



Karelia-ammattikorkeakoulu
Tradenomi (AMK)

Matkalaskuprosessin sujuvoittaminen Itä-Suomen yliopistossa

Elena Perez Gutierrez

Opinnäytetyö, helmikuu 2026

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
helmikuu 2025
Liiketalouden koulutusohjelma
Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä(t)
Elena Perez Gutierrez

Nimeke
Matkalaskuprosessin sujuvoittaminen Itä-Suomen yliopistossa

Toimeksiantaja
Itä-Suomen yliopisto

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitkä ovat toimeksiantajaorganisaation matkalaskuprosessin puutteet sekä löytää yleisimmät syyt siihen, miksi matkalaskuja palauteaan matkustaville työntekijöille taloushallinnon tarkastusvaiheessa niin paljon. Tarkoituksena oli sujuvoittaa ja helpottaa matkalaskuprosessia sekä matkustaville työntekijöille että matkalaskun asiatarkastajille.

Opinnäytetyössä selvitettiin matkalaskuprosessin nykyiset ongelmakohdat ja se, miten näitä tulisi korjata. Osa opinnäytetyön tutkimusaineistosta koottiin kyselyn avulla, joka lähetettiin sekä matkustaville työntekijöille että matkalaskujen asiatarkastajille. Tutkimusaineistoon kuului myös data-aineistoraportti, joka saatiin toimeksiantajan matkalaskujärjestelmästä ja joka sisälsi tietoja matkalaskuista. Näiden kahden tutkimusaineiston perusteella tunnistettiin matkalaskuprosessin ongelmakohdat ja ne pyrittiin ratkaisemaan kehitysehdotusten avulla.

Opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että matkalaskuohjeita tulee selkeyttää ja niiden sijaintia täsmentää, jotta ohjeet löydettäisiin helpommin. Toimeksiantajaorganisaation sisäistä viestintää ja perehdytystä työmatka-aiheeseen liittyvistä asioista tulisi myös lisätä. Organisaation henkilöstön mielestä matkalaskujärjestelmää ja matkatoimiston palveluja-kin olisi aihetta kehittää. Kehitystyö alkaa organisaatiossa opinnäytetyön valmistuttua.

Kieli
suomi

Sivuja 52
Liitteet 1
Liitesivumäärä 7

Asiasanat
matkalasku, työmatkat, kehittäminen



THESIS
February 2026
Degree Programme in Business Economics

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600

Author (s)
Elena Perez Gutierrez

Title
Streamlining travel expense claims at the University of Eastern Finland

Commissioned by
University of Eastern Finland

Abstract

The aim of the thesis was to examine the shortcomings of the travel expense claim process in the commissioning organisation and to identify the most common reasons why travel expense claims are frequently returned to traveling employees during the financial administration review stage. The purpose was to streamline and facilitate the travel expense claim process for both the traveling employees and the reviewers responsible for verifying the claims.

The thesis investigated the current problem areas in the travel expense claim process and how these issues should be addressed. Part of the research data was collected through a survey sent to both the traveling employees and the reviewers of travel expense claims. The research material also included a data report obtained from the commissioning organization's travel expense system, containing information on submitted travel claims. Based on these two sources of research data, the key problem areas in the process were identified and addressed through development proposals.

The results of the thesis indicated that the travel expense guidelines need to be clarified, and their location should be specified more precisely so that they can be found more easily. Internal communication within the organization, as well as orientation and training related to business travel matters, should also be increased. According to the organization's personnel, there is also a need to further develop both the travel expense system and cooperation with the travel agency.

Language
Finnish

Pages 52
Appendices 1
Pages of Appendices 7

Keywords
travel expense report, business trips, development

Sisältö

1	Johdanto	5
1.1	Opinnäytetyön tausta	5
1.2	Tavoitteet ja rajaukset	6
1.3	Aikaisemmat opinnäytetyöt aiheesta	7
1.4	Työn rakenne	8
2	Työmatka lainsäädännössä	9
2.1	Työmatka ja siihen käytetty aika	9
2.2	Matkakustannusten korvaus	10
2.3	Työmatkojen lainsäädäntö yliopiston näkökulmasta	12
3	Matkalaskuprosessin vaiheet	13
3.1	Johdanto matkalaskuprosessiin	13
3.2	Ennen matkaa ja matkan aikana	14
3.3	Matkan jälkeen	15
4	Työmatkat UEF:ssa	17
4.1	Johdanto akateemiseen matkustamiseen	17
4.2	Työmatkan vaatimukset ja suunnittelu	17
4.3	Matkalaskun teko	19
5	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät ja sen toteutus	20
5.1	Tutkimusmenetelmät	20
5.2	Opinnäytetyön toteutus	22
6	Tulokset	25
6.1	Kyselyn tulokset	25
6.1.1	Matkalaskujen asiatarkastajien vastaukset	25
6.1.2	Matkustavien työntekijöiden vastaukset	27
6.1.3	Usein ja harvemmin matkustavien vastausten vertailu	36
6.2	Data-aineiston tulokset	40
6.3	Yhteenveto tuloksista	42
7	Johtopäätökset ja pohdinta	44
7.1	Johtopäätökset	44
7.2	Kehittämissuhteet	46
7.3	Pohdinta	47
7.4	Eettisyys ja luotettavuus	48
7.5	Jatkotutkimuskohteet	49
	Lähteet	51

Liitteet

Liite 1 Kysely- matkalaskuprosessin sujuvoittaminen

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tausta

Sen jälkeen, kun työntekijä palaa työmatkalta, hänen tulee tehdä matkalasku. Kyseinen prosessi on usein nähty raskaana ja epäselvänä, joka vie arvokasta työaikaa. Vaikeutta lisääviä tekijöitä voivat olla muun muassa sekava matkalaskujärjestelmä, epäselvät käytänteet yrityksen sisällä, huono ohjeistus tai muu vastaava asia. Tämän takia työmatkoilla käyvät työntekijät toivovat prosessin selkeyttämistä ja yksinkertaistamista. (Ouzonis & Kappas, 2020.)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Itä-Suomen yliopisto (University of Eastern Finland, myöhemmin UEF), jossa matkalaskujen teon hankaluus on myös noussut esiin. UEF:lle tämä näkyy virheellisten ja puutteellisten matkalaskujen määrässä eli matkalaskuina, jotka palautuvat taloushallinnon tarkastuksesta takaisin työntekijöille täydennettäväksi sen jälkeen, kun ne eivät läpäise taloushallinnon tarkastusta. Toinen tapa, jolla puutteita on tunnistettu, perustuu taloushallinnon henkilöstön saamiin palautteisiin työmatkojen liittyvistä vaikeuksista monien vuosien varrella. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on löytää syyt palautuksiin ja etsiä keinot palautusten vähentämiseksi ja näin sujuvoittaa matkalaskuprosessia. Aihetta pidetään hyvin tärkeänä toimeksiantajan organisaatiossa, sillä se koskee suurta osaa henkilöstöä.

Joensuun ja Kuopion yliopistot yhdistettiin vuonna 2010 syntyi Itä-Suomen yliopisto. UEF on opiskelijamäärältään Suomen viidenneksi suurin, 17 000 tutkinto-opiskelijalla ja työllistään 3 400 työntekijää. (Itä-Suomen yliopisto 2025a.) Vuonna 2023 UEF ulkoisti talouden peruspalvelut Certia Oy:lle ja samalla käyttöön otettiin SAP-pohjainen ERP-järjestelmä, eli toiminnanohjausjärjestelmä, jossa muun muassa tehdään, asiatarkastetaan ja hyväksytään matkalaskut. (Certia 2021.) Järjestelmän oltua UEF:n käytössä jo kolme vuotta on sopiva aika tutkia käyttökokemuksia ja matkalaskuprosessia UEF:ssa.

Tutkielman tavoitteena on hahmottaa matkalaskukierron ongelmakohtat, jotka johtavat matkalaskun palautumiseen matkustavalle työntekijälle

täydennettäväksi. Tämän jälkeen pohditaan mahdollisia kehitystoimenpiteitä, joiden kautta matkalaskuprosessia voitaisiin sujuvoittaa ja näin parantaa tuloksia säästämällä matkustavien työntekijöiden aikaa.

1.2 Tavoitteet ja rajaukset

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Kuinka paljon matkalaskuja palautetaan matkustajille täydennettäväksi?
2. Mitkä ovat yleisimmät syyt palautuksille?
3. Miten matkalaskuprosessia voidaan kehittää palautusten vähentämiseksi?

On selvää, että jotkut näistä palautuksista ovat yksinkertaisia inhimillisiä virheitä, kuten esimerkiksi unohdus liittää yksi kymmenestä kuitista tai lisätään väärä liite. Suurin osa palautuksista kuitenkin johtuu joistain muista syistä ja tavoitteenani on tunnistaa kyseiset ongelmat. Onko kompastuskivenä järjestelmän sekavuus, ohjeiden epäselvyys, puutteellinen perehdytys tai mahdollisesti ohjeiden heikko löydettävyys?

Saamalla vastauksia näihin kysymyksiin pystytään sujuvoittamaan matkalaskukiertoa, mikä on tämän opinnäytetyön päätavoite. Päämääränä on sekä helpottaa matkustavien työntekijöiden matkalaskuihin liittyvää työmäärää, että nopeuttaa prosessia ja keventää asiattarkastajien työtä.

Alatavoitteet ovat:

1. Selvittää, eroavatko matkalaskujen palautusmäärät tiedekunnittain.
2. Tutkia, onko palautusten määrässä eroa kotimaisten ja kansainvälisten matkojen (myöhemmin myös KV-matkat) välillä.
3. Tarkastella, eroavatko palautussyyt usein ja harvemmin matkustavien työntekijöiden välillä.

Näin kehitysideoissa voidaan analysoida, miten voidaan auttaa ja kohdentaa tukea sitä tarvitseviin tiedekuntiin tai tietyille matkustajaryhmille. Näiden kolmen

alatavoitteen kautta pyritään näkemään matkalaskuprosessin monesta eri näkökulmasta.

Matkalaskukierron sujuvuus ei koostu vain itse matkalaskun teosta oikealla tavalla, vaan siihen liittyy pitkä prosessi matkustusohjeistuksiin tutustumisesta ja matkojen varaamisesta itse matkalaskun tekoon. Tämän takia käsitelen tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa koko työmatkaprosessia ja siihen kuuluvia asioita.

SAP-järjestelmä, jossa toimeksiantajan matkalaskut tehdään, on sama, jonne tehdään myös kululaskut. Tässä opinnäytetyössä tulen käsittelemään suurimmaksi osaksi vain matkalaskujen tekoa ja niiden käsittelyä, sillä kehityksen tarvetta on havaittu toimeksiantajalla vahvemmin tässä prosessissa.

1.3 Aikaisemmat opinnäytetyöt aiheesta

Katariina Kiriloffin (2024) kirjoittama opinnäytetyö käsittelee matka- ja kululaskuprosessin kehitystä. Hän laati sen toimeksiantajayritykselle, jossa oli havaittu tarve kyseisen prosessin kehittämiseksi, sillä puutteellisia ja virheellisiä matka- ja kululaskuja oli suuri määrä. Tutkielma oli toteutettu monimenetelmällisesti. Sen tuloksena havaittiin, että yrityksen perusasiat olivat kunnossa, mutta selviä kehittämiskohteitakin löydettiin; muun muassa paremmat ja selkeämmät ohjeet sekä ylipäätään niiden sijainti olivat asioita, joita tuli edistää. (Kiriloff 2024.)

Paula Ratinen (2024) kirjoitti opinnäytetyönsä matkalaskuprosessin kehittämiseksi yrityksessä palvelumuotoilun keinoin. Nimensä mukaisesti työn tavoitteena oli kehittää toimeksiantaja yrityksen matkalaskuprosessia soveltaen palvelumuotoilun keinoja. Tutkielma toteutettiin kyselyllä, jonka vastauksia analysoimalla saatiin selville matkalaskuprosessin ongelmakohdat. Kehitystä vaativat asiat löydettiin ja kehitystyö jatkui myös opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. (Ratinen 2024.)

Ville Pennanen (2025) kirjoitti opinnäytetyönsä, jossa hän laati toimeksiantajalle uuden oppaan matkalaskuasiatarkastajille. Kyseinen opas on tarkoitettu

talouspuolen työntekijöille, jotka asiatarkastavat matkalaskuja. Kyseisessä työssä UEF toimi toimeksiantajana, minkä vuoksi työn teoriaosuudessa käydään läpi työmatkoihin liittyvää lainsäädäntöä sekä yleisellä tasolla että yliopiston näkökulmasta. Opasta voidaan käyttää yhtenäistämään matkalaskujen tarkastusprosessia isossa organisaatiossa tai esimerkiksi uuden työntekijän perehdyttämisprosessissa. (Pennanen 2025.)

Vaikka Pennasella ja minulla on sama toimeksiantaja ja matkalaskuja käsittelevä aihe, tutkielmien pääajatuksot eroavat merkittävästi. Pennasen työ käsittelee matkalaskuprosessia asiatarkastuksen roolin näkökulmasta. Minun opinnäytteeni kerää aineistoa ja kokemuksia matkustavilta työntekijöiltä ja matkalaskujen asiatarkastajilta, joiden pohjalta prosessia ja ohjeistuksia voidaan jatkossa kehittää edelleen. Lähestymistapamme aiheeseen ovat siis erilaiset. Pennasen opinnäytetyön tuloksena on uusi opas matkalaskuasiatarkastajille, kun taas minun työni tavoitteena on kehitysideoiden kerääminen, joita toimeksiantaja voi viedä eteenpäin. Itse kehitystyö tapahtuisi opinnäytetyön valmistaututtua.

1.4 Työn rakenne

Tämän opinnäytetyön ensimmäisessä luvussa käydään läpi tämän työn tausta eli toimeksiantaja ja työn tarpeellisuus, tavoitteet sekä rajaukset. Toisessa luvussa perehdytään lainsäädäntöön, jotka liittyvät työmatkoihin sekä yleisellä että yliopiston tasolla. Kolmannessa luvussa käydään läpi matkalaskuprosessin vaiheet ja neljännessä luvussa aihe jatkuu, mutta UEF:n näkökulmasta. Viidennessä luvussa tutustutaan käytettyihin tutkimusmenetelmiin ja tutkielman toteuttamiseen. Kuudennessa luvussa esitetään kyselyn ja data-aineiston tulokset sekä niiden yhteenveto. Viimeisessä luvussa tarkastellaan tuloksia johtopäätösten ja pohdinnan näkökulmasta sekä käsitellään kehittämiskohteita ja työn jatkotutkimuskohteita. Liitteenä on kyselyrunko, johon UEF:n työntekijät ovat vastanneet.

2 Työmatka lainsäädännössä

2.1 Työmatka ja siihen käytetty aika

Tuloverolain (1535/1992) 72 §:n mukaan työmatka on matka, jonka työntekijä toteuttaa työhönsä kuuluvien tehtävien toteuttamiseksi, kun työt tulee suorittaa erityisellä työntekemispaikalla. Työmatkana ei siis pidetä varsinaisen työpaikan ja työntekijän asunnon välistä matkaa. Matkaa pidetään työmatkana myös muun muassa silloin, kun työnsuorittamispaikka sijoittuu yli 100 kilometrin etäisyydelle työntekijän asunnosta, ja kun matkan takia työntekijä on yöpynyt tilapäisessä majoitustilassa työntekemispaikan kaukaisen sijainnin vuoksi. Näitä matkoja erityisille työntekemispaikoille tehdään tyypillisesti erilaisia messuja, koulutuksia tai kokouksia varten (Verohallinto 2024a).

Tuloverolain mukaan näitä työskentelyjä erityisillä työntekemispaikoilla pidetään tilapäisinä, jos ne kestävät enintään kolme vuotta. Jos työskentely erityisellä työntekemispaikalla jatkuu pidempään kuin kolme vuotta ja tätä ei oltu ennakoitu, työskentelyä pidetään työmatkana siihen asti, kunnes määräaika päättyy (Tuloverolaki 72 a §). Tämän säännöksen tarkoitus on välttää tulkinnanvaraisuudet ja vähentää riskiä siitä, että korvauksia maksetaan verovapaasti niissä tilanteissa, joissa kyse ei ole tilapäisestä työskentelystä työskentelyn pitkäaikaisuuden takia (HE 211/2005 vp, 6).

Työmatka alkaa virallisesti, kun työntekijä lähtee työmatkalle kotoaan tai varsinaiselta työpaikaltaan. Työmatka loppuu, kun työntekijä palaa johonkin näistä mainituista paikoista. Jos työntekijä lähtee kotoaan ja käy varsinaisella työpaikalla ja lähtee vasta sitten työmatkalle, työmatka alkoi, kun hän lähti varsinaiselta työpaikaltaan. Vastaavasti, jos työntekijä ennen työmatkalle lähtöä menisi varsinaiselta työpaikaltaan kotiin, esimerkiksi vaatteitaan vaihtamaan työmatka alkaisi työntekijän lähtiessä kotoaan. (Verohallinto 2024b.)

Työaikalaisissa (872/2019) 3 §:ssä säädetään, että työhön käytetty aikaa on työaikaa. Työaikana pidetään myös aikaa, jolloin työntekijän on oltava työnantajan

käytettävissä työpaikalla. Aikaa, jota käytetään matkustamiseen ei lasketa työaikaan, paitsi tilanteissa, joissa sitä voidaan pitää työsuorituksena.

2.2 Matkakustannusten korvaus

Matkalasku on työnantajalle esitettävä selvitys työmatkasta, joka palkansaajan tulee tehdä korvausten saamista varten. Siinä tulee olla tiedot matkan syystä, minne on matkustanut sekä matkan alun ja lopun ajankohta. Kansainvälisissä matkoissa näiden asioiden lisäksi tulee käydä ilmi maa, johon matkustetaan ja jossa matkavuorokausi päättyy. (Ennakkoperintäasetus (1124/1996) 17 §.)

