

Katja Keskitalo

**PALKKA.FI-PALVELUN KEHITTÄMINEN UUSIEN KOTITALOUSASIAKKAIDEN
NÄKÖKULMASTA**

PALKKA.FI-PALVELUN KEHITTÄMINEN UUSIEN KOTITALOUSASIAKKAIDEN NÄKÖKULMASTA

Katja Keskitalo
Opinnäytetyö
Kevät 2023
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen
tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Tradenomi ylempi AMK, Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinto-ohjelma

Tekijä: Katja Keskitalo

Opinnäytetyön nimi: Palkka.fi-palvelun kehittäminen uusien kotitalousasiakkaiden näkökulmasta

Työn ohjaaja: Päivi Aro

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2023

Sivumäärä: 115 + 10

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Palkka.fi-palvelua tulisi kehittää uusien kotitalousasiakkaiden näkökulmasta. Palvelu on parhaillaan kehitystyössä ja sen tueksi tarvittiin asiakasymmärrystä ja käyttökokemusdataa. Opinnäytetyössä tarkasteltiin asiakaskokemusta palvelupolun eri vaiheissa. Lisäksi selvitettiin asiakaspalveluhenkilöstön näkemyksiä kotitalousasiakkaiden palvelun käyttämisestä.

Työ koostui kolmesta osasta: Palkka.fi-palkanlaskentapalvelun esittelystä, asiakaskokemuksen teoreettisesta yleiskatsauksesta sekä kehittämistyömenetelmien ja tutkimustulosten esittelystä. Teoreettinen katsaus auttoi ensin selvittämään kotitalouden vastuita työnantajana ja myös digitaalisen asiakaskokemuksen muodostumista, arviointia ja kehittämistä.

Tutkimuksen empiirinen osa on toteutettu kvalitatiivisena tapaustutkimuksena käyttäen Design Councilin palvelumuotoilun nelivaiheista Double Diamond -mallia. Kehitystyö aloitettiin palvelun nykytilan kuvauksella ja palvelupolun kuvauksella. Seuraavaksi asiakkaita tarkkailtiin ja haastateltiin. Sitten haastateltiin asiakaspalvelun edustajia heidän kokemuksistaan asiakasohjauksesta.

Saatuja tuloksia verrattiin sitten teoreettiseen taustaan ja analysoitiin edelleen ja ryhmiteltiin teemoiksi etsien uusia ideoita palvelun kehittämiseksi. Tulosten avulla luotiin asiakasprofileja, löydettiin niille arvonluontitekijöitä, tunnistettiin heidän kohtaamiaan ongelmia ja koottiin kehitysideoita palvelupolun kullekin vaiheelle. Luotiin asiakasprofiilit ja empatiakartat sekä mallinnettiin palvelupolun vaiheet, minkä jälkeen asiakkaiden kokemat tunteet merkittiin palvelupolkumalliin. Sekä asiakkailta että asiakaspalveluhenkilöstöltä saatuja kehitysideoita muotoiltiin palvelusuunnittelutyön jatkovaiheiden kehitysjureiksi suunnittelijoiden avuksi.

Kehitystyössä saatiin hyödyllistä tietoa Palkka.fi-palvelupolusta, asiakasprofileista ja käyttäjälähtöisestä palvelukehityksestä. Suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä palveluun. Suurin haaste palvelun käytön aloittamisessa on kotitalouksien tietämättömyys velvollisuuksistaan työnantajana. Ohjelman toimintaan liittyviä käytännön kehityskohteita löydettiin. Palvelun käyttöä voidaan helpottaa tarjoamalla ymmärrettävät, lyhyet ja hyvin sijoitetut graafiset käyttöohjeet. Kehityssuunnitelma tarjoaa palvelusuunnittelijoille ymmärrystä käyttäjäkokemuksesta palvelupolun eri vaiheissa.

Asiasanat: Palkka.fi, palkanlaskentaohjelma, palkanlaskenta, asiakaskokemus, käyttäjälähtöisyys, käyttäjäkokemus, digitalisaatio, kehittäminen, palvelumuotoilu, palvelun kehittäminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Master of Business Administration, Degree program in Entrepreneurship and Business Competence

Author: Katja Keskitalo

Name of the thesis: Development of the Palkka.fi payroll service from the perspective of new household customers

Supervisor: Päivi Aro

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2023

Number of pages: 115 + 10 appendices

The purpose of the thesis was to examine how the Palkka.fi payroll service should be developed from new household customers' perspective. The service is currently undergoing a development work, and there was a need for customer understanding and user experience data to support it. The thesis observed customer experience at different stages of the service path. It furthermore surveyed the insights of customer service staff of household customers' utilizing the service.

The work consisted of three parts: a presentation of the Palkka.fi salary calculation service, a theoretical overview of customer experience, and a presentation of development work methods and research results. The theoretical review helped to clarify the household's responsibilities as an employer and also of the formation, evaluation and development of digital customer experience. The empirical part of the research has been carried out as a qualitative case study using the Design Council's four-phase Double diamond model of service design. The development work started with a description of the service and the service path. Customers were observed and interviewed, and customer service representatives were interviewed about their experiences of customer guidance.

The obtained results were compared with the theoretical background and further analyzed and grouped into themes, seeking for new ideas to help develop the service. With help of the results, customer profiles were created, value creation factors for them were found, problems they faced were identified and development ideas were compiled for each step of the service path. Customer profiles along with empathy maps were created and the stages of the service path were modeled, Emotions experienced by customers were then marked into the service path model. Development ideas received both from the customers and the customer service staff, they were formed into development drivers for the further stages of the service design work to help the designers.

The development work provided useful information about the Palkka.fi service path, customer profiles and user-oriented service development. Most customers are satisfied with the service. The main challenge in starting to use the service is households' unawareness of their obligations as an employer. Practical development items related to the operation of the program were discovered. Using the service can be eased by offering comprehensible, short and well-placed graphic user instructions. The development plan offers service designers an understanding of user experience at different stages of the service path.

Keywords: Palkka.fi, payroll service, calculation of pay, customer experience, user-centeredness, user experience, digitalization, development, service design, service development

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
1.1	Opinnäytetyö osana Palkka.fi-palvelun kehitystyötä.....	8
1.1.1	Opinnäytetyön tausta, tarpeellisuus ja ajankohtaisuus.....	9
1.1.2	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimusongelmat	10
1.1.3	Opinnäytetyön metodologiset valinnat, työn rakenne ja rajaukset	12
1.2	Palkka.fi-palvelun uudistustyö	13
1.3	Julkishallinnon digitaaliset palvelut ja niiden kehittäminen	14
1.3.1	Digipalvelulaki	15
1.3.2	Viranomaisten digitaalisten asiointipalveluiden laatuksiteerit.....	16
2	KOTITALOUS TYÖNANTAJANA JA PALKKA.FI-PALVELUN KÄYTTÄJÄNÄ	19
2.1	Yhteistyöorganisaation ja palvelun esittely	19
2.2	Kotitalous palkan maksajana	20
2.3	Palkka.fi palkan ilmoittamisessa	23
2.4	Kotitalousasiakas Palkka.fi-palvelun käyttäjänä	34
2.5	Neuvontapalvelu asiakkaan tukena ja apuna	36
2.6	Palkka.fi-palvelun säädökset.....	37
3	PALVELUN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN.....	41
3.1	Digitaalisen asiakaskokemuksen muodostuminen	42
3.2	Käyttäjäkokemus vuorovaikutuksena tuloksena	44
3.3	Käyttökokemuksen suunnittelu ja kehittäminen	48
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	51
4.1	Palvelumuotoilu osana asiakaskeskeisten palveluiden kehittämisprosessia	51
4.2	Aineistosta tutkimustulokseksi, työvaiheet ja välineet.....	56
5	TULOKSET	63
5.1	Palkka.fi:n kotitalouskäyttäjien asiakasprofiilit, arvot ja kohtaamansa ongelmat	63
5.2	Virkailijoiden ajatuksia asiakkaiden palvelun käytöstä ja yhteydenotoista	70
5.3	Palkka.fi-palvelun palvelupolku ja asiakkaan tunnekäyrä	73
5.4	Palvelun kehittämistarpeet asiakkaiden ja virkailijoiden mukaan.....	81
5.5	Suunnitteluajurit Palkka.fi:n kotitalousversion käyttäjälähtöiseksi kehittämiseksi	83
5.5.1	Työnantajätietämykseen ja Palkka.fi:n ohjeistukseen liittyvät.	84
5.5.2	Palkka.fi:n toiminallisuuteen liittyvät, palvelun käytön aikana.....	85

6	JOHTOPÄÄTÖKSET	91
7	POHDINTA.....	101
	LÄHTEET.....	109
	LIITTEET	116

1 JOHDANTO

Kotitalouden palkan maksaminen..

Onko se pimeää puuhastelua, joka ei kestä päivänvaloa?

Onko se hikinen säädösvidakko, josta ei selviä paitaa kastelematta?

Onko se työnantajuuden elinikäinen labyrintti, josta ei selviä pyörtymättä ulos?

Onko se riemukas työvoitto, jonka osattuaan saa taputella itseään olalle?

Onko se Mount Everest, jonne kiivettyään saa laittaa sinivalkoisen heilumaan?

Onko se polkupyörän ajotaito, jonka kerran kaaduttuaan ja opittuaan osaa aina?

On se. Se on kaikkea tuota. Tuntemus vaihtuu palkkaa ilmoittavan henkilön kokemuksen, asenteiden ja ilmoitusajan mukaan. Kukaan ei ole työnantaja syntyessään, tai itse asiassa monikin meistä on, mutta harva on palkan maksaja. Työnantajana toimimisen taito ja sen mukanaan tuomat velvollisuudet pitää oppia. Tieto on pieninä murusina maailmalla, joka pitää kerätä omaan reppuun. Velvollisuudet päivittyvät vuosittain, ja työnantajan tilanteen, työsuhteen ja palkansaajan muuttuessa tuo palapeli pitää uudelleen koota, sillä palkan maksamiseen liittyvät määräykset muuttuvat. Huh huh, mikä savotta. Ei ihme, että tekee mieli maksaa pimeässä, pyytää yritystä tekemään työ laskulla tai raivata kaikki lumet ja metsät itse, samalla siivoten ja lapsia hoitaen. Näin ne työt on ennenkin hoidettu?

Ei hätää, avuksi rientää Verohallinnon ja työeläkeyhtiöiden ylläpitämä Palkka.fi palkanlaskentaohjelma. Palkka.fi on Verohallinnon maksuton, verkossa toimiva palvelu palkkojen laskemiseen ja ilmoittamiseen. Tämän kehitystyön tarkoituksena on kerryttää palveluntarjoajan asiakasymmärrystä ja esitellä asiakaskokemusta palkkaa maksavien kotitalouksien näkökulmasta, jotka ovat juuri aloittamassa Palkka.fi-palvelun käytön. Aihe on ajankohtainen ja tärkeä, sillä palvelussa on menossa kehitystyö, johon halutaan saada asiakkaiden mielipiteet kuuluviin. Tutkimus on tehty yhteistyössä on Verohallinnon kanssa.

Tässä luvussa tarkastellaan Palkka.fi uudistyötä luvussa 1.2., ja tätä ennen kerrotaan tämän opinäytetyön merkityksestä Palkka.fi uudistustyössä luvussa 1.1., jonka alaluvuissa pureudutaan tarkemmin opinäytetyön taustaan, tavoitteisiin, tutkimusongelmiin ja metodologisiin valintoihin. Luvussa 1.3. tarkastellaan julkishallinnon digitaalisten palveluiden kehittämistä, digipalvelulain merkitystä sekä asiointipalveluiden laatukriteereitä.

1.1 Opinnäytetyö osana Palkka.fi-palvelun kehitystyötä

Tämä opinnäytetyö on osa Palkka.fi-palvelun uudistustyötä. Palkka.fi-palvelun uudistustyöstä on kerrottu enemmän alaluvussa 1.2.

Palkka.fi-ohjelmassa on menossa palvelun kehitystyö sekä yrityskäyttäjien, että kotitalouskäyttäjien liittymässä. Yrityskäyttäjille on tehty tutkimusta ja heidän palveluaan ollaan kehittämässä. Kotitalouskäyttäjät poikkeavat yrityskäyttäjistä, ja heidän osaltaan asiakasymmärrystä ei ole kerrytetty eikä asiakaskokemusta tutkittu, joten aihe on todella tärkeä ja ajankohtainen. Palvelun asiakas- ja käyttäjälähtöisessä kehittämisessä asiakkaan ja hänen ajatustensa tunteminen on avainasemassa. Kehittämistyö ja ohjelman uudistaminen on mittava ja kallis prosessi, jota ei ole tehty ennen, joten on tärkeää, että palvelun kehittäminen onnistuu hyvin myös Verohallinnon näkökulmasta.

Kotitaloudella on palkan ilmoittamisen suhteen samat velvollisuudet kuin muillakin työnantajilla, eli palkat tulee ilmoittaa Tulorekisteriin. Kotitalouden edellytykset palkan ilmoittamiselle eivät ole samanlaiset kuin isommilla ja kokeneemmilla työnantajilla. Kotitalouksille palkka.fi tarjoaa helpon, nopean ja joustavan tavan hoitaa palkanmaksuvelvoitteet. Ohjelman oikea toiminta ja sujuva käyttö on tärkeää asiakkaalle, mutta se on tärkeää myös Verohallinnolla ja muille organisaatioille, jotta palkat ilmoitettaisiin, ne ilmoitettaisiin oikein, oikean suuruisina ja oikeaan aikaan. Tämä on myös palkansaajan etu.

Opinnäytetyön tekijä työskentelee Verohallinnolla mm. Palkka.fi-palvelun asiakasneuvojana, ja yhtenä toimenkuvani on neuvoa ja avustaa käyttäjiä Palkka.fi-palvelun käytössä. Toimenkuvaani kuuluu myös asiakkaiden neuvominen Verohallinnon Tulorekisterilinjassa sekä Työnantajien ja enakkoperinnän linjoissa, joten asiakkaiden työnantamiseen ja palkan ilmoittamiseen kuuluvat asiat ovat tulleet tutuksi. Olen asiakasneuvojan työssäni havainnut Palkka.fi-palvelun kehittämisideoita ja asiakaspalautteita viiden vuoden ajan. Nähdäkseni palvelu toimii asiakkaiden mielestä pääosin hyvin, mutta havaittavissa on haasteita ja epäkohtia, joita ratkaisemalla ja kehittämällä palvelu vastaisi entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Tutkimusaiheelle on olemassa siis henkilökohtainen mielenkiinto palvelun kehittämisestä, mutta aihetta tarjottiin alun perin työnantajan toimesta.

Tämä opinnäytetyö tarjoaa hyvän mahdollisuuden Palkka.fi-palvelun kehittämistehtävän toteuttamiselle. Tutkijana käytän omaa asiantuntemustani kuvatessani palvelun toimintamalleja ja työnantajana toimimisen velvoitteita. Tutkimuksessa kuvaan palvelun toimintaa ja lähtötilannetta, johon lähdetään etsimään kehitysehdotuksia palvelumuotoilun keinoin.

1.1.1 Opinnäytetyön tausta, tarpeellisuus ja ajankohtaisuus

Kehittämistyö on ajankohtainen ja tärkeä, koska kehittämistyössä käyttäjän näkökulma on tärkeä palvelun toimivuutta arvioitaessa ja palvelua kehitettäessä. Asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttavaa palvelun tekninen toiminallisuus sekä käytön aikana saatu asiakaspalvelu. Opinnäytetyön ansiosta Palkka.fi-palvelua on mahdollista kehittää vielä enemmän käyttäjien tarpeita vastaavaksi.

Nykyinen Palkka.fi-palvelu ei nykyisellään vastaa Digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksia. Palvelu on vanha ja vaatii kokonaisvaltaista uudistamista, niin teknisesti kuin käyttöliittymänkin osalta. Palkka.fi-palvelusta tehdään saavutettava vuoteen 2024 mennessä. Vaikka kehittämisessä otettaisiin huomioon kaikki viranomaisten digitaalisten asiointipalveluiden laatukriteerit, ei se silti välttämättä vastaisi asiakkaiden ja käyttäjien tarpeita ja toiveita. Tästä syystä asiakkaiden mielipiteellä ja käyttäjien kokemuksella on iso merkitys kehittämistyön suuntaviivoilla ja lopputuloksen onnistumisella.

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaan viranomaisten tulee huolehtia siitä, että sähköinen kanava on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto. Sähköinen asiointi on yleensä helpoin ja nopein tapa hoitaa viranomaisasioita, ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköisten palvelujen käytön lisääntyessä julkinen palvelutuotanto tehostuu ja yhteisiä verovaroja säästyy. Julkisen hallinnon sähköiset palvelut pitää olla kaikkien osapuolten näkökulmasta toimivia, helppokäyttöisiä ja turvallisia.

Mikäli palkka jää ilmoittamatta, syöllistytään pimeään työhön, joka on yksi merkittävimpiä harmaan talouden alueita. Suomessa tehdään pimeää työtä vuosittain arviolta 1,4 miljardin euron edestä, josta aiheutuu vuosittain noin 300–480 miljoonan euron vaje verotuloihin ja sosiaalivakuutusmaksuihin. (Verohallinto 2022. Viitattu 24.11.2022)

Myös jotkut kotitaloudet ovat osallisia pimeän työvoiman käyttöön, jättäessään ilmoittamatta maksamansa palkat. Kotitaloudet saattavat ajatella, että heidän maksamansa palkka on niin pientä ja ilmoittaminen saatetaan kokea haastavaksi, että on helpompi maksaa käteisellä ilmoittelematta. Syynä palkan ilmoittamattomuuteen, vaillinaiseen ilmoittamiseen ja veloitteiden hoitamattomuuteen saattaa olla myös tietämättömyys. Tapaturmavakuutuskeskus kertoi työtapaturma- ja ammattitautivakuuttamisvelvollisuutensa laiminlyöneistä työnantajista vuodelta 2021, että vakuuttamattomista työnantajista kolmasosa oli kotitalouksia. Yleisesti työnantajat ottavat eläke- tai työttömyysvakuutuksen useammin kuin työtapaturma ja ammattitautivakuutuksen, yleensä syynä on tietämättömyys vakuuttamisvelvollisuudesta. Ilmiö on merkittävä ja sen torjuntaan pitää kiinnittää huomiota. (Harmaa talous & talousrikollisuus 2022. Hankkeet ja valvonta. Viitattu 09.11.2022)

Kotitaloudet saattavat siis jättää palkat ilmoittamatta huolimattomuuttaan, tietämättään tai kokiesaan ilmoittamisen liian vaikeaksi. Tämä vähentää yhteiskunnan verotuloja, heikentää työntekijän asemaa ja estää työnantajan saamasta kotitalousvähennyistä. Kotitalouksien maksamien palkkojen ilmoittamishalukkuuteen saattaisi vaikuttaa tiedon lisääminen työnantajavelvoitteista ja palkan ilmoittamisen helpottaminen. Kun palkan ilmoittaa ja maksaa verot sekä muut sivukulut, ei työ ole enää pimeää. Kun palkka on oikein ilmoitettu, kotitaloudella on mahdollisuus saada palkkaukseen verovähennyksiä, työntekijän eläketulot karttuvat ja sosiaaliturva mahdollistuu. Tästäkin syystä houkutteleva ja helppo palvelu palkan ilmoittamiseen on tärkeä.

1.1.2 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimusongelmat

Kehittämisprosessin tarkoituksena on olemassa olevan palkanlaskentaohjelmiston asiakaslähtöinen kehittäminen uusien kotitalousasiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena on selvittää asiakastietoa Palkka.fi:n kotitalousasiakkaista ja kartuttaa Palkka.fi:n kehittäjien ja asiakasneuvojen asiakasymmärrystä kotitalousasiakkaista palvelun käyttäjälähtöisen kehittämisen tueksi. Tehtävänä on asiakasymmärryksen hankkiminen asiakkaista; keitä he ovat, mitä palkkoja he ilmoittavat, mitä he palvelulta toivovat, mitä palvelussa arvostavat, millaisia haasteita kohtaavat ja kuinka he palvelua kehittäisivät.

Työn tavoitteena on lähentää palvelun tarjoajaa ja asiakasta, auttaa näkemään palvelu asiakasnäkökulmasta. Verohallinto ja Palkka.fi-palvelu saa konkreettista ja ajantasaista tietoa asiakkaistaan

ja palvelustaan asiakasnäkökulmasta, joten se voi näin ollen edelleen kehittää käyttäjälähtöistä palvelun laatua.

Tavoitteena on muodostaa asiakasprofiilit, joilla asiakkaan voi esitellä yhteistyöorganisaatiolle ja palvelun kehittäjille. Asiakasryhmien jakoperusteena on palvelun käyttöiheys ja palvelun käyttökokemus. Tehtävänä on myös piirtää palvelupolku ja palvelutuokiot asiakkaan näkökulmasta, sekä tunnistaa niissä käyttäjien nimeämät kehityskohteet ja ongelmat.

Tarkoitus on miettiä asiakkaiden kokemusten pohjalta, miten palvelu vastaa asiakkaiden tarpeisiin nyt ja mitä he palvelussa arvostavat. Tehtävänä on myös visioida asiakkaiden ideoiden pohjalta, kuinka palvelu vastaisi entistä paremmin asiakastarpeisiin nyt ja tulevaisuudessa. Ajatuksena on muotoilla asiakkailta saadut palautteet sekä kehitysehdotukset muotoilun ajureiksi Palkka.fi palvelun jalostamisen tueksi.

Tutkimusongelmana on kotitalousasiakkaiden Palkka.fi palvelun kehittäminen käyttäjälähtöisesti. Ketä asiakkaat ovat, millainen on heidän käyttämänsä palvelu, mitä he siinä arvostavat, minkä asioiden kanssa on mahdollisesti ongelmia, ja miten heidän mielestään ohjelmaa tulisi kehittää. Pää-tutkimuskysymykseen pyritään vastaamaan viiden alakysymyksen avulla, jotka on kerrottu seuraavana.

Kehittämistyön päätutkimuskysymys on:

Kuinka Palkka.fi-palvelua voidaan uusien kotitalouskäyttäjien mielestä kehittää?

Alakysymyksinä on:

Ketä uudet Palkka.fi-palvelun käyttäjät ovat?

Millainen on Palkka.fi-palvelun palvelupolku?

Mitä käyttäjät palvelussa arvostavat?

Millaisia ongelmia käyttäjät palvelussa kohtaavat?

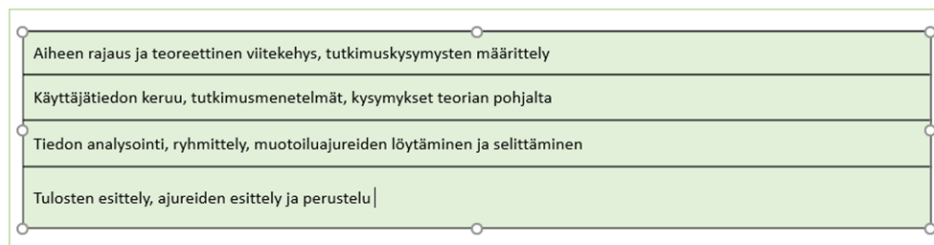
Millaisia suunnitteluajureita löytyy palvelumuotoilutyöhön palvelun kehittämiseksi?

Alakysymyksiin etsittyjen vastausten avulla pyritään vastaamaan päätutkimuskysymykseen. Tarkoituksena on kasvattaa asiakasymmärrystä ja sanoittaa asiakaskokemusta, esitellä kotitalousasiakas palvelun kehittäjille. Tavoitteena on tutkia käyttäjäkokemuksia palvelun toimivuudesta ja

saada käyttäjälähtöisiä ideoita palvelun kehitystä ajatellen. Asiakas- ja käyttäjäkokemusten perusteella luodaan kehitysideoita, hahmotellaan muutosvetureita palvelun kehittäjien ja asiakasraadin jatkojalostettavaksi.

1.1.3 Opinnäytetyön metodologiset valinnat, työn rakenne ja rajaukset

Tutkimusongelmiin lähdetään etsimään vastausta laadullisen tapaustutkimuksen avulla, jossa hyödynnetään palvelumuotoilun keinoja. Laadullisen menetelmän tarkoituksena on hankkia suppeasta kohteesta paljon tietoa kokonaisvaltaisen ymmärryksen pohjaksi (Ojasalo ym. 2018, 105). Tapaustutkimuksen tavoitteena on tuottaa syvällistä tietoa tutkittavasta tapauksesta ja sen avulla pyritään vastaamaan kysymyksiin “miten” ja “miksi”, siksi se sopiikin lähestymistavaksi, kun haetaan tuottaa kehittämissuhteita (Ojasalo ym. 2018, 52–53). Kehittämistyössä käytetään eri **tutkimusmenetelmiä**, jotta saadaan monipuolinen näkemys tutkittavaan asiaan. Se, millaista tietoa halutaan, määrittää menetelmän, onko se laadullinen, määrällinen vai yhteisöllinen. Yhteisöllisillä menetelmillä saadaan laajempi ryhmä kehittämään ja ideoimaan vaihtoehtoja. (Ojasalo ym. 2014, 40). Kuviossa 1. on esitelty opinnäytetyön prosessin vaiheet ja vaiheeseen sisältyvä päätehtävä.



KUVIO 1. Tutkimustyön vaiheet tehtävineen

Teoriaosuus rakennetaan palvelun kuvauksen, digitaalisen asiakaskokemuksen muodostumisen ja kehittämisen sekä digipalvelun käytettävyyden perustalle. Teoriassa syvennytään digitaalisen asiakaskokemuksen muodostumiseen sekä sen merkitykseen julkisen sektorin palveluissa. Lisäksi selvitetään ohjelmiston tärkeitä ominaisuuksia käytettävyyden näkökulmasta. Tärkeimmät teoriat on eritelty luvussa 3.

Kehittämistyössä käytetyt aineistonkeruumenetelmät ovat käyttäjien havainnointi, haastattelut sekä palveluneuvojille suunnattu sähköinen kyselylomake. Haastattelu- ja kyselytutkimuksen kysymys-

ten suunnittelussa on käytetty hyväksi käyttökokemuksen tuoteominaisuuksia (Kuvio 11.) sekä käytettävyyden laadun eri osa-alueita (Kuvio 12.), jotka vaikuttavat käyttökokemuksen syntymiseen. Tutkimusongelmat, haastattelukysymykset sekä lomakekyselyn kysymykset pohjautuvat näihin teorioihin. Tutkimuksen toteuttamisesta on kerrottu tarkemmin luvussa 4.

Työ rajataan koskemaan palkka.fi-palvelun sähköistä palvelua. Työssä keskitytään kotitalouskäyttäjien kokemuksiin, Palkka.fi:n kotitalousasiakkaiden käyttöliittymän puolelle ja työn painopiste Palkka.fi-palvelun kehittämisen toiveesta on uusissa asiakkaissa.

Rajauksissa tulee myös miettiä, mistä palvelu alkaa ja mihin se loppuu. Tulee myös miettiä, milloin palvelun käyttäjä ei ole enää uusi käyttäjä, ja tuleeko hänestä ehkä myöhemmin uusi käyttäjä, jos hän palaa palveluun pitkän tauon jälkeen? Työssä keskitytään palvelukokemusten, asiakkaan kokeman arvon ja ongelmakohtien selvittämiseen. Työssä ei ole tarkoitus kehittää uutta palvelua tai mennä teknisiin ominaisuuksiin, vaan esitellä asiakkaiden ajatuksia palvelusta ja muodostaa kehitysideoita olemassa olevan palvelun jalostamiseksi. Tarkoituksena on kasvattaa asiakasymmärrystä ja sanoittaa asiakaskokemusta, löytää muutosvetureita sekä suunnitteluun käyttäjälähtöisiä ideoita palvelun kehittämisessä. Varsinainen kehitystyö jätetään ideoiden tasolle.

Tavoitteena on sanoittaa, millainen on asiakkaiden "unelmien Palkka.fi". Tässä työssä ei huomioida palvelulle asetettuja lainsäädännöllisiä, teknisiä tai taloudellisia rajoitteita, vaan asiakkaiden toiveet ja ajatukset tuodaan esille sellaisenaan.

1.2 Palkka.fi-palvelun uudistustyö

Palkka.fi-palvelussa on käynnissä mittava uudistustyö, jonka tavoitteena on parantaa palvelun käytettävyyttä, selkeyttä ja saavutettavuutta. Uudistuksen myötä visuaalinen ilme päivittyy ja palvelun käyttö helpottuu. Palveluun on tehty muutoksia aiemmin ja vuosittaisia päivityksiä lakimuutoksista sekä muusta ylläpidosta ja kehittämisestä johtuen. Vuoden 2021 lopulla käynnistynyt uudistus on mittava, sillä 2000-luvun alussa tehty palvelu ei enää vastaa julkisille sähköisille palveluille asetettuja vaatimuksia, joten uudistaminen on välttämätöntä ja muutostarpeet ovat massiivisia. (Palkka.fi 2022. Tiedotteet. Hakupäivä 09.11.2022) Palkka.fi:n tuoteomistaja Anna-Maija Lahti Verohallinnosta kertoo, että palvelussa on esimerkiksi saavutettavuuteen ja käytettävyyteen liittyviä haasteita. Palvelua ei myöskään ole suunniteltu käytettäväksi mobiililaitteilla. Sekä käyttäjille näkyvä

Palkka.fi, että taustalla toimiva tekninen toteutus on tarkastelun alla. (Palkka.fi 2022. Tiedotteet. Hakupäivä 09.11.2022)

Tämä opinnäytetyö on osa uudistustyötä. Palvelun käyttäjinä ovat asiakkaat, joten on tärkeää kuunnella käyttäjien tarpeita ja kehitystoiveita ja muokata palvelun lopulliseen muotoonsa vasta käyttäjien kuulemisen jälkeen. Palkka.fi haluaa ottaa käyttäjät mukaan palvelun eri kehitysvaiheisiin ja ymmärtää näin käyttäjiä entistä paremmin. Asiakkaiden kommentit ja palautteet ovat äärimmäisen tärkeitä. Palkka.fi haluaa varmistaa, että kaikki uudet toiminnallisuudet, käyttöliittymä ja tekninen toteutus toimii suunnitelmien mukaan. Palvelu jatkaa asiakasymmärryksen keräämistä koko uudistamisen ajan. Käyttäjien mukana olo on tärkeää, heitä vartenhan palvelua tuotetaan. (Palkka.fi 2022. Tiedotteet. Hakupäivä 09.11.2022)

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on lisätä asiakasymmärrystä palvelumuotoilun keinoin kotitalousasiakkaiden tarpeita ja kehitystoiveita kartoittamalla. Vaikka Palkka.fi-palvelulla on hyvä ja kattava näkemys asiakkaiden toiveista ja tarpeista, tuottajat haluavat kuulla sekä ymmärtää asiakasta vieläkin paremmin. Siksi asiakasymmärryksen kerääminen on äärimmäisen tärkeä työvaihe, sanoo Palkka.fi:n tuoteomistaja Anna-Maija Lahti. (Palkka.fi 2022. Tiedotteet. Hakupäivä 09.11.2022) Palvelumuotoilusta kehittämismenetelmänä on kerrottu lisää luvussa 4.

Verohallinnolla on palvelulle virka-aikana neuvontapalvelu ja tekninen tuki. Henkilökohtainen neuvonta syö resursseja ja siksi asiakkaiden palaute ohjelman käytön sujuvoittamiseksi ja mahdollisten ongelmakohtien tunnistaminen on tärkeää. Mikäli ohjelmasta saataisiin vielä entistä toimivampi ja käyttäjäystävällisempi, niin mahdollisia ongelmatilanteita ja neuvonnan tarvetta esiintyisi harvemmin ja neuvonta olisi kustannustehokkaampaa.

1.3 Julkishallinnon digitaaliset palvelut ja niiden kehittäminen

Julkishallinnolliset palvelut eivät kilpaile asiakkaista tai markkinaosuuksista. Palvelut ovat helpottamassa ihmisten asiointitarpeita. Julkisten palveluiden kohdalla asiointitarpeet lähtevät monesti liikkeelle viranomaisen tietopyynnöstä ja asiakkaan ilmoitusvelvollisuudesta, näin on myös Palkka.fi-palvelun kohdalla.

Sähköiset palvelut lisäävät kansalaisten mahdollisuuksia käyttää julkisia palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaan viranomaisten tulee huolehtia siitä, että sähköinen kanava on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto. Sähköinen asiointi on yleensä helpoin ja nopein tapa hoitaa viranomaisasioita. (Valtiovarainministeriö 2022b. Viitattu 23.11.2022)

Sähköisten palvelujen käytön lisääntyessä julkinen palvelutuotanto tehostuu ja yhteisiä verovaroja säästyy. Julkisen hallinnon sähköiset palvelut pitää olla toimivia, helppokäyttöisiä ja turvallisia. Palvelujen rakentamisessa ja kehittämisessä keskeistä on käyttäjäkeskeinen suunnittelu, palveluprosessien uudistaminen, palvelujen yhteen toimivuus sekä tietoturva ja tietosuoja. (Valtiovarainministeriö 2022b. Viitattu 23.11.2022)

Valtionvarainministeriön (2022 C) sähköisen asioinnin kehittämisen periaatteissa kehoitetaan ottamaan käyttäjät mukaan palvelun kehittämiseen, kehitystyön suunnitteluun ja toteutukseen. Ohjeessa todetaan, että palveluissa ja asiointissa nähdään helposti vain viat ja vaikeat tilanteet, ja muistutetaan, ettei hyvää palautetta saaneita ominaisuuksia saisi unohtaa palvelua uudistettaessa. Kehittäjiä kehoitetaan keräämään palautetta nyky- ja tavoitetilasta sekä huomioimaan aidosti käyttäjänäkökulma ja erilaiset asiakasryhmät. Raportissa muistutetaan arvioimaan ja seuraamaan asiakashyötyjä ja käyttäjäkokemuksia sekä käyttämään asiakasraateja ja viemään demot tai beta -versiot käyttäjien kokeiltavaksi. Yhdessä tekeminen ja käyttäjien osallistaminen tekee palvelun käyttäjälle tutummaksi, pienentää muutosvastarintaa sekä varmistaa käyttäjälähtöisen kehittämisen suunnan. Digipalvelulaki säätelee julkisen sektorin digitaalisten palveluiden järjestämisestä. Laissa on kerrottu seuraavassa alaluvussa.

