

Verohallinnon sähköiset asiointipalvelut

Hämäläinen, Hanna

0302371

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

2008



Liiketalouden koulutusohjelma

| | |
|--|---|
| <p>Tekijät Hanna Hämäläinen</p> | <p>Ryhmä tai aloitusvuosi LIIPO</p> |
| <p>Opinnäytetyön nimi Verohallinnon sähköiset asiointipalvelut</p> | <p>Sivu- ja liitesivumäärä 54 + 25</p> |
| <p>Ohjaaja tai ohjaajat Tua Nyberg, Johanna Kokko</p> | |
| <p>Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Uudenmaan verotoimistolle. Tavoitteena oli kartoittaa Uudenmaan verotoimiston toimialueen tilitoimistojen mielipiteitä Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista eli ePalveluista. Tutkimusongelmana oli selvittää, miten tyytyväisiä tilitoimistot ovat tarjolla oleviin yritysasiakkaiden ePalveluihin sekä miten niitä voidaan kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Painopiste tutkimuksessa on yritysasiakkaille suunnatuissa ePalveluissa, joita tilitoimistotkin käyttävät omien asiakkaidensa palvelemiseksi, sillä yritysasiakkaat ovat keskeisessä asemassa Verohallinnon toiminnan kannalta.</p> <p>Teoreettinen viitekehys muodostui palvelun laadun, asiakkaan ja asiakastytyväisyyden ominaisuuksien käsittelystä. Verohallinto ja ePalvelut esiteltiin. Sähköisiin asiointipalveluihin liittyvät olennaisesti henkilön sähköinen tunnistaminen sekä lainsäädäntö, joita myös käsiteltiin työssä.</p> <p>Tutkimus oli kvantitatiivinen. Kyselylomake tehtiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja lähetettiin sähköpostitse syyskuussa 2008 niille tilitoimistoille, jotka ovat antaneet sähköpostiosoitteensa Uudenmaan verotoimiston käyttöön. Kyselyyn vastasi 69 tilitoimistojen edustajaa. Kyselylomake luotiin ja tulokset analysoitiin Verohallinnon käyttämän Oy Fountain Parki Ltd:n Survette- ohjelmalla.</p> <p>Tulokset osoittavat, että yleisesti ottaen Verohallinnon ePalveluihin ollaan tyytyväisiä ja niille löytyy kysyntää. Jatkossa ePalveluita toivotaan jatkossa kehitettävän entistä monipuolisemmiksi ja käyttäjäystävällisimmiksi. Jotta tulevaisuudessa asiakkaat saadaan käyttämään ePalveluita enemmän, on niiden käyttöä yksinkertaistettava ja uusia palveluita luotaessa pyrittävä tekemään niistä mahdollisimman helppokäyttöisiä. Katso-tunnistepalvelu on monipuolinen asiointipalvelu, mutta tällä hetkellä vielä liian monimutkainen käyttöä.</p> | |
| <p>Asiasanat ePalvelut, palvelun laatu, asiakastytyväisyys, Verohallinto</p> | |

Degree Programme in Business Management

| | |
|--|--|
| <p>Authors Hanna Hämäläinen</p> | <p>Group or year of entry LIIPO</p> |
| <p>The title of thesis The Electronic Services of the Finnish Tax Administration</p> | <p>Number of pages and appendices 54 + 25</p> |
| <p>Supervisors Tua Nyberg, Johanna Kokko</p> | |
| <p>This thesis was commissioned by the Uusimaa Tax Office, one of the Regional Tax Offices in Finland. The main aim of thesis was to examine customer satisfaction among accounting firms operating in the Uusimaa Tax Office area. The objective was to clarify customer satisfaction and opinions on the electronic services (eServices) provided by the Finnish Tax Administration and to see how these eServices could be developed to meet future requirements.</p> <p>The theoretical framework focused on presenting the basics of quality of service, customer management, and customer satisfaction. The Finnish Tax Administration and its electronic services were described in general; also electronic identification and legislation are in a key role in the eServices concept and were therefore also discussed. In the study, the main focus was on eServices for companies, because companies are in an essential position in the Finnish Tax Administration's operations.</p> <p>The research approach was quantitative. The study was conducted by means of a questionnaire sent by email in September 2008 to those accounting firms who have given their contact information to the Uusimaa Tax Office. In total 69 replies were received and these were analyzed by Oy Fountain Park Ltd on Survette, the web based data processing application.</p> <p>The study shows that in general customers are satisfied with the electronic services of the Finnish Tax Administration. In the future eServices will be developed to become even more versatile and user-friendly. For example, the so called Katso identification service is already a versatile eService, but at the moment it is too difficult to use.</p> | |
| <p>Key words eServices, quality of service, customer satisfaction, the Finnish Tax Administration</p> | |

Sisällys

| | |
|---|----|
| 1 Johdanto | 1 |
| 1.1 Tutkimuksen taustaa | 1 |
| 1.2 Tutkimusongelma ja tavoitteet | 2 |
| 1.3 Rajaus ja menetelmä..... | 2 |
| 2 Palvelu ja asiakastyytyväisyys | 4 |
| 2.1 Asiakas | 4 |
| 2.2 Asiakastyytyväisyys..... | 5 |
| 2.3 Palvelu..... | 8 |
| 2.4 Palvelun laatu | 11 |
| 2.5 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen..... | 13 |
| 3 Verohallinto ja sähköiset asiointipalvelut | 16 |
| 3.1 Henkilöasiakkaan ePalvelut..... | 18 |
| 3.2 Yritysassiakkaan ePalvelut | 20 |
| 3.3 Henkilö- ja yritysassiakkailla yhteiset ePalvelut | 22 |
| 4 Henkilön sähköinen tunnistaminen ja sähköisiä asiointipalveluita sivuava lainsäädäntö | 24 |
| 4.1 Tunnistus.fi | 24 |
| 4.2 Katso | 25 |
| 4.3 Laki verotusmenettelystä 18.12.1995/1558..... | 27 |
| 4.4 Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13..... | 28 |
| 4.5 Henkilökorttilaki 28.7.1999/829..... | 28 |
| 4.6 Väestötietolaki 11.6.1993/507..... | 29 |
| 4.7 Laki sähköisistä allekirjoituksista 24.1.2003/14..... | 30 |
| 5 Menetelmäkeskustelu..... | 31 |
| 5.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä | 31 |
| 5.2 Kyselyn laatiminen ja toteutus..... | 32 |
| 5.3 Validiteetti ja reliabiliteetti..... | 33 |
| 5.4 Tulokset ja analyysi | 35 |
| 6 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet | 51 |
| Lähteet | 55 |

Liite 1: Saatekirje

Liite 2: Asiakastyytyväisyyskysely

Liite 3: Kyselylomakkeen avointen kysymysten vastaukset

1 Johdanto

1.1 Tutkimuksen taustaa

Verohallinto tarjoaa niin henkilö- kuin myös yritysasiakkaille sähköisessä muodossa asiointipalveluita vero.fi-sivuilla. Vero.fi on asiakaspalvelua ja Verohallinnon tuottavuutta parantava asiointikanava (Korvola 2007, 5), josta löytyy tietoa verotuksesta ja Verohallinnosta, vero-ohjeita, lomakkeita sekä julkaisuja. Www-sivut otettiin käyttöön 1998 Sisäasiainministeriön asettaman paikallis- ja aluehallinnon verkkopalveluiden tukipalvelun (VETURIn) perustamisen jälkeen. VETURI keskittyi Kelan, työhallinnon ja Verohallinnon verkkopalveluihin. Tärkeimmäksi kehittämistavoitteeksi asetettiin keskeisten viranomaislomakkeiden saaminen verkkoon. Nykyään verkkopalvelut ovat kehittyneet entisestään ja niitä kehitetään yhä. (Heimala & Vestama 2003, 30–31.)

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Uudenmaan verotoimiston Porvoon toimipiste. Olin kesätöissä Porvoon toimipisteessä kesän ja syksyn 2007. Talvelle otin uudestaan yhteyttä verotoimistoon ja sain toimeksiannon. Tutkimuksen tarkoitus on kartoittaa tilitoimistojen mielipiteitä Verohallinnon tarjoamista sähköisistä asiointipalveluista eli ePalveluista. Painopiste tutkimuksessa on yritysasiakkaille suunnatuissa ePalveluissa, sillä yritysasiakkaat ovat keskeisessä asemassa Verohallinnon toiminnan kannalta. Yrityspuolella tietomäärät ovat suurempia ja yleensä säännöllisempiä kuin henkilöverotuksessa ja tähän asti Verohallinto on panostanut yrityspalveluihin kansalaisille suunnattuja palveluita enemmän. (Verohallinto 2006b.)

Tämän opinnäytetyön johdannossa esitellään lyhyesti tutkimuksen taustaa, aihe, tutkimusongelma ja menetelmä jolla tutkimus tullaan toteuttamaan. Toisessa luvussa aloitetaan tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen rakentaminen ja perehdytään palveluihin sekä asiakastytyväisyyteen. Samalla esitellään tärkeät käsitteet, asiakas, palvelu, palvelun laatu ja asiakastytyväisyys. Kolmannessa luvussa esitellään Verohallinto ja tämän tarjoamat sähköiset asiointipalvelut niin henkilö- kuin myös yritysasiakkaille. Sähköisiin asiointipalveluihin liittyy olennaisesti henkilön ja organisaation sähköinen tunnistaminen sekä sähköistä asiointia sivuava lainsäädäntö, joita käsitellään neljännessä luvussa. Kappaleissa viisi ja kuusi käydään läpi tutkimuksen toteuttaminen, tulokset ja johtopäätökset.

1.2 Tutkimusongelma ja tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Uudenmaan verotoimiston toimialueen tilitoimistojen mielipiteitä sähköisistä asiointipalveluista. Tutkimusongelmana on selvittää, miten tyytyväiset tilitoimistot ovat heille tarjolla oleviin yritysasiakkaiden ePalveluihin sekä miten niitä voidaan kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita.

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa, jonka avulla jo olemassa olevia sähköisiä asiointipalveluja pystytään markkinoimaan sekä kehittämään entistä paremmiksi ja toimivammiksi. Samalla pyritään saamaan kehitysideoita tulevien uusien sähköisten asiointipalvelujen luomiseen, tulevaisuudessa kaikki veroilmoitusasiat tullaan hoitamaan sähköisesti. Verohallinnon ePalveluja kehittämällä pyritään tarjoamaan asiakkaille kaikki tarvittava samasta paikasta, siis Verohallinnon verkkosivuilta. Samalla pyritään automaattisia ja kustannustehokkaita prosesseja kehittämällä vähentämään asiakkaiden asiointitarpeita. (Verohallinto 2007c.)

1.3 Rajaus ja menetelmä

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen sähköisesti kirjekyselynä. Kyselykaavake kehitettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta heille olisi tuloksista mahdollisimman paljon hyötyä. Sekä henkilö- että yritysasiakkaiden tyytyväisyyden kartoittaminen olisi tehnyt tutkimuksesta liian laajan, joten empiirisessä osassa keskitytään vain yrityksille suunnattujen ePalveluiden käyttäjiin. Yrityksille suunnattuja sähköisiä asiointipalveluja käyttävät pääsääntöisesti yrityksen lisäksi yksityisyrittäjät, tilitoimistot, kotitaloudet työnantajina sekä maanviljelijät.

Tutkimuksessa keskitytään Uudenmaan verotoimiston alueen tilitoimistoihin, jotka omien asiakkaidensa veroasioita hoitaessaan käyttävät Verohallinnon ePalveluja. Heille lähetettiin sähköpostitse saatekirje, jossa oli linkki kyselylomakkeeseen. Yhteystiedot saatiin Uudenmaan verotoimistolta, joka päätti tutkimuksen kohderyhmän. Suoraan yrityksille kyselyä ei lähetetty, sillä heistä ei ollut olemassa valmiiksi samankaltaista ”rekisteriä” yhteystietoineen, kuin tilitoimistoista. Kysely lähetettiin kaikille tilitoimistoille, joiden kotikunta on jokin Uudenmaan verotoimiston toimialueen kunnista Itä-, Keski- tai Länsi-Uudellamaalla. Tutkimukseen eivät siis kuulu tilitoimistot, joiden

kotikunta on pääkaupunkiseudulla tai muualla Suomessa, sillä kyselyä tehdessäni minulla ei ollut mahdollista käyttää muiden verotoimistojen asiakastietoja.

2 Palvelu ja asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on yleisellä tasolla odotusten ja kokemusten vastaavuutta (Rope & Pöllänen 1998, 14). Palveluiden asiakastyytyväisyyttä käsitellessä tärkeät termit ovat asiakas, palvelu, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys. Verohallinnon tarjoamat tuotteet ovat palveluita.

2.1 Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan perinteisesti henkilöä tai yritystä tai muuta organisaatiota joko kuluttajayödyke- tai business to business-markkinoilla. Asiakkuus saadaan ostamisesta, ostotapahtumassa syntyneen asiakassuhteen kautta. Asiakas-käsitteellä on asiakastyytyväisyysjohtamisessa laajempi merkitys, asiakkaaksi katsotaan jokainen, jonka kanssa yritys, tässä tapauksessa Verohallinto, on ollut kontaktissa. Kontakti Verohallintoon on voinut syntyä esimerkiksi henkilöön, toimipaikkaan, tuotteeseen tai järjestelmiin. Nämä asiakastyypit voidaan jakaa toisistaan hieman eroaviin tyyppihin kontaktin suhteen mukaan. (Rope 2000, 536; Rope & Pöllänen 1998, 27.)

Ensimmäisessä tyyppissä asiakassuhde yrityksen ja asiakkaan välillä on syntynyt välittömän kontaktin kautta tarjolla olevia palveluita käyttäen, esimerkiksi tuotteen tilaamisen kautta. Tällöin voidaan puhua Lecklinin (2006, 79) mukaan välittömästä asiakkaasta. Välittömän asiakastyypin tunnistaminen ei tuota yleensä ongelmia. Toisessa asiakastyypissä asiakas on ollut välillisessä kontaktissa yrityksen palveluiden kanssa esimerkiksi tuotteita käyttämällä. Itse yritykseen välillinen asiakas ei ole ollut suoraan yhteydessä. Usein välillinen asiakas on joko välittömän asiakkaan asiakas tai jos kyseessä on pitkä asiakasketju, toisen välillisen asiakkaan asiakas. Ulkoisten asiakkaiden lisäksi yrityksellä voi olla sisäisiä asiakkaita. Ulkoinen asiakas on joko välillinen tai välitön asiakas yrityksen ulkopuolella. Tämä asiakastyyppe on yritykselle tärkeä, useimmiten toiminnan lopullinen rahoittaja. Sisäisellä asiakkaalla puolestaan tarkoitetaan yrityksessä työskenteleviä henkilöitä, jotka esimerkiksi valmistavat tuotteita. Valmistusprosessissa tuotteen kulkiessa toiminnosta toiseen, voi syntyä sisäinen asiakkuus eri työvaiheissa työskentelevien työntekijöiden välille. Myös esimies voi olla asiakas. Tuotteena esimies saa alaistensa toiminnasta tuloksia. Hänellä on odotuksia ja vaatimuksia alaistensa toiminnasta. Asiakastyytyväisyys esimiehen ollessa asiakkaana riippuu siitä, millaiseksi hän arvioi alaistensa suoritus-tason. Näiden lisäksi ovat potentiaaliset asiakkaat, jotka ovat olleet

yhteydessä yritykseen, mutta eivät ole käyttäneet palveluita. Potentiaaliset asiakkaat kuuluvat asiakassegmenttiin. (Rope & Pöllänen 1998, 27; Lecklin 2006, 79–82.)

Suhdemarkkinointinäkemysten mukaan asiakkaalla voi olla erilaisia rooleja yrityksen kannalta katsottuna. Asiakas voi toimia suosittajan roolissa uusien asiakkaiden hankintaresurssina. Tyytyväinen asiakas kertoo muille hyvistä kokemuksistaan ja usein tuttua suosittelijaa uskotaan maksettua markkinointia enemmän. Tuotekehityksen ideoijana asiakkaan palaute antaa yritykselle arvokkaita kehitysvinkkejä. Laadunvarmistajan ja -arvioijan roolissa puolestaan asiakkaan subjektiivinen näkemys voittaa objektiivisen totuuden, sillä asiakas on oikeassa laatuarvioinnissaan. Henkilökunnan tietolähteenä muun muassa kilpailija- ja trenditiedoissa asiakasta kuuntelemalla myyjä välttyy markkinointitutkimuksilta. Asiakas tietää muita paremmin omien tarpeidensa muuttumisesta ja toimii tällöin visioijan roolissa. Tarpeentyydyttäjänä tyytyväinen asiakas ostaa joskus enemmän ja käyttää palveluita satunnaisasiakasta monipuolisemmin. Tyytyväinen asiakas myös palaa asioimaan takaisin ja esimerkiksi keskittää hankintojaan yritykseen, johon tyytyväinen. (Lahtinen & Isoviita 2001, 75.)

Verohallinnon asiakkaat voidaan jakaa kolmeen pääryhmään; veronsaajiin, veronmaksajiin ja tietopalveluasiakkaisiin. Veronsaajia ovat valtio, kunnat, Kansaneläkelaitos, seurakunnat, metsänhoitoyhdistykset ja metsäkeskukset. Veronmaksaja-asiakkaita ovat kaikki henkilöt, yhteisöt sekä yritykset. Tietopalveluasiakkaita ovat valtiovarainministeriö, kunnat, Kansaneläkelaitos, eläke- ja vakuutusmaksulaitokset sekä Tilastokeskus ja muut tutkimuslaitokset. (Verohallinto 2006a.)

2.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on Ropen ja Pölläsen (1998, 59) mukaan suhteellinen ja aina subjektiivinen, yksilöllinen näkemys, joka muodostuu kokonaisuudessaan asiakkaan subjektiivisista kokemuksista yrityksen kontaktipinnalla. Kontaktipinta sisältää yrityksen ja asiakkaan välillä kaikki henkilöstö-, tuote-, tukijärjestelmä- ja miljöökontaktit. Jokaisella asiakkaalla on erilaiset odotukset yrityksen toiminnasta. Kaikista kontakteista syntyy kokemuksia, joita asiakas vertaa ennako-odotuksiinsa. Tyytyväisyyteen vaikuttaa, vastaavatko kontaktien kokemukset odotuksia vai poikkeavatko ne joko odotuksista positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan. Odotukset muodostavat lähtökohdan johon kokemuksia verrataan. (Rope & Pöllänen 1998, 29, 58–59.) Zeithamlin ja Bitnerin (2003, 86) mukaan tyytyväisyys on asiakkaan arvostelu siitä, vastaako palvelu tai tuote hänen tarpeitaan ja odo-

tuksiaan. Jos palvelu tai tuote ei vastaa asiakkaan odotuksia ja tarpeita, puhutaan asiakastyytymättömyydestä.

Asiakastyytyväisyyteen ja sen muodostumiseen vaikuttavat Ropen ja Pölläsen (1998, 88) mukaan:

- Ennakoitu odotustaso
- Kokemustaso
- Toimintojen ominaisuuksien merkitys

Jokaisella asiakkaalla on erilaiset odotukset yrityksen toiminnasta ja näin ollen he reagoivat saamaansa palveluun ja sen laatuun eri tavoin. Erilaisten odotusten syntyymiseen ovat vaikuttaneet aiemmat kokemukset yrityksen toiminnasta, tuttavien kertomukset, yrityksestä kertovien artikkeleiden tai vaikka markkinointiviestinnän perusteella. (Rope & Pöllänen 1998, 58.)

Odotukset voidaan Ropen ja Pölläsen (1998, 30) mukaan luokitella ihanne-, ennakko-, ja minimiodotuksiin. Ihanneodotukset kuvaavat henkilön toiveita tuotteen tai yrityksen toiminnasta. Toiveisiin vaikuttavat henkilön oma arvomaailma, joten eri henkilöiden odotukset ovat erilaisia. Eri segmenttien henkilöitä erottaa toisistaan henkilöiden erilaiset tarpeet. Tarpeista seuraa motiivit, jotka konkretisoituvat toiveiksi eli ihanneodotuksiksi palvelua tai tuotetta kohtaan. Ennakkoodotukset tarkoittavat henkilön odotustasoa tarkasteltavasta yrityksestä tai sen tuotteesta ja sen eri ominaisuuksista. Käsitteisällöltään ennakko-odotukset ovat sama asia kuin imago, kohdehenkilön mielikuva yrityksestä tai palvelusta. Minimiodotukset kuvaavat asiakkaan itselleen asettamaa vähimmäistasoa yrityksen tai tuotteen toiminnalta. Eri henkilöillä on taustastaan ja ominaisuuksistaan riippuen erilaiset odotustasot, ne ovat henkilökohtaisia. Lähtökohtaisesti minimiodotukset ovat myös tilanne-, toimiala- ja yritysکوhtaisia. Minimiodotuksien rakentumiseen vaikuttaa yrityksen tai tuotteen toiminnalliset ulottuvuudet, kuten esimerkiksi laatu ja palvelu. Minimiodotuksista muodostuu taso, jonka alle jäävää toimintaa yritykseltä ei enää hyväksytä. (Mt., 30–37.)

Palvelun kokeminen suhteessa odotuksiin voidaan jakaa kolmeen ryhmään. Palvelun tai tuotteen lopputuloksen ylittäessä asiakkaan asettamat odotukset palveluun tai tuotteeseen kohdistuvat kokemukset ovat myönteisiä. Kokemusten vastatessa odotuksia, asiakas ei ole yllätynyt positiivisesti, mutta ei myöskään pettynyt. Saatu palvelu on ollut asiakkaan odotuksiin nähden keskivertoista. Kielteiset kokemukset ovat puolestaan syntyneet asiakkaan odotusten ollessa liian korkealla loppu-

tulokseen nähden. Myönteisten kokemusten seurauksena muun muassa asiakkaan odotusten taso yrityksen palveluita kohtaan nousee kun taas kielteisten kokemusten seurauksena ennako-odotuksissa yrityksen mielikuva heikkenee. (Rope & Pöllänen 1998, 38–40.)

Kokemuksen erotessa voimakkaasti asiakkaan odotuksista negatiiviseen suuntaan puhutaan asiakkaista syvästi pettyneinä. Nämä asiakkaat reagoivat pääsääntöisesti valituksin, asiakassuhteen katkaisemisella ja negatiivisen sanan levittämällä. Valitusten käsittely on tärkeää, sillä voidaan hyvin hoidettuna kääntää pettymyksen tuottanut kokemus johtamaan myönteiseen yllätykseen. Hieman paremman kokemuksen saaneita asiakkaita nimitetään tässä tyytyväisyysasteikolla lievästi pettyneiksi asiakkaiksi. He eivät yleisesti ottaen valita omatoimisesti, mutta karttavat jatkossa kontaktia pettymyksen tuottaneeseen yritykseen tai tuotteeseen. Jos taas asiakkaan kokemukset ovat odotusten mukaisia, hän ei reagoi kokemuksestaan lainkaan omatoimisesti. Asiakkaalle kokemukseen vaikuttaa se, toteutuvatko korkeat, keskimääräiset vai matalat ennako-odotukset. Myöskään lievästi myönteisesti yllättyneet asiakkaat eivät yleensä anna palautetta omatoimisesti positiivisista kokemuksista muutoin kuin jatkamalla asiakassuhdetta. Jatkuvat asiakkaan kokemat myönteiset yllätykset luovat juuri tästä asiakasryhmästä kaikkein sitoutuneimman. (Rope & Pöllänen 1998, 41–43.)

Asiakkaan odotustason ollessa matala ja toiminnan sujuessa mallikkaasti tai kontaktitilanteen ollessa poikkeuksellinen (positiivisesti) asiakkaat kokevat yleensä vahvasti myönteisen yllätyksen. Tällaisen yllätyksen syntymiseen voi vaikuttaa myös esimerkiksi se, että yrityksessä jokin osa toiminnasta tai vaikka koko toimintaprosessi toimii niin hienolla tasolla, ettei sellaiseen ole totuttu. Tällöin asiakkaan odotustason ei tarvitse olla matala. Suhteessa kaikkiin asiakaskontakteihin vahvasti myönteisiksi koettuja yllätyksiä tapahtuu suhteessa vähän. (Mt., 43.)

Zeithamlin ja Bitnerin (2003, 87) mukaan yksilöllinen asiakastyytyväisyys määräytyy tuotteen ja palvelun ominaisuuksien lisäksi muun muassa asiakkaan tunteiden ja sen, millaiseksi palvelu koetaan, perusteella. Asiakkaan arvioidessa tuotetta tai palvelua arvioon vaikuttavat tuotteen tai palvelun ominaisuudet. Esimerkiksi Verohallinnon ePalveluiden suhteen nämä ominaisuudet voisivat olla erilaisia käytön ominaisuuksia, kuten vaivattomuus, nopeus ja helppous tai monimutkaisuus, hitaus ja hankaluus. Asiakkaan tunteet ja mieliala voivat vaikuttaa siihen, millaiseksi palvelu koetaan. Huonolla tuulella asiat koetaan helpommin negatiivisiksi kuin hyvällä tuulella. Periaatteessa sama henkilö kokee saman palvelun eri tavoin mielialan mukaan. Syyt palvelun onnistumiseen tai

epäonnistumiseen vaikuttavat tyytyväisyyteen. Asiakkaan yllättyessä joko positiivisesti palvelun ylittäessä odotukset tai negatiivisesti palvelun jäädessä alle odotetun tason, siihen etsitään syytä. Tätä kautta heidän käsityksensä yllätyksen aiheuttaneesta syystä voi vaikuttaa tyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat myös käsitykset siitä, kokeeko asiakas tullessa kohdelluksi oikeudenmukaisesti tai reilusti muihin asiakkaisiin verrattuna. Mielikuva siitä, onko asiakas saanut muihin asiakkaisiin verrattuna reilua kohtelua vaikuttaa asiakkaan kokemaan tyytyväisyyteen palvelun tai tuotteen suhteen. Myös muut ihmiset vaikuttavat asiakkaan kokemaan asiakastyytyväisyyteen tuotteen ja palvelun sekä yksilöllisten kokemusten ja uskomusten lisäksi. Muiden kuluttajien lisäksi esimerkiksi perheen jäsenet ja työkaverit ovat näitä asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia henkilöitä. (Zeithaml & Bitner 2003, 87–89.)