Matkakorvaukset, kuten päivärahat, ateriakorvaukset ja majoituskorvaukset, joita saadaan työnantajalta, eivät ole veronalaista tuloa. Samalla tavalla veronalaista tuloa eivät ole matkakorvaukset, joita muodostuu, kun työntekijä työtehtävien hoitamiseksi matkustaa toissijaiselle työpaikalle. Toissijaisella työpaikalla tarkoitetaan siis työnantajan tai tämän kanssa samanlaiseen toimialueen kuuluvan yhteisön varsinaista työpaikkaa, joka sijaitsee esimerkiksi toisella paikkakunnalla tai kokonaan eri valtiossa kuin työntekijän varsinainen työpaikka eli jota pidetään ensisijaisena työpaikkana. (Tuloverolaki 71 §.)

Esimerkiksi ratkaisussa Turun HAO 15/0603/3 työntekijä suoritti suurimman osan työstään kotoaan, joka sijaitsi Paimiossa ja lähti sieltä myös asiakkaiden luokse. Työntekijä kävi korkeintaan yhden päivän viikossa yrityksen Helsingissä sijaitsevassa toimipisteessä, jossa hänellä ei ollut omaa työpistettä tai muunlaista työskentelytilaa. Hallinto-oikeus totesi lausunnossaan, että työntekijän varsinainen työpaikka oli näissä olosuhteissa hänen kotonaan ja toimipaikkaa pidettäisiin toissijaisena työpaikkana. Kun työntekijä matkusti kotoaan Paimiosta yrityksen toimipaikkaan, Helsinkiin kyse oli matkasta ensisijaisesta työpaikasta toissijaiseen työpaikkaan. Tällöin näitä matkoja ei lasketa yksityisajoiksi laskettaessa autoetua.

Tarkemmat määräykset verovapaiden matkakustannusten korvauksista antaa vuosittain Verohallinto. Päätöksissä esitetään korvausten perusteet ja määrät.

(Tuloverolaki 73 §.) Työnantaja voi maksaa työntekijälle päivärahaa ja kilometrikorvauksia oman auton käytöstä (Verohallinto 2024a).

Päiväraha maksetaan korvauksena esimerkiksi työmatkasta aiheutuneista tavallista suuremmista ruokakuluista. Päiväraha maksetaan verovapaana, jos työmatkalla matkustetaan yli 15 kilometrin päähän lähtöpaikasta. Lähtöpaikka voi olla työntekijän koti tai varsinainen työpaikka. Päivärahojen määrään vaikuttaa maa, jossa työmatka toteutetaan ja koko työmatkan kesto. Jos työmatka kestää 6–10 tuntia työntekijä saa osapäivärahaa, joka Suomessa on 24 € vuonna 2025. Kun taas työmatka kestää yli 10 tuntia työntekijä saa kokopäivärahaa, joka Suomessa on 53 €. Ulkomaan päivärahat vaihtelevat eri maiden välillä. (Verohallinto 2024a.)

Jos työntekijä saa jonain matkavuorokautena ilmaisen lounaan tai illallisen, esimerkiksi jos se sisältyy matkalippuun tai se tarjotaan kokouksessa, kotimaan osapäiväraha maksetaan vain 50 % suuruisena tavanomaisesta määrästä. Sekä kotimaan kokopäiväraha että ulkomaan kokopäivärahat alenevat vastavalla tavalla, eli 50 %, jos työntekijä saa matkapäivän aikana kaksi ilmaista ateriaa. (Verohallinto 2024a.)

Hotelliaamiainen ei ole edellä mainittujen aterioiden luonteinen. Tämän takia kokopäiväraha ei puolitu, vaikka työntekijä saisi työmatkavuorokauden aikana aamiaisen ja yhden muun ilmaisen aterian. Aamiaisen kustannukset ovat kustannuksia, joita tulee kattaa päivärahoilla. Tästä huolimatta, kun hotellihuoneen hintaan sisältyy aamiainen sitä ei oteta huomioon päivärahoilla katettavana eränä. Hotellihuoneen hintaan sisältyvää aamiaista ei tällöin makseta verovapaasti, jolloin työnantaja korvaa majoituksen aamiaisineen, mutta aamiaisen verollisena. (Verohallinto 2024b.)

Työntekijällä on oikeus päivärahaan siitä lähtien, kun työtehtävät alkavat ja oikeus loppuu silloin, kun nämä työtehtävät päättyvät. Jos työntekijä haluaa yhdistää työmatkaansa vapaa-aikaa, esimerkiksi jäädä matkustelemaan kohteeseen tai matkustaa päivää aikaisemmin viettääkseen vapaa-aikaansa, hän voi

tehdä niin, mutta tältä ajalta ei makseta verovapaata päivärahaa eikä myöskään korvata majoitusta. (Verohallinto 2024b.)

Jos työntekijä käyttää omaa autoa työmatkalla, hänelle korvataan työmatkasta aiheutuneet matkakulut kilometrikorvauksena. Omaksi autoksi lasketaan myös sellainen auto, joka ei ole työntekijän, mutta on hänen hallinnassaan ja kyseistä korvausta voidaan saada myös muista kulkuvälineistä, kuten esimerkiksi moottoripyörästä. Verovapaan kilometrikorvauksen perusmäärä vuonna 2025 on 0,59 €/km. (Verohallinto 2024a.)

2.3 Työmatkojen lainsäädäntö yliopiston näkökulmasta

Yliopistolain (558/2009) 1 §:ssä määritetään Itä-Suomen yliopisto julkisoikeudelliseksi yliopistoksi. Tämän mukaan UEF:n tulee noudattaa lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016, hankintalaki), sillä se on julkisoikeudellinen laitos (Hankintalaki 6 §). Hankintalain tavoitteena on parantaa julkisten varojen käyttöä, tehostaa laadukkaiden ja kestävien hankintojen tekemistä. Tarkoituksena on antaa myös pienille ja keskisuurille yrityksille tasapuolisen mahdollisuuden osallistua muiden tarjoajien kanssa tarjouskilpailuihin. (Hankintalaki 2 §.) Hankinnoissa siis tulee kohdella kaikkia tarjouskilpailuun osallistuneita tasapuolisesti syrjimättä ketään (Hankintalaki 3 §).

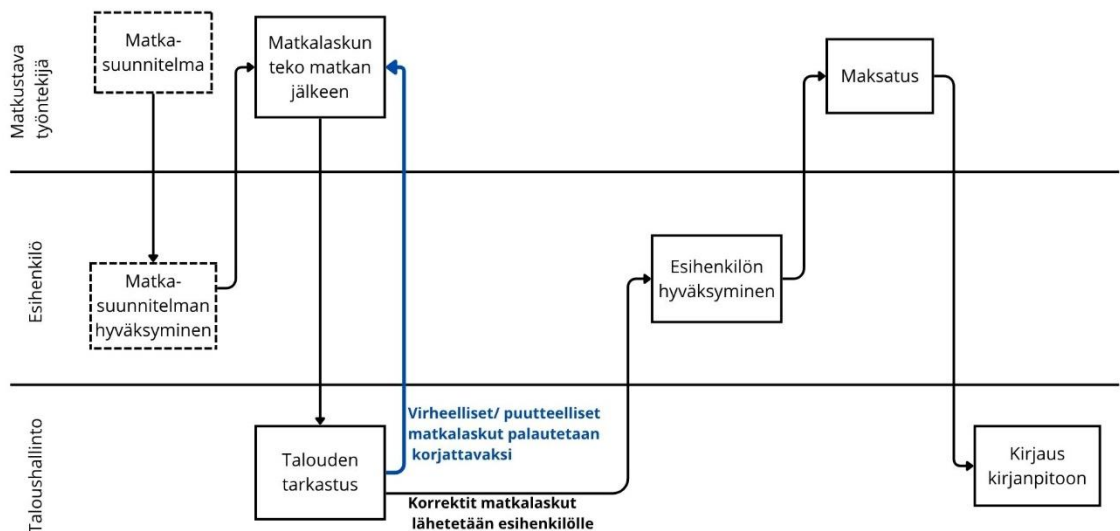
Hansel Oy on valtiovarainministeriön hallinnonalaan kuuluva yhtiö. Sen tarkoitus on toteuttaa hankintasopimuksia sekä puitejärjestelyjä kuten talousarviosta annetussa laissa (423/1988) on säädetty tai kuten valtionvarainministeriö päättää. Yhtiö voi myös osallistua muiden Euroopan unionin jäsenvaltioiden kanssa yhteisiin yhteishankintoihin. (Laki Hansel Oy -nimisestä osakeyhtiöstä 1096/2008, 1 & 2 §.)

Hansel Oy:n tehtävä on tukea asiakkaitaan hankintojen tekemisessä sekä ylläpitää näitä hankintasopimuksia ja antaa niihin liittyvää asiantuntijapalvelua (Laki Hansel Oy -nimisestä osakeyhtiöstä, 2 §). Hankinnat UEF:ssa tulee ensisijaisesti toteuttaa Hansel Oy:n kilpailuttamien puitejärjestelmien ja -sopimuksien kautta. (Itä-Suomen yliopisto 2024a.)

3 Matkalaskuprosessin vaiheet

3.1 Johdanto matkalaskuprosessiin

Matkalaskuprosessi saa alkunsa siitä, kun työntekijä matkustaa työtehtävien vuoksi ja on tällöin oikeutettu saamaan korvauksia matkakuluista. Päivärahojen ja kilometrikorvausten lisäksi työmatkoissa syntyy yleensä muitakin kuluja, joita työntekijä maksaa itse tai yrityksen luottokortilla. Näitä muita tyypillisiä kuluja ovat muun muassa majoituskulut, matkaliput, kuten bussi-, lento- ja junaliput sekä pysäköinnit. Matkalaskuprosessi on monivaiheinen (Kuvio 1). Se alkaa matkasuunnitelmalla ja päättyy, kun matkalasku on käsitelty kokonaan sekä taloushallinnossa että esihenkilön osalta, korvaukset on maksettu ja kirjaukset on tehty kirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 101–102.)



Kuvio 1. Matkalaskuprosessin vaiheet (mukaillen: Lahti & Salminen 2014, 102).

Suurimmassa osassa yrityksistä työntekijälle maksetaan matkakorvauksia. Asia koskee siis suurta osaa työntekijöistä monissa eri yrityksissä. Tästä huolimatta prosessi on hyvin usein koettu hankalana ja työläänä sekä matkustaville työntekijöille että hallinnon näkökulmasta. Matkakulut tuovat organisaatioille

merkittäviä kuluja, jotka ovat samalla väärinkäytöksille ja inhimillisille virheille altis talouden prosessi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 113.) Lopulta ero väärinkäytöksen ja inhimillisen virheen välillä on tarkoitus, jolla teko on tehty. Virheen tehnyt henkilö ei välttämättä tiedä tehneensä virhettä esimerkiksi ymmärtämättömyyden takia, mutta virheitä voidaan tehdä myös tahallisesti hyötyä tavoitellen. (Laine 2024, 43).

Needlemanin (2017) mukaan kaikki inhoavat kuluraporttien tekoa. Yksi syy sille on se, että kuluraportoinnilla ei ole niin sanotusti vakiintunutta ja selkeää tapaa tai rakennetta. Jokaisen yrityksen tulee siis löytää itselleen sopiva tapa ja tähän liittyy myös ohjelma, jossa nämä kulut raportoidaan. Yrityksen tulee huomioida, millaisia ominaisuuksia haluaa kulujenraportointiohjelmaansa. Joillekin sopii Excel raportoimaan ja seuraamaan kuluja, kun taas jotkut kaipaavat kehittyneempiä ominaisuuksia, joita Excelissä ei ole. (Needleman 2017.)

3.2 Ennen matkaa ja matkan aikana

Matkalaskuprosessin ensimmäinen vaihe on matkasuunnitelman laatiminen, niissä organisaatioissa, joissa sellainen on käytössä. Tämä koskee yleensä ainoastaan tiettyjä matkoja, kuten esimerkiksi matkat ulkomaille. Matkasuunnitelma luodaan samalle ohjelmistolle kuin matkalaskut. Matkasuunnitelma tavallisesti koostuu matkan keston arviosta ja päivärahasta, joka lasketaan tämän arvion perusteella sekä muista arvioiduista kuluista, kuten esimerkiksi majoitus-, matka- ja muista kuluista. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 113–114.)

Kun matkasuunnitelma on valmis, se lähetetään hyväksyttäväksi sähköisessä muodossa esihenkilölle. Hyväksyminen tapahtuu samassa sähköisessä ohjelmassa, jossa matkasuunnitelma luotiin. Kun esihenkilöllä on matkasuunnitelma hyväksyttävänä järjestelmässä hän saa siitä ilmoituksen sähköpostiinsa. (Lahti & Salminen 2014, 105.)

3.3 Matkan jälkeen

Matkalaskun tekeminen sähköisessä prosessissa tapahtuu itsepalvelumallilla. Tällöin työntekijä, joka hakee korvausta kuluista, tekee matkalaskunsa itse. Matkasuunnitelmaa käytetään matkalaskun pohjana silloin, kun sellainen on tehty ennen matkaa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 114–115.)

Matkakorvauksia käsittelevissä ohjelmistoissa tavallisesti riittää se, että annetaan matkan alun ja lopun kellonajat, ajetut kilometrit, kulkuvälinen ja muut huomioitavat asiat, kuten jos työntekijä on saanut ilmaisen aterian matkan aikana. Näiden tietojen perusteella ohjelma laskee automaattisesti päivärahojen sekä kilometrikorvausten määrän. Suomalaiset matkalaskuohjelmistot yleensä päivittävät oma-aloitteisesti virallisia parametrejä, joiden mukaan korvaukset laskeaan. Tämä tapahtuu esimerkiksi, kun verottaja julkaisee vuosittain muuttuvat verovapaat kustannuskorvaukset. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 115.)

Matkalaskuprosessi on kokonaan sähköinen siitä lähtien, kun työntekijä on kuvannut tai skannannut matkakulujen paperikuitit. Näin kannattaa myös toimia, jotta samassa järjestelmässä on kerättyä yhteen laskun hyväksymiseen ja arkistointiin tarvittavat tiedot. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 115.) Sähköinen matkalaskuprosessi vaikuttaa suuresti tehokkuuteen, hallintaan ja raportointiin, tallennustöiden määrä laskee merkittävästi ja virheiden selvitykseen menevä aika vähenee huomattavasti. Siitä hyötyvät kaikki työntekijät erityisesti matkustavat työntekijät. (Lahti & Salminen 2014, 103.)

Asiat, jotka automatisoivat ja helpottavat matkalaskuja ovat luottokorttiosojen käsittely ja matkatili, joka saadaan matkatoimistolta. Luottokorttitapahtumat siirtyvät digitaalisessa muodossa automaattisesti kulutapahtumina matkalaskusovelluksessa. Kun työntekijä tekee matkalaskunsa, hänelle ilmestyy matkalaskuohjelmistossa luottokorttitapahtumien tarkat summat ja ohjelmisto voidaan ohjelmoida tiliöimään nämä kulut automaattisesti. Esimerkiksi, jos työntekijä on matkansa aikana maksanut taksimatkan yrityksen luottokortilla, tämä kulu näkyy matkaohjelmistossa tiliöitynä oikealle tilille ja arvonlisävero eriteltynä oikeanmu- kaisesti. Matkatili toimii vastaavalla tavalla. Matkatilin kautta saadaan tiedot

hankituista matkalipuista ja majoituksista matkalaskuohjelmistoon tiliöityinä ja arvonnisäverot eriteltyinä. Vaikka näiden kulujen maksu suoritetaan laskulla, joka osoitetaan yritykselle, eikä se liity millään tavalla työntekijän saamaan korvaukseen, myös se halutaan matkalaskuohjelmistoon, jotta raportointi olisi helpompaa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 116–118.)

Kun matkalasku on tehty loppuun, se lähetetään hyväksyttäväksi. Tavanomaisesti matkalaskujen tarkastus on kaksivaiheinen: taloushallinnon toteuttama kuittitarkistus ja esihenkilön lopullinen hyväksyminen. Kuittien ja kulujen tarkastus ja tiliöinti tai niiden korjaus on johdonmukaista hoitaa taloushallinnossa. Esihenkilö taas hoitaa matkalaskun hyväksymisen matkan tarpeellisuuden ja aiheellisuuden näkökulmasta, eikä siis tarkista kuitteja ja tiliöintejä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 117.)

Matkalasku voidaan palautua työntekijälle korjattavaksi monesta eri syystä esimerkiksi epäselvästä, väärästä tai puuttuvasta kuitista, vajavaisesta selityksestä tai virheellisestä tiliöinnistä. Laskun palauttamiseen kuluu käsittelyaikaa eli työntekijöiden työaikaa sekä kalenteriaikaa. Matkalaskujen tarkastaminen on tyypillinen ja selkeä esimerkki siitä, miten automatisointi helpottaisi työtä ja vapauttaisi resursseja, joita voidaan käyttää muuhun olennaiseen työhön. (Vertanen 2025.)

Matkalaskuja maksetaan monella eri tavalla. Perinteisin tapa on palkanlaskennan kautta. Tämä tapa on hyödyllinen muun muassa sen vuoksi, että palkkajärjestelmässä löytyy henkilörekisteri sekä pankkiyhteystiedot. Matkalaskut voidaan myös maksaa ostoreskontran kautta. Tämä tapa on johdonmukaisin, jos matkalaskujen käsittelyyn on käytössä integroitu ERP-ohjelmisto. (Lahti & Salminen 2014, 108–109.)