1.3.1 Digipalvelulaki

Laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta säädetään julkisen sektorin elinten verkkosivujen ja mobiilisovellusten saavutettavuudelle asetetuista minimitaso vaatimuksista, saavutettavuuden toteutumisen valvonnasta ja viranomaisten velvoitteista liittyen digitaalisten palvelujen järjestämiseen yleisölle. Keväällä 2019 voimaantulleessa laissa säädetään lisäksi viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestämisestä. Siinä määrätään mm., että viranomaisen on digitaalisissa palveluissaan tiedotettava selkeästi, miten asiakkaat voivat hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti. Lisäksi digitaalisessa palvelussa on oltava näkyvillä tieto, mistä asiakas voi saada neuvoja palvelun käyttämiseksi. (Valtionvarainministeriö 2022d. Viitattu 23.11.2022)

Laissa on säädetty myös vaatimuksia viranomaisten digitaalisten palvelujen suunnittelulle. Suunnittelussa on otettava huomioon tietoturvallisuus, tietosuoja, löydettävyys ja helppokäyttöisyys siten, että niiden toteutuminen varmistetaan palveluissa. Lisäksi on varmistettava digitaalisten palvelujensa yhteensopivuus yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien kanssa. (Valtionvarainministeriö 2022d. Viitattu 23.11.2022)

Palveluiden saavutettavuudesta säädetään myös laissa. Saavutettavuuden edistäminen on olennainen osa julkisen hallinnon palveluiden digitalisointia. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää, mitä niissä sanotaan. (Valtionvarainministeriö 2022d. Viitattu 23.11.2022) Viranomaisten digitaalisille asiointipalveluille on olemassa laatukriteerit, joita on esitelty seuraavassa alaluvussa.

1.3.2 Viranomaisten digitaalisten asiointipalveluiden laatukriteerit

Tammikuussa 2018 hallitus linjasi viranomaisten veloitteesta tarjota kansalaisille ja oikeushenkilöille saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja ensisijaisena vaihtoehtona asiointille. Samassa hallitus linjasi, että digitaalisten palvelujen laadun ja saavutettavuuden parantamiseksi muodostetaan digitaalisten palvelujen laatukriteeristö, jotka auttavat palveluntuottajia varmistamaan, että olennaiset tekijät on otettu huomioon digitaalisia palveluja kehitettäessä. Palveluntuottaja voi hyödyntää kriteeristöä myös itsearvioinneissa, jotka auttavat tunnistamaan digitaalisten palvelujen kehityskohteet. (Valtionvarainministeriö 2022a. Viitattu 23.11.2022)

Lähtökohtana kriteeristössä on käyttäjän eli asiakkaan näkökulma ja palvelukokemus. Näkemyksenä on, että sähköisen asiointin ensisijaisuus saadaan toteutumaan ennen kaikkea laadukkaiden digipalveluiden ja postitiivisten käyttäjäkokemusten kautta. Kriteeristön osa-alueet ovat palvelun tietopohja, asiointitilanne, käytettävyys, sähköisen asiointin tukipalvelut, tietoturva ja tietosuoja sekä asiakkaan osallistaminen jatkuvaan palvelukehitykseen. Ne sisältävät yhteensä 22 kriteeriä seuraavan luettelon mukaisesti. (Valtionvarainministeriö 2022a. Viitattu 23.11.2022)

Viranomaisten digitaalisten asiointipalveluiden laatukriteerit:

Palvelun tietopohja

- Palvelu kertoo asiointin vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee

- Palvelu hyödyntää eri viranomaisten rekistereissä olevia tietoja

Asiointitilanne

- Asiakkaalle näytetään asioinnin vaiheet ja eteneminen
- Asioinnin keskeyttäminen ja tietojen tallentaminen on mahdollista kaikissa vaiheissa
- Asioinnin aikana tarjotaan ohjeita ja tukea
- Asiakkaalle ilmoitetaan asioinnin onnistumisesta ja jatkotoimista
- Häiriötilanteet huomioidaan

Käytettävyys

- Palvelu täyttää saavutettavuuden vaatimukset
- Palvelun sisältö ja kieli on selkeää ja ymmärrettävää
- Asiointipalvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla
- Asioinnin voi käynnistää 24/7-periaatteella
- Palvelu on riippumaton käytetystä päätelaitteesta

Asioinnin tukipalvelut

- Palvelussa on tarjolla Suomi.fi-tunnistautuminen
- Palvelu käyttää Suomi.fi-viestejä
- Palvelussa voi maksaa asiointiin liittyvät maksut
- Palvelussa on mahdollista asioida toisen puolesta
- Palvelu käyttää Suomi.fi-palveluväylää
- Kansalaisneuvonnan, väestörekisterikeskuksen ja organisaation yhteistyö toimii

Tietoturva ja -suoja

- Tietoturvavaatimukset on täytetty
- Tietosuojavaatimukset on täytetty

Asiakkaan osallistaminen

- Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta
- Asiakkaat osallistetaan palvelun kehittämiseen

Työryhmä valmisteli kriteeristön yhdessä palveluntuottajien kanssa, ja heidän tavoitteenaan on ollut luoda kevyt, ymmärrettävä ja ajassa kehittyvä digitaalisten palvelujen laatukriteeristö, joka soveltuu yleisesti erilaisille julkisille digitaalisille palveluille. Kriteeristö keskittyy tekijöihin, jotka vaikuttavat asiakkaan sähköisen asioinnin onnistumiseen ja palvelun käyttökokemukseen. (Valtionvarainministeriö 2022a. Viitattu 23.11.2022)

Näkisin, että kyseiset kriteerit vaikuttavat lähinnä sähköisen asioinnin onnistumiseen ja ovat jo valmiiksi palveluiden kehittämisen edellytyksinä. Mielestäni palvelun käyttökokemuksen selvittämiseen tarvitaan asiakkaiden omat kriteerit. Työryhmän laatukriteerit otetaan huomioon tässä työssä haastattelukysymysten laadinnassa. Koska tarkoitus on kartoittaa asiakkaiden kokemuksia Palkka.fi-palvelusta, keskitytään tässä työssä kuitenkin asiakkaille tärkeisiin laatukriteereihin ja niiden toimivuuteen. Palvelumuotoilun suunnitteluveturit muodostetaan siis asiakkaalle tärkeiden kriteerien pohjalta. Palkka.fi-palvelulle on olemassa myös omat lait ja säädökset, joista kerrotaan tarkemmin luvussa 2.6.

Tässä luvussa on kerrottu kehitystyön taustaa, tavoitteita sekä metodeja. On kerrottu myös tutkimuskysymykset ja julkishallinnon digipalveluiden erityispiirteet, digipalvelulaki ja laatukriteerit. Opinnäytetyön seuraava luku kertoo tarkemmin Palkka.fi-palvelusta kehittämisen lähtötilanteessa. Seuraavassa luvussa tutustutaan kehitettävään palveluun ja kotitalouden velvollisuuksiin työnantajana.

Palvelua kuvataan palveluprosessin ja palvelupolun avulla, jotta palvelun vaiheet ja toiminnot olisi ymmärrettävissä. Kolmannessa luvussa on kehittämistyön tietoperusta, jossa käsitellään asiakaslähtöisyyttä, asiakaskokemusta, digitalisaatiota sekä julkisen sähköisen palvelun kehittämistä. Neljännessä luvussa on kerrottu kehitystyön toteuttamisesta ja tutkimuksen lähestymistapana käytetystä palvelumuotoilusta. Tutkimuksen tulokset on kerrottu luvussa kuusi ja johtopäätökset esitellään luvussa seitsemän. Viimeisessä eli kahdeksannessa luvussa pohditaan tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta sekä pyöritellään jatkotutkimus- ja kehittämisehdotuksia.

2 KOTITALOUS TYÖNANTAJANA JA PALKKA.FI-PALVELUN KÄYTTÄJÄNÄ

Tässä luvussa kerrotaan kotitalouden velvoitteista silloin, kun se toimii työnantajana ja palkan maksajana. Tässä luvussa esitellään myös kehittämistyön kohteena olevaa Palkka.fi-palvelua tarkemmin, eli miten se toimii apuvälineenä palkan laskemisessa ja ilmoittamisessa. Tässä luvussa käsitellään myös asiakkaan roolia palvelun käyttäjänä sekä neuvontapalvelun tehtävää asiakkaan tukena ja apuna. Viimeisessä alaluvussa kerrotaan tarkemmin Palkka.fi-palvelun säädöksistä, joiden mukaan palvelua toteutetaan.

2.1 Yhteistyöorganisaation ja palvelun esittely

Palkka.fi on maksuton palkanlaskentaohjelma, joka toimii verkossa osoitteessa palkka.fi. Ohjelma on selainpohjainen, joten laitteelle ei tarvitse ladata erikseen mitään, eikä palvelu näin ollen ole sidottu yksittäiseen laitteeseen. Palvelun tarjoavat Verohallinto, työeläkeyhtiöt, Valion Eläkekassa ja Työllisyysrahasto. Tämä kehittäminen on tehty Verohallinnon tukemana. Palkka.fi-palvelu on ollut olemassa vuodesta 2006. Kaikki eivät kuitenkaan ole tietoisia ohjelmasta, eivätkä tahdo uskoa, että verkossa olisi ajantasainen ja toimiva ohjelma, joka on käyttäjälleen maksuton.

Palkanlaskentaohjelmasta on olemassa oma versio yrityksille, jotka kirjautuvat palveluun y-tunnuksella. Kotitalouksille / yksityishenkilöille on oma versio, jonne kirjaututaan henkilötunnuksella. Tässä kehittämistyössä keskitytään kotitalouden palkka.fi-ohjelmaan, mikä on kokonaan erillinen yrityspuolen ohjelmasta. Palvelulle on ollut paljon kysyntää, ja tietääkseni se on ainoa maksuton palkanlaskentaohjelma. Vuonna 2020 palkka.fi:n kautta ilmoitettiin palkkoja 2,1 mrd €:n edestä. Palkkaa ilmoittavia kotitalouksia palvelulla on 167 240. (Lahti, haastattelu, 23.03.2021)

Palveluun kirjaututaan verkkopankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sirullisella henkilökortilla. Ohjelmaan voi myös valtuuttaa toisen henkilön asioimaan puolestaan. Palvelulle on kirjalliset ohjeet, ohjevideoita, harjoitteluversio ja opiskelijoille tarkoitettu ”Opi palkka.fi”. Virka-aikaan palvelun käytössä neuvotaan puhelimessa ja chatissä. Asiakkaat ovat suomen-, ruotsin- ja englanninkielisiä. Tässä työssä keskitytään palkka.fi-ohjelman toimivuuteen, sekä Palkka.fi-sivulla ja ohjelmassa olevien ohjeiden ymmärrettävyyteen ja käytettävyyteen käyttäjän näkökulmasta.

Seuraavissa alaluvuissa kerrotaan, mitä velvollisuuksia kotitalouden maksaman palkan ilmoittamisessa on, kuinka ilmoittaminen tapahtuu, mitä ilmoittamisessa tulee ottaa huomioon ja kuinka maksut hoidetaan.

2.2 Kotitalous palkan maksajana

Kotitalouden toimiessa työnantajana ja palkatessa työntekijän, on palkanmaksajalla pääsääntöisesti samat velvollisuudet huolehtia työnantajavelvoitteista kuin muillakin työnantajilla. Kun kotitalous maksaa palkkaa, eli on tehnyt työsopimuksen työntekijän kanssa, kaikki maksetut palkat tulee ilmoittaa Tulorekisteriin. Palkkatietojen ilmoittamisen Tulorekisteriin voi hoitaa Palkka.fi-palvelun kautta tai vaihtoehtoisesti voi ilmoittaa tiedot Tulorekisteriin suoraan, mikäli summat ovat tiedossa.

Säännöllisesti palkkoja maksavan työnantajan tulee ilmoittaa palkat viiden päivän sisällä maksusta ja satunnaisesti palkkoja maksavan ilmoitukset tulee olla hoidettuna palkanmaksukuukautta seuraavan kuukauden viides päivä. Kotitalous antaa Tulorekisteriin palkasta palkkatietoilmoituksen ja sairausvakuutusmaksusta työnantajan erillisilmoituksen, eli kaksi erillistä ilmoitusta. Tiedot on mahdollista ilmoittaa paperilomakkeella, sähköisessä asiointipalvelussa tai palkanlaskentaohjelman kautta. (Verohallinto 2022. Työnantajan velvollisuudet. Viitattu 09.11.2022.) Satunnaisesti palkkoja maksavalla kotitaloudella on siis yleensä aikaa hoitaa palkan ilmoittaminen ongelmitta, mutta kotitalouksilla tahtoo olla paljon muutakin työtä, jolloin palkan ilmoittaminen monesti jää viime tintaan tai saattaa unohtua kokonaan.

Mikäli tiedot ilmoitetaan Tulorekisteriin suoraan, tulee kotitaloudella olla ilmoitettavat tiedot valmiiksi laskettuna. Työntekijältä pitää olla verokortti valmiina. Kotitalouden tulee laskea palkka sekä palkasta pidettävä ennakonpidätys ja työntekijän osuus työeläke- ja työttömyysvakuutusmaksuista. Tulorekisteriin ilmoitetaan vain bruttopalkka ja edellä mainitut palkasta perityt sivukulut. Työnantajalle tulee palkasta myös työnantajan maksettavia kuluja, kuten työeläkemaksu, sairausvakuutusmaksu, työttömyysvakuutusmaksu ja pakolliset vakuutukset. Kuluja on kuvattu kuviossa 2. Näitä kuluja ei ilmoiteta Tulorekisteriin, vaan työnantaja saa niistä laskun jälkeempäin. Vakuutus- ja työeläkesopimus tulee olla tehtynä ennen kuin työ aloitetaan. Palkan sivukulujen suuruuteen vaikuttaa työntekijän ikä ja työnantajan maksamien palkkojen vuosimäärä. (Tulorekisteri 2022; Palkka.fi 2022. Palkkalaskuri. Viitattu 09.11.2022.) Tässä kappaleessa mainitut asiat ovat sellaisia, joista kotitalouksilla ei ole aina varmaa tietoa, ja he pyytävät niissä apua Palkka.fi- neuvontapalvelusta.

Palkkaa maksavan kotitalouden on mahdollista saada verotuksessa teettämästään työstä myös kotitalousvähennystä verovähennyksen edellytysten täytyessä. Tämä tarkoittaa, että palkkaa maksavan henkilön tai puolisoiden on mahdollista saada vähennystä verovuodelta maksettavaksi tulevista ansio- tai pääomatulojen veroista. Kotitalousvähennys vähennetään ansiotulosta jo ennen tuloista laskettavaa veroa, joten kotitalousvähennyksen rahallinen merkitys on suurempi, kuin muiden verovähennysten. Kotitalousvähennystä voi saada kotona tai vapaa-ajan asunnossa tehtävästä kunnossapito- tai perusparannustyöstä, kotitaloustyöstä ja hoiva- tai hoitotyöstä. Kotitalousvähennyksen määrä vuonna 2022 tehdystä työstä on 15 % työntekijälle maksetusta palkasta sekä kaikki palkkaan liittyvät työnantajan sivukulut. (Verohallinto 2022. Kotitalousvähennys. Viitattu 09.11.2022.) Kotitalousvähennys on siis merkittäväksi koettu kannustin ja avustus palkkaamiseen. Vähennyksen voi hakea vain Tulorekisteriin ilmoitetuista palkoista.

Palkkaa maksavan on mahdollista tarkistaa palkan sivukulut Palkka.fi:n laskurista, jonne pääsee kirjautumatta. Laskurin avulla on mahdollista arvioida työnantajalle koituvia palkan sivukuluja sekä työntekijän palkasta pidätettäviä kuluja. (Palkka.fi. Palkkalaskuri 2022. Viitattu 09.11.2022.) Laskureissa on myös netto-bruttolaskuri, millä voi arvioida, paljonko alkuperäisen palkan tulisi olla, jotta työntekijälle jäisi käteen hänen toivomansa määrä. Kuviossa 2. esitetään työnantajalle palkasta kertyvät sivukulut sekä työntekijälle koituvat pidätykset palkasta. Esimerkissä on arvoitu 25-vuotiaan työntekijän 1000 €:n palkka kuluineen, kun työntekijän verokortin prosentti on 17.

<table border="0"> <tr> <td>?</td> <td>Palkka*</td> <td>1000</td> <td>€</td> </tr> <tr> <td>?</td> <td>Ikä*</td> <td>25</td> <td></td> </tr> </table>	?	Palkka*	1000	€	?	Ikä*	25		<p>Työnantajan maksut</p> <table border="0"> <tr> <td>?</td> <td>Työeläkemaksu</td> <td>18,70</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>?</td> <td>Sairausvakuutusmaksu</td> <td>1,34</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>?</td> <td>Muut pakolliset vakuutukset</td> <td></td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>?</td> <td>Työttömyysvakuutusmaksu</td> <td>0,50</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>?</td> <td>Muut kulut</td> <td></td> <td>€</td> </tr> <tr> <td>+</td> <td>Työeläkemaksu</td> <td>187,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>+</td> <td>Sairausvakuutusmaksu</td> <td>13,40</td> <td></td> </tr> <tr> <td>+</td> <td>Muut pakolliset vakuutukset</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>+</td> <td>Työttömyysvakuutusmaksu</td> <td>5,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>+</td> <td>Muut kulut</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">= Yhteensä:</td> <td>205,40</td> <td></td> </tr> </table>	?	Työeläkemaksu	18,70	%	?	Sairausvakuutusmaksu	1,34	%	?	Muut pakolliset vakuutukset		%	?	Työttömyysvakuutusmaksu	0,50	%	?	Muut kulut		€	+	Työeläkemaksu	187,00		+	Sairausvakuutusmaksu	13,40		+	Muut pakolliset vakuutukset	0		+	Työttömyysvakuutusmaksu	5,00		+	Muut kulut	0		= Yhteensä:		205,40		<p>Palkasta pidätetään</p> <table border="0"> <tr> <td>?</td> <td>Ennakkonpidätysprosentti</td> <td>17</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>?</td> <td>Työeläkemaksu (TYEL)</td> <td>7,15</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>?</td> <td>Työttömyysvakuutusmaksu</td> <td>1,50</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>Ennakkonpidätys</td> <td>170,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>Työeläkemaksu</td> <td>71,50</td> <td></td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>Työttömyysvakuutusmaksu</td> <td>15,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">= Nettopalkka</td> <td>743,50</td> <td></td> </tr> </table> <p>Kotitalousvähennys: palkan sivukulut ja 15 % maksetusta palkasta</p>	?	Ennakkonpidätysprosentti	17	%	?	Työeläkemaksu (TYEL)	7,15	%	?	Työttömyysvakuutusmaksu	1,50	%	-	Ennakkonpidätys	170,00		-	Työeläkemaksu	71,50		-	Työttömyysvakuutusmaksu	15,00		= Nettopalkka		743,50	
?	Palkka*	1000	€																																																																															
?	Ikä*	25																																																																																
?	Työeläkemaksu	18,70	%																																																																															
?	Sairausvakuutusmaksu	1,34	%																																																																															
?	Muut pakolliset vakuutukset		%																																																																															
?	Työttömyysvakuutusmaksu	0,50	%																																																																															
?	Muut kulut		€																																																																															
+	Työeläkemaksu	187,00																																																																																
+	Sairausvakuutusmaksu	13,40																																																																																
+	Muut pakolliset vakuutukset	0																																																																																
+	Työttömyysvakuutusmaksu	5,00																																																																																
+	Muut kulut	0																																																																																
= Yhteensä:		205,40																																																																																
?	Ennakkonpidätysprosentti	17	%																																																																															
?	Työeläkemaksu (TYEL)	7,15	%																																																																															
?	Työttömyysvakuutusmaksu	1,50	%																																																																															
-	Ennakkonpidätys	170,00																																																																																
-	Työeläkemaksu	71,50																																																																																
-	Työttömyysvakuutusmaksu	15,00																																																																																
= Nettopalkka		743,50																																																																																

KUVIO 2. Palkka ja sivukulut Palkka.fi:n laskurissa

Kuten kuviosta 2. huomaamme, tuhannen euron palkasta jää tuloa tälle työntekijälle noin 74 %, ja työnantajan tulee olla varautunut tällöin 1000 € + 205,40 € menoerään, jonka lisäksi tulee vielä vakuutusmaksut, muut mahdolliset kulut ja lomakorvaukset. Kustannusten suuruus saattaa yllättää uuden työnantajan, ja siksi onkin hyvä, että laskurin avulla voi kuluja arvioida jo etukäteen.

Palkkojen ilmoittamisen jälkeen työnantajan tulee maksaa palkka, sekä huolehtia palkan sivukulujen maksamisesta Verohallinnolle, työeläkeyhtiölle, vahinkovakuutusyhtiölle ja Työllisyysrahastolle. Maksut muodostuvat Tulorekisteriin palkan maksajan ilmoittamien tietojen perusteella. Tietoa käyttävät tahot keräävät organisaatiolle tarpeellisen tiedon Tulorekisteristä. Nämä tahot on kerrottu kuviossa 9. Palkan maksajan tulee antaa työntekijälle tosite maksetusta palkasta sekä säilyttää tositteet palkasta kuuden vuoden ajan. Mahdollisen kotitalousvähennyksen voi hakea OmaVero - palvelussa erikseen. (Verohallinto 2022. Työnantajan velvollisuudet. Viitattu 09.11.2022.)

Palkan ilmoittamisen määräaikaan vaikuttaa se, maksaako kotitalous palkkoja satunnaisesti vai säännöllisesti. Verohallinnon työnantajarekisterissä olevat **säännölliset työnantajat** ilmoittavat palkat sähköisesti viimeistään viidentenä kalenteripäivänä maksupäivästä, tai paperilla kahdeksan päivän kuluessa maksusta. **Satunnaiset työnantajat** ilmoittavat palkat Tulorekisteriin sähköisesti viimeistään maksukuukautta seuraavan kuukauden viidentenä päivänä, tai paperilla seuraavan kuun kahdeksas päivä. (Tulorekisteri 2022, Kotitalous työn teettäjänä. Ilmoittamisen määräajat. Viitattu 09.11.2022) Säännöllinen työnantaja tietää yleensä olevansa säännöllinen työnantaja, mutta satunnainen työnantaja ei välttämättä tiedä, milloin hänestä tulee säännöllinen työnantaja. Verohallinnon työnantajarekisteriin tulee hakeutua, mikäli palkkaa maksetaan vakituisesti kahdelle tai useammalle työntekijälle, tai maksetaan yhdelle vakituiselle ja yhdelle lyhytaikaiselle, tai maksetaan samanaikaisesti vähintään kuudelle lyhytaikaiselle työntekijälle. (Vero.fi 2022. Työnantaja-rekisteri. Viittauspäivä 17.11.2022)

Työeläkeyhtiöt ryhmittelevät työnantajat sen mukaan, onko heillä olemassa sopimusta työntekijöiden eläkevakuuttamisesta. **Säännöllisellä työnantajalla** on työeläkesopimusnumero, minkä hän ilmoittaa palveluun, myös määräaikaisten työntekijöiden osalta. **Tilapäinen työnantaja** ei ole tehnyt sopimusta työeläkelaitoksen kanssa, hän ei työllistä pysyvästi ja hänen maksamat palkat ovat alle 9006 euroa (vuonna 2022) kuuden kuukauden aikana. Satunnainen työnantaja valitsee yhtiön aina kuukaudeksi kerrallaan palkanlaskun yhteydessä. (Palkka.fi 2022. Kotitalouskäyttäjän ohjeet, TyEL-vakuutus. Viitattu 17.11.2022) Toisinaan satunnainen työnantaja mieltää, että tyel-maksu menisi ainoastaan säännöllisen työnantajan maksamista palkoista. Näin ei kuitenkaan ole. TyEL-maksu tulee maksaa aina, kun kuukausiansio on enemmän kuin 62,88 euroa, ja työntekijä on 17–67-vuotias (Palkkaparametrit 2022. Viitattu 17.11.2022).

Kuten edellä todetusta huomaa, kotitalouden toimiessa työnantajana, tulee eteen ehkä yllättävänkin paljon paperityötä. Työnantajalle tulee sopimuksia eri organisaatioihin, ilmoittamis- ja maksuvelvollisuuksia sekä erilaisia ilmoituksia aika-, ikä, ja eurorajoihin. Etsivälle on tarjolla tietoa internetin syövereissä, mutta tieto on levillään eri organisaatioiden sivuilla, eikä kaikilla kotitalouksilla ole pääsyä internettiin, tai taitoa hakea tietoa sieltä. Verohallinnon ja työeläkeyhtiöiden sivulla kannustetaan palkkaa maksavaa kotitaloutta käyttämään apunaan Palkka.fi-palvelua. Seuraavassa alaluvussa on esitetty, miten palvelua voi hyödyntää, ja miten palkan ilmoittaminen tapahtuu sähköisen asiointin kautta.

2.3 Palkka.fi palkan ilmoittamisessa

Olisi toivottavaa, että kaikki kotitalouksien maksamat palkat ilmoitettaisiin Tulorekisteriin, verotulot kertyisivät, työntekijän eläke kasvaisi ja työnantaja saisi kotitalousvähennyksen verotukseensa. Palkka.fi-palvelua on säännöllisesti kehitetty, ja sen parametrit ovat ajan tasalla. Tulorekisteri muutti palkkojen ilmoittamisen käytäntöä vuoden 2019 alussa, jolloin se alkoi toimia. Palkka.fi tarjosi helpotuksen tällöinkin kotitalouksien palkkojen ilmoittamiseen. Palkka.fi on suosittu palvelu etenkin säännöllisesti palkkaa maksavien työnantajien käytössä. Palvelusta tulisi saada niin tunnettu, houkutteleva ja helppo, että myös palkkaamista miettivät ja satunnaisesti palkkoja maksava kotitaloudet käyttäisivät sitä.

Palvelun pitäisi olla hyvin löydettävissä sekä helposti, vaivatta ja nopeasti käytettävissä. Asiakkaan pitäisi kokea, että ohjelmasta saatava hyöty menisi vaivannäön edelle. Palvelun maksuttomuus, toimintavarmuus ja monipuolisuus houkuttelevat käyttäjiä, ja mikäli asiakas jaksaa sekä ehtii kerran tehdä palkanlaskennan kunnolla, hän ehkä valitsee palvelun jatkossakin. Käyttäjät oppivat ohjelman perustoiminnot helposti, ja tarjolla on tukea ohjeiden ja asiakaspalvelun muodossa uusien toimintojen tullessa käyttäjälle tarpeelliseksi tai yllättävien ongelmien ilmaantuessa tielle. Mikäli käyttäjä ei käytä palvelua säännöllisesti, niin hänen taitonsa saattavat ruostua ja toiminnot unohtua.

Ohjelman kokeneet käyttävät ovat nähdäkseni tyytyväisiä sen tarjoamiin palveluihin. Minulla on tuntuma, että mitä paremmin käyttäjä tuntee ja hallitsee ohjelman, sitä tyytyväisempi hän on sen käyttöön. Toiset käyttäjät arvostavat yksikertaisuutta ja suoraviivaisuutta, toiset monipuolisuutta ja

muunneltavuutta. Haasteena voidaan nähdä asiakkaiden erilaiset tietotekniset taidot ja työnantajavalmiudet, sekä erilaiset tarpeet ja työsuhteellanteet palvelun käytölle.

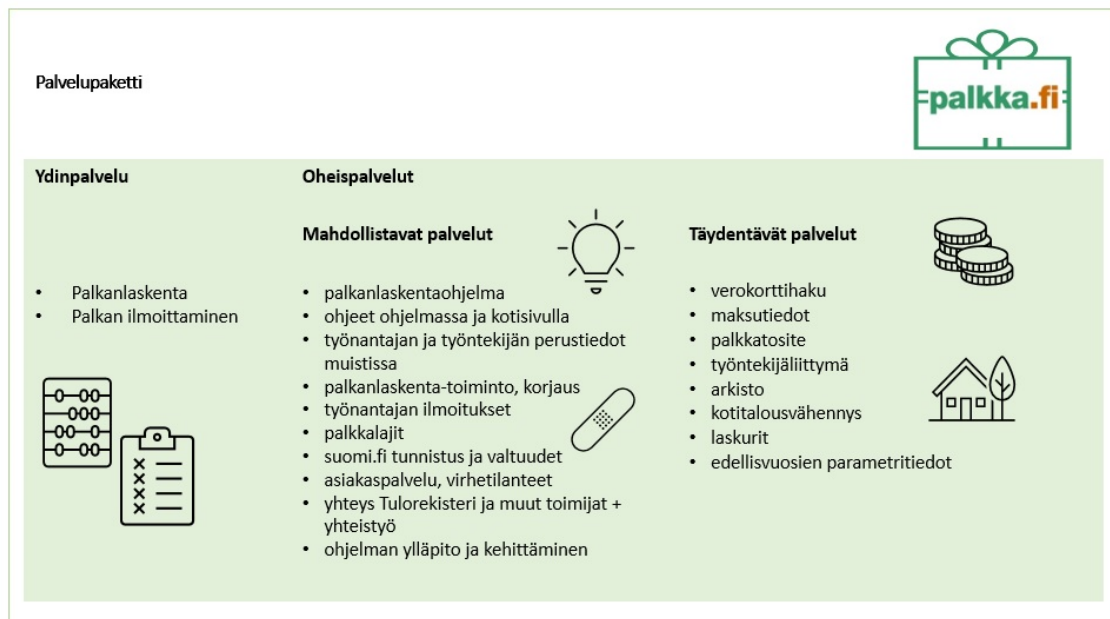
Ongelmana on lähinnä se, ettei palkka.fi taivu kaikkeen kotitalouskäyttöön, ja palvelulla on rajoituksia. Valtaosa asiakkaista pystyy kuitenkin hyödyntämään palvelua omassa palkan ilmoittamislanteessaan. Ihmiset ovat entistä liikkuvaisempia ja kiireisempiä, joten palvelun mobiilikehittämisen tulee nähdäkseni olla tavoitteena jatkossakin.

Palvelun nykytilanne, kuvaus ja palveluprosessi

Palkka.fi-palvelu on käytettävissä vuoden jokaisena päivänä kellon ympäri, osoitteessa Palkka.fi. Huoltokatkoista ja häiriötilanteista ilmoitetaan mahdollisuuksien mukaan etukäteen palvelun etusivulla. Kotitalous voi kirjautua palveluun henkilötunnisteella (verkkopankkitunnukset, mobiilivarmenne, sirullinen henkilökortti) tai valtuuttaa asianhoitajan toimimaan palvelussa puolestaan.

Palkka.fi-palvelun piirteistä on tarpeen kertoa, että se on julkinen, kaikkien käytettävissä oleva palvelu. Palvelu on maksuton, mutta sen käyttö edellyttää kirjautumista. Palkan ilmoittajan tiedot siirtyvät eteenpäin ja palkan ilmoittajan tiedot näkyvät palkan maksajana. Tästä syystä palvelun kirjautumistiedoilla on merkitystä, eikä naapuri tai perheenjäsen voi ilmoittaa toisen puolesta. Palkan ilmoittaminen ja maksaminen on prosessi, jossa on säänneltyjä osia, kuten palkan ilmoittaminen ja ennakonpidätyksen pidättäminen.

Palkka.fi-palvelun palvelupaketissa ydinpalveluna on palkanlaskenta ja ilmoittaminen Tulorekisteriin. Palvelupaketissa ydinpalvelu vastaa asiakkaan perustarpeeseen ja oheispalvelut mahdollistava palvelun tai täydentävät sitä. Ohessa tulevat tukipalvelut vastaavat asiakkaiden toissijaisiin tarpeisiin ja täydentävät palvelua. Avustavat palvelut mahdollistavat ydin- tai tukipalvelun käytön, ja lisäävät niiden arvoa asiakkaille. Oheispalvelut on kuvattu kuviossa 3.



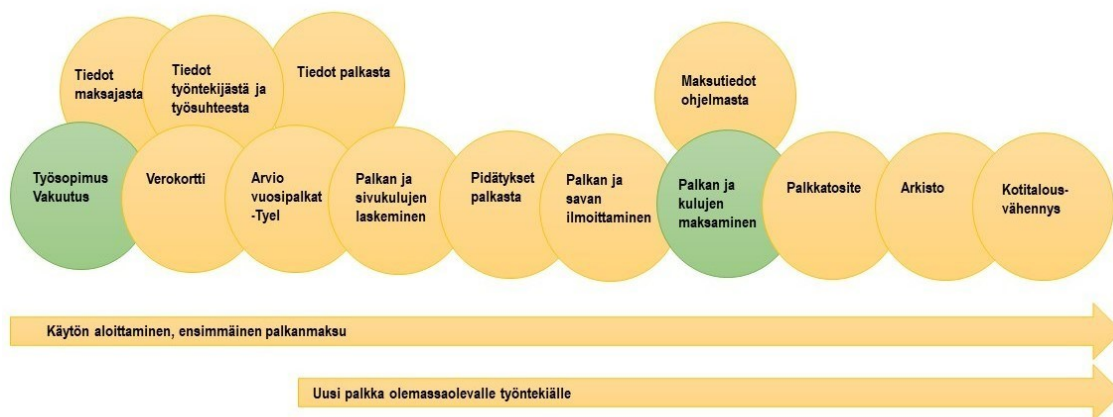
KUVIO 3. Palkka.fi:n palvelupaketti

Palvelupaketin osat ovat palveluntoimittajan kaikille käyttäjilleen järjestämiä. Jotta asiakas voisi käyttää palvelua, hänellä tulee laite, jolla hän käyttää ohjelmaa, lisäksi hänellä tulee olla yhteys verkkoon, sekä Suomi.fi (pankki)tunnukset, joilla hän voi kirjautua sisään palveluun. Asiakkaalla tulee olla myös tiedot työntekijästä, työsuhteesta sekä työnantajan velvoitteista. Asiakkaan, eli palvelun käyttäjän roolista on kerrottu lisää myöhemmin alaluvussa 2.4.