Asiakastyytyväisyys muodostuu kahdesta eri osasta, tapahtumakohtaisesta tyytyväisyydestä sekä kokonaistyytyväisyydestä. Tapahtumakohtaisella tyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä erillisessä palvelutilanteessa kun taas kokonaistyytyväisyys on asiakkaan kokonaistyytyväisyyttä tai -tyytymättömyyttä jonkin organisaation toimintaa kohtaan. Näin ollen se on kaikkien asiakkaan kokemien tapahtumien summa. (Lahtinen & Isoviita 2001, 85.)

Yrityksen on tunnettava asiakkaansa voidakseen pitää nämä tyytyväisinä. Asiakastyytyväisyys on sidottuna suurelta osin nykyhetkeen muodostuessaan asiakkaan subjektiivisista kokemuksista yrityksen kontaktipinnalla. Tämän vuoksi se usein on lunastettava kerta toisensa jälkeen kontaktissa asiakkaan kanssa. Verohallinto tuntee asiakkaidensa toimintaympäristön, olosuhteet ja verotukseen liittyvät tarpeet. Asiakaslähtöisyys näkyy palvelun ja ohjauksen järjestämisessä, ne toteutetaan asiakkaiden edellyttämällä tavalla. (Rope & Pöllänen 1998, 59; Verohallinto 2007c.)

2.3 Palvelu

Palvelun käsite on laaja, palveluksi mielletään henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Yleensä palvelu tarkoittaa vuorovaikutusta palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä. Ne koetaan usein subjektiivisesti aineettomuutensa vuoksi. (Grönroos 2000, 49, 52–53.) Zeithamlin ja Bitnerin (2003, 5) mukaan palvelun ja tavaran välillä aineettomuus on ratkaiseva tekijä. Palvelua ei voi nähdä, kokeilla, maistaa tai koskettaa ennen ostoa ja tämän vuoksi palvelun ominaisuudet täytyy päätellä saatavilla olevista vihjeistä tai tiedoista. Tulee kuitenkin muistaa, että harvat palvelut ovat pelkästään aineettomia palveluita ilman tavaraa tai tavarat vain konkreettisia tuotteita ilman minkään-

laista palvelua. Voidaan sanoa, että palvelu on aineettomampi kuin itse tavara ja tavara puolestaan on enemmän käsin kosketeltava kuin palvelu. Internet on palvelu, josta löytyy tietoa ja jonka kautta perusasiakaspalvelu on mahdollista. Verohallinnon tarjoamat tuotteet ovat palveluita. (Lämsä & Uusitalo 2002, 17; Zeithaml & Bitner 2003, 18, 20.)

Useimmilla palveluilla on Grönroosin (2000, 53) mukaan neljä yhteistä piirrettä:

1. Palvelut ovat enemmän tai vähemmän aineettomia
2. Palvelut ovat tekoja tai tekojen sarjoja, eivät asioita.
3. Palveluiden tuottaminen ja kulutus tapahtuvat, ainakin jossain määrin, samanaikaisesti.
4. Asiakas osallistuu ainakin jossain määrin tuotantoprosessiin

Nämä peruspiirteet täyttyvät myös Verohallinnon vuorovaikutteisten ePalveluiden kohdalla. Sähköiset asiointipalvelut ovat osa sähköistä hallintaa. Hallinnollisia palveluja ei usein mielletä palveluiksi, koska niiden käsittelytapa on passiivinen. Nämä ”näkyvät palvelut” koetaan palvelun sijaan ongelmiksi. (Grönroos 2000, 50.) Verohallinto on järjestänyt toimintansa asiakasryhmittäin. Asiakkaiden kanssa toimitaan yhteistyössä heidän tarpeensa huomioiden. Verotukseen liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista lisätään asiakkaiden tietämystä selkeän ja ennakoivan asiakasviestintä sekä muun ohjauksen avulla. Näin asiakkaita autetaan toimimaan oikein. On huomioitu, että asiakas on myös tuotantoresurssi, ei pelkästään palvelun vastaanottaja (Verohallinto 2007c; Grönroos 2000, 54.)

Asiakaspalvelu on palvelua, jonka tarkoituksena on tukea yrityksen ydintuotetta. Samalla se on Lahtisen ja Isoviidan (2001, 45) mukaan markkinoinnin näkökulmasta tärkeimpiä kilpailukeinoja. Usein asiakaspalveluun kuuluu esimerkiksi kysymyksiin vastaaminen, tilausten vastaanottaminen sekä reklamaatioiden käsittely tai ainakin niiden vastaanotto. Asiakaspalvelu voi tapahtua puhelimitse tai internetin välityksellä, asiakaspalvelutilanteessa ei kahden henkilön tarvitse olla kasvotusten. Verohallinnon toiminnassa ydintuotteen muodostaa sen perustehtävä, eli verotuksen toimitaminen sekä verojen ja veroluonteisten maksujen tilitys. Asiakaspalvelulla tuetaan perustehtävää, asiakkaita neuvotaan ja ohjataan selviytymään verotukseen liittyvistä velvoitteistaan mahdollisimman vaivattomasti. (Lahtinen & Isoviita 2001, 45; Verohallinto 2008e; Zeithaml & Bitner 2003, 4.)

Zeithamlin ja Bitnerin (2003, 20–23) mukaan palveluiden peruspääpiirteisiin kuuluvat Grönroosinkin mainitsemien aineettomuuden sekä palvelun tuottamisen ja kulutuksen samanaikaisuuden lisäksi palveluiden erilaisuus ja niiden katoavaisuus. Palveluiden erilaisuudella tarkoitetaan tässä tapauksessa sitä, ettei kahden eri ihmisen kokemana palvelu ole koskaan täysin samanlaista, vaan palvelu ja sen laatu koetaan yksilöllisesti. Katoavaisuudella puolestaan tarkoitetaan sitä, ettei palvelua voida säästää, varastoida, myydä edelleen tai palauttaa kuten konkreettista tuotetta. (Zeithaml & Bitner 2003, 20–23.)

Palvelun tavanomaisimmat tehtävät ovat Lahtisen ja Isoviidan (2001, 45) mukaan:

- Palvelut markkinoinnin kohteena
- Palvelut tuotetarjouksen osana
- Palvelut kilpailukeinona

Palveluiden ollessa markkinoinnin kohteena palveluyritys markkinoi niitä. Esimerkiksi hotelli markkinoi majoituspalveluita tai pankki rahoituspalveluita. Osa palvelualan yrityksistä tarvitsee fyysisiä tuotteita osaksi omaa tuotettaan. Tällaisia palveluyrityksiä ovat muun muassa kampaamot ja kosmetologit, jotka tarvitsevat esimerkiksi pesuaineita voidakseen tarjota asiakkailleen tuotteen tyydyttävän lopputuloksen omaavan palvelun. Osana tuotetarjousta palvelut ovat silloin, kun yritys markkinoi fyysisiä tuotteita. Kilpailijoiden on mahdollista jäljitellä tuotteiden ominaisuuksia, joten lisäarvoa tuottamaan tuotetarjoukseen liitetään palveluita, joita kilpailijoiden on vaikeampi jäljitellä. Tällaisia liitännäispalveluita, kuten esimerkiksi kodinkoneliikkeellä asennus- ja huoltopalvelu, voidaan markkinoida myös omana tuotteena erillään päätuotteesta. Palvelun ollessa kilpailukeinona tarkoitetaan yleensä myyjän ja muun kontaktihenkilön toteuttamaa asiakaspalvelua. Keskeinen markkinoinnin kilpailukeino palvelu on esimerkiksi floristin sitoessa asiakkaalle tämän ostamista leikkokukista kauniin kimpun. Se, että palvelusta ei aina makseta erikseen, tekee siitä vaikutukseltaan voimakkaan kilpailukeinon. (Lahtinen & Isoviita 2001, 45–46.)

Verohallinnon tarjoamat palvelut voidaan jakaa asiakasryhmittäin. Veronsaaja-asiakkaille, eli siis muun muassa valtiolle ja Kansaneläkelaitokselle, verotulot tilitetään kustannustehokkaasti ja oikean määräisinä. Veronsaajia palvelee myös huolehtimalla heidän oikeudenvallonnasta sekä tarjoamalla tietopalveluita. Veronmaksaja-asiakkaille palveluna nähdään verotuksen toimittaminen oikein ja yhdenmukaisesti. Verotustietojen käsitteleminen tietosuojaa ja julkisuutta koskevia peri-

aatteita toteuttaen kuuluu veronmaksaja-asiakkaille tarjottaviin palveluihin. Verovalvonta on palvelu, jolla pyritään verotulojen kertymän turvaamisen lisäksi varmistamaan eri veronmaksajaryhmien välillä verorasituksen lainmukainen jakautuminen. Tietopalveluasiakkaille tarjotaan nimensä mukaisesti näiden tarvitsemia verotustietoja. (Verohallinto 2007c.)

2.4 Palvelun laatu

Palvelun laatu määräytyy siitä, miten koettu palvelu vastaa asiakkaan odotuksia kyseisestä palvelusta. Laadun määrittelyssä lähtökohtana on Lecklinin (2006, 18) mukaan asiakas, jonka tarpeisiin, vaatimuksiin ja odotuksiin laatua verrataan ja mitataan. Laatu on lyhyesti ilmaistuna sitä, mitä asiakkaat kokevat. Koetun laadun vastatessa asiakkaan odotuksia (odotettua laatua) on palvelun laatu hyvä. Palvelun laatu on aina yksilöllinen kokemus. Muun muassa asiakkaan tarpeet vaikuttavat henkilökohtaisiin odotuksiin ja tämän kautta koettuun palvelun laatuun. Näin ollen kahden eri henkilön kokema palvelu ei ole koskaan täysin samanlaista. Voisi sanoa palvelun laatua olevan se, että palvelu on kehitetty vastaamaan asiakkaan tarpeita ja on hyvä muistaa että laadun lopullinen arvioija on asiakas. Sähköisissä palveluissa palvelun laatu määräytyy pitkälti lopputuloksen mukaan. Palvelun laadun ymmärtäminen, mittaaminen ja parantaminen eroavat konkreettiseen palveluun verrattuna. (Grönroos 2001, 105; Zeithaml & Bitner 2003, 21; Zeithaml & Parasuran 2004, 1, XIV.)

Asiakkaan kokeman palvelun laadulla on Grönroosin (2001, 100) mukaan kaksi ulottuvuutta; toiminnallinen eli prosessiulottuvuus ja tekninen eli lopputulosulottuvuus. Asiakkaiden arvioidessa palvelun laatua he keskittyvät yleensä siihen, mitä he vuorovaikutussuhteelta saavat. Kyse on tällöin kuitenkin palvelutuotantoprosessin lopputuloksen teknisestä laadusta. Teknisen laadun ulottuvuus ei kuitenkaan pidä sisällään kaikkea asiakkaan kokemaa laatua, palvelun kokonaislaatuun vaikuttaa myös se, miten asiakas palvelun saa ja millaiseksi hän samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin kokee. Tätä kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi. (Grönroos 2001, 100–101; Zeithaml & Parasuran 2004, 2; Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 16–17.)

Verohallinnon vuorovaikutteisissa ePalveluissa asiakas ja palvelun suorittaja, Verohallinto, ovat vuorovaikutussuhteessa. Asiakkaat ja sidosryhmät osallistuvat palvelun tuottamiseen esimerkiksi toimittamalla verotuksen perusteeksi tarvittavia tietoja verohallinnolle automaattisilla menettelyillä verkkopalveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirron menettelyjä käyttäen. Verovirastoissa verotustie-

dot käsitellään reaaliaikaisessa automatisoidussa prosessissa, jota täydennetään asiakas- ja riskianalyysiin perustuvalla tapauskohtaisella palvelulla, ohjauksella ja valvonnalla. Näin varmistetaan oikea ja yhdenmukainen verotus kaikille. Asiakkaalle tuotetaan tiedot, joiden perusteella hän voi arvioida itseään koskevan verotuspäätöksen oikeellisuuden. Asiakkaalle turvataan kuulluksi tuleminen, hänelle perustellaan tehdyt päätökset ja mahdolliset verotuksessa tapahtuneet virheet korjataan joustavasti. Palvelun ja sen laadun kannalta vuorovaikutussuhteen toimiminen on tärkeää. (Verohallinto 2007c.)

Kuusela ja Rintamäki (2004, 16) käyttävät teoksessaan asiakkaan kokeman arvon käsitettä. Koettu arvo on palvelun laatuun positiivisesti vaikuttava tekijä. Se syntyy yksittäisessä kulutustilanteessa ja koostuu esimerkiksi koettujen hyötyjen ja uhrausten erotuksena. Tarjottavaan palveluun, asiointikokemukseen tai vaikka asiointipaikkaan liittyvät asiakkaan kokemat positiiviset ominaisuudet muodostavat asiakkaan kokeman hyödyn. Hyödyt perustuvat aina asiakkaan omaan subjektiiviseen arvioon ja ovat täten henkilökohtaisia. Kahden asiakkaan kokemia hyötyjä ei voida myöskään tämän vuoksi vertailla objektiivisesti keskenään. Asiakkaan kokemat uhraukset puolestaan ovat palveluun, asiointikokemukseen tai vaikka asiointipaikkaan jollain tavoin liittyvien negatiivisten ominaisuuksien yhdistelmä. (Kuusela & Rintamäki 2004, 16–17, 29.)

Asiakkaan kokemat hyödyt ja uhraukset painottuvat sähköisessä asioinnissa toisin kuin henkilökohtaisessa asioinnissa. Nämä asiointikanavat eivät ole toisiaan poissulkevia, ne päinvastoin täydentävät toisiaan ja luovat joustavan tavan huomioda asiakasryhmien yksilölliset tarpeet. Asiakkaan itsensä voidessa valita sopivimman kanavan ja ajankohdan palvelu ja sen laatu paranee. Suurin ero ja hyöty sähköisessä asioinnissa henkilökohtaiseen asiointiin verrattuna on palvelun tavoitettavuus paikasta riippumatta ympäri vuorokauden, vuoden ympäri. Asiakkaalle riittää www-osoitteen muistaminen, sillä sähköisten palveluiden käyttö ei vaadi fyysistä siirtymistä. Erilaiset linkit lisäävät myös tavoitettavuutta. Sähköisessä asioinnissa huolenaiheena käyttäjillä on usein tietoturvallisuus ja palvelun tarjoajan luotettavuus. (Kuusela & Rintamäki 2004, 105, 113; Zeithaml & Bitner 2003, 19.)

Teknologian kehittyessä myös palvelu muuttuu. Sähköisillä asiointipalveluilla pyritään tietotekniikkaa hyödyntämällä helpottamaan ja samalla tehostamaan verotuksen toimittamista. Lisäämällä sähköisiä palveluita ja tiedonvälitystä, verotustehtävien automaatioastetta sekä erikoistamalla yksiköitä toiminnan tehostamisen lisäksi palvelu paranee. Sivullisilta saatavia tietoja hyödyntämällä ja

monipuolisia vuorovaikutteisia verkkopalveluja käyttöönottamalla verohallinto pystyy vähentämään asiakkaiden palvelu- ja asiointitarpeita. Samalla toiminnalla pystytään tukemaan itsepalvelua ja omatoimista veron laskemista ja maksamista. Tarjoamalla kaiken tarpeellisen samasta paikasta, tai osoitteesta, asiakkaan asiointi helpottuu ja muuttuu vaivattomaksi. Vaivattomuus osaltaan parantaa palvelun laatua. Ongelmatilanteissa asiakkaat kokevat henkilökohtaisen palvelun tärkeäksi ja siksi sähköisissä palveluissa on hyvä olla tukipalvelu, joka tuo turvallisuutta ja vaikuttaa positiivisena tekijänä laatuun. Verohallinnon ePalveluille on kehitetty keskitetty palvelutuki ja ongelmatilanteissa asiakkaat voivat soittaa valtakunnallisiin palvelunumeroihin. (Heimala & Vestama 2003, 68; Kuusela & Rintamäki 2004, 113–114; Verohallinto 2006b; Verohallinto 2007c.)

2.5 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen tarkoittaa tutkimusmenetelmin tehtyä markkinointitutkimusta asiakastyytyväisyydestä sekä siihen vaikuttavista seikoista. Tyytyväisyyden selvittämisessä Ropen ja Pölläsen (1998, 56) mukaan asiakastyytyväisyystutkimus ei yksin riitä, vaan tulisi käyttää myös ns. suoran palautteen järjestelmää. Kumpikin antaa tietoa asiakastyytyväisyyden kokemisesta hieman eri tavoin. Molemmat ovat olennaisia asiakastyytyväisyyden selvittämisessä, mutta kumpikaan ei ole tarpeeksi kattava ilman toista. Suoran palautteen järjestelmässä on puolestaan kyse erilaisista tyytyväisyyttä selvittävistä palautevälineistä, joiden kautta yritys saa nopeasti tiedon asiakkaan kokemuksista. (Rope & Pöllänen 1998, 56.)

Palautteen antaminen tulisi tehdä mahdollisimman helpoksi asiakkaalle, sillä jokaisessa vuorovaikutustilanteessa yrityksen ja asiakkaan välillä on mahdollista selvittää asiakkaan kokemuksia yrityksen kontaktipinnasta. Asiakkaiden valitukset, kiitokset, mielipiteet ja ideat, joita näistä kontakteista syntyy, ovat tärkeitä suoran palautteen mittareita. Suorapalautejärjestelmän avulla kaiken asiakaspalautteen kanavoiminen yritykseen, jonka jälkeen siitä pyritään saamaan selville yksityiskohtaiset tyytyväisyys- tai tyytymättömyystekijät, on oleellista. Suorapalautteen systemaattiseen keräämiseen edellytetään välineistöä, kuten esimerkiksi asiakaspalautepuhelin, faksi-palautejärjestelmä tai lipukkeet, jotka täyttämällä asiakas voi kommentoida kokemuksiaan. (Mt., 78.)

Suoran palautteen järjestelmällä voidaan asiakkaalta kysyä vain joistakin toiminnan konkreettisista kohdista, sillä asiakkaan on kyettävä antamaan suoraa palautetta nopeasti ja vaivattomasti. Tämän vuoksi suoran palautteen tyytyväisyysmittareilla ei voida kovin kattavasti ja seikkaperäisesti selvit-

tää asiakkaan tyytyväisyyttä palvelun tai tuotteen yksityiskohtiin. Järjestelmä eroaa selkeästi asiakas- tyytyväisyystutkimuksesta, sillä se ei täytä mitään tutkimuskäsitteen kriteereitä. Suurin etu suorapalautejärjestelmässä on se, että oikein rakennettuna se on asiakkaalla helppo, vaivaton ja luonteva tapa antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Oleellista suoran palautteen järjestelmän onnistumisen kannalta on se, että palautetta tulisi saada mahdollisimman suurelta asiakasjoukolta. Kynnystä vastaamiseen voidaan laskea muun muassa sillä, ettei palautteen antamisessa suorajärjestelmällä vaadita tehtävän nimellä. Asian toinen puoli on taas se, että ilman yhteystietoja jätettyä palautetta ei kuitenkaan pystytä hyödyntämään täysimääräisesti. Nimen ja yhteystietojen puuttuessa ei nimittäin voida rekisteröidä asiakaspalautetietoja henkilökohtaisiksi eikä esimerkiksi reagoimaan tyytymättömyyspalautteeseen asiakassuhteen jatkuvuuden varmistamiseksi. Jos palautejärjestelmässä ei pystytä yksilöimään tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden syitä, ei saadulla palautteella saada rakennetuksi pohjaa toiminnan kehittämiseen. Tämän perusteella voi sanoa, että vaikka saadun asiakaspalautteen lukumäärä on suoran palautteen toimivuuden keskeinen onnistumisperuste, tärkeämpi kriteeri on se, että palautteesta löytyy tietyt perustiedot. Näitä perustietoja ovat tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät sekä palautteen antajan nimi ja yhteystiedot. (Rope & Pöllänen 1998, 80.)

Kaikilta asiakkailta ei koskaan saada palautetta tiedonkeruumenetelmästä riippumatta. Suorapalautteen suhteen tyypillinen piirre on se, että kysyttäessä nimellä ja jotenkin yksilöitynä tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä aiheuttaneista tekijöistä, asiakkaat joiden kohdalla kaikki sujui odotetusti, eivät vastaa. Tulosten tulkinnassa keskeinen mittari suorapalautejärjestelmässä on vastaamatta jättäneiden osuus. Se kertoo suurin piirtein kuinka suurelle joukolle asiakkaista toiminta ei tuottanut merkittäviä positiivisia tai kielteisiä yllätyksiä. Jotta voidaan selvittää miten tyytyväisyys kehittyy tai millaisissa toiminnoissa toiminnan taso vaarantaa asiakassuhteiden jatkumisen, tulee suorapalautejärjestelmästä jatkuva toimintamalli. (Mt., 81–82.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yrityksen toimintaa kohtaan. Keskeisiä käsitteissä ovat validiteetti, reliabiliteetti, järjestelmällisyys, lisäarvon tuottaminen sekä automaattinen toimintaan kytkeytyminen. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksella mitataan juuri sitä mitä sen on tarkoitus mitatta. Reliabiliteetti merkitsee tutkimustulosten pysyvyyttä ja luotettavuutta. Validiteetista ja reliabiliteetista lisää jäljempänä työssä kappaleessa 5. Järjestelmällisyydellä tarkoitetaan puolestaan sitä, että tutkimusta tulisi asiakastyytyväisyyttä mitattaessa toteuttaa systemaattisesti, jotta esimerkiksi asiakastyytyväisyyden kehittymistä ajassa voidaan seurata. Lisäarvon tuottamisesta on kyse silloin, kun asiakastyytyväisyystutkimuksen

avulla pystytään kehittämään asiakassuhteen syventämiseksi sisäistä toimintaa ja markkinointia. Tutkimuksesta saatujen tulosten tuottaessa automaattisesti impulsseja toimintaan ja kehittämispäätöksiin on kyse automaattisesta toimintaan kytkeytymisestä. (Rope & Pöllänen 1998, 83–84.)

Asiakastyytyväisyystutkimus on jatkuva tutkimus ja näin ollen toteutetaan jatkuvasti tai säännöllisin väliajoin. Tarkoituksena on saada mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa asiakastyytyväisyydestä sekä tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden aiheuttavista tekijöistä. Tämän vuoksi kyselyn tai muun tiedonkeruumenetelmän tulee olla helppo toteuttaa käytännössä, kysymyksiltään tarpeeksi kattava, taloudellisesti toteutettavissa, tietojen oltava tietojenkäsittelyyn soveltuvia ja vastaamisen asiakkaalle helppoa. Jos asiakkaan henkilöllisyydestä on tieto, eli kysely voidaan kohdistaa tietylle asiakkaalle tai asiakasryhmälle, kirjekysely, puhelinhaastattelu sekä henkilökohtainen haastattelu ovat Ropen ja Pölläsen (1998, 85) mukaan toimivimmat tiedonkeruumenetelmät. Tämä opinnäytetyön asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin kirjekyselynä sähköpostitse.

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa tulee selvittää kaikki asiakastyytyväisyyteen ja sen muodostumiseen vaikuttavat asiat. Näitä ovat Ropen ja Pölläsen (1998, 88) mukaan ennakoitu odotustaso, kokemustaso ja toimintojen ominaisuuksien merkitys. Mainitut asiat on käsitelty tarkemmin aikaisemmin työssä kappaleessa 2.2.

Asiakaspalvelun onnistumista mitattaessa asiakastyytyväisyystutkimuksella saadaan tietoa koko palvelukokonaisuudesta. Tutkimuksen kohteina ovat tällöin esimerkiksi asiakkaan kokema ensivaikutelma, palvelun odotusaika ja asiantuntemus sekä ystävällisyys, joustavuus, muut asiakkaat sekä palveluympäristö, kuten tilojen viihtyvyys. (Lahtinen & Isoviita 2001, 81.)

3 Verohallinto ja sähköiset asiointipalvelut

Suomen verotuksesta päätetään eduskunnassa, Euroopan unionissa sekä kunnissa ja sitä säätelevät verolait. Verohallinto kuuluu valtiovarainministeriön alaisuuteen. Verohallitus johtaa verotuksen toimittamista sekä verovalvontaa ja varmistaa näin että verotus toimitetaan oikein sekä yhdenmukaisesti koko Suomessa. Tämän lisäksi se vastaa koko Verohallintoa koskevista strategisesta suunnittelusta, verotusprosessien ja – menettelyjen kehittamisestä, turvallisuus- ja viestintätehtävistä sekä sisäisestä tarkastuksesta.

