnointi sekä asioiden ymmärrys poikkeaa ihmisten kesken. Työyhteisön kannalta onkin hyvä, että oppimista tapahtuu ryhmissä, jossa keskustelemalla ihmiset voivat peilata omia tietojaan ja oppimistuloksiaan toisilleen. Oppiminen on kokonaisvaltainen kehitysprosessi, joka toteutuu aidossa työympäristössä työntekijöiden vuorovaikutuksessa. Sovellettava tieto kehittyy ja muuttuu toiminnan kautta ja toiminta taas jättää oman jälkensä tietoon. Tämän voi todeta ainutlaatuiseksi prosessiksi ja sen lopputulemaksi sillä, että tietynlaisessa ympäristössä ja toiminnassa kehittyneen tiedon käyttäminen toisenlaisessa työympäristössä ei välttämättä toimikaan samallailla. Tämän vuoksi on tärkeää, että osaaminen kehittyy siinä työympäristössä, jossa sitä tullaan myös käyttämään. Ongelmaperusteinen oppiminen tuottaa tietoa, joka on nopeasti ja toimivasti hyödynnettävissä. Yhteisössä tapahtuva pohdinta tuottaa hedelmällistä tietoa, koska yhteisössä on useampi ihminen ratkomassa ja tutkimassa ongelmia. (Jalava & Vikman 2003, 81–85.)

5.2 Tieto uusiutuu

Uuden tiedon luomista tarvitaan, kun on tarve uuden kehitysmallin syntymiselle uusien ongelmien ratkaisemisen vuoksi, joihin ei löydy valmista toimintatapaa organisaation tietoperustasta. Uuden tiedon luominen ja oppiminen syntyy tarpeesta, joka ei täyty jo olemassa olevasta tiedosta. Tieto on uusiutuvaa, myös sen vuoksi, että se vanhenee ajan myötä. (Jalava & Vikman 2003, 90.)

Jotta tiedon luominen työyhteisössä olisi relevanttia, työyhteisön on hyvä koostua eri-ikäisistä, erilaisen koulutuksen ja kokemuksen omaavista työntekijöistä, jotka jakavat tietoa toisilleen spontaanisti. Koulutus luo alaa koskevaa tietoperustaa, mutta vasta konkreettisesti työelämässä sovellettu tieto erilaisissa tilanteissa jalostuu työntekijän omaksi tiedoksi, jota kautta muodostuu taito selvitä työtehtävissä esiin tulevien asioiden kanssa. (Borgman & Packalén, 2002, 51.) Asiantuntija pystyy yhdistämään teoreettista sekä kokemukseen perustuvaa tietoa osaamiseksi, jonka ansiosta suoriutuu työtehtävistä varmin ottein. Odottamattomat ja poikkeukselliset tilanteet auttavat työntekijää kehittymään työssään tiedon lisääntymisen ja toiminnan tilan uudelleen tarkastelun kautta. (Jalava & Vikman 2003, 94–95.)

5.3 Ryhmädynamiikka

Ongelmaperusteisen oppimisen kannalta ryhmä on ongelmien havaitsemiseen, määrittelemiseen sekä ratkaisemiseen hyvä ympäristö. Ihmiset näkevät asioita eri tavalla käyttäen vaihtelevaa tulkintaa saman aiheen tai ongelman kohdalla. Tällainen ryhmän sisäinen vaihtelu tuo laajemman näkökulman kokonaisuuteen. Samalla on paremmat edellytykset tunnistaa oikeat ongelmat ja myös ratkaista ne. Kun asiat ovat pitkään samalla tavalla, sopeutuminen niiden vallitsevaan tilaan käy vääjäämättä ja parannusta vaativa tilanne alkaa näyttämään vääristyneesti normaalilta. Tällaisissa tilanteissa useamman henkilön keskustelu, jossa pohdiskellaan osaten tunnistaa ongelma, auttaa ryhmää parempaan suoriutumiseen. Tämä edellyttää ryhmän aktiivista toimintaa yhdessä, jossa jäsenten erilaiset taustat sekä ajattelun lähtökohdat ovat hyvän lopputuloksen kannalta välttämätöntä. Jos ryhmän jäsenet olisivat liian samankaltaisia keskenään, lopputulos ei olisi niin hyvä. Tällaisessa tapauksessa jokainen ryhmän jäsen olisi yksin päätynyt samaan lopputulemaan ilman avartavaa näkökulmaa ja uuden oppimista, mikä olisi tuonut osaltaan asiantuntijuutta ja osaamista ryhmään ongelman hyvän ratkaisun lisäksi. (Jalava & Vikman 2003, 113–118.)

Ryhmän jäsenten kokemukset toiminnasta työyhteisössä ovat informaation kannalta oleellisia. Valta-asetelmat eivät saisi ohjata keskustelua ja omien kokemusten ja ajatusten ilmaisua. Ajatusten erilaisuus on oppivan ryhmän edellytys, jossa uutta luodaan uusien havaintojen ja ajattelun avulla. (Jalava & Vikman 2003, 125, 126.) Tiimin sisäinen dynamiikka koostuu sisäisistä rooleista, yhteisistä tavoitteista ja jäsenten välisestä vuorovaikutuksesta. Muutos on läsnä tiimityössä jatkuvasti, ulkoinen ympäristö antaa tukea, mutta luo myös samalla paineita tiimille. (Ruohotie 2002, 235.)

6. TOIMINTAKÄSIKIRJAN PÄIVITTÄMINEN

Olen käynyt läpi ongelmakohtia ja parannusehdotuksia toimintakäsikirjaan matkasihteeritiimin jäsenten ja esihenkilöni kesken. Toimintakäsikirjan liitteeksi tulee kuvalliset ohjeet yleisimpien matkalaskujen käsittelyprosessien läpiviemiseksi. Matkasihteereillä on käytössä SAP-toiminnanohjausjärjestelmä, jonka kautta kulkevat kaikki matka- ja kululaskut. Tästä järjestelmästä matkasihteerit käyttävät pääsääntöisesti Travel osiota, jonka käytöstä olen tehnyt toimintakäsikirjan loppuun kuvallisia ohjeita.