4 Työmatkat UEF:ssa

4.1 Johdanto akateemiseen matkustamiseen

Ennen kuin käsittelen UEF:n matkustusohjeita ja käytäntöjä tarkemmin on tarpeen ymmärtää akateemisen matkustamisen luonne ja merkitys korkeakoulusektorissa. Ouzonis ja Kappas (2020) kuvaavat akateemiset matkat missiona, korostaen näin työmatkojen tärkeyttä. Eikä se siis ole tapa, jolla paetaan toimistolta. (Ouzonis & Kappas, 2020.) MoChridhe (2019) taas toteaa, että vaikka tapaamiset kasvokkain ovat arvokkaita, nykyinen teknologia mahdollistaa sopivan vaihtoehdon monille tavanomaisille ideoiden vaihdoille. Tulee ottaa myös huomioon, että monet henkilöt eivät voi matkustaa kovin usein tai pitkäksi aikaa joutuessaan sairauksista, taloudellisista tilanteista tai perheeseen liittyvistä vastuista. (MoChridhe, 2019.)

Nicholas Rowe (2019) teki tutkimuksen, jonka tarkoituksena oli selvittää, kuinka paljon kustannuksia syntyy yksittäiselle konferenssin osallistujalle. Sen jälkeen hän arvioi, mikä näiden kaikkien kustannusten yhteenlaskettu määrä olisi laajemmassa mittakaavassa. Aineistoa koottiin erilaisista keskisuurista akateemisista tapahtumista. Rowe toteaa, että keskimääräiset matkakustannukset eivät vaikuta kovin merkittävästi, mutta kun ajatellaan kokonaismäärää ja globaalia mittakaavaa, asia muuttuukin merkittävästi. Tutkimus kyseenalaistaa konferenssien ja akateemisten kokousten hyödyllisyyden suhteessa muun muassa kustannuksiin ja ympäristövaikutuksiin. Rowe esittää, että konferenssimatkustamisen hyötyjä tulisi arvioida kriittisesti suhteessa kustannuksiin ja ympäristövaikutuksiin. (Rowe 2019, 30–38.)

4.2 Työmatkan vaatimukset ja suunnittelu

UEF:n työntekijöiden tulee varata matkaan liittyvät kulut Hanselin puitesopimuksia käyttäen aina kun mahdollista. Tähän kuuluvat muun muassa autovuokraus, majoitusvaraukset, reittilennot ja matkatoimistopalvelut. (Itä-Suomen yliopisto 2025b.)

Työntekijän on suoritettavaa matkansa käyttäen edullisinta kulkuneuvoa tai kulkutapaa, mutta ottaen huomioon myös ajan säästön (Sivista 2025, 46). UEF:n kestävästä kehityksen edistämisen periaatteiden mukaisesti ensisijaisena matkustustapana tulee käyttää joukkoliikennettä, raideliikennettä tai mahdollisuuksien mukaan kimpapakyytejä. Työhön liittyvissä matkoissa tulisi siis välttää oman auton käyttöä sekä lentoliikennettä, tätä viimeistä varsinkin, jos kyseessä on kotimaan matka. (Itä-Suomen yliopisto 2025b.)

UEF tukee ja mahdollistaa myös maateitse matkustamista Eurooppa-alueen sisällä (Itä-Suomen yliopisto 2025c). Maiju Eskelinen ja Tiina Ynnilä kertovat tästä mahdollisuudesta blogissaan. He toteavat, että vaikka matkustaminen tällä tavoin on mahdollista, pituuden rajana pidetään muutamaa päivää päivärahojen ja muunlaisten kustannusten osalta. Tällöin on esihenkilön tehtävä arvioida, onko ajankäyttö järkevä suhteessa muihin työtehtäviin. (Eskelinen & Ynnilä 2025.)

Kun työntekijä matkustaa ulkomaille tai hakee matkaennakkoa työmatkaa varten, hänen on aina tehtävä matkapyyntö, joka vastaa matkasuunnitelmaa. Halutessaan yksikön johtaja voi vaatia matkapyynnön myös kotimaan matkoista. Vaikka matkapyynnön teon edellytykset eivät täytyisi, työntekijä tulee aina sopia esihenkilön kanssa matkasta ja syntyvien kustannusten kattamisesta. (Itä-Suomen yliopisto 2025b.)

Matkapyyntö on tehtävä ennen matkaa ja sen hyväksyjälle tulee antaa riittävät tiedot tarkoituksesta eli miten matka liittyy työhön sekä kustannusten arvio ja mahdollisesti matkaennakon perusteet. Hyväksyjä päättää tämän jälkeen mistä kustannukset maksetaan sekä ovatko perustelut oman auton tai taksin käytölle hyväksyttävissä. Hyväksyjän tulee myös huomioida esimerkiksi aiemmin mainittu matkan vähäpäästöisyys sekä matkan vaikutus työajan käyttöön. (Itä-Suomen yliopisto 2025b.)

Toinen tilanne, jossa matkapyyntöä edellytetään, on puolison tai perheen mukanaolo työmatkalla. Matkapyynnön hyväksyjän tulee tällöin ottaa kantaa työntekijälle korvattavien matkakustannusten määrään. Yliopisto voi maksaa

verovapaasti työntekijän osuuden majoituksesta ilman puolison ja perheen lisäkustannusten osuutta. Tällöin työntekijä maksaa ensin matkakulut ja matkan jälkeen veloittaa yliopistolta oman osuutensa matkalaskun kautta. Tilanteessa, jossa perheen/puolison matkakustannukset halutaan korvata, on yliopiston maksettava ne verollisesti. (Itä-Suomen yliopisto 2025b.)

Jos työntekijä haluaa yhdistää vapaa-aikaa työmatkaan, asiasta tulee sopia esihenkilön kanssa ennen matkaa. Vapaa-aikaa saa yhdistää työmatkaan, jos siitä ei synny yliopistolle lisää kustannuksia. Näissä tilanteissa matkapyynnöstä tulee käydä ilmi lomapäivät ja hyväksyjän suostumus. Jos matkustamiskustannuksia sijoittuu vapaa-aikaan, yliopisto ei korvaa niitä, paitsi jos kyseessä on meno- tai paluumatka. (Itä-Suomen yliopisto 2025b.)

4.3 Matkalaskun teko

Sen jälkeen, kun työntekijä on palannut matkalta, hänen tulee hakea korvausta matkan kustannuksista korkeintaan kahden kuukauden jälkeen matkan päättymisestä. Jos työntekijä ei toimi näin, on mahdollista, että oikeus päivärahoihin ja mahdollisesti muihin korvauksiin ja maksettuun ennakoon menetetään. (Sivista 2025, 47.) Näissä tilanteissa matkalaskun hyväksyjä pohtii ja päättää tapahtumakohtaisesti, onko erityistä syytä sille miksi myöhässä oleva matkalasku tulisi hyväksyä (Itä-Suomen yliopisto 2025b).

Jos työmatka tehdään muuhun paikkaan kuin toiselle kampukselle matkalaskuun on lisättävä selvitys, josta ilmenee selkeästi työmatkan peruste ja sisältö. Liitteissä tulee siis olla esimerkiksi konferenssin tai tapaamisen ohjelma, kutsu tai muu tämän luonteinen todenne. Nämä liitteet vahvistavat työmatkan asiallisuuden ei ainoastaan matkalaskun hyväksyjälle vaan myös tilintarkastus tilanteissa. Nämä todenteet eivät saa olla linkkejä internetsivustoille, sillä ne eivät välttämättä ole voimassa silloin kuin matkalaskua tarkastetaan. (Itä-Suomen yliopisto 2025b.)

Jos työntekijä on yhdistänyt vapaa-aikaa työmatkaan, hänen tulee matkalaskua tehdessä ilmoittaa siitä huomautuskenttään sekä ilmoittaa vapaa-aikaan

käytetty aika ja meno- tai paluumatkaan käytetty aika. Esimerkiksi, jos tapahtuma on päättynyt perjantaina klo 15.30 ja paluumatkaan on käytetty sunnuntaina 5 tuntia, matkalaskuun merkitään tällöin matkan päättymisajaksi perjantai klo 20.30. (Itä-Suomen yliopisto 2025b.)

Koska UEF noudattaa jo edellä mainittuja kestävästä kehityksestä johtuvia periaatteita, taksin ja oman auton käyttö tulee olla perusteltua. Matkalaskulla tulee käydä ilmi tämä perustelu. Jos taksikuitti puuttuu, korvaus suoritetaan halvimman julkisen kulkuneuvon taksan mukaan. Tämän taksan määrä tulee todentaa. (Itä-Suomen yliopisto 2025b.)

Majoituksen kulut korvataan majoittumisliikkeen antaman tositteen mukaisesti. Majoituksesta on oltava lasku tai kuitti, josta ilmenee huoneen ja aamiaisen hinta erikseen sekä arvonlisäverot eriteltyinä verokannoittain. Tämä on tärkeää, sillä aamiaisen arvonlisäveron määrä ei ole arvonlisäverotuksessa vähennyskelpoinen kulu. (Itä-Suomen yliopisto 2025b.)

5 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät ja sen toteutus

5.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukseen kuuluu teoriakatsaus, jonka tarkoituksena on luoda pohja tutkimukselle ja antaa tutkimukselle niin sanottu oma paikka tutkimusten joukossa. Teoriakatsaukseen sisältyy aiheeseen keskeisesti liittyvät tiedot ja aiemmin tehdyt tutkimukset eli miten on tutkittu aiemmin ja mitä tuloksia on saatu. Teoriakatsaus koostuu usein monista aiheeseen liittyvistä eri näkökulmista ja teorian tulisi liittyä loogisesti tutkimusongelmaan. (Saarainen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 11.)

Laadullinen tutkimus tarkoittaa tutkimusmenetelmää, jossa tutkitaan kattavasti kohteen laatua, merkityksiä ja ominaisuuksia. Tämä tutkimusmenetelmä voidaan toteuttaa monella eri tavalla. (Jyväskylän yliopisto 2025b.) Töttön (2004) mukaan laadulliset tutkimukset voivat muodostua kolmesta eri osiosta:

aiemmista aiheeseen kuuluvista tutkimuksista ja muodostetuista teorioista, empiirisestä aineistosta eli kokemuksista ja havainnoista ja viimeiseksi tutkijan omasta pohdinnasta ja päättelystä. (Töttö 2004, 10–20.) Laadullisen tutkimuksen tyypillisimmät aineistokeruutavat ovat haastattelu, kysely ja muunlainen havainnointi. Näitä menetelmiä voi käyttää sekä yksittäin että myös rinnakkain tai yhdistelemällä niitä. Nämä menetelmät eivät ole yksinomaan laadullisen tutkimuksen menetelmiä, vaan niitä voi käyttää myös määrällisissä tutkimuksissa. (Tuominen & Sarajärvi 2018, luku 3.)

Kyselytutkimus on toimiva tapa kerätä erilaisia tietoja esimerkiksi ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Kyselytutkimus toteutetaan kyselylomakkeen kautta, jossa tutkija esittää erilaisia kysymyksiä vastaajille. Kyselylomake on eräänlainen mittari, jonka tulkitseminen ei ole helppoa, sillä siihen liittyy monenlaisia haasteita, kuten esimerkiksi edustavatko kyselyn vastaajat tutkimuksen perusjoukkoa, onko vastauksia saatu tarpeeksi, onko kysymyksiin vastattu riittävän kattavasti, toimivatko mittarit oikealla ja luotettavalla tavalla ja niin edelleen. (Vehkalahti 2019, 11–12.)

Määrällinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, joka toteutetaan tilastojen ja numeroiden tulkinnalla. Tähän tutkimusmenetelmään sisältyy monia erilaisia tilastollisia ja numeerisia analyysimenetelmiä. (Jyväskylän yliopisto 2025a.) Määrälliset tutkimukset koostuvat teorian lisäksi pääosin mittaustuloksista, joita saadaan kerätyn aineiston pohjalta, sekä tutkijan omasta ajattelusta ja johtopäätöksistä (Saarainen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 6). Määrällisen tutkimuksen tyypilliset aineistokeruutavat ovat valmiiden tilastojen ja rekisterien käyttö sekä lisäksi kaikki se mitä voidaan muuttaa tilastolliseen muotoon, kuten kyselylomakkeet ja systemaattiset havainnoinnit (Vilkkä 2025, luku 4).

Sisällönanalyysi käsittelee sitä, mitä aineisto kertoo eli mitä asioita teksti viestii, mitä taulukko kuvaa tai mitä kyselyiden vastaukset esittävät. Aineistoa pilkotaan pienempiin osiin merkitysten mukaan erilaisiin luokkiin, jonka jälkeen näiden välisiä suhteita voidaan tarkastella ja tutkia. Kun pilkottava aineisto on tekstimuodossa, kohdat voivat olla hyvin poikkeavia toisistaan ja ulottua yhdestä

ilmauksesta pitkään tekstikatkelmaan. Toteuttaessaan sisällönanalyysia tutkijan tulee valita mitkä tiedot ovat kiinnostavia tutkimuksen kannalta. (Vuori 2021)

5.2 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyöni koostuu ensin teoriakatsauksesta, jota seuraavat määrällinen ja laadullinen tutkimus. Teoriakatsauksessa on käytetty Suomen lakia, viranomaislähteitä, hallituksen esityksiä ja oikeustapauksia lähteinä kuvaamaan työmatkoja lainsäädännön näkökulmasta. Matkalaskuprosessin kuvaamiseen on käytetty enimmäkseen aihetta käsitteleviä kirjoja tai artikkeleita. UEF:n ohjeistusta koskevissa kohdissa olen käyttänyt yliopiston sisäisiä ja virallisia ohjeita. Olen pyrkinyt käyttämään ensisijaisesti virallisia lähteitä ja aiheeseen liittyvää tieteellistä kirjallisuutta, joita olen täydentänyt artikkeleilla sekä harkiten valituilla mielipidekirjoituksilla tai blogeilla. Käytettyjä hakusanoja ovat esimerkiksi työmatka, matkalasku, työmatkakorvaus ja vastaavat sanat, mutta englannin kielellä. Olen pääasiassa käyttänyt Edilex, UEF Primo ja Karelia Finna lähteiden hakuun, mutta olen myös etsinyt mahdollisia lähteitä Google Scholar hakukoneesta. Tutkielman määrällisessä eli kvantitatiivisessa osuudessa tarkoituksena oli saada selville, kuinka monessa matkalaskussa oli virheitä tai puutteita, joita palautetaan työntekijöille korjattaviksi. Tavoitteena oli selvittää, kuinka suuresta ongelmasta on kyse sekä miten palautusten määrä jakautuu tiedekuntien kesken. Laadullisen osuuden tarkoituksena oli ymmärtää, miksi näitä virheitä ja puutteita matkalaskuissa ilmenee. Laadullisen tutkimuksen osuus on laajempi kuin määrällisen tutkimuksen osuus, sillä se tukee ja vastaa paremmin tutkimuksen tarpeita.

Laadullisen tutkimuksen osuus koostuu yhdestä kyselystä, joka jakautui kahdelle eri vastaajaryhmälle. Kyselyn alussa vastaajaa pyydettiin valitsemaan oman roolinsa. Jos vastaaja valitsi matkustajan roolin, hänelle avautuivat tietyt kysymykset, kun taas jos hän valitsi matkalaskun asiataarkastajan roolin, hänelle avautuivat eri kysymykset. Näin sain käsiteltyä ja analysoitua ongelman molemmista näkökulmista. Kysely tehtiin matkustaville työntekijöille, koska tarkoituksena oli saada selville, mitkä ovat matkalaskuprosessin sujuvuutta heikentävät tekijät, jotta tiedettäisiin mitä tulisi kehittää. Matkalaskujen asiataarkastajille

puolestaan kysely tehtiin, jotta saataisiin laajempi ja mahdollisesti totuudenmukaisempi kokonaiskuva tilanteesta.

UEF:n sisällä erilaisia kyselyitä on paljon, jatkuvien kehitystöiden ja palaute-pyyntöjen takia, joten ennakkoin, että tähänkään teemaan liittyen olisi haastavaa saada kovin suurta vastausprosenttia. Kysely tehtiin yksinkertaiseksi ja lyhyeksi, jotta vastausmäärä olisi mahdollisimman suuri. Kysely sisälsi monivalintakysymyksiä, väittämiä Likert-asteikolla sekä avoimia kysymyksiä, joissa vastaajat saivat omin sanoin kuvailla kokemuksiaan ja kehitysehdotuksiaan. Kysymykset käsittelivät muun muassa matkustukseen saadun perehdytyksen riittävyttä, ohjeiden selkeyttä, järjestelmän toimivuutta sekä konkreettisia syitä, miksi matkalaskuja on jouduttu palauttamaan. Vaikka kysely oli tehty lyhyeksi, jottei se olisi raskas, se mahdollisti vastauksien perustelun niille vastaajille, jotka halusivat syventää ja perustella vastauksensa. Kyselyn alussa vastaajat saivat valita, halusivatko suomenkielisen vain englanninkielisen kyselyn.

Kysely tehtiin Webropol-sovelluksella. Kysely lähetettiin 12.11.2025 kolmelle UEF:n työntekijälle, jotka toimivat pilottiryhmänä. Pilottiryhmän tarkoituksena oli selvittää, onko kysely riittävän selkeä ja ymmärrettävä kaikille työntekijöille, minkä vuoksi se lähetettiin eri työryhmiin kuuluville henkilöille ja siinä testattiin myös eri kieliversiot. Pilottiryhmältä saatiin rakentavaa palautetta joidenkin kysymysten rakenteesta ja sekä ehdotus lisäkysymykseksi. Pilottiryhmäläiset olivat sitä mieltä, että kysely oli selkeä, kattava ja johdonmukainen. Tämän jälkeen joitakin kyselyn kohtia muokattiin pilottiryhmän kommenttien perusteella.

Kyselyn viimeiset kysymykset koskivat UEF:n matkatiimin toimintaa ja niiden tarkoituksena oli saada palautetta matkatiimin palveluista. Kysymykset eivät sisälly varsinaiseen opinnäytetyöhön eikä niitä käsitellä tuloksissa. Ne on kerätty vain UEF:n matkatiimin toiminnan ja palvelun kehittämistä varten.