Verohallinnon organisaatio muuttui 1.5.2008, jolloin entisistä virastoista muodostui Verohallintoviranomainen. Seitsemän alueellista verovirastoa ja Konserniverokeskus muodostavat yhdessä Verohallinnon. Alueellisten verovirastojen tehtävänä on oman alueensa henkilö- ja yritysasiakkaiden verotuspäätöksistä huolehtiminen ja asiakaspalvelu. Jokaisessa verovirastossa on henkilöasiakkaiden verotuksesta vastaavien verotoimistojen lisäksi yritysverotoimisto, joka vastaa osakeyhtiöiden ja muiden yhteisöjen verotuksesta. Tämän lisäksi verovirastoille kuuluu verovalvonta. Konserniverokeskus puolestaan vastaa koko Suomen alueen suurimpien konsernien ja yhtiöiden verotuksesta. Uudistuksen myötä Veronkantokeskus ja Veronsaajien oikeudenvilvontayksikkö aloittivat toimintansa valtakunnallisena toimivallan omaavina yksikköinä. Entiset veronkantoyksiköt organisoitiin valtakunnalliseksi Veronkantokeskukseksi, johon kuuluu neljä veronkantoyksikköä sekä seitsemän perintäyksikköä ympäri Suomen. Helsingissä säilyivät veronkannon ja perinnän ohjaus- ja kehittämistehtävät. Veronkantokeskuksen vastuualueisiin kuuluvat muun muassa veronkannon lisäksi perinnän ja tilittämisen tehtävät. Veronsaajien oikeudenvilvontayksikön tehtävänä on puolestaan esimerkiksi valvoa veronsaajien oikeutta verotuksessa ja verotusta koskevassa muutoksenhaussa toimialueellaan eli koko maassa. Vaikka yksikkö on osa Verohallintoa, on se oikeudenvilvontatehtävässään muusta Verohallinnosta riippumaton. Organisaation uudistuessa Hallinto-, Tietotekniikka- ja Tuotantopalveluista tuli Verohallinnon valtakunnallisia yksikköjä, joiden tehtävänä on ohjata ja palvella muita Verohallinnon yksikköjä omilla vastuualueillaan. (Verohallinto 2006b, 6; Verohallinto 2007a; Verohallinto 2008c.)

Verohallinnon tehtävänä on tietojen käsittely jotta saadaan selville veron oikea määrä. Päätehtävä on toimittaa verotus sekä tilittää verot ja veronluonteiset maksut. Asiakkaita ovat veronsaajat, veronmaksajat sekä tietopalveluasiakkaat. Veronmaksaja-asiakkaille aiheutuvat kustannukset ja haitat

varsinaisten verojen lisäksi pyritään minimoimaan ja veronsaajille verotulo saamaan oikean määräisenä, oikeaan aikaan ja kustannustehokkaasti. Veroista ja veronluonteisista maksuista Verohallinto kerää noin 75 prosenttia. Myös Tullilaitos ja Ajoneuvohallintokeskus keräävät veroja ja maksuja. (Verohallinto 2006b, 6; Verohallinto 2007a.)

Sähköiset asiointipalvelut ovat osa sähköistä hallintoa sähköisen asianhallintajärjestelmän, perus- ja taustajärjestelmien sekä niitä yhdistävien tietoverkkojen ja palveluita käyttävien toimijoiden lisäksi. Sähköinen hallinto voidaan käsittää Voutilaisen (2006, 2, 3) mukaan toiminnalliseksi prosessikonaisuudeksi, jossa hyödynnetään lainsäädännölliseen asiankäsittelyprosessin eri vaiheisiin ja niihin liittyviin viranomaistoimintoihin tukeutuvia informaatio- ja viestintäteknologisia palveluita. Sähköiset asiointipalvelut, sähköposti, asianhallintajärjestelmät, tietoverkot ja erilaiset tietojärjestelmät ovat näitä informaatio- ja viestintäteknologisia palveluita. Sähköinen asiankäsittelyprosessi on tyypillisesti sähköinen hallintomenettely vaiheineen. Usein sähköinen asiointi mielletään sähköisen hallinnon synonyymiksi, vaikka asia ei näin ole. Kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille sähköiset asiointipalvelut tarjoavat mahdollisuuden asian saattamiseen viranomaisen käsiteltäväksi. Muun muassa teknisten yhteyksien avulla sähköisiä asiointipalveluita on mahdollista tarjota toisille viranomaisille. (Voutilainen 2006, 2-3, 5.)

Verohallinnon tarjoamat sähköiset asiointipalvelut ovat vuorovaikutteisia. Asiakas voi:

- tarkastella viranomaisen järjestelmässä olevia omia tietojaan,
- täyttää hakemuslomakkeita niin, että niiden tiedoista osa täydentyy lomakkeelle viranomaisen järjestelmässä,
- jättää hakemuksen sähköisesti,
- seurata asian käsittelyn etenemistä,
- saada hakemukseensa päätöksen sähköisesti.

(Voutilainen 2006, 5.) Seuraavissa kappaleissa sähköiset asiointipalvelut eli ePalvelut on esitelty yksityiskohtaisemmin.

3.1 Henkilöasiakkaan ePalvelut

Veroilmoitus verkossa

Veroilmoitus verkossa-palvelu oli ensimmäistä kertaa käytössä vuoden 2007 verotuksessa keväällä 2008. Sen kautta voi ilmoittaa kodin ja työpaikan väliset matkakulut esitetyyn veroilmoitukseen. Palvelu sulkeutui yksilöllisesti joko 8.5. tai 15.5. riippuen henkilökohtaisesta esitetyyn veroilmoituksen palautuspäivästä. Palvelu korvaa esitetyyn veroilmoituksen paperiversion palauttamisen verotoimistoihin, mikäli asiakkaalla ei ole matkakulujen lisäksi muuta korjattavaa ja ilmoitettavaa. Palveluun kirjautumiseen tarvitaan henkilökohtaiset pankkitunnukset tai sirullinen henkilökortti. Jos puolisoilla on olemassa yhteinen pankkitili, vain se puolisoista voi käyttää tunnuksia, jonka nimissä ne ovat. Toisen puolesta ei tietojä voi ilmoittaa. (Verohallitus 2008a.)

Tilinumeron ilmoittaminen

Verkossa on mahdollista ilmoittaa ajan tasalla oleva tilinumero sähköisesti Suomi.fi-palvelun kautta osoitteessa www.suomi.fi/asiointi. Oikean tilinumeron ilmoittaminen Verohallinnolle ei ole pakollista, mutta jos se on ilmoitettu, mahdollisen palautuksen ohjaaminen oikealle tilille on nopeaa ja vaivatonta. Tilinumeron puuttuessa toisena vaihtoehtona mahdollisen palautuksen maksamisessa on maksaa se asiakkaalle maksuosoituksena, joka on noudettavissa Nordean konttorista. (Verohallinto 2008a.)

Palvelun käyttäminen vaatii tunnistautumista Tunnistus.fi-palvelulla verkkopankkitunnisteen tai Väestörekisterikeskuksen myöntämän sirullisen henkilökortin avulla. Tunnistus.fi-palvelu on Kelan, työministeriön ja Verohallinnon yhteinen tunnistautumispalvelu, josta lisää kappaleessa 4. (Valtiovarainministeriö 2007). Vain oman tilinumeron ilmoittaminen on mahdollista Suomi.fi-sivuilla. Toisen henkilön, kuolinpesän tai ulkomaisen pankin tilinumeroa ei ole mahdollista ilmoittaa kyseisen palvelun kautta. (Verohallinto 2008a.)

Arvonlisäveroilmoitus

Arvonlisävero on kulutusvero. Se maksetaan tavaran tai palvelun hankinnan yhteydessä ja yrittäjä puolestaan tilittää kuukausittain valtiolle myyntinsä mukaisen arvonlisäveron. Yleinen arvonlisäveroprosentti on 22, elintarvikkeiden ja rehujen osalta 17. Lääkkeiden, kirjojen, henkilökuljetusten, liikunta- tai majoituspalveluiden, elokuvanäytösten, televisiolupien sekä kulttuuri- ja viihdeilaisuuksien arvonlisävero on puolestaan 8 prosenttia. Arvonlisäveroilmoituksen voi Verohallinnolle sähköisesti lähettää vuosimenettelyssä oleva alkutuottaja tai kuvataiteilija Suomi.fi-palvelun kautta. Palvelua käytettäessä tulee siihen tunnistautua verkkopalvelutunnistein tai Väestörekisterikeskuksen myöntämän sirullisen henkilökortin avulla. (Verohallinto 2002; Verohallinto 2008a.)

Verokortti verkossa

Tämä palvelu on ensimmäinen kansalaisille suunnattu tunnistamista edellyttävä palvelu. Verokortti verkossa otettiin käyttöön koko maassa tammikuussa 2007. Verokortin voi tilata palkkaa, etuutta, sivutuloa tai merityötuloa varten. Uuden verokortin tilaaminen sähköisesti verkossa on mahdollista verkkopankkitunnuksin tai sirullisella henkilökortilla palveluun kirjautumalla. Palvelu kysyy tilaajalta verokortin voimaan tuloon mennessä kertyneet bruttotulot, niistä pidätetyt verot sekä kertyneet vähennykset. Palveluun on mahdollista tutustua demossa, josta löytyvät mallit tavalliselle palkansaajalle, opiskelijalle ja etuudensaajalle. Verokortti postitetaan tilaajalle ja sen voi tilata myös suoraan työnantajan osoitteeseen. Uuden verokortin tilaamisessa on syytä muistaa tehdä tilaus ajoissa, sillä työnantaja tai muu maksun suorittaja tarvitsee sen noin kaksi viikkoa ennen seuraavaa maksupäivää. (Verohallinto 2006b, 18; Verohallitus 2007.)

3.2 Yritysassiakkaan ePalvelut

Yritysassiakkaat ovat Verohallinnon tärkeimpiä asiakkaita. Tähän asti Verohallinto on panostanut juuri yritysassiakkeille suunnattujen sähköisten asiointipalveluiden kehittämiseen. Yrityspuolella tietomäärät ovatkin suurempia ja säännöllisempiä kuin henkilöverotuksen puolella.

Tyvi

Tyvi-palvelu (Tietovirrat Yrityksiltä Viranomaisille) on tarkoitettu yrityksille vero- ja valvontailmoitusten sähköiseen välittämiseen. Se on ensimmäinen yrityksille suunnattu sähköinen asiointikanava Verohallintoon. Palveluntarjoajia Verohallintoon ilmoittamiseen on viisi, ItellaTYVI, TeliaSonera Finland Oyj, TietoEnator Oyj/Aditro Oy, Logica Suomi Oy sekä Kustannusosakeyhtiö Koivuniemi (Valtiovarainministeriö 2008). Palvelu mahdollistaa yritysten, kuten osakeyhtiöiden, avointen yhtiöiden, kommandiittiyhtiöiden ja liikkeen- sekä ammatinharjoittajien veroilmoitusten lähettämisen. Työnantajien ja esimerkiksi osingonmaksajien tai puunostajien vuosi-ilmoitusten sekä valvontailmoitukset, kuten arvonlisävero (ALV) ja työnantajasuoritukset, ovat mahdollisia ilmoittaa Verohallinnolle Tyvin kautta. Verohallituksen päätöksessä yleisestä tiedonantovelvollisuudesta 41 § (7/2007) määrätään tietojen antamisesta sähköisesti. Sen mukaan työnantajan, joka on kalenterivuoden aikana työllistänyt yli 40 työntekijää, täytyy antaa vuosi-ilmoitustiedot sähköisesti Tyvi-palvelulla. Tämä ei koske luonnollista henkilöä tai kuolinpesää. Työnantajan on mahdollista tilata työntekijöidensä verokorttitiedot palvelua käyttäen. Palvelu vaatii tunnistautumisen joko Tyvi- tai Katso-tunnuksella. Uusia Tyvi-tunnuksia ei ole enää myönnetty 1.2.2006 jälkeen, vaan nykyisin tulee hakea Katso-tunnus palvelun käyttämiseksi. Palvelua on mahdollista koekäyttää kokeilutunnuksilla. (Verohallinto 2008a; Verohallinto 2008d.)

Ilmoitin

Ilmoitin on palvelu, joka tunnettiin aikaisemmin nimellä TaMo-palvelu. Se on tarkoitettu ilmoitusten ja hakemusten, kuten esimerkiksi valvontailmoituksen tai tuloveroilmoituksen lähettämiseen liitteineen. Ilmoittimen kautta on mahdollista tarkastaa, korjata ja lähettää Verohallinnolle ilmoitustiedostoja. Tietojen muodollinen oikeellisuus on oleellista ja Ilmoitin auttaa ilmoittajaa tietojen luovutuksessa. Palvelu varmentaa ilmoitustiedoston oikean rakenteen, tekee ristiin tarkastuksia sekä näyttää tarkastuksen tuloksen. Tietojen oikeellisuuden varmistuksen jälkeen tiedot voidaan

lähettää Katso-tunnistetta käyttäen. Verohallinto vastaa kyseisen maksuttoman palvelun toiminnasta ja se laajenee myös muille viranomaisille ilmoittamiseen. (Verohallinto 2007d; Verohallinto 2008a.)

YTJ

Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä (YTJ) on Patentti- ja rekisterihallituksen sekä Verohallituksen yhteinen verkkopalvelu. YTJ:n tietopalvelun kautta yritysasiakkaille on saatavilla yrityksen perustamislomakkeet ja muutosilmoituslomakkeet. Palvelun avulla yritykset ja yhteisöt voivat ilmoittaa tietonsa molempien virastojen rekistereihin yhdellä kertaa. Sen avulla on mahdollista tarkistaa yrityksen ja elinkeinonharjoittajien rekisteriasemat, esimerkiksi ennakkoperintärekisteröinnin ja arvonlisäverovelvollisuuden. YTJ:n käyttö ei vaadi tunnistautumista, joten myös kotitaloudet voivat sen kautta tarkistaa esimerkiksi kotitalousvähennystä varten työn tekijän kuulumisen ennakkoperintärekisteriin. (Verohallinto 2006b, 18; Verohallinto 2008a.)

Katso

Katso-organisaatiotunnistus ja -valtuutushallinta on palvelu organisaatioiden tunnistamiselle sähköisissä asiointipalveluissa. Sen kautta yritys voi hakea sähköiseen asiointiin viranomaisasioinnissa käytettävän tunnisteiden, jonka avulla yritys, yrityksen asioita hoitava henkilö sekä hänen toimivaltuutensa voidaan yhdistää luotettavasti. Palvelu on Verohallinnon ja Kelan yhteinen ja maksuton. (Verohallinto 2008a). Tarkemmin Katso-tunnistepalvelu on esitelty seuraavassa kappaleessa 4, jossa käsitellään henkilön sähköistä tunnistautumista sekä sähköistä asiointia sivuavaa lainsäädäntöä.

VAT-numeron (ALV-tunnisteen) tarkistus

Palvelussa voi Euroopan komission nettisivuilla osoitteessa <http://ec.europa.eu/taxation> tarkistaa EU-sisäkaupan laskutuksessa käytettävän VAT-numeron voimassaolon. Belgian, Irlannin, Kyproksen, Latvian, Liettuan, Slovenian, Suomen, Tsekin, Ruotsin ja Viron osalta palvelussa voi tarkistaa VAT-numeron ja kauppakumppanin nimen yhteenkuuluvuuden. Tulee huomioida, ettei kaikkien maiden lainsäädäntö salli nimi- ja osoitetietojen julkaisemista. (Verohallinto2008ab.)

3.3 Henkilö- ja yritysasiakkaille yhteiset ePalvelut

Palkka.fi

Palkka.fi on pienyrityksille ja kotitalouksilla tarkoitettu maksuton pientyönantajan maksupalvelu, joka otettiin käyttöön helmikuussa 2006. Työntekijöiden määrän ollessa keskimäärin 1-5 henkeä, palvelu soveltuu palkanlaskentaan. Palvelu on tarkoitettu myös erilaisille yhdistyksille ja järjestöille. Verkkopalvelu laskee palkat sekä sivukulut ja sen kautta lakisääteisten ilmoitusten tekeminen oikeille tahoille on vaivatonta. Palvelun päävaiheet ovat työnantajan ja -tekijän tiedot, palkanlaskenta, maksut, pankkiyhteydet, tulosteet (arkisto) sekä ilmoitukset (alv-, Kela-ilmoitus). Yrityskäyttäjät voivat 21.2.2008 jälkeen maksaa palvelun kautta myös työ- ja tekijänoikeuskorvauksia. Korvauksilla tarkoitetaan tässä tapauksessa tuloa luonnolliselle henkilölle, joka ei ole maksajaan työsuhteessa. (Verohallinto 2007e; Verohallinto 2008a; Verohallinto 2008b.)

Palvelu on maksuton ja edellyttää tunnistautumista. Kotitaloudet voivat tehdä tämän henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksia tai sirullista henkilökorttia käyttäen. Yrityksille tarjolla on kolme eri tunnistautumistapaa: Yritysverkkopankkitunnuksien, Tyvi-tunnusten tai Katso-tunnisteiden avulla. Tunnistuksen tarkoituksena on yrityksen y-tunnuksen ja kotitalouskäyttäjän oikean henkilötunnuksen yksilöinti. Eläkevakuutus- ja tapaturmavakuutusyhtiöt, Kansaneläkelaitos (Kela) sekä Verohallinto tarjoavat tämän palvelun yhteistyössä ja sen ylläpidosta vastaa Verohallitus. (Huhanantti & Järvinen 2007; Verohallinto 2008a.)

Todistus verojen maksamisesta/ Verovelkatodistuksen tilaus

Palvelusta voi tilata joko todistuksen verojen maksamisesta tai verovelkatodistuksen. Todistus osoittaa sen antamishetkellä voimassaolevan tilanteen ja se voidaan antaa vain verovelvolliselle tai muulle siihen oikeutetulle. Kyseinen todistus postitetaan Verohallinnon tiedossa olevaan postitusosoitteeseen. Todistuksen tilauksen yhteydessä asiakkaan on mahdollista pyytää, että todistus toimitetaan toistuvasti joko kuukausittain tai kolmen kuukauden määräajoin. Lomakkeella käytetään suojattua yhteyttä, joten se ei vaadi tunnistautumista. (Verohallinto 2008a.)

Vuosi-ilmoituksen erittely ja Vuosi-ilmoituksen yhteenveto

Verkkolomakkeet vuosi-ilmoituksen 7801 lähettämiseen löytyvät Suomi.fi:n asiointipalvelusta. Henkilötunnuksella toimivan työnantajan (toiminimi, kotitalous tai vaikka maanviljelijä) tunnistautuminen palveluun tapahtuu pankkitunnuksin tai sirullisella henkilökortilla. Jos työnantajalla on Y-tunnus, tunnistautuminen palveluun tapahtuu Katso-tunnisteella. Sähköisesti lähetettävä vuosi-ilmoitus koostuu erittely- ja yhteenveto-osasta. Verkkolomakkeilla pystytään tekemään myös vuosi-ilmoituksen korjaus. (Verohallinto 2008a.)

4 Henkilön sähköinen tunnistaminen ja sähköisiä asiointipalveluita si- vuava lainsäädäntö

Sähköisen asioinnin kannalta merkittävää ovat tunnistuspalvelut. Ne ovat välttämättömiä, ilman sähköistä tunnistamista ei ole mahdollista käyttää omia tietoja sähköisessä asioinnissa. Henkilön sähköisellä tunnistamisella (HST) tarkoitetaan tunnistamista tietoverkoissa. Sähköisiä identiteettejä voi henkilöllä olla useampia, esimerkiksi hän voi toimia yksityishenkilönä tai yrityksen edustajana. Osa Verohallinnon tarjoamista ePalveluista edellyttää käyttäjän sähköistä tunnistamista turvallisuuden ja luotettavuuden vuoksi. Asiointipalvelusta riippuen tunnistus tehdään verkkopankkitunnuksin tai varmennekortin avulla. Joskus vaaditaan sähköistä allekirjoitusta ennen lähettämistä, ja se tehdään palvelusta riippuen samoin kuin käyttäjän tunnistaminen. Tässä kappaleessa käsitellään ensin Verohallinnon ePalveluissa käytettävät tunnistuspalvelut ja sen jälkeen pääpiirteittäin lainsäädäntöä, jossa on säädetty sähköisestä asioinnista ja siihen vaikuttavista seikoista. (Tunnistus.fi; Korpiola, Alpenroth & Hietala 1999, 37.)

4.1 Tunnistus.fi

Verohallinnolla on käytössä yhdessä Kansaneläkelaitoksen sekä Työ- ja elinkeinoministeriön rakennettu yhteinen tunnistuspalvelu Tunnistus.fi. Sähköisen asioinnin tukipalvelu tuottaa turvalliset ja luotettavat palvelut henkilö- ja yritysasiakkaille. Tunnistus.fi on eri tunnistuslähteitä kokoava tunnistautumisen ohjauspalvelu. Tunnistautuminen tapahtuu henkilö- tai yritys kohtaisten pankkitunnusten avulla tai sirullista henkilökorttia ja siihen sopivaa kortinlukijaa ohjelmistoinen käyttämällä. Pankkitunnisteen ja sirullisen henkilökortin haltijalle se tarjoaa näin väylän viranomaispalveluihin. Palvelun käyttö on turvallista, sillä tunnistetiedot kulkevat suojatussa yhteydessä. (Huhanantti & Järvinen, 2007; Tunnistus.fi; Verohallinto 2006b, 18.)

Pankkitunnistaminen perustuu käyttäjätunnukseen ja vaihtuviin salasanoihin. Pankkitunnukset saadaan käyttöön tekemällä oman pankin kanssa verkkopalvelusopimus, jolloin saadaan henkilö- tai yritys kohtaiset käyttäjätunnukset, salasanat ja avainlukulistat. Verkkopalvelusopimuksen tekemiseksi henkilön tulee käydä henkilökohtaisesti pankissa, jotta allekirjoitus sekä muut tiedot saadaan tarkistettua. Tunnistautumista vaativissa Verohallinnon sähköisissä asiointipalveluissa pank-

kitunnusten käytössä tulee valita valittavana olevista pankeista se pankki, jonka kanssa verkkopalvelusopimuksen on tehnyt. Valittavina pankkeina ovat Osuuspankki, Nordea, Sampo, Tapiola, Aktian Sp/Pop sekä Ålandsbanken. Tämän jälkeen tunnistautumisessa seurataan pankin antamia ohjeita. (Valtiovarainministeriö 2007.)

Sirullinen henkilökortti saadaan Väestörekisterikeskuksen kautta. Väestörekisterikeskuksessa henkilölle voidaan luoda sähköinen henkilöllisyys, identiteetti samoin kuin antaa henkilötunnus. Sähköinen asiointitunnus (SATU) toimii sähköisen henkilöllisyyden tunnuksena. SATU on numeroista ja tarkistusmerkistä muodostettu tietojoukko. Sen avulla yksilöidään Suomen kansalaiset sekä väestörekisterijärjestelmään merkityt kotikuntalain mukaisesti Suomessa vakituisesti asuvat ulkomaalaiset. Henkilön hankkiessa Väestörekisterikeskuksen kansalaisvarmennetta hyödyntävän varmennekortin, kuten esimerkiksi sirullisen henkilökortin, sähköinen asiointitunnus aktivoidaan. (Väestörekisterikeskus 2006.)

Väestörekisterin varmenne on sirullisen henkilökortin lisäksi käytössä OP-Pohjola-ryhmän sirullisella Visa Electron – maksukortilla sekä matkapuhelimen SIM-kortilla. Kansalaisvarmenne sisältää esimerkiksi etu- ja sukunimen sekä sähköisen asiointitunnuksen. Se on siis sähköinen henkilöllisyys, jonka avulla tapahtuva sähköinen asiointi on turvallisinta. Varmennetta käytetään tunnistautumisen lisäksi sähköiseen allekirjoitukseen ja sähköpostien tai dokumenttien salaamiseen. Sen käytössä sähköisissä asiointipalveluissa tunnistautumiseen tarvitaan kortinlukija yhteensopivalla ohjelmistolla sekä PIN-koodeja, jotka on annettu asiakkaalle henkilökorttia hankkiessa. PIN 1-koodilla kirjaututaan palveluun tai sovellutukseen varmenteen avulla. Se on 4-8 numeroa pitkä. PIN 2-koodia tarvitaan sähköiseen allekirjoittamiseen ja siinä on 6-8 numeroa. Juridisesti sähköisesti allekirjoitettu asiakirja on yhtä sitova kuin käsin allekirjoitettu. Varmenteista enemmän lainsäädäntöä käsittelevissä kappaleissa 4.5, 4.6 ja 4.7. (Väestörekisterikeskus 2006.)

4.2 Katso

Katso-organisaatitunnistus on Verohallituksen ja Kansaneläkelaitoksen (Kela) yhdessä toteuttama maksuton palvelu yrityksille. Sen kautta yritykset voivat hakea sähköistä asiointia varten viranomaisasioinnissa käytettävän tunnisteiden. Yritys, yrityksen asioita hoitava henkilö sekä hänen toimivaltuutensa pystytään yhdistämään luotettavasti Katso-tunnisteella, jossa tunnistaminen tapahtuu käyttäjätunnuksen, kiinteän ja vaihtuvien salasanojen avulla. Tunniste liittyy aina organisaati-

oon. Katso sisältää myös valtuutustoiminnon, jonka kautta yritys voi esimerkiksi valtuuttaa tilitoimiston hoitamaan asioita puolestaan. Valtuutus voidaan antaa organisaatiolle, tietylle Katso-tunnisteelle tai alitunnukselle. Tämä mahdollistaa sen, että yhdet tunnukset kelpaavat eri palveluihin ja kaikkien niiden yritysten nimissä, joilta on tarvittava valtuutus olemassa. Ei siis tarvitse hankkia kaikkiin palveluihin ja eri valtuuttajille omia tunnuksia. (Huhanantti & Järvinen 2007; Verohallinto 2007b; Verohallinto 2008a.)