Olen koostanut yhteisistä matkatiimin palavereista asiakokonaisuuksia toimintakäsikirjaan sekä lisännyt sinne sitä mukaa kohtia ja parannusehdotuksia, kun niitä ilmenee. Aktiivista palautetta ja korjauspyyntöjä on tullut kaikilta matkasihteeritiimin jäseniltä. Tutkimusmenetelmäksi vahvistui eliittihaastattelu, mikä keskittyi esihenkilöni sekä eniten matkalaskujen tarkastusprosessiin perehtyneeseen henkilöön. Käytännössä prosessissa esiin tulleet kysymykset ja tarpeet päivittää edeltävää toimintakäsikirjan ohjetta johdattelivat muutoksia ja tarkennuksia päivitettyyn toimintakäsikirjaan.

Prosessi on sujunut sujuvasti töiden lomassa, koska toimintakäsikirja kulkee joka päivä käsi kädessä matkalaskujen tarkastuksessa ja esiin tulee asioita, joita tulisi tarkentaa siihen. Aktiivinen tiedonjako on tässä hyvin tärkeässä osassa. Kokeneemmilla työntekijöillä on tietoa, joka tulee helpommin jaettavaksi vuorovaikutustilanteissa myös uudemmille työntekijöille. Matkasihteereillä on oma Teams-ryhmä, jonka viesteissä nousee esiin päivittäin asioita ja kysymyksiä, joita pohditaan yhdessä. Samalla on noussut esiin asioita, joita olisi hyvä kirjata toimintakäsikirjaan.

Päivittäistä työtä on mielekkäämpää tehdä, kun on selkeät ohjeet mihin turvata haastavissa tilanteissa. Myös rutiininomaisempien päätösten tekeminen on jouhevampaa, kun on toimintakäsikirja mistä tarkistaa asian käsittely menettelytapa. Harvemmin, tehtäviä toimintoja on myös päivitetty toimintakäsikirjaan kuvallisiin ohjeisiin, joten kuvalliset ohjeet palvelevat myös kokeneempia matkasihteereitä siinä missä vasta-alkajia.

Matkalaskujen sisällön vaihtelu on laajaa, koska on kyse organisaatiosta, jossa matkojen teko on kaksisuuntaista. Myös vierailevien, niin ulkomailta kuin Suomesta tulevien, tutkijoiden, tutkittavien ja kouluttajien matkoja korvataan. Näihin pätevät eri säädökset kuin varsinaisiin Oulun yliopistolla työsuhteessa oleviin henkilöihin. Myös ulkomaan komennusmatkalla, yli 30vrk kestävä, olevia työntekijöitä koskevat eri säännöt kuin ulkomailla perustyömatkalla olevaa työntekijää.

Matkasihteerin on osattava hahmottaa, minkälaisesta matkasta on kyse ja tarvittaessa pystyttävä kääntymään muun matkatiimin puoleen epäselvissä tapauksissa. Myös yhdessä pohdiskelu avaa tilannetta ja ratkaisumalleja, vaikka tapaus olisi sen verran vaikea, ettei kukaan osaisi sanoa suoralta kädeltä oikeaa menettelytapaa.

Toimintakäsikirjan keskeinen tarkoitus on koostaa tietoa matkalaskun tarkastuksesta mahdollisimman ymmärrettävään ja tiiviiseen muotoon. Sen tarkoitus on tukea matkasihteerin päivittäistä työtä, mutta sen lisäksi tarvitaan työntekijän oma-aloitteisuutta asioiden ratkaisemiseen ja niiden omaehtoista pohtimista. Matkasihteerit toimivat aktiivisena tiiminä, jossa jaetaan tietoa ja toimintatapoja päivittäin työntekijöiden ja esihenkilön kesken.

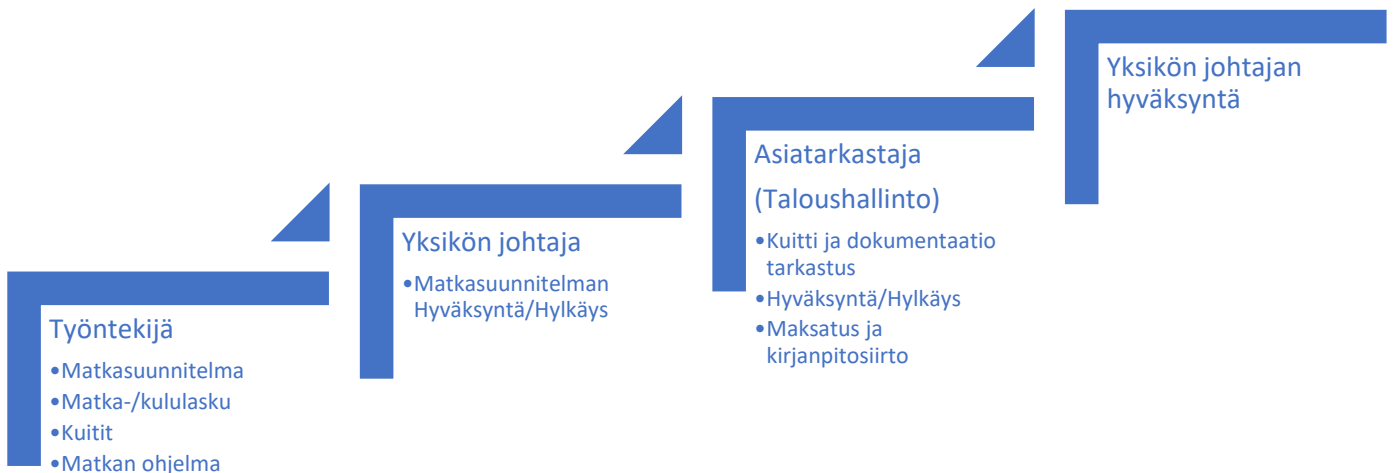
Toimintakäsikirjaa päivitetään tämän vuoksi vielä tämänhetkisen tilanteen jälkeenkin, koska koko ajan tulee lisää päivitettäviä ja tarkennusta vaativia asioita. Tarkoitus on pitää toimintakäsikirja ajan tasalla, jottei siinä oleva tieto pääsisi vanhenemaan. Työntekijöiden aktiivista osallistumista ja havainnoimista päivittäisessä työssä tarvitaan toimintakäsikirjan aktiiviseen päivittämiseen.