Palkan maksaminen on prosessi, joka menee aina aika lailla samalla kaavalla, tekipä laskennan, ilmoituksen ja maksamisen mitä kautta vain. Mikäli tässä hyödyntää jotakin ohjelmaa, on ohjelmalla ensimmäisen käyttökerran jälkeen määrytykset ja tiedot muistissaan. Kuviossa 4. on esiteltynä palkan maksuprosessin vaiheen, kun

- ➔ Palkka.fi otetaan käyttöön ensimmäistä kertaa, TAI
- ➔ kun jo olemassa olevalle työntekijälle maksetaan palkkaa seuraavan kerran.

Oranssit vaiheet ovat hoidettavissa Palkka.fi-ohjelmassa ja **vihreät vaiheet** tulee hoitaa palvelun ulkopuolella. Työsopimus ehtoineen työnantajan pitää laatia itse, ja tällöin tietää työn ehdot ja määrytykset. Kun hän on nämä asiat saanut selville, hän lisää työnantajan, työntekijä ja työsuhteen tiedot palveluun muistiin. Määrytyksiä käytetään palkan laskennassa. Palkka.fi muodostaa palkoista ja sivukuluista maksutiedot, mutta maksu tulee käyttäjän hoitaa omassa verkkopankissaan.



KUVIO 4. Palkan maksuprosessi

Kuviosta 4. näemme, että iso osa itse palkan laskemisen, ilmoittamisen ja maksamisen vaiheista voidaan tehdä Palkka.fi-palvelussa. Ensin työnantajan vain tulee laittaa määrittelynsä kohdilleen työsopimuksen ja palkka.fi:n teknisten vaatimusten mukaan. Palvelun käydessä tutuksi ja tietojen löytyessä valmiiksi määriteltynä, on seuraavien maksukertojen palvelun käyttö nopeampaa ja helpompaa.

Seuraavien asioiden neuvontavastuu ei ole Palkka.fi:n (neuvonta)palvelulla, mutta nämä asiat tulee asiakkaan selvittää ennen palkan ilmoittamista ja Palkka.fi-palvelun käyttöä.

- Kotitalous työn teettäjänä (menee Vero.fi sivulle)
- Lue lisää työeläkemaksusta (Palkka.fi -sivuston ohje)
- Lue lisää työtapaturma- ja ammattitautivakuutuksesta (Palkka.fi -sivuston ohje)
- Lue lisää työttömyysvakuutusmaksusta (Palkka.fi -sivuston ohje)
- Työsopimus (Palkka.fi-sivuston ohje)

Palkka.fi-ohjelmaan tehtäviin määrittelyksiin sekä palkanlaskennan vaiheisiin on kattavat ohjeistus Palkka.fi -sivustolla. Kuviossa 5. on kuva Palkka.fi:n ohjeen sisällysluettelosta, ja ohjeet kohdasta ”vakuuttaminen”. Ohjeet on järjestetty aiheittain, ja linkitys ohjeisiin löytyy kulloisesta Palkka.fi:n ohjelman kyseistä asiaa käsittelevästä kohdasta.

- Käyttöehdot
- Käyttöönotto
- Kirjautuminen
- Palvelun rajoitukset
- Työnantajan velvollisuudet
- Vakuutukset
 - TyEL-vakuutusnumero
 - työeläkevakuutus (TyEL)
 - työtapaaturma- ja ammattitaituvakuutus
 - työttömyysvakuutus
- Työntekijän tiedot
- Verokortit
- Palkanlaskenta
- Palkkalajit
- Maksut
- Työnantajan ilmoitukset
- Lomat
- Työntekijäliittymä
- Yhteystiedot

Kotitalouskäyttäjän ohjeet

Tyel-vakuutusnumero

TyEL-vakuutusnumero

Sopimustyönantajana sinun täytyy syöttää TyEL-vakuutusnumero Palkka.fi-palveluun. Voit tallentaa vakuutusnumeron muutaman päivän kuluttua siitä, kun olet tehnyt sopimuksen työeläkeyhtiön kanssa. Palkka.fi tarkistaa vakuutusnumeron oikeellisuuden.

Huomaathan, että vakuutuksen päättymispäivä tulee merkitä vasta sitten kun olet laskenut kaikki vakuutukseen kuuluvat palkat.

Jos olet tilapäinen työnantaja, sinun ei tarvitse syöttää TyEL-vakuutusnumeroa. Voit valita työeläkeyhtiön palkanlaskennan yhteydessä palkanlaskentalomakkeen tallentamisen jälkeen avautuvalla Tilapäisen työnantajan työeläkeyhtiö -kohdan valintalistalta. Valinta on voimassa kyseisen kuukauden ajan ja TyEL-maksut muodostuvat valitsemaasi työeläkeyhtiön.

Sopimustyönantajan ja tilapäisen työnantajan erot on kerrottu tarkemmin ohjeessa [Työeläkevakuutus \(TyEL\)](#)

Vakuutusnumeron syöttäminen Omaan tietoihin:

Vakuutusnumero on 11 merkkiä pitkä ja muotoa XX-nnnnnnt ja sitä käytetään Palkka.fi-palvelussa sellaisenaan.

KUVIO 5. Palkka.fi -ohjesivuston sisällitys (Palkka.fi 2022, Kotitalouskäyttäjän ohjeet. Viitattu 9.11.2022.)

Kuviossa 5. esitellyt ohjeet on järjestetty aiheittain nettisivulle. Palkka.fi-ohjelmassa on lisäksi eri vaiheiden kohdalla ohjeruutu, jossa on lyhyet ohjeet sekä linkki kuvion 5. nettisivun pidempiin ohjeisiin, jotka sisältävät myös kuvakaappauksia.

Kun ollaan palkanmaksuprosessissa siinä vaiheessa, että on saatu työsuhteen tiedot selville, kirjaudutaan palveluun ja ryhdytään laittamaan tietoja valmiiksi. Seuraavissa kappaleissa on esitetty tarkemmin ohjelman vaiheita ja määrytyksiä, jotta asiakkaan käyttäjäkokemusta olisi helpompi ymmärtää ja tulkita.

Sisään kirjautuessaan käyttäjän tulee täyttää tiedot työnantajasta, työntekijästä ja työsuhteesta. Työntekijän verokortti on mahdollista hakea suoraan työntekijätietoihin palvelussa. Kuviossa 6. on näkymä Palkka.fi-palvelun etusivusta ja ohjelman osioista linkityksineen. Yläreunan linkkirivillä osiot ovat siinä järjestyksessä, missä käyttäjän tulee niitä lähteä läpikäymään ja täyttämään.

Tänään on 17.11.2022

palkka.fi Etusivu > Omat tiedot > Työntekijätiedot > Palkat ja laskelmat > Maksut > Ilmoitukset > Korjattavat ilmoitukset > Linkit muihin palveluihin

Työntekijätiedot

Lisää uuden työntekijän tiedot palkan laskemista varten.

Voit myös tarkastella tai muokata jo lisäämiesi työntekijöiden tietoja sekä lomattietoja.

[> Lisää uusi työntekijä](#)

[> Tarkastele työntekijäitäsi](#)

[> Tarkastele lomattietoja](#)

Palkat ja laskelmat

Voit laskea työntekijän palkan sivukuluneen. Palvelu muodostaa palkkalaskelman, nettopalkan sekä työnantajamaksut. Ilmoitukset lähetetään automaattisesti tulorekisteriin. Lisäksi voit tarkastella laskemiasi palkkoja ja luonnoksia.

[> Laske uusi palkka](#)

[> Tarkastele ja muokkaa palkkatieitoja](#)

Maksut

Maksuissa näet palkoista muodostuneet nettopalkat sekä työnantajamaksut. Muista maksaa palvelun muodostamat maksut eräpäivänä.

[> Tarkastele maksuja](#)

Ilmoituksesi	Palkkalaskelmat	Maksusi
01.08.22 Työnantajan erillisilmoitus	06.07.22 Työntekijä tyyppi	12.08.22 Ennakopidätys ja 60,00 työnantajan....
06.07.22 Palkkatietojen miltäintilmoitus	06.07.22 Lastenhoitaja Hemmo	07.07.22 Nettopalkka / 40,00
06.07.22 Palkkatiedot tulorekisteriin	> Katso kaikki	> Katso kaikki

Palvelu lähettää automaattisesti palkkatietoilmoituksen tulorekisteriin. Lisäksi palkka- ja työssäkäyntitiedot lähetetään Tilastokeskukselle tilastointia varten.

[> Katso kaikki](#)

Kotitalousvähennys

Sinulle ei ole kertynyt kotitalousvähennystä kuluvalta vuodelta Palkka.fi-palvelussa laskettujen palkkojen perusteella.

[> Tarkastele kotitalousvähennyksiäsi](#)

Yhteyshenkilöt
029 457 034 (suomeksi) Palvelunumero on avoinna klo 9-16.15
029 457 035 (på svenska) Servicenumret är öppet klockan 9-12
Du kan lämna en återuppringsbegäran klockan 12-16.15
Vi möter dig senast följande vardag.

[> Palaute](#) > [Ohjeet](#) > [Tiedotteet](#) > [Tietojen käsittely ja tietosuojaa](#)

KUVIO 6. Palkka.fi-palvelun etusivu. (Palkka.fi kotitalous-palvelu. Viitattu 17.11.2022)

Kun käyttäjä on saanut lisättyä omat ja työntekijän tiedot, hän pääsee palkanlaskentaan ja ilmoittamiseen. Ollaan menossa siis palkanlaskentaa kuvaavan prosessikuvion 4. kolmannessa pääkohdassa "palkat ja laskelmat".

Palkanlaskentaosiossa lasketaan palkat työntekijöittäin ja maksukerroittain. Ensimmäiseksi tulee valita, kenelle työntekijälle, ja mille palkkakaudelle tiedot halutaan ilmoittaa. Palkkatiedot tallennetaan palkkalajeittain (esim. tuntipalkka, ylityö, lomarahaa). Palvelussa on valmiina määritelty maksuajankohtana voimassa olevia verotusarvoja esimerkiksi päivärahojen, ateriakorvausten ja puhelinedun laskentaan. Ohjelma laskee palkan sivukuluneen käyttäjän lisäämien määritysten mukaan. Kuviossa 7. on kuvattu ohjelman palkanlaskentasisivun, missä itse palkka lasketaan. Palkkalajeja saa näkyviin lisää painamalla "lisää palkkalaji" -painiketta.

Tällä sivulla voit laskea työntekijän palkan. Tarkista laskemasi palkka Palkanlaskennan esikatselu ja hyväksyminen -näytöllä.

1 Työntekijä Lapsenikka Lissu

2 Palkanlaskentalomake 1.11.2022 - 29.11.2022

Poisto	Palkkalaji	Prosentti	Määrä	Yksikköhinta	Yhteensä
<input type="checkbox"/>	Palkka tai palkkio				0,00
<input type="checkbox"/>	Tuntipalkka		10	8	80,00
<input type="checkbox"/>	Lomakorvaus ?		1,00		0,00
<input type="checkbox"/>	Työvälinekorvaus (veronalainen)		1,00		0,00

Poista valitut Lisää palkkalaji

Lisätietoja (esim. miltä ajalta lomarahaa maksettu jne. max 200 merkkiä). Huomioi, että lisätiedot eivät välity tulorekisteriin.

0 / 200

Verokorttitiedot

Verokortti	Perus-prosentti	Lisä-prosentti	Tuloraja
Verokortti palkkaa varten	29,0	43,0	54000,00

Työntekijän bruttopalkka 80,00

Palkasta vähennetään:

- Ennakonpidätys -23,20
- Työeläkemaksu -6,92
- Työttömyysvakuutusmaksu -1,20

Nettopalkka 48,68

Muistathan, että työnantaja maksaa työntekijän palkan lisäksi myös seuraavat maksut

- Työeläkemaksu
- Työnantajan sairausvakuutusmaksu
- Työtapaturma- ja ammattitautivakuutusmaksu
- Työttömyysvakuutusmaksu

Poista palkkakausi Tallenna ja siirry seuraavaan

3 Palkanlaskennan esikatselu ja hyväksyminen

4 Yhteenveto ja maksaminen

KUVIO 7. Palkanlaskentalomake (Palkka.fi kotitalous -palvelu. Viitattu 17.11.2022)

Palkkalaji ja summat ilmoitetaan vasemmalla, ja samalla ohjelma hyödyntää muistissaan olevia työntekijä- ja työsuhdetietoja laskien oikeanpuoleiseen ruudukkoon palkasta pidätettävät summat. Palvelu käyttää laskennassa automaattisesti voimassa olevia palkkaparametrejä palkasta perittävien-, ja työnantajan maksettavaksi muodostuvien työttömyysvakuutusmaksujen, työeläkemaksujen ja sosiaalivakuutusmaksujen laskentaan. Palvelun käyttämät parametrit voi tarkistaa Palkka.fi -ohjesivulta. Ohjelma näyttää kuviossa 7. esitetyllä tavalla palkasta pidätettävät summat ja muistuttaa työnantajan maksettavaksi tulevista sivukuluista, jotka on lueteltu myös kuviossa 8.

Kun palkanlaskenta on hyväksytty, Tulorekisteri-ilmoitukset lähtevät suoraan eteenpäin, eikä kotitalouden tarvitse huolehtia muita ilmoituksia. Kun palkka on ilmoitettu, jää työnantajalle enää velvollisuudekseen palkkatositteen toimittaminen työntekijälle, sekä palkan maksaminen. Työntekijöille voi lähettää palvelun muodostamat palkkalaskelmat suoraan Suomi.fi-viestit -palveluun. Palkka.fi-palvelu muodostaa maksutiedot työnantajamaksuista ja nettopalkasta, jolloin maksut ovat helposti maksettavissa verkkopankissa. Työttömyysvakuutusmaksusta sekä työtapaturma- ja ammattitautivakuutuksesta saa erillisen laskun Työllisyysrahastolta ja omalta vahinkovakuutusyhtiöltä.

Palkka.fi-palvelu hoitaa myös mahdolliset ammattiyhdistysmaksut ja ulosoton pidätykset palkasta. Kirjanpidossa voi hyödyntää palvelun muodostamia kirjanpitositteita. Ohjelma arkistoi tiedot automaattisesti 11 vuoden ajan. (Suomi.fi 2022. Palkka.fi palkanlaskentaohjelma; Palkka.fi, Näin palkka.fi toimii. Viitattu 09.11.2022.) Kuviossa 8. on kuvattu palvelun maksutietojen näkymä, mistä käyttäjä näkee maksun tiedot viitteinen, ja hän voi tulostaa maksut kirjanpitoon sekä merkitä maksut maksetuksi, jolloin hän pysyy paremmin perillä erääntyvistä maksuista.

Palkat ja maksut						
Maksu	Maksun saaja	Eräpäivä	Summa	Tila	Maksun tiedot	Valitse tulostettavaksi
Nettopalkka	Lissu Lapsenlikka	23.12.2021	714,50	Avoim	Maksun tiedot ja ohjeet	<input type="checkbox"/>
Nettopalkka	Lissu Lapsenlikka	10.6.2022	6,08	Avoim	Maksun tiedot ja ohjeet	<input type="checkbox"/>
Ennakkonpidätys ja työnantajan sairausvakuutusmaksu	Verohallinto	12.7.2022	3,03	Avoim	Maksun tiedot ja ohjeet	<input type="checkbox"/>
TyEL-maksu	Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen	31.7.2022	2,59	Avoim	Maksun tiedot ja ohjeet	<input type="checkbox"/>
Nettopalkka	Lissu Lapsenlikka	15.4.2022	458,81	Avoim	Maksun tiedot ja ohjeet	<input type="checkbox"/>
Ennakkonpidätys ja työnantajan sairausvakuutusmaksu	Verohallinto	12.5.2022	228,76	Avoim	Maksun tiedot ja ohjeet	<input type="checkbox"/>
TyEL-maksu	Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen	31.5.2022	194,91	Avoim	Maksun tiedot ja ohjeet	<input type="checkbox"/>
Nettopalkka	Reiska Remontti	10.11.2022	328,50	Avoim	Maksun tiedot ja ohjeet	<input type="checkbox"/>
Ennakkonpidätys ja työnantajan sairausvakuutusmaksu	Verohallinto	12.12.2022	613,40	Avoim	Maksun tiedot ja ohjeet	<input type="checkbox"/>
TyEL-maksu	Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Elo	31.12.2022	258,50	Avoim	Maksun tiedot ja ohjeet	<input type="checkbox"/>

Valitse maksut ja paina **Tulosta**. **Tulosta**

[Linkit pankkeihin >>](#)

Työnantajamaksujen muodostaminen

Palkka.fi muodostaa työnantajamaksut heti kun olet hyväksynyt palkan ja ilmoitus tulorekisteriin on lähetetty onnistuneesti.

Palvelu muodostaa seuraavat maksut:

- ennakkonpidätys, lähdevero ja työnantajan sairausvakuutusmaksu (Verohallinto)
- työeläkevakuutusmaksu (työeläkevakuutusyhtiö)

Erillisen laskun saat työttömyysvakuutusmaksusta (Työllisyysrahasto) ja työtaturma- ja ammattitautivakuutuksesta (vahinkovakuutusyhtiö).

Palkka.fi -palvelu muodostaa automaattisesti myös tulorekisteriin lähetettävän työnantajan erillisilmoituksen aina kuukauden vaihteen jälkeen.

KUVIO 8. Palkka.fi:n maksutiedot valikko (Palkka.fi kotitalous -palvelu. Viitattu 17.11.2022)

Maksuihin muodostuu yhteissumma työeläkemaksusta, jossa on laskettu työntekijän palkasta peritty osuus sekä työnantajan maksettavaksi muodostunut osuus. Samoin tapahtuu työttömyysvakuutusmaksun kohdalla. Toisiaan asiakkaat ihmettelevät sitä, miksi palkkaositteella näkyvä TyEL-tai työttömyysvakuutusmaksu on pienempi kuin maksuluettelossa. Tämä johtuu siitä, että palkkaositteella näkyy vain työntekijän osuus maksuista, palkka ja siitä pidätetyt maksut. Työnantajalle koituvat maksuosuudet pitää päätellä maksuluettelosta.

Vaikka työnantaja ei voisi pidättää työntekijän TyEl maksun osuutta palkasta, hän joutuu silti maksamaan koko TyEL-maksun työeläkevakuutusyhtiöön. Tällainen tapaus voi tulla eteen, jos palkka koostuu luontaisedusta tai kotitalouden lastenhoitajan palkan maksaa esimerkiksi Kela. (Palkka.fi 2022. Kotitalouskäyttäjän ohjeet, TyEL-vakuutus. Viitattu 17.11.2022)

Asiakkaat ovat myös kysyneet, voiko ennakonpidätykset maksaa yhtenä kättänä useammalta työntekijältä ja samassa suorituksessa sairausvakuutusmaksun kanssa? He ovat myös kysyneet, mistä Verohallinto tietää, mihin maksu tulisi kohdistaa? Maksujen kohdistaminen menee voimassa olevien palkkailmoitusten mukaan. Tästäkin syystä on tärkeää, että ilmoitukset ovat oikein. Mikäli palkkoja joudutaan poistamaan tai summia korjaamaan, eivät tiedot päivity maksuluetteloon, vaan asiakkaan tulee itse tarkistaa, minkä maksujen maksuveloitteet ovat olemassa, ja millä summilla.

Kun palkka on ilmoitettu ja maksettu, on tämän maksukerran veloitteet hoidettu ja palveluun voidaan palata seuraavan maksukerran tullessa ajankohtaiseksi. Kun palkanmaksajan, työntekijän ja työsuhteen tiedot ovat ohjelmassa valmiina, on mahdollisille tulevien kuukausien palkan maksuille olemassa pohjatiedot ohjelmassa. Palvelun kautta voi helposti tarkistaa ilmoitetut palkat ja muodostuneen maksut. Mikäli ilmoitukset eivät mene perille Tulorekisteriin, tulee ilmoituksista virhetieto palveluun.

Palkka.fi-palvelussa kotitalous voi halutessaan myös hakea kotitalousvähennystä palvelun kautta lasketuista palkoista. Tiedot siirtyvät automaattisesti esitäytetylle veroilmoitukselle. (Suomi.fi 2022. Palkka.fi palkanlaskentaohjelma; Palkka.fi, Näin palkka.fi toimii. Viitattu 09.11.2022.)

Ohjelman kautta kotitalouden maksamien palkkojen tiedot siirtyvät Tulorekisteriin, ja Tulorekisteritiedolla on monia käyttäjiä, joita on kuvattu seuraavissa kappaleissa, sekä kuviossa 9. Tiedonkäyttäjillä on erilaisia vaatimuksia palkan ilmoittamiselle, ja siksi nämä määritykset tulee olla kunnossa myös Palkka.fi:ssä, jotta tiedonkäyttäjät saavat oikeat tiedot järjestelmiinsä. Palkka.fi ei siis kiusallaan vaadi palkkojen täsmällistä ilmoittamista, vaan tiedot on oltava oikein kaikkien Tulorekisterin tiedonkäyttäjien vuoksi.

Palvelun liittyvät sidosryhmät

Palkan ilmoittamisen ja maksamisen prosessia sidosryhmineen on kuvattu Kuviossa 9. Ennen palvelun käyttöä asiakas hakee tietoa netistä, asiakirjoista, eri organisaatioilta ja työntekijältä. Palvelulla on monta osapuolta ja se on riippuvainen muiden organisaatioiden toiminnasta. Ensin työnantajalle tulee olla tieto työehtosopimuksesta ja hänen tulee neuvotella työsopimus työntekijän kanssa ja saada verokortti työntekijältä tai Palkka.fi:n kautta. Palkan maksajan tulee selvittää vahinko- ja ammattitautivakuutus sekä työeläke vahinkovakuutus- ja työeläkeyhtiön kanssa. Nämä kaikki tulee olla selvillä, ilmoittipa palkat Palkka.fi-palvelun kautta tai Tulorekisteriin suoraan.

Kirjautuessaan Palkka.fi-palveluun, asiakas on tekemisissä Suomi.fi-valtuuksien kanssa oman pankkinsa kautta. Maksaessaan palkkaa asiakas on tekemisissä oman pankkinsa kanssa ja sivukuluja maksaessaan hän on yhteydessä Verohallintoon. Työllisyysrahasto lähettää asiakkaalle palvelulaskun. Missä tahansa palveluvaiheessa voi tapahtua virhe, ja asiakas saattaa saada virheilmoituksen tai selvityspyynnön Tulorekisterin tietoja käyttävältä organisaatiolta, jotka on kuvattu kuviossa 9. Vaikka asiakas tekee määritykset itse, saattaa hän mieltää, että syy virheelle tai selvityspyynnölle on Palkka.fi-palvelussa, eikä asiakkaan tekemisissä määrityksissä tai muiden sidosryhmien palveluiden toimimattomuudessa tai tiedonkulun ontumisessa.

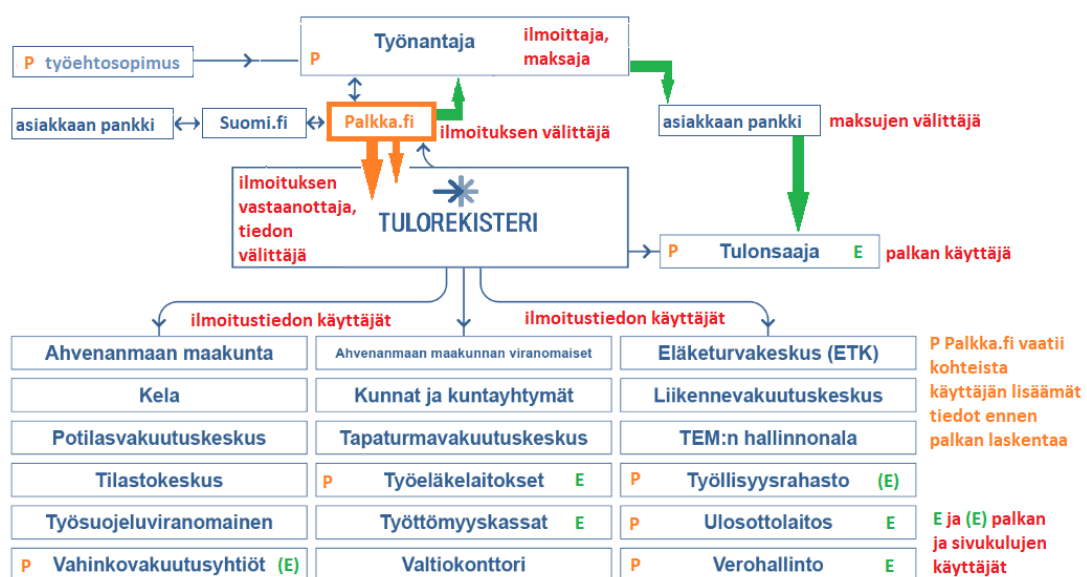
Kuviossa 9. on kuvattu palkan ilmoittamisen ja maksamisen prosessia sidosryhmineen, kun ilmoittaminen tapahtuu Palkka.fi:n kautta. Kuviossa **oranssi nuoli** kuvaa Palkka.fi:n kautta lähtevien **ilmoitusten** kulkua, eli Palkka.fi-palvelun pääpalvelua. **Siniset nuolet** kertovat **tiedon kulusta** eri tahojen välillä. **Vihreä nuoli** kertoo palkan **maksureittiä** palvelusta tulonsaajalle saakka.

Työnantaja on ilmoittajana, Palkka.fi on ilmoituksen muodostajana ja lähettäjänä, Tulorekisteri on ilmoituksen vastaanottajana ja ilmoitustiedon välittäjänä edelleen tiedon käyttäjä tahoille. Työnantaja on maksajana, Palkka.fi maksutietojen muodostajana, jotta maksaja saa maksutiedot verkkopankkiinsa palkasta ja osasta palkan sivukuluja, **E**. Verkkopankki on maksujen välittäjänä ja tulonsaaja on palkan käyttäjänä.

Palkka.fi-palvelussa ei voi maksaa palkkaa, vaan asiakkaalle muodostetaan maksutiedot, joiden avulla hän voi maksaa palkan sekä palkan sivukulut tahoille, joiden perässä on **E**. Tahot, joiden perässä on tunnus **(E)**, lähettävät työnantajalle laskun Tulorekisterin kautta saamiensa palkkailmoituksen tietojen mukaan. Toisinaan uudet käyttäjät eivät ymmärrä, ettei palkka.fi hoida maksamista heidän puolestaan. Joillekin käyttäjille tuottaa hankaluuksia ymmärtää, mitä sivukuluja, kenen maksettavaksi ja kuinka paljon palvelussa muodostuu. Sivukuluista on kerrottu Kuviossa 2. Käyttäjät

eivät myöskään aina ymmärrä sitä, ettei työntekijän palkkalaskelmalla kuulu näkyä työnantajan maksettavia osuuksia palkan sivukuluista. Joskus sivukulujen suuruus myös yllättää työnantajan.

Toimijoista, joiden nimen edessä on symboli **P**, tarvitaan juuri tätä palkansaajaa, palkanmaksajaa, työsuhdetta ja maksukertaa koskevat, ajan tasaiset tiedot Palkka.fi-palvelun määrittämiin, jotta palkka ja tarvittavat sivukulut muodostuvat oikean suuruisina. Uusi käyttäjä ei ole aina tietoinen kaikkien näiden tietojen tarpeesta, eikä hän aina tiedä, mistä lähteä tietoa etsimään, tai miten hän saa tiedot ohjelmaan laitettua.



KUVIO 9. Ilmoittamisen ja maksamisen prosessi sidosryhmineen (mukaillen Tulorekisteri 2022. Tiedon käyttäjille. Viitattu 09.11.2022)

Kaikki nämä palkanmaksuvaiheet ja koko palkanmaksiprosessi voidaan hoitaa ilman mitään palkanmaksuohjelmaa. Prosessi on samanlainen, tekipä sen missä hyvänsä. Palkan ilmoittamisen vaihe on näistä säänneltyin, palkan voi ilmoittaa palkkatieto-ohjelmasta (esim. Palkka.fi) tai Tulorekisterin sähköisessä asiointipalvelussa tai Tulorekisterin paperilomakkeella. Asiakkaan hoitaessa velvoitteet ilman ohjelmaa, hänen tulee olla tietoinen prosessin vaiheista, vaadittavista asioista ja palkkaparametritiedoista. Hänen tulee osata laskea palkka ja sivukulut, osata ilmoittaa palkka, maksaa palkka kuluineen sekä tehdä palkanmaksutusite. Palkka.fi-palvelun voidaan ajatella ohjaavan ja auttavan työnantajaa huomioimaan kaikki tarvittavat tiedot ja etenemään oikeassa järjestyksessä.

Seuraavassa aluvussa kerrotaan asiakkaan isosta roolista Palkka.fi-palvelussa palkanmaksuohjelman käyttäjänä.

2.4 Kotitalousasiakas Palkka.fi-palvelun käyttäjänä

Asiakas on palvelussa isossa roolissa, ja hänen tietämyksensä, kokemuksensa ja asenteensa käyttäjänä vaikuttaa palvelun onnistumiseen. Kuten aiemmin on todettu, asiakas siis toimii palvelussa pääosin yksin, palvelussa olevien ohjeiden ja määritysten avulla. Hän on digitaalisen asiantuntijapalvelun pääkäyttäjä, jonka pitää selvittää palkanmaksuprosessi läpi, ja saatava ilmoitettavat tiedot oikein.

Kotitalous-asiakkaalla ei monestikaan ole aiempaa palkanlaskentakokemusta. Palvelun käyttäjä eli kotitalousasiakas toimii ohjelmassa yksinään ohjelman antamien ohjeiden mukaan. Virka-aikaan on mahdollista tavoittaa asiakaspalvelu ja tekninen tuki, puhelimitse tai chatin kautta. Palkka.fi-palvelun ohjeet ja ohjelma avustavat sisään kirjautunutta käyttäjää ohjeilla ja apuruuduilla työsuhteen määrittämisessä, palkan laskennassa, -ilmoittamisessa ja -maksamisessa.

Asiakkaana tässä työssä ovat Palkka.fi:n kotitalouksille suunnattua käyttöliittymää käyttävät luonnolliset henkilöt, jotka kirjautuvat palveluun omalla henkilötunnuksellaan ja ilmoittavat itsensä tai kotitaloutensa maksamia palkkoja. Asiakkaat ovat siis työnantaja ja he ovat palkanneet henkilön tekemään työtä ja tehneet työsopimuksen. Kotitalous ei välttämättä aina miellä itseään työnantajaksi. Tehtävä työ voi olla säännöllistä tai satunnaista. Työntekijä on luonnollinen henkilö. Työntekijän tekemä työ voi olla esimerkiksi henkilökohtaista avustamista, remontti- tai pihatyötä, lastenhoitoa tai siivousta.

Yhteistyöorganisaation toiveesta työssä keskitytään uusien kotitalousasiakkaiden kokemuksiin. Uusi asiakas on sellainen, joka vasta miettii palkkaamista ja palvelun käyttöä, tai on vasta hetken aikaa käyttänyt palvelua. Uusi asiakas voi olla myös palveluun palaava asiakas, joka ei hetkeen ole käyttänyt Palkka.fi-palvelua palkkojen ilmoittamiseen.

Uusi käyttäjä voi olla kokenut palkanmaksaja, mutta todennäköisemmin hänellä ei kuitenkaan ole kokemusta tai kattavaa tietoa kotitalouden työnantajana toimimisesta. Uudeksi käyttäjäksi katsotaan myös sellainen henkilö, joka on ilmoittanut palkkoja yrityspuolen Palkka.fi:n kautta tai jotakin muuta palkanlaskentaohjelmaa hyödyntäen.

Kotitaloustyönantaja on voinut saada tukea palkkaukseen tai palkan voi maksaa kokonaan Kela. Työnantaja voi olla avustettava, jonka palkan maksaa kunta tai kotitalousrinki, jossa useampi perhe vastaa palkasta ja kustannuksista. Kotitaloustyönantajiakin on siis erilaisia ja palkanmaksutilanteet määräytyksineen vaihtelevat, samankin maksajan eri työntekijöiden tai eri palkkakausien välillä.

Uudella käyttäjällä on monesti kiire, ja hän odottaa palkan ilmoittamisen sujuvan vaivattomasti ja nopeasti, melkein palvelun hoitavan asian hänen puolestaan. Asiakas ei odota itse palvelua tai sen lopputulosta, vaan kokee sen ehkä olevan välttämätön vaihe työntekijän palkkaamisessa ja palkan maksamisessa. Monesti asiakkaat puhuvatkin vain palkan laskemisesta ja maksamisesta, eivätkä ilmoittamisesta ollenkaan.