Katso otettiin käyttöön vuonna 2006 ja se korvasi aikaisemmin käytössä olleen Tyvi-tunnuksen, joita ei ole myönnetty uusia 1.2.2006 jälkeen. Itse Tyvi-palvelu (Tietovirrat Yrityksiltä Viranomaisille) on käytössä edelleen, mutta Katso-tunnisteilla. Vuoden 2007 vuosi-ilmoittaminen onnistui vielä Tyvi- tai Katso-tunnistein. Katso on avain ilmoittamiseen, sillä ei voi suoraan ilmoittaa. Käytännössä tunnisteiden hakija ilmoittaa itse tietonsa palveluun internetin kautta osoitteessa <https://yritys.tunnistus.fi>. Tunnistevirkailijat tarkastavat hyväksyttävät tunnisteet ja aktivoivat ne. Tunnisteiden aktivoinnin jälkeen pääkäyttäjällä voi hallinnoida Katso-tunnistettaan. Hän voi luoda alitunnisteita ja myöntää tai vastaanottaa valtuutuksia. Katso-tunnisteilla voidaan ilmoittaa operaattorin tai Ilmoitin.fi-palvelun kautta. (Huhanantti & Järvinen 2007; Verohallinto 2006b, 18; Verohallinto 2008a.)

Katso-tunnisteiden muodostavat yrityksen tai yhteisön Y-tunnus, voimassaoleva YTJ-merkintä (Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä), henkilön vahva tunnistus ja asematarkistus sekä oikeat yhteystiedot. Nämä ovat Katson ”turvatekijät”. Tämän lisäksi turvaa ja varmuutta lisäävät ilmoituksen saapuminen asiakkaalle sähköpostitse, pääkäyttäjän oikeus luoda organisaatiolle alitunnisteita sekä se, että tunnisteiden välille on mahdollista luoda rooleja ja valtuutuksia. Katson mahdollisten väärinkäytösten riski on minimaalinen, sillä käyttäjän henkilöllisyys on tiedossa. (Huhanantti & Järvinen 2007.)

Katso on monipuolinen järjestelmä, jonka avulla uusien palveluiden tuominen verkkoon on entistä tehokkaampaa. Tulevaisuudessa Katsoa voidaan käyttää esimerkiksi yrityksen tilinumeron muutokseen sekä YTJ:ssä yrityksen tietojen muuttamiseen. Sähköisten asiointipalveluiden kehittyessä entistä monipuolisimmiksi on tarpeellista kehittää myös uusia luotettavia ja turvallisia tunnistautumispalveluita. Tällä hetkellä kehitetään mobiilitunnistamista joka tulevaisuudessa luo asiakkaille uuden tavan tunnistautumiselle. Ehdoton edellytys sähköisten asiointipalveluiden kehittämiselle ja

kehittymiselle on luotettava tunnistus sekä kytkös henkilötunnuksen ja y-tunnuksen välillä. (Huhananti & Järvinen 2007; Verohallinto 2006b, 18.)

4.3 Laki verotusmenettelystä 18.12.1995/1558

Laissa verotusmenettelystä on säädetty muun muassa verovelvollisen ja sivullisen tiedonantovelvollisuudesta. Verohallinnon ePalveluita kehitettäessä tämän laissa määrätyn tiedonantovelvollisuuden täyttämistä tehdään asianosaisille helpompaa. 1 luvun yleisissä säännöksissä säädetään esimerkiksi lain soveltamisalasta, verovuodesta ja kotikunnasta. Verovelvollisen ilmoittamisvelvollisuudesta säädetään 2 luvussa. Verovelvollisen on ilmoitettava veroviranomaiselle verotusta varten veronalaiset tulonsa, niistä tehtävät vähennykset, tiedot varoista ja veloista sekä muut verotukseen vaikuttavat tiedot. Esitetyt veroilmoituksen tiedot tulee tarkastaa ja verovelvollinen on velvollinen korjaamaan ja täydentämään tiedot sekä palauttamaan ilmoituksen. Jos korjattavaa ei ole, ei ilmoitusta tarvitse palauttaa. Elinkeinotoiminnan ja maatalouden ilmoitus sen sijaan on palautettava aina. Metsätaloutta harjoittavan verovelvollisen on annettava metsätalouden veroilmoitus, paitsi jos verovelvollisella ei ole verovuonna ollut metsätalouden tuloa, vähennyksiä tai muita verotukseen vaikuttavia tietoja. Jos esitetyttä veroilmoitusta ei palauteta, katsotaan verovelvollisen antaneen veroilmoituksensa esitetyssä veroilmoituksessa olevien tietojen mukaisesti. Yhteisöt ja yhtymät sekä muut verovelvolliset, joilla on verovuonna ollut veronalaista tuloa, varoja, velkoja tai muita verotukseen vaikuttavia tietoja ovat, Tuloverolain 20–22 §:ssä tarkoitettuja poikkeuksia lukuun ottamatta, velvollisia antamaan veroilmoituksensa. (Laki verotusmenettelystä 2 luku 7§ 22.12.2005/1145.) Sivullisen tiedonantovelvollisuudesta on säädetty lain 3 luvussa. Sen mukaan jokaisen on toimitettava verotusta varten tarpeelliset tiedot esimerkiksi maksamistaan rahanarvoisista suorituksista, niiden oikaisuista ja saajista verohallinnolle. Rahanarvoisella suorituksella tarkoitetaan muun ohessa palkkaa, luontoisetua tai muuta vastaavaa. (Laki verotusmenettelystä 3 luku 15§ 24.6.2004/565.)

Verotusmenettelylaissa (3 luku 17–20§) on säädetty myös muun muassa muita tietoja koskevasta sivullisen yleisestä tiedonantovelvollisuudesta, viranomaisen yleisestä tiedonantovelvollisuudesta sekä sivullisen tai viranomaisen erityisestä tiedonantovelvollisuudesta.

4.4 Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) tuli voimaan 1.2.2003. Se kumosi aiemmin voimassa olleen lain sähköisestä asioinnista (30.12.1999/1318) ja lain sähköisestä viestinnästä oikeudenkäyntiasioissa (28.6.1993/594). Laissa säädetään sähköisessä asioinnissa viranomaisten ja näiden asiakkaiden oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista. Lain tarkoituksena on asioinnin sujuvuuden, joutuisuuden ja tietoturvallisuuden lisääminen sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä edistämällä hallinnossa, tuomioistuimissa, muissa lainkäyttöelimissä ja ulosotossa. Sitä sovelletaan sähköiseen vireillepanoon, käsittelyyn ja päätöksen tiedoksiantoon. Soveltuvin osin lakia sovelletaan myös muussa viranomaistoiminnassa hallinto-, tuomioistuin-, syyte- ja ulosottoasian lisäksi. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13 1 luvun 1-2 §, 6 luvun 24 §.)

Viranomaisten velvollisuuksiin kuuluu lain nojalla sähköisten asiointipalveluiden järjestäminen, jos viranomaisella on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet. Niiden rajoissa kaikille on tarjottava mahdollisuus lähettää viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi. Tämän lisäksi kaikille on tarjottava mahdollisuus lähettää viranomaiselle sähköisesti tämän pyytämiä, toimitettavaksi säädettyjä tai määrättyjä ilmoituksia, selvityksiä tai muita vastaavia asiakirjoja tai viestejä. Sähköisten tiedonsiirtomenetelmien on oltava toimintakunnossa ja käytettävissä muulloinkin kuin virastojen aukioloaikoina. Riittävän tietoturvallisuuden varmistamisesta asioinnissa ja viranomaisten keskinäisessä tietojenvaihdossa sekä laitteistojen ja ohjelmistojen teknisestä yhteensopivuudesta ja helppokäyttöisyydestä on laissa säädetty. Lain 3. luvussa on käsitelty sähköisen viestin lähettämistä. 3 luvun 8 §:n mukaan vastuu viestin lähettamisestä sähköisesti on lähettäjällä. Saman luvun 12 §:n nojalla viranomaisen on viipymättä ilmoitettava lähettäjälle viestin vastaanottamisesta. Tämä ei kuitenkaan koske telekopiona tai vastaavalla tavalla saapuneita asiakirjoja. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 2 luvun 5-6 §, 3 luvun 8§, 12§).

4.5 Henkilökorttilaki 28.7.1999/829

Henkilökorttilaki (829/1999), joka tuli voimaan vuonna 1999 sisältää mahdollisuuden käyttää perinteisen henkilökortin lisäksi sähköistä henkilökorttia. Laissa säädetään esimerkiksi kortin voimassaolosta, myöntäjästä ja varmenteista. Myös mahdollisuudesta tallentaa tehtävien hoitamisen

edellyttämät tiedot valtion tai kunnallisen viranomaisen palveluksessa olevalle henkilölle sähköiseen henkilökorttiin säädetään tässä laissa. Kihlakunnan poliisilaitos antaa henkilökortin kirjallisen hakemuksen perusteella. Poliisi voi myös lain perusteella erityisestä syystä myöntää henkilökortin lisäksi väliaikaisen henkilökortin, jota ei ole mahdollista käyttää sähköisessä asioinnissa. Henkilökortti voidaan lain mukaan tarvittaessa peruuttaa tai ottaa pois.

Henkilökortti sisältää Henkilökorttilain 2 § (28.7.1999/829) mukaan henkilön suku- ja etunimien lisäksi tiedot sukupuolesta, henkilötunnuksen, henkilökortin myöntämisen- ja viimeisen voimassaolopäivän, tiedon kortin myöntäneestä viranomaisesta, kortin numeron ja Suomen kansalaisten osalta tiedon kansalaisuudesta. Tämän lisäksi kortissa on kortinhaltijan valokuva ja nimikirjoitus. Sähköisessä asioinnissa käytettävän varmenteen myöntäjältä (Väestörekisterikeskus) merkitään korttiin myös tieto. Voimassa henkilökortti on 5 vuotta ja väliaikainen henkilökortti puolestaan neljä kuukautta (Henkilökorttilaki 11.4.2003/300 5§.)

Henkilökorttiin sisältyy tekninen osa, jota tarvitaan sähköisessä asioinnissa. Siihen tallennetaan väestötietolain (507/1993) 20 §:ssä tarkoitetun kansalaisvarmenteen tietojen lisäksi sähköisen asioinnin edellyttämät kortinhaltijan tunnistautumistiedot ja välttämättömät tekniset tiedot. Kansalaisvarmenteen avulla varmennetussa sähköisessä asioinnissa henkilö voidaan todentaa. Henkilökortilla olevat varmenteet mahdollistavat henkilön sähköisen allekirjoituksen tai lähetettävien viestien tai asiakirjojen salaamisen. Kortinhaltijan pyynnöstä tekniseen osaan voidaan tallentaa eri käyttötarkoituksiin liittyviä teknisiä sovellutuksia ja tietoja. (Henkilökorttilaki 28.7.1999/829 1-2§; Henkilökorttilaki 11.4.2003/300 3§.)

4.6 Väestötietolaki 11.6.1993/507

Väestötietolaki (507/1993) säätelee väestötietojen keräämisestä, tallentamisesta ja luovuttamisesta. Tämän lisäksi laissa säädetään muun muassa henkilötietojen suojasta, asiakirjojen ja viranomaisten toiminnan julkisuudesta. (Väestötietolaki 11.6.1993/507 1 luvun 1 §.) 5 luvussa säädetään varmennetun sähköisen asioinnin palveluista.

Lain 5 luvussa on säädetty Väestörekisterin tehtävistä varmennetussa sähköisessä asioinnissa, määritelty kansalaisvarmenne ja sähköinen asiointitunnus. Kansalaisvarmenne on Väestörekisterikeskuksen luonnolliselle henkilölle myöntämä varmenne, jossa on sähköinen asiointitunnus sen haltijalle.

jan yksilöivänä tunnistetietona. Sitä käytetään henkilön todentamiseen, sähköisten allekirjoitusten tekemiseen sekä viestien tai asiakirjojen salaamiseen. Sähköinen asiointitunnus on tietojoukko, joka koostuu numeroista ja tarkastusmerkistä. Sen avulla varmennetussa sähköisessä asioinnista eri osapuolet yksilöidään. Luonnollisen henkilön sähköisessä asiointitunnuksessa ei ole henkilöön liittyviä tunnistetietoja. 23 §:ssä säädetään varmenteiden myöntämisessä noudatettavasta hakumenetelmästä. Hakijan pyynnöstä väestörekisterikeskus voi myöntää kansalaisvarmenteet muuhunkin sähköisessä asioinnissa käytettävään korttiin tai tekniseen välineeseen, kuin mitä henkilökorttilaissa (829/1999) on tarkoitettu. 6 luku 26 § käsitellään tietojen luovuttamista viranomaisille. Sen mukaan valtion ja kunnan viranomaisille luovutetaan tarpeelliset tiedot, jotta ne voivat hoitaa niille säädetty tehtävät. (Väestötietolaki 11.6.1993/507 5 luvun 19§ -23§; 6 luvun 26§.)

4.7 Laki sähköisistä allekirjoituksista 24.1.2003/14

Lain tarkoituksena on 1 luvun 1 § mukaan edistää muun muassa sähköisten allekirjoitusten käyttöä, niihin liittyvien tuotteiden ja palveluiden tarjontaa sekä sähköisen asioinnin tietosuojaa ja -turvaa. *Sähköisellä allekirjoituksella* tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevaa tietoa, joka liittyy loogisesti tai on liitetty muuhun sähköiseen tietoon ja jota näin käytetään välineenä allekirjoittajan henkilöllisyyden todentamisessa. *Kehittyneellä sähköisellä allekirjoituksella* puolestaan tarkoitetaan sähköistä allekirjoitusta joka yksiselitteisesti liittyy allekirjoittajaan, jolla voidaan yksilöidä allekirjoittaja, joka on luotu menetelmällä, jota allekirjoittaja pitää yksinomaisessa valvonnassaan sekä joka on liitetty muuhun sähköiseen tietoon niin, että mahdolliset muutokset tiedossa voidaan havaita. *Allekirjoittajalla* laissa tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka toimii itsensä tai edustamansa luonnollisen henkilön tai oikeushenkilön puolesta ja jolla on hallussaan laillisesti allekirjoituksen luomistiedot. *Varmenteella* tarkoitetaan sähköistä todistusta, joka vahvistaa allekirjoittajan tiedot liitämällä allekirjoituksen todentamistiedot allekirjoittajaan. (Laki sähköisistä allekirjoituksista 14/2003 1 luku 2§). Lakia sovelletaan sähköisiin allekirjoituksiin, samoin palveluntarjoajiin, jotka tarjoavat yleisölle sähköisiin allekirjoituksiin liittyviä tuotteita tai palveluita. Sähköisiin allekirjoituksiin liittyvä tuote on tässä tapauksessa muun muassa laitteisto tai ohjelmisto, joka on tarkoitettu esimerkiksi palveluntarjoajan käyttöön tämän tarjotessa sähköisiin allekirjoituksiin liittyviä palveluita. Sähköisiin allekirjoituksiin liittyvällä palvelulla tarkoitetaan varmenteiden ja muiden sähköisiin allekirjoituksiin liittyvien palveluiden tai tuotteiden tarjontaa, johon kuuluvat myös esimerkiksi Väestörekisterin kautta saatavat sirulliset henkilökortit. Juridisesti sähköisesti allekirjoitettu asiakirja on yhtä sitova kuin käsin allekirjoitettu. (14/2003 1 luku 3§; Väestörekisterikeskus 2006.)

5 Menetelmäkeskustelu

Työkokemuksen kautta kiinnostus Verohallinnon palveluihin sai kysymään aiheita opinnäytetyölle Uudenmaan verotoimistosta. Tutkimusongelmana oli selvittää kuinka tyytyväisiä Uudenmaan verotoimiston toimialueen tilitoimistot ovat nykyisiin tarjolla oleviin Verohallinnon ePalveluihin. Tutkimuksen tavoitteena oli saada luotettavaa ja ajankohtaista tietoa, jotta ePalveluita voidaan jatkossa kehittää vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeita. Verohallinnon sähköisiä asiointipalveluita kehitetään koko ajan ja uusia ePalveluita luodaan, joten on tärkeää myös tietää mitä asiakkaat ovat niistä mieltä.

5.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen toteutusta miettiessä tulee päättää menetelmä, jolla tietoa kerätään. Tutkimusotteen valintaan vaikuttaa tutkimusongelma ja tutkimuksen tarkoitus. Kvantitatiivisia eli määrällisiä tai tilastollisia menetelmiä ovat kysely- ja haastattelututkimukset, havainnointitutkimukset sekä kokeelliset tutkimukset. Kvalitatiivisia eli laadullisia menetelmiä ovat puolestaan syvä- ja teemahaastattelut, ryhmäkeskustelut sekä projektiiviset menetelmät. (Heikkilä 2001, 16; Lahtinen & Isoviita 1998, 49.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä, eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavan ilmiön muutoksia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puolestaan tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta sekä selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Määrällisessä tutkimuksessa suuri ja edustava otos on edellytys ja yleensä aineiston keruussa käytetään standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään pieneen määrään tapauksia, ja ne pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Aineistoa kerätään vähemmän strukturoidusti ja se on usein tekstimuotoista. Tutkittavien suhteen ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin ja tutkittavat valitaan usein harkinnanvaraisesti. Tässä tutkimuksessa perusjoukon muodostavat Uudenmaan verotoimiston toimialueen tilitoimistot, joita on noin reilu 400 kappaletta. Perusjoukkoa edustamaan valittiin otos, johon kuului 225 tilitoimistoa Uudenmaan verotoimiston toimialueella. Otoksen koon perusteella oli kvantitatiivisen menetelmään päätyminen tutkimuksen toteutuksessa perusteltua. (Heikkilä 2001, 16–17.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja havainnointiin käytetään kuvioita ja taulukoita. Yleensä voimassa oleva tilanne saadaan kartoitettua, mutta asioiden syytä ei pystytä määrällisellä tutkimuksella kartoittamaan. Tarvittavat tiedot voidaan muiden keräämistä erilaisista tilastoista, rekistereistä, tietokannoista tai tiedot kerätään itse. Aineistoa itse kerätessä tulee valita tutkimusongelman perusteella kohderyhmä ja tiedonkeruumenetelmä. Määrällisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ovat esimerkiksi posti-kysely, puhelin- tai käyntihaastattelu, havainnointitutkimus tai vaikka informoitu kysely, joka on henkilökohtaisen haastattelun ja kirjekyselyn välimuoto. Laadullisessa tutkimuksessa valmiin aineiston voivat muodostaa tyypillisesti kirjeet, päiväkirjat tai omaelämäkerrat. Tietoa tutkimusta varten kerätessä perinteisen lomakehaastattelun lisäksi avoimilla keskustelunomaisilla haastatteluilla, teemahaastatteluilla, joissa keskitytään tiettyyn aihealueeseen tai 4-8 henkilön ryhmäkeskusteluilla. Haastatteluissa tutkija vaikuttaa tyypillisesti haastateltavaan ja päinvastoin. (Heikkilä 2001, 16–19.)

5.2 Kyselyn laatiminen ja toteutus

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivista menetelmää käyttäen yhteistyössä toimeksiantajan, Uudenmaan verotoimiston, kanssa. Perusjoukon tutkimuksessa muodostavat Uudellamaalla sijaitsevat tilitoimistot. Kysely lähetettiin sähköpostitse linkkinä perusjoukkoa edustamaan valitulle otokselle, eli Uudenmaan verotoimiston toimialueen tilitoimistoille, jotka olivat antaneet sähköpostiosoitteensa Verohallinnon käyttöön. Kysely lähetettiin ainoastaan niille tilitoimistoille, joiden yhteystiedot olivat jo verotoimiston käytössä, sellaisia tilitoimistoja, joilla ei ole sähköpostiosoitetta, tai eivät ole vapaaehtoisesti sellaista Verohallinnolle ilmoittaneet, ei lähestytty lainkaan. Kysely laadittiin Uudenmaan verotoimiston toiveiden mukaiseksi, sillä vastaajat olivat heidän asiakkaitaan. Tämän vuoksi haluttiin saada tarkempaa taustatietoa pienistä, 1-2 henkilön tilitoimistoista. Toimeksiantajan toiveena oli myös ottaa tutkimukseen mukaan henkilöasiakkaan ePalvelut verokortti verkossa - ja veroilmoitus verkossa/ matkakulut - palveluiden osalta. Veroilmoitus verkossa oli tänä vuonna ensimmäistä kertaa käytössä ja sen kautta pystyi ilmoittamaan kodin ja työpaikan väliset matkakulut verovuodelta 2007. Toimeksiantajan puolelta haluttiin saada tietoa myös tämän uuden palvelun käytöstä. Kysely toteutettiin käyttämällä Survette-ohjelmaa sekä molemmilla kotimaisilla kielillä, sillä kysely lähetettiin Uudenmaan verotoimiston puolelta. Survette-ohjelman käyttö kyselyn toteutuksessa oli perusteltua tietoturvallisuuden vuoksi ja siksi, että kyselyn ulkoasun tuli olla yhtenevä muiden Verohallinnon julkaisujen kanssa. Tilitoimistoille lähetetty saatekirje löytyy liitteestä 1 ja kyselylomake liitteestä 2.

5.3 Validiteetti ja reliabiliteetti

Asiakastyytyväisyystutkimuksen toimivuuden yleiset kriteerit ovat Ropen ja Pölläsen (1998, 83–84) mukaan validiteetti, reliabiliteetti, järjestelmällisyys, lisäarvon tuottaminen sekä automaattinen toimintaan kytkeytyminen. Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä, eli mittaako tutkimus sitä mitä sen on tarkoitus mitata. Tutkimuksen validiteettiin vaikuttavat Ropen ja Pölläsen (1998, 83) mukaan keskeisesti kysymyksen muotoilu, erilaiset vaihtoehdot kysymyksiin kuten esimerkiksi asteikot sekä se, miten kysymykset on kyselylomakkeelle sijoitettu. Reliabiliteetilla puolestaan tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta, sitä miten se mittaa tutkittavaa ominaisuutta. Reliabiliteetin ollessa hyvä tutkimustulosten tulisi olla samat jos tutkimus toistetaan samoissa olosuhteissa uudelleen. Reliabiliteettia heikentävät esimerkiksi liian pieni otoskoko, suuri vastaamattomien määrä, kyselyn väärä ajoitus sekä kysymysten epäselvä muotoilu, jolloin vastaaja voi ymmärtää kysymyksen eri tavalla, kuin tutkija on sen tarkoittanut ymmärrettäväksi. (Rope & Pöllänen 1998, 83.)

Validiteettia heikensi osan kysymysten muotoilu, sillä näin jälkikäteen huomaa vastaajien käsittäneen kysymyksen eri tavoin kuin alun perin oli tarkoitus. Vastausvaihtoehtojen suhteen muutamassa kysymyksessä huomasi vastaajan ymmärtäneen itse kysymyksen oikein, mutta osa valmiista vastausvaihtoehdoista saattoi johtaa vastaajaa harhaan. Näin hän ei enää ollutkaan välttämättä varma siitä, oliko ymmärtänyt kysymyksen oikein, vaan vastasi parhaansa mukaan. Tämän suhteen validiteettia pystyttiin kuitenkin parantamaan sillä, ettei vastauksia enää analysoitu pelkän kysymyksen alkuperäisen tarkoituksen mukaan. Käymällä vastauksia yksitellen läpi pystyi suuressa osassa kysymyksistä hahmottamaan kokonaiskuvan ja näin tulkitsemaan vastauksia laajemmin, kuin ehkä alun perin oli tarkoitus.

Esimerkiksi kysymys 6 ”Jos käytätte Katso-tunnistepalvelua, kuinka suuri osa käytöstänne on A. tilitoimiston statusta B. asiakkaan valtuutusta” oli näin jälkikäteen ajatellen huonosti toteutettu. Arviointiin asiakkaille annetut prosenttijakaumat tekivät kysymyksestä ilmeisesti hankalan vastata ja tuloksien luotettava analysointi ei ollut mahdollista. Asiasisällöltään tärkeä kysymys ei tuottanut tässä tapauksessa sellaista luotettavaa ja pätevää tietoa, jota sen oli tarkoitus tuottaa.

Aikaisempaa tutkimusta tilitoimistojen tyytyväisyydestä Verohallinnon ePalveluihin ei ole tehty, joten ei voida verrata toteutettua tutkimusta vastaaviin tutkimuksiin. Tämän osalta ei tutkimuksen reliabiliteettia voida arvioida.

Tutkimus pyrittiin ajoittamaan niin, että sitä ei toteutettu tilitoimistojen kiireisimpinä aikoina keväällä eikä kesällä lomakauden aikana. Näin pyrittiin ehkäisemään kyselyn väärästä ajoituksesta johtuva reliabiliteetin heikentyminen. Kysely lähetettiin tilitoimistoille syyskuussa ja vastausaikaa annettiin 2 viikkoa. Kaiken kaikkiaan kysely lähetettiin 225 tilitoimistolle. Arvioitu vastausprosentti oli noin 25 %, joten vastauksia odotettiin noin 57 kappaletta. 9 päivän jälkeen vastauksia oli tullut 55 kappaletta. Tällöin tilitoimistoille lähetettiin muistutus kyselystä ja vastausaikaa pidennettiin muutama päivä niin, että muistutuksen lähettämisestä vastausaikaa oli ennen kyselyn sulkeutumista viikko. Kaiken kaikkiaan vastauksia saatiin 2,5 viikon aikana 69 kappaletta, eli vastausprosentti oli 30,7 %. Kirjekyselyn huonoja puolia ovat suuri vastaamattomien määrä, joka osaltaan tässäkin tutkimuksessa heikensi reliabiliteettia.