7. MATKA- JA KULULASKUT

Kun organisaation tai yrityksen työntekijä tekee työhönsä liittyviä kuluhankintoja tai työhönsä liittyviä matkoja, aiheuttaa tämä matka- tai kululaskun käsittelytarpeen. Tyypillisesti korvattavia matka- ja kulukorvauksia ovat matkasta aiheutuneet kilometrikorvaukset ja päivärahat, hotelli- ja majoituskulut, taksi-, juna-, lento- ja muut matkaliput. Myös pysäköinti, autokulut, neuvotteluihin liittyvät kulut sekä toimisto- ja kahvitarvikehankinnat ja kirjallisuuteen liittyvät kulut ovat tyypillisiä korvattavia kuluja. (Lahti & Salminen, 2014, 101.) Kohtaan työssäni lähes päivittäin kaikkia edellä mainittuja laskuja. Näiden lisäksi Oulun yliopistolla on erittäin paljon konferenssi- ja osallistumismaksuja, mitkä liittyvät tieteen tutkimiseen. Konferensseja on osittain järjestetty etäyhteydellä, jolloin konkreettisesti itse matkustaminen tapahtumapaikalle jää pois ja korvattavaksi kuluksi jää osallistumis- ja mahdollisesti jäsenmaksu. Koronan välillä hellittäessä lisääntyivät kuitenkin hetkeksi myös matkustaminen konferenssiin paikanpäälle ja samalla matkalaskuprosessissa olivat silloin käsiteltävänä mahdolliset päivärahat, matkalippujen ja yöpymisten korvaukset.

7.1 Matka- ja kululaskuprosessi

Matka- ja kululaskuprosessi kulkee alusta loppuun niin, että matkustaja tekee SAP-toiminnanohjausjärjestelmässä matkustaminen-osiossa matka- tai kululaskun liittämällä siihen tarvittavat matkan dokumentit, kuten matkan kuvauksen, kutsun, ohjelman tai aikataulun sekä laskut ja niihin liittyvät kuitit ja selitykset. Pidemmille ulkomaille kohdistuville matkoille matkustaja tekee järjestelmässä matkapyynnön, jonka laittaa yksikön johtajalle hyväksyttäväksi. Jos matkakulut ovat suurehkot, matkustaja voi pyytää matkaennakkoa itselleen maksettavaksi tulevista kuluista samalla matkapyynnöllä. Rahallisen ennakon matkapyynnölle lisää matkasihteeri, jonka jälkeen matkasihteeri laittaa matkapyynnön uudelleen hyväksyttäväksi. Matkapyyntö muutetaan kulujen konkretisoituessa, eli matkan jälkeen varsinaiseksi matkalaskuksi, johon matkustajan tulee lisätä kaikki matkaan liittyvät kulut ja tositteet, kuvio 3.



Kuvio 3. Matka-/kululaskun tarkastusprosessi (mukaiillen Lahti & Salminen 2014, 107).

Matkasihteeri tarkistaa SAP Travel järjestelmään tulevan matkustajan tai johdon assistentin tekemän laskun ja tarvittaessa palauttaa laskun täydennettäväksi matkustajalle tai laskun tehneelle assistentille, jos katsoo siitä puuttuvan oleellista ja tarpeellista tietoa tai dokumentaatiota. Myös matkasihteerit tekevät järjestelmään matka- ja kululaskuja ulkopuolisten matkustajien puolesta, jotka eivät ole työsuhteessa yliopistoon.

Matkasihteeri tarkistaa laskulla matka-ajat, jotka määräävät päivärahan suuruuden, mahdollisesti ajetut kilometrit ja että kulut tulevat kirjattua oikeille kululajeille oikeilla summilla ja alv-koodeilla. Kun matkasihteeri hyväksyy laskun, siirtyy lasku lopulliselle hyväksyjälle, joka on yleensä matkalaskulle kohdistuvan kustannuspaikan yksikön johtaja. Tässä vaiheessa hyväksyjä voi vielä palauttaa laskun, jos hän huomaa, että lasku on menossa väärältä maksupaikalta tai lasku kaipaa muuta lisäselvitystä matkustajalta.

7.2 Sähköinen arkistointi

Matkustaja liittää matka- ja kululaskulleen sähköisenä liitetiedostona matkaan liittyvät dokumentit joko skannattuna, mobiililaitteella kuvattuna tai kuvankaappauksena. Dokumenteista on käytävä ilmi matkan tarkoitus ja sisältö, kuten konferenssin ohjelma tai muuta sellaista. Jos on käytetty omaa tai vuokra-autoa, sille tarvitaan perustelut sekä ajettu matkareitti. Liitetystä laskusta on käytävä ilmi, mitä laskutetaan ja mille taholle. Jos matka- tai kululaskulla on ostoja suomalaiselle yritykselle tai Suomen arvonlisäveropiiriin kuuluvalla taholle, ostoksen kuitista on käytävä ilmi maksettu arvonlisävero. Vain sen perusteella alv. kannan voi merkitä kuluriville. Kaikki ulkomaille liittyvät ostot merkitään matkalaskujen puolella alv 0%.