Palvelun tuottajan pitäisi tuntea käyttäjät ja heidän tilanteensa mahdollisimman hyvin. Tarvitaan tietoa käyttäjän ominaisuuksista, jotka vaikuttavat hänen tapaansa käyttää kehitettävää palvelua. Tällaisia ominaisuuksia ovat esimerkiksi käyttäjän ikä, tietotekniset taidot, kokemus alalta, koulutus ja asema työympäristössä. (Sinkkonen ym. 2009, 72.) Käyttäjän tunteminen tarkoittaa, että kehittäjät ymmärtävät, keitä palvelun käyttäjät ovat, minkä tasoista asiantuntemusta heillä on, ja mitä he odottavat palvelulta. Käyttäjä- tai asiakaslähtöisessä kehityksessä ensimmäinen asia on ottaa selvää käyttäjistä ja heidän odotuksistaan ja asiantuntemuksen tasosta. On tärkeä muistaa, että palvelun käyttäjät eivät ole suunnittelijoita, eikä heillä välttämättä ole tarjota mitään konkreettista ehdotusta, vaikka he huomaisivat, että palvelua tai sen osaa on vaikea käyttää (Faulkner 2000, 22, 31–32.) Palvelun tuottajan ja asiakkaan välissä tarvitaankin monesti tulkkia, joita Palkka.fi:n asiakaspalvelijat ovat. Heidän roolistaan on kerrottu luvussa 2.5. Tämä kehittämistyön tavoitteena on myös toimia tällaisena tulkkina, toiveiden ja käyttäjäkokemuksen välittäjänä.

Kuvitteelliset asiakasprofiilit auttavat palveluiden kehittämisessä asiakaskeskeisemmäksi, sillä niiden kautta ymmärretään paremmin palveluiden kohderyhmä. Asiakasprofiiliin piirtyy tutkimuksen avulla kuvitteellinen hahmo käyttäytymismalleineen, tarpeineen, tavoitteineen ja motiiveineen (Tuulaniemi 2011, 154–156.) Asiakasprofiileilla kuvataan eri tilanteessa olevien asiakkaiden toiveita, tuntemuksia, ongelmia ja kehittämisideoita.

Seuraavassa alaluvussa kerrotaan, mistä palkanlaskentapalvelun käyttöön on saatavilla apua virka-aikana, ja virka-ajan ulkopuolella, ja millaisissa asioissa asiakasneuvojat voivat palvelun käyttäjää auttaa.

2.5 Neuvontapalvelu asiakkaan tukena ja apuna

Asiakas saa apua Palkka.fi-palvelun käyttöön palvelunumerosta tai chatista virka-aikana. Ruotsinkielisiä asiakkaita palvellaan aamupäivisin. Käyttäjää kehoitetaan olemaan yhteydessä, mikäli heillä on kysyttävää palvelusta tai he havaitset palvelussa ongelmia tai virheitä. Asiakkaita neuvomassa ovat Verohallinnon virkailijat, joilla on kokemus ja koulutus Palkka.fi-palvelun käytöstä. Palvelunumero on esillä palvelun etusivulla, samoin chatti-ikkuna virka-aikana.

Palveluun kirjautuneet käyttäjät voivat myös lähettää palautetta tai pyytää apua yhteydenottolomakkeen avulla. Lomake löytyy palvelusta linkin kautta. Asiakkaan jätettyä lomakkeella yhteystietonsa, häneen ollaan yhteydessä virka-aikaan puhelimitse tai sähköpostitse. Neuvonta on maksutonta. Puhelun hinta on soittajan operaattorin hinnaston mukainen matkapuhelin- tai paikallisverkkomaksu.

Puhelin- ja chattineuvonnan tarkoitus on antaa yleisneuvontaa Palkka.fi-palvelun käytöstä ja palvelu on suunnattu Palkka.fi-palvelun käyttäjille. Asiakas voi kysyä neuvoa palvelun käytöstä, kuten palkanlaskennasta, laskennan korjaamisesta ja kotitaloustietojen tallentamisesta palveluun. Hänelle voidaan kertoa, **mihin** ja **miten** tiedot laitetaan ohjelmassa, mutta asiakkaan tulee itse tietää, **mitä** tietoja laitetaan, kuten palkkausmuoto, työeläke -valinnat, lomat, palkkalajit ja **-summat**. Neuvonnassa ei oteta kantaa laskentaan tai laskentatapaan, vaan pysytään teknisenä tukena. Neuvonnassa ei myöskään vastata substanssikysymyksiin verotuksesta, vakuuttamisesta tai työehtosopimuksesta, eikä tulkita lainsäädäntöä. (Palkka.fi palvelukuvaus. 2018. P. Koistila. Verohallinnon intranet. Vain sisäiseen käyttöön. Viitattu 09.11.2022.)

Puhelimessa ja chatissa asiakasneuvoja ei näe asiakkaan tietoja tai asiakkaan Palkka.fi-ohjelmaa. Asiakasneuvoja on asiakkaan kertoman tiedon varassa, ja toisiaan on vaikea hahmottaa, missä vaiheessa tai kohdassa asiakas on, millainen ongelma tai haaste hänellä on, ja miten häntä voisi

auttaa. Asiakkaalle esitettävillä lisäkysymyksillä pyritään pääsemään tilanteen tasalle. Asiakasneuvojilla on itsellään käytössä oma versio Palkka.fi-ohjelmasta neuvonnan tukena.

Toisinaan puhelinpalveluun soittaa asiakas, joka on jo maksanut palkan, mutta palkan ilmoittaminen on jäänyt, ja hän tarvitsee apua kiireesti ja haluaa prosessin olevan ohi nopeasti ja helposti. Toisiaan toivotaan asioita tehtävän heidän puolestaan. Palvelutapahtuman onnistuminen riippuu paljon asiakkaan digitaidoista, työnantajatietämyksestä sekä asenteesta käyttää palvelua ja ottaa apua vastaan. Palkka.fi:n neuvonnassa virkailija ei voi sanoa määräytyksiä, palkkalajeja tai summia asiakkaan puolesta, vaan asiakkaan tulee nämä itse tietää. Tätä ei tehdä kiusalla, vaan sillä, ettei virkailija voisikaan tietää määräytyksiä tai summia asiakkaan puolesta. Toisinaan asiakkaiden on vaikea tätä ymmärtää.

Asiakasyhteydenottojen aiheena on yleensä asiakkaalle uusi tilanne, tiedon tarve tai ongelman ratkaisu. Jotkut tarvitsevat rohkaisua palvelun käyttämiseen tai palvelussa etenemiseen, toisille tulee neuvoa, mistä he löytävät tietoa ja ohjeita. Yleisimmin uusilla asiakkailla puhelun aiheena on palvelun käyttöönotto, kirjautuminen, valtuuttaminen, perustiedot ja palvelun rajoitukset. Palaavilla käyttäjillä on aiheena palvelun käytön keskeyttämisen lopettaminen, vakuutus yms. tietojen laittaminen ajan tasalle, palkkausmuodon tai työsuhteen muutokset. Harjaantuneilla käyttäjillä yhteydenotot koskevat palvelun kirjautumisen ongelmia, ilmoitusten virhetietoja, palkan korjaamista, palkanmaksun erityistilanteita, maksutietojen epäselvyyttä, tulosteiden tekemistä tms. tilannetta, joka harvemmin tulee eteen.

Tämä kehitystyön tekijänä minulla on kokemusta asiakkaiden neuvontatyöstä, sillä olen ollut mukana Palkka.fi:n asiakasneuvonnassa viiden vuoden ajan. Olen vastannut asiakkaiden kysymyksiin chatissa ja puhelinpalvelussa sekä opastanut heille ohjelman käyttöä.

2.6 Palkka.fi-palvelun säädökset

Palkka.fi-palvelulle on olemassa oma laki ja säädökset, jotka on otettu huomioon palvelun toteuttamisessa ja ne tulee huomioida myös palvelun kehittämisessä. Verohallinto toimii Palkka.fi-palvelun rekisterin teknisenä ylläpitäjänä Palkka.fi -lain nojalla. Verohallinto huolehtii siitä, että palvelun

tietojärjestelmä pysyy toimintakuntoisena ja tietoturvallisena. Palkka.fi on lakien, asetusten ja säädösten mukaan toimiva palvelu. Nämä asettavat palvelun toiminnalle ja kehittämiselle rajat ja raamit.

Palvelua määrittävät säädökset ovat seuraavat:

Lait:

- 3.10.2014 Verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain 17 §:n 5 ja 6 momentti (793/2014)
- 9.7.2004 Laki pientyönantajan maksu ja ilmoituspalvelujärjestelmästä 658/2004

Asetukset ja muut säädökset

- 26.1.2006 Valtioneuvoston asetukset 75/2006 ja 76/2006
- 17.12.2021 Verohallinnon päätös palvelussa hoidettavista tehtävistä

Palkka.fi-palvelua koskevissa laissa ja asetuksissa säädetään ja määritellään mm. palveluun tunnustautumista, palvelujärjestelmässä käsiteltäviä suorituksia, palvelun piiriin kuuluvia tehtäviä ja organisaatioita, palvelun rajauksia, kotitalousvähennyksen ilmoittamista sekä ammattiyhdistysmaksuja. Palveluun kirjautumisesta ja evästeiden tallentamisesta on omat ohjeensa.

Palvelulla on käyttöehdot, joissa käyttäjä sitoutuu toimimaan palvelun ohjeiden mukaisesti, jolloin hän voi luottaa siihen, että palvelu toimii oikein ja virheettömästi. Käyttäkseen palvelua kirjautuneena käyttäjänä tulee ensin lukea ja hyväksyä palvelun käyttöehdot. (Palkka.fi 2022. käyttöehdot. Viitattu 23.11.2022.)

Tietojen käsittelystä ja tietosuojasta on omat ohjeet. Verohallinto käsittelee palvelussa olevia henkilötietoja vain siinä laajuudessa kuin se on tarpeen tietojärjestelmän toimintakunnon ylläpitämiseksi, palvelukyvyn kehittämiseksi ja tietoturvallisuuden varmistamiseksi. Verohallinto vastaa palvelun teknisestä tietosisällöstä ja voi Palkka.fi -lain mukaisesti määritellä, minkälaisia tietoja järjestelmään syötetään. Nämä tiedot voivat ainoastaan olla sellaisia, jotka ovat tietosuojalainsäädännön tarkoittamalla tavalla tarpeellisia. (Palkka.fi 2022. Palvelun tietosuojaseloste. Viitattu 23.11.2022.)

Henkilötietojen käsittely Palkka.fi-palvelussa perustuu pientyönantajien lakisääteisten työnantajavelvoitteiden noudattamiseen. Palkka.fi-palvelusta on säädetty pientyönantajan maksu- ja ilmoituspalvelujärjestelmästä annetussa laissa (658/2004), jäljempänä Palkka.fi -laki. (Palkka.fi 2022. Palvelun tietosuojaseloste. Viitattu 23.11.2022.)

Pientyönantaja, joka käyttää Palkka.fi-palvelua, on Euroopan unionin yleisen tietosuoja-asetuksen (EU) 679/2016 tarkoittama rekisterinpitäjä. Pientyönantaja on vastuussa palveluun tallettamistaan työntekijätiedoista. Palvelun käytössä pientyönantajan tulee noudattaa huolellisuutta ja varmistaa, että palveluun talletetaan vain sellaisia tietoja, jotka ovat tarpeen ilmoittamisvelvollisuutensa täyttämiseksi. Pientyönantaja on myös vastuussa siitä, että omiin työntekijöihin liittyvät tiedot ovat ilmoitettu oikein. (Palkka.fi 2022. Palvelun tietosuojaseloste. Viitattu 23.11.2022.)

Verohallinto pyrkii siihen, että Verohallinnon verkkosivustot ja asiointipalvelut ovat saavutettavia. Saavutettavuutta ohjaa jo aiemmin mainittu laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Palkka.fi-palvelulla on oma, 17.9.2020 laadittu ja 20.12.2021 päivitetty saavutettavuusseloste, jonka mukaan verkkosivusto täyttää lain vaatimukset osittain. Selosteen mukaan Palkka.fi-palvelun etusivu on saavutettavassa muodossa, mutta osa sisällöstä ei ole saavutettavaa tai sisältö täyttää saavutettavuusvaatimukset vain osittain. (Palkka.fi 2022. Palvelun tietosuojaseloste. Viitattu 23.11.2022.)

Palkka.fi-palvelu ei siis nykyisellään täytä saavutettavuusvaatimuksia. Sivulla todetaan, että palvelu on vanha ja palvelu vaatii kokonaisvaltaista uudistamista niin teknisesti kuin käyttöliittymänkin osalta. Sivulla on mainittu vaihtoehtoinen tapa hoitaa palkanmaksu ja työnantajavelvoitteet. Sivustolla kerrotaan myös, että Palkka.fi-palvelusta tehdään saavutettava vuoteen 2024 mennessä ja uudistaminen on aloitettu loppuvuodesta 2021. (Palkka.fi 2022. Palvelun tietosuojaseloste. Viitattu 23.11.2022.)

Edellä esitellyt lait ja asetukset ovat Palkka.fi-palvelun kehittäjien mielessä, ja palvelua toteutetaan lain puitteissa. Käyttäjät eivät ole kaikista näistä laeista tietoisia, eikä heidän tarvitsekaan olla. Riittää, että he käyttävät palvelua käyttöehtojen mukaisesti. Koska tässä työssä etsitään kehitysideoita palvelun käyttäjän näkökulmasta ja piirretään asiakkaan unelmien Palkka.fi-palvelua, ei lakien ja määräysten anneta olla näiden asiakkaiden unelmien ja ideoiden tiellä. Kehitysideoiden istuvuus lakiin ja asetuksiin jätetäänkin palvelun kehittäjien punnittavaksi.

Tässä luvussa on esitelty yhteistyöorganisaatio ja palvelu, kerrottu palkan ilmoittamisesta ja Palkka.fi-ohjelman toiminnasta. Lisäksi on kuvattu asiakasta palvelun käyttäjänä ja neuvontapalvelun roolia asiakkaan tukena sekä palvelun säädökset palvelun määrittäjinä. Seuraavassa luvussa tutustutaan lähdekirjallisuuden avulla palvelun asiakaslähtöiseen kehittämiseen, digitaalisen asiakaskokemuksen- ja käyttäjäkokemuksen muodostumiseen, -suunnitteluun ja kehittämiseen.

3 PALVELUN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Tässä luvussa kerrotaan, kuinka palveluita voi asiakaslähtöisesti kehittää. Teoriaosuudessa katsotaan, mitä digitaalinen asiakaskokemus ja käyttäjäkokemus ovat, miten ne muodostuvat eri vaiheiden kautta, mitä tuoteominaisuuksia niihin liittyy ja miten käytettävyyttä arvioidaan. Lopuksi kuvataan, miten käyttäjäkokemusta voisi teorian pohjalta suunnitella ja kehittää.

Asiakaslähtöisen toimivan yrityksen on mahdollista tuottaa palvelua, joka vastaa asiakkaiden tarpeita ja odotuksia ja on näin ollen toimiva palvelu asiakkaiden tarpeita ajatellen. Saarijärvi ja Puustinen (2020, 21) kuvaavat asiakaslähtöisyyden olevan kyky ennakoita asiakkaiden muuttuvia tarpeita, oppia tarpeita ja reagoida niihin palvelulla, joka tuottaa asiakkaalle arvoa. Samalla he muistuttavat, ettei asiakasta miellytetä antamalla kaikki asiakkaan haluama, vaan asiakkaalle tarjotaan paras ratkaisu liiketalouden realiteetit huomioiden. Koiviston ym. (2019, 168) mukaan asiakaskeisyys on yrityksen kyvykkyyttä ymmärtää ja ratkaista asiakkaiden ongelmia heidän lähtökohdistaan.

On tärkeää ymmärtää odotuksia, tarpeita, arvoja ja motivaatiotekijöitä, sekä palveluntuottajan että asiakkaan näkökulmasta. Hyvän palvelun lähtökohtana on asiakkaan ymmärtäminen ja hänen odotustensa täyttäminen. Yritysten ymmärtäessä asiakkaidensa todellisuutta, voidaan yrityksen sanoa ymmärtävän asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärrystä, eli omaavan asiakasymmärrystä. (Tuulaniemi 2011, 71.) Asiakas valitsee eri toimijoiden joukosta sellaisen, joka vastaa asiakkaan tarpeisiin ja tunteisiin.

Käyttäjän kannalta palvelussa olennaista on helppo, sujuva ja miellyttävä käyttö sekä omien tarkeitusperien onnistunut toteuttaminen palvelun avulla. Asiakkaan hyöty on sitä suurempi, mitä pienemmillä uhrauksilla hän palvelua käyttää ja lopputuloksen saavuttaa. (Kinnunen 2003, 7.) Tässä kehittämistyössä tarkastellaan Palkka.fi-palvelun palkan ilmoittamisesta syntyvää palvelukokemusta. Tutkimuksen avulla etsitään palvelusta tekijöitä, joita kehittämällä on mahdollisuus vaikuttaa positiiviseen asiakaskokemuksen syntymiseen. Asiakas on palvelun käyttäjänä kehittämisen keskiössä, sillä asiakkaiden kokemuksilla ja palautteilla on iso merkitys palvelun kehittämisessä. Palvelu on olemassa luodakseen asiakkaalle arvoa ja ratkaistakseen asiakkaan ongelman.

3.1 Digitaalisen asiakaskokemuksen muodostuminen

Asiakaskokemus on asiakaslähtöisyyden toteuttamisväline. Saarijärvi ja Puustinen (2020, 21–23) toteavat asiakaskokemuksen olevan jatke asiakaslähtöisyydelle, koska sen avulla asiakkaan ja hänen tarpeensa huomioiminen laajennetaan koskemaan koko palvelupolkua. Barnes ja Kelleher (2015) muistuttavat asiakaskokemuksen olevan asiakkaan ja organisaation välisen vuorovaikutusten summa, jossa yhdistyy organisaation fyysinen suorituskyky ja asiakkaan vuorovaikutuskohdissa heränneet tunteet. Mitä vahvempia asiakkaan tunteet, kohtaamiset ja mielikuvat ovat, sitä vahvempi on asiakaskokemus (Kalliomäki, 2014, 27).

Fileniuksen mukaan onnistunut digitaalinen asiakaskokemus syntyy asiakkaan ja yrityksen välisessä vuorovaikutuksessa, kun asiakkaan tarve on ymmärretty oikein, eri toiminnot tukevat tarpeen toteuttamista ja palvelun käytettävyys vastaa asiakkaan tarvetta. Asiakkaan kokema asiakaspalvelu, palvelun luotettavuus sekä palvelun herättämät tunteet palvelupolun aikana ovat asiakaskokemuksen muodostumisen kannalta merkityksellisiä. Useat tutkijat toteavat asiakaskokemuksen syntyyn vaikuttavan asiakkaan mielikuvat, odotukset, kokemukset ja tunteet. Koska nämä ovat henkilökohtaisia asioita, ei asiakaskokemuksen muodostumiseen voida vaikuttaa muuten, kuin miettimällä, millaisia kokemuksia pyritään luomaan. (Filenius 2015, 24–26,30, Korteso & Löytänä 2011, 11., Lundberg & Töytäri 2010, 31–41., Saarijärvi & Puustinen 2020, 20, 54.)

Asiakaskokemus on palvelun käyttäjän kokonaisvaltainen kokemus, joka rakentuu käyttäjän ja palvelun välisissä vuorovaikutushetkissä eli kosketuspisteissä. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 20, 54.) Asiakaspalvelutilanteissa edellytetään substanssiosaamisen lisäksi empatiaa. (Gerdt & Korhikoski 2017, 101.) Käyttäjä muodostaa palvelun toiminnasta kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden avulla tulkintoja, jolloin asiakaskokemuksesta muodostuu yksittäisten tulkintojen kokonaisuus (Löytänä & Korteso 2011, 11). Käyttäjistä, palvelusta ja mahdollisesti palveluun liittyvästä asiakaspalvelijasta muodostuu yhdessä palvelukokemus. Käyttäjän ja palveluntuottajan välinen vuorovaikutus on keskeistä palvelukokemuksen muodostumisessa. (Tuulaniemi 2011, 71.) Asiakkaan ollessa palvelun käyttäjänä, voidaan puhua myös käyttäjäkokemuksesta.

Palvelu tarjoaa suunniteltuja ja satunnaisia asiakaskokemuksia. Palveluprosessien suunnittelulla voidaan vaikuttaa siihen, että asiakaskokemuksista tulisi enemmän suunniteltuja, tasalaatuisia ja parempia. Hyvät asiakaskokemukset tuovat suositteluja, uusia asiakkaita ja vähemmän yhteyden-

ottoja. (Saarelainen 2019, 73., Saarijärvi & Puustinen 2020, 54.) Asiakaskokemuksen huomioimisella varmistetaan, että kaikki käyttäjän palvelupolun aikana tapahtuvat kohtaamiset on toteutettu yrityksen strategiaa mukaillen. Asiakaskokemukseen keskittyminen ei vähennä kuitenkaan itse palveluiden merkitystä (Saarijärvi & Puustinen 2020, 26.).

Fileniuksen kirjassa (2015, 79–118) on esitelty Jiang tutkimus (Measuring Consumer Perceptions of Shopping Convenience) vuodelta 2012, jossa hän on kuvannut **digitaalisen asiakaskokemuksen muodostumista tarkemmin viiden vaiheen kautta**, palvelun saavutettavuudesta palvelun jälkeiseen vaiheeseen. Kuvauksen johtosanomana on, että asioinnin tulee olla jokaisessa eri vaiheessa asiakkaalle mahdollisimman vaivatonta. Seuraavassa kuviossa 10. on kuvattu digitaalisen asiakaskokemuksen muodostumisen vaiheet mukaillen Jiangia.



KUVIO 10. Digitaalisen asiakaskokemuksen muodostuminen (Jiang 2012; Filenius 2015, 79–118)

Tässä Palkka.fi-palvelun kehitystyössä keskitytään digitaalisen asiakaskokemuksen muodostumisprosessissa palvelun valinta- ja käyttövaiheisiin, sillä nämä ovat tärkeitä asioita uuden käyttäjän kohdalla. Palvelun löytymisestä ja suosittelijoista kysytään asiakkailta haastattelussa. Myös käytön jälkeinen aika kiinnostaa ja käytön pidempiaikainen sujuminen palvelun säännöllisillä käyttäjillä.

Todettiin, että asiakaskokemuksessa on siis kyse asiakkaan muodostamasta kokemuksesta, joka houkuttelee asiakkaan käyttämään yrityksen palvelua. Asiakaskokemus sisältää **käyttäjäkoke-
muksen**, kun on kyse digitaalisen palvelun käytettävyydestä asiakkaan näkökulmasta. Seuraavassa alaluvussa tarkastellaan käyttäjäkoke-
muksista hieman tarkemmin.

3.2 Käyttäjäkoke- muksen vuorovaikutuksena tuloksena

Käyttäjäkoke-
muksen muodostuu niin ikään käyttäjän ja palvelun vuorovaikutuksessa palvelua käytet-
täessä. Se viittaa sovelluksen ja käyttäjän väliseen vuorovaikutukseen ja sen onnistumiseen. Käyttäjäkoke-
muksen riippuu tuotteen lisäksi myös käyttäjän ominaisuuksista, kuten persoonallisuus, aiemmat kokemukset ja mielentila sekä käyttöolosuhteista. Käyttökoke-
muksen on aina yksilöllinen ja kyseiseen palvelutapahtumaan liittyvä. Vaikka käyttökoke-
mukseseen ei voida suoraan vaikuttaa, voidaan hyvällä suunnittelulla ja käytettävyydellä pyrkiä hyvään käyttökoke-
muksen kautta hyvään asiakaskokemukseen. Vaikka on luotu paljon suosituksia, jotka on hyvä huomioida palvelua suunnitellussa, ei menestyksen takaavaa listaa tai mallia ei ole olemassa. (Fi-
lenius 2015, 29–30.)

Sinkkonen (2009, 12) lisää **käytettävyyden ja käyttökoke-
muksen** olevan toisiinsa sidoksissa, sillä käyttäjän pitäessä palvelusta, hän suvaitsee jonkin verran käytettävyydevirheitä ja taas palvelun käytön aiheuttaessa käyttäjässään tunnekuohuja, vastoinkäymiset korostuvat.

Positiivinen käyttäjäkoke-
muksen kannustaa ihmisiä käyttämään palveluja, joten positiiviseen käyttä-
jäkoke-
mukseseen vaikuttaa käsite pystyvyyden tunne, mikä tarkoittaa, että käyttäjä osaa ja pystyy hal-
litsemaan palvelun käytön. Tähän kokemukseen vaikuttavat muun muassa henkilön ominaisuudet, kuten koulutus, työkokemus, tulot, asuinpaikka, terveys, mahdolliset toiminnanvaja-
vuudet, sukupuoli ja ikä. Käyttäjäkoke-
mukseseen vaikuttavat myös teknologian monimuotoisuus ja käyttäjän so-
siaalisen verkoston vaikutus. (Saariluoma et al.,2010, 43–44)

Negatiivinen kokemus voi puolestaan aiheuttaa negatiivisen suhtautumisen teknologiaa kohtaan. Negatiivinen käyttäjäkoke-
muksen voi johtua esimerkiksi vaikeakäyttöisyydestä tai heikosta käytönope-
tuksesta. (Saariluoma et al.,2010, 43–44) Käytön opettaminen ja opittavuus tulee huomioida pal-
velun suunnitteluvaiheessa, kun tiedetään, kenelle sovellusta suunnitellaan. Palvelun tullessa asia-
kaskäyttöön, on sen käytettävyyden oltava niin yksinkertaista, että käytettävyyden opetteluun ei

tarvita ulkopuolista henkilöä, vaan palvelu on käytettävissä ilman erityisosaamista. Vaikka teknologian ja palvelun käytettävyys olisi helppoa, voi palveluun liittyvä asiantieto olla vaikeaa, mikä taas vaikuttaa negatiivisen kokemuksen syntymiseen, vaikka palvelu toimisi moitteetta. Asiakkaille ei riitä pelkkä tieto, vaan he arvostavat päätöksentekoa, personoituja suosituksia ja apua omaan tilanteensa (Merisavo et al., 2006, 36).

Saariluoma et al. jatkavat, että jotta pystyvyyden tunne palvelun käyttäjillä vahvistuisi, ei teknologian suunnittelussa tulisi kuitenkaan rajoittua vain käytettävyyden suunnitteluun, sillä käytettävyys on vain yksi osa käyttäjäkokemusta. Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat monet tekijät, jotka muotoutuvat ihmisten tunteiden kautta. (Saariluoma et al., 2010, 44) Suunnittelijat tarvitsevatkin systemaattisia menetelmiä, joiden tulee mahdollistaa palvelun käyttäjän tunteiden ymmärtäminen. Tällaiset empaattiset menetelmät ovat aina käyttäjakeskeisiä, sillä ne vaativat kanssakäymistä todellisten käyttäjien kanssa. Ne ovat myös muun muassa visuaalisia, halpoja, tulkitsevia ja testattuja todellisissa ympäristöissä. (Koskinen et al., 2007, 8). Kuviossa 11. on ryhmitelty Sinkkonen et al. mukaillen **käyttäjäkokemukseen liittyvät tuoteominaisuudet** neljään eri ryhmään.

Palvelun substanssi	Palvelun vetovoima	Palvelun käytettävyys	Palvelun uskottavuus
Palvelun tarkoitus käyttäjälle, sisältö ja toiminnallisuus eli käyttöarvo käyttäjälle.	Ulkoasu, brändi, näyttöarvo käyttäjälle. Vetovoiman ulottuvuudet: <ul style="list-style-type: none"> • ulkoasu ja estetiikka • mielikuvat ja tunteet • muoti, trendit, elämäntapa • uutuus ja tuttuus 	Käytön sujuvuus ja virheettömyys: <ul style="list-style-type: none"> • Helppokäyttöisyys • Tehokkuus • Miellyttävyys • Löydettävyys • esteettömyys 	Ulkoasu Laatu Luotettavuus ja toimintavarmuus. Imago ja katuuskottavuus

KUVIO 11. Käyttäjäkokemukseen liittyvät tuoteominaisuudet (Sinkkonen et al., 2006, 261)

Palkka.fi-palvelussa näistä pääroolissa ovat palvelutuotteen substanssi sekä käytettävyys. Palvelun tarkoitus, eli palkan ilmoittaminen on asiakkaan käyttöarvo. Palvelun käytettävyys sekä käytön sujuvuus ja virheettömyys auttavat asiakasta käyttämään sovellusta. Vetovoima on tärkeä tekijä, ei niinkään kilpailun kannalta, vaan siksi, että kotitalousasiakkaat ilmoittaisivat maksamansa palkat. Asiantuntijapalvelussa tuotteen uskottavuus on tärkeässä osassa. Uskottavuus tulee siitä, että ohjelma hoitaa sen, minkä lupaa ja ohjelma on ajan tasalla, sen tietoturva ja toimintavarmuus on kunnossa.

Tutkimuksessa asiakkaat saavat vapaasti kertoa omasta käyttäjäkokemuksestaan. Haastatteluissa ja havainnoinneissa painoalue tulee olemaan tuotteen substanssissa ja käytettävyydessä, sillä ne ovat edellytyksiä palvelun toiminnalle ja käytölle. Palkka.fi-palvelun substanssiasioita ovat työntajavelvollisuudet ja palkanlaskenta. Ne ovat isoja ja vaativia kokonaisuuksia, jotka vaativat hieman perehtymistä ennakoon. Työnantajana toimiminen tuo mukanaan velvoitteita, joita ei voi vain antaa ohjelman hoidettavaksi.

Palvelun **käytettävyys** on asiakkaan kannalta tärkeä asia. Käytettävyys on yksinkertaisimmillaan sitä, kuinka sovelluksen käyttäjät osaavat käyttää kyseistä palvelua tarkoituksenmukaisissa tehtävissä. Hyvällä käytettävyydellä tarkoitetaan, että sivustolla asiointi on sujuvaa eikä käyttäjälle synny ongelmia. Huono käytettävyys puolestaan johtaa ongelmatilanteisiin, asiakasyhteydenottoihin ja jatkuessaan huonoon käyttäjäkokemukseen. (Ahtinen & Kokkonen 2000.) Asiakkaalle tulee olla selvää, miten verkkopalvelua käytetään, miten sinne mennään, miten navigoidaan, toimitaan, täytetään lomakekenttiä, ymmärretään tekstejä, muokataan ja lisätään tietoja. Käytettävyys muodostuu yksityiskohdista, joiden pitää olla oikeassa järjestyksessä, selkeitä, loogisia ja ymmärrettäviä. Ohjeita tulee olla riittävästi, mutta ei liikaa. (Vastamäki, 2013, 121–122)

Keinonen (2000, 292–95) on tutkimusten pohjalta luonut teoreettisen mallin **käytettävyyden attribuuteista tuotteen arvioinnissa** ja valintapäätösten kriteerinä kuluttajan päätöksenteon kannalta. Mallissa konkreettisimman tason muodostavat kuluttajien käsitykset käyttöliittymän ominaisuuksista, kuten toiminnoista, logiikasta, informaation esitystavasta ja käyttöohjeista. Näitä käyttäjä ymmärtää ja tulkitsee aiemman kokemuksensa, tietonsa ja motivaationsa perusteella. Seuraavalla arvioinnin tasolla on käyttäjän käsitykset palvelun ja hänen itsensä välisestä kommunikoinnista hyödyllisyyden ja helppokäyttöisyyden suhteen. Helppokäyttöisyys on käytettävyyskäsitteen ydin, kun käytettävyyttä käsitellään suppeimman tulkinnan mukaan. Mallin kolmas ja arviointitaso on tunnepohjaisen vuorovaikutuksen vaikuttavuus, joka on hyvin henkilökohtaista, sillä siinä korostuvat esteettiset ja arvoihin liittyvät kriteerit. (Keinonen, 2000, 92–95)

Keinosen mallin (Keinonen, 2000, 92–95) esittämät käytettävyyden kriteerit liittyvät joko henkilökohtaisiin valintakriteereihin, suoraan tuotteeseen tai tuotteen toiminnallisuuteen. Niitä voi yhdistää ja ryhmitellä käytettävyyden käsitteet jäsentämiseen. Attribuutit ovat seuraavat:

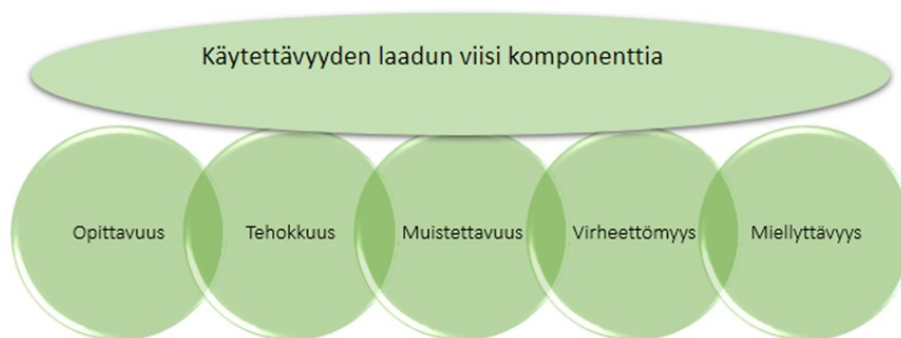
- Toiminnallisuus
- Loogisuus
- Informaation esitystapa

- Käyttöohjeet
- Hyödyllisyys
- Helppokäyttöisyys
- Tunteisiin vaikuttavuus

Nämä kaikki kriteerit ovat tärkeitä, ja ovat tässä kehittämistyössä mukana mietittäessä tutkimuskysymyksiä, tehdessä havaintoja ja analysoidessa aineistoa.