Vuimeisessä kysymyksessä 17 ”Kuinka tyytyväinen olette käyttämiinne henkiliasiakkaan ePalveluihin?” olisi tullut ohjeistaa vastaajaa ohittamaan kysymys, jos hän ei ollut käyttänyt mitään kyseistä palvelua. Tulosten suhteen ei tämä vaikuttanut, mutta lisäsi työn määrää tuloksia analysoitaessa.

Järjestelmällisyydellä tarkoitetaan asiakastyytyväisyyden tutkimisessa Ropen ja Pölläsen (1998, 83) mukaan tutkimuksen systemaattista toteuttamista, jotta voidaan seurata asiakastyytyväisyyden kehittymistä ajassa tai vaikka vertailla asiakastyytyväisyyttä eri toimipisteiden välillä. Järjestelmällisyyden kriteerit eivät tämän tutkimuksen osalta täyty sen ollessa ensimmäinen laatuaan, mutta mahdollisesti jatkossa seuraavien tutkimusten toteutuessa tämän tutkimuksen tuloksista on hyötyä järjestelmällisyyden kriteerein.

Tutkimuksen tuottamalla lisäarvolla tarkoitetaan sitä, että asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla pystytään kehittämään sisäistä toimintaa sekä markkinointi asiakassuhteen syventämiseksi. Sisäisen toiminnan kehittämiseen tähtäviä kysymyksiä oli tutkimuksessa useita ja niillä kartoitettiin muun muassa ePalveluiden sisältöä ja käytettävyyttä sekä verotoimistoista saadun palvelun laatua. Markkinoinnista asiakassuhteen syventämiseksi vastaajilta kysyttiin suoraan siitä, miten he itse kehittävivät ePalveluiden markkinointia. (Rope & Pöllänen 1998, 83–84.)

Automaattisella toimintaan kytkeytymisellä Rope ja Pöllänen (1998, 84) tarkoittavat sitä, että tutkimuksesta saadut tulokset tuottavat automaattisesti impulsseja toimintaan ja kehittämispäätöksiin. Tämän tutkimuksen tuloksilla on toivottavasti toimeksiantajalle hyötyä ja ne auttavat ePalveluiden kehittämiseen.

5.4 Tulokset ja analyysi

Tulokset analysoitiin Verohallinnon käyttämällä Oy Fountain Park Ltd:n Survette – tiedonkeruu- ja julkaisuohjelmalla. Ensimmäiseksi kysyttiin taustatietoja vastaajilta. Tilitoimiston sijainnista kysyttäessä vastaajille annettiin 3 valmista vastausvaihtoehtoa, joista he valitsivat parhaiten sopivan. Vastauksia saatiin 69. Suurin osa vastanneista tilitoimistoista sijaitsee Keski-Uudellamaalla, noin 45 % eli 31 kappaletta (taulukko 1). Itä-Uudellamaalla, samoin kuin myös Länsi-Uudellamaalla, vastanneista tilitoimistoista sijaitsee molemmissa 19 kpl, eli noin 27,5 prosenttia vastanneista.

Taulukko 1. Tilitoimiston sijaitsee

| | |
|---------------------|--------|
| Itä-Uudellamaalla | 27,5 % |
| Keski-Uudellamaalla | 45 % |
| Länsi-Uudellamaalla | 27,5 % |

n=69

Seuraavaksi kysyttiin tilitoimiston yhtiömuotoa. Vastauksia saatiin 69. Yli puolet vastanneista tilitoimistoista (37 kappaletta) on osakeyhtiöitä (taulukko 2). Toiseksi yleisin yhtiömuoto vastanneiden kesken on kommandiittiyhtiö (17 vastaajaa eli neljännes vastanneista). Toiminimiä puolestaan vastaajista on 11 eli noin 16 % ja avoimia yhtiöitä 4 eli noin 6 % vastanneista.

Taulukko 2. Tilitoimiston yhtiömuoto

| | |
|-------------------|--------|
| Toiminimi | 15,9 % |
| Osakeyhtiö | 53,6 % |
| Kommandiittiyhtiö | 24,6 % |
| Avoin yhtiö | 5,8 % |

n=69

Seuraava kysymys käsitteli tilitoimiston kokoa henkilöstön lukumäärän mukaan. Oletuksena oli ennen kyselyn tuloksien saamista, että suurimman ryhmän muodostaisivat 1-2 henkilön tilitoimistot. Tämän osalta tulos ei ollut yllättävä, vaan odotusten mukaisesti lähes 54 % vastaajista eli 37 vastaajaa kuului juuri näihin pieniin yhden tai kahden hengen tilitoimistoihin (taulukko 3). 20 vastaajaa, kolmannes vastaajista kuului 3-6 henkilön tilitoimistoon. Suurempia tilitoimistoja oli vastanneiden joukossa yhteensä 12, eli noin 17 % vastaajista. Näistä yli 6 henkilön tilitoimistoista suu-

rin vastaajaryhmä kuului 7-10 hengen tilitoimistoihin, heitä oli vastanneista 7 eli joka kymmenes kyselyyn vastanneista. 11 - 15 hengen tilitoimistoja vastaajista oli 2 (noin 3 %) ja sitä suurempiin tilitoimistoihin kuuluvia vastaajia 3 (noin 4 % vastanneista).

Taulukko 3. Tilitoimiston henkilöstön määrä

| | |
|----------------|--------|
| 1-2 | 53,6 % |
| 3-6 | 29 % |
| 7-10 | 10,1 % |
| 11–15 | 2,9 % |
| 16 tai enemmän | 4,3 % |

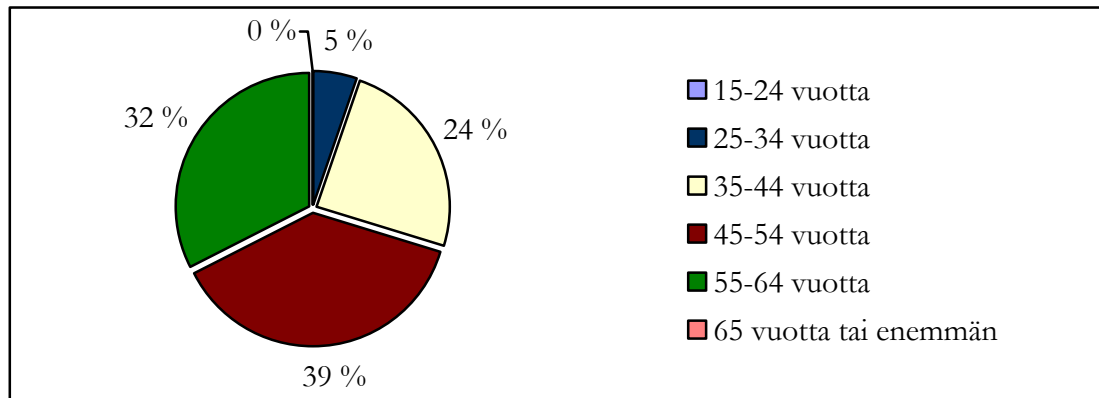
n=69

Survette mahdollistaa tiettyihin vastausvaihtoehtoihin linkitettävän niin sanotun hyppysäännön avulla jatkokysymyksiä. Tämä tarkoittaa sitä, että vain tietyn vastauksen antavat saavat tiettyjä jatkokysymyksiä ja toiset taas eivät. Juuri tällaisia hyppysäännön mukaisia jatkokysymyksiä seurasi vastattaessa kysymykseen 3 henkilöstön määrästä vastausvaihtoehdolla 1-2 henkilöä. Toimeksiantajan toiveesta pienten tilitoimistojen taustatiedoista haluttiin tarkempaa tietoa, jotta esimerkiksi tulevaisuudessa ePalveluiden markkinointia pystytään kohdistamaan tarkemmin kyseiselle asiakasryhmälle. Yleisesti ottaen suurin osa tilitoimistoista Suomessa on juuri 1-2 henkilön toiminimiä, joten nämä pienet tilitoimistot ovat huomattavan tärkeä asiakasryhmä verohallinnon ePalveluiden suhteen. Jos vastaaja valitsi jonkin muun vastausvaihtoehdon henkilöstön lukumääräksi kuin 1-2 henkilöä kysymyksessä 3, hän ei saanut numeroimattomia lisäkysymyksiä vaan jatkoi suoraan eteenpäin numeroiduissa kysymyksissä.

Ensimmäinen jatkokysymyksistä koski vastaajan sukupuolta. Vastauksia saatiin 37, kuten kysymykseen 3 ensimmäisen vastausvaihtoehdon 1-2 henkilöä valinneita vastaajia oli. Kysymys oli määritelty pakolliseksi niille, jotka valikoituivat vastaamaan jatkokysymyksiin. Heistä naisia oli 31 eli yli 83 % vastanneista ja miehiä 6 eli noin 16 % vastanneista.

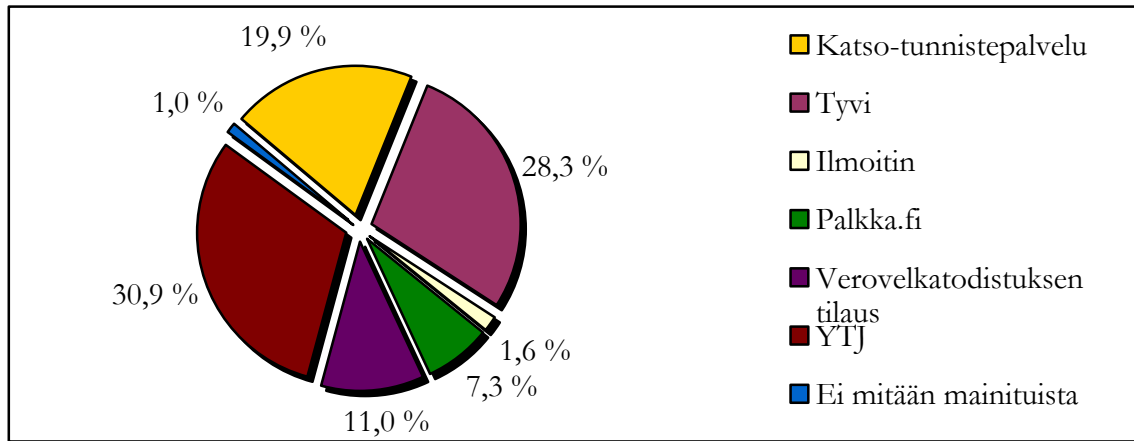
Seuraavaksi tiedusteltiin vastaajan ikää (kuvio 1). Vastaajia oli 37, sillä tämä kysymys oli määritelty edellisen jatkokysymyksen tavoin pakolliseksi. Suurin ryhmä vastaajista olivat 45 – 54-vuotiaat, joita 37 vastaajasta oli 14 eli lähes 40 %. Seuraavaksi suurin ryhmä vastanneista oli 55 – 64-vuotiaat, joita oli 12 eli noin kolmannes vastanneista. 35 – 44-vuotiaita oli vastanneista 9 eli noin

25 % ja 25 – 34-vuotiaita 2 vastaajaa (5 % vastanneista). Ennakoidusti ääripäihin ikäjakaumassa ei tullut yhtäkään vastausta, nimittäin ryhmiin alle 25-vuotiaat tai 65-vuotiaat tai vanhemmat.



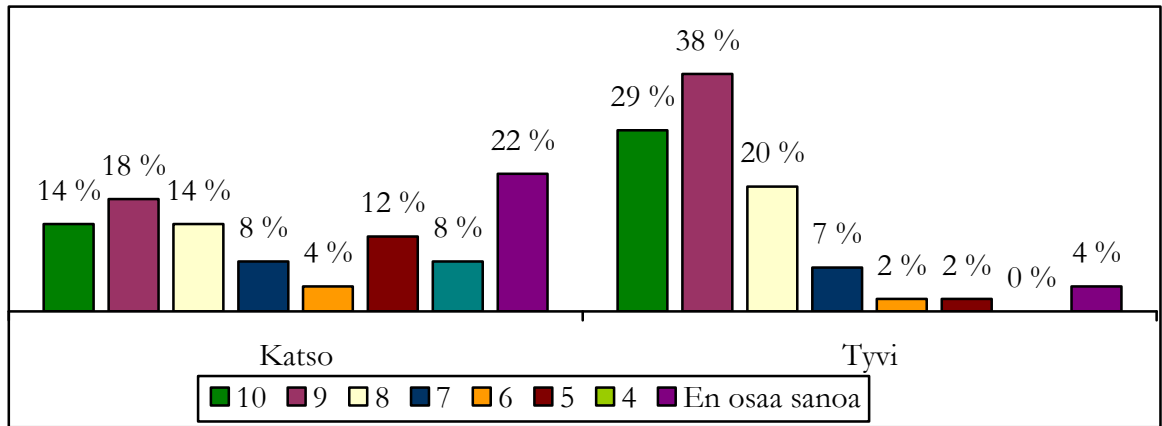
Kuvio 1. Ikäanne (koskee vastaajaa) n=37

Ensimmäinen varsinainen kysymys taustatietojen selvittämisen jälkeen koski yrityksille suunnattuja ePalveluita (kuvio 2). Vastauksia saatiin 191, sillä kysymyksessä oli mahdollista valita yksi tai useampi vastausvaihtoehto. Vastaajia oli 69, sillä kysymys oli määritelty pakolliseksi ja ilman vastausta kyselyssä ei ollut mahdollista päästä eteenpäin. Vastaajat olivat käyttäneet eniten YTJ:tä (Yritystietojärjestelmää), Tyvi-palvelua (Tietovirrat yrityksiltä viranomaisille) sekä Katso-tunnistepalvelua. YTJ:n käyttöosuus oli ennakoidusti noin kolmannes (59 vastausta) kaikkien mainittujen ePalveluiden käytöstä ja Tyvi:n osuus lähes yhtä suuri (54 vastausta). Katson käyttö oli noin viidennes palveluiden käytöstä (38 vastausta). Verovelkatodistuksen tilauspalvelua oli käyttänyt 21 vastaajaa, joten sen käytön osuus on noin kymmenesosa. Palkka.fi käyttäneitä oli 14 vastaajaa, noin 7 % käytöstä. Ilmoitin-palvelua oli käyttänyt vain 3 vastaajaa, sen käytön osuus koko käytöstä on 1,6 %. Vastaajista 2 ei ollut käyttänyt mitään mainituista palveluista, heidän vastauksensa osuus oli noin 1 % kaikista annetuista vastauksista.



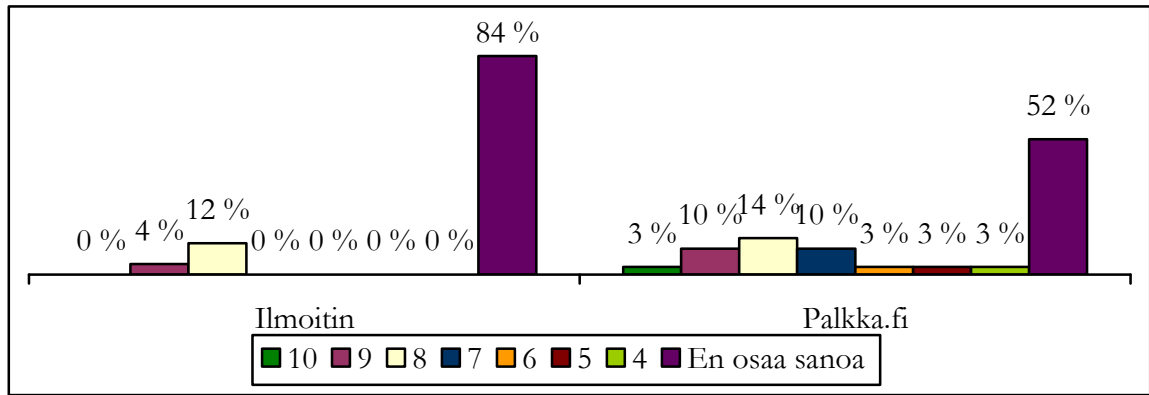
Kuvio 2. Mitä seuraavista Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista (eli ePalveluista) olette käyttäneet? n=191

Seuraavat kuviot kertovat käyttäjien tyytyväisyydestä Verohallinnon ePalveluihin (kuviot 3 A, 3 B ja 3 C). Arvostelu tapahtui kouluarvosana-asteikkoa käyttäen. Katso-tunnistepalvelua arvosteli 50 vastaajaa (kuvio 3 A). 11 vastaajista vastasi ”En osaa sanoa” (22 % vastanneista). Yksityiskohtainen vastausten läpikäynti osoitti vastanneiden valinneen vastausvaihtoehdoksi ”En osaa sanoa” silloin, kun heillä ei ollut käyttökokemusta kyseisestä palvelusta. Keskiarvoa laskettaessa ei otettu huomioon näitä vastauksia, joissa vastaaja ei ollut käyttänyt palvelua ja siksi ei osannut tätä arvostella. Ainoastaan ”En osaa sanoa” - vastausvaihtoehto huomioitiin keskiarvon laskemisessa silloin, kun arvioitavaa palvelua oli käytetty kysymyksen 4. vastauksen perusteella, mutta sitä ei osattu arvostella. Keskiarvoksi saatiin näin Katso-palvelulle 7,7 eli kouluarvosanana vahva 7,5 ei aivan 8-. Tyvin kohdalla vastaajia puolestaan oli 56. Edellisen kysymyksen vastausten sekä vastauksien yksityiskohtaisen läpikäynnin perusteella vastaajista 2 ei ollut käyttänyt palvelua ja valitsi näin ollen vastaukseksi ”En osaa sanoa”. 54 vastaajan, jotka palvelua olivat käyttäneet, vastausten perusteella keskiarvoksi saatiin 8,8, joka kouluarvosana-asteikolla vastaa arvosanaa 9-.



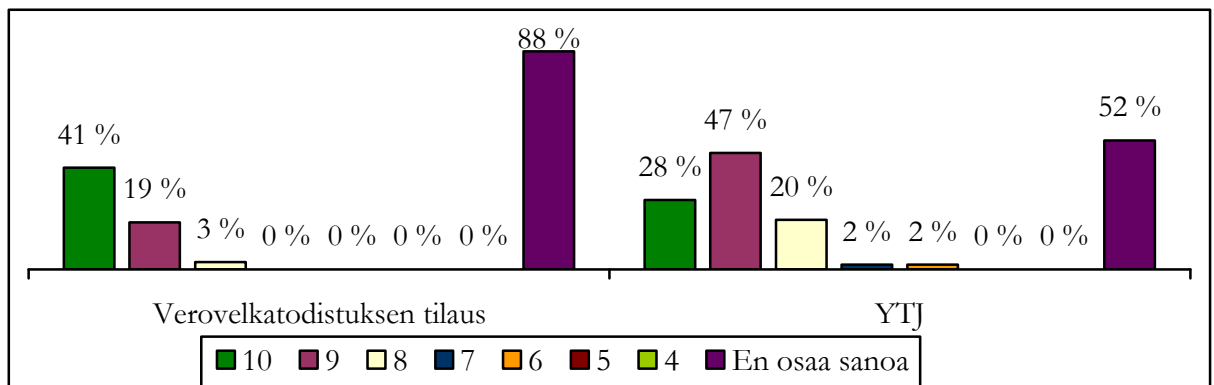
Kuvio 3 A. Kuinka tyytyväinen olette käyttämiinne Verohallinnon ePalveluihin? (heikko 4 – 10 erinomainen) n=106

Ilmoitin-palvelussa vastaajia oli yhteensä 25 (kuvio 3 B). Vastaajista valtaosa (84 %) vastasi ”En osaa sanoa”. Tämä on ymmärrettävää, sillä kysymyksessä 4 kysyttäessä eri ePalveluiden käytöstä vain kolme vastaajaa ilmoitti käyttäneensä Ilmoitin-palvelua. Kysymyksen 4. pohjalta arvostelua oletettiin tulevan 3 kappaletta, mutta 3 vastaajaa (12 % vastanneita) antoi arvosanaksi 8 ja yksi vastaaja (4 %) kiitettävän 9. Näin ollen palvelua käyttäneiden vastaajien arvostelun perusteella keskiarvoksi Ilmoittimelle saatiin 8,25, joka kouluarvosana-asteikolla vastannee arvosanaa 8+. Tulkin-ta tässä tapauksessa vaikuttanee osaltaan tutkimuksen reliabiliteettiin, mutta virheen oletetaan vas-taajilla käyneen kysymyksessä 4., jolloin epähuomioissa on jäänyt valitsematta käytetty palvelu, mutta se on kuitenkin muistettu arvostella kysymyksessä 5. Virheen mahdollisuus tässä tulkin-nassa on 50 %, mutta perusteluna voisi sanoa, että tuskin kukaan arvostelee arvosanoin palvelua, jota ei ole käyttänyt. Yksi vaihtoehto tietysti on myös se, että kysely lähetettiin tilitoimistoille. Vastaaja on voinut aloittaa kyselyyn vastaamisen yksin, mutta hänen seuraansa on voinut liittyä muitakin hen-kilöitä, joilla on mahdollisesti ollut kokemusta jostain toisesta ePalvelusta, kuin itse vastaajalla. Palkka.fi-palvelua arvosteli 29 vastaajaa, joista reilu puolet eli 15 vastaajaa (52 % vastanneista) oli valinnut vastausvaihtoehdoksi ”En osaa sanoa”. Edellisessä kysymyksessä 14 vastaajaa ilmoitti käyttäneensä Palkka.fi:tä. Tämä sekä vastausten yksityiskohtainen läpikäynti selittävät sen, että vas-taajat jotka eivät ole kyseistä palvelua käyttäneet, ovat vastanneet, mutta eivät ole osanneet arvos-tella palvelua. 14 vastauksen perusteella arvosanaksi Palkka.fi:lle saatiin 7,5.



Kuvio 3 B. Kuinka tyytyväinen olette käyttämiinne Verohallinnon ePalveluihin? (heikko 4 – 10 erinomainen) n=54

Verovelkatodistuksen tilaus-palvelun kohdalla vastauksia saatiin 21 kappaletta (kuvio 3 C). Yksi vastaajista ei osannut arvostella palvelua, mutta kuten edellisessä kysymyksessäkin vastauksena kyseisen palvelun kohdalla näkyy, palvelua on käyttänyt 21 vastaajaa. Tämän perusteella keskiarvoksi Verovelkatodistuksen tilaus-palvelulle saatiin 9,1 eli kouluarvosanana 9+. YTJ:tä arvosteli 60 vastaajaa. Edelliseen kysymykseen YTJ:tä oli ilmoittanut käyttäneensä 59 vastaajaa. Tulosten yksityiskohtaisen läpikäynnin perusteella tulkinta on sama, kuin aikaisemmin tässä kysymyksessä Ilmoitin-palvelun kohdalla. Luultavasti vastaajalla on unohtunut valita kysymyksessä 4 YTJ yhdeksi käyttämistään palveluista, mutta on sitten muistanut arvostella sen seuraavassa kysymyksessä. Tuskin kukaan arvostelisi sellaista palvelua kouluarvosanoin, jota ei ole edes käyttänyt. Tämän perusteella keskiarvoksi YTJ:lle saadaan 8,85 eli kouluarvosana 9-.

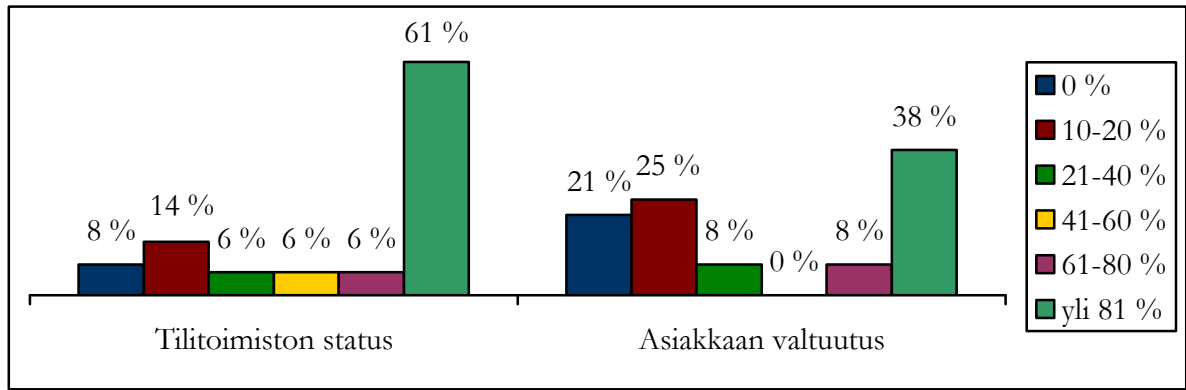


Kuvio 3 C. Kuinka tyytyväinen olette käyttämiinne Verohallinnon ePalveluihin? (heikko 4 – 10 erinomainen) n=81

Katso-tunnistepalvelua käytettäessä tilitoimiston on mahdollista käyttää joko tilitoimiston statusta tai asiakkaan valtuutusta. Tulevaisuudessa tarkoitus olisi, ettei tilitoimiston status olisi enää käytössä, vaan jokaisen asiakkaan tulisi hakea itselleen oma Katso-tunniste. Tällöin tilitoimistolla olisi käytössä asiakkaan suora valtuutus. Tämän vuoksi toimeksiantaja piti tärkeänä kartoittaa, millainen tilanne Katson-tunnistepalvelun käytössä tilitoimistolla on nykyään. Tässä kysymyksessä vastaajille annettujen valmiiden vastausvaihtoehtojen muotoilun olisi pitänyt olla toisenlainen tai vastaajia olisi pitänyt ohjeistaa vastauksien antamisessa. Lopputuloksena oli se, että tulosten analysointi osoittautui hankalaksi ja luotettavien tulosten saanti miltei mahdottomaksi.