Kysely lähetettiin 18.11.2025 UEF:n työntekijöille Viva Engagen kautta. Vastausaikaa oli 27.11.2025 asti. Muistutusviesti kyselystä lähetettiin 24.11.2025 UEF:n henkilöstölle muistuttaen myös sen päättymispäivästä. Vastauksia kertyi 141, mikä on yli 10 % UEF:n matkustavasta henkilöstömäärästä. Koska kaikki

henkilöstöryhmät eivät matkusta työn puolesta, voidaan arvioida, että kysely tavoitti merkittävän osan aktiivisesti matkustavista työntekijöistä. Vastaajista 130 oli matkustavia työntekijöitä ja loput 11 olivat matkalaskun asiattarkastajia. Matkalaskujen asiattarkastajia on UEF:ssa vaihtelevasti 15–20 riippuen tarpeesta, joten tarkkaa vastausprosenttia ei saa, mutta joka tapauksessa vastausprosentti on erittäin korkea.

Kyselyn lisäksi aineistoa saatiin myös toimeksiantajan matkalaskujärjestelmästä, SAP Travelista. Data-aineisto, jonka sieltä saatiin, kertoo muun muassa montako matkalaskua on tehty sekä montako niistä on palautettu matkustajille asiattarkastusvaiheessa, mistä nämä matkalaskut on maksettu ja milloin jokainen matka on toteutunut. Täten tarkasteltiin myös aineistoa, joka tukee tutkielmaa faktatiedoilla. Näin ollen työn tulokset eivät riippuneet vain siitä, kuinka moni vastasi kyselyyn ja vastattiinko siihen totuudenmukaisesti.

Määrällisen tutkimuksen data-aineisto kerättiin SAP Travel – Kierron valvonnan raportin avulla. Tämä kierronvalvonnan raportti löytyy SAP:sta transaktiokoodilla ZTRAVEL_MASTER. Ennen kuin raportti haettiin, käytettiin seuraavia suodattimia: Yritys, matkan alku- ja loppupäivämäärä, kustannuskohdisteet sekä ”vain palautetut matkat” rajausta. Yritys-kohtaan laitettiin 2900, joka on UEF:n koodi. Aikarajaksi valitsin vuoden 2023 heinäkuusta vuoden 2025 kesäkuuhun. Näin tutkittiin kaikkia matkalaskuja, joita on palautettu kahden vuoden aikana. Koska raportti olisi ollut liian suuri kooltaan ja järjestelmä olisi saattanut jumittua, kustannuskohdisteet jaettiin pienempiin ryhmiin, tiedekunnittain ja projekti-kohtaisten kustannuspaikkojen mukaisesti. Kun raportit saatiin ajettua, ne siirrettiin Exceliin. Siellä useiden Excel-tiedostojen tiedot yhdistettiin yhdeksi raportiksi, jotta saataisiin yksi selkeä taulukko kaikista palautetuista matkalaskuista.

Kyselystä ja data-aineistosta saadaan tietoa monesta eri kustannuspaikasta. Varsinkin tiedekuntien ja yliopistopalveluiden vastauksia ja dataa käsitellään, sillä ne ovat keskeisempiä opinnäytetyön kannalta. Muiden, kuten esimerkiksi kielikeskuksen, johdon ja kirjaston osuudet jäävät pienemmiksi.

6 Tulokset

6.1 Kyselyn tulokset

Kyselylomakkeen tarkoituksena oli saada selville henkilöstön mielipiteet matkalaskuprosessin vaikeuttavista tekijöistä. Kyselyssä kysyttiin matkustajilta muun muassa matkalaskuprosessin perehdytyksestä, sen parantamisen tarpeista, matkustusohjeista, matkalaskun laatimisen ohjeista ja palautusten syistä. Lisäksi pyydettiin mielipiteitä käytettävistä ohjelmista ja palveluista, joita ovat Amex GBT, joka toimii UEF:n matkatoimistona ja SAP Travel, matkapyyntöjen ja -laskujen tekoon. UEF ei voi yliopistona muokata Amex GBT:n tai SAP Travelin järjestelmiä, koska ne ovat yliopiston ulkopuolisia palveluita. Tämän takia organisaatioita koskevat palautteet ja kommentit lähetetään eteenpäin niistä vastaaville tahoille.

Kyselyyn vastaajista 92,2 % (130 hlöä) oli matkustajia ja loput 7,8 % (11 hlöä) oli matkalaskujen asiatarkastajia. Ensin käydään läpi matkalaskuasiatarkastajien osiota, jonka jälkeen käsitellään matkustajien kysymyksiä ja vastauksia.

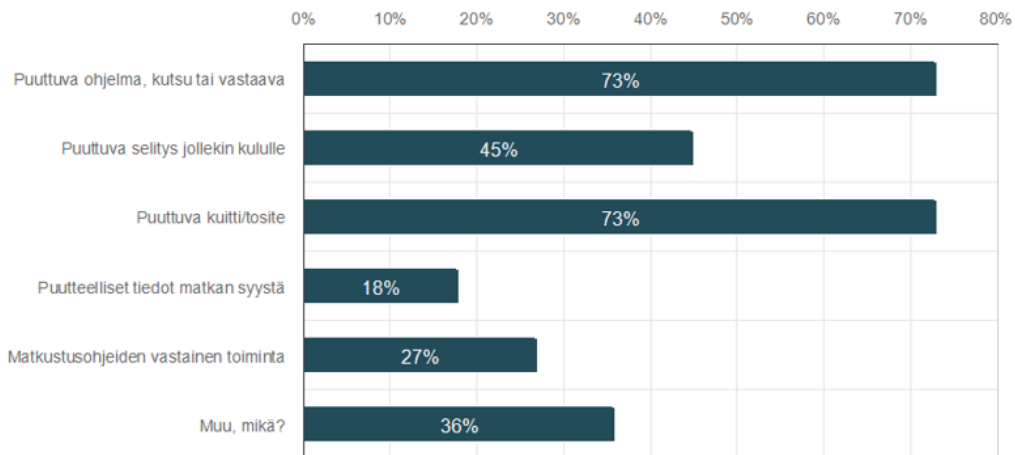
6.1.1 Matkalaskujen asiatarkastajien vastaukset

Matkalaskujen asiatarkastaja osioon vastasi 11 henkilöä (Kuvio 3). Kuusi heistä asiatarkastaa filosofisen ja yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunnan (FILO ja YHKA) matkalaskuja, kaksi terveystieteiden tiedekunnan (TT) matkalaskuja ja kolme vastaajista asiatarkastaa Muut yliopistopalvelut (YPA) ja palveluiden matkalaskuja. Luonnontieteiden, metsätieteiden ja tekniikan tiedekunnan (LUMET) matkalaskujen asiatarkastajat eivät vastanneet tähän kyselyyn.

	n	Prosentti
LUMET	0	0,0%
FILO & YHKA	6	54,5%
TT	2	18,2%
Muut ypa ja palvelut	3	27,3%
Johto	0	0,0%

Kuvio 3. Asiatarkastajien vastaukset kustannuspaikoittain.

Tyypillisimmät ongelmat tai puutteet matkalaskuissa olivat 73 %:n eli 8 asiatarkastajien mielestä puuttuva ohjelma, kutsu tai vastaava sekä puuttuva kuitti/tosite jollekin kululle (Kuvio 4). Muitakin syitä tuli esille, kuten muun muassa puuttuva selitys jollekin kululle tai matkustusohjeiden vastainen toiminta, mutta ensimmäisenä mainitut syyt olivat selkeästi kärjessä. ”Muu, mikä?” -osiosta ilmeni, että kulujen kohdentaminen väärälle paikalle oli myös kolmen asiatarkastajan näkemyksen mukaan tyypillinen puute matkalaskuissa.



Kuvio 4. Matkalaskupalautusten tyypillisimmät syyt.

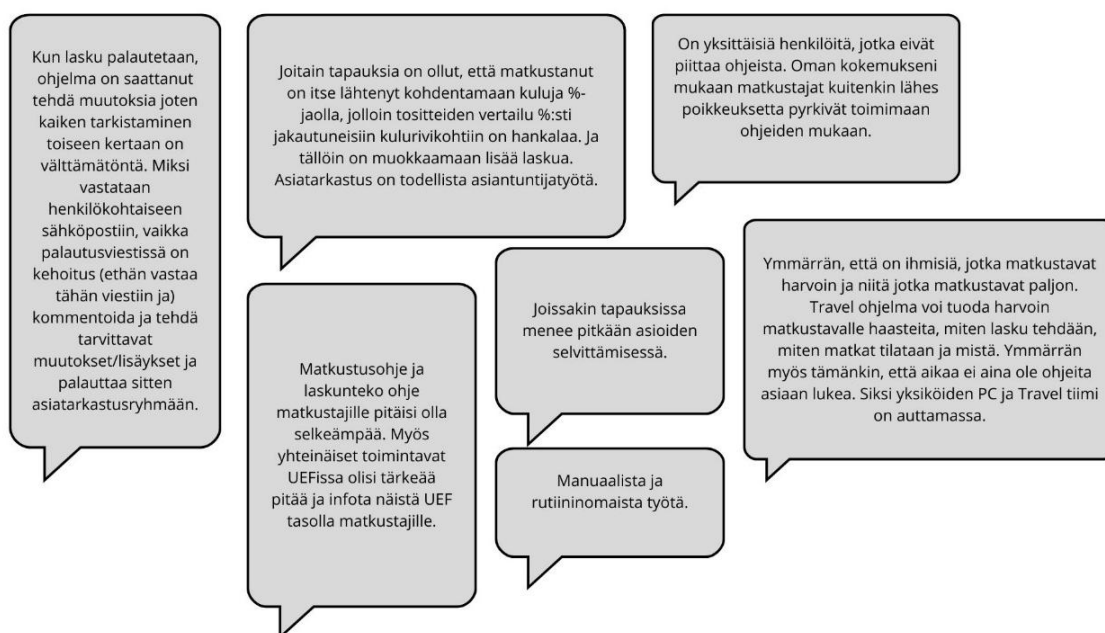
Viidennessä kohdassa matkalaskujen asiatarkastajat saivat tuoda esiin, mikä tekisi matkalaskujen asiatarkastamisesta helpompaa. Vastauksia tässä kohdassa oli 9 ja monessa mainittiin samoja asioita, joten ne on koostettu yksinkertaisista vastauksista (Kuvio 5).

Ehdotus/ kommentti:	Määrä:
Selkeämpi ja yksinkertaisempi järjestelmä	4

Paremmat ja selkeämmät ohjeet	2
Huomautus kenttään matkan erityispiirteet ja tiedot	3
Matkustajan (Intran) ohjeisiin tutustuminen etukäteen	2
Kaikki kuitit ja tarvittavat tositteet matkalaskulla	2

Kuvio 5. Matkalaskuasiatarkastajien kommentit laskujen asiatarkastuksen helpottamisesta.

Kuudennessa eli viimeisessä matkalaskujen asiatarkastajille tarkoitetussa kysymyksessä vastaajat saivat kirjoittaa vapaamuotoisia kommentteja matkalaskujen asiatarkastamisesta. Siinä ilmeni, miten matkalaskujen asiatarkastus vaatii tarkkaa työtä ja keskittymistä, eivätkä asiat usein ole selkeitä. Kuviossa (6) näkyvät nämä kommentit. Niistä tulevat ilmi työn vaikeus ja rutiininomaisuus.



Kuvio 6. Kommentit matkalaskujen asiatarkastamisesta.

6.1.2 Matkustavien työntekijöiden vastaukset

Matkustavista työntekijöistä 130 vastasi kyselyyn. Kuviossa 7 näkyy miten vastaukset jakautuvat eri kustannuspaikkojen kesken. Eniten vastauksia saatiin YHKA:sta ja YPA:sta. Johdosta ei vastannut kukaan.

	n	Prosentti
YPA	28	21 %

FILO	14	11 %
LUMET	25	19 %
TT	19	15 %
YHKA	34	26 %
Kirjasto ja kielikeskus	5	4 %
JOK	5	4 %
Johto	0	0 %

Kuvio 7. Matkustavien työntekijöiden vastaukset kustannuspaikoittain.

Matkustajista vain 10,2 % (13 hlöä) sanoi saaneensa perehdytystä matkustukseen liittyvään prosessiin. 57 % (73 hlöä) vastaajista sanoi, että perehdytystä oli saatu jonkun verran ja 29,7 % (38 hlöä) sanoi, etteivät olleet saaneet lainkaan perehdytystä matkustukseen liittyen. 3,1 % (4 hlöä) vastaajista valitsi vaihtoehdon: en osaa sanoa.

Seuraavassa eli yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin, olisivatko vastaajat kaivanneet tai kaipasivatko edelleen perehdytystä yliopiston matkaprosessiin. Suurin osa, 33,8 % (44 hlöä) vastaajista, oli sitä mieltä, että perehdytystä tarvittaisiin jonkun verran. 27,7 % (36 hlöä) matkustajista oli sitä mieltä, että perehdytystä tarvittiin, kun taas 26,2 % (34 hlöä) eivät pitäneet perehdytystä tarpeellisenä. Vastaajista 12,3 % (16 hlöä) vastasi tähän kysymykseen, että ei osaa sanoa. Eli yli 60 % tähän vastanneista ajattelee, että perehdytystä olisi hyvä saada ainakin jonkun verran.

Kymmenennessä kohdassa kyselyn vastaajat saivat kirjoittaa vapaamuotoisen kommentin matkustuksen perehdytyksestä UEF:ssa, esimerkiksi mihin asioihin matkustajat kaipasivat lisää perehdytystä. Joissakin kommentteissa annettiin palautetta myös matkustusohjeista tai muista matkustukseen liittyvistä asioista. Vastauksia oli 76 kappaletta. Kuviossa 8 näkyy kooste näistä vastauksista.

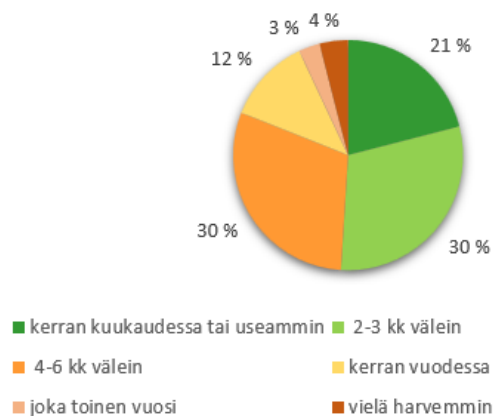
Kommentin teema	Tarkempi sisältö	Kommenttien lukumäärä
Matkustussäännöt ja käytännöt	- Matkustussäännöt - Yhteiset linjaukset	12

Matkalaskun tekeminen	<ul style="list-style-type: none"> - Vaiheelliset ohjeet - Kuvalliset oppaat - Käytännön tuki matkalaskua tehdessä 	28
Järjestelmien ja palveluiden käyttö	<ul style="list-style-type: none"> - Ohjelman perehdytys, SAP Travel - Amex GBT toimivuus 	14
Ohjeiden saatavuus ja selkeys	<ul style="list-style-type: none"> - Ohjeet hajalla intrassa - Vaikeasti löydettävissä - Ei kovin selkeitä - Englanninkieliset ohjeet parannettava 	22
Käytännön tuki ja vuorovai- kutus	<ul style="list-style-type: none"> - Toivottaisiin nopeita vastauksia - Mahdollinen Teams-tuki - Pedagogisempi ote hallinnolta - Vuosittaiset perehdytys tuokiot - Pikainen perehdytys laitosko- kouksissa 	10
Harvoin matkustavien haas- teet	<ul style="list-style-type: none"> - Ohjeet unohtuvat matkojen vä- lissä - Alussa saatu perehdytys ei riitä, joten tarvitaan selkeät ohjeet ja hyvä tuki 	16
Erytistilanteet	<ul style="list-style-type: none"> - Vierailijoiden matkat - Usean rahoituslähteen matkat - Vakuutus asiat - ALV-kysymykset 	8

Kuvio 8. Matkustajien kommentit perehdytyksestä.

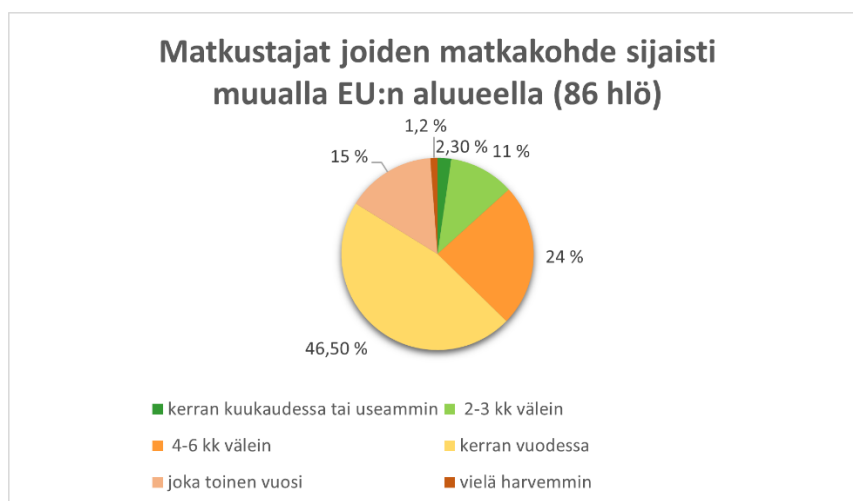
Kysymykset 1–16 liittyivät matkan kohteisiin ja siihen, kuinka usein matkustetaan. Niiden avulla päästiin tarkastelemaan eroavatko usein ja harvemmin matkustavien työntekijöiden mielipiteet matkalaskuprosessin ongelmista. Matkustajista 76,9 % (100 hlö) sanoi, että heidän matkakohteensa sijaitsivat Suomessa. Kuviossa 9 näkyy, kuinka usein Suomessa matkustavat työntekijät tekivät työmatkoja Suomessa.