Tässä kehittämistyössä toiminnallisuus ja loogisuus pitävät sisällään ohjelman tekniset toiminnot ja valinnat sekä käytettävyyden. Näistä asioista tullaan keräämään palaute, mutta yksittäiset toiminnalliset kehitysehdotukset kerätään vain kehittäjätiimille tiedoksi ja jatkokäytettäväksi, eikä niillä tulla erittelemään tässä kehitystyössä. Informaation esitystapa ja käyttöohjeet sisältävät ohjelmassa ja Palkka.fi -sivulla olevat ohjeet. Hyödyllisyys pitää sisällään asiakkaan kokeman hyödyn suhteessa tekemiinsä uhrauksiin. Helppokäyttöisyys pitää sisällään kaikki toimet, jotka asiakas ohjelmalla tekee. Tunteisiin vaikuttavuus huomioidaan palvelupolulla kunkin palvelupisteen kohdalla sekä kokonaispalvelun herättämissä tunteissa.

Käytettävyyden asiantuntijan Jakob Nielsenin määritelmässä käytettävyyttä kuvataan viidellä laadun komponentilla, jotka on esitetty seuraavassa kuviossa 12.



KUVIO 12. Nielsenin käytettävyyden laadun viisi komponenttia (Nielsen Norman Group 2012)

Opittavuus on kaiken lähtökohta, se on mitta, kuinka helppoa ensimmäistä kertaa palvelussa vierailijan on suorittaa tavanomaisia tehtäviä. Tehokkuus kertoo, kuinka jo palvelun tuntevat suorittavat tehtävästä. Muistettavuus kertoo, kuinka helposti tauon jälkeen palveluun palaavat käyttäjät

saavuttavat tehokkuuden. Virheettömyys mittaa käyttäjien ohjelmassa tekemien virheiden määrän ja vakavuuden. Miellyttävyydellä tarkoitetaan, kuinka mukava palvelua on käyttää ja kuinka halukkaasti palvelun pariin palataan uudelleen. (Nielsen 2012).

Näissä laadun komponenteissa on hyvin Palkka.fi-palveluun ja muihin asiantuntijapalveluihin hyvin soveltuvia laatukomponentteja, sillä palvelun tulee olla opittava ja muistettava, mutta myös miellyttävä ja käytön olisi hyvä olla tehokasta sekä virheetöntä.

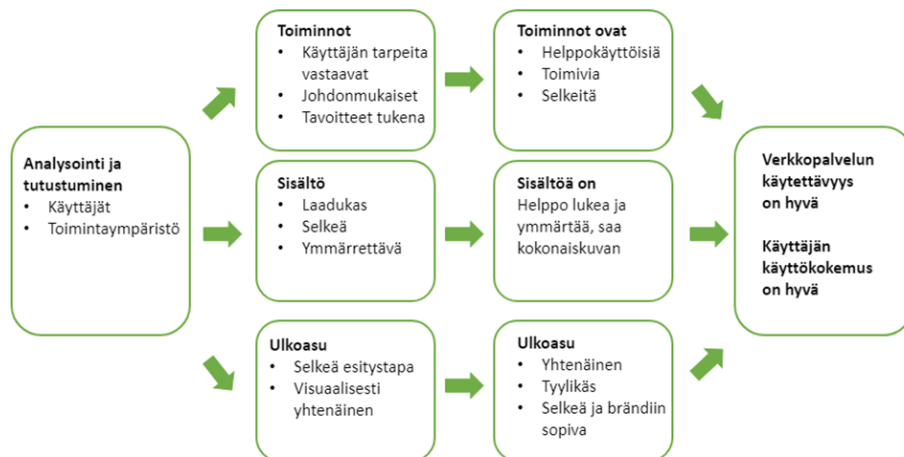
Tässä luvussa on kerrottu, miten käyttökokemus muodostuu, millainen prosessi siihen liittyy. On käyty myös läpi sitä, miten asiakas käyttäjänä tulkitsee palveluominaisuuksia ja millaisin laatukriteerein palvelun käytettävyyttä voidaan arvioida. Seuraavassa alaluvussa kerrotaan, kuin käyttökokemusta voidaan kehittää

3.3 Käyttökokemuksen suunnittelu ja kehittäminen

Korkiakoski ja Gerd (2017, 140–143) muistuttavat, että digitaalista asiakaskokemusta suunnitellessa tulee muistaa teknologian olevan ”pelkkä työväline”, sillä digitaalisessa asiakaskokemuksessa 30 % syntyy teknologiasta ja 70 % asiakkaalle välittyvästä tunteesta ja kokemuksesta. Contrastin (2023) mukaan käyttökokemuksen suunnittelussa kyse on palvelun käyttäjälle tuottamasta tunteesta. Tulee miettiä, millä palvelun käyttäminen tuntuu, ja millaisia tunteita palvelu käyttäjässä herättää. Tähän vaikuttaa mm. käyttöliittymän selkeys, helppokäyttöisyys, visuaalisuus ja vaivattomuus läpi palvelun. Suunnittelu on ongelmanratkaisua, missä tavoitteena on miettiä, miten käyttäjä luo arvoa itselleen mahdollisimman luontevalla ja vaivattomalla palvelulla. Asiakas arvioi käyttökokemusta sen mukaan, tietääkö hän, mistä aloittaa verkkosivulla, ja mistä navigointi tapahtuu. Arvioinnissa katsotaan myös, löytääkö käyttäjä kaiken tarvitsemansa ensimmäisellä yrityksellä. **Käyttöliittymäsuunnittelulla** taas tarkoitetaan vuorovaikutusosan näyttäytymistä asiakkaalle, eli palvelun ulkoasun ja kokonaisuuden näkymistä käyttäjän näytöllä. (Contrast, 2023)

Käyttökokemuksen kehittämisen prosessissa käyttökokemuksen tekijät voidaan ryhmitellä kolmeen osatekijään, eli toiminnallisuus, sisältö ja ulkoasun visuaalisuus. Käyttökokemusta kehitettäessä, tulee ensimmäisenä tuntea palvelua käyttävät asiakkaat ja toimintaympäristöt. Seuraavassa vaiheessa keskitytään näihin kolmeen osatekijään ja niiden kehittämiseen. Kun nämä osatekijät

ovat kunnossa, muodostuu käytettävyydeltään juuri näille asiakkaille hyvä palvelu, jonka käyttökokemus heijastuu asiakaskokemukseen. (Sinkkonen ym. 2009, 22–23.) Kuviossa 13. on esitetty käyttökokemuksen kehittämisen prosessi Sinkkosta (2009, 22) mukailten.



KUVIO 13. Käyttökokemuksen kehittämisen prosessi (mukaiillen Sinkkonen ym. 2009, 22)

Käyttökokemuksen kehittäminen lähtee siis liikkeelle asiakkaisiin eli käyttäjiin tutustumalla sekä tutkailemalla toimintaympäristöä. Tiedämme asiakkaista jo sen, että asiakkaat ovat työntekijän palkkanneita kotitalouksia, jotka ovat ilmoittamassa palkkaa Palkka.fi-palvelussa. Palkka.fi-palvelu ja sen palvelupolku on esitelty aiemmin luvussa 2. Jotta tutustuisimme käyttäjien tarpeisiin paremmin, muodostamme heistä asiakasprofiilin ja palvelupolun. Kysymme heiltä käyttökokemuksia Palkka.fi:n käytettävyydestä edellä mainittuja laatuksiteerejä hyödyntäen. Analysoimme aineistoa näiden kriteerien pohjalta ja pyrimme löytämään suunnitteluajureita Palkka.fi:n kotitalouksien palvelun käytettävyyden kehittämiseksi ja näiden asiakkaiden käyttökokemuksen parantamiseksi.

”Onnistunut digitaalinen asiakaskokemus syntyy, kun asiakkaan tarpeet on ymmärretty oikein, prosessit tukevat asiakastarpeen toteuttamista, järjestelmät tukevat prosesseja ja verkkopalvelun käytettävyys ilmentää jälleen asiakkaan käyttäytymisen ymmärrystä” (Filenius 2015, 30). Voima ym. (2010) toteavat, että asiakaskeksisen logiikan näkökulmasta palvelusuunnittelussa tulisi miettiä sitä, millainen asiakas on, ja suunnitella palveluita asiakkaiden elämän profiloinnin kautta, eikä perinteisesti miettiä pelkästään, miten asiakas kuluttaa palvelut, miten palvelu olisi hyvä suunnitella, miten palveluprosesseja tulisi kehittää ja miten asiakas voisi yhdessä tuottaa palvelua. Tällä tavoin on mahdollista innovoida ja suunnitella palveluita, jotka tukevat asiakkaiden arvonmuodostusprosessia parhaiten.

Kehittämistyö keskittyy siis käyttäjä- ja palvelukokemuksiin. Saarijärvi ja Puustinen määrittelevät käyttäjäkokemuksen olevan asiakkaan kokemusta palvelun käytöstä, jolloin huomio kiinnittyy erityisesti palvelun käytettävyyteen. Palvelukokemuksella taas tarkoitetaan palvelusta vuorovaikutuksessa syntyvää kokemusta. Asiakaskokemukseen vaikuttavat palvelun käytön helppous sekä palvelun toiminta palkkojen ilmoittamisessa. Palvelukokemukseen vaikuttaa palvelun aikana koettu asiakaspalvelu sekä palvelun viestintä.

Myös julkisten palveluiden kohdalla hyvä asiakas- ja käyttäjäkokemus on tärkeää, sillä se lisää asiakkaiden myönteisyyttä palvelua kohtaan, helpottaa asiakkaiden palvelun käyttöä sekä vähentää yhteydenottoja asiakaspalveluun.

Tässä luvussa on kerrottu palvelun asiakaslähtöisen kehittämisen teoriaa, digitaalisen asiakaskokemuksen muodostumista sekä käyttökokemukseen liittyviä tuoteominaisuuksia. Teoriassa on perehdytty käytettävyyteen sekä käyttökokemuksen suunnitteluun ja kehittämiseen. Seuraavassa luvussa kuvataan tutkimuksen toteuttamisesta ja palvelumuotoilua kehittämistyön menetelmänä.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä kehittämistyössä käytetään palvelumuotoilua kehittämisprosessin runkona. Seuraavissa alaluvuissa kerron palvelumuotoilusta, tutkimustiedon hankinnasta, -analysoinnista ja tulosten esittämisestä.

Kuten aiemmin on todettu, työn aiheena on olemassa olevan Palkka.fi -palkanlaskentaohjelmiston kehittäminen käyttäjien tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Jotta tähän päästäisiin kehitystyössä, tuli ensin tutustua asiakkaisiin, eli kerätä asiakasymmärrystä uusista kotitalousasiakkaista. Samoin tuli määritellä palvelu ja ominaisuudet tarkemmin. Tuli miettiä, mistä palvelu alkaa, ja mihin se loppuu. Seuraavaksi tuli piirtää asiakkaiden kulkema palvelupolku kiintopisteineen. Yhteistyöorganisaatio toivoi erityisesti uusien kotitalousasiakkaiden näkökulmaa kartoitettavan. Työssä täytyi siis muodostaa asiakasprofiilit, omansa uusille ja omansa kokeneille käyttäjille. Tuli miettiä, missä vaiheessa asiakas ei ole enää uusi käyttäjä. Mielestäni on tärkeää miettiä myös potentiaalisen asiakkaan saamista palvelun käyttäjäksi.

Seuraavassa alaluvussa kerrotaan palvelumuotoilusta tämän kehittämistyön välineenä ja kuvataan kehittämistyön vaiheet.

4.1 Palvelumuotoilu osana asiakaskeskeisten palveluiden kehittämisprosessia

Ojasalon ja Ojasalon (2015) toteavat palvelumuotoilun tuovan syvempää asiakasnäkökulmaa palveluiden suunnitteluun. Palvelusuunnittelun lähtökohtana palvelumuotoilussa on asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan mukaisesti asiakkaan syvempi toimintojen ymmärrys, jossa huomioidaan asiakkaan näkemykset, ideointi ja suunnittelu. Palvelumuotoilun avulla pyritään paremmin tukemaan kokonaisvaltaisesti Asiakkaan nykyiset ja tulevat toiminnot ja kokemukset tulevat palvelumuotoilun keinoin paremmin tuetuksi (Ojasalo & Ojasalo 2015).

Palvelumuotoilussa tutkitaan ja havainnoidaan asiakkaita, jotta heitä ymmärrettäisiin paremmin ja yritys onnistuisi kohdentamaan prosessejaan niiden asioiden ympärille, jotka ovat asiakkaalle merkittäviä (Tuulaniemi 2016, 97). Koiviston, Säynäjäkankaan ja Forsbergin (2019, 28) mukaan yrityksen menestyminen perustuu kykyyn oppia uutta ja tulkita tulevaisuutta parhaimmalla mahdollisella

tavalla tunnistamalla piileviä asiakastarpeita, visioimalla uusia palveluita sekä uudistamalla omaa toimintaa.

Palvelumuotoilu koetaan analyyttisenä ja luovana, koska se yhdistää asiakastarpeiden tutkimisen ja ratkaisutarpeiden kehittämisen, se on luovan ongelmanratkaisun prosessi (Koivisto 2019, 42., Tuulaniemi 2016, 26). Palvelumuotoilun prosessimalleja on useita, ja ne eroavat prosessien osien määrän ja nimityksen mukaan. Yhteistä niillä on käyttäjän tarpeiden ymmärtäminen, laaja tiedonhankinta ja edestakaisin kulkeva muotoiluprosessi. (Stickdorn 2018, 88) Yksi useimmin käytetyistä malleista, millä palvelumuotoilun prosessi esitetään, on nelivaiheinen Design Councilin kehittämä "The Double Diamond" -malli (Discover, Define, Develop, Deliver), jossa prosessin visualisointi on onnistunut hyvin. Malli pohjaa laajaan tiedonhankintaan ja jatkuvaan kehittämiseen. Tämä malli on myös tämän kehittämistyön pohjana, koska se sopii hyvin asiakasymmärryksen tarkasteluun sekä kehitystyön ratkaisuideoiden kehittämiseen.

Tuplatimanttimallissa kaksi timanttia kuvaa prosessia, ja sen neljää vaihetta. Vaiheet ovat löydä, määritä, kehitä ja tuota. Ensimmäinen timantti on analyyttinen ja tutkiva, se tunnistaa ja määrittelee ongelmaa ja pyrkii löytämään arvonluonnin mahdollisuuksia. Ensimmäinen timantti luo kehittämiseen vaihtoehtoja, sen tavoitteena on "ratkaise oikea ongelma". Toinen timantti kehittää ratkaisuja ja testaa niitä. Sen vaiheet rajaavat kehittämisvaihtoehtoista toimivimmat. Toisen timantin tavoite on "ratkaise ongelma oikein".(Koivisto 2019, 43) Kun tämän kehittämistyön tutkimuskysymykset yhdistettiin tutkimuksen vaiheisiin ja toteutukseen, saatiin seuraavanlainen kuvio 14. tutkimusprosessista. Tutkimuksessa erityisen tärkeitä "mitä?" kysymyksen lisäksi ovat "miksi?" ja "miten?".



KUVIO 14. Kehittämistyön tuplatimanttimalli

Löydä-vaiheessa kerätään tietoa asiakkaiden tarpeista, käyttäytymisestä, motiiveista sekä pyritään saamaan lisätietoa toiminnan konteksteista. Tiedonkeruussa käytetään usein laadullisen tutkimuksen menetelmiä, kuten haastatteluita, kyselyitä ja havainnointia. (Koivisto ym. 2019, 44, Tuulaniemi 2016, 146). Löydä-vaiheen asiakastiedon keräämiseen tapahtuu ihmisten välisen kanssakäymisen mahdollistaviin laadullisiin menetelmiin. Perustutkimukselle saadaan sanallista tietoa kysymällä, haastatteleamalla tai keskustelemalla. Saatu tieto rajoittuu siihen, mitä ihmiset haluavat sanoa tai pystyvät kertomaan. Perustutkimuksen lisäksi voi käyttää kontekstuaalisen ja eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmiä, kuten havainnointia. Tämän avulla saadaan syvällisempää tietoa, kuten tunteita ja kokemuksia (Koivisto 2019, 45-46)

Tässä työssä tutkijalla oli luotaintietoa aiheesta, asiakkaista ja palvelusta jo entuudestaan arkityön puolesta asiakasrajapinnassa työskentelyn tuomana. Lisätietoa hankittiin tuoteomistajaa haastatteleamalla sekä Palkka.fi:n ohjeisiin ja asetuksiin tutustumalla. Empiiriseen osaan valmistauduttiin aiheen kirjallisuuskatsauksen avulla. Etsittiin tietoa kysymyksiin: Millainen palvelu on kyseessä? Ketä asiakkaat ovat? Mistä asiakaskokemus muodostuu? Miten asiakkaat kokevat palvelun. Haastattelut ovat olleet vapaamuotoisia ja haastattelut on kirjattu muistiin. Tutkimuksen tässä vaiheessa alettiin kerätä asiakastietoa ja pohjata asiakasymmärrystä teorian pohjalta.

Määritä-vaiheessa käytetään löydä-vaiheessa saatuja tietoja hyväksi, pyrkien määrittelemään tarkemmin kehitettävää kohdetta. Asiakastieto on tarkoitus analysoida ja tulkita asiakasymmärrykseksi. Vaiheen lopussa on valmiina ongelma, asia tai syvällisempi ymmärrys asiakkaiden tarpeista, johon seuraavassa prosessin vaiheessa lähdetään etsimään ratkaisua. (Koivisto 2019, 45.) Tässä vaiheessa tietoa etsittiin asiakkaita haastatteleamalla ja havainnoimalla sekä virkailijoille suunnatun sähköisen lomakekyselyn avulla. Tietoa haettiin myös virkailijoiden ja kehittäjien kanssa pidettävissä vapaamuotoisissa ideariihissä. Tässä vaiheessa etsittiin palveluun liittyviin kysymyksiin vastauksia; Mitkä ovat tärkeimmät toiminnot / tekijät käyttäjälähtöisesti suunnitellulla Palkka.fi-palvelulla? Miten asiakas näkee palvelun? Missä kohdassa hyvä kokemus ja arvo syntyy? Missä palvelun kohdassa asiakkaat kokevat haasteita? Tässä vaiheessa tarkennettiin myös asiakkaisiin ja heidän kokemuksiinsa liittyviä kysymyksiä ja yhdistettiin niitä palvelun kanssa. Miten asiakkaat kokevat Palkka.fi-palvelun?

Tämän vaiheen jälkeen oli vastaukset valmiina tutkimuksen alakysymyksiin:

Ketä uudet Palkka.fi-palvelun käyttäjät ovat?

Millainen on Palkka.fi-palvelun palvelupolku?

Mitä käyttäjät palvelussa arvostavat?

Millaisia ongelmia käyttäjät palvelussa kohtaavat?

Yhdistämällä asiakas, palvelu sekä asiakkaiden kokemukset ja ajatukset, oli määritelty asiakkaan haasteet ja ongelmat sekä ymmärretty heidän tarpeensa. Oli kerätty asiakastieto, jota alettiin muokata tarkemmin asiakasymmärrykseksi. Näiden vaiheiden jälkeen oli selvillä, **mitä** ollaan kehittämässä ja **miksi** ollaan kehittämässä.

Käytettävästä palvelusta tulee tietää tehtävät, joita käyttäjät tekevät saavuttaakseen tavoitteensa, sekä tulee myös tietää, mikä on palvelun lopputulos. Tulee tietää, millä toimintatavalla käyttäjä pääsee tavoitteeseen, ja mitä vaiheita tässä on. Tehtävistä selvitetään myös se, kuinka usein ne toistuvat, kuinka kriittisiä ne ovat, ja kuinka kauan aikaa niiden suorittamiseen kuluu. (Sinkkonen ym. 2009, 72–73.) Käyttäjien käyttötilanteet ja käyttöympäristö vaikuttavat, samoin käyttäjien vuorovaikutus. Käyttäjien kohtaamat ongelmat ovat mielenkiintoisia, samoin se, kuinka he ratkovat niitä. Käyttäjien toiveet ja kehitysideat olisi myös hyvä ottaa huomioon, sillä ne kuvaavat eri käyttötilanteita ja niihin liittyviä ongelmia. Kehittäjien tulisi pyrkiä ymmärtämään, mitä käyttäjä todella haluaa, eli "mitä" kysymyksen lisäksi pitää kysyä myös "miksi". (Sinkkonen ym. 2009, 72–74.)

Kehitä-vaiheessa kehitetään ratkaisuja kerättyjen tietojen pohjalta. Tällöin ideoidaan ratkaisumalleja ja konsepteja erilaisilla ideointimenetelmillä hyväksikäyttäen edellisissä vaiheissa syntyneitä asiakasymmärrystä. Tavoitteena on rakentaa prototyyppisiä testauksia varten (Koivisto ym. 2019, 46; Tuulaniemi 2016, 182.) Tässä työssä asiakaslähtöinen kehittäminen alkoi tässä vaiheessa. Tutkimuksessa saatuja tietoja alettiin analysoida sekä jäsenellä ja visualisoida palvelumuotoilun työkaluin. Alettiin muotoilla vastausta kysymykseen, kuinka Palkka.fi-palvelun asiakaskokemusta voidaan kehittää?

Tässä vaiheessa analysoitiin kerättyä tietoa mm. tutkijan ja kehittäjien välisissä ideariihissä sekä visualisoimalla asiakaskokemusta Mirossa. Asiakkaista muodostettiin Miroon asiakasprofiilit heidän Palkka.fi-ohjelman käyttökokemuksen eli käyttöiheyden mukaan ja piirrettiin asiakkaista empatiakartta. Mietittiin palvelupolkua tarkemmin, tutkittiin kriittisiä palvelupisteitä ja asiakaskokemuksia palvelutuokioittain. Hahmoteltiin asiakkaan tunnekäyrä palvelupolun aikana. Lopuksi alettiin miettiä kohteita, jotka asiakkaat kokevat vaikeiksi, ja näihin kohteisiin esitettiin itselle kysymyksiä, kuinka voisimme asiakkaan toimintaa helpottaa? Kysymykseen vastauksena syntyi muotoiluajurit.

Kehittämävaiheessa ideoitiin ratkaisuja asiakkaiden määrittelemiin haasteisiin. Tämän vaiheen jälkeen osattiin vastata tutkimuksen alaongelmaan: Millaisia suunnitteluajureita löytyy palvelumuotoilutyöhön palvelun kehittämiseksi? sekä lisäksi tiedettiin jo pääongelmaankin vastaus: Kuinka Palkka.fi-palvelua voidaan uusien kotitalouskäyttäjien mielestä kehittää? Eli tiesimme, **miten** palvelua tulisi asiakaslähtöisesti kehittää.

Tässä kehittämistyössä keskityttiin yllä olevan kuvion 14. mukaisesti ensimmäiseen timanttiin, eli löydä- ja määritä-vaiheisiin sekä kehitä-vaiheen alkuosaan. Näiden kahden vaiheen menetelmien avulla hyödynnettiin tuplatimantin prosessia ja laadittiin suunnitteluajurit kehitystyön tueksi.

Timantin neljäs vaihe on **tuota**-vaihe, mikä on rajaamisen, testauksen ja arvioinnin vaihe. Tässä vaiheessa asiakkaat ja sidosryhmät osallistetaan testaamaan ja arvioimaan, jonka jälkeen päätetään, ovatko kehitetyt ratkaisut toteutuskelpoisia ja toimivia. (Koivisto 2019, 46–47) Tämä vaihe rajattiin tästä kehittämistyöstä pois ja se jää ohjelman kehittäjien vastuulle. Opinnäytetyönä toteutettavan kehitystyön tarkoituksena on tuoda asiakkaiden ja virkailijoiden ajatuksia ja kokemuksia valmiiksi kehitysjureiksi jalostettuna tuota-vaiheen pohjaksi. Tuplatimantti ei prosessina ole koskaan valmis, vaan se on etenevä prosessi, joka on jatkuva (Koivisto 2019, 43.).

4.2 Aineistosta tutkimustulokseksi, työvaiheet ja välineet

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Palkka.fi:n kotitalouskäyttäjät. Halusin kuitenkin tuoda luotettavan ja monipuolisen tutkimustiedon saamiseksi kehittämistyöhön mukaan myös Palkka.fi:n asiakaspalvelijoiden hiljaisen tiedon, arvokkaan kokemuksen ja näkemyksen asiakkaiden palvelun käyttökokemuksista. Virkailijoiden kanssa käydään päivittäistä ideariihettä Teams-keskustelun välityksellä. Tässä keskustelussa ovat mukana myös Palkka.fi:n tiimi ja vastuukäyttäjät. Näitä keskusteluja on hyödynnetty tässä tutkimuksessa taustatietona.

Aineiston hankinta

Virkailijoille lähetettiin **sähköisen Webropol -kyselyn** linkki asiakasneuvojen Teams-kanavalla. Virkailijat pystyivät vastaamaan kyselyyn anonyymisti. Virkailijat ovat ympäri Suomea olevia Palkka.fi:n asiakasneuvoja chatissa ja puhelimessa. Asiakaspalveluhenkilöstö vaihtuu jonkin verran, joten kyselyn linkki jaettiin virkailijoille kesäkuussa 2022 sekä huhtikuussa 2023. Kyselyyn vastasi 11 virkailijaa. Virkailijakyselylomake vastauksineen on tämän tutkimuksen liitteenä (liitteet 2. ja 3.).

Sähköisen kyselyn avulla tavoitetaan helposti isompi vastaajajoukko, tulokset saadaan nopeasti ja vastaajan välimatkalla tai vastaamisajankohdalla ei ole väliä. Ojasalon ym. (2014, 130-133) mukaan kyselylomakkeen suunnittelu ja toteutus on merkityksellistä, samoin saatekirje vastaajien motivoimiseksi. Webrolin kysymyksissä oli avoimia- ja monivalintakysymyksiä. Niissä kysyttiin asioita virkailijan omasta näkemyksestä, ja virkailijan työnsä puolesta muodostaman asiakasnäkemyksen pohjalta. Kysymykset liittyvät asiakastietoihin, asiakkaiden Palkka.fi:n käyttöön sekä virkailijoiden neuvontatyöhön. Monivalintakysymykset kirjoitettiin auki Webropolin muodostaman raportin pohjalta. Avoimien kysymysten vastaukset tuotiin suoraan tutkimusraporttiin. Tuloksia käytettiin asiakastiedon ja käyttäjäymmärryksen kartuttamiseen.

Palkka.fi:n käyttäjiä **haastateltiin** Teamsin välityksellä heinäkuussa 2022. Haastattelukutsu esitettiin julkisesti Palkka.fi-palvelun etusivulla. Haastateltavana oli 12 henkilöä. Haastatteluihin oli varattu tunnin aika kullekin asiakkaalle. Kysymykset liittyvät asiakastietoihin ja asiakkaan Palkka.fi:n käyttöön. Haastattelut tallennettiin ja niistä tehtiin muistiinpanoja. Puolistrukturoitu haastattelu on sopiva silloin, kun kehittäjillä ei ole tarkkaa tietoa kehitettävän palvelun käyttäjien huolenaiheista eikä vastaajia haluta liikaa ohjailta. Kysymykset on laadittu valmiiksi, mutta järjestys ja sanamuodot

vaihtelevat. Lisäksi haastattelun edetessä saatetaan kysyä lisäkysymyksiä. (Ojasalo ym. 2015, 41, 108) Haastatteluille oli runko, jota noudatettiin pääsääntöisesti, mutta asiakkaan annettiin viedä tilannetta ja kertoa omin sanoin. Haastattelurunko on raportin liitteenä (liite 1.) Saadut tiedot analysoitiin teemoittain ja palvelupolun vaiheittain asiakasymmärrykseksi ja avoimet kommentit tuotiin suoraan tutkimusraporttiin.

Haastattelun yhteydessä **havainnoitiin** asiakkaita ja heidän Palkka.fi-ohjelman käyttöä ruudunjako-ominaisuutta hyödyntäen. Kysymällä ei saada kaikkea selville, joten ajatus olikin samanaikaisesti havainnoida asiakasta palvelua käyttämässä oikeassa palkanlaskentatilanteessa, niin että tutkija näki asiakkaan liikkeet ohjelmassa ja mahdolliset haasteet. Olen tehnyt viisi vuotta asiakkaiden havainnointia puhelimesta, mutta siinä on juuri se ongelma, etten näe, missä asiakas on menossa, ja miten ohjelma ja mahdolliset ongelmat hänelle näyttäytyvät. Eikä asiakas aina osaa kuvata tilannetta tai ongelmaa selkeästi, jotta voisin häntä neuvoa sillä hetkellä, tai sanoittaa asian puolestaan ja viedä kehitysehdotuksen eteenpäin palvelun kehittäjille.

Havainnointi on systemaattista tarkkailua, jonka avulla saadaan tietää, miten ihmiset käyttäytyvät luonnollisessa toimintaympäristössä. Havainnointiin voidaan lisätä haastattelu, jonka tulokset tulee kirjata muistiin pian. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu palvelun toimintoihin esimerkiksi työntekijän roolissa. (Ojasalo ym. 2018, 114–116) Tässä tutkimuksessa havainnoija osallistui ohjelmassa ja pyrki olemaan huomaamaton tarkkailija, mutta asiakkaalle kerrottiin kuitenkin tutkijan kaksoisrooli palvelun asiakasneuvojana. Havainnoimalla suunnittelijat pystyvät hahmottamaan, mitkä tekijät nostavat käyttäjän stressiä palvelun käytön aikana, miten se vaikuttaa käyttäjän toimintaan, ja miten käyttäjää voidaan asiassa auttaa. (Rissanen 2006, 50; Sinkkonen ym. 2009, 27–30.)

Jokainen käyttäjä käyttää palvelua eri tavoin ja kokee sen eri tavoin. Asiakkaiden valmiudet palvelun käytölle ovat hyvinkin erilaiset. Samankin käyttäjän kokemus palvelusta vaihtelee eri aikoina mm. tilannetekijöistä riippuen. On tärkeää saada mahdollisimman monipuolisesti tietoa ohjelman käyttäjiltä, jotta tiedetään, missä palvelupolun vaiheissa ongelmia ilmenee, ja miten asiakkaita voitaisiin näissä vaiheissa auttaa.

Haastatteluissa, havainnoissa ja tiedon analysoinnissa oli mukana Palkka.fi-palvelun kehittämissiimi, jonka kanssa käytiin aiheesta keskusteluita Teamsissa, sekä visualisoitiin ja ryhmiteltiin vastauksia Miron suunnittelupohjalle. Kehittämisprosessissa oli näin ollen mukana asiakaskäyttäjä

isossa roolissa, samoin tutkija, sekä myös asiakkaita neuvovat virkailijat sekä koko Palkka.fi:n tuotetiimi ja kehitystiimi omalta osaltaan. Palvelumuotoilussa keskeistä on palvelun käyttäjän osallistuminen palvelun kehittämisen jokaiseen vaiheeseen ja palvelun yhteiskehittäminen. (Tuulaniemi 2015, 116–117.) Käyttäjäkeskeisestä suunnittelusta on etua myös suunnittelijoille, sillä heidän perehtyessään käyttäjien maailmaan, saadaan konkreettisia kehitysehdotuksia, jotka perustuvat tutkimukseen ja kertovat, että kehityksessä ollaan menossa oikeaan suuntaan. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun etuna on kehittämisprosessin vakaantuminen, varmemmin onnistuva lopputulos sekä tuloksen ennustettavuus. (Rissanen 2006, 50; Sinkkonen ym. 2009, 27–30.)

Tässä kehittämistyössä **menetelminä** käytettiin tiedostamattakin luotaintutkimusta, palvelun nykytilan havainnointia, palvelupolun muodostamista, asiakkaiden osallistamista haastattelun ja havainnoinnin kautta, sähköistä kyselyä virkailijoille sekä ideapajaa virkailijoiden, suunnittelijoiden ja kehittäjien kanssa. Palvelumuotoilussa työkalujen ja menetelmien käyttö on monipuolista, tuoden konkreettisia keinoja kehittämiseen. Työkalujen kautta pyritään saamaan vastauksia ”mitä” -kysymykseen ja menetelmien kautta haetaan vastauksia ”miten” -kysymykseen”. (Stickdorn ym. 2018, 37)

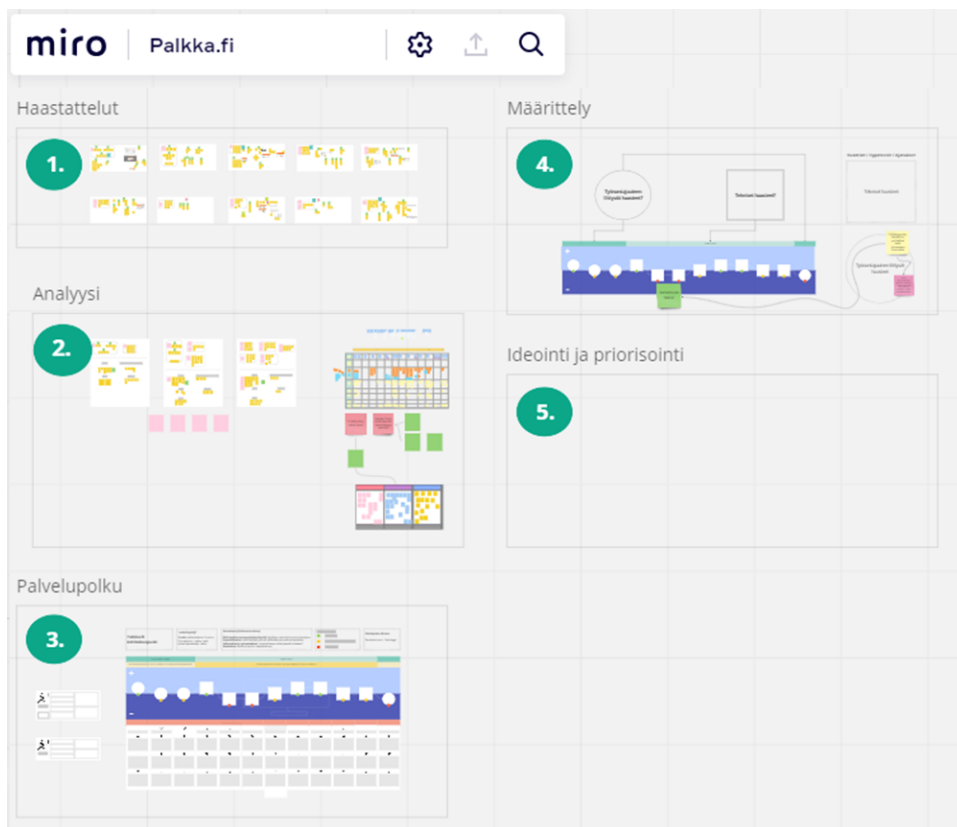
Aineiston analysointi ja tulosten visualisointi

Palvelumuotoilussa visualisointi- ja analysointikeinoja ovat esimerkiksi tutkimusseinät, palvelupolut ja systeemikartat. Analysointiprosessi on usein iteratiivinen ja tietoa työstetään eri tavoin ja eri näkökulmista. Analysointiprosessissa keskitytään tiivistämään havainnot ymmärrettävästi kommunikativaan ja hahmotettavaan muotoon. Kattava analyysi sekä todentaa että perustelee ja selittää tiedon välisiä yhteyksiä ja toimintamalleja. Laadullinen analyysi on oleellisessa osassa palvelumuotoilussa. (Stickdorn ym. 2018, 117; Tuulaniemi 2016, 142–152.) Tässä työssä tietoa analysoitiin sekä teoria- että aineistolähtöisesti.