Tulos tästä kysymyksestä oli ennalta-arvattava, 36 vastaajasta 61 % eli 22 ilmoitti käyttävänsä pääsääntöisesti (yli 81 % Katson käytöstä) tilitoimiston statusta (kuvio 4). Asiakkaan valtuutusta pääsääntöisesti käyttää puolestaan 24 vastaajasta 38 % eli 9 vastaajaa. 21 prosentista 80 prosenttiin Katson käytöstä tilitoimiston statusta käyttää 18 % vastanneita, eli 6 vastaajaa. Asiakkaan valtuutusta puolestaan käyttää Katson käytöstä 61–80 prosenttisesti 2 vastaajaa, eli 8 % vastanneista. Samoin käytettäessä asiakkaan valtuutusta arviolta kolmanneksessa Katson käytöstä (21–40% käytöstä). Tilitoimiston statusta arvioi käyttävänsä 10–20% kaikesta Katson käytöstä 5 vastaajaa eli 14 % vastanneista, asiakkaan valtuutusta puolestaan 25 % vastanneista eli 6 vastaajaa. 8 prosenttia (3 vastaajaa) vastanneita ei käytä tilitoimiston statusta lainkaan ja asiakkaan valtuutusta ei 5 vastaajaa (21 % vastanneista).

Tässä kysymyksessä olisi pitänyt ohjeistaa vastaajia vastaamaan sekä A tilitoimiston status että B asiakkaan valtuutus- kohtiin. Edellisen kysymyksen vastausten perusteella tähän kysymykseen olisi pitänyt vastata 39 vastaajaa. Jotta tuloksista olisi saatu luotettavia, olisi tullut vastaajien vastata molempiin kohtiin, jolloin olisi saatu selville ristiin taulukoinnilla, miten eri valtuutusten väliset suhteet menevät. Vastausten yksityiskohtaisesta läpikäynnistä huolimatta ei tässä kysymyksessä ole mahdollista analysoida mitenkään luotettavasti tilitoimiston statuksen ja asiakkaan valtuutuksen välisiä suhteita.



Kuvio 4. Jos käytätte Katso-tunnistepalvelua, kuinka suuri osuus palvelun käytöstänne on
A. Tiltoimiston statusta? n=36 B. Asiakkaan valtuutusta? n=24

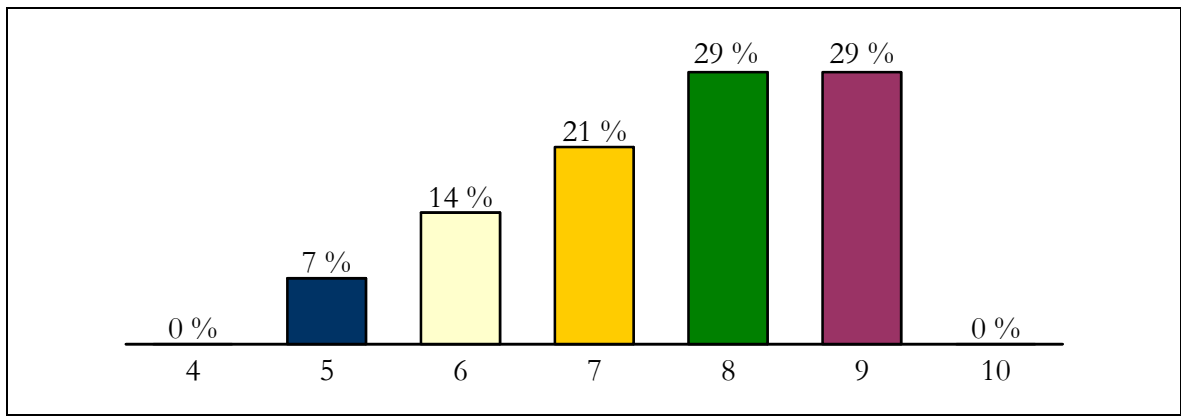
Seuraavaksi kysyttiin kehitysideoita ePalveluihin. Esimerkiksi annettiin ePalveluiden käytettävyyden, sisällön tai toimivuuden kehittämisen. Vastauksia tähän avoimeen kysymykseen saatiin 26 kappaletta. Puolet vastauksista käsitteli Katso-tunnistepalvelua. Katso ei ole mikään helppo palvelu käyttää ja sen ovat huomanneet myös tiltoimistot. Aikaisemmassa kysymyksessä (kysymys 6.) kysyttiin Katson käytöstä, miten tiltoimistot arvioivat käyttävänsä tiltoimiston statusta tai suoraa valtuutusta asiakkaalta. Tiltoimistostatuksen käytön yleisyys selittyy osaltaan myös tämän kysymyksen vastauksista. Asiakkaan valtuutusta ei käytetä yhtä yleisesti kuin tiltoimistostatusta, sillä tiltoimistot eivät halua vaivata asiakkaitaan tai joutua ohjeistamaan yrityksiä omien Katso-tunnusten hankinnassa. Vastausten perusteella voisi sanoa, että tiltoimistot kokevat tällä hetkellä Katson käytön aivan liian monimutkaiseksi. Käyttöoikeuksien selvityksestä ja valtuutuksien uusimisesta 15 kk:n välein annettiin myös palautetta, mutta kaikkien Katsoa koskevien vastausten osalta viesti oli samanlainen; palvelusta olisi hyötyä ja sitä käytettäisiin enemmän jos sen käyttäminen olisi yksinkertaisempaa. Palkka.fi on toinen palvelu jonka käytön vastaajat ovat kokeneet hankalaksi. Ohjeita toivotaan parannettavan, sillä ne on koettu puutteellisiksi.

Verohallinnon ePalveluista toivotaan entistä kattavampia ja helppokäyttöisempiä. Ohjeistusta ja neuvontaa toivotaan parannettavan. Käytön nopeutta ja varmuutta tulisi vastaajien mielestä kehittää. Käytön varmuudella tarkoitetaan sitä, että palvelun ruuhkautumista ennaltaehkäistäisiin eikä pääsisi syntymään sellaisia tilanteita, joissa lähettäjälle järjestelmä on kuitannut tiedot lähetetyiksi, mutta ne eivät ole koskaan menneet perille. Käännöksiä suomesta ruotsin kielelle toivotaan parannettavan. YTI:n tietosisältöä voisi yhdenmukaistaa kaupparekisterin kanssa, samoin sen vanhanaikaiseksi koettu hakutoiminto. Nyt yrityksen tietoja ei palvelusta löydy, jos haettavan yrityksen tarkkaa nimeä ei ole tiedossa. Hakutoimintoa toivottaisiin kehitettävän siten, että nimen osalta

haku olisi laajempi ja esimerkiksi haun voisi suorittaa paikkakunnan, osoitteen tai postinumeron avulla. Huomion arvoinen parannusehdotus on myös se, että esimerkiksi ALV- tai työnantajan ilmoitusta lähetettäessä pystyttäisiin niitä lähettämään useampi kerralla. Ilmoitin-palvelua voisi kehittää puolestaan niin, että useita valvontailmoituksia voisi tarkistaa ja lähettää samanaikaisesti. Yleisesti ePalvelut koetaan tervetulleiksi koska ne nopeuttavat ja helpottavat verottajalle ilmoittamista. Vastaukset avoimiin kysymyksiin löytyvät alkuperäisessä muodossa liitteestä 3.

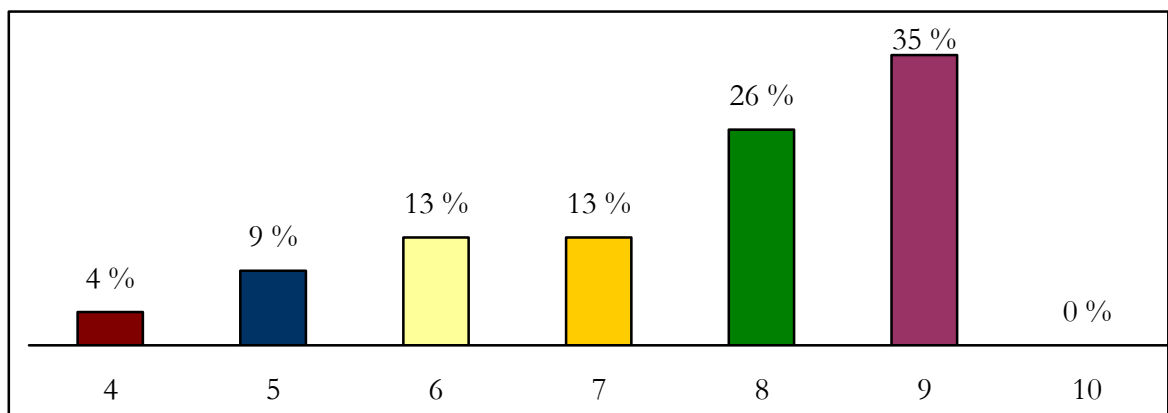
Seuraavat kysymykset käsittelivät ongelmatilanteita ePalveluiden käytössä. Vastaajista reilu kolmannes (25 vastaajaa) vastasi kyllä ja loput kolme neljäsosaa (44) ei. Kysymys oli määritelty pakolliseksi, joten vastauksia saatiin 69. Vastattaessa ”Kyllä” kysymykseen 8. ongelmatilanteista seurasi hyppysäännön mukaan jatkokysymys ”Ovatko nämä ongelmatilanteet johtuneet ohjelmistojen yhteensopimattomuudesta?”. Tähän vastaajista 5 (20 %) vastasi ”Kyllä” ja 20 eli 80 % ”Ei”. Toisessa jatkokysymyksessä kysyttiin muista mahdollisista ongelmatilanteista. Avoimeen kysymykseen vastasi 14 henkilöä. Erityisesti ongelmatilanteita ovat synnyttäneet palvelimien ruuhkautuminen ja se, että yhteydet eivät aina ole toimineet tai tiedot eivät ole siirtyneet oikein. Samoin se, että ohjeet eivät ole tarpeeksi kattavia tai että neuvontaa ei ole ollut saatavilla tarvittaessa. Myös Tyvi- ja Katso-palveluiden toimivuudesta, Katson käytön monimutkaisuudesta sekä Tyvin hakutoiminnon vanhanaikaisuudesta vastaajat antoivat palautetta. Avoimen kysymyksen vastaukset löytyvät alkuperäisessä muodossa liitteestä 3.

Kysyttäessä Verohallinnon keskitetyn palvelutuen käytöstä 14, eli viidennes vastaajista ilmoitti käyttäneensä kyseistä palvelua ja 55 ei. Vastauksia saatiin 69 kysymyksen ollessa pakollinen. Vastattaessa ”Kyllä” seurasi hyppysäännön mukaan jatkokysymys käyttäjien tyytyväisyydestä palvelutukeen. Arvostelussa käytettiin kouluarvosana-asteikkoa (kuvio 5). 4 vastaajaa, eli lähes kolmannes vastaajista antoi palvelutuelle arvosanaksi kiitettävän (9) ja toinen kolmannes (4 vastaajaa) hyvän (8). Palvelutukea piti tyydyttävänä vastaajista viidennes (3 vastaajaa), kohtalaisen arvosanan 6 tai välttävän 5 antoi vastaajista 21 % (3 vastaajaa). Erinomaisena tai heikkona palvelua ei pitänyt yksikään vastaajista. Keskiarvoksi vastauksien perusteella saatiin 7,5.



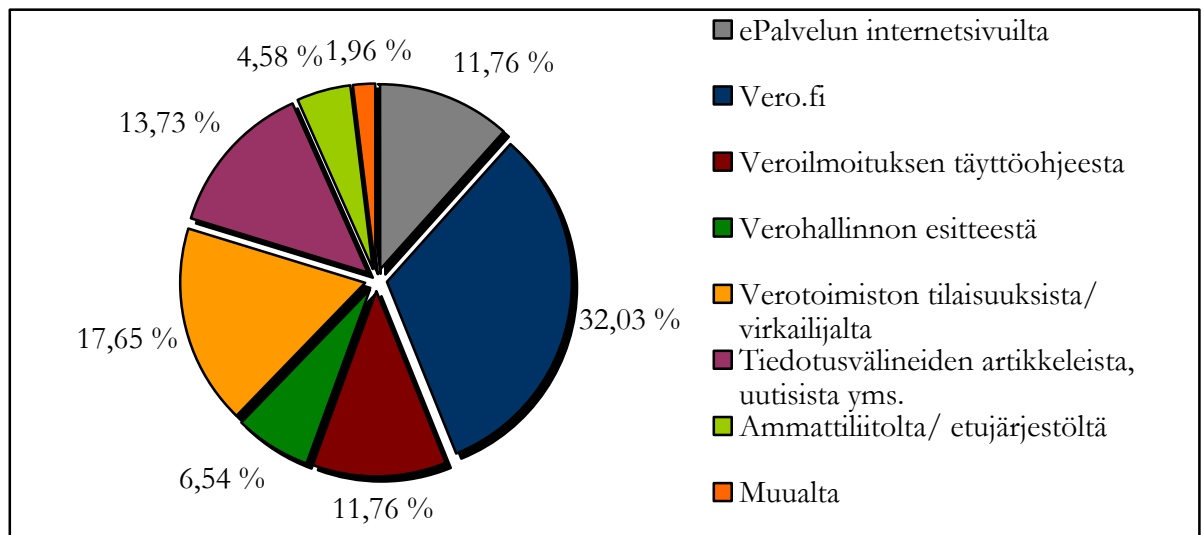
Kuvio 5. Kuinka tyytyväinen olette palvelutukeen ja sen toimivuuteen? n=14

Seuraavaksi kysyttiin ovatko vastaajat olleet yhteydessä verotoimistoon ePalveluita käyttäessään. 46 vastaajaa, eli kaksi kolmasosaa vastanneista ei ollut ottanut yhteyttä verotoimistoon. Kysymys oli määritelty pakolliseksi, joten jokaisen tuli vastata siihen päästäkseen kyselyssä eteenpäin. Kolmannes vastaajista, 23 vastaajaa, puolestaan oli ottanut verotoimistoon yhteyttä juuri ePalveluiden tiimoilta. Heille esitettiin hyppysäännön mukainen jatkokysymys siitä, kuinka tyytyväisiä he ovat verotoimistosta saamaansa palveluun (kuvio 6). Arvostelu tapahtui kouluarvosana-asteikkoa käyttäen. Kiitettävän arvosanan (9) antoi 8 vastaajaa (35 % vastanneista). 6 vastaajaa eli 26 % vastanneista puolestaan antoi arvosanaksi hyvä (8). Tyydyttävän (7) tai kohtalaisen (6) arvosanan antoi 13 % eli 3 vastaajaa. Välttävän arvosanan (5) antoi 2 vastannutta (9 %) ja heikon (4) 1 vastaaja. Vastausten perusteella palvelun keskiarvoksi saatiin 7,5.



Kuvio 6. Kuinka tyytyväinen olette verotoimistosta saamaanne palveluun? (heikko 4 – 10 erinomainen). n=23

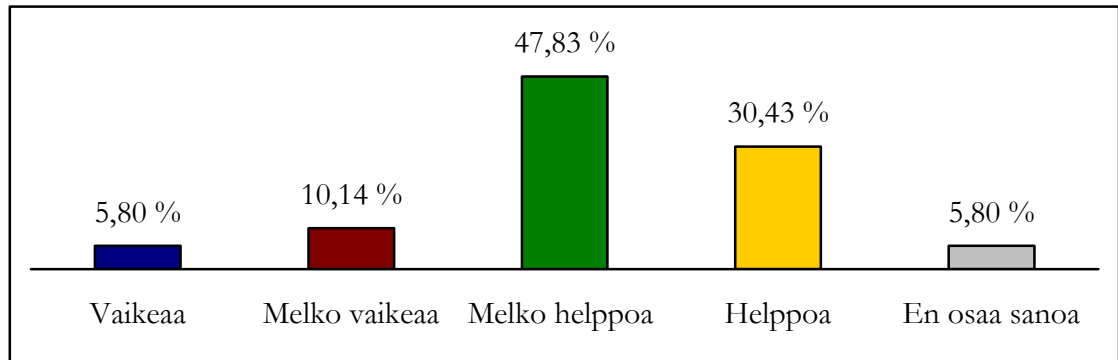
Seuraava kuvio kertoo eri lähteistä, joista tilitoimistot yleensä saavat ensimmäisenä tietoa uusista Verohallinnon ePalveluista (kuvio 7). Vastauksia saatiin 153, sillä kysymyksessä oli mahdollista valita yksi tai useampi vastausvaihtoehto. Yleisin tiedonlähde uusista ePalveluista on Verohallinnon internet-sivut (www.vero.fi). Tämän valitsi 49 vastaajaa, eli vero.fi:n kautta saatu tieto on noin kolmannes kaikista tiedonlähteistä. Uudenmaan verotoimisto järjestää joitain kertoja vuodessa infotilaisuuksia muun muassa tilitoimistoille. 27 vastaajaa ilmoitti saavansa tietoa uusista ePalveluista juuri verotoimiston tilaisuuksista tai virkailijalta. Tämä tiedonlähde on toiseksi yleisin kanava saada tietoa lähes 18 % osuudellaan kaikista informaatiokanavista. Seuraavaksi yleisin kanava ovat tiedotusvälineiden artikkelit, uutiset yms., sillä tämän oli valinnut yhdeksi informaation kulun välineeksi 21 vastaajaa (13,73 %). E-palvelun internetsivuilta on tietoa uusista asiointipalveluista saanut 18 vastaajaa samoin kuin myös veroilmoituksen täyttöohjeesta. Nämä molemmat kanavat ovat 11,73 % kaikista tiedonlähteistä. Verohallinnon esitteistä tietoa ilmoitti saavansa 10 vastaajaa, ammattiliitolta tai etujärjestöltä 7 ja muualta eli omalta ohjelmantoimittajalta, operaattorilta tai verofakseissa 3 vastaajaa. Nämä muodostavat yhdessä noin 13 % osuuden kaikista kanavista.



Kuvio 7. Mistä yleensä saatte ensimmäisenä tietoa uusista Verohallinnon ePalveluista? n=153

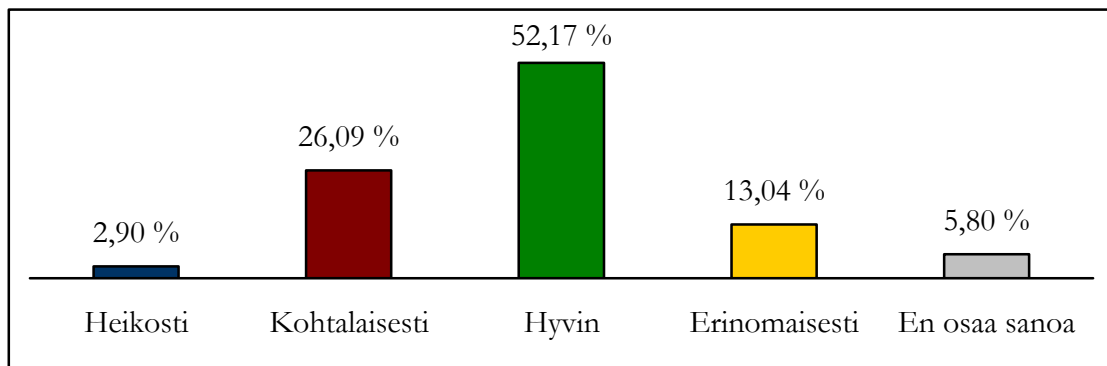
Seuraava kysymys käsitteli ePalveluiden käytettävyyttä (kuvio 8). Vastauksia saatiin 69 kappaletta, sillä kysymys oli määritelty pakolliseksi, eikä kyselyssä päässyt eteenpäin ennen vastaamista. Arvostelu tapahtui asteikolla 1 – 4, jossa 1 tarkoitti vaikeaa ja 4 helppoa. Vastaajille tarjottiin myös vaihtoehto ”En osaa sanoa”. Vastaajista 4, noin 6 % vastanneista kokee Verohallinnon ePalveluiden käytön vaikeaksi. Melko vaikeaksi käyttää kokee 7 vastaajaa, joka kymmenes vastaajista. Lähes puolet vastanneista, 33 vastaajaa kokee ePalveluiden käytön melko helpoksi ja puolestaan helpoksi

niiden käytön koki 21 vastaajaa (noin 30 % vastanneista). ”En osaa sanoa” vastasi 4 vastaajaa, eli reilu viisi prosenttia vastanneista. Vastausten perusteella kesiarvoksi 2,88, eli keskimäärin vastaajat kokevat ePalveluiden käytön melko helpoksi.



Kuvio 8. Millaista Verohallinnon ePalveluiden käyttö mielestänne on? n=69

Seuraavaksi kysyttiin sitä, miten nykyiset tarjolla olevat ePalvelut vastaavat sähköisen asioinnin tarpeita (kuvio 9). Vastauksia saatiin 69 kappaletta, sillä kysymys oli määritelty edellisen kysymyksen tapaan pakolliseksi. Arvostelu tapahtui asteikolla 1-4, jossa 1 tarkoitti heikosti ja 4 erinomaisesti. Myös tässä kysymyksessä tarjottiin vastausvaihtoehdoksi ”En osaa sanoa” juuri kysymyksen pakollisuuden vuoksi. Reilut puolet vastanneista, eli 36 vastaajaa, oli sitä mieltä että nykyiset ePalvelut vastaavat heidän tarpeitaan hyvin. 18 vastaajaa, neljännes vastanneista on sitä mieltä, että vastaavuus on kohtalaista. Erinomaisena ePalveluiden vastaavuutta puolestaan piti 9 vastaajaa (13 % vastanneista). 2 vastaajan mielestä taas ePalvelut kattavat asioinnin heikosti. ”En osaa sanoa” vastasi tässäkin kysymyksessä 4 vastaajaa, eli reilu viisi prosenttia. Vastausten perusteella keskiarvoksi saatiin 2,64 eli vastaajien mielestä nykyiset ePalvelut vastaavat heidän tarpeitaan melko hyvin.



Kuvio 9. Vastaavatko nykyiset tarjolla olevat Verohallinnon ePalvelut tarpeitanne? n=69

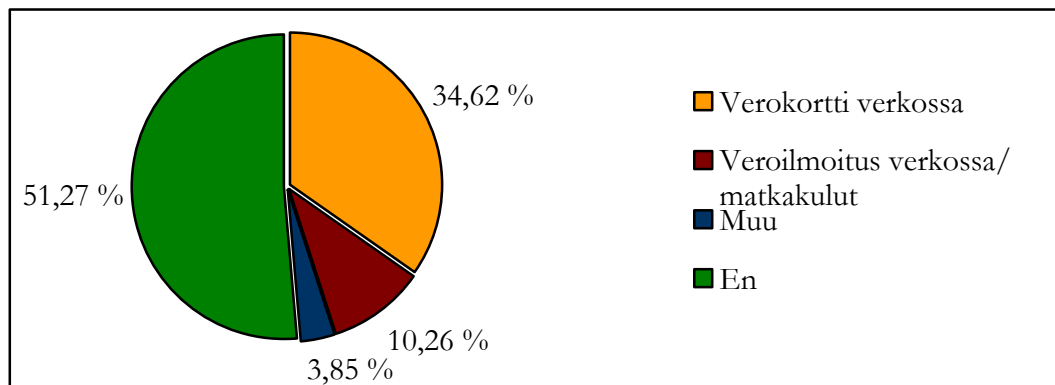
Onko olemassa joitain tietoja joita tilitoimistot haluaisivat ilmoittaa sähköisesti, mutta se ei ole vielä mahdollista? Kysyttäessä kehitysideoita siitä, mihin suuntaan sähköisiä asiointipalveluita tulisi kehittää, saatiin vastauksia avoimeen kysymykseen 8 kappaletta. Vastajaat toivovat tulevaisuudessa olevan mahdollista tehdä sähköisesti ennakkoveron muutoshakemukset, arvonlisäveron palautushakemukset liitteineen sekä hoitaa henkilökohtaiset veroilmoitukset. Tällä hetkellä henkilökohtaisesta veroilmoituksesta on ollut mahdollista ilmoittaa vain matkakustannukset sähköisesti. Jatkossa palvelua tullaan laajentamaan, mutta näin ensimmäisenä vuonna se koski vain kodin ja työpaikan välisiä matkakuluja. Yksityishenkilön sähköiseen tunnistautumiseen haluttaisiin muita kanavia kuin pankkitunnuksilla tunnistautuminen. Tällä hetkellä tunnistautuminen yksityishenkilönä on mahdollista myös sirullisella henkilökortilla ja siihen sopivalla kortinlukijalla, mutta pankkitunnukset lienevät vielä tällä hetkellä yleisempi tapa. Uuden tunnisteen luomisessa on kuitenkin se, että tunnistautuminen täytyy saada varmaksi, sillä verotukseen liittyvät asiat ovat yhtä yksityisiä kuin esimerkiksi pankkiasiat. Tulevasta verotilijärjestelmästä haluttaisiin myös täysin vuorovaikutteinen palvelu, eikä vain saldotiedot näyttävä. Periaatteessa kaikki asiointi verottajan kanssa toivottaisiin tulevaisuudessa tekemään sähköisesti. Tähän ollaan hiljalleen pyrkimässä, mutta kaiken asioinnin sähköistämiseen menee vielä aikaa. Alkuperäisessä muodossa avointen kysymysten vastaukset löytyvät liitteestä 3.