Matkustajat joiden matkakohde sijaitsi Suomessa (100 hlö)

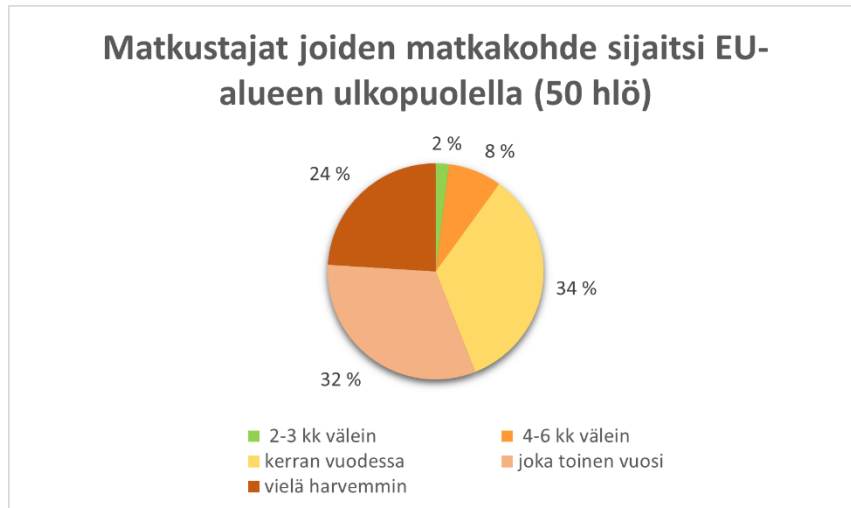


Kuvio 9. Kuinka usein matkustavat työntekijät matkustavat Suomen sisällä.

Vastaajista 66 % (86 hlö) vastaajista sanoi matkakohteensa sijaitsevan muualla EU:n alueella. Kuviossa 10 näkyy, kuinka usein he matkustavat EU alueella. 38,5 % (50 hlöä) vastaajista sanoi matkakohteensa sijaitsevan EU-alueen ulkopuolella. Kuviossa 11 näkyy, kuinka usein he matkustavat EU-alueen ulkopuolella.

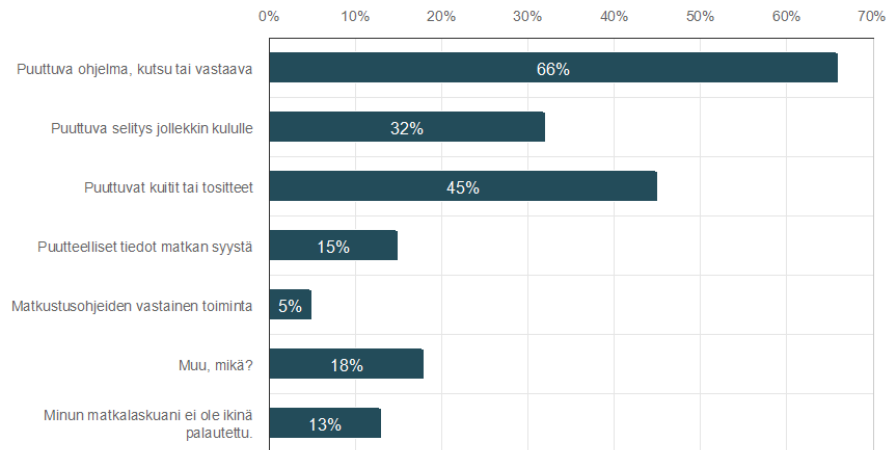


Kuvio 10. Kuinka usein matkustavat työntekijät matkustavat EU:n alueella.



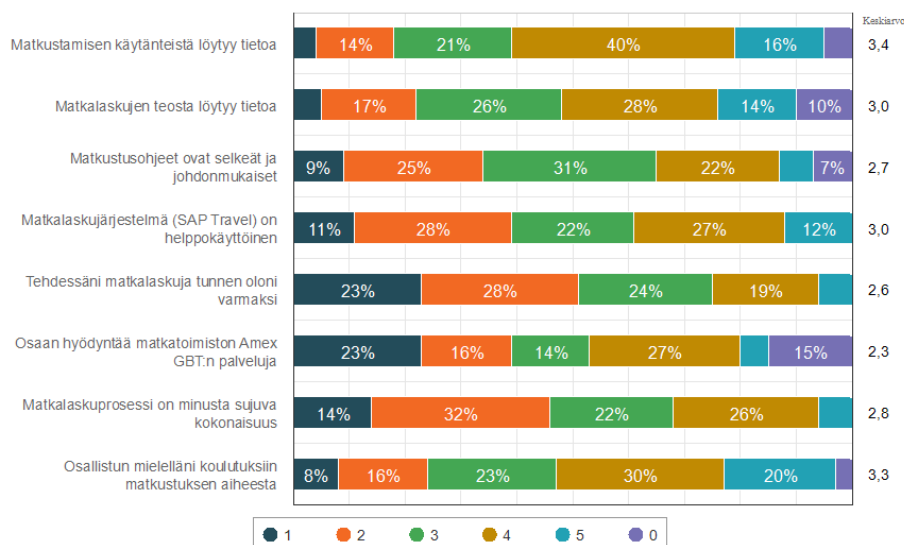
Kuvio 11. Kuinka usein matkustavat työntekijät matkustavat EU:n alueen ulkopuolella.

Kyselyn 17. kohdassa pyydettiin vastaajaa valitsemaan tyypillisimmät palautusten syyt, joita hän on kohdannut. Vastaaja sai valita kaikki vaihtoehdot, jotka hänen mielestään olivat sopivia. Vastaajien määrä oli 130 ja valittujen vastausten lukumäärä oli 254. Vastausten mukaan puuttuva ohjelma, kutsu tai muu vastaava oli selvästi tyypillisin syy matkalaskujen palautuksille (Kuvio 12). Toiseksi tyypillisin syy oli puuttuva kuitti tai tosite. Kolmannella sijalla oli puuttuva selitys jollekin kululle. ”Muu, mikä?” vastauksen valitsi 24 matkustajaa. Sieltä ilmeni muita palautusten syitä, kuten väärä kohdennustieto, väärät kellonajat tai päivämäärät matkalaskulla sekä epäselvyyksiä vapaa-ajan ja työmatkan yhdistämisessä. Kolme matkustajista kirjoitti syyksi kuitin puuttumisen, jolloin kuitin puuttumiskohdan prosenttiosuus on hieman alempi, kun mitä sen tulisi olla.



Kuvio 12. Matkalaskupalautusten tyypillisimmät syyt.

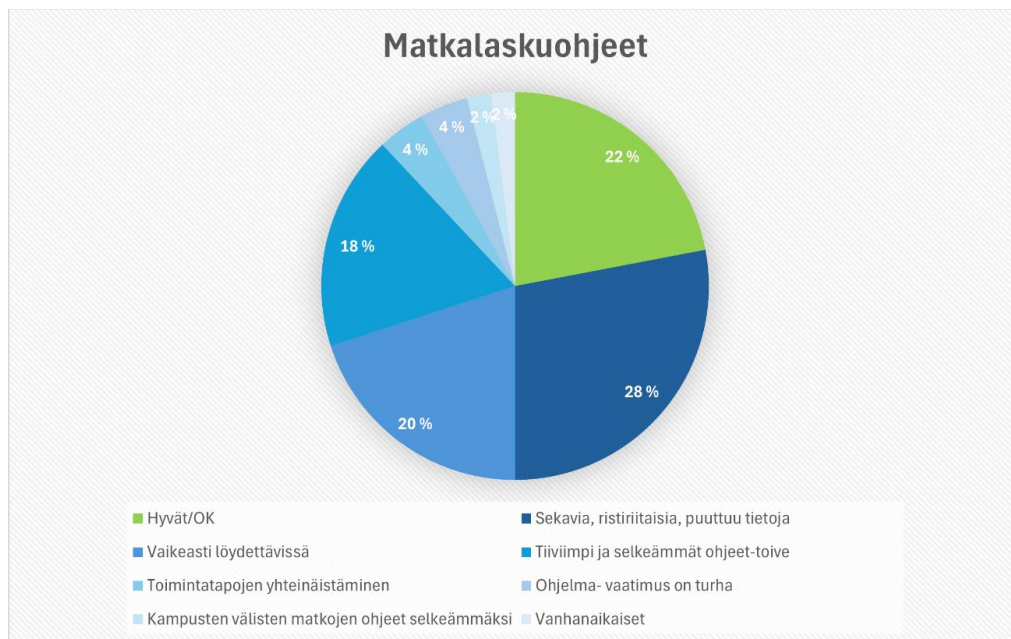
Kyselyn 18. kohdassa vastaajille esitettiin erilaisia väittämiä, ja heidän tuli valita kuinka samaa tai erimieltä ovat väittämän kanssa: 1 tarkoittaa täysin eri mieltä, 5 tarkoittaa täysin samaa mieltä ja 0 tarkoittaa en osaa sanoa. Tulokset näkyvät kuviossa 13. Vastaukset ovat suhteellisen tasaiset, mutta sieltä näkyy selkeästi mitkä ovat matkalaskuprosessin kipukohdat, kuten esimerkiksi matkatoimiston käyttö ja matkalaskun tekoon liittyvä epävarmuus. Toisaalta hyvänä asiana näkyy, että koulutus matkustusasioista on monen mielestä tervetullut konsepti ja suurin osa on sitä mieltä, että matkustamisen käytänteistä löytyy tietoa.



Kuva 13. Vastaajien mielipiteet matkalaskuprosessiin liittyviin väittämiin. As-teikko 1: Täysin eri mieltä, 5: Täysin samaa mieltä, 0: En osaa sanoa.

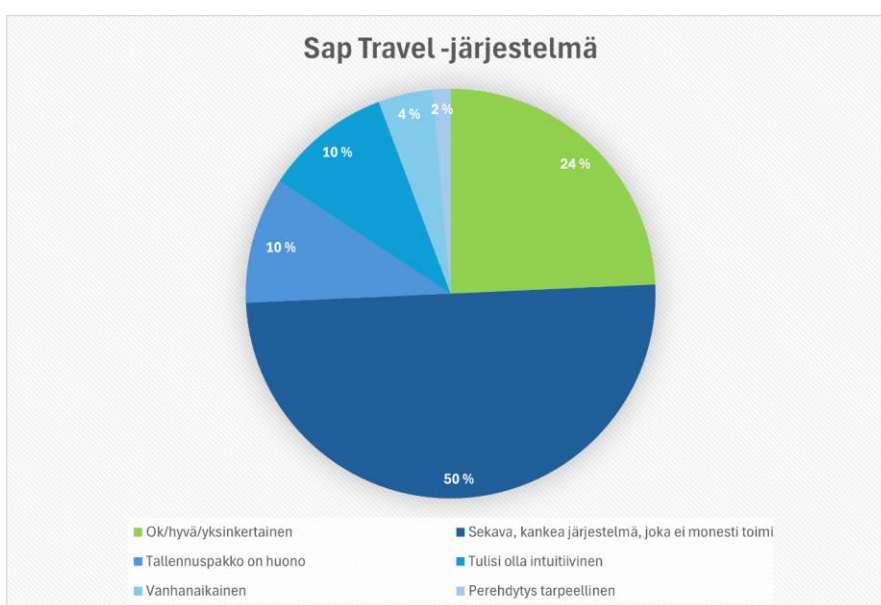
Kyselyn kohdissa 19–22 matkustajat saivat kirjoittaa vapaamuotoisia kommentteja matkalaskuprosessiin liittyviin asioihin. Ensimmäisessä kohdassa heitä pyydettiin kirjoittamaan mielipiteensä yliopiston matkalaskuohjeista, toisessa kohdassa pyydettiin kommentteja matkalaskujärjestelmään liittyen. Kolmannessa kohdassa vastaajat saivat kommentoida käytössä olevan matkatoimiston palveluista ja neljännessä kohdassa matkustajia pyydettiin kirjoittamaan kommenttinsa matkalaskuprosessista ylipäätään. Jotkut vastaajista kirjoittivat jo ensimmäiseen kohtaan kommentteja matkatoimistosta tai matkalaskuprosessista, sekoittaen näin vastausten selkeyttä. Vastaukset on järjestetty oikeisiin kohtiin ja jätetty kehitysideoita omaan kohtaan. Kaikki kyselyn vastaajat eivät vastanneet näihin osuuksiin, jolloin esitetyt prosenttiosuudet eivät ole kiistattomia, mutta ne ovat suuntaa antavia.

Kuviossa 14 näkyvät matkustajien mielipiteet yliopiston matkalaskuohjeista. Vihreänä on niiden kommenttien osuus, jossa matkalaskuohjeita todettiin hyviksi, selkeiksi tai käytettiin ylipäätään positiivisia ilmaisuja. Sinisenä puolestaan näkyy osuus ongelmakohdista, joita on selkeästi enemmän. Kehittämistä löytyy muun muassa ohjeiden selkeydessä, pituudessa ja sijainnissa.



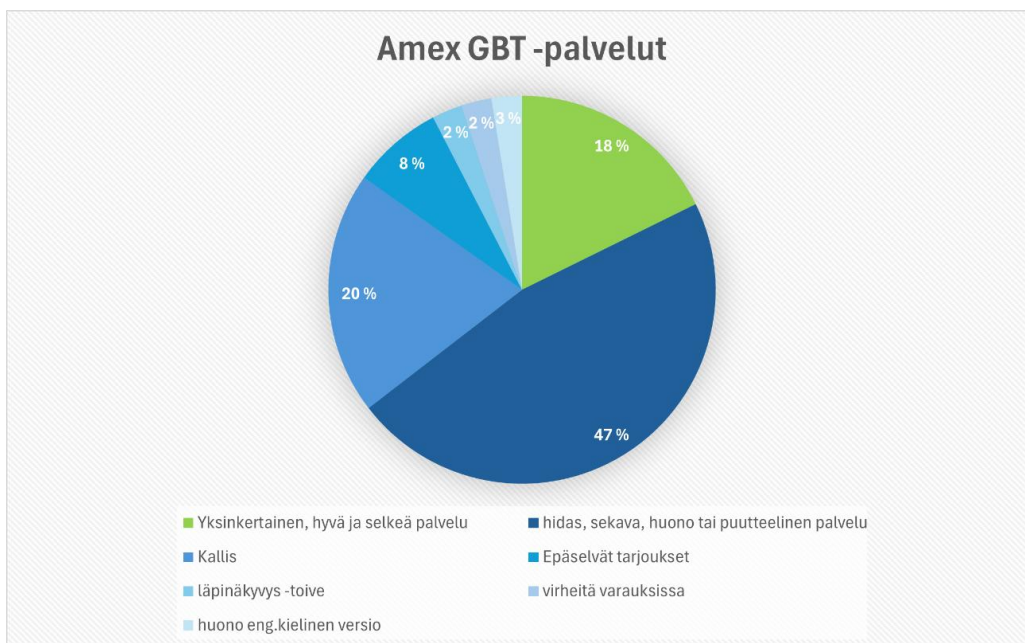
Kuvio 14. Vastaajien huomiot matkalaskuohjeista.

Seuraavana vastaajat kirjoittivat mielipiteensä matkalaskujärjestelmästä, SAP Travelista (Kuvio 15). Vihreänä näkyy niiden kommenttien osuus, joissa pidettiin järjestelmää yksinkertaisena tai hyvänä. Sinisenä näkyy niiden kommenttien osuus, joissa pidettiin järjestelmää muun muassa sekavana, toimimattomana tai joissa ilmeni muita vaikeuksia. ”Tallennuspakko on huono” tarkoittaa, sitä, että kun matkustaja tekee matkalaskun, jokaisen vaiheen jälkeen hänen tulee painaa tallenna -nappia tai muuten matkalasku ei anna syöttää muita tietoja. Tämä oli monen matkustajan mielestä huono ominaisuus, joka venytti matkalaskuteon aikaa turhaan.



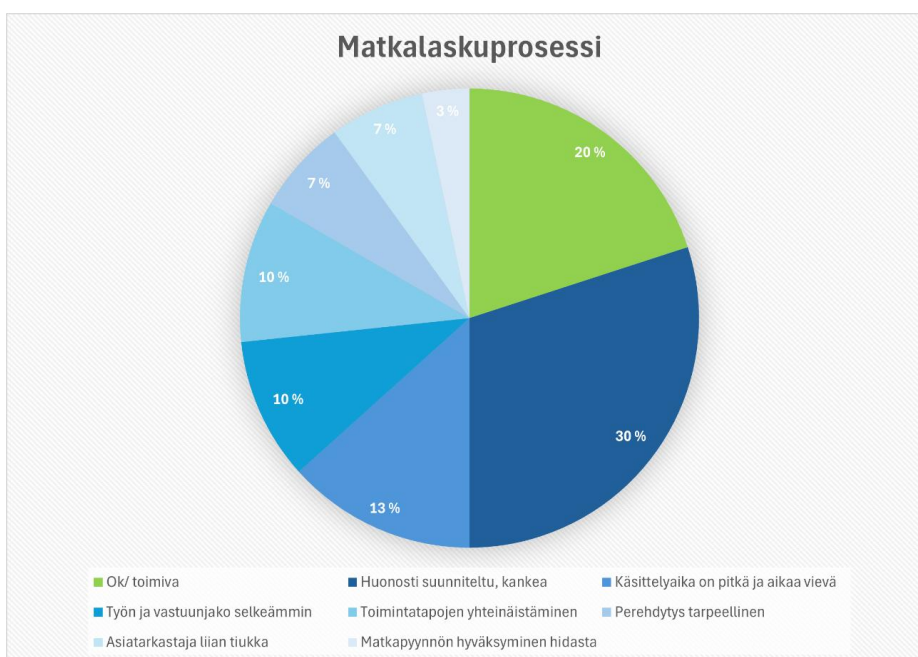
Kuvio 15. Vastaajien kommentit SAP Travel -järjestelmästä

Alla näkyvät matkustajien kommentit matkatoimiston, Amex GBT:n toiminnasta (Kuvio 16). Vihreänä näkyy niiden kommenttien osuus, jossa matkatoimiston palveluita pidettiin yksinkertaisina, hyvinä ja selkeinä. Sinisenä näkyy niiden kommenttien osuus, joissa matkatoimiston palveluita pidettiin muun muassa hitaina, sekavina, puutteellisina ja kalliina.