Tutkimusseinä palvelee tutkimustiedon syntetisointia ja analysointia. Tieto järjestellään visuaaliseen muotoon aiheittain klustereihin ja muodostetaan suhteita klustereiden välillä. Suhteita voidaan tarkastella lähemmin ottamalla käyttämällä muita visualisoinnin keinoja mm. asiakaspolku, joka liitetään lopuksi osaksi tutkimusseinää. Tässä työssä työkaluina tutkimustiedon **käsittelyssä ja ryhmittelyssä** käytettiin Miron suunnittelupohjaa samankaltaisuusryhmittelyineen. Kaikki havainnot koottiin värikoodeittain omille lapuille ja tarkemmista teknisistä havainnoista otettiin kuvakaappaus Palkka.fi-ohjelmasta. Analysoidusta aineistosta luotiin visuaalinen tutkimusseinä, johon yhdistettiin

haastatteluiden vastaukset ja havainnot. Tutkimusseinä noudatti samaa teemoittelua, jota käytettiin aineiston purussa ja myöhemmin teemat järjesteltiin palveluprosessia noudattaen vaiheisiin; ennen palkka.fi käyttöä, käytön aikana ja käytön jälkeen.

Kaikki asiakkaiden kokemat ohjelman tekniset ja toiminnalliset ongelmakohdat kerättiin kuvakaappauksin Miroon, jotta kehittäjien olisi helpompi miettiä niihin ratkaisuja ja he pääsevät jyvälle, missä kohdassa haaste / ongelma ilmenee. Yksittäisiä huomioita ei ole kirjattu tähän raporttiin, vaan ne on yhdistetty yleisesti teknisen toiminnallisuuden alla, mutta ne ovat kehittäjien poimittavissa ja käytettävissä Mirossa myös jatkossa. Seuraava kuvio 15. esittelee kehittäjäryhmän Miro seinän tutkimustulosten analysoinnin ajalta.



KUVIO 15. Miron tutkimusseinä

Aineiston analyysiä ohjasi osaltaan palvelun käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen teorit sekä asiakasprofiilien ja palvelupolun käsitteet. Aineistoa teorialähtöisesti käsiteltäessä ylätasen teoreettiset käsitteet ovat jo valmiiksi tiedossa perustuen johonkin ennalta tuttuun teoriaan, jota käytetään tutkimuksessa. Analyysissä aineistosta tuotetaan sanallinen kuvaus, joka saadaan lähdeaineis-

tosta pilkkomalla aineiston sisältöä ennalta määritettyihin yläkäsitteisiin. Lähdeaineistosta poimitaan asioita, jotka kuuluvat kuhunkin käsiteluokkaan. Syntyneistä tuloksista tehdään tulkinta, joka kokoaa yhteen analyysin keskeisimmät havainnot. (Ojasalo ym. 2015, 136–144.)

Pääasiassa työssä tehtiin kuitenkin sisältöanalyysiä, jotta asiakastieto saatiin mahdollisimman tarkasti ja laajasti käyttöön. Analyysi perustui sisällön kuvaamiseen sanallisesti merkitysten kautta. Aineisto hajotettiin, käsitteellistettiin ja koottiin. Aineistosta tarkasteltiin eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä, sitä eriteltiin ja tiivistettiin. Tekstianalyysissa pyritään luokittelemaan laadullista aineistoa, kehitetään tiivistetty kuvaus ja haetaan laajempaa kontekstia. Aineisto jaetaan pieniin osiin ja taas järjestellään isommiksi kokonaisuuksiksi. Monimuotoisen ja laajan aineiston käsittely laajentaa sen informaatioarvoa ja tuottaa uutta tietoa, kuitenkin niin, että lähdeaineiston informatiivisuus säilyy. Sisältöanalyysi soveltuu myös sähköisen kyselyn laadullisen aineiston analysointiin. (Ojasalo ym. 2014, 137–139).

Tulosten visualisointi

Visualisointi on palvelumuotoilun tärkeä elementti. Se on suunnittelu- ja kommunikointiväline, ja sitä käytetään laajasti ideoimisesta testaukseen (Ojasalo ym. 2014, 71–73.). Tässä kehittämissyöissä sitä käytettiin tutkimustiedon esittämiseen; asiakaspersoonien luomiseen empatiakarttoineen, palvelukuvauksien kuvantamiseen palvelutuokioineen sekä tunnekäyrineen ja “kuinka me voisimme” -kysymysten avulla hahmottuneiden suunnitteluohjaimien pohtimiseen ja luomiseen.

Asiakkaisiin liittyvinä visualisointikeinoina tässä kehittämistyössä käytettiin asiakasprofieileja, joita muodostettiin asiakkaan ohjelman käyttökokemuksen mukaan kolme. Asiakaspersoonien kuvaukseen liitettiin empatiakartta. Asiakasprofiili kuvaa kunkin asiakasryhmän odotuksia, haasteita ja kehitysehdotuksia koko palvelun osalta. Ensin asiakasprofieileja piti muodostaa kaksi; uusi ja kokenut käyttäjä, mutta tulosten analyysi -vaiheessa totesimme, että profieileja on tarpeen tehdä kolme, eli jakaa jo ohjelmaa käyttäneet satunnaisiin- ja säännöllisiin käyttäjiin, sillä heidän tarpeensa ja toiveensa erottuivat toisistaan.

Asiakaspersoonien muodostaminen on keskeinen palvelumuotoilun menetelmä, jota käytetään tutkimuksella saadun asiakastiedon kiteyttämiseen ja esittämiseen (Tuulaniemi 2016, 154–155). Asiakaspersoonat ovat fiktiivisiä henkilökuvia eri asiakastyypeistä käyttäytymismallin, motiivien ja tarpeiden kautta. Ne ovat hyödyllisiä haluttaessa ymmärtää asiakkaan arvonmuodostusta

(Stickdorn ym. 2018, 41.). Analyysin pohjalta asiakkaat ryhmiteltiin eri profiileihin ja jokaisen asiakasprofiilin alle yhdistettiin kyseisen profiilin tiedot.

Empatiakartan avulla saadaan käsitys asiakkaan tarpeista, kokemuksista ja tunteista palvelua koskien. Siitä löydetään asiat, joista asiakastietämys on puutteellista ja sen avulla ymmärretään asiakkaan kokemuksia syvällisemmin. (Strategyzer 2023) Asiakasprofiilien yhteyteen tehtiin kullekin oma empatiakartta, jolla pyrittiin esittämään asiakasryhmän ajatukset ja tuntemukset.

Palveluun liittyvänä visualisointikeinona on palvelupolku jaoteltuna palvelutuokioihin. Palvelupolkuun on yhdistetty asiakkaan tunnekäyrä. Palvelupolku kuvaa kaikkien asiakkaiden käyttökoke-
musta palvelun eri vaiheissa. Palvelupolun piirtäminen eri asiakasryhmille ei mielestäni olisi tuonut mitään uutta tai muista asiakasryhmistä poikkeavaa tietoa.

Palvelupolku auttaa palvelun jäsentämisessä. Polku voidaan jakaa palvelutuokioihin, jotka seuraavat toisiaan ja muodostavat asiakkaalle arvoa tuottavan kokonaisuuden (Miettinen ym. 2011, 49-50). Palvelupolun avulla asetutaan asiakkaan asemaan ja käydään läpi asiakkaan kokemuksia palvelutuokioiden osalta nimenomaan käyttäjän näkökulmasta käyttäjäkokemukseen vaikuttavien tekijöiden osalta. Sen avulla voidaan tuoda esiin palvelupolun kriittiset pisteet polun eri vaiheilla. (Stickdorn ym. 2018, 44–46). Aineiston pohjalta muodostettiin kaikille asiakasryhmille yhteinen palvelupolku vaiheineen, ja jokaisen vaiheen yhteyteen kerättiin havaintoja kaikista asiakasryhmistä.

Kontaktipisteitä ovat asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä kanssakäymisessä vaikuttavat asiat, jotka asiakas haistaa, maistaa, näkee, kuulee tai tuntee. Tällaisia kontaktipisteitä ovat mm. Ihmiset, esineet, fyysinen ympäristö, nettisivut, valaistus, hajut ja maut. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 73) Kaikki palvelun kontaktipisteet hahmotettiin. Koska palvelu on käyttäjälähtöinen, tuli koko palvelu kuvattua kontaktipisteittäin.

Kriittiset palvelupisteet ovat asiakkaan näkökulmasta heikoin lenkki, ne näyttävät asiakkaalle jostain syystä negatiivisena palvelun osina ja kontaktipisteinä (Tuulaniemi 2011, 81). Kaikista palvelupisteistä kuvattiin asiakkaiden kokemat hyvät asiat ja haasteet. Asiakkaiden arvioiden pohjalta piirrettiin tunnekäyrä, joka kuvaa palvelun kriittiset pisteet.

Sidosryhmäkartan avulla kuvataan palveluun liittyviä osapuolia ja niiden vuorovaikutusta palvelussa kartan tai kuvion avulla. (Stickdorn ym. 2018, 43) Sidosryhmäkartta esitettiin teoriaosuudessa kuviossa 9., jotta tutkijalle ja lukijalle muodostuisi käsitys palvelun ulkoisista sidosryhmäsuhteista.

Käyttökokemuksen kehittämisen visualisointikeinona on ”kuinka voisimme” -kysymysten pohjalta mietityt suunnitteluohjaimet. **Suunnitteluohjaimet** ovat tutkimustuloksista johdettuja suunnittelua ohjaavia määrittelyjä, jotka muodostuvat asiakastutkimuksen löydösten perusteella. Ne ovat kiteytyksiä, mitä palvelun tulisi tarjota ja mihin tarpeeseen vastata. Ne kertovat, mitä asiakkaiden pitäisi pystyä palvelulla tekemään, ja mitä tietoa he palvelun käyttöä varten tarvitsevat. (Tuulaniemi 2013, 156).

Tässä luvussa on kerrottu tässä kehittämistyössä käytetyt asiakaskokemuksen selvittämisen menetelmät ja tutkimuksen toteutus sekä tutustuttu palvelumuotoiluun kehittämistyökaluna. Seuraavassa luvussa esitellään tutkimuksen tulokset.

5 TULOKSET

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksen tuloksia. Tulokset esitellään tutkimuksen alakysymyksittäin palvelumuotoilun keinoin visualisoituina. Tulokset esitellään myös pääongelmittain havaittuna. Virkailijoiden kyselystä saadut tulokset esitetään ominaan. Ensin tutustutaan Palkka.fi-palvelua käyttäviin asiakkaisiin, heidän arvostuksiinsa sekä heidän kohtaamiinsa ongelmiin. Toisena osiona on Palkka.fi-palvelupolku, jolla esitellään kaikkien asiakasryhmien läpikäymä palvelu jaettuna palvelutuokioihin. Palvelupolussa on osaltaan käyttäjien palvelussa arvostamia asioita ja ongelma-kohtia. Kolmantena osiona on suunnitteluajurit, joiden avulla palvelua voidaan käyttäjälähtöisesti kehittää. Jokainen osa-alue vastaa myös osaltaan kehittämistehtävän päätutkimuskysymykseen: Kuinka palkka.fi-palvelua voidaan uusien kotitalouskäyttäjien mielestä kehittää?

Teoriaosuudessa on esitelty Sinkkosen (2009, 22) käyttökokemuksen kehittämisen prosessi. Siinä lähdettiin liikkeelle käyttäjien ja toimintaympäristön tutustumisesta ja analysoinnista. Tämä osio on toteutettu kuvaamalla itse palvelu ja sitä käyttävät asiakkaat asiakasprofiileittain. Seuraavaksi vuodossa on käyttökokemusten osatekijöiden, eli toimintojen, sisällön ja ulkoasun analysointi ja kehittäminen. Osatekijöihin tutustuttiin koko palvelun sekä eri palvelutuokioiden osalta, ja niiden haasteet ja toiveet sijoitettiin palvelupolulle kunkin palvelutuokion kehittämisen pohjaksi.

Seuraavassa alaluvussa tutustumme Palkka.fi:n kotitalousversion asiakkaisiin, palvelun käyttäjiin. Asiakasprofiili kuvaa kunkin asiakasryhmän ajatuksia koko Palkka.fi:n palvelusta. Asiakasprofiilit on muodostettu palvelun käyttökokemuksen / -tiheyden mukaan.

5.1 Palkka.fi:n kotitalouskäyttäjien asiakasprofiilit, arvot ja kohtaamansa ongelmat

Tämän kehittämistyön alatutkimuskysymyksenä on; **Ketä uudet Palkka.fi-palvelun käyttäjät ovat?** Tässä luvussa vastataan tuohon tutkimuskysymykseen. Asiakasprofiilien avulla voidaan esitellä eri asiakasryhmät jaoteltuna Palkka.fi-palvelun käyttökokemuksen mukaan. Asiakasprofiilien esittämisen yhteydessä voidaan vastata asiakasryhmittäin myös alakysymyksiin; **Mitä käyttäjät palvelussa arvostavat, ja millaisia ongelmia käyttäjät palvelussa kohtaavat.** Palkka.fi:n asiakkaiden roolista palvelun käyttäjinä on kerrottu aiemmin luvussa 2.4.

Tässä työssä pääpaino yhteistyöorganisaation toiveiden mukaan on uusissa asiakkaissa. Koska monikaan haastatelluista uusista käyttäjistä ei ollut tutustunut ohjelmaan ja sen toiminnallisuuksiin tarkemmin, otettiin tutkimukseen mukaan myös asiakkaita, jotka käyttävät satunnaisesti ohjelmaa tai ovat joskus aiemmin käyttäneet ohjelmaa sekä myös sellaisia asiakkaita, jotka käyttävät ohjelmaa säännöllisesti palkan ilmoittamiseen.

Asiakasprofileita muodostettiin haastattelujen pohjalta kolme, ja näissä määrittävänä tekijänä oli ainoastaan ohjelman käyttötiheys. Ensin asiakasprofileja piti muodostaa kaksi; uusi ja kokenut käyttäjä, mutta tulosten analyysi-vaiheessa totesimme, että profileja on tarpeen tehdä kolme, eli jakaa jo ohjelmaa käyttäneet satunnaisiin ja säännöllisiin käyttäjiin, sillä heidän tarpeensa ja toiveensa erottuivat toisistaan. Asiakasprofiilien käytöstä palvelumuotoilussa on kerrottu tämän työn luvussa 4.2.

Asiakaspersonien kuvaukseen liitettiin empatiakartta. Asiakasprofiili kuvaa kunkin asiakasryhmän odotuksia, haasteita ja kehitysehdotuksia koko palvelun, palvelupolun ja palvelun lopputuloksen osalta.

Ajattelimme, että käyttötiheys vaikuttaisi käyttäjän työnantaja-, palkanlaskenta- ja Palkka.fi-ohjelman tietämykselle. Näin saimme tietoa ja kehittämideoita sekä uusilta että kokeneilta käyttäjiltä. Asiakkaan demografiset tekijät eivät ole niin merkittäviä asiakasprofiilissa. Ehkä eniten merkitystä saattaisi olla asiakkaan tietoteknisillä taidoilla tai palkanmaksun erityistilanteella, mutta näitä ei tässä tutkimuksessa lähdetty erittelemään.

Asiakasprofiilien avulla hahmotettiin kunkin asiakasprofiilin ajatuksia, odotuksia, haasteita ja kiitoksen kohteita. Asiakkaiden **kiitokset** kertovat aiheista, jotka ovat heille tärkeitä, mitä he palvelussa arvostavat, joiden pitää olla kunnossa jatkossakin. **Haasteet** ovat prosessin kohteita, jotka aikaansaavat tyytymättömyyttä ja yhteydenottoja, joihin kehitystyössä pitäisi pystyä löytämään ratkaisu, jotta nykyinen palvelu kehittyisi. Asiakkaiden **odotukset** ovat nykyiseen ja kehitettyyn palveluun liittyviä odotuksia, joiden toiveessa asiakkaat ohjelmaa käyttävät, ja joihin ohjelman tulisi vastata. Eli profiilien avulla tiedämme, mikä uuden, satunnaisen ja kokeneen käyttäjän mielestä ohjelmassa on hyvää, ja mikä **kehitettävää**. Näiden palautteiden ja haasteiden sisältöön vaikuttaa asiakkaan käyttökokemus ohjelmasta ja tietämys työnantajana toimimisesta.

Seuraavissa alaluvuissa on tutkimustiedon perusteella luodut kolme asiakasprofiilia kuvauksineen ja empatiakarttoineen. Profiileissa on uusi käyttäjä, palaava / satunnainen käyttäjä sekä kokenut käyttäjä. Kuvioissa on kunkin asiakasprofiilin kohdalla selitetty asiakkaan ajatukset, sanomiset, kuulemiset, näkemiset sekä odotukset, kiitoksen kohteet, saavutukset ja haasteet. Näistä voidaan johtaa kunkin asiakasprofiilin arvostuksen kohteet sekä heidän kohtaamansa ongelmat. Palkka.fi-palvelun kehittämiskohteet on kuvattu asiakasprofiilien yhteistuloksena palvelutuokioittain luvuissa 5.3 ja 5.4.

Uusi asiakas, Matti Malttamaton

Seuraavissa kuvioissa 16. on uuden asiakkaan, Matti Malttamattoman asiakaskuvaus sekä hänen empatiakarttansa. Uusi asiakas suunnittelee palkkaamista ja hänen mielestään ohjelman pitäisi innostaa palkkaamaan. Palkanlaskennan pitäisi olla yhtä helppoa kuin lottorivin täyttö.

Uuden asiakkaan saapuessa palveluun, hän näkee paljon tekstiä. Hän ei välttämättä tiedä, mistä lähteä liikkeelle, mitä hänen tulee määrittämiin laittaa tai mitä termit tarkoittavat. Uuden asiakkaan haasteena on se, ettei hänellä monestikaan ole aiempaa palkanlaskentakokemusta tai tietoa työnantajavelvoitteista. Hänen mielestään palvelu on epälooginen ja siinä on liikaa tekstiä. Hän ei ymmärrä ohjeita, termejä tai valintojen taustalla olevia merkityksiä ja häntä turhauttaa hyppiminen ohjesivulle ja takaisin ohjelmaan. Hän on iloinen, että tällainen maksuton ohjelma on olemassa ja odottaa, että ohjelma hoitaisi työt hänen puolestaan.

Empatiakartta. Matti Malttamaton, uusi käyttäjä

Ajattelee:

Jos palkan ilmoittaminen vaikeaa, en palkkaa tai maksan pimeässä.
Tämän pitäisi innostaa palkkaamaan.
Liikaa vaivaa harvoin tapahtuvaan palkanmaksuun.
Mitähän se palkkaaminen maksaa?
Haluan hoitaa asiat oikein ja ajallaan

Kuulee:

Puoliso saattaa patistaa tai kotitalousrinki. Työntekijä pyytää ilmoittamaan.

Näkee:

Ohjelman täynnä valintoja, joita ei osaa yksin tehdä. Monta mahdollisuutta epäonnistua, saattaa tulla seuraamuksia, maksuja tai sanomista.

Palkkaisinko remontin tekijän vai maksaisinko yritykselle?



Odottaa:

Palvelun pitäisi innostaa. Ohjelma tekee työn puolesta, myös maksut hoituvat. Yksi sivusto, jossa kaikkia työntantajavelvollisuudet, josta voi ruksia tarvittavat.

Kiittää:

Tukea saatavilla. Maksuttomuus. Vaivaton, jos osaisi käyttää

Sanoo:

Palkanlaskenta pitäisi olla yhtä helppoa, kuin Lottorivin täyttö tai lentolipun tilaaminen.
Olen tutustunut ohjelmaan ja ohjeisiin (vaikka ei ehkä ole).
Minä maksoin jo palkan, pitääkö se ilmoittaakin jotenkin?
Etkö voisi ilmoittaa puolestani?

Haasteet:

Ei aiempaa palkanlaskentakokemusta, ei työntantajätietoutta. Palvelu epälooginen. Liikaa tekstiä. Siirtyminen ohjeissa turhauttaa. Ei ymmärrä ohjeita, termejä tai valintojen taustoja / merkityksiä.

Saavutukset:

Voin hakea kotitalousvähennyksen saatuaani palkan ilmoitettua. Osaan varmasti tämän, koska naapurikin osasi. Saan palkkalaskelman tätä kautta.

KUVIO 16. Uuden asiakkaan asiakasprofiili

Uusi asiakas saattaa saapua palveluun puolison, työntekijän tai kotitalousringin patistamana, ja palkan ilmoittamisvelvollisuus saattaa ahdistaa häntä, hän voi pelätä virhetilanteita tai seuraamusmaksuja. Uudesta asiakkaasta saattaa tulla ohjelman satunnainen tai säännöllinen käyttäjä, tai sitten hän säikähtää työntantajana toimimista, tai ei ilmoita maksamiaan palkkoja.

Uutta asiakasta auttaa selkeä etusivu ja prosessikaavio, mistä hänen tulee lähteä liikkeelle. Kattavat ohjeet auttavat häntä eteenpäin ja hän saattaa soittaa Palkka.fi-palveluun tiedustellakseen ohjelman käyttöä tai ohjelman alkumäärittäjiä.

Uutta asiakasta saattaa työntajana toimiminen turhauttaa, hän ehkä ensimmäistä kertaa, tulee tietoiseksi, mitä kaikkea hänen tulee ilmoittaa. Hän saattaa ajatella, että Palkka.fi on kiusalla tehty monimutkaiseksi, tai että on sama, miten alkumäärittäykset laittaa, kunhan ohjelmassa pääsee eteenpäin.

Asiakas saattaa odottaa, että olisi yksi sivu, jossa hän ruksisi tarvittavat valinnat. Hän kiittää, että ohjelma on maksuton ja että tukea on saatavilla. Moni uusi asiakas huomaa, että ohjelma saattaisi olla vaivaton tapa ilmoittaa palkka, kunhan palvelua osaisi käyttää.

Satunnainen tai palveluun palaava asiakas, Pekka Satunnainen-Palaaja

Toinen asiakaskuvaus on Pekka Satunnainen-Palaajan. Hän käyttää Palkka.fi:tä satunnaisesti tai hän on palannut ohjelman käyttäjäksi. Pekalla on jo vähän karttunutta työnantajatietoutta ja hän luottaa, että Palkka.fi hoitaa palkan ilmoittamisen. Hänellä saattaa olla jokin palkkaamisen erityistilanne (saa esim. yksityisen hoidon tukea), johon hän kaipaa rautalankaohjeita ja apua. Hän saattaa myös palata ohjelmaan tauon jälkeen, ja hän kaipaa muistuttelua, miten kaikki toimii ja mitä määrittäviä hänen tulee muuttaa.

Empatiakartta. Pekka Satunnainen-Palaaja, satunnainen / palaava käyttäjä

Ajattelee:
Palkka.fi hoitaa, ei kysyttävää. Ohjelma näyttää, mitä pitää huomioida. Yrityspuoli on helpompi käyttää, kotitalouspuoli saisi olla selkeämpi ja yhtenäinen.
Hyvin tyytyväinen ohjelmaan, Haluan hoitaa asiat oikein ja ajallaan. Oliko tässä viimeksi näin paljon hommaa?

Kuulee:
Puoliso saattaa patistaa tai kotitalousrinki. Työntekijä pyytää ilmoittamaan. Suosituksia tutuilta tai vakuutusyhtiöltä käyttöön.

Näkee:
Ohjelma ei etene tai hyväksy laskelmia entisiin asetuksiin. Mistä lähdeittäinkään liikkeelle? Kamalan näköinen ja kankea.

Maksan satunnaisesti lasten hoidosta tai remontista. Saan ehkä hoitotukea.



Odottaa:
Palveluun helppo palata takaisin, on selkeä. Saan asetukset ja määritykset kuntoon helposti, ilman apua. Saan palkat ilmoitettua helposti, kuten ennenkin. Ohjelma toimii kaikissa erityistilanteissa ja on esimerkit eri tilanteisiin.

Kiittää:
Tukea saatavilla. Maksuttomuus. Sähköinen asiointi helpottaa. Ohjelma ajan tasalla ja kehitetty + Ei tarvitse ilmoittaa moneen paikkaan. Ohjeista saanut apua ja ohjelma toiminut.

Sanoo:
Palkka.fi hoitaa, ei kysyttävää. Helpompi maksaa laskulla yritykselle, kuin palkata työntekijä. Onkohan jokin muuttunut viime käytön jälkeen? Ohjausta saisi olla lisää; aloita lisäämällä työntekijä, tästä voit laskea palkan jne.

Haasteet:
Työnantajuus tuntuu kaoottiselta. Ei tiedä, mitä palkkaaminen maksaa ja mitä sivukuluja on. Viimeksi tuli maksuja jälkikäteen. Mitä prosessiin kuuluu, milloin alkaa ja loppuu? Erityistilanne; yksityisen hoidon tuki, henkilökohtainen avustaja, kotitalousrinki tms. Palkkatietojen ja lomien korjaaminen.

Saavutukset:
Olen osannut käyttää tätä ennen. Voin hakea kotitalousvähennyksen saatuaani palkan ilmoitettua. Saan verokortit ja palkkalaskelman tätä kautta. Ei tarvitse maksaa (enää) tilitoimistolle työstä.

KUVIO 17. Satunnaisen tai palveluun palaavan asiakkaan asiakasprofiili

Satunnainen-Palaaja on iloinen, että puhelinpalvelu auttaa, jos ei itse osaa. Hän kiittää myös ohjelman kehityksestä ja ajan tasaisuudesta. Hän odottaa, että palkat saa ilmoitettua helposti, kuten

ennenkin on saanut, eikä hänellä ole välttämättä aikaa tai hermoja määritysten muuttamiseen tai ohjeiden lukemiseen.

Satunnaisesti palkkaa maksava on saattanut unohtaa, mitä tietoja palveluun piti antaa. Nyt hänellä saattaa olla edessään ilmoittamisen erityistilanne, ja ohjelma toimii eri tavalla kuin aiemmin. Hän saattaa olettaa, että erityistilanteen palkan ilmoittaminen on yhtä vaivatonta, kuin aiemmin ilmoittamansa peruspalkan ilmoittaminenkin. Hän saattaa myös olettaa, että ohjelmassa on neuvot, miten toimia erityistilanteessa ja miten laittaa määriykset. Satunnainen käyttäjä toivoo lisää ohjeita ja muistuttelua, mihin prosessi toimii.

Säännöllinen, kokenut palkanmaksaja asiakas, Pasi Pro

Kolmas kotitaloustyönantaja on Pasi Pro. Hän käyttää ohjelmaa säännöllisesti ainakin yhden työntekijän palkkojen ilmoittamiseen. Hän on jo liki kaiken kokenut palkkaamisen saralla. Hänellä on työnantajatietous jo hallussaan, ja hän tarvitsee harvemmin apua ohjelman käyttöön.

Silloin, kun kokenut käyttäjä tarvitsee apua, on yleensä tilanne vaikeampi tai käytössä joku ongelma, johon tarvitaan vastuukäyttäjän apua. Hän ymmärtää, ettei kaikkiin tilanteisiin ole olemassa ohjetta. Toisinaan kokeneella käyttäjällä voi olla edessään palkkauksen erityistilanne, jota hänellä ei ole aiemmin ollut ja hän saattaa kysyä apua siihen tilanteeseen.

Empatiakartta. Pasi Pro, säännöllinen palkan maksaja

Ajattelee:

Palkka.fi hoitaa, ei yleensä kysyttävää. Työnantajana toimiminen on vaativaa hommaa.

Hyvin tyytyväinen ohjelmaan, Haluan hoitaa asiat oikein ja ajallaan.

Hyväksyn ohjelman rajallisuuden, koska se on maksuton. Kätevä, kun laskee palkan ja saan maksutiedot tulostettua.

Kuulee:

Kiitos, kun suosittelit ohjelman käyttöä, saanko kysyä sinulta apua käyttöön ja määrittäisiin?

Näkee:

Ohjelmassa perusteet selitetty hyvin. Termit alussa haastavat ja vaatii joskus kertausta. Tykkään, kun toiminnot on perinteisillä paikoilla, visuaalisuus ja selkeys auttaa navigointia. Hienoa, muutoksista ja käyttökatkoista on kerrottu. Osaan välttää ruuhka-aikoina ilmoittamista ja ennakoita.

Olen maksanut säännöllisesti vuosia lainakin yhdelle palkkaa.



Sanoo:

Ohjelma on riittävän hyvä, palvelee tarkoitustaan. Suosittelen muillekin. Koko kotitalousrinki käyttää tai minä käytän yhteisesti, muiden puolesta. Asiakaspalvelu toiminut aina, kun tarvinnut. Hyvä, että voin valtuuttaa, mutta en tiedä osaako muut käyttää.

Odottaa:

Palvelun helppo lisätä työntekijä, myös erityistilanteissa. Saan asetukset ja määrittäykset kuntoon helposti, ilman apua. Ohjelma toimii kaikissa erityistilanteissa ja on esimerkit eri tilanteisiin. Saan palkat ilmoitettua helposti, kuten ennenkin. Määrittäykset valmiina.

Kiittää:

Tietoturva kunnossa. Hyvä että tiedot pysyy tallessa. Tukea saatavilla. Maksuttomuus. Sähköinen asiointi helpottaa. Ohjelma ajan tasalla ja kehitetty + Ei tarvitse ilmoittaa moneen paikkaan. Ohjeista saanut apua ja ohjelma toiminut. Kotitalousvähennyksen hakeminen +

Haasteet:

Seikoitin alussa toiseen ohjelmaan. Erityistilanne: yksityisen hoidon tuki, henkilökohtainen avustaja, kotitalousrinki tms. Näitä voisi avata ohjeissa. Palkkatietojen ja lomien korjaaminen.

Saavutukset:

Ohjelma hyvin halussa, tykkään käyttää. Olen päässyt aika pitkälle sinuiksi työnantajuuden kanssa. Voin hakea kotitalousvähennyksen saatua palkan ilmoitettua. Saan verokortit ja palkkalaskelman tätä kautta. Mahtavaa, kun osaan käyttää ja hommat hoituu.

KUVIO 18. Säännöllisesti palvelua käyttävän asiakkaan asiakasprofiili

Prokin myöntää, että työnantajana toimiminen on vaativaa hommaa. Hän on hyvin tyytyväinen ohjelmaan ja hyväksyy ohjelman rajallisuuden, koska se on ilmainen. Hän suosittelee ohjelmaa muillekin ja saattaa auttaa siinä muita. Hän arvostaa, että käyttökatkoista ja muutoksista on kerrottu etukäteen. Hän kiittää, että tietoturva on kunnossa, tiedot tallessa yhdessä paikassa ja kaikki hoituu samassa ohjelmassa.

Haastatteluissa kävi ilmi, että uusia asiakkaita mietitytti työnantajan velvollisuudet ja ohjelman määrittäykset. Satunnaiskäyttäjillä ja kokeneilla käyttäjillä on jo tietämystä työnantajana toimimisesta enemmän ja kokemusta Palkka.fi-palvelun käytöstä, joten heidän kysymyksensä ja kehitysehdotukset liittyivät jo enemmän itse ohjelman käyttämiseen, laskelmien korjaamiseen sekä erityistilanteisiin työnantajana toimimisessa.

Näitä profiileja tulkittaessa ilmenee, että uudella käyttäjällä ei monestikaan ole käsitystä työnantajana toimimisesta ja ehkä hän siksikin kokee ohjelman vieraana ja vaikeana. Kokeneempi käyttäjä osaa käyttää ohjelmaa perustilanteissa ja kysyy apua ongelmissa ja muutoksissa. Hän tuntee jo jonkin verran ohjelmaa ja on tyytyväinen, että saa sillä palkat hoidettua. Kokeneella käyttäjällä on

jo enemmän tietämystä velvoitteista ja palkanmaksusta, he ovat kaikkein tyytyväisimpiä ohjelmaan ja osaavat katsoa sen hyötyjä laajemmin ja pidemmälle ajalle.