Seuraava kysymys käsitteli ePalveluiden markkinointia ja sen kehittämistä niin tilitoimistoille kuin yrityksillekin. Vastauksia saatiin yhteensä 27 kappaletta, joista 19 vastausta käsitteli ePalveluiden markkinoinnin kehittämistä tilitoimistoille. Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että tiedotus on paras markkinointikeino. Erilaiset tiedotteet sähköpostitse, internetsivuilla, postitse sekä Taloushallintoliiton kautta ovat vastaajien mielestä toimivia kanavia. Vero.fi-sivuille toivottiin niin sanottua tilitoimisto-linkkiä, jonka kautta löytyisi lisätietoa ePalveluista juuri tilitoimistoille. Noin kolmannes vastaajista toivoi infotilaisuuksia sähköisistä asiointipalveluista. Niitä järjestetään jo nyt Uudenmaan verotoimiston alueella, mutta ilmeisesti varsinkin uusien palveluiden kehittyessä niille olisi kysyntää enemmän. Uusille tilitoimistoille voitaisiin lähettää esittelypaketti, jossa olisi kaikki Verohallinnon ePalvelut samassa. Informaatio, selkeät ohjeet sekä varsinkin palveluiden helppokäyttöisyys olisivat vastaajien mielestä parhaat keinot ePalveluiden markkinoinnissa tilitoimistoille.

Loput 8 vastaajaa antoivat kehitysideoita ePalveluiden markkinointiin suoraan yrityksille. He kehittäisivät markkinointia tiedottamalla sähköisesti (www-sivut ja sähköposti), paperilla (esitteet ja kirjeet) sekä suullisesti. Yrityksen rekisteröinnin yhteydessä voitaisiin automaattisesti ottaa yhteys ja

lähettää vaikka esimerkiksi esittelypaketti, jossa olisi kaikki verohallinnon ePalvelut samassa. Informoimalla ja järjestämällä koulutustilaisuuksia ePalveluista voitaisiin yrityksille tehdä verohallinnon sähköiset asiointipalvelut tutuiksi. Alkuperäisessä muodossa vastaukset avoimiin kysymyksiin löytyvät liitteestä 3.

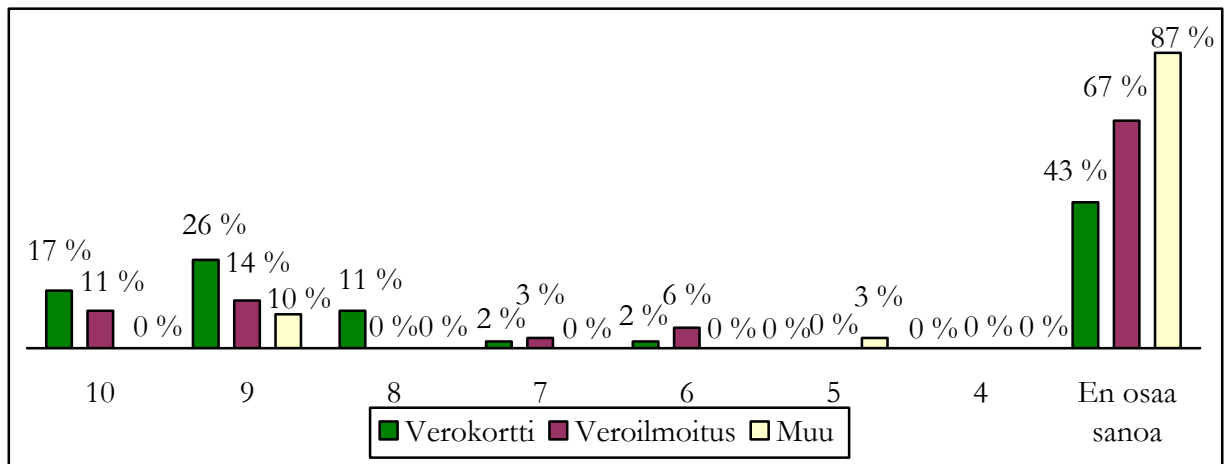
Seuraavaksi kysyttiin henkilöasiakkaan ePalveluiden käytöstä yksityishenkilönä (kuvio 10). Vastauksia tähän kysymykseen saatiin 78 kappaletta, sillä vastaajien oli mahdollista valita yksi tai useampi vastausvaihtoehto. 69 vastaajasta 40 (vastaajista 58 %) ei ole käyttänyt kyseisiä palveluita. Kaikista saaduista vastauksista henkilöasiakkaan ePalveluita käyttämättömien osuus kattoi noin 52 prosenttia. Vastaajista 29 on käyttänyt ePalveluita yksityishenkilönä ja monet heistä ovat käyttäneet useampia tarjolla olevia palveluita. Verokortti verkossa-palvelua on käyttänyt 27 vastaajaa ja kaikista vastauksista tämän palvelun osuus on reilu kolmannes. Veroilmoitus verkossa-palvelua matkakulujen ilmoittamiseen on puolestaan käyttänyt 8 vastaajaa ja sen osuus kaikista vastauksista on kymmenesosa. Muita ePalveluita yksityishenkilönä ovat käyttäneet 3 vastaajaa ja kyseiset palvelut ovat Palkka.fi, lomakepalvelu sekä arvonlisäveroilmoituksen tekeminen.



Kuvio 10. Oletteko käyttänyt seuraavia Verohallinnon ePalveluita yksityishenkilönä?
(koskee vastaajaa) n=78

Viimeisessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin arvostelemaan käyttämiään henkilöasiakkaan ePalveluita. Arvostelu tapahtui kouluarvosana-asteikolla heikko 4 – 10 erinomainen. Vastauksia saatiin yhteensä 113 (kuvio 11 A). Vastausten yksityiskohtainen läpikäynti osoitti, että palveluja arvosteli vastaajista 38, kuten edellisen kysymyksen perusteella pystyi olettamaan (kuvio 11 B). 75 vastaajaa vastasi vastausvaihtoehdolla ”En osaa sanoa” ja tuloksia vertaillen kävi ilmi, että vastaaja oli vastannut näin silloin, kun ei ollut käyttänyt mitään henkilöasiakkaan palvelua. Kaikki vastaajat eivät

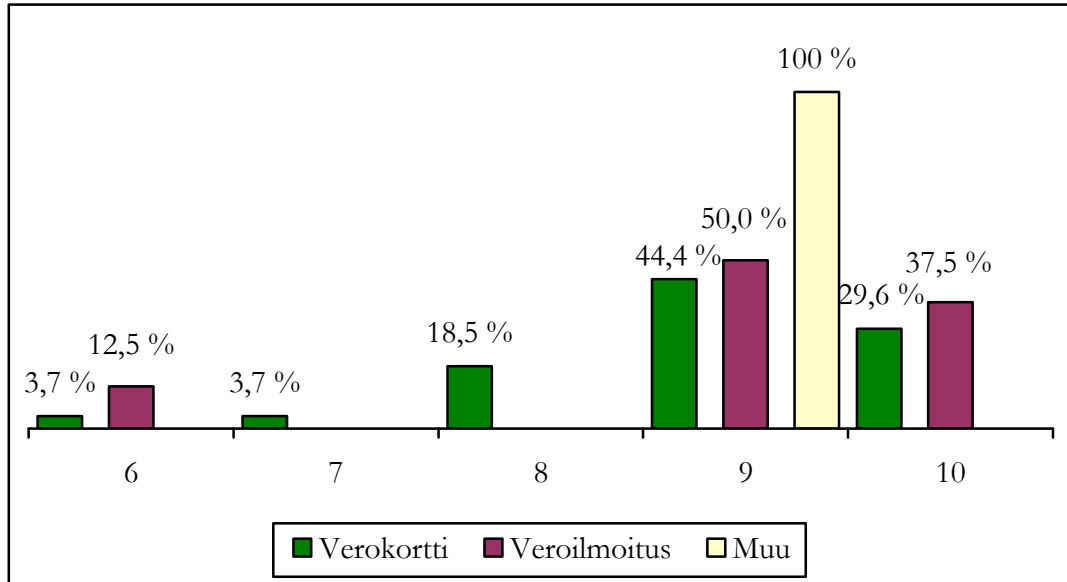
kuitenkaan valinneet vastausvaihtoehdoksi ”En osaa sanoa” silloin kun eivät olleet kyseistä palvelua käyttäneet. Tämän vuoksi alla olevassa kaaviossa ja tuloksien muodostumisessa ei ole huomioitu edellä mainittuja vastauksia. Tämä vastausvaihtoehto oli väärin ymmärretty ja vastausten yksittäisen läpikäynnin perusteella näin vastanneiden vastaukset jätetään tulosten analysoinnista pois. Jos selvästä virheestä kyselylomakkeella johtuneet virheelliset vastaukset huomioitaisiin kokonaistuloksissa, eivät ne näyttäisi lähellekään oikeaa tilannetta. Kuvio 11 A siis osoittaa kyselyn tulokset alkuperäisessä muodossaan. Kuvio 11 B puolestaan näyttää kaikkien vastauksien perusteella tehdyn analyysin tuloksen.



Kuvio 11 A. Kuinka tyytyväinen olette käyttämiinne henkilöasiakkaan ePalveluihin? (koskee vastaajaa) n=113

Yksikään vastaajista ei antanut minkään palvelun kohdalla heikkoa arvosanaa 4 tai välttävää 5 (kuvio 11 B). Verokortti verkossa-palvelua arvosteli yhteensä 47 vastaajaa, joista 20 ei ollut käyttänyt kyseistä palvelua. Näin ollen keskiarvoa laskettaessa huomioitiin 27 vastaajaa, joista lähes kolmannes (8 vastaajaa) antoi palvelulle erinomaisen arvosanan 10 ja 12 vastaajaa (44,4 %) kiitettävän arvosanan 9 (kuvio 11). Vastaajista 5 (18,5 %) antoi arvosanan hyvä (8) ja tyydyttävän arvosanan 7 tai kohtalaisen arvosanan 6 yhteensä kaksi vastaajaa (noin 7 % vastanneista). Keskiarvoksi vastausten perusteella Verokortti verkossa-palvelulle saatiin 9-. Veroilmoitus verkossa-palvelua matkakulujen ilmoittamisen osalta arvosteli 36 vastaajaa, joista 28 ei ollut käyttänyt palvelua ja vastasi ”En osaa sanoa”. Tämän perusteella palvelua arvioidessa huomioitiin 8 vastaajan arvostelu. Heistä 3 antoi arvosanaksi erinomaisen (10), puolet vastaajista kiitettävän (9) ja yksi vastaaja kohtalaisen (6). Keskiarvoksi näiden vastausten perusteella saatiin 9. Kolme vastaajaa vastasi edellisessä kysymyksessä vastausvaihtoehdolla jokin muu palvelu. Vastauksia saatiin tähän vastausvaihtoehtoon 30,

joista 27 oli ”En osaa sanoa”, sillä kyseistä palvelua ei ollut käytetty. Kukaan kolmesta vastaajasta, joka palvelua oli käyttänyt, antoi arvosanaksi nimeämälleen palvelulle, Palkka.fi:lle, lomakepalvelulle sekä arvonlisäveroilmoituksen tekemispalvelulle kiitettävän (9).



Kuvio 11 B. Kuinka tyytyväinen olette käyttämiinne henkilöasiakkaan ePalveluihin?
(koskee vastaajaa, heikko 4 – 10 erinomainen) n=38

6 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Verohallinto tarjoaa niin henkilö- kuin myös yritysasiakkaille sähköisessä muodossa asiointipalveluita vero.fi-sivuilla. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää tilitoimistojen tyytyväisyyttä ja mielipiteitä ePalveluista. Otos oli liian pieni, jotta tuloksia voitaisiin luotettavasti yleistää koskemaan suurempaa perusjoukkoa kuin Uudenmaan verotoimiston toimialueella Itä-, Keski- ja Länsi-Uudellamaalla toimivia tilitoimistoja, joita on noin 400 kappaletta. Kysely lähetettiin 225 tilitoimistolle ja vastauksia saatiin 69 kappaletta. Toinen jälkikäteen huomattu tutkimuksen tuloksista saatavaa tietoa heikentävä seikka oli se, että kyselylomakkeen kysymyksistä osa olisi täytynyt muotoilla vastausvaihtoehtojen osalta toisin tai vastaajia olisi pitänyt ohjeistaa tarkemmin. Tämän vuoksi kysymys 6 Katso-palvelun käytöstä oli erityisen hankala. Vastaajia olisi täytynyt ohjeistaa tarkemmin. Kysymyksessä 17 vastausvaihtoehto ”Joku muu, mainittu kysymyksessä 16” aiheutti suotta vastaajille päänvaivaa. Tältäkin olisi välttytty toisenlaisella vastausvaihtoehdon muotoilulla tai edes ohjeistamalla vastaajia.

Toisena tavoitteena tutkimuksella oli saada ideoita siitä, miten ePalveluita voitaisiin kehittää entisestään vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita sekä miten niiden markkinointia voitaisiin kehittää. Tavanomaisten markkinointikeinojen, kuten asiakkaan lähestymisen sähköpostitse tai tiedottein, lisäksi jo käytössä olevia verotoimiston infotilaisuuksia toivottiin järjestettävän enemmän. Erityisesti kiinnostusta olisi sellaisiin tilaisuuksiin, joissa osanottajilla olisi mahdollisuus kokeilla ePalveluiden käyttöä ja saada samalla opastusta. Uusille tilitoimistoille ja yrityksille voitaisiin heti niiden perustamisen jälkeen lähettää esittelypaketti, jossa olisi esitelty kaikki Verohallinnon ePalvelut ja näin voitaisiin edesauttaa sitä, että yritys/ tilitoimisto omaksuisi ePalveluiden kautta asioinnin heti toimintansa alussa. Usein on nimittäin vaikeaa ottaa käyttöön uusi asiointikanava jos on tottunut käyttämään jo jotain toista.

Yleisesti ottaen voisi tutkimusten tulosten ja tilitoimistojen antaman palautteen perusteella sanoa, että ePalvelut ovat tervetulleita ja niille löytyy käyttöä. Pääsääntöisesti vastaajien antama palaute oli rakentavaa ja vastaukset oli annettu kehittävässä mielessä. On huomattu jo olemassa olevien palveluiden kohdalla, että toimiessaan ne nopeuttavat ja helpottavat verottajalle ilmoittamista. Tutkimuksen perusteella yleisesti ottaen ePalveluiden käyttö koetaan melko helpoksi, sillä keskiarvoksi saatiin 2,88 ja 3 tarkoitti melko helppoa. Paljon huomiota sai kuitenkin se, että nykyisistä ePalve-

luista erityisesti Katso-tunnistepalvelu sekä Palkka.fi on koettu liian vaikeiksi käyttää. Palkka.fi:n osalta ohjeista toivottaisiin kattavampia, sillä tällä hetkellä ne koetaan puutteellisiksi.

Katso on monipuolinen järjestelmä, jonka avulla uusien palveluiden tuominen verkkoon on entistä tehokkaampaa. Tulevaisuudessa Katsoa voidaan käyttää esimerkiksi yrityksen tilinumeron muutokseen sekä YTI:ssä yrityksen tietojen muuttamiseen. Tunnistepalvelu sai paljon palautetta. Sen käytöstä on tehtävä yksinkertaisempaa, jo Katso-tunnusten hakeminen koetaan usein liian monimutkaiseksi. Erilaisten valtuutusten käyttöönotto ja ylläpitäminen on tehty liian työlääksi. Tilitoimistot eivät halua joutua vaivaamaan ja neuvomaan omia asiakkaitaan, jotta nämä hakisivat itselleen omat Katso-tunnukset. Palvelun käyttöönoton koetaan vaativan liian paljon käyttöoikeuksien selvityksiä tilitoimistojen puolelta.

Käytettävyyden osalta palautetta annettiin palveluiden ruuhkautumisesta, sillä kriittisinä päivinä yhteydet ovat olleet poikki tai muuten palvelimet olleet ruuhkautuneita. Tämä vaikuttaa ePalveluiden käytön luotettavuuteen, ja jos tiedot eivät mene perille palvelimien ruuhkaututtua, ei niitä uskalleta käyttää. Palveluiden toimivuus on tärkeää ja siihen tulee kiinnittää huomiota, jotta asiakkaat voivat turvallisesti asioida ePalveluiden kautta. Toinen tekninen seikka, joka tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella kaipaa kehittämistä, ovat erilaiset hakutoiminnot. Esimerkiksi Tyvin (Tietovirrat Yrityksiltä Viranomaisille) hakutoimintoa pidetään vanhanaikaisena, sillä yrityksiä ei löydy, jos täsmällistä nimeä ei ole tiedossa.

Jo olemassa olevien ePalveluiden kehittämisessä tutkimuksen perusteella olisi tarvetta esimerkiksi sille, että lähetettäessä arvonlisäveroilmoitusta tai työnantajan ilmoitusta, olisi mahdollista lähettää niitä useampi kerrallaan. Ilmoitin-palvelua voisi kehittää puolestaan niin, että useita valvontailmoituksia voisi tarkistaa ja lähettää samanaikaisesti.

Sähköisessä asiointissa tukipalvelut ovat tärkeitä, jotta esimerkiksi ongelmatilanteissa asiakkaan on mahdollista saada apua muun muassa puhelimitse. Verohallinnon sähköisten asiointipalveluiden keskitetty palvelutuki sai tutkimuksen tulosten perusteella arvosanan 7,5. Verotoimistosta saatu palvelu arvosteltiin myös arvosanaksi 7,5. Muuta palautetta annettiin keskitetystä palvelutuesta samoin kuin myös verotoimistosta saadusta avusta ePalveluiden käytössä. Kuten työn 2 kappaleessa on mainittu, yleensä helpoiten palautetta antavat joko positiivisesti yllättyneet asiakkaat tai huonoksi kokemaansa palvelua saaneet asiakkaat. Palvelutuen ja verotoimistosta saadun palvelun

muu palaute oli juuri asiakkailta, jotka kokivat saamansa palautteen huonoksi. Neuvonnasta halutaan pois henkilöt, jotka eivät osaa mennä kysyjän asemaan. Asiakkaat ovat kokeneet apua pyytessään neuvojan ylimieliseksi, eivätkä ole näin saaneet haluamaansa palvelua.

Tähän asti Verohallinto on panostanut yritysasiakkaille suunnattuihin sähköisiin asiointipalveluihin henkilöasiakkaiden palveluita enemmän. Tutkimukseen oli otettu mukaan muutama henkilöasiakkaan ePalvelu, Verokortti verkossa ja Veroilmoitus verkossa. Näiden palveluiden käyttö ei ollut kovin yleistä, mutta palveluita käyttäneet arvostelivat kyseiset ePalvelut kiitettäväksi.

Tulosten perusteella jo olemassa olevat ePalvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita melko hyvin. Uusia asiointipalveluita toivottaisiin kehitettävän henkilökohtaisten veroilmoitusten palauttamisen kaikkine tietoineen lisäksi muun muassa arvonlisäveron palautushakemukset liitteineen sekä muutosten hakemukset. Vuonna 2008 henkilökohtaisesta veroilmoituksesta oli ensimmäistä kertaa mahdollista ilmoittaa kodin ja työpaikan väliset matkakulut verovuodelta 2007 Veroilmoitus verkossa-palvelun kautta. Tulevasta verotilijärjestelmästä toivottaisiin vuorovaikutteista asiointipalvelua eikä vain esimerkiksi saldotiedot näyttävä. Samalla toivottaisiin kehitettävän luotettavaa tunnistamista muulla tavoin kuin pankkitunnuksia tai sähköistä henkilökorttia käyttäen. Vero.fi-sivuille toivottaisiin tilitoimistoille omaa linkkiä, josta löytyisi kaikki tarpeellinen tieto tilitoimistojen käyttöön yhdestä paikasta. Katso-tunnistepalvelun sivun rakennetta tulisi yksinkertaistaa, jotta haettava tieto olisi helpommin löydettävissä.

Verohallinnon tarjoamille ePalveluille löytyy kysyntää ja niitä toivotaan jatkossa kehitettävän entistä monipuolisemmiksi ja käyttäjäystävällisimmiksi. Jotta tulevaisuudessa asiakkaat saadaan käyttämään ePalveluita enemmän, on niiden käyttöä yksinkertaistettava ja uusia palveluita luotaessa pyrittävä tekemään niistä mahdollisimman helppokäyttöisiä, mutta samalla tietosisällöltään laajempia ja kattavampia. Esimerkiksi Palkka.fi ja Katso ovat monipuolisia ePalveluita, mutta ehkä juuri sen vuoksi ne koetaan vaikeiksi käyttää. Käyttöä voitaisiin mainittujen palveluiden kohdalla parantaa sillä, että yhdestä palvelusta ei tehtäisi liian laajaa ja kattavaa. Palvelun erilaisten käyttömahdollisuuksien varjopuolena on se, että tällöin tietoa ja käyttömahdollisuuksia on niin paljon, että juuri oikean löytäminen on hankalaa. Jos kuitenkin halutaan luoda entistä kattavampia ePalveluita, joissa yhden palvelun kautta on mahdollista asioida moneen eri asiointitarpeeseen, tulee palvelun rakenne pitää mahdollisimman yksinkertaisena. Samalla ohjeistusta ja neuvontaa on lisättävä. Asiakkaiden luottamus palveluun voi mennä, jos palvelua on esimerkiksi vaikea käyttää tai jos se ei toi-

mi kunnolla. Jatkossa asiakaspalautteen kerääminen ja tyytyväisyyden seuraaminen ovat tärkeitä toimenpiteitä, jos ePalveluita halutaan kehittää edelleen vastaamaan paremmin asiakkaidensa tarpeita ja muutenkin käyttäjäystävällisemmäksi.

Voisi sanoa, että tutkimus saatiin vaikeuksien kautta valmiiksi. Tutkimuksessa olisi muutama asia, jonka olisi tehnyt toisin jos olisi tiennyt millaiseksi ne osoittautuvat. Osassa kysymyksistä kysymysten muotoilun olisi tullut olla toisenlainen ja muutamassa kysymyksessä olisi vastaaja tullut ohjeistaa. Samoin otoksen kokoa olisi täytyntä laajentaa, jotta olisi ollut mahdollista saada enemmän vastauksia. Näitä seikkoja lukuun ottamatta tutkimus sujui kuitenkin muilta osin hyvin.

Seuraava tutkimus kannattaisi toteuttaa mahdollisuuksien mukaan valtakunnallisesti ja kattavammalla kyselylomakkeella. Tutkimuksessa voitaisiin ottaa tiloimistojen lisäksi mukaan yrityksiä, jotta tuloksia saataisiin kaikilta yrityksille suunnattujen ePalveluiden käyttäjäryhmiltä. Tällöin saatavien tulosten avulla voitaisiin parantaa sähköistä asiointia kutakin käyttäjäryhmää huomioiden. Tämän jälkeen voitaisiin tutkimuksiin ottaa mukaan myös henkilöasiakkaat.

Lähteet

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WSOY. Porvoo.

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Kolmas uudistettu painos. Oy Edita Ab. Helsinki.

Heimala, H., Vestama, R. 2003. Sähköinen asiointi hallinnossa. Oy Edita Ab. Helian julkaisusarja B:3, 2003.

Henkilökorttilaki 28.7.1999/829

Huhanantti J., Järvinen R. 2007. Katson käyttö Palkka.fi-palvelussa. Palkka.fi palvelun koulutus- ja neuvontapäivä 10.1.2007. Verohallinto.

Järvinen, A., Järvinen, P. 2004. Tutkimustyön metodeista. Opinpajan kirja. Tampere.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I., Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. WSOY. Porvoo.

Korpiola, M., Appelroth, T., Hietala, J. 1999. Selvitys sähköisten lomakkeiden seuraavasta sukupolvesta. Luettavissa:

[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/9A5F6CAEF63681D3C2256B13004BCF11/\\$file/17-99.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/9A5F6CAEF63681D3C2256B13004BCF11/$file/17-99.pdf). Luettu 20.3.2008.

Kuusela, H., Rintamäki, T. 2004. Arvoa tuottava asiointikokemus. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print. Tampere.

Lahtinen J., Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Avaintulos. Tampere.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13

Laki sähköisistä allekirjoituksista 24.1.2003/14

Laki verotusmenettelystä 18.12.1995/1558

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Talentum Media Oy. Helsinki.

Lämsä, A-M., Uusitalo, O. 2002. Palveluiden markkinointi esimiestyön haasteena. Edita Prima Oy. Helsinki.

Pöllänen J., Rope, T. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. WSOY. Juva.

Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja. Kauppakaari Oyj. Helsinki.

Valtiovarainministeriö 2007. Tunnistautuminen pankkitunnuksilla. Luettavissa: <http://www.suomi.fi>. Luettu 7.4.2008.

Valtiovarainministeriö 2008. TYVI-operaattorit. Luettavissa: <http://www.tieke.fi/tyvi>. Luettu 1.7.2008.

Verohallinto 2008a. Lisätietoa ePalveluista. Luettavissa: <http://www.vero.fi/artikkeli/5054>. Luettu 7.4.2008.

Verohallinto 2008b. Palkka.fi – koulutusmateriaali 7.5.2008.

Verohallinto 2008c. Verohallinnon organisaatio muuttuu toukokuun alussa. Lehdistötiedote 30.4.2008. Luettavissa: <http://www.vero.fi/artikkeli/7171>. Luettu 20.6.2008.

Verohallinto 2008d. Tyvi-palvelu. Luettavissa: <http://www.vero.fi/artikkeli/2782>. Luettu 1.7.2008.

Verohallinto 2008e. Verohallinnon esittely. Luettavissa: <http://www.vero.fi/artikkeli1412>. Luettu 5.9.2008.

Verohallinto 2007a. Verohallinnon organisaatio ja työnjako. Luettavissa:
<http://www.vero.fi/artikkeli/1408>. Luettu 10.3.2008.