7.3 Käyttöjärjestelmä SAP Travel

Vaikka ERP- järjestelmät eivät ole kovin helppokäyttöisiä välttämättä loppukäyttäjilleen, niiden käyttö on hyvin perusteltua laajassa kansainvälisessä toimintaympäristössä (Lahti & Salminen, 2014, 106). Olen havainnut työskennellessäni matkalaskujen parissa, että matkalaskun tekijöillä on jonkin verran vaikeuksia käyttää järjestelmää, laskuissa sekä niiden tietojen syöttämisessä on lähes aina jotain korjattavaa. Siitä huolimatta matkustajan yritys tehdä matkalasku valmiiksi järjestelmän kautta helpottaa matkasihteerin työtä huomattavasti verrattuna siihen, että matkasihteerin joutuisi laskemaan manuaalisesti laskun alusta asti ilman SAP Travelia. Ohjelma laskee annetuilla arvoilla kilometrikorvaukset ja päivärahat, joten matkasihteerin tehtäväksi jää tarkistaa syötettyjen arvojen oikeellisuus.

8. MATKAKUSTANNUSTEN KORVAUSPERIAATTEET

Verottajan ohjeen mukaan työntekijän on aina tehtävä matkalasku suorittamastaan työmatkasta. Matkalaskuun tulee liittää kuitit, joiden perusteella voidaan suorittaa korvaus matkustajalle. Jos työntekijä tekee matkan omalla autollaan, siihen käytetään korvausmääränä Verohallinnon päätöksessä vahvistettuja määriä. Huomioitavaa on, että työntekijän asunnon ja varsinaisen työpaikan väliset matkat eivät ole verotuksessa katsottuna työmatka, vaan nämä kulut työntekijä voi vähentää omassa henkilökohtaisessa verotuksessaan. (Verohallinto 2022a.)

Työntekijään rinnastetaan myös palkkionsaaja, joka voi saada henkilökohtaista palkkiota ilman työtä tai virkasuhdetta. Tällaisia palkkioita ovat: kokouspalkkiot, henkilökohtaiset luento- ja esitelmäpalkkiot, hallintoelimen jäsenyydestä saadut palkkiot, toimitusjohtajan palkkio, avoimen yhtiön ja kommandiittiyhtiön yhtiömiehen nostama palkka sekä luottamustoimesta saatu korvaus. (Verohallinto 2022b.) Oulun yliopistolla on sekä työsuhteessa olevia että työsuhteen ulkopuolisia työntekijöitä ja palkkionsaajia ja näiden oikeus matkakustannusten verovapaisiin korvauksiin vaihtelee. Jokainen matkustaja käsitellään tapauskohtaisesti kuitenkin tasavertaista periaatetta noudattaen.

8.1 Päiväraha

Päivärahaan on oikeutettu työsuhteessa oleva työntekijä silloin kun työmatka ulottuu yli 15 kilometrin päähän varsinaisesta työpaikasta tai kodista. Päivärahan suuruuteen vaikuttaa työmatkan kesto, sekä maa silloin kun työmatka suoritetaan ulkomailla. Päivärahan tarkoitus on kattaa tavallista suuremmat ruokailukulut, joten matkustajan on merkittävä ilmaiset tai tarjotut ateriat matkalaskulle, kaksi tarjottua ateriaa puolittaa kokopäivärahan, yksi tarjottu ateria puolittaa osapäivärahan. Kotimaan kokopäiväraha on 45 euroa (työmatka yli 10 tuntia) ja osapäiväraha on 20 euroa (työmatka yli 6 tuntia) vuonna 2022. (Verohallinto 2022a.) Tarkistan matkasihteerinä matkustajan toimittamasta dokumentista, mikä voi olla esimerkiksi konferenssin ohjelma, sähköpostikeskustelu sovitusta tapaamisesta tai kirjallinen kutsu/aikataulu. Ulkomaille

suuntautuvan matkan lähtö- ja paluujat on tarkistettava esimerkiksi lentolipuista, joiden mukaan rajanylitysajat määräytyvät ja sen mukaan maakohtainen päivärahan summa.

8.2 Kilometrikorvaukset

Oman auton käytöstä voidaan maksaa kilometrikorvausta myös käytettäessä perheenjäsenen tai tuttavien autoa. Haettaessa kilometrikorvauksia olennaisinta on, että käytetty auto ei ole vapaana autoetuna käytettävä auto tai muutoin palkansaajan käyttöön annettu auto. (Verohallinto 2022c.)

Koska kaikkiin matkustuskohteisiin ei pääse sujuvasti julkisen liikenteen avulla, matkustaja voi tehdä työmatkan myös autolla ja hakea kilometrikorvauksia matkalaskulla omalla autolla ajettujen kilometrien mukaan. Omalla autolla ajettut kilometrit voidaan myös tietyissä tapauksissa korvata julkisen liikenteen hinnaston mukaan.

8.3 Matkaliput

Matkalipuista korvataan niiden todellisia kustannuksia vastaava määrä, kuten myös työmatkalla tapahtuneesta pysäköinnistä (Verohallinto 2022d). Ilman pysäköintilippuja ei ole oikeutta korvata matkustajalle pysäköintikustannuksia, joten lippu on tärkeä tosite. Siitä on myös käytävä ilmi maksaja sekä arvonlisäveron määrä, jotta saamme kulut jaettua oikein matkalaskussa ja varmistamme ettei lippua ole maksettu yliopiston luottokortilla. Kotimaan matkaliput voidaan korvata ilman lippua perustuen siihen, että niiden hinnat ovat helposti selvitettävissä, mutta ilman alv-erittelyä ei arvonlisäveroa voida merkitä muuksi kuin nollakannaksi.