Työnantajana toimimisen velvollisuuksista on kerrottu raportissa aiemmin, luvussa 2.2. Seuraavassa alaluvussa tutustutaan virkailijoiden ajatuksiin Palkka.fi:n kotitalousversioita käyttävien asiakkaiden palvelun käytöstä ja heidän yhteydenotoistaan Palkka.fi-palveluun.

5.2 Virkailijoiden ajatuksia asiakkaiden palvelun käytöstä ja yhteydenotoista

Vaikka tutkimustyön näkökulma on vahvasti käyttäjälähtöinen, on mielestäni hyödyllistä kysyä myös asiakasneuvojen mielipidettä yhteyttä ottavien kotitalousasiakkaiden Palkka.fi-palvelun käytöstä. Harva asiakkaista soittaa kiittääkseen tai kehuakseen, vaikka näitäkin toki on, joten asiakasyhteydenotot ovat yleensä tiedusteluita tai avunpyyntöjä ongelmatilanteisiin. Se, että asiakkaat soittavat haasteita tai ongelmia kohdatessaan, näkyy siis tässä virkailijoille suunnatussa kyselyssä. Tämä oli jo ennakkoon tiedossa. Tehdyissä asiakashaastatteluissa ongelmatilanteita ei juurikaan esiintynyt, eivätkä haastateltavat juurikaan olleet olleet yhteydessä asiakaspalveluun, joten siksikin virkailijoiden kokemukset kiinnostivat. Virkailijoiden roolista asiakkaiden neuvonnassa on kerrottu tarkemmin kappaleessa 2.5.

Minulla on yli neljän vuoden kokemus asiakkaiden neuvomisesta Palkka.fi-palvelun käytössä ja omakohtainen kokemukseni on, että uudet kotitalousasiakkaat soittavat useasti jo ennen palvelun käyttämistä tai työntekijän palkkaamista. Halusin kuulla muiden virkailijoiden mielipiteen asiasta.

Tein Webropol-kyselyn asiakkaita puhelimesta ja chatissä neuvoville verovirkailijoille, jotka saivat vastata kyselyyn nimettömästi. Kyselyyn vastasi 11 virkailijaa. Tutkimuskysymykset raportoineen ovat opinnäytetyön liitteenä. Tutkimuskysymyksissä oli monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kyselyllä haettiin vahvistusta asiakashavainnoinnilla saatujen kehittämisehdotusten tueksi. Vastaajamäärä ei ollut iso, mutta virkailijoilta saadut vastaukset vahvistavat tutkimustulosten suuntaa ja tulkintaa sekä helpottavat kehittämisehdotusten syntyä.

Virkailijat ovat päivittäin tekemisissä asiakkaiden kanssa, ja heillä on paljon hiljaista tietoa asiakkaiden tarpeista, ongelmista ja tavoista käyttää ohjelmaa. He myös päivittäin ratkovat asiakkaiden ongelmia ja opastavat ohjelman käyttäjiä eteenpäin, joten heillä on itsellään jo käytössä neuvoja ja

vinkkejä, joilla ohjelman käyttöä saadaan sujuvoitettua, ja he osaavat kuvailla ongelmatilanteen asiakasta paremmin, silloin kun ongelma liittyy itse ohjelman käyttämiseen. Asiakkaat itse taas osaavat kuvailla omakohtaisesti tilanteen ja taidot haasteen takana.

Virkailijat neuvovat asiakkaita ”sokkona”, eli he eivät pääse katsomaan asiakkaan ohjelmaa tai tilannetta, vaan ovat asiakkaan kertoman varassa. Tällainen tilanne voi mielestäni olla haastava, sillä asiakas ei aina osaa kuvailla ongelmaansa tai sen esiintymiskohtaa ohjelmassa ymmärrettävästi. Toisinaan asiakkaat eivät edes ole ohjelman äärellä soittaessaan, tämä näkyy mielestäni juuri kotitalousasiakkaiden kohdalla, sillä he kokoamani aineiston mukaan käyttävät ohjelmaa virka-ajan ulkopuolella, jolloin asiakastukea ei ole saman tien saatavilla.

Virkailijoille tehdyn kyselyn perusteella näyttää, että iso osa asiakkaista ottaa yhteyttä palkka.fi:n neuvontaan jo ennen palveluun kirjautumistaan, eli he haluavat ennakkotietoa palkanmaksusta, ohjelmasta ja kirjautumisesta. Kotitalousasiakkailta tulee enemmän yhteydenottoja uusilta asiakkailta, kun kokeneilta käyttäjiltä. Tässä mielestäni näkyy se, ettei asiakas jaksa perehtyä ohjelman ohjeisiin, heillä ei ole aiempaa palkanlaskentakokemusta, tai he kysyvät ohjelman soveltuvuutta juuri omiin tarpeisiinsa. Virkailijoiden laskelmien mukaan yli puolet yhteydenotoista tulevat asiakkailta, jotka maksavat kertaluontoista palkkaa ja vähemmän puheluita säännöllisiltä palkanmaksajilta. Osa asiakkaista saattaa siis myös ajatella, etteivät he yhden palkanmaksun vuoksi jaksa perehtyä vaadittuun tietomäärään.

Toimialat, joiden palkkoja ohjelman kautta ilmoitetaan, ja joiden palkoissa tarvitaan apua, ovat yleisimmin siivous, lastenhoito ja henkilökohtainen avustaja ja nämä mieltäisin helpommin säännöllisiksi maksuiksi, kuin taas lumityöt, metsätyöt tai remontointi, jotka ovat ehkä harvemmin suoritettavia työtehtäviä.

Asiakasneuvojen mukaan yhteyttä ottavista kotitalousasiakkaista kolmella neljästä ovat työnantajavelvollisuuden perusteet kunnossa, mutta lisätiedot tarvetta ilmenee ja joka neljännellä soittajalla / chattaajalla ei ole mitään käsitystä työnantajan velvollisuuksista. Virkailijoista suurin osa oli myös sitä mieltä, että asiakkaan oma asenne palvelun käyttämiseen vaikuttaa asiakkaan palvelukokemukseen.

Virkailijat saivat listata asioita, joissa uudet kotitalousasiakkaat ottavat yhteyttä neuvontapalveluun. Asiakkaita mietittyviä aiheita virkailijoiden mukaan ovat:

- Ylipäättään velvollisuudet työnantajana toimimisesta.
- Yleisesti ohjelman toiminnasta ja käyttämisestä. Kaikki eivät ole sinut ohjelmistojen kanssa eivätkä hahmota. Ongelmat saattavat kertaautua.
- Kirjautumisesta. Voiko ilmoittaa toisen puolesta?
- Ohjelman jumitilanteissa, kun prosessi ei etene joko tietojen syöttämisen tai palkanlaskennan aikana, puutteellisten tai virheellisten määritysten vuoksi.
- Työntekijätietojen lisäämisestä ja työsuhteen tiedoista: Miten käytännössä toimivat? Mitä tulee ottaa huomioon?
- Verokortteihin liittyvää kysytään paljon.
- Vakuutuksista. Täytyykö yksityinen kotihoidon tuki merkata, jos Kela maksaa sen suoraan työntekijälle. Työeläkevakuuttamiseen liittyvät asiat, esim. miten merkataan alle 17-vuotiaalle / 17 vuotta täyttävälle työntekijälle. Mitkä vakuutukset kuuluu ottaa?
- Pitääkö olla TyEL-sopimus?
- Lomista. Paljonko maksaa lomarahaa?
- Palkanlaskennan aloittamisesta.
- Palkkojen korjaamisesta, miten korjata tehtyä ilmoitusta.
- Maksujen suorittamisesta. Pitääkö maksaa erikseen joka summa? Hoitaako ohjelma maksut puolesta?
- Kotitalousvähennyksestä.
- Yksityisen hoidon tuesta. kotihoidon tuesta.

Osa kysymyksistä on yleistä työnantajana toimimiseen liittyvää ja osa itse ohjelman käyttöön liittyvää, mutta myös ”kysyvät paljon asiaa, mikä ei Palkka.fi:hin kuulu”. Neuvonantajien mukaan puhelu tulee monesti silloin, kun käyttäjät ovat tekemässä palkanlaskentaa ja tulee joku ongelma tai epäselvyys.

Neuvonantajilta haluttiin vertailun vuoksi kysyä myös aiheita, missä kokeneet ohjelman käyttäjät ottavat yhteyttä. Palkka.fi-ohjelmaa jo käyttäneiden kotitalousasiakkaiden kysymykset liittyivät virkailijoiden mukaan seuraaviin aiheisiin:

- Palvelun käytön ongelmatilanteet
- Ohjelman käyttäminen ja työntekijätietojen päivittäminen tauon jälkeen
- Tietojen muutokset, ”tiedän miten pitää olla, mutta minne/miten laitan tiedot”

- Vakuutukset, eläkevakuutusnumero ja työeläkevakuutustietoihin liittyvät asiat. Vakuutusta ei ole osattu päättää oikein.
- Lomakorvaukset
- Hankalammat palkanlaskennat (lomat) ja palkkojen korjaaminen
- Raportit.
- Voiko työntekijän tiedot poistaa kokonaan?

Kokeneet kotitalouskäyttäjätkin siis soittavat, joko muistiaan virkistäen, ohjelmaan / velvoitteisiin / omaan tilanteeseen tulleiden muutosten vuoksi tai ilmenneen ongelmatilanteen vuoksi. Ohjelman käytön edetessä tulee esiin kysymykset myös lomien merkitsemisestä ja korjaamisesta, samoin palkkalaskelmien korjaamisesta ja raporttien tulostamisesta. Kokeneempien käyttäjien ongelmatilanteet ja kysymykset ovatkin jo hivenen haastavampia ja liittyvät yleisimmin johonkin tiettyyn tilanteeseen tai asiaan, johon on vaikeampi antaa ohjeistusta ennakkoon, eli tällaisia kysymyksiä tulee ymmärrettävästi jatkossakin aina olemaan yhteydenotoissa.

Yhteenvedona, neuvojen mukaan yhteyttä ottavat kotitalousasiakkaat yleisimmin tarvitsevat neuvontaa työnantajavelvollisuuksissa, asiakkaan omien ja / tai työntekijän tietojen syöttämisessä, palkan korjaamisessa sekä palkkalajeissa ja maksutiedoissa. Näiden lisäksi virkailijat nimesivät avoimissa kysymyksissä asiakkaiden kysyneen ponnahdusikkunoista sekä ohjelman soveltuvuudesta eri alustoille (tietokone, tabletti, mobiili), sillä näissä oli asiakkailla ollut ongelmia. Virkailijoille suunnatussa kyselyssä (liitteet 2. ja 3.) kysyttiin myös Palkka.fi-ohjelman kehittämisestä virkailijoiden näkökulmasta. Tämä kysymyksen vastaukset esitellään luvussa 5.4.

Seuraavassa alaluvussa siirrytään tarkastelemaan tutkimuksen tuloksia palvelupolun ja asiakkaiden tunnekäyrän avulla.

5.3 Palkka.fi-palvelun palvelupolku ja asiakkaan tunnekäyrä

Palkka.fi-palvelun sisältöä, sidosryhmiä ja palveluprosessia on kuvattu aiemmin luvussa 2. Palvelupolku kuvaa kaikkien asiakkaiden kulkemaa polkua ja asiakkaiden kokemuksia polun varrelta. Koska prosessi on kaikille asiakkaille sama, ei polun kuvaaminen eri asiakasprofiileille olisi ollut tutkimuksen tulosten kannalta oleellista. Kuitenkin jokaisen asiakasryhmän erityistarpeet ja toiveet on kuvattu asiakasprofiileissa.

Palvelupolun esittämisen avulla voidaan vastata tämän kehittämistyön alatutkimuskysymykseen; **Millainen on Palkka.fi-palvelun palvelupolku?** Palvelupolun esittämisen yhteydessä voidaan vastata palvelutuokioittain myös muihin alakysymyksiin; **Mitä käyttäjät palvelussa arvostavat ja millaisia ongelmia käyttäjät palvelussa kohtaavat.** Palvelupolun kuvaus vaiheineen ja niihin liittyvine huomioineen vastaa isolta osalta myös päätutkimuskysymykseen; Kuinka palkka.fi-palvelua voidaan uusien kotitalouskäyttäjien mielestä kehittää?

Mietimme kehittäjätiimin kanssa sitä, milloin palvelupolku alkaa, ja mihin se päättyy. Kävi ilmi, että ilmeisesti asiakkaat ajattelevat palvelun alkavan jo paljon aiemmin kuin palkanlaskentaprosessi Palkka.fi-palvelussa alkaa. Jotkut asiakkaat eivät koskaan aloita Palkka.fi-palvelun käyttöä. Jättävätkö he palkkaamatta tai ilmoittamatta, vai ilmoittaako joku toinen tai ilmoitetaanko suoraan Tulorekisteriin? Tähän ei löytynyt vastausta, eikä sitä suoraan asiakkailta kysytykään.

Myöskään palveluprosessin päättymisestä ei ollut uusilla asiakkailla tietoa. Kokeneet käyttäjät tietävät, että palkanlaskentakausi alkaa aina uudestaan, kun uusi palkka ilmoitetaan, joten prosessilla ei ole loppua, niin kauan kuin maksetaan palkkoja. Uuden tai satunnaisesti palkkaa maksavan prosessi päättyy siihen, että ilmoitus on annettu, palkkatosite toimitettu, palkka ja maksut hoidettu, mutta heille päätepiste ei ole selkeä, etenkin kuin työnantajamaksuja on paljon erilaisia ja niillä on eri eräpäivät.

Uuden käyttäjän prosessi ja polku on pidempi, sillä se alkaa alusta, omien ja työntekijän tietojen syöttämisestä. Nämä tiedot satunnaisella ja säännöllisellä maksajalla on valmiina ja he pääsevät suoraan palkanlaskentaan. Jiangin (2012) viisiportaisessa palvelunprosessin kaaviossa palvelun käyttöönottoprosessi on vasta neljäntenä ja käyttöönotto ja sen jälkeiset vaiheet viidentenä, eli vaiheet ennen itse Palkka.fi:n käyttämistä ovat tärkeitä asiakaskokemuksen muodostumisen kannalta. Näihin tulee siis Palkka.fi kannaltakin laittaa painoarvoa. Näissä vaiheissa on kyse työnantajana toimimisen velvoitteista sekä työsuhteen määräyksistä (kts. Luku 2.2. ja 2.3. Kuvio 4.)

Palvelupolkua ei hahmoteltu erikseen uudelle ja kokeneelle käyttäjälle, sillä jokainen käyttäjä käy kaikki vaiheet läpi jossain vaiheessa, eikä palvelupolku muutu kokemuksen mukaan, vaan se on pääpiirteissään samanlainen. Palvelupolku on jaoteltu vaiheisiin, ja tässä kohta kehitystyön paino-

arvo ei ole enää asiakkaan ohjelman käyttöiheydessä, **vaan kunkin palvelupolun kohtaan liit-
tyvissä ajatuksissa, kiitoksissa, haasteissa, toiveissa, ohjeissa, toiminnallisuudessa ja pal-
velupolun kohdan herättämässä asiakkaan tunteissa.**

Kosketuspisteitä ei ole palvelupolulla erikseen, sillä ohjelmaa käyttäessään asiakas käyttäjänä on tekemisissä ainakin ohjelmiston kanssa. Asiakas on jokaisessa palvelutuokiossa ohjelman käyttä-
jänä, ja suurimmassa osassa palvelupolun vaiheista hän on yksin. Ongelmatilanteissa hän saattaa ottaa yhteyttä, ja tämä yhteydenotto saattaa tulla missä palvelupolun vaiheessa vain. Gerd ja Kor-
kiakoski (2017, 101) muistuttavat, että asiakaspalvelutilanteissa edellytetään substanssiosaamisen lisäksi empatiaa. Toisinaan asiakaspalvelija ei voi tarjotakaan muuta kuin empatiaa, jos asiakkaan asian on sellainen, mihin Palkka.fi neuvota ei yllä, ja asiakkaan tulee selvittää asia itse esim. va-
kuutusyhtiön kanssa.

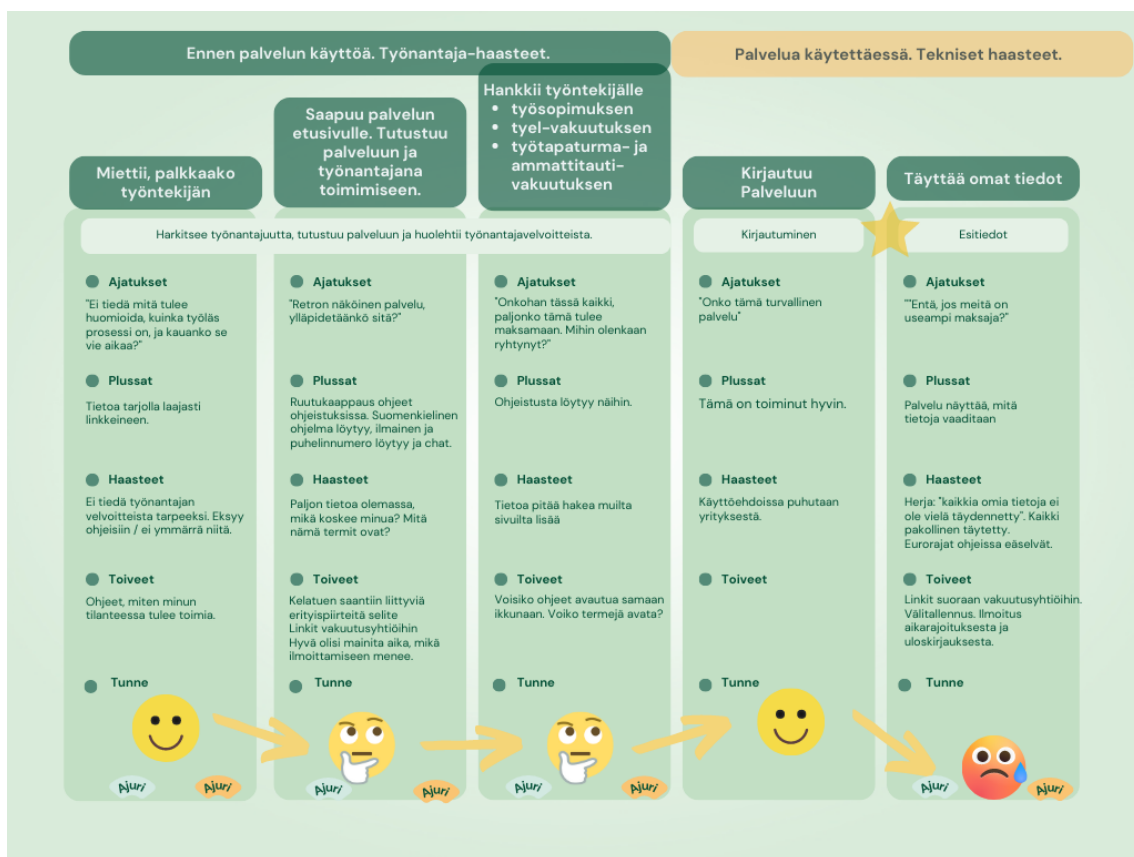
Seuraavassa neliosaisessa kuviossa (kuviot 19.–22.) on kuvattu asiakkaan kulkema palvelupolku palvelun vaiheineen ja tuokioineen. Sama palvelupolku on kuvattu aiemmin luvun 2. kuviossa 4. Nyt palvelupolun vaiheiden kuvauksissa kuvioissa 19.–22., on kuvattu asiakkaiden **ajatukset, tun-
teet, toiveet, haasteet ja havaitut plussat** kunkin palveluprosessin vaiheen kohdalle. Tekstissä esitellään pääkohdat ja kuviossa on tarkemmat kuvaukset jokaiseen osa-alueeseen ja palvelutuoki-
oon. Mikäli palvelutuokion vaiheeseen liittyy jokin teknillinen tai toiminnallinen haaste, on ne kerätty Miron suunnittelupohjaan kehitystiimille tiedoksi kuvion 15 mukaan, eikä yksittäisiä asioita esitellä tai avata tarkemmin tässä raportissa, mutta ne tulevat kuitenkin Miron kautta kehitystiimin tietoon mahdollisuuksien mukaan paranneltavaksi tai korjattavaksi.

Haastattelu- ja havainnointitutkimuksessa keskityttiin erityisesti ohjelman kokonaisuun ja erityisesti (★ tähdellä merkittyihin) **vaiheisiin** työnantajatietojen syöttämisestä palkan ja työnantajasuoritus-
ten maksamiseen. Tunnekuviolla on **kolme ilmettä; iloinen, mielteliäs ja tuskan hiki**. Tunteet on haettu tutkimusaineistosta sekä havainnointitilanteissa asiakasta kuunnellen ja havainnoiden.

Palvelutuokion tunne -kohdassa lukee vihreällä ”**ajuri**”, niiden kohteiden kohdalla, johon aihe on löytynyt virkailijoille tehdyn kyselyn pohjalta. Punaisella pohjalla oleva ”**ajuri**” sana tarkoittaa, että aloite tämän palvelutuokion suunnitteluohjaimelle on noussut asiakkaiden havainnoinnin pohjalta. Ajuri-merkinnän saaneet kohteet ovat aika lailla yhteneväiset sekä virkailija, että asiakas-aloittei-
sesti, joten uskaltaisinkin pitää tulosta luotettavana. Myös asiakkaiden nimeämät haasteet ja toiveet

sekä plussat käyvät yksiin suunnittelua vaativien palvelutuokioiden kanssa. Kehittämisen ajurit on esitelty luvussa 5.5.

Kuviossa 19. ovat vaiheet ennen Palkka.fi-palvelun käyttöä, kun asiakas miettii, palkkaisiko hän työntekijän ja selvittää työnantajana toimimisen velvoitteita sekä hankkii tarvittavat sopimukset. Näissä vaiheissa asiakas on mielteliäs ja hän tarvitsee tukea ja ohjeita. Nämä vaiheet ovat merkityksellisiä asiakkaan pohtiessa, alkaako hän käyttää Palkka.fi-palvelua, tai palkkaako hän ylipäänsä ketään.

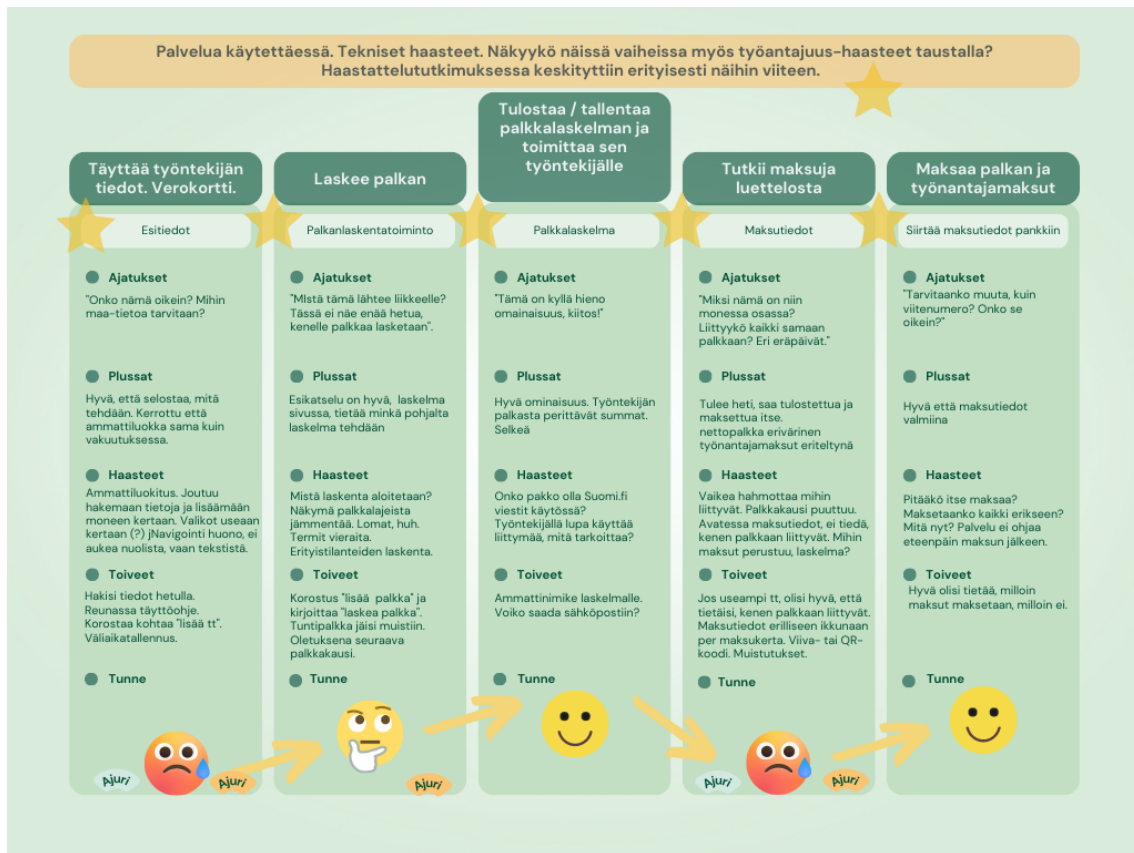


KUVIO 19. Palvelupolun vaiheet 1-5. Palvelupolku jatkuu suoraan seuraavassa kuviossa.

Kuvion 19. kuvaamissa palvelupolun vaiheissa on myös asiakkaan kirjautuminen palveluun ja asiakkaan omien tietojen täyttäminen. Näissä määrittämissä asiakkaalla saattaa jo nousta tuskanhiki pintaan, mikäli hän ei ole selvittänyt asioita etukäteen. Tässä vaiheessa asiakas saattaa myös perääntyä palvelusta, mikäli hän kokee palvelun määrittäykset, ohjeet tai käytön liian vaikeaksi.

On tärkeää, että asiakkaalle on saatavilla kuhunkin määrittäyksen kohdalle ohje ja lisätietoa, mitä hänen tulee tähän kohtaan täyttää, mitkä kaikki tiedot ovat pakollisia, ja mistä hän löytää asiaan

lisätietoa. Kuten luvussa 5.2 huomasimme, virkailijoille tehdyn kyselyn mukaan alkumääritys-vaihe soittaa asiakaspalveluun monesti. Palvelupolun vaiheet jatkuvat kuviossa 20.

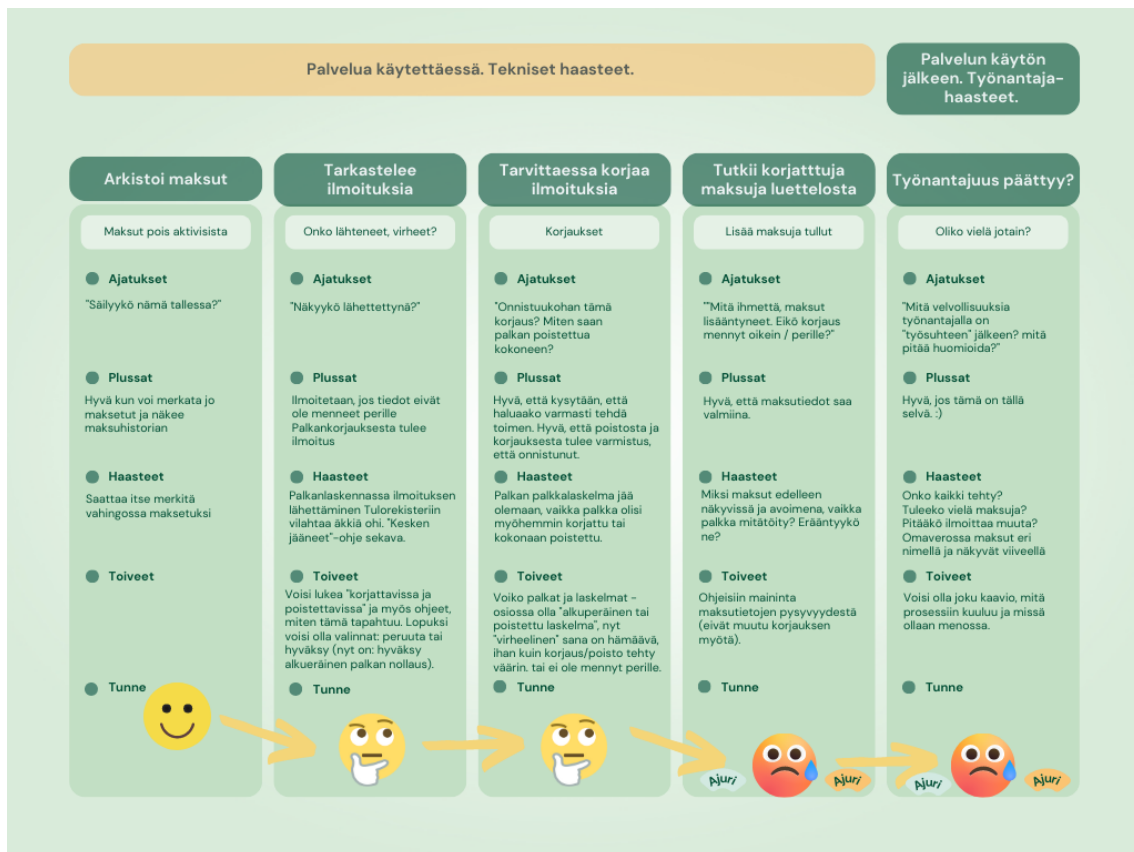


KUVIO 20. Palvelupolun vaiheet 6-10. Palvelupolku jatkuu suoraan seuraavassa kuviossa.

Kuviossa 20. palvelupolku jatkuu työntekijätietojen syöttämisen vaiheella. Tässä vaiheessa asiakas saattaa ihmetellä, eikö hän ole jo laittanut vakuutustiedot kertaalleen työnantajan tietoihin, miksi ne pitää laittaa nyt uudelleen. Työntekijän ammattiluokitus saattaa tuottaa myös päänvaivaa ja lisäky-symyksiä. Plussana koetaan, että ohjelma selostaa, mitä tehdään. Tässä vaiheessa kaivataan selkää navigointia ja tietoa siitä, mitä vaiheita vielä on edessä ja mistä löytyy seuraava vaihe, eli palkan laskenta.

Palkanlaskentavaiheessa asiakas on yleensä jo päättänyt jatkaa ohjelman käyttöä, "kun tähän asti on selvitty". Palkanlaskennassa palkkalajit hämmentävät, samoin lomatiedot ja niihin kaivataan lisätietoa, ja termit tuntuvat vierailta. Virkailijoille tehdyn kyselyn mukaan tämä vaihe laittaa monesti asiakkaan soittamaan asiakaspalveluun (luku 5.2.).

Saatuaan palkan laskettua ja ilmoitettua asiakas on monesti helpottunut ja iloinen, että hän saa palkkalaskelman työntekijälle tulostettua. Seuraavaksi asiakkaissa hämmennystä herättää maksuluettelo, sillä asiakkaat eivät ole aina selvillä, mihin maksukertaan tai kenen palkkaan kustannukset kuuluvat ja mitkä ovat maksujen eräpäivät. Asiakkaat kuitenkin kiittävät, että maksutiedot tulevat valmiina ja he voivat siirtää maksut pankkiin. Palvelupolun vaiheet jatkuvat kuviossa 21.



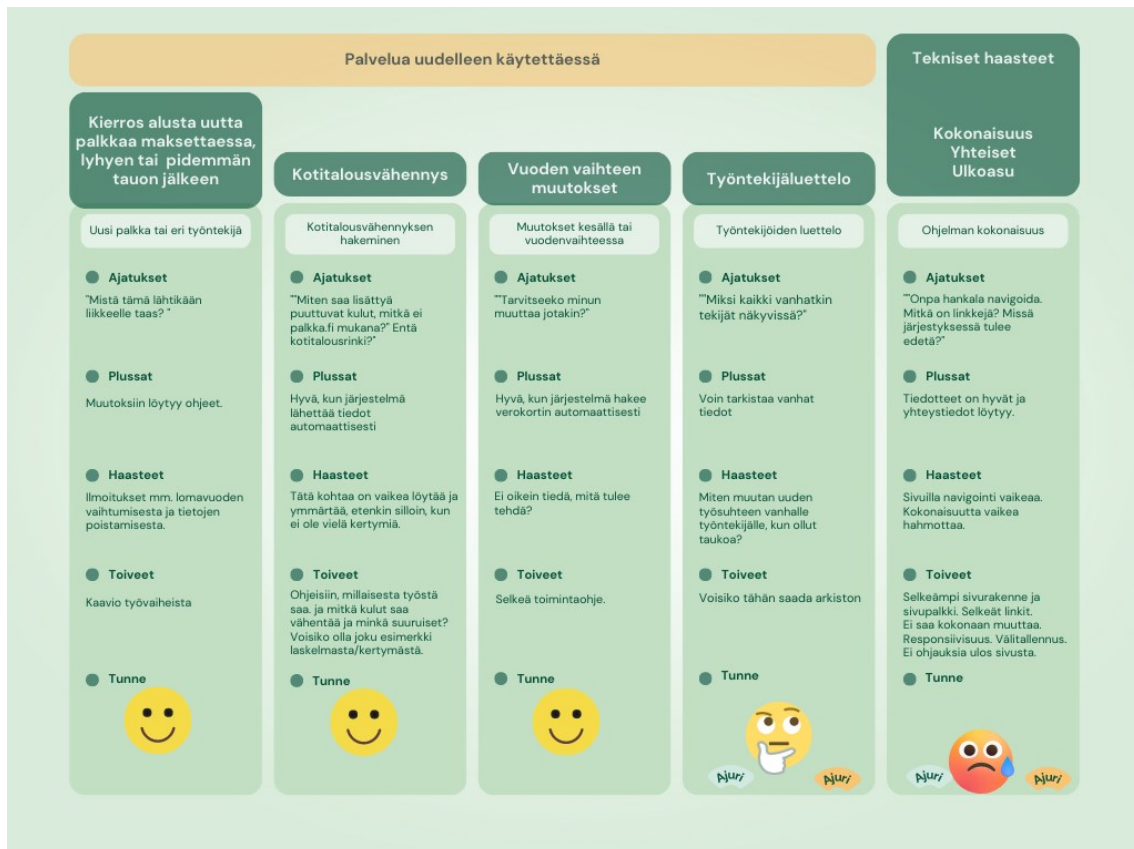
KUVIO 21. Palvelupolun vaiheet 11-15. Palvelupolku jatkuu suoraan seuraavassa kuviossa.