Verohallinto 2007b. Katso-organisaatio, valtuutukset ja roolit. Luettavissa:
<http://www.vero.fi/artikkeli/4638>. Luettu 25.3.2008.

Verohallinto 2007c. Verohallinnon strategia. Luettavissa: <http://www.vero.fi/artikkeli/2378>. Luettu 10.3.2008.

Verohallinto 2007d. Ilmoitin.fi. Verohallinto. Marraskuu 2007.

Verohallinto 2007e. Viranomaiset verkossa – päivä 18.1.2007. Koulutusmateriaali. Verohallinto. 12.1.2007.

Verohallinto 2006a. Verohallinnon asiakkaat. Luettavissa: <http://www.vero.fi/artikkeli/1407>. Luettu 10.3.2008.

Verohallinto 2006b. Verohallinnon vuosikertomus 2006. Luettavissa:
<http://www.vero.fi/artikkeli/1425>. Luettu 10.3.2008.

Verohallinto 2002. Asiasanat, arvonlisävero. Luettavissa: <http://www.vero.fi/artikkeli/86>. Luettu 15.8.2008.

Verohallitus 2007. Verokortti verkossa. Luettavissa: <http://www.vero.fi/verokortti>. Luettu 15.3.2008.

Voutilainen, T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Edita. Helsinki.

Väestörekisterikeskus 2006. Sähköinen henkilöllisyys ja varmenteet. Luettavissa:
<http://www.vaestorekisterikeskus.fi/vrk/home.nsf/www/sahkoinenhenkilollisyys>. Luettu 1.4.2008.

Väestötietolaki 11.6.1993/507

Zeithaml, V., Bitner, M. 2003. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Irwin. New York.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. 2004. *Service quality*. Marketing Science Institute. Cambridge.

Arvoisa vastaanottaja

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu toteuttaa Uudenmaan verotoimistolle asiakastytyväisyyskyselyn Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista opinnäytetyönä.

Tutkimuksen kohdejoukkona ovat Uudenmaan verotoimiston toimialueen tilitoimistot. Kyselyn tarkoituksena on selvittää tilitoimistojen mielipiteitä Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista, niiden toimivuudesta sekä niiden kehittämisestä. Tämän vuoksi toivomme vastaajalta jonkin verran käyttökokemusta Verohallinnon tarjoamista ePalveluista.

Voitte vastata kyselyyn osoitteessa:

<https://www.surveilla.com/17912-13944-76@vast&ckdnaa>

Kyselyn täyttäminen kestää noin 10-15 min.

Toivomme, että suhtaudutte kyselyyn myönteisesti ja vastaatte kyselyyn **10.10.2008** mennessä.

Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisina. Tulokset julkaistaan ainoastaan kokonaistuloksina, joten kyselyyn osallistujan antamat yksittäiset tiedot ja vastaukset eivät paljastu tuloksista.

Mielipiteenne on tärkeä. Vastaamalla voitte auttaa meitä kehittämään ePalveluita. Mikäli haluatte saada lisätietoja tutkimukseen liittyvistä seikoista, voitte ystävällisesti soittaa alla olevaan numeroon.

Kiitos vastauksestanne.

Kunnioittavasti

Hanna Hämäläinen

Uudenmaan verotoimisto

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Puh (019) 574 77 81



Lukekaa kysymykset huolellisesti ja valitkaa vastausvaihtoehdoista parhaiten sopivat. Osassa kysymyksistä on mahdollisuus valita useampi vaihtoehto.

Huomioikaa, että osassa kysymyksistä vastaaminen on pakollista. Pakollisiksi määriteltyihin kysymyksiin vastaamatta jättäminen estää kyselyssä eteenpäin pääsemisen.

| | | | | |
|--------|----|------|--------|----------|
| survey | fi | vast | ckdnaa | no-intro |
|--------|----|------|--------|----------|

Aloita



FOUNTAIN PARK



bgrs_save

1. Tilitoimistonne sijaitsee:

2. Tilitoimiston yhtiömuoto:

3. Tilitoimiston henkilöstön määrä:

Jatka




FOUNTAIN PARK

1. Itä-Uudellamaalla
Keski-Uudellamaalla
Länsi-Uudellamaalla

2. Toiminimi
Osakeyhtiö
Kommandiittiyhtiö
Avoin yhtiö

3. 1-2
3-6
7-10
11-15
16 tai enemmän



 = Vastaaminen pakollista

Sukupuolenne (koskee vastaajaa)



Nainen

Mies

Ikänne (koskee vastaajaa)



15-24

25-34

35-44

45-54

55-64


65 vuotta tai enemmän

Jatka




FOUNTAIN PARK



 = Vastaaminen pakollista

save_answers

4. Mitä seuraavista Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista (eli ePalveluista) olette käyttäneet? 

- Katso-tunnistepalvelu
- Tyvi
- Ilmoitin
- Palkka.fi
- Verovelkatodistuksen tilaus
- YTIJ
- Ei mitään mainituista

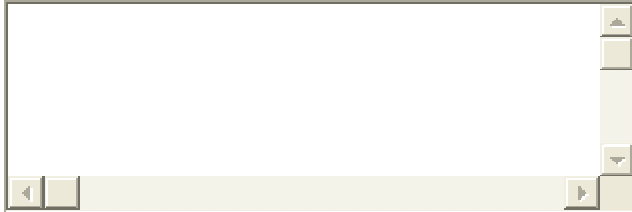
5. Kuinka tyytyväinen olette käyttämiinne Verohallinnon ePalveluihin? (heikko 4 - 10 erinomainen)

| | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | En osaa sanoa |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Katso-tunnistepalvelu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tyvi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ilmoitin | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Palkka.fi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Verovelkatodistuksen tilaus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| YIJ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Jos käytätte Katso-tunnistepalvelua, kuinka suuri osuus palvelun käytöstänne on

| | 0% | 10-20% | 21-40% | 41-60% | 61-80% | yli 81% |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| tilitoimiston statusta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| asiakkaan valtuutusta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. Mitä kehitettävää Verohallinnon ePalveluissa mielestänne on? (Esim. käytettävyys, sisältö, toimivuus, yms.)



8. Onko Teillä ollut ongelmatilanteita Verohallinnon ePalveluita käyttäessänne?



Kyllä

Ei


Jatka




FOUNTAIN PARK





 = Vastaaminen pakollista

Ovatko nämä ongelmatilanteet johtuneet ohjelmistojen yhteensopimattomuudesta? 

Kyllä

Ei


Onko Teillä ollut muita ongelmatilanteita Verohallinnon ePalveluiden käytössä? Jos on, millaisia?

Jatka



FOUNTAIN PARK



 = Vastaaminen pakollista

save_answers

9. Oletteko käyttänyt Verohallinnon ePalveluiden keskitettyä palvelutukea?



Kyllä


Ei

Jatka



FOUNTAIN PARK



 = Vastaaminen pakollista

save_answers

Kuinka tyytyväinen olette palvelutukeen ja sen toimivuuteen? (heikko 4 - 10 erinomainen)




| | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | <i>En osaa sanoa</i> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Jatka




FOUNTAIN PARK



 = Vastaaminen pakollista

save_answers

10. Oletteko ollut suoraan yhteydessä verotoimistoon Verohallinnon ePalveluita käyttäessänne? 

Kyllä


Ei

Jatka




FOUNTAIN PARK



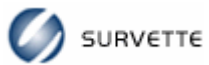
 = Vastaaminen pakollista

save_answers

Kuinka tyytyväinen olette verotoimistosta saamaanne palveluun? (heikko 4 - 10 erinomainen) 


4 5 6 7 8 9 10 *En
osaa
sanoa*

Jatka




FOUNTAIN PARK



 = Vastaaminen pakollista

save_answers

11. Mistä yleensä saatte ensimmäisenä tietoa uusista Verohallinnon ePalveluista? 

- E-palvelun internetsivuilta
- Verohallinnon internetsivuilta
- Veroilmoituksen täyttöohjeesta
- Verohallinnon esitteestä
- Verotoimiston tilaisuuksista / virkailijalta
- Tiedotusvälineiden artikkeleista, uutisista tms.
- Ammattiliitolta / etujärjestöltä
- Muualta, mistä?

12. Millaista Verohallinnon ePalveluiden käyttö mielestänne on?



- Vaikeaa
- Melko vaikeaa
- Melko helppoa
- Helppoa
- En osaa sanoa

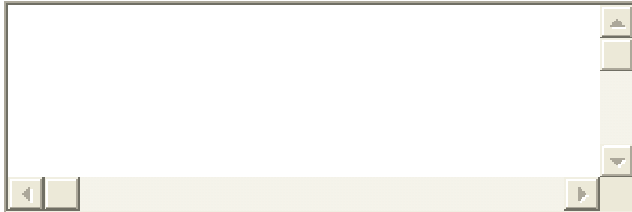
13. Vastaavatko nykyiset tarjolla olevat Verohallinnon ePalvelut tarpeitanne?



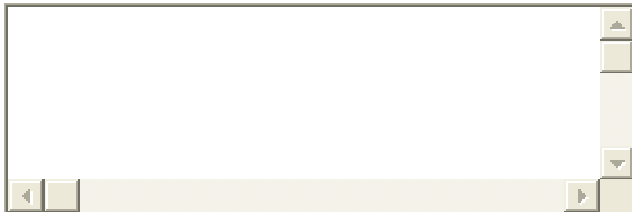
- Heikosti
- Kohtalaisesti
- Hyvin
- Erinomaisesti
- En osaa sanoa

14. Onko jotain tietoja, joita haluaisitte ilmoittaa Verohallinnon ePalveluiden avulla, mutta se ei ole vielä mahdollista?

15a. Miten kehittäisitte Verohallinnon ePalveluiden markkinointia tilitoimistoille?



15b. Miten kehittäisitte Verohallinnon ePalveluiden markkinointia yrityksille?



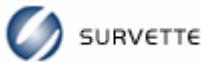
16. Oletteko käyttänyt seuraavia Verohallinnon ePalveluita yksityishenkilönä? (koskee vastaajaa) 

- Verokortti verkossa
- Veroilmoitus verkossa / matkakulut
- En
- Joku muu, mikä?

17. Kuinka tyytyväinen olette käyttämiinne henkilöasiakkaan ePalveluihin? (koskee vastaajaa, heikko 4 - 10 erinomainen)

| | <i>4</i> | <i>5</i> | <i>6</i> | <i>7</i> | <i>8</i> | <i>9</i> | <i>10</i> | <i>En osaa sanoa</i> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Verokortti verkossa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Veroilmoitus verkossa / matkakulut | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Joku muu (mainittu kysymyksessä 16) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Lopetus



FOUNTAIN PARK

Lopetus-painikkeen jälkeen tulee teksti ”Kiitos vastauksestanne!” ja ohjelma palaa www.vero.fi sivuille.

Kyselylomakkeen avointen kysymysten vastaukset

Vastaukset ovat alkuperäisessä muodossaan.

Kysymys 7. Mitä kehitettävää Verohallinnon ePalveluissa mielestänne on? (Esim. käytettävyys, sisältö, toimivuus, yms.)

”Palvelut ovat tervetulleita, koska ne helpottavat ja nopeuttavat oleellisesti ilmoittamista verottajalle. Mutta Katso-tunnusten hakeminen asialta on tehty liian monimutkaiseksi. Kun tilitoimiston asiakkailla ei ole edes tietokonetta käytössä, on täysin mahdotonta saada asiakas hakemaan itse Katso tunnusta ja antamaan tilitoimistolle valtuutuksen. Itse Katso tunnustautuminen on periaatteessa hyvä asia, jotta tietoturva säilyy, mutta sen käyttämistä on helpotettava.”

”Katso on jotenkin niin vaikeaselkoinen ettemme ole vielä siirtyneet siihen. Vasta kun on ihan pakko ja tyvi vaatii katso tunnustautumista. Kaikilla asiakkaillamme ei ole edes sähköpostia, joten asiakas valtuutus tiedotkin on ihan alkutekijöissä.”

Käyttäminen ei saa olla hankalaa ja vaivalloista. Neuvonnasta pois henkilöt, jotka ovat ylimielisiä. Olen kokenut pääosin hyvää neuvontaa vaan yksi on joukossa huono jonka nimen mainitsisin jos tietäisin.”

”Auktoriseringen kunde göras enklare. Om det gått en månad t ex sen senaste och man skall autorisera en ny kund är det igen ett funderande, hur var det nu åter man skulle göra. När man skickar moms och arbetsgivar anmälningar borde man kunna skicks flera åt gången. Nu har man ett plockande och det är obekvämt att komma ihåg om man redan skickat en viss kunds uppgifter eller inte. Det har diskuterats att man borde få ett e-kort att identifiera sig med. Det tycker jag e onödigt. Låt bankkoderna fungera som identifikation så att var och en har bara ett sätt att identifiera sig med på nätet.”

“Katso-palvelussa tilitoimistovaltuutus on tullut ylivoimaiseksi asiakkailleni. Mielestäni tyvi-palvelu toimii oikein hyvin tilitoimiston saadessa lisätä itse omaan tahtiin asiakkaita ilmoitettaviin. Näin

asiakasta ei tarvitse vaivata millään tavoin ja ohjeistaa tekemään mitään ylimääräistä. Katso-palveluun siirtäisin kaikki asiakkaani, jos vain tilitoimisto voisi ohjata asiakkaittensa tietoja vaivat-
tomasti palveluun. Kuka ihme haluaisi lisätä sinne asiakkaita, joiden kirjanpitoja ei tee. Mieleeni ei
tulisi ollenkaan tehdä jonkun ylimääräisen yrityksen feikkiveroilmoitus tms.”

”Palvelu toimii vallan mainiosti.”

”Tyvi-palvelu on toiminut mielestämme hyvin, koska ilmoituksen voi antaa yhden tunnuksen
kautta. Katso-tunnistepalvelu käyttöön otto vaatii mielestämme liikaa käyttöoikeuden selvityksiä
tilitoimiston puolesta. Mielestämme ePalveluiden käyttö pitäisi helpottaa ilmoittamista verottajal-
le.”

”Katso-tjänsten kunde göras mera lätthanterlig! Som den nu fungerar, är det ett evigt "hoppande"
mellan olika sidor, som jag upplever det. Om man en gång har fullmakt och lösenord, så borde
det fungera med bekräftelse av lösenordet och inget annat.”

”Lisää hakusanoja, joilla voi löytää nopeasti kysymyksiin vastauksia.”

”Användarvänligheten på svenska. Översättningarna från finska är ibland mycket dåliga, ibland
t.o.m. felaktiga.”

”Sain tunnukset heti lukkoon.... joten en päässyt alkua pidemmälle.”

”Uusien asiakkaiden ilmoittaminen tilitoimisto statusta käyttäen turhan työlästä ja se että valtuudet
pitää uusia 15 kk:n välein.”

”Katso-järjestelmän tilitoimistovaltuutusten ylläpitoa ja uusien valtuutuksien aktivoimista ei saisi
hankaloittaa. Asiakkaat ovat sitä mieltä, että kun he ovat muutenkin jo antaneet tilitoimistoille val-
tuudet hoitaa asioitaan verottajan kanssa, niin miksi pitäisi vielä erikseen valtuuttaa tilitoimisto
alv:n tai veroilmoituksen lähettämiseen.”

”Skatteintyg borde kunna fås elektroniskt med katso-kod eller dylik.”

”Katso palvelun on erittäin hankala ja monimutkainen käyttää. Yritysten lisääminen on helppoa (excel-tilin lähetykset), mutta sen jälkeen tehtävä työ on todella aikaa vievää. Käytämme koko henkilökuntaa yhtä Katso-tunnusta sillä alitunnusten luominen ja lisääminen kaikille vajaalle sadalle yritykselle veisi liian paljon aikaa. Katso-palvelun valikoista on vaikea löytää oikea kohta.”

”ePalvelut voisi olla vieläkin kattavammat.”

” Det är svårt att få kunden att förstå nyttan av att skriva fullmakt, så att man för kundens del får katso-koder, så kanske skattebyrå kunde sända info till alla företag om Katso. Eller göra det enklare för bokföringsbyråer att använda katso för kundens del.”

”On ihan ok.”

”Käyttämäni palvelut toimivat hyvin. Joskus Tyviin ei saa yhteyttä ja vuoden vaihteessa on vuosi-ilmoitus- ruuhkaa tai sitten vuosi-ilmoitukset eivät ole menneet perille vaikka täällä lähetyksessä kaikki on mennyt OK. Katso-tunnistepalvelussa on tullut kerran ilmi tapaus, että lähetetyissä oli kaikki OK, mutta verohallinnon päässä näkyi aivan eri tiedot.”

”Katso tunnistusjärjestelmä on täysin epäonnistunut.”

”Esim. Palkka.fi liian vaikeakäyttöinen.”

”Käytön nopeus.”

”Katso-tunnisteiden saatavuus pitäisi olla helpompaa.”

”Palkka.fi-palvelun ohjeet ovat puutteelliset ja puhelinneuvonnan antamat ohjeet ovat - neuvojasta riippuen – hieman epäkohteliaita ja koska asiat ovat neuvojalle itsestäänselvyksiä, ei mennä kysyjän asemaan.”

”Sisältö ja käytettävyys, esim. yhtiön tietosisältö voisi olla laajempi ja yhdenmukainen kaupparekisteritietojen kanssa.”

”Palkka.fi tuntuu hankalalta. Olen muutaman kerran yrittänyt kokeäyttää sitä mutta jotenkin se vaan tuntuu monimutkaiselta.”

Onko Teillä ollut muita ongelmatilanteita Verohallinnon ePalveluiden käytössä? Jos on, millaisia?

”Yhteydet on poikki, kun ilmoituksia pitäisi antaa. Katso tunnukset ovat hankalia hankkia ja käyttää.”

”Tyvi-palvelussa hakutoiminto on vähän vanhanaikainen, aina ei yrityksiä löydy, jos ei ole täsmällistä nimeä tiedossa. Hakutoimintoon voisi tulla parannusta, esim erilaisia hakutoimintoja nimen osalla ja paikkakunnalla tai postitoimipaikalla tms.”

”Palvelin on ruuhkautunut, ei pääse käyttämään aina tarvittaessa.”

”Katso-tunnisteen ja -tunnuksen saanti liian vaikeaa, meillä ei omalla paikkakunnalla verotoimistoa eikä ole vielä sähköistähenkilökarttiakaan.”

”Lähinnä siinä vaiheessa kun siirryttiin Tyvistä Katso –tunnisteisiin.”

”Jossain määrin Katso tunnisteiden hankkimisen ja ylläpidon monimutkaisuus. Myöskin tilitoimistotatuksen ja valtuutuksen ylläpitoon pitää paneutua kunnolla. Ilmoitin palvelua voisi kehittää niin että useita valvontailmoituksia voisi tarkistaa ja lähettää samanaikaisesti.”

”Översättning till svenska har varit felaktiga, dessa har nog rättats till när jag meddelat om dem.”

”Ei oikein tiedä miten korjaukset tehdään ilmoitettuihin tietoihin, ettei tiedot tule ilmoitettua kahden kertaan.”

”En ole löytänyt valikosta oikeaa kohtaa (missä esim hyväksytään valtuutus kullekin yritykselle). Aluksi en ymmärtänyt eri tunnisteiden (esim. alitunniste) merkitystä enkä ole varma ymmärräkö vielääkään.”

”Kyllä verohallinnon järjestelmä ei ole toiminut kriittisinä päivämäärinä.”

”Henkilöä joka osaisi neuvoa ei ole ollut tavattavissa, asia siirtynyt seuraavalle päivälle.”

”Yhteyttä ei ihan aina saada.”

”Palkkojen ja osinkojen vuosi-ilmoitusten lähettämässä kaikki tiedot eivät siirtyneet oikein, eikä virhe ollut syöttövirhe.”

”Viitaten ed. vastaukseen. En muista onko kyseessä ollut ohjelmien yhteensopimattomuus koska käytän monia eri ohjelmia. Kuitenkin lähinnä ongelmaa ovat tuottaneet tilanteet, joissa ei tiedä kuinka edetä tai mistä hakemani tieto / palvelu löytyy.”

Kysymys 14. Onko jotain tietoja, joita haluaisitte ilmoittaa Verohallinnon ePalveluiden avulla, mutta se ei ole vielä mahdollista?

”Ennakkovero muutos hakemukset.”

”Henkilökohtaiset veroilmoitukset.”

”ALV:n palautushakemukset LIITTEINEEN. Ilman liitteiden lähetysmahdollisuutta tuosta ei ole yhtään mitään hyötyä.”

”Nej.”

”Kaikki mahdollinen asiointi verottajan kanssa, sillä puhelimella ei koskaan saa yhteyttä verottajaan, pahimmillaan olen roikkunut puhelimesta kaksi päivää, ennen kuin olen saanut asiani selvitettyä.

Yksityishenkilönä haluaisin käyttää verottajan tarjoamia e-palveluita, mutta koska minulla ei ole pankkitunnuksia omissa nimissä niin en pysty sitä tekemään. Ja se niin väärin.”

”Alv-palautushakemukset.”

”Lyhyt selitekenttä veroilmoituksella olisi hyvä. Nyt täytyy tehdä erillinen liite jos haluaa selventää jotakin kohtaa veroilmoituksella. Ennakkoverojen muutos olisi myös hyvä, jos sen voisi tehdä ePalveluna.”

”Tuleva verotilijärjestelmä on saamiemme tietojen mukaan vain saldotiedot näytettävä eikä täydellisen vuorovaikutteinen. Tällaisen keskeneräisen järjestelmän käyttöönotto ei tunnu mielekkäältä.”

Kysymys 15a. Miten kehittäisitte Verohallinnon ePalveluiden markkinointia tilitoimistoille?

”Tiedotusta kirjallisesti esim. sähköpostin välityksellä, nettisivuilla ja asiakastilaisuuksissa.”

”Tilitoimistot kuten mekin käytämme tosiasiasa toisen palvelun tarjoajan proTyvi palvelua. Käytämme Itellan palvelua. Tämä on paljon helpompi tapa, koska meillä on useita kymmeniä ja vuodessa yli 100 asiakasta jolle annetaan ilmoituksia verohallintoon sähköisesti. Tällöin on helpompi käsitellä asiaa tällaisen yhden palveluntarjoajan kautta. Lisäksi sähköisiä tietoja annetaan tilitoimistosta moneen muuhun paikkaan esim. vakuutusyhtiöihin yms. Tällöin on helpompaa, että kaikki sähköiset tiedot toimitetaan yhden palveluntarjoajan kautta. Muutoin pitäisi olla kaikille vakuutusyhtiöihin yms. omat käyttäjätunnukset ja salasanat. Nyt kaikki ovat yhden salasanan päässä.”

”Paras markkinointi on toimintojen helppokäyttöisyys - ei mikään propakandakampanja.”

”Vero.fi sivulla voisi olla vaikkapa "tilitoimisto-linkki", sähköpostilla uutta tietoa palveluista.”

”Tiedotteita lisää suoraan tilitoimistoille.”

”Entistä enemmän tietoja. Käyttöönoton vaivattomuus. Tilitoimistoissa ei varmasti huvikseen haluta tehdä verovirkailijoille kuuluvia töitä.”

”Selkeät ja helposti ymmärrettävät ohjeet koskien kaikkia asioita sekä tunnusten ja/tai (?) tunnistusten hakua varten.”

”Infotillfällen där man konkret går igenom hur tjänsterna används.”

”Verottaja voisi pitää info-tilaisuuksia tilitoimistoille.”

”Direktkampanj, post och träff i mindre grupper.”

”Tilitoimistoille voisi olla oma "sivusto" netissä, eli että vero-sivuilta olisi linkki sivustolle mistä löytyisi lisätietoa nimenomaan tilitoimistoille.”

”Liian monimutkaista, jotkut asiakkaat eivät halua tuoda pankkitunnuksensa tilitoimistoon.”

”Tiedotusta lisäämällä, Demo –tilaisuuksia.”

”Tieto suoraan tilitoimistoille.”

”Uusille tilitoimistoille postitse esittelypaketti jossa kaikki verohallinnon e-palvelut samassa.”

”Katsetunnisteen hakemiskäytännöistä olisimme tarvinneet lisätietoa.”

”Tiedottamalla uusista ja olemassaolevista palveluista ensisijaisesti Taloushallintoliiton välityksellä sekä verottajan tilitoimistoille järjestämässä koulutus ja tiedotustilaisuuksissa (esim. Yve/Helsingin tilitoimistot).”

” "Kädestä pitäen" -neuvontailtoja. Olen ollut muutamassa infotilaisuudessa mutta aina on aikapula yllättänyt ennen kuin ePalveluihin on päästy käsiksi. Olisin erittäin kiinnostunut pelkästään ePalveluihin keskittyvästä infotilaisuudesta.”

”Olisi hyvä saada aina uudesta palvelusta tiedote sähköpostitse, niin uuden palvelun käyttöönotto nopeutuisi, eikä vasta sitten, kun sen sattumalta hoksaa jonkun muun asian yhteydessä.”

Kysymys 15b. Miten kehittäisitte Verohallinnon ePalveluiden markkinointia yrityksille?

”Nettisivuilla, esitteillä, sähköpostilla.”

”Tiedottaminen - paperilla ja suullisesti.”

”Vielä enemmän tiedotusta. Jopa koulutusta.”

”Vet ej.”

”Smidigt, snabbt, kan lita på att anmälan går fram, arkivet elektroniskt.”

”Yksinkertaistamalla asioita.”

”Kun yritys rekisteröidään, automaattisesti yhteys ja sen jälkeen sama kuin edellä.”

”Tiedottamalla sekä sähköisesti että kirjeellä.”