8.4 Aamiainen

Hotellihintaan sisältyvä aamiainen ei vähennä maksettavan päivärahan määrää. Jos matkustaja ostaa erikseen aamiaisen, silloin työnantaja ei voi korvata sekä aamiaista että päivärahaa verovapaasti. Jos matkustajalle korvataan molemmat, verottaja katsoo aamiaisen olevan veronalaista tuloa.

Aamiainen sisältyy huoneen hintaan silloin, kun hotelli laskuttaa sen matkustajalta riippumatta siitä käyttääkö asiakas kyseistä palvelua. (Verohallinto 2022e.) Matkasihteeri poistaa matkalaskulta erikseen ostetun aamiaisen ja korvaa päivärahan matkustajalle. Matkasihteeri ottaa alkuperäisen laskelman liitteeksi matkalaskulle, jos myöhemmin tulee tiedusteluja matkakorvausten perusteista.

8.5 Ateriakorvaus

Palkansaaja voi saada ateriakorvausta verovapaasti työmatkoilta, joilla hänellä ei ole oikeutta päivärahaan. Tällaisilla matkoilla aika- tai etäisyysvaatimukset eivät täyty päivärahan saamisen edellytysten mukaisesti, mutta palkansaaja ei pysty ruokailemaan tavanomaisella ruokailupaikallaan eikä ruokailua ole järjestetty työnantajan toimesta. (Verohallinto 2022f.)

8.6 Majoituskustannukset ja vapaa-ajan yhdistäminen työmatkaan

Majoituskustannukset työmatkalla ovat verovapaita korvauksia. Tyypillisesti näihin kuuluvat hotellit, mökit tai vuokra-asunnot, joita työntekijä on käyttänyt majoitustarkoitukseen työmatkallaan. Jos samassa majoituksessa yöpyy työntekijän perheenjäseniä, tästä syntyy veronalainen luontoisetu. Työntekijä on oikeutettu yö matkarahaan silloin kun päivärahaan oikeuttavasta matkavuorokaudesta vähintään 4 tuntia on kello 21:00-7:00 välisenä aikana eikä työnantaja ole kustantanut työntekijälle majoitusta tai makuupaikkalippua. (Verohallinto 2022g.)

Matkasihteerin velvollisuuksiin kuuluu tarkistaa hotellin lasku ja siihen kohdentuva kuitti, joista on käytävä ilmi yöpyjien määrä sekä maksajan tiedot. Jos laskulta käy ilmi, että yöpyjiä on kaksi, joista toinen ei ole yliopiston henkilökuntaa, laskusta korvataan puolet.

Yö matkarahaa voidaan korvata sellaisissa tapauksissa, kun matkustaja on esimerkiksi yöpynyt sukulaisella, teltassa tai lentokentällä. Yöpymispaikan on käytävä ilmi matkalaskulta, muutoin sitä ei voida korvata.

Jos palkansaaja haluaa yhdistää työmatkaansa vapaa-ajan viettoa, kuten esimerkiksi jää työtehtävien jälkeen erityiselle työntekemispaikkakunnalle, ei hänelle voida maksaa tästä ajasta verovapaita päivärahoja eikä yöpymiskustannuksia työnantajan toimesta. Matka-aika kuitenkin huomioidaan päivärahoja laskettaessa sekä matkakustannukset voidaan korvata todellisten kustannusten mukaan. (Verohallinto 2022h.) Työmatkat palkansaajan vapaa-ajan asunnolta työmatkalle voidaan korvata verovapaasti siltä osin kun matka ja matka-aika eivät muodostu pidemmäksi kuin palkansaajan varsinaiselta asunnolta työmatkakohteeseen muodostuva matka (Verohallinto 2022i).

8.7 Ulkomaan päiväraha

Päivärahan määrä määräytyy ulkomaille suuntautuvalla työmatkalla sen alueen tai maan mukaan, missä matkavuorokausi päättyy. Matkavuorokausi tarkoittaa 24 tunnin ajanjaksoa. Vajailta matkavuorokausilta maksettavaa ulkomaan osapäivärahaa ei tarvitse puolittaa, vaikka matkustaja saisi kyseisellä vuorokaudella ilmaisen aterian. Jos palkansaaja tekee alle kymmenen tunnin mittaisen työmatkan ulkomaille, hänelle maksetaan kotimaan osapäiväraha ja tällöin mahdollinen tarjottu ateria puolittaa osapäivärahan. (Verohallinto 2022j.)

8.8 Työmatkan alkaminen ja päättyminen

Työmatka alkaa, kun palkansaaja lähtee kotoaan tai varsinaiselta työpaikaltaan erityiselle työntekemispaikalle ja työmatka päättyy palkansaajan palattuaan kotiin tai varsinaiselle

työpaikalleen. Työmatka ei katkea välttämättömän lyhytaikaisen tehtävän hoitamisen vuoksi varsinaisella työpaikalla, tällainen lyhyt pistäytyminen työpaikalla kesken työmatkan katsotaan olevan noin tunnin mittainen.

Matkalaskujen tarkistamisessa oleellista on matka-aika ja minne matka on suuntautunut.

Palkansaajan työskentelypaikkakunta on tarkistettava yliopiston omasta järjestelmästä työmatkan korvattavuutta varten. Asunnon ja varsinaisen työpaikan välisiä kustannuksia ei korvata.

9. POHDINTA

Olen havainnut saatavilla olevan tiedon motivoivan ratkomaan haastavampiakin tapauksia työtehtävissäni. Myös kollegojen tuki ja tietotaito on ollut korvaamatonta. Mikään ei ole sen palkitsevampaa kuin löytää ratkaisu johonkin hieman haasteellisempaan tapaukseen. Myös aluksi helpolta vaikuttavat tapaukset saattavat paljastuakin monimutkaisemmiksi mitä alkusilmäykseltä on ensin olettanut. Näiden tapauksien tunnistaminen vaatii aktiivista kontaktin ottamista kollegojen kesken.