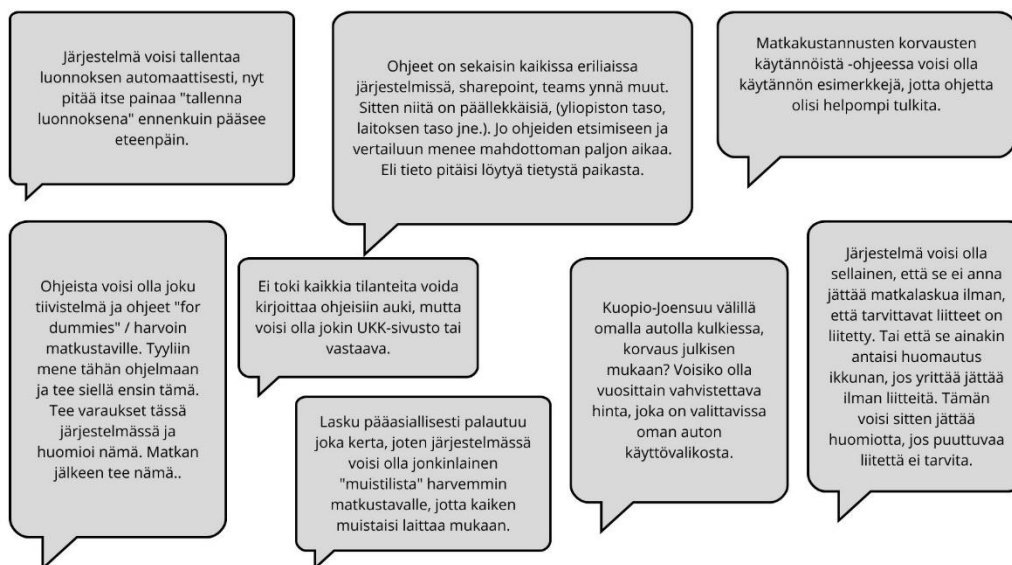
Kuvio 16. Vastaajien kommentit Amex GBT:n palveluista.

Kuviossa 17 näkyvät matkustajien mielipiteet matkalaskuprosessista. Vihreänä näkyy niiden kommenttien osuus, joissa matkalaskuprosessia pidettiin toimivana ja selkeänä. Sininen osuus vastaa kommenttien osuutta, jossa matkalaskuprosessia kuvataan muun muassa huonosti suunniteltuna, kankeana ja aikaa vievänä prosessina.



Kuvio 17. Vastaajien kommentit matkalaskuprosessista.

Kehitysideoita tuli paljon kyselyn avoimissa vastauskohdissa. Monissa kehitysideoissa ehdotettiin samoja asioita. Kuviossa 18 näkyy vastauksissa usein toistuvat kehitysideat.



Kuvio 18. Matkustajien kehitysideat matkalaskuprosessien, ohjeiden ja järjestelmien suhteen.

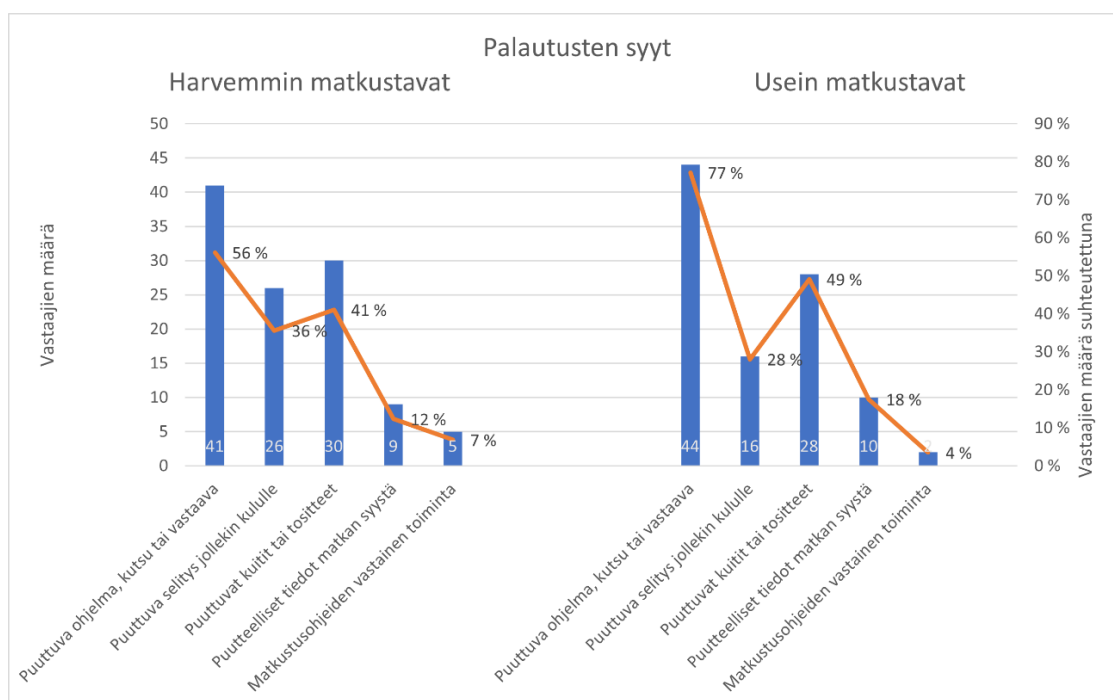
6.1.3 Usein ja harvemmin matkustavien vastausten vertailu

Kyselyn vastaukset jaettiin eri raportteihin, jotta saataisiin tietää eroavatko palautusten syyt usein ja harvemmin matkustavien työntekijöiden välillä. Jako työntekijöiden välillä toteutettiin sen perusteella, miten he olivat vastanneet kysymyksiin 12,14 ja 16, jotka käsittelivät sitä, kuinka usein työntekijä matkustaa. Vastaajat jaettiin kahteen ryhmään seuraavasti:

- "Usein matkustavat" olivat vastanneet matkustavansa joko kerran kuukaudessa tai useammin tai 2–3 kuukauden välein. Usein matkustavien osuus vastaajista oli 44 % (57 hlöä).
- "Harvemmin matkustavat" vastasivat matkustaneensa 4–6 kuukauden välein, kerran vuodessa, keskimäärin joka toinen vuosi tai harvemmin. Harvoin matkustavien osuus vastaajista oli 56 % (73 hlöä).

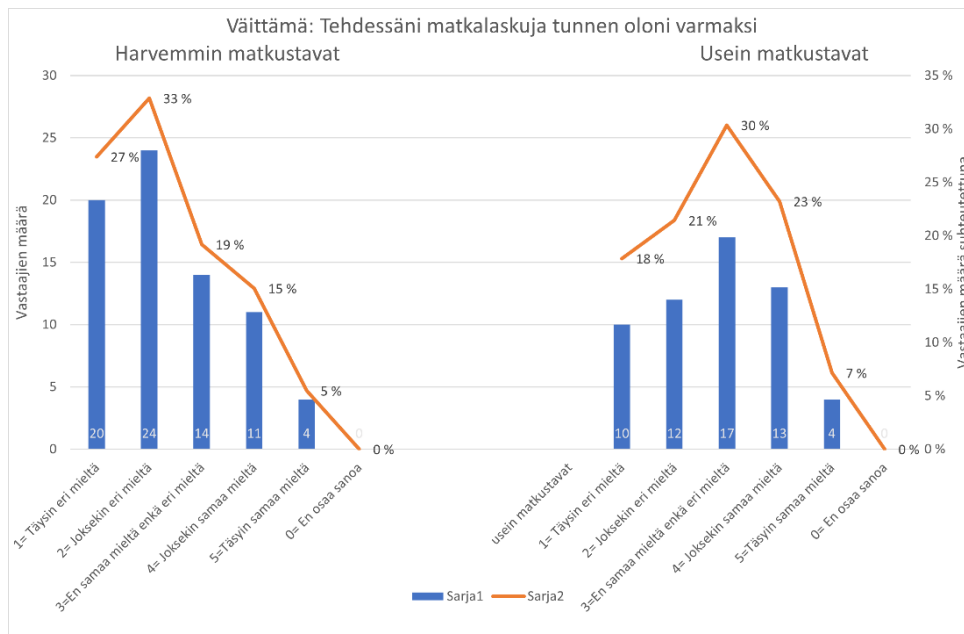
Usein ja harvemmin matkustavien vastausten välillä ei havaittu merkittäviä eroja, mutta vertailussa nousi esiin joitakin huomionarvoisia seikkoja. Harvemmin matkustavat pitivät perehdytystä tärkeämpänä kuin usein matkustavat, vaikka usein matkustavista suuri osa koki ohjeet epäselviksi. Tämä herättää kysymyksen: jos perehdytys ei ole tarpeen ja ohjeet eivät ole selkeät, miten pystytään oppimaan matkalaskun teko oikealla tavalla?

Usein ja harvemmin matkustavien vastaajien palautusten yleisimmät syyt näkyvät kuviossa 19 verrattuna toisiinsa. Puuttuva ohjelma, kutsu tai vastaava on selkeästi yleisin palautus syy ja toisella sijalla on puuttuva kuitti tai muu tosite. Ei siis voida selittää palautuksia pelkästään harvoin matkustavien unohduksilla. Harvemmin matkustavilla esiintyy vahvemmin puuttuva selitys jollekin kululle, mutta muuten käyrillä on samanlainen rakenne. Kohtaa ”Muu, mikä?” ei ole otettu huomioon, sillä annetut vastaukset olivat sen verran erilaisia toisiinsa verrattuna, etteivät ne ole merkittäviä tässä vertailussa, sillä prosentti osuudet olisivat olleet todella pieniä.

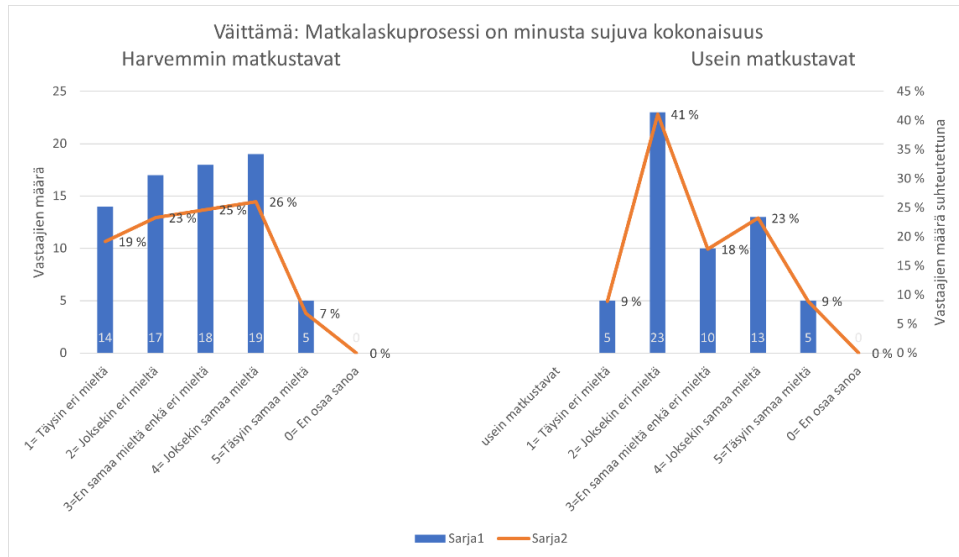


Kuvio 19. Usein ja harvemmin matkustavien vastaukset palautusten syistä verrattuna toisiinsa.

Myös usein ja harvemmin matkustavien vastaukset väittämässä verrattiin keskenään. Myös siinä vastauksilla oli selvä yhdenmukaisuus, kuten kuviossa 20, joka käsittelee väittämää 5. Siinä voidaan huomata, miten mielipiteet painottuvat vain hieman eri tavalla, mutta kuviot noudattavat samanlaista trendiä. On tavallista, että useammin matkustavat työntekijät tuntevat prosessin paremmin ja ovat varmempia toiminnastaan, kuin harvemmin matkustavat, joten tämä tulos ei yllätä. Kuviossa 21 taas on ainoa kohta, jossa vastaukset vaihtuvat merkittävästi. Väittämä sanoo seuraavasti: Matkalaskuprosessi on minusta sujuva kokonaisuus. Se, että suurin osa usein matkustavista vastaajista oli enimmäkseen eri mieltä tämän kanssa, on vahva merkki siitä, että prosessissa on kehittämistä. Kun harvemmin matkustavat vastaajat ovat eri mieltä tämän kanssa, sen voisi selittää niin, että he matkustavat niin harvoin, että matkalaskuprosessi pääsee unohtumaan. Tämä selitys ei päde usein matkustaville.



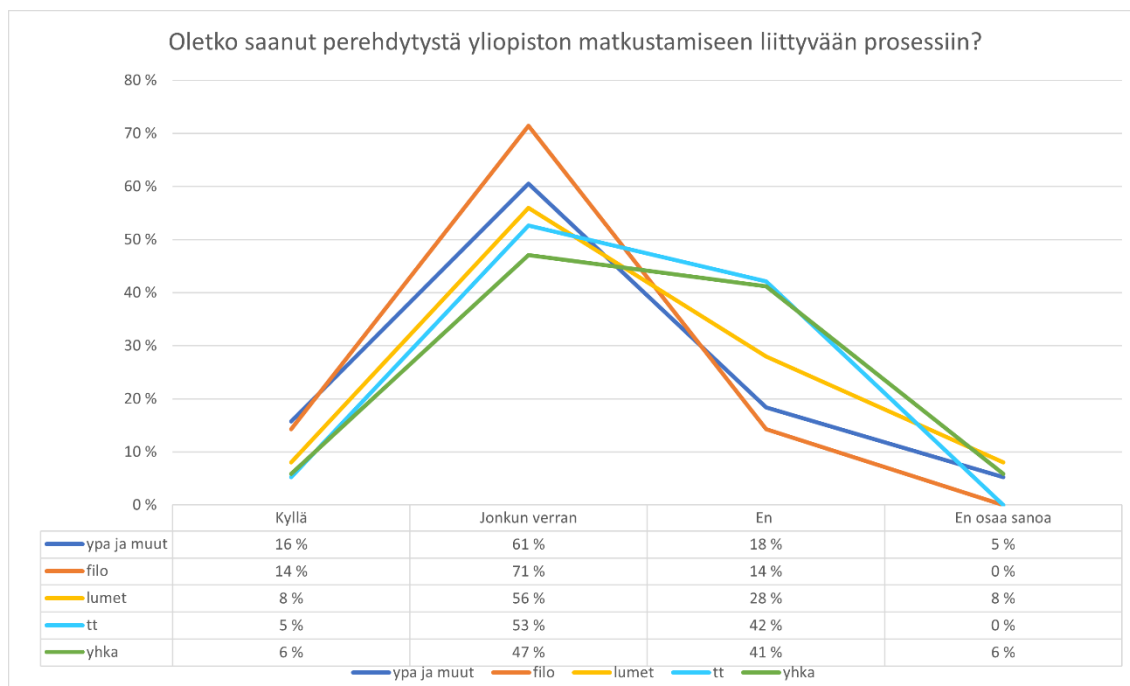
Kuvio 20. Harvemmin ja usein matkustavien mielipiteet väittämässä 5.



Kuvio 21. Harvemmin ja usein matkustavien mielipiteet väittämästä 7.

Tämän vertailun kautta pystytään kohdentamaan ja erottamaan erilaiset tarpeet, joita toimeksiantajalla esiintyy. On tärkeää pohtia paitsi sitä, toivotaanko perehdytystä yleisesti, mutta myös sitä kenelle perehdytystä kaivataan eniten. Näin siitä voidaan tehdä sopivan laajuinen ja sisällöllisesti hyödyllinen perehdytys juuri tarkoitetulle kohderyhmälle.

Myös eri tiedekuntien vastauksia vertailtiin keskenään. Ainoa ero, joka oli selkeästi havaittavissa, oli perehdytyksen saaminen matkustuksen liittyvistä prosesseista. Kuviossa 22 näkyy miten eri tiedekuntien matkustavat työntekijät ovat vastanneet tähän kysymykseen. Näiden vastausten mukaan YHKA:lla ja TT:lla on vähiten perehdytystä, kun taas FILO on se, jolla perehdytys esiintyy vahvempana.