Kuviossa 21. palvelupolku jatkuu maksujen arkistoinnilla sekä ilmoitusten tarkastelulla. Asiakkaat kiittävät, että palvelussa ilmoitetaan, mikäli ilmoitukset eivät ole onnistuneet, mutta ilmoitusten läpimeno silti askarruttaa asiakkaita. Mikäli ilmoituksissa tulee korjattavaa, ovat etenkin kokemattomat käyttäjät monesti yhteydessä puhelinpalveluun (luku 5.2), he haluavat, että ilmoitukset menevät korjauksen jälkeen oikein, sillä he kokevat ilmoittamisen työläänä ja korjaamisen ehkä vähän pelottavanakin.

Mikäli asiakas joutuu korjaamaan ilmoituksia ohjelman antaman virheen vuoksi, tai palkan korjaamisen vuoksi, myös maksutiedot menevät uusiksi, eikä asiakas enää pysy perillä maksuista, koska

ohjelmassa virheelliset maksutiedot eivät poistu. Tämä hämmentää asiakkaita ja aiheuttaa yhteydenottoja asiakaspalveluun (luku 5.2.). Olisikin hyvä, jos maksutiedot korjaantuisivat ilmoitusten muutosten myötä.

Kuvion 21. viimeisessä palvelupolun vaiheessa etenkin uusi tai satunnaisesti palkkaa maksavat asiakas miettii, onko hänellä vielä jotain tehtävää, ilmoitettavaa tai maksettavaa, vai päättykö hänen työntajaprosessinsa tässä vaiheessa. Tähän vaiheeseen kaivataan lisätietoa tai prosessikaaviota. Asiakas on tässä vaiheessa helpottunut, ”jos tämä oli tässä”, mutta hieman epä tietoinen. Mikäli asiakas maksaa vain kertaluontoista palkkaa, päättyy hänen sen kertainen palvelupolkunsa tähän. Kuviossa 22. jatkuu säännöllisesti palkkaa maksavan asiakkaan polku.



KUVIO 22. Palvelupolun vaiheet 16-20. Palvelupolku päättyy tähän.

Kuvion 22. palvelupolun vaiheissa on myös kotitalousvähennyksen hakeminen ja vuoden vaihteen muutokset. Näihin asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä, mutta kaipaavat selkeämpää löydettävyyttä ja ohjeistusta. Tässä kuviossa on myös kehitysehdotukset työntekijäluetteloon, eli käyttäjät toivoisivat, että työntekijöitä voisi palvelussa arkistoida niin, ettei ohjelma tarjoa heitä suoraan palkan-

laskentaan. Kuvion oikeaan laitaan on koottu ohjelman tekniikkaan, ulkoasuun, navigointiin, tiedottamiseen (kotisivun bannerit), linkitykseen, yhteystietoihin, sivurakenteeseen, tallennukseen, ulsohjauksiin sekä prosessikaavioon liittyvät haasteet ja toiveet. Nämä ovat tärkeitä ohjelman helppokäyttöisyyden ja navigoinnin kannalta. Niissä ei ollut mitään isoja puutteita, mutta ne ovat asiakkailla merkityksellisiä. Nämä asiat eivät aiheuta yleensä yhteydenottoja, mutta näiden kehittäminen lisää käyttäjätyytyväisyyttä ja nopeuttaa asiakkailla ohjelman käyttöä.

Näissä kuvioissa 19.–22. on keskitytty kuhunkin palvelun vaiheeseen perusteellisesti. Kahdeksan palvelukohtaa sai aikaan hymyn asiakkaan huulille, kuusi kohtaa sai asiakkaan kasvot mietteliääksi ja kuusi kohtaa sai asiakkaan olon surkeaksi. Kokonaistunne kääntyy siis hymyn puolelle, mutta ”onneksi” löytyi myös kehittävää ja toiveita / sanoituksia sille, miten tätä kehitystä kannattaisi lähteä ideoimaan. Barnes ja Kelleher (2015) muistuttavat, että asiakaskokemuksen kehittäminen edellyttää, että palvelusta tunnistetaan palvelupisteet, joissa ei onnistuta, jotka ovat työläitä tai joista tulee huonoa palautetta, ja että loistava asiakaskokemus edellyttävää jokaisen palvelupolun kosketuspisteessä onnistumista.

Kehitysehdotuksissa ja suunnitteluohjaimissa on keskitytty koko ohjelman kokonaisuuteen sekä näihin vaiheisiin, mitkä aikaansaavat kysymyksiä tai tuskanhien. Näiden kehittäminen olisi tärkeää, jotta asiakkaan kokonaiskokemus palvelusta paranisi. Vaikka asiakas saisi ohjelman kautta palkan ilmoitettua ongelmitta, hän muistaa kysymykset ja ponnistelut palvelupolulla, joihin hän joutui käyttämään aikaa ja tarmoa.

Tällaiseksi piirtyi Palkka.fi-palvelun palvelupolku asiakas- ja palvelutiedon pohjalta. Saatiin paljon tietoa tutkimuskysymyksiin Palkka.fi-palvelupolun sisällöstä, käyttäjien arvostuksista, ongelmatilanteista sekä kehitysehdotuksista.

Tässä vaiheessa tulosten käsittelyä on esitetty asiakasprofiilit ja palvelupolku, on esitelty asiakkaiden tarpeita asiakasymmärrykseen peilaten. Palvelumuotoilun tuplatimantista on käyty läpi ensimmäisen timantin osuus kertaalleen. Seuraavassa on vuorossa asiakaslähtöisen kehittämisen vaihe, eli ratkaisujen suunnittelu ja ideointi löydettyihin sekä määriteltyihin haasteisiin. Seuraavassa alaluvussa kerrotaan lisää palvelun kehittämistarpeista asiakkaiden ja virkailijoiden näkemyksen pohjalta.

5.4 Palvelun kehittämistarpeet asiakkaiden ja virkailijoiden mukaan

Asiakkaiden antamia ohjelman kehittämistarpeita on esitetty jo edellisen luvun palvelupolun kuvauksessa kunkin palvelutuokion kohdalla kuviossa 19.–22. Asiakkaat ovat kertoneet odotuksena, haasteensa ja kehitysideansa, ja ne on lisätty kunkin palvelupolun vaiheen kohdalle.

Virkailijoille suunnatun kyselyn (liitteet 2. ja 3.) lopussa kysyttiin lopuksi avoimella kysymyksellä ”miten heidän (virkailijoiden / asiakasneuvojien) mielestään Palkka.fi-ohjelmaa voisi kehittää kotitalousasiakkaita paremmin palvelevaksi”. Ajatukset saattavat olla **asiakkaiden heittämiä tai virkailijan mieleen neuvontatyön ohessa heränneitä**. Seuraavassa on lyhentämättömänä ja muokkaamattomat virkailijoiden vastaukset avoimeen kysymykseen:

Enemmän tietoa työnantajavelvollisuuksista. Kotitalousasiakkaat tarvitsevat usein ihan perustietoa työnantajana toimimisesta. Palveluun voisi ehkä laittaa enemmän jotain Verohallinnon linkkejä tai puhelinnumeroita, joista asiakkaat saisivat enemmän tietoa. Siellä on jo todella hyvin pieniä vinkkejä, mutta kokemattomalle ne eivät kerro tarpeeksi.

Lyhyet informatiiviset ohjeet. Helppolukuiset ja selkeät ohjeet. Ohjeiden selkiyttäminen / yksinkertaistaminen. Ohjeet voisi olla tarkemmat, niin että ihan jokaiseen kohtaan löytyisi ohjeista oma osio, miten toimia ja mitä mihinkin kenttään laitettava ja mitkä vapaaehtoisia tietoja.

Navigointi selkeäksi.

Mahdollisuus arkistoida työntekijätiedot työsuhteen päättymisen jälkeen, tai ainakin sivustonäkymän muutos niin, että päätyneet työsuhteet siirtyisivät pois aktiivisten listasta.

Palkanmaksaja kertoo palkka.fi:lle summan, kuinka paljon on sovittu maksettavan bruttopalkkaa tai nettopalkkaa, ja ohjelma kyselee palkkalajit ja kauden, tekee laskelmat. Kertoo asiakkaalle mille tilille könttäsomma maksetaan, ja sieltä maksut ohjautuvat eri tahoille, samoin ilmoitus.

Näissä avoimissa vastauksissa näkyy jälleen toisten asiakaskäyttäjien kokemattomuus työnantajana toimimisessa ja tiedottomuus velvoitteista, tai ainakin niiden asiakkaiden, jotka ovat yhteydessä Palkka.fi:n neuvontapalveluun.

Kehitysehdotuksissa korostuu **ohjeiden merkitys ja selkeys**. Tässä näkyy myös ongelma; ohjeiden tulisi olla kattavat ja tarkat, mutta samalla myös lyhyet, selkeät ja yksinkertaiset. Itse ohjelman toiminnallisuuksiin tuli vain navigointi ja työntekijän arkistointi. Yksi vastaajista mullistaisi koko ohjelman toiminnon, jotta se olisi käyttäjälle mahdollisimman yksinkertainen.

Vastaan myös Verohallinnon työntäjien sekä Tulorekisterin linjoissa asiakaskysymyksiin, ja myös näillä linjoilla kotitalousasiakkaat kysyvät paljon työnantajavelvollisuuksista, palkkojen ilmoittamisen käytännöistä sekä palkan ja sivukulujen maksamisesta, joten Palkka.fi:n neuvontaan yhteyttä ottava asiakas ei poikkea Verohallintoon tai Tulorekisteriin yhteyttä ottavasta asiakkaasta. Palkka.fi-palveluun yhteyttä ottaessaan asiakkaalla saattaa olla jo Palkka.fi-ohjelma, palkkalaskuri tai Palkka.fi -sivu jo avoinna sekä tarkentavat kysymykset mietittynä, joihin hän toivoo vastausta.

Asiakasyhteydenottoja Palkka.fi:N neuvontapalvelun puoleen saatettaisiin saada vähemmän ohjaamalla asiakkaita palkkaamiseen ja työnantajavelvollisuuksiin liittyvissä asioissa vero.fi:n tai Verohallinnon työntäjien palvelunumeron pariin. Tieto työnantajavelvollisuuksista on siellä jo olemassa, mutta miten asiakas saadaan ohjattua tiedon äärelle ja lukemaan. Osa asiakkaista haluaa keskustella asiat siltikin, eikä aina ”luota” lukemaansa.

Ohjelmassa ja Palkka.fi:n sivulla olevien ohjeiden kehittämisellä saatettaisiin pystyä auttamaan asiakasta. Tiedon lisääminen ja asioiden auki selittäminen voi auttaa, mutta samalla tulee välttää sitä, ettei ohjeista tule liian pitkiä, jotta asiakas jaksaa ne lukea, eikä säikähdä heti tietomäärän nähdessään. Osa asiakkaista ei tule ”koskaan” ohjeita lukemaan tai ymmärtämään.

Virkailijoiden esittämä selkeämpi navigointi helpottaisi paitsi asiakasta, myös virkailijan neuvontatyötä. Tässä mahdollisesti jonkinlainen prosessikaavio tai vaihepolku voisi olla avuksi. Pakollisten kohtien merkitseminen auttaisi hahmottamaan kokonaisuutta, toki ohjelma ei nytkään etene, jos jokin tieto puuttuu. Työntekijän / työsuhteen arkistointi voisi helpottaa etenkin sellaisia asiakkaita, joilla on paljon vaihtuvia työntekijöitä tai lyhyitä työsuhteita. Toki tämä toiminnallisuus saattaa poikata myös uusia yhteydenottoja: ”minne se minun pitkäaikainen työntekijäni on nyt hävinnyt, pitäisi sen tässä olla... ai, hänet on arkistoitu... minäkö sen olen tehnyt? Miten minä saan hänet takaisin, hän on hyvä tekijä ja palkka pitäisi saada maksettua”. Asiakas ei tätä lisäkysymystä osaa vielä esittää toimintoa toivoessaan, mutta toisinaan asiakasneuvoja saattaa tilanteen jo ennustaa. Asiakkaan toiminnan ja tilanteiden ennakointi sekä ajatusmaailman tunteminen auttaa myös ohjelman kehitystyössä, ja tästä syystä neuvonantajien panos on mielestäni erityisen tärkeä.

Seuraavassa alaluvussa siirrytään esittelemään suunnitteluajureita Palkka.fi:n kotitalousversion käyttäjälähtöiseksi kehittämiseksi.

5.5 Suunnitteluajurit Palkka.fi:n kotitalousversion käyttäjälähtöiseksi kehittämiseksi

Tämän kehittämistyön alatutkimuskysymyksenä on; Millaisia suunnitteluajureita löytyy palvelumuotoilutyöhön palvelun kehittämiseksi? Päättökysymyksenä on Kuinka palkka.fi-palvelua voidaan uusien kotitalouskäyttäjien mielestä kehittää?

Ratkaisuja näihin kysymyksiin on lähdetty miettimään pilkkomalla päättökysymys pienempiin **”kuinka voisimme kehittää palvelua” kysymyksiin**, joiden tavoitteena on muodostaa vastauksena suunnitteluajurit ja yhdessä vastata tutkimuksen päätöksongelmaan.

”Kuinka voisimme kehittää palvelua” -kysymykset toimivat siltana asiakasymmärryksen ja -kehittämisen välillä. Näitä kysymyksiä on mietitty niihin palvelutuokioihin, jotka kaipaavat asiakkaiden mielestä kehitystä ja jotka ovat asiakkailta tärkeitä palvelun kannalta. Muotoilukysymysten vastaukset ovat suunnitteluajureita, eli vaihtoehtoisia ratkaisuja ongelmiin. Ne ovat vastauksia kysymyksiin: Miten palvelun asiakaskokemusta voidaan kehittää? Kuinka palvelua voitaisiin kehittää?

Näiden suunnitteluajureiden tehtävä on vastata kehittämistyön päätöksongelmaan; **Kuinka Palkka.fi-palvelua voidaan uusien kotitalouskäyttäjien mielestä kehittää?**

Suunnitteluajureiden kehitysehdotuksissa ei ole eritelty aiheita enää työnantajakokemuksen tai Palkka.fi:n käyttökokemuksen mukaan, vaan **kaikkien asiakasryhmien toiveiden pohjalta on luotu yhteiset ajurit**. Suunnitteluajureiden pohjalla on ajatus **palvelupolun vaiheesta** ja siihen liittyvistä haasteista ja odotuksista. Jokaisen vaiheen ohjeet ja toiminnallisuudet tulisi olla sellaiset, että ne palvelisivat niin uutta kuin kokenuttakin käyttäjää.

Virkailijoiden ja asiakkaiden aineistojen pohjalta on mietitty omat suunnitteluajurit, mutta suunnitteluajurit muotoituivat kummankin ryhmän pohjalta pääosin samoihin palvelutuokioihin ja samansisältöisiin ajurein, sillä asiakkailta haastattelun ja havainnon kautta saadut tulokset ovat pääosin yhteneväisiä virkailijoille tehdyn kyselyn tulosten kanssa.

Haastatteluiden, havainnoinnin ja ideariihen pohjalta Palkka.fi:n kotitalouskäyttäjien kehitysehdotukset muotoituivat seuraaviksi muotoilukysymyksiksi ja edelleen suunnitteluajureiksi. Näistä viisi on samaa, mitkä virkailijoiden kyselyn pohjaltakin muotoituivat.

5.5.1 Työnantajatietämykseen ja Palkka.fi:n ohjeistukseen liittyvät.

Alla luetellut ajurit liittyvät työnantajatietämykseen ja Palkka.fi:n ohjeistukseen työnantajavelvoitteisiin liittyen. Ne on jaettu palvelun käytön aikaisiin - sekä ennen / jälkeen palvelun käyttöön liittyviin. Virkailijoilta saatujen vihjeiden perusteella muodostetut ajurit on merkitty vihreällä, ja asiakkailta saatujen tulosten perusteella muodostetut ajurit on merkitty punaisella. Näissä näkyy asiakkaiden työnantaja tiedon tarve erityisesti ennen palvelun käyttöä. Nämä ovat tärkeitä etenkin palkkaamista suunnitteleville asiakkaille ja palvelun uusille käyttäjille.

Ennen palvelun käyttöä ja palvelun käytön jälkeen.

Tämä ajuri muotoutui sekä virkailijoiden, että asiakkaiden aineiston pohjalta.

Kuinka voisimme auttaa asiakasta saamaan lisää työnantajatietoutta, jotta hänen olisi helpompi käyttää Palkka.fi-ohjelmaa.

- Jaamme kattavaa tietoa työnantajavelvoitteista, jotta käyttäjä osaisi helpommin täyttää Palkka.fi:n määrittelytiedot.
- Kannustamme aktiivisesti tutustumaan Vero.fi -sivustoon tai Palkka.fi:n Youtube-ohjeisiin.
- Hyväksymme tosiasian, että emme voi istuttaa työnantajatietoutta asiakkaaseen.

Palvelun käytön aikana.

Tämä ajuri muotoutui sekä virkailijoiden, että asiakkaiden aineiston pohjalta.

Kuinka saisimme riittävän lyhyet ja selkeät ohjeet, joiden avulla käyttäjä pystyy käyttämään ohjelmaa vaivattomasti.

- Lisäämme ohjelmaan inforuutuja, joiden avulla ohjelman valinnat on helpompi täyttää oikein.

- Kirjoitamme ohjeet asiakaskielellä, jotka asiakkaat tarkistavat.
- Teemme vero.fi -sivun kaltaisen ratkaisupurin, jonka auttaa asiakasta 24 / 7.

5.5.2 Palkka.fi:n toiminnallisuuden liittyvät, palvelun käytön aikana.

Nämä ajurit liittyvät Palkka.fi-palvelun käytön aikaisiin kohtiin. Ne ovat tärkeitä itse Palkka.fi-palvelun toiminnallisuuden kannalta. Nämä ovat tärkeitä kohteita kaikille käyttäjille ja näissä ajureissa korostuu asiakkaiden haastattelun ja havainnoinnin kautta saadut kehityskohteet.

Tämä kysymys muotoutui **asiakkaiden** aineiston pohjalta.

Kuinka varmistamme, että käyttäjät saavat toivomansa korjaukset ohjelman teknisiin ominaisuuksiin ja ohjelma palvelee käyttäjäystävällisesti?

- Otamme kehitystyössä mahdollisuuksien mukaan huomioon tutkimuksen kautta tulleet ideat / haasteet / ongelmat ja vastaamme niihin kehitystyössä.
- Jatkamme käyttäjä- ja virkailijapalautteiden keräämistä ja tuotantoon viemistä.

Tämä kysymys muotoutui **asiakkaiden** aineiston pohjalta.

Kuinka varmistamme, että kehitämme oikeita asioita ja oikealla tavalla, kun tutkimuksessa esille tulleet aiheet ovat laajoja?

- Keskitymme ydinasioiden toimintaan, kuten etusivuun, työnantaja- ja työntekijä -määrityksiin, palkanlaskentaan, palkkojen korjaukseen ja maksuluetteloon.
- Kokeneiden käyttäjien kehitysehdotukset ovat vankemmalla kokemuksella kerrottu, kuin kokemattomampien käyttäjien.

Tämä kysymys muotoutui sekä **virkailijoiden**, että **asiakkaiden** aineiston pohjalta.

Kuinka saamme ohjelman navigaation ja palkanlaskentaprosessin selkeäksi ja informatiiviseksi?

- Lisäämme sivulle vaihepolun, josta asiakas näkee, missä hän on menossa, ja mitä vaiheita hänellä on vielä edessä.
- Teemme valikon "eteneväksi", kuten yrityspuolellakin on.

Tämä kysymys muotoutui **asiakkaiden** aineiston pohjalta.

Kuinka saamme asiakkaan palamaan sivulle harmistumatta, kun hän on käynyt ohjesivun linkkejä lukemassa?

- Tietojen välitallennus mahdolliseksi / automaattiseksi. Ei uloskirjausta Palkka.fi-ohjelmasta automaattisesti.
- Ei linkkejä sivuston ulkopuolelle, tai ainakin tieto, että kirjaudutaan ulos ja tiedot ei tallennu.

Tämä kysymys muotoutui **virikailijoiden** aineiston pohjalta.

Kuinka työntekijätiedot saisi arkistoitua poissa näkyvistä, mutta kuitenkin niin, että niihin voisi tarvittaessa palata?

- Lisäämme työntekijät tai työsuhteet arkiston, jonne ei-aktiiviset työntekijätiedot voi säilöä

Tämä kysymys muotoutui sekä **virikailijoiden**, että **asiakkaiden** aineiston pohjalta.

Kuinka maksuissa pysyisi ajan tasalla palkan korjauksen jälkeenkin?

- Teemme sellaisen maksuluettelon, jossa näkyy vain korjatut summat.

Tämä kysymys muotoutui **asiakkaiden** aineiston pohjalta.

Kuinka ulkoasu olisi houkutteleva ja ajantasaisen näköinen?

- Palkka.fi:n uudistuksessa ulkoasu tulee muuttumaan. Näkyvissä voisi olla päiväys, josta käy ilmi, että tiedot ovat päivitetty.

Tämä kysymys muotoutui **asiakkaiden** aineiston pohjalta.

Kuinka varmistamme, ettei uudistettu ohjelma säikäytä kokeneita käyttäjiä?

- Pidämme heidät ajan tasalla ja mukana kehitystyössä.
- Emme muuta ohjelmaa ”liikaa”, kokeneet käyttäjät pääosin tyytyväisiä vanhaan.
- Teemme ohjeistusta monipuolisesti käyttöön.
- Valmennamme asiakasneuvojia muutokseen ja asiakkaiden ohjaukseen.

Tämä kysymys muotoutui **asiakkaiden** aineiston pohjalta.

Kuinka varmistamme, että asiakas hyöttyy lisäpalveluista jatkossakin?

- Olemassa olevien lisä- ja tukipalveluiden ylläpito.
- Neuvojien koulutus, kuten ennenkin.

Tämä kysymys muotoutui **virikailijoiden** aineiston pohjalta.

Kuinka ohjelman saisi toimimaan kaikilla laitteilla, jotta käyttö olisi vaivatonta missä ja milloin vain?

- Teemme ohjelmasta responsiivisen.

Tämä kysymys muotoutui sekä **virikailijoiden**, että **asiakkaiden** aineiston pohjalta.

Kuinka koko palkanlaskenta hoituisi työnantajan puolesta parilla näpättyksellä, ja maksut ohjautuisivat kaikille tahoille oikein yhdellä pankkisiirrolla?

- Tämä olisi asiakkaan unelmien Palkka.fi. Tähän kysymykseen ei löytynyt vielä selkeää suunnitteluajuria. Taikanappi?

Tällaiset muotoiluajurit muodostuivat suhteellisen isosta aineistosta koottuna. Toisen ajurit liittyvät pienempiin toiminnallisuuksiin, ja toiset ovat todella laajoja, jopa ohjelman ulkopuolelle ulottuvia. Näiden ajureiden kohteisiin paneutumalla ja ratkaisuja niihin miettimällä Palkka.fi-palvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisesti ja käyttäjäystävällisesti kotitalousasiakkaiden ja heitä ohjelman käytössä neuvovien asiakaspalvelijoiden näkökulmasta. Näiden ajureiden avulla voidaan vastata tutkimuskysymykseen; Millaisia suunnitteluajureita löytyy palvelumuotoilutyöhön palvelun kehittämiseksi? Lisäksi Kuinka palkka.fi-palvelua voidaan uusien kotitalouskäyttäjien mielestä kehittää?

Tämä työ rajattiin koskemaan palvelumuotoilumallin löydä-tutki-ymmärrä sekä määritä-tarkenna vaiheita. Nämä työvaiheet on tehty ja esitetty jatkosuunnittelun ja -ideoinnin pohjaksi. Kertyneen asiakasymmärryksen pohjalta on luotu suunnitteluajurit, jotta asiakaslähtöinen kehittäminen voisi tuotekehityksen puolella jatkua Palkka.fi:n kotitalousversion jatkoideointiin, kokeiluun, testaukseen ja toteutukseen.

Seuraavassa on vielä julisteiden muodossa suunnitteluajurit kehittäjätyöryhmän huoneentauluiksi. Oranssilla pohjalla (Kuvioissa 23. ja 24.) on asiakkaiden toiveista johdetut suunnitteluajurit ja vihreällä pohjalla (Kuviossa 25.) ovat virikailijoiden asiakaspalvelutyön pohjalta antamat ehdotukset.

ASIAKKAIDEN MIELIPIDE

NÄIN PALKKA.FI KEHITTYY KÄYTTÄJÄÄ VIELÄ PAREMMIN PALVELEVAKSI

Tietoa työnantajavelvoitteista ja palkkausprosessista

Kattavasti tietoa eri tilanteissa oleville työnantajille esimerkein, jotta Palkka.fi määrytykset helpompi lisätä. Palkanmaksuprosessi näkyväksi kaavioon.

Lyhyet, selkeät ohjeet ohjelmaan

Ohjeet asiakaskielellä
Ratkaisuapuri vero.fi tyyliin
Inforuutuja ohjelmaan

Selkeä navigaatio

Vaihepolku, mistä näkee missä on menossa ja mitä edessä.
Etenevä valikko.

Ei saa muuttaa toimivaa liikaa

Ei liian isoa muutosta, että osaa käyttää jatkossakin. Pääosin tyytyväisiä entiseen.

Toiminnallinen ja tekninen kehitys

Käyttäjien kehitysehdotukset mahdollisuuksien mukaan kehitykseen ja tuotantoon.

Responsiivinen ohjelma

KUVIO 23. Palvelusuunnittelijan huoneentaulu, ajurit asiakaskokemuksen perusteella 1/2

**ASIAKKAIDEN
MIELIPIDE**

**NÄIN PALKKA.FI KEHITTYY
KÄYTTÄJÄÄ VIELÄ PAREMMIN
PALVELEVAKSI** 

Huomio olennaiseen 

- etusivu
- määrittelyt
- palkanlaskenta ja palkankorjaus
- maksuluettelo

Moderni ulkoasu

Ullkoasun ajan henkeen sopivaksi.
Päiväys, josta tietää että kaikki on
ajan tasalla.

Ei harmistuteta

Ei mielellään ohjeita linkkien takana,
joita tutkiessa käyttäjä joutuu ulos.
ja tiedot ei tallennu.
Välitalennustoive.

**WISA
FOU
WERE
HERE**

Annetut edut pidetään

Lisä- ja tukipalveluiden ylläpito.
Neuvojen koulutus.
Käyttäjien kuuntelu.

Maksuluettelo ajan tasalle

Vain korjatut palkkasummat ja
sivukulut näkyvissä 

**Taikanappi, joka
hoitaa kaiken.** 

KUVIO 24. Palvelusuunnittelijan huoneentaulu, ajurit asiakaskokemuksen perusteella 2/2



KUVIO 25. Palvelusuunnittelijan huoneentaulu, ajurit virkailijakokemuksen perusteella 1/1

Tässä kehittämistyössä ei edetä palvelumuotoilun toteuta-vaiheeseen, jossa testattaisiin uusia ideoita. Kehittämistyössä on päästy tavoitteeseen, kun on saatu tuotettua konkreettisia kehitysehdotuksia yhteistyöorganisaatiolle ja palvelun kehittäjille. Seuraavassa luvussa on vuorossa kehittämistyön johtopäätökset.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimustyön tavoitteena oli selvittää, miten Palkka.fi-palvelua voitaisiin kehittää uusien kotitalouskäyttäjien näkökulmasta. Tutkimusongelmaan etsittiin ratkaisua viiden alatutkimuskysymyksen avulla. Nämä kysymykset olivat: Ketä uudet palkka.fi-palvelun käyttäjät ovat? Millainen on palkka.fi-palvelun palvelupolku? Mitä käyttäjät palvelussa arvostavat? Millaisia ongelmia käyttäjät palvelussa kohtaavat? Millaisia suunnitteluajureita löytyy palvelumuotoilutyöhön palvelun kehittämiseksi? Edellisessä luvussa tarkasteltiin tutkimuksen tuloksia, ja ne esiteltiin tutkimuksen alakysymyksittäin palvelumuotoilun keinoin visualisoituina.

Ketä uudet palkka.fi-palvelun käyttäjät ovat?

Tutkimuksen avulla saatiin luotua kolme erilaista asiakasprofiilia palvelun käyttökokemuksen mukaan muodostettuna. Alussa profiileita ajateltiin olevan vain yksi (uudet käyttäjät), sitten verrokiksi luotiin toinen profiili (kokeneet), joka piti tuloksia analysoitaessa jakaa vielä satunnaisiin ja koke-neisiin käyttäjiin, sillä heidän tuloksensa poikkesivat toisistaan etenkin odotusten ja haasteiden suhteen. Verratessa profiileita keskenään, löydettiin niiden odotuksista ja haasteista eroavaisuuksia. Eroavaisuudet olivat ennakoitavissa, mutta erot olivat isommat kuin oletin, ja eroavaisuus näkyi ehkä eniten odotuksissa, ei niinkään toiminnallisissa tai teknisissä asioissa, muuten kuin käyttövarmuuden ja osaamisen lisääntymisenä. Eroavaisuudet on esitelty asiakasprofiilissa, ja ne otettiin huomioon kehittämistyössä. Asiakasprofiilit on esitelty luvussa 5.1. Tutkimuksen avulla saatiin muodostettua monipuolisesti asiakasyymmärrystä. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakasjoukko on monipuolinen.

Millainen on palkka.fi-palvelun palvelupolku?

Palvelupolku on kuvattu tuokioittain ja asiakkaiden kokemien tuntemusten mukaan luvussa 5.3. Palvelupolku ei eroa asiakasprofiilien välillä ehkä muuten kuin pituudeltaan. Palvelupolun kuvaamisessa arvokkain anti oli asiakkaan tunteiden sanoittaminen ja kehittämisidean tai ongelman paikallistaminen sekä esittäminen palvelupolun varrella. Palvelupolun kuvaamisen avulla saatiin paikallistettua asiakkaan tunnereaktiot, jotka monilla käyttäjillä ovat yllättävän voimakkaat ja vaihtelevat. Asiakkaat tarvitsevat selkeän ohjeistuksen sekä kärsivällisen ja rauhallisen asiakaspalvelijan

ongelmatilanteisiin. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että palvelupolku ei juurikaan vaihtele käyttäjien välillä, mutta asiakasyhteydenotto saattaa tulla missä vaiheessa vain, ja kaikkiin vaiheisiin tarvitaan kattava ohjeistus.

Mitä käyttäjät palvelussa arvostavat?

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että käyttäjien arvostus vaihtelee lähinnä palvelun käyttökokeumuksen myötä. Palvelua pidempään käyttäneet arvostavat palvelua kokonaisuutena ja löytävät paljon kiittämisen aihetta. Käyttäjien arvostuksen kohteita on nimetty asiakasprofiileissa sekä palvelupolun eri vaiheissa, luvuissa 5.1 ja 5.3. Arvostuksen kohteena oli mm. palvelun maksuttomuus, ohjelman kehittäminen, avun saaminen, tietoturva ja tietojen löytäminen yhdestä paikasta. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että käyttäjien kokemus arvostus palvelua kohtaan kasvaa, kun heidän tietämyksensä työntajavelvoitteista lisääntyy. Asiakkaat arvostavat palvelussa eri asioita. Asiakkaiden arvostuksen kohteita ei monesti puhelinpalvelussa kuule, sillä yleensä asiakkaat soittavat haasteen tai ongelman kohdatessaan. Käyttäjäkokemusta saatiin kartutettua paljon.

Millaisia ongelmia käyttäjät palvelussa kohtaavat?

Ongelmakohdat olivat osittain tiedossa jo ennen tutkimustyötä. Nyt haastavat asiat ja ongelmakohdat on määritelty kullekin asiakasprofiilille erikseen sekä palvelupolun eri vaiheisiin ja ne löytyvät luvuista 5.1 ja 5.3. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että yllättävän suuri osa ongelmista liittyy uusien käyttäjien työntajatietämyksen vähyteen sekä palveluprosessin alkuosaan. Merkillepantavaa oli myös se, että tietämättömyys näkyi koko palvelupolun ajan ja koko palveluprosessin laajuudelta, kertautuen eri vaiheissa. Käyttäjäkokemusta saatiin kartutettua tämänkin tutkimuskysymyksen avulla paljon ja ongelmat saatiin lajiteltua asiakasprofiilin- ja palvelutilanteen mukaan. Ongelmakohdista saatiin havainnoinnin avulla kuvakaappaukset, joiden avulla tilanteet on helppo kuvata kehittäjille.

Millaisia suunnitteluajureita löytyy palvelumuotoilutyöhön palvelun kehittämiseksi?

Suunnitteluajureita muodostettiin ”kuinka voisimme?” -kysymysten avulla, ja