Se, että pystyy vaikuttamaan itse työhönsä, jakamaan ja saamaan tietoa, on tärkeää työntekijän hyvinvoinnin ja työstä suoriutumisen kannalta. Se motivoi, pitää aktiivisena, kehittää ja saa työntekijän tuntemaan itsensä tärkeäksi osaksi työyhteisöä. Hiljaisen tiedon siirtyminen on myös luonnollista, kun tehdään kollegojen kanssa tiivistä yhteistyötä. Vastavuoroinen tiedonjako auttaa koko työyhteisöä kehittymään ja auttaa tiimityötä kehittymään tarkoituksenmukaisella tavalla.

Tiedontarve ja sen prosessointi on jatkuvaa työyhteisössä. Tämä vaatii aktiivista vuorovaikutusta työyhteisön jäsenten kesken ja jatkuvaa saatavilla olevan tiedon päivittämistä. Toimintakäsikirja matkalaskujen tarkistamiseen on jatkuva kehityskohde, jota päivitetään tarpeen vaatiessa.

Tilanteiden muuttuessa myös toimintatapoja joudutaan muokkaamaan ajankohtaan sopivaksi. Se, miten toimitaan tällä viikolla, onkin jo muuttunut ensi kuussa mahdollisesti esiin tulleen informaation vuoksi. Esimerkiksi korona-aikaan matkustusturvallisuutta joudutaan pohtimaan eri tavalla kuin normaalitilanteessa, jolloin ei ole pandemiatilanne käynnissä. Toimintatapoja ja korvausperiaatteita voidaan tällöin joutua miettimään uudelleen. Aktiiviset matkatiimin jäsenet osaltaan auttavat tiedon prosessoimisessa ja toimintamallien muotoutumisessa tarkoituksenmukaisiksi.

Koska toimintakäsikirja pohjautuu Oulun yliopiston matkustussääntöön, joka taas perustuu verovapaisiin matkakustannusten korvauksiin, Verohallinnon vuosittaiset ohjeet ovat sen tärkeä perusta. Toimintakäsikirjan ohjeiden selkeä jäsentely on avainasemassa silloin, kun käsikirjaa lukevat sekä vasta-aloittaneet että myös kokeneemmat matkasihteerit. Asioiden looginen järjestys sekä niiden selkeä esitys on tärkeää, jotta toimintakäsikirja toimisi mahdollisimman tarkoituksen mukaisemmalla tavalla.

Toimintakäsikirjan pitäminen ajan tasalla edellyttää aktiivista matkasihteerien osallistumista parannus- ja korjaus ehdotuksiin. Matkasihteeri tietää minkälaisia tapauksia päivittäin tulee vastaan

matka- ja kululaskujen tarkistamisessa, joten tämä tieto on se kaikkein oleellisin, kun mietitään toimintamalleja ja ohjeita matkalaskujen käsittelyyn. Tämä vaatii Oulun yliopiston matkustussäännön ja Verohallinnon ohjeiden lisäksi vuoropuhelua matkasihteerien ja matkanhallinnan esihenkilön välillä, koska käsiteltävissä tapauksissa esiintyy eroavaisuuksia ja tapaukset poikkeavat aina jollakin lailla toisistaan.

Tiedon prosessointi ja esille tuominen vaatii aktiivisen vuorovaikutuksen sekä sen antajalta että vastaanottajalta. Sitä voi harjaannuttaa läpi elämän, oppiminenhan ei lopu onneksi ikinä.

Vaihtelevat työpäivät mahdollistavat itsensä haastamisen sekä jalostavat tiedon jakamista ja paloa uuden oppimiseen. Matkasihteerin työ on jatkuvaa vuorovaikutusta sidosryhmien kanssa, jonka etuna on hyvä viestintätaito ja jatkuva tiedonjano. Tämä kuitenkin vaatii työyhteisön jäseniltä jatkuvaa panostusta ja kehittymisenhalua.

Toimintakäsikirjan päivitykseen on lisätty tietoa pohjautuen erilaisiin esimerkkitapauksiin, joita on tullut vastaan päivittäisessä työssä. Toimintakäsikirjan tarkoitus on tukea matkasihteeriiä työssään ja antaa varmuutta erilaisten tapausten käsittelyyn. Kuvalliset ohjeet ovat tukena sellaisissa tapauksissa, kun jotain transaktiota suoritetaan harvemmin. Transaktion suorittaminen on helppo tarkistaa ohjeesta, jossa se on kuvattu vaihe vaiheelta. Juuri tällä hetkellä on ollut ihanteellinen tilanne tehdä toimintakäsikirjaa, koska sen tekemiseen on saanut ideoita niin vasta-aloittaneilta, että jo kokeneemmilta kollegoilta. Tämä varmistaa sen, että työstettäviä ohjeita tulee tarkasteltua monesta eri näkökulmasta.

10. JOHTOPÄÄTÖKSET

Työn suoriutumisen kannalta on tärkeää, että työntekijä kokee olevansa osa työyhteisöä. Tämä vaatii työntekijältä myös itseltään aktiivista ja uteliasta otetta asioihin sekä työyhteisön muihin jäseniin. Tiedon jakaminen on aina kaksisuuntaista, sitä pitää jakamisen lisäksi pystyä myös ottamaan vastaan. Kehittyminen ja oppiminen kulkevat käsi kädessä. Saatavilla oleva tieto ja sen jakaminen ovat niiden perusta.