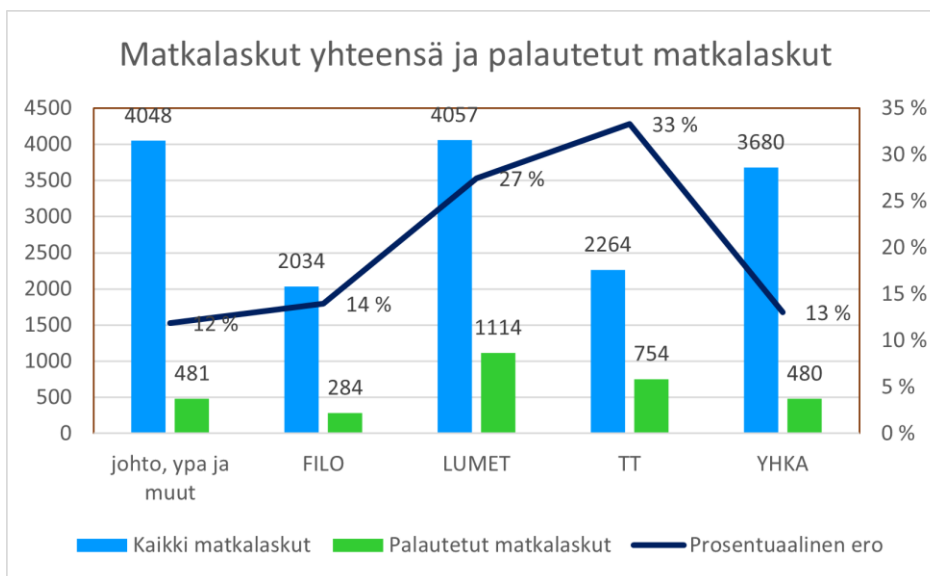


Kuvio 22. Matkustajien vastaukset perehdytyksestä tiedekunnittain.

Yleisimmät palautusten syyt olivat samat kaikissa tiedekunnissa. Väittämien vastauksissa oli kuitenkin jonkin verran vaihtelua eli joitakin eroja oli havaittavissa, mutta ne jäivät vähäisiksi sillä, kyse oli muutamista prosenteista.

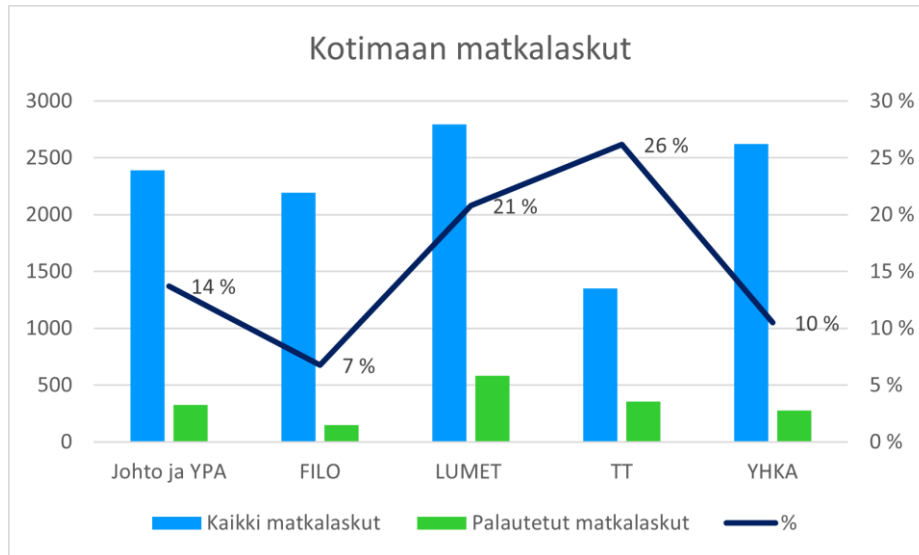
6.2 Data-aineiston tulokset

Palautettuja matkalaskuja oli vuoden 2023 heinäkuusta vuoden 2025 kesäkuuhun yhteensä 3113, joka on 19,19 % kaikista tehdyistä matkalaskuista, joita oli 16 083 kappaletta. Data-aineiston mukaan matkalaskujen palautusmäärillä on eroavaisuuksia tiedekuntien kesken (Kuvio 23). Jokaisen tiedekunnan palaute-
tut matkalaskut suhtautetaan samaan tiedekunnan matkalaskujen kokonaisu-
määrään ja näin saadaan niiden välinen prosentuaalinen ero. Kustannuspaikka,
jolla on prosentuaalisesti enemmän palautuksia on TT. Heidän matkalaskuis-
taan 33 % palautetiin tarkastusvaiheessa matkustavalle työntekijälle korjausta
varten. Toisella sijalla on LUMET 27 %:lla. Muiden tiedekuntien matkalaskupa-
lautuksien prosenttiosuus on vähän alempi. Kustannuspaikat, joilla on selkeästi
parempi tilanne ovat Johto, YPA ja muut.

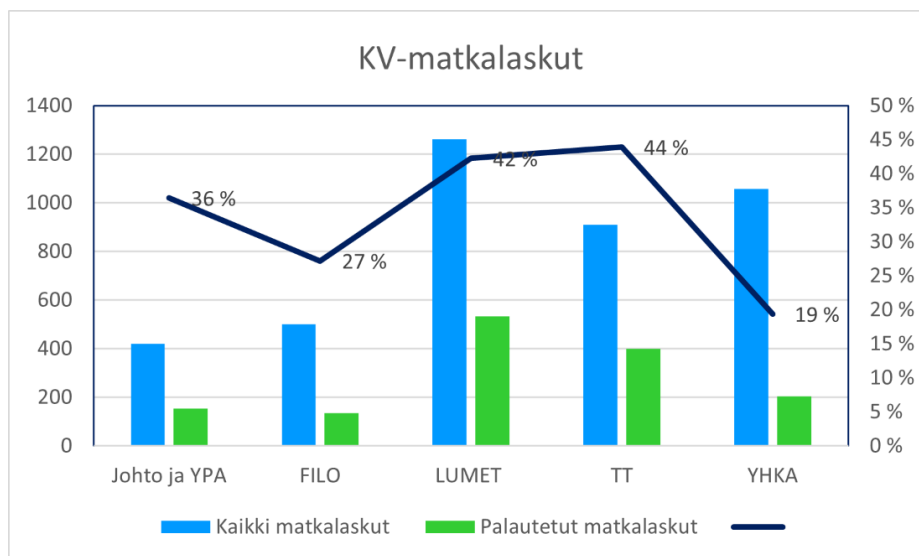


Kuvio 23. Palautetut ja kaikki matkalaskut tiedekunnittain.

Myös erot kotimaisten ja kansainvälisten matkalaskujen palautuksista saatiin selville. Kotimaan matkalaskuja on yhteensä 11 352, joista palautettiin 1 686, eli 15 %. Kansainvälisiä matkalaskuja on yhteensä 4 151, joista palautettiin 1 427 eli 34 %. Kuviossa 24 näkyvät kaikki kotimaan matkojen matkalaskut verrattuna palautettuihin matkalaskuihin ja kuviossa 25 näkyvät kaikki kansainvälisten matkojen matkalaskut verrattuna palautettuihin matkalaskuihin. KV-matkalaskuja palautettiin yli kaksinkertaisesti verrattuna kotimaan matkalaskuihin. Tämä tapahtuu kaikissa kustannuspaikoissa, joten se on yleinen ilmiö.



Kuvio 24. Kaikki kotimaan matkalaskut verrattuna palautettuihin matkalaskuihin.



Kuvio 25. Kaikki kansainväliset matkalaskut verrattuna palautettuihin matkalaskuihin.

Vaikka kansainvälisiä matkalaskuja palautetaan paljon enemmän prosentuaalisesti ne eivät ole ainoa ongelma, koska kotimaan palautettuja matkalaskuja on silti määrältään enemmän kuin kansainvälisiä palautettuja matkalaskuja.

6.3 Yhteenveto tuloksista

Vuoden 2023 heinäkuusta vuoden 2025 kesäkuuhun, eli kahden vuoden aikana UEF:ssa tehtiin 16 083 matkalaskua, joista palautettiin 19,19 % eli 3113

matkalaskua. Näiden palautusten syitä tiedusteltiin matkustavilta työntekijöiltä ja matkalaskujen asiatarkastajilta kyselyn kautta. Molemmat vastaajaryhmät olivat sitä mieltä, että yleisin palautussyy oli puuttuva ohjelma, kutsu tai vastaava. Toisena yleisempänä palautussyynä oli puuttuva kuitti tai tosite ja kolmantena tyypillisempänä syynä oli puuttuva selitys jollekin kululle. Vapaamuotoisissa tekstikentissä moni vastaaja viittasi siihen, ettei näitä yksinkertaisesti muistettu laittaa matkalaskulle. Toisissa kommentteissa ehdotettiin, että järjestelmä, jossa matkalaskuja tehdään voisi muistuttaa näistä.

Kyselyssä nousi esiin monta kehitystarvetta, sekä konkreettisia kehitysideoita-kin tuli runsaasti esille. Kehitystarpeita havaittiin muun muassa ohjeiden selkeydessä ja sijainnissa eli löydettävyydessä. Toiveena oli yksinkertaisempi ja intuitiivisempi matkalaskujärjestelmä, sillä yli 50 % vastaajista kuvaili sitä kankeana tai sekavana. Yliopistolta toivottiin myös kokonaisvaltaisempi perehdytys aiheeseen ja ylipäättään parempaa tukea sekä koko matkalaskuprosessin parantamista, sillä se koettiin jäykäksi.

Eri tiedekuntien ja vastaajaryhmien vastauksia verrattiin toisiinsa ja samoin tehtiin data-aineiston kanssa, sen selvittämiseksi mihin ja keihin kannattaa kohdentaa lisää apua ja tukea. TT oli tiedekunta korkeimmalla palautusprosentilla, 33 %:lla ja toisella sijalla oli LUMET 27 %:lla. Muiden tiedekuntien ja kustannuspaikkojen palautusprosentit olivat selkeästi alhaisempia. Verrattiin myös usein ja harvemmin matkustavien työntekijöiden vastauksia ja tulokseksi saatiin, että heidän kokemuksensa olivat yllättävän samanlaiset, eroa havaittiin lähinnä siinä, kuka toivoo perehdytystä. Toiseksi viimeisenä verrattiin kotimaan ja kansainvälisten matkojen palautusmäärien eroja. Kotimaan matkalaskuja oli melkein kolminkertaisesti enemmän kuin kansainvälisiä matkalaskuja, mutta kansainvälisten matkalaskujen palautusprosentti on merkittävästi isompi kuin kotimaan matkalaskujen palautusprosentti. Tästä huolimatta kotimaan palautettuja matkalaskuja on enemmän kuin kansainvälisiä palautettuja matkalaskuja. Viimeisenä verrattiin kyselyn vastaukset tiedekunnittain. Ainoa merkittävä ero, joka tuli esille oli perehdytyksen saannissa. TT:lla ja YHKA:lla oli selkeästi vähemmän perehdytystä kuin muilla tiedekunnilla. Eniten perehdytystä sai FILO:n tiedekunnassa.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

7.1 Johtopäätökset

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, kuinka monta matkalaskua palautetaan matkalaskujen asiatarkastajilta matkustaville työntekijöille korjattavaksi. Aineiston perusteella UEF:ssä palautetaan noin viidennes (19 %) kaikista matkalaskuista. Tämä tarkoittaa 3113 palautusta kahden vuoden aikana. Määrä on huomattava, sillä se vastaa keskimäärin 130 palautusta per kuukausi. Toisin sanoen lähes joka viikko palautuu useita kymmeniä laskuja korjattavaksi. Tämä vahvistaa johdannossa esiin tuodun käsityksen prosessin raskaudesta – iso osa matkoista vaatii ainakin yhden ylimääräisen käsittelykierroksen.

Toinen tutkimuskysymys tarkasteli matkalaskujen palautussyitä. Tarkemmin, mitkä ovat yleisimmät syyt palautuksiin sekä matkustavien työntekijöiden että matkalaskujen asiatarkastajien mielestä. Kyselyn mukaan ylivoimaisesti yleisin syy on ohjelman, kutsun tai vastaavan puuttuminen kuten kysymyksissä 4 ja 17 tuli hyvin ilmi. Kyseinen liite on tarpeellinen, ei ainoastaan matkalaskun hyväksyjää varten, vaan myös matkan selityksenä tilinpäätöstarkastuksissa, kuten aiemmin on jo todettu kohdassa 4.3. Myös kuitin puuttuminen on hyvin usein palautuksen syynä. Eri vastaajaryhmien, sekä matkustajien että asiatarkastajien, näkemykset olivat yhteneväiset näistä pääsyistä.

Kolmannen tutkimuskysymyksen kautta etsittiin vastausta sille, miten matkalaskuprosessia voitaisiin kehittää palautusten vähentämiseksi. Tulosten pohjalta voidaan suositella muutamia kehitystoimia. Parannusta kaipaavat ensi sijassa matkustusohjeet ja viestintä matkalaskuasiatarkastajien ja matkustavien työntekijöiden välillä. Toinen asia, jota olisi syytä lisätä on perehdytys- ja tukitoimien lisääminen matkustaville työntekijöille. Joidenkin matkalaskujärjestelmän käytön epäkohtien korjaaminenkin olisi hyödyllistä, mutta koska UEF ei voi itse järjestelmää muuttaa, kiertävien tukiratkaisujen kehittäminen olisi ehkä tuottoisampaa. Kuten luvussa 3.3. todettiin automatisointi matkalaskujärjestelmissä voisi

nopeuttaa sekä helpottaa koko prosessia ja näin parantaa matkustavien työntekijöiden kokemuksia matkalaskuprosessista (Vertanen 2025).

Näillä toimenpiteillä puututaan suoraan yleisimpiin virheisiin: ohjeiden parantaminen ja perehdytys varmistavat, että työntekijät tietävät etukäteen, mitä liitteitä ja tietoja matkalaskulle vaaditaan ja miksi näitä vaaditaan. Tukitoimet auttavat epävarmoissa tilanteissa, jolloin virheiden määrä vähenee. Järjestelmän kehitystoimet, kuten tallennuspakko-ominaisuuden poistamisesta palautteen antaminen palveluntarjoajalle, voivat sujuvoittaa teknistä prosessia ja vähentää turhautumista, vaikka eivät suoraan estäisi kaikkia virheitä.

Alatavoitteita opinnäytetyössä oli kolme. Ensimmäisenä alatavoitteena tuli selvittää eroavatko palautusmäärät tiedekunnittain. Data-aineiston kautta selvisi, että joissakin yksiköissä palautusprosentti on yli 30 % kuten TT-tiedekunnassa, kun toisissa se on lähempänä 15 %. Tämä viittaa siihen, että kohdennetuille toimille saattaa olla tarvetta erityisesti niissä yksiköissä, joissa palautuksia on suhteessa eniten. TT-tiedekunnassa voitaisiin tehostaa ohjeistusta ja perehdytystä erityisesti, koska siellä joka kolmas lasku palautuu ja perehdytys oli selvästi heikkoa.

Toisena alatavoitteena oli selvittää, onko palautusmäärillä eroa kotimaan- ja kansainvälisten matkojen välillä. Kansainvälisiä matkalaskuja palautettiin taloushallinnon tarkastuksessa matkustajille korjattavaksi prosentuaalisesti enemmän kuin kotimaan matkalaskuja. Tästä huolimatta kotimaan matkalaskuja palautettiin enemmän, koska kotimaan matkoja on yli kaksinkertaisesti kuin kansainvälisiä matkoja. Joka tapauksessa kansainvälisten matkojen ohjeistusta tulisi parantaa ja perehdytystä lisätä.

Kolmantena alatavoitteena oli tarkastella usein ja harvemmin matkustavien palautussyiden eroja. Yllättävästi usein ja harvemmin matkustavien kokemuksissa ei ollut isoja eroja, kuten ei myöskään heidän matkalaskupalautustensa syissä. Monet harvemmin matkustavat työntekijät perustelivat unohduksensa sillä, etteivät matkusta kovin usein, mutta jos myös usein matkustavilla työntekijöillä on samat puutteet, syntyy ristiriitatilanne.

7.2 Kehittämisehdotukset

Toimeksiantajan tulisi päivittää ja selkeyttää matkustusohjeistus sekä varmistaa sen löydettävyyden omassa intranetissä. Konkreettisia asioita, joita tulee parantaa ovat muun muassa ohjeiden hajanaisuus ja englanninkieliset käännökset. Vastaajat toivoivat myös erikseen kohdan, jossa on selkeästi selitetty kampusten välinen matkustaminen.

UEF voisi esimerkiksi järjestää kerran tai kahdesti vuodessa Info -tilaisuuden, jossa käytäisiin läpi työmatkustamisen ja matkalaskun tekemisen perusasiat matkustavien työntekijöiden kanssa. Tämä toimisi perehdytyksenä uusille työntekijöille ja kertauskoulutuksena harvoin matkustaville työntekijöille. Toinen mahdollinen parannus olisi tilaisuus, jossa matkustavat työntekijät voivat kysyä kysymyksiä matkustamiseen ja matkalaskuihin liittyen.

Kyselyn vastauksissa toivottiin ”usein kysytyt kysymykset” kohta Intraan, jonka avulla matkustavat työntekijät saisivat nopeammin vastauksia yksinkertaisiin tai tyyppisiin kysymyksiin. Niille monimutkaisemmille tai harvinaisimmille tapauksille olisi ”helpline” johon voisi ottaa yhteyttä, jos asialla on kiire. UEF:lla on jo sähköposti, johon matkailuun liittyvät kysymykset lähetetään, mutta moni työntekijä ei tätä tiedä. Viestintä matkalaskujen asiatarkastajien ja matkustajien välillä tulisi siis parantaa, jotta matkustavat työntekijät tietäisivät kehen ottaa yhteyttä kussakin tapauksessa.

Matkalaskujärjestelmää, SAP Travel -järjestelmää, tulisi kehittää. Erityisesti sen käyttöä tai käytettävyyttä yhteistyössä palveluntarjoajan kanssa. Kyselyn saama palaute lähetetään järjestelmänpitäjälle ja tarjoudutaan auttamaan kehittämissä.

Varmistaakseen, että tilanne paranee UEF voisi seurata tilannetta ja lähettää tämän tyyppisen kyselyn työntekijöilleen joka toinen vuosi. Vastauksia vertailtaisiin ja tämän kautta tiedettäisiin, onko kehitystyö ollut hyödyllinen tai millaista tukea toivotaan enemmän.