Toimintakäsikirjan päivitys on ollut tärkeää työyhteisön toimivuuden kannalta, varsinkin etätyön lisääntyessä. Sen päivittäminen on edesauttanut tiedon jakoa sekä uusiutumista ja myös toisinpäin, tiedon jakaminen sekä uudistuminen ovat edistäneet toimintakäsikirjan päivitystä. Päivityksen onnistuminen on vaatinut aktiivista osallistumista matkatiimin työntekijöiltä. Kukapa ei haluaisi selkeyttä ja ohjeistusta omien työtehtävien liittyvien päätöksien tekoon. Samalla kun miettii erilaisia ratkaisu- ja toimintamalleja, tulee esille helpommin mieltä askarruttavia asioita, jotka muutoin helposti saattaisivat jäädä käsittelemättä. Yhdessä pohtiminen rohkaisee omalta osaltaan työntekijöitä ottamaan esille matkalaskujen käsittelyä koskevia asioita, jotka on saatettu käsitellä eri tavoin työntekijöiden kesken, joka taas osaltaan voi aiheuttaa matkustajien välillä eriarvoista kohtelua.

Toimintakäsikirjaa päivittäessä se päädyttiin lopulta jakamaan matkatiimin yhteiseen Teams-kansioon, joka toimii reaaliajassa kaikkien matkasihteerien saatavilla. Toimintakäsikirjaa on myös helpompi päivittää tilanteen tasalle käytännössä, koska se päivittyy samalla hetkellä, kun ohjeistusta sinne muokataan.

11. YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella tiedon jakoa ja oppimista työyhteisössä.

Opinnäytetyön osana oli tuottaa päivitetty versio toimintakäsikirjasta matkalaskujen tarkastamiseen Oulun yliopistolle. Toimintakäsikirjaa päivittäessä tuli huomioida jokapäiväisessä matkalaskujen käsittelyssä esiin nousseita asioita ja kysymyksiä. Ohjeita tehdessä tuli huomioida niiden selkeys ja informatiivisuus, niin että toimintakäsikirja tukisi niin vasta-alkajia kuin jo työssään pitempään toimineita matkasihteerejä päivittäin esiin nousseissa matkalaskutapauksissa. Toimiva tiimityö on ollut edellytyksenä, että toimintakäsikirjaa on ollut mahdollista päivittää nykyversiionsa.

Toimintakäsikirjan tarkoitus on pysyä sähköisessä muodossa mukana päivittäisessä työssä, niin että muuttuva tieto ja käytänteet saadaan sinne reaaliaikaisesti päivitettyä. Matkalaskun tarkastusprosessi itsessään vaatii myös toimivaa tiimityöskentelyä ja tiedonjakoa työyhteisön jäsenten kesken, jotta matkalaskun käsittely olisi mahdollisimman tasapuolista kaikkia yliopiston matkustajia kohtaan. Selkeät toimintamallit ja ohjeet auttavat matkustajan tasapuolisen kohtelun lisäksi myös matkalaskun tarkastajia suoriutumaan työssään paremmin ja johdonmukaisemmalla tavalla. Toimiva tiimityö, jossa jäsenet omaavat erilaisen taustan, auttaa löytämään ratkaisumalleja pohdinnan ja erilaisten näkökulmien kautta. Työssä kohdattavat erilaiset tapaukset itsessään muodostavat kysymyksen, johon etsitään sopivaa ratkaisua ongelma-aperusteisen ratkaisun avulla. Matkalaskua tarkastaessa nousee esiin kysymys, siis ongelma ja siihen etsitään sopiva ratkaisu tiimissä yhdessä pohtimalla sääntöjen antamien raamien puitteissa. Nämä ovat osaltaan myös sellaisia tilanteita, joita ei pysty kirjaamaan toimintakäsikirjaan valmiiksi tiedoksi. Tämä on niin sanottua hiljaista tietoa, mikä kulkee työn tekemisen lomassa ja työntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa muodostaen ammattitaidon, jota työntekijä pystyy hyödyntämään päivittäisessä työssään.

Valmiit ohjeet ja käytänteet on hyvä kirjata ja päivittää ajantasaiseksi organisaatiossa. Ne antavat toiminnalle ja tekemiselle raamit. Tämän lisäksi aito vuorovaikutus, tiedon ja ajatusten vaihto on tärkeää työyhteisössä ja auttaa uuden tiedon oppimisessa ja sen prosessoimisessa syvemmällä tasolla. Sen merkitystä ei voi liiaksi korostaa, sekä tiimin sisällä, että sen suhteessa ympäröivään organisaatioon.