7.3 Pohdinta

Olen tyytyväinen opinnäytetyöhöni, sillä olen saanut hyvin esille matkalaskukier-
ron ongelmakohdat ja saanut tietoa matkustavien työntekijöiden toiveista ky-
seistä prosessia kohtaan. Näin ollen johdantoluvussa esitetty tavoite täyttyy ko-
konaan. Uskon, että yhdistämällä kyselyn vastaukset ja data-aineiston olen saa-
nut laajan ja oikeanmukaisen kuvan tilanteesta. Tämä opinnäytetyö kartoittaa
tilanteen ja tulosten pohjalta kehitystyö voi olla nyt tehokkaampaa. Haasteellista
opinnäytetyön toteutuksessa oli ajatella tapa, miten mahdollisimman moni osa-
tekijä otettaisiin huomioon ja tunnistaa mitkä ovat sellaisia asioita, joita minun
tulisi selittää auki, esimerkiksi toimeksiantaja organisaation rakenteesta, jotta lu-
kija pysyisi perässä. Minulle toinen haaste oli osata arvioida kyselyn vastauksia
ja pohtia, milloin ryhmien, kuten tiedekuntien, erot olivat merkityksellisiä eivätkä
pelkästään johtuneet sattumasta.

Jos aloittaisin opinnäytetyön alusta, kiinnittäisin enemmän huomiota siihen, että
kaikki kustannuspaikat otetaan huomioon samalla tavalla, sillä tässä työssä
olen painottanut enemmän tiedekuntia. Työ olisi tällöin paljon laajempi ja data-
aineistoa tulisi tutkia tarkemmin. Yrittäisin myös saada kasvatettua vastaaja-
määrän, sillä olen varma, että näiden vastaajien kautta olen saanut selville mat-
kalaskukieerron ongelmakohdat ja kompastuskivet, mutta jos vastaajia olisi ollut
enemmän olisin saanut selville enemmän tietoa. Esimerkiksi koska en saanut
vastauksia kaikista asiatarkastaja ryhmistä en voi vertailla kunnolla heidän ja
matkustavien työntekijöiden vastaukset keskenään. Tämä olisi voinut antaa li-
sää tietoa esimerkiksi viestinnän sujuvuudesta UEF:n sisällä. Kyselyn tuloksissa
todetaan, että tiedekuntien välillä ei ollut paljon eroa. Mielestäni, jos vastauksia
olisi saatu runsaammin, jolloin useamman ihmisten mielipiteet olisi otettu huo-
mioon, tiedekuntien väliset erot olisi saatu selkeimmiksi.

Vapaamuotoisissa kommentoissa muutama huomautti siitä, että jotkut matka-
lasku asiatarkastajat ovat tiukempia, kun toiset. Palvelun tulisi olla samanver-
taista kaikille. Myös Pennasen (Pennanen 2025) opinnäytetyö käsitteli käytäntö-
jen yhtenäistämistä tiedekuntien kesken, mutta tätä tulee vielä työstää. Tätä on

vaikea kehittää sillä, jokainen matkalasku asiata tarkastaja on tottunut tekemään asiat omalla tietyllä tavalla ja siitä pois oppiminen vaatii työtä.

Kansainvälisiä matkalaskuja palautettiin yli kaksinkertaisesti verrattuna kotimaan matkalaskuja. Tämä voisi johtua siitä, että matkustaminen ulkomaille vaatii usein enemmän järjestelyjä ja joskus niihin liittyy monimutkaisia seikkoja. Se voi johtua myös siitä, ettei ulkomailta aina saa kuitteja esimerkiksi taksimatkoista, eikä asiasta ole sanottu mitään matkalaskulla, jolloin asiata tarkastaja palauttaa matkalaskun pyytäen enemmän tietoa asiasta matkustajalta. Joka tapauksessa viestintää voisi kehittää ja näin myös kansainvälisten palautusten määrä voitaisiin saada alhaisemmaksi.

Se, että myöskään usein matkustavien mielestä matkalaskuprosessi ei ole sujuva kokonaisuus viestii jo siitä, että prosessissa on toiminnallisia ongelmakohtia. Mikäli pelkästään harvoin matkustavat olisivat tätä mieltä, voisi tämä selittyä sillä, etteivät he tunne matkalaskuprosessia tarpeeksi hyvin.

Itse olisin halunnut saada opinnäytetyön valmiiksi vuoden 2025 loppuun mennessä, mutta se venyi hieman seuraavalle vuodelle henkilökohtaisista syistä. Minua eniten harmitti se, että vasta kun olen saanut opinnäytetyön loppuun voin luovuttaa toimeksiantajalle kyselyn tulokset ja todellinen kehitystyö voi alkaa. UEF:n matkustusohjeet päivitetään vuosittain ja se tehdään vuoden alussa. Opinnäytetyöni ei siis ehdi tämän kehitystyöhön mukaan, ei ainakaan alusta lähtien niin kuin olin toivonut. Jolloin kehitystyön alun myöhästyminen johtuu myös minun myöhästymisestääni.

7.4 Eettisyys ja luotettavuus

Suoria henkilötietoja, kuten nimeä tai osastoa, ei kerätty kyselyn kautta vaan vastaajat pysyivät nimettöminä. Vastauksia käsiteltiin luottamuksellisesti ja tulokset on esitetty ryhmätasolla. Koska matkalaskun asiata tarkastajia oli vähemmän kuin matkustajia työntekijöitä ja siksi he olivat mahdollisesti tunnistettavissa vastausten perusteella UEF:n sisällä, heiltä pyydettiin henkilötietojen

käsittelyyn suostumus. Tämä tehtiin varotoimenpiteenä UEF:n tietosuojavastavan suosituksesta.

Kyselyn otanta oli itsevalikoitunut, sillä kyselyyn vastattiin vapaaehtoisesti, mikä voi aiheuttaa jonkin verran vinoumaa. Esimerkiksi asiasta kiinnostuneet ovat voineet vastata aktiivisemmin. Kaikista UEF:n yksiköistä saatiin vastauksia, mutta muutamien yksiköiden edustajia oli niukasti kuten LUMET-tiedekunnan asiantarkastajat, jotka puuttuivat kokonaan, ja yliopiston ylimmästä johdosta, jotka eivät vastanneet. Näin ollen tulokset heijastavat pääosin tiedekuntien ja palveluiden henkilöstön kokemuksia. SAP-järjestelmästä saatu palautusdata on puolestaan kattava, sillä se sisältää kaikki tarkastuksessa palautetut matkalaskut tarkasteluajanjaksolta. Kysely- ja datatulokset yhdistämällä voidaan olettaa saatavan luotettava kokonaiskuva tilanteesta.

Toimeksiantosopimus solmittiin opinnäytetyöntekijän ja toimeksiantajan kesken. Opinnäytetyön prosessin alussa pohdittiin myös, oliko muodollinen tutkimuslupa pyyntö tarpeen, mutta päädyttiin siihen, että koska työssä ei käsitellä henkilötietoja se ei ollut olennainen. Koska kyselyn vastaukset luovutetaan toimeksiantajalle kehitystyötä varten, on tehty myös aineiston siirtosopimus, jonka kautta UEF saa aineiston käyttöoikeudet opinnäytetyön valmistuttua.

7.5 Jatkotutkimuskohteet

Olisi mielenkiintoista toteuttaa samanlainen tai samantyyppinen tutkimus muutamana vuoden päästä seurantatutkimuksena. Tällöin tutkittaisiin, kuinka paljon prosessi on kehittynyt ja onko saatu automatisoitua joitakin matkalaskuprosessin osia, jotka nykyään tehdään käsin.

Samasta aiheesta voisi tehdä myös haastattelututkimus, jossa paneuduttaisiin tiettyyn yksikköön, joiden matkalaskuja palautetaan usein ja tutkia ongelmaa heidän näkökulmastaan.

Aihetta voitaisiin tutkia myös isomassa mittakaavassa. Onko tämä sama ilmiö yleinen myös muissa yliopistoissa? Miten siellä kehitetään prosessia ja miten kehitystä seurataan? Näin yliopistot voisivat tukea toisiaan yhteistyöllä.

Lähteet

- Certia Oy. 2021. Itä-Suomen yliopisto ulkoistaa talouspalveluiden peruspalvelut Certia Oy:lle. <https://www.certia.fi/ita-suomen-yliopisto-ulkoistaa-talouspalveluiden-peruspalvelut-certia-oylle/> 14.9.2025
- Ennakkoperintäasetus 1124/1996.
- Eskelinen, M. & Ynnilä, T. 2025. Työmatkailu kestävämmiin ja hitaammin. Itä-Suomen yliopisto, puheenvuoroja. 13.6.2025. Blogi. <https://blogs.uef.fi/puheenvuoroja/2025/06/13/tyomatkailua-kestavammin-ja-hitaammin/> 17.11.2025
- Hankintalaki 1397/2016.
- HE 211/2005 vp – Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi tuloverolain muuttamisesta.
- Itä-Suomen yliopisto 2024a. Hankintaohje. 6.9.2024. Itä-Suomen yliopiston henkilöstön intranet. Vain sisäiseen käyttöön. 29.9.2025
- Itä-Suomen yliopisto. 2025a. Yliopisto. Tiedosta kestävä tulevaisuus <https://www.uef.fi/fi/yliopisto> 14.9.2025
- Itä-Suomen yliopisto 2025b. Matkustusohjeistus. Itä-Suomen yliopiston henkilöstön intranet. Vain sisäiseen käyttöön. 29.9.2025.
- Itä-Suomen yliopisto. 2025c. Strategia ja toimintatarpeet. Itä-Suomen yliopiston henkilöstön intranet. Vain sisäiseen käyttöön. 17.11.2025
- Jyväskylän yliopisto 2025a. Määrällinen tutkimus. <https://sites.app.jyu.fi/mehu/fi/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus> 5.11.2025
- Jyväskylän yliopisto 2025b. Laadullinen tutkimus. <https://sites.app.jyu.fi/mehu/fi/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus> 5.11.2025
- Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto: automaation aika. Helsinki: Alma.
- Kiriloff, K. 2024. Matka- ja kululaskuhallintaprosessin kehittäminen. Savonia-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Talentum Media.
- Laine, R. 2024. Väärinkäytökset tilintarkastajan silmin. Tilisanomat 3/2024. 42–45.
- MoChridhe, R. 2019. Academic travel culture is not only bad for the planet, it is also bad for the diversity and equity of research. The London School of Economics and Political Science. <https://blogs.lse.ac.uk/impactofsocialsciences/2019/03/19/academic-travel-culture-it-is-not-only-bad-for-the-planet-it-also-bad-for-the-diversity-and-equity-of-research/> 3.11.2025
- Needleman, T. 2017. The expense reporting run-down. Accounting today. <https://research-ebSCO.com.ezproxy.uef.fi:2443/c/bevr2s/viewer/html/ebyblitvsi?route=details> 6.10.2025.
- Ouzonis, C. & Kappas, I. 2020. Travelling to scientific meetings is a mission, not a vacation. EMBO reports. Vol 21 (4), <https://www.emboPress.org/doi/epdf/10.15252/embr.202050388?checkFormatAccess=true> 15.9.2025

- Pennanen, V. 2025. Matkalaskun asiatarkestusopas. Karelia-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutus. Opinnäytetyö.
- Ratinen, P. 2024. matkalaskuprosessin kehittäminen yrityksessä palvelumuotoilun keinoin. Karelia-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutus. Opinnäytetyö.
- Rowe, N. 2019. The Economic Cost of Attending Educational Conferences. International Journal on Social and Education Sciences. Vol 1 (1). 30-42.
- Saarainen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksena tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf> 10.11.2025
- Sivista. 2025. Yliopistojen työehtosopimus 21.5.2025-31.3.2028. <https://www.sivista.fi/wp-content/uploads/2024/11/Yliopistojen-tyoehtosopimus-21.5.2025-31.3.2028.pdf> 15.9.2025
- Tuominen, J. & Sarajärvi, A. 2028. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Turun HAO 15/0603/3.
- Työaikalaki 872/2019.
- Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Verohallinto. 2024a. Kilometrikorvaus ja päiväraha. <https://www.vero.fi/henki-loasiakkaat/vahennykset/kilometrikorvaus-ja-paivaraha/> 22.9.2025
- Verohallinto. 2024b. Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48013/tyomat-kakustannusten-korvaukset-verotuksessa6/#5.4-ty%C3%B6matkan-alkaminen-ja-p%C3%A4%C3%A4ttyminen> 13.10.2025
- Vertanen, J. 2025. Näin vältämme miljoonien eurojen tehottomuuden matkalaskujen käsittelyssä. M2. 9.5.2025. Blogi. <https://www.m2.fi/blog/nain-valtamme-miljoonien-eurojen-tehottomuuden-matkalaskujen-kasittelyssa/> 25.11.2025
- Vilka, H. 2025. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: Santalahti-kustannus.
- Vuori, J. 2021. Laadullinen sisällönanalyysi. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaoetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sislonanalyysi/> 18.1.2026
- Yliopistolaki 558/2009.

Tekstiä täydentävät lisäykset

Matkalaskukierron sujuvoittaminen

Tämä kysely on kaksiosainen. Ensimmäinen osa on osa opinnäytetyötä, jonka aiheena on matkalaskukierron sujuvoittaminen. Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa, mitä ongelmia matkalaskuprosessiin liittyy. Kyselyn toisessa osassa pyydetään palautetta Itä-Suomen yliopiston matkatiimin palveluista.

Kyselyn tavoitteena on löytää matkalaskuihin liittyvät ongelmakohdat ja niiden pohjalta kehittää matkalaskuprosessia. Aikaa vastaamiseen menee noin 10 minuuttia, kyselyyn vastataan nimettömästi.

Vastaamalla tähän kyselyyn suostut tutkielmaan osallistumiseen ja tiedostat sen jatkokäyttöä Itä-Suomen yliopistossa. Pyydämme sinua tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Elena Perez
Tulospalvelut

1. Valitse oma roolisi *

- Matkustaja
- Matkalaskun asiatarkastaja
-

Matkalaskun asiatarkastajille

2. Tässä kyselyssä käsitellään henkilötiedoiksi luokiteltavia tietoja. Rekisterinpitäjänä toimii Elena Perez. Henkilötietojesi käsittelytarkoitus on matkalaskuprosessia koskeva tutkimus ja matkalaskuprosessin kehittäminen. Käsittelyn oikeusperuste on suostumus. Henkilötietojasi säilytetään tutkimustarkoituksesta neljä kuukautta ja sen jälkeen ne

luovutetaan Itä-Suomen yliopistolle toiminnan kehittämistä varten. Henkilötietojasi ei siirretä tutkimusryhmän ulkopuolelle eikä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle. Osallistuminen on vapaaehtoista eikä henkilötietojasi kerätä mistään muusta lähteestä. Henkilötietojesi perusteella ei tehdä automaattisia päätöksiä eikä profilointia henkilötietojen käsittelystä, tarkistaa tietosi, oikaista tietojasi, poistaa tietosi ja rajoittaa tietojesi käsittelyä. Sinulla on oikeus saada tietoa Oikeuksiasi voit käyttää ottamalla yhteyttä rekisteripitäjään. *



Olen lukenut tiedotteen ja suostun henkilötietojen käyttöön.

3. Mitä matkalaskuja asiatarkastat?

- LUMET
- FILO & YHKA
- TT
- Muut ypa ja palvelut
- Johto

4. Mitkä koet olevan tyypillisimmät ongelmat tai puutteet palauttaessasi matkalaskun matkustajalle? (Valitse kaikki sopivat) *

- Puuttuva ohjelma, kutsu tai vastaava
- Puuttuva selitys jollekin kululle
- Puuttuva kuitti/tosite
- Puutteelliset tiedot matkan syystä
- Matkustusohjeiden vastainen toiminta
- Muu, mikä? _____

5. Mitä tekisi matkalaskujen asiatarkastuksesta helpompaa?

6. Vapaamuotoinen kommentti matkalaskujen asiatarkastamisesta.

7. Missä työskentelet? *

- LUMET
- YHKA
- FILO
- TT
- YPA
- Johto
- Kirjasto ja Kielikeskus
- JOK

8. Oletko saanut perehdytystä yliopiston matkustamiseen liittyvään prosessiin?

- Kyllä
- Jonkun verran
- En
- En osaa sanoa

9. Koetko, että olisit kaivannut (tai kaipaat vielä) perehdytystä yliopiston matkaprosessiin?

- Kyllä
- Jonkun verran
- En
- En osaa sanoa

10. Vapaamuotoinen kommentti matkustukseen perehdytyksestä yliopistolla. esim. mihin asioihin kaipaisit lisää perehdytystä?

11. Sijaitsevatko matkakohteesi Suomessa?

*

Kyllä

Ei

12. Matkustat Suomen sisällä...

Kerran kuukaudessa tai useammin

2-3 kuukauden välein

4-6 kuukauden välein

Kerran vuodessa

Keskimäärin joka toinen vuosi

Harvemmin

13. Sijaitsevatko matkakohteesi muualla EU:n alueella? *

Kyllä

Ei

14. Matkustat EU-alueella...

Kerran kuukaudessa tai useammin

2-3 kuukauden välein

4-6 kuukauden välein

Kerran vuodessa

Keskimäärin joka toinen vuosi

Harvemmin

	1	2	3	4	5	6
Matkustusohjeet ovat selkeät ja johdonmukaiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkalaskujärjestelmä (SAP Travel) on helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tehdessäni matkalaskuja tunnen oloni varmaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaan hyödyntää matkatoimiston Amex GBT:n palveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkalaskuprosessi on minusta sujuva kokonaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistun mielelläni koulutuksiin matkustuksen aiheesta						

19. Vapaamuotoisia kommentteja nykyisistä matkalaskuohjeista (esim. sekä positiivista että rakentavaa palautetta):

20. Vapaamuotoisia kommentteja matkalaskujärjestelmästä (SAP Travel):

21. Vapaamuotoisia kommentteja yliopiston käyttämän matkatoimiston (Amex GBT:n) palvelui