LÄHTEET

- Asikainen P. & Hoffrén M. *Savonia artikkeli: Hiljaisen tiedon jakamisen merkitys työelämässä.* Savonia 25.04.2022. Saatavilla [Savonia-artikkeli: Hiljaisen tiedon jakamisen merkitys työelämässä - Savonia AMK](#) Viitattu 27.08.2022.
- Borgman M. & Packalén E. 2002. *Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen.* Tampere: Tammi.
- Duunitori 2018. *Mitä on tiimiäly ja mistä se syntyy.* Työelämä 15.09.2018. Saatavilla [Tiimiäly lisää työn mielekkyyttä ja tiimien tehokkuutta. Mitä on tiimiäly? \(duunitori.fi\)](#). Viitattu 21.08.2022.
- Hakanen J. 2011. *Työnimu.* Työterveyslaitos Helsinki. Tampere: Tammerprint Oy. Saatavilla [9789522618276-TTL_tyonimu.pdf \(julkari.fi\)](#) Viitattu 21.08.2022.
- Hakanen J. 2021. *Työssä kehittyminen on tärkeämpi imun lähde kuin työn itsenäisyys,* Työterveyslaitos. 24.05.2021. Saatavilla [Työssä kehittyminen on tärkeämpi työn imun lähde kuin työn itsenäisyys | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#) Viitattu 24.04.2022.
- Huotari M-L, Hurme P. & Valkonen T. 2005. *Viestinnästä tietoon, tiedon luominen työyhteisössä.* Porvoo: WSOY.
- Jalava U. & Vikman A. 2003. *Työ ja oppiminen yrityksissä: ongelmista ratkaisuihin.* Vantaa: WSOY.
- Jutila Roon M. 2022. *Jatkuvaa oppimista on tuettava työn arjessa, Esipuhe.* Teoksessa S. Lemmetty, M. Jaakkola & K. Collin (toim.) *Jatkuva työssä oppiminen. Lähtökohtia, edellytyksiä ja seurauksia.* Espoo: Top- Mainos Oy, 8–10. Saatavilla [Jatkuva työssä oppiminen - Lähtökohtia, edellytyksiä ja seurauksia \(tpry.fi\)](#) Viitattu 21.08.2022.
- Jääskeläinen Henni 2021. *Osaamisen kehittäminen, Johtamisen ja esimiestyön erikoisammattilehti Brik,* 27.01.2021. Saatavilla [Pidä työelämätaidot ajan tasalla – suhtaudutko työhösi riittävän ammattimaisesti? - Brik](#) Viitattu 13.03.2022.
- Koulutus.fi. *Mitä on osaamisen kehittäminen? Suomen suurin työelämän koulutussivusto koulutus.fi.* 25.06.2019. Saatavilla <https://www.koulutus.fi/oppaat/mita-on-osaamisen-kehittaminen-15630> Viitattu 22.05.2022.
- Lahti S. & Salminen T. 2014. *Digitaalinen taloushallinto.* Helsinki: Talentum Media. Saatavissa <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.centria.fi/teos/HADBFXJTFE> Viitattu 12.03.2022.
- Lehtisalo L. 2002. *Tieto oppiminen sivistys, avauksia ihmisen vuosisataan.* Vantaa: Dark Oy.
- Manka M-L. 2006. *Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen.* Helsinki: Talentum.
- Oulun yliopisto 2022, *Oulun yliopisto lukuina.* Saatavilla [Oulun yliopisto lukuina | Oulun yliopisto](#) Viitattu 13.03.2022.

Otala L. & Meklin S. 2021. *Ketterä oppiminen. 2, Strategiasta käytäntöön*. Helsinki: Kauppakamari.

Ruohotie P. 2002. *Oppiminen ja ammatillinen kasvu*. 2. painos. Juva: WS Bookwell Oy. Saatavilla [Oppiminen ja ammatillinen kasvu | Ellibs Library](#) Viitattu 27.08.2022.

Salminen J. 2020, 10 keinoa, jolla hioa tiimityöskentely huippuunsa, *Johtamisen ja esimiestyön erikoisammattilehti Brik*, 5.8.2020. Saatavilla [10 keinoa, joiden avulla hioa tiimityöskentely huippuunsa - Brik](#) Viitattu 18.4.2022.

Salovaara H. 2004. *Ongelmakeskeinen oppiminen – Problem Solved Learning (PBL)*. Oppimisen teoriasta tukea tieto- ja viestintätekniiikan pedagogiseen käyttöön. Saatavilla [Ongelmakeskeinen oppiminen – Problem Based Learning \(PBL\) \(oulu.fi\)](#). Viitattu 21.08.2022.

Seppänen - Järvelä R. & Vataja K. 2009. *Työyhteisö uusille urille*. Juva: WS Bookwell Oy

Spiik K-M. 2004. *Tulokseen tiimityöllä*. Helsinki: WSOY.

Timpe A.Dale. 1989. *Mikä motivoi henkilöstöä*. Espoo: Weilin+Göös.

Työterveyslaitos, *Työn imu*. N.d. Saatavilla [Työn imu | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#) Viitattu 22.5.2022.

Verohallinto 2022 a. *Kilometrikorvaus ja päiväraha*. [www.vero.fi](#). Saatavilla [Kilometrikorvaus ja päiväraha - vero.fi](#). Viitattu 13.03.2022.

Verohallinto 2022 b. 8.1.1 *Verovapaisiin korvauksiin oikeutetut henkilöt*. [www.vero.fi](#) Saatavilla [Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa - vero.fi](#). Viitattu 13.03.2022.

Verohallinto 2022 c. 8.2.3 *Verovapaa kilometrikorvaus oman auton käytöstä*. [www.vero.fi](#)

Verohallinto 2022 d. 8.2.2 *Korvaukset matkalipuista*; 8.2.1 *Matkustamiskustannusten korvaukset*. [www.vero.fi](#) Saatavilla [Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa - vero.fi](#). Viitattu 13.03.2022.

Verohallinto 2022 e. 8.3.4 *Hotelliaamiainen tai matkalippuun sisältyvä aamiainen*. [www.vero.fi](#) Saatavilla [Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa - vero.fi](#). Viitattu 13.03.2022.

Verohallinto 2022 f. 8.6 *Ateriakorvaus*. [www.vero.fi](#) Saatavilla [Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa - vero.fi](#). Viitattu 13.03.2022.

Verohallinto 2022 g. 8.7.1 *Majoittumisesta aiheutuneet kustannukset*; 8.7.3 *Yö matkaraha*. [www.vero.fi](#) Saatavilla [Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa - vero.fi](#). Viitattu 13.03.2022.

Verohallinto 2022 h. 8.3.2 *Vapaa-ajan yhdistäminen työmatkaan*. [www.vero.fi](#) Saatavilla [Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa - vero.fi](#). Viitattu 13.03.2022.

Verohallinto 2022 i. 10.6 *Työmatkat palkansaajan vapaa-ajan asunnolta*. [www.vero.fi](#) Saatavilla [Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa - vero.fi](#). Viitattu 13.03.2022.

Verohallinto 2022 j. 8.4.2 *Ulkomaanpäivärahan määrä & 8.4.3 Ulkomaanpäivärahan puolittaminen.* www.vero.fi Saatavilla [Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa - vero.fi](#). Viitattu 13.03.2022.

Viitala R. 2007. *Henkilöstöjohtaminen- strateginen kilpailutekijä.* Helsinki: Edita Publishing Oy Saatavilla [Henkilöstöjohtaminen - strateginen kilpailutekijä | Ellibs Library](#). Viitattu 18.4.2022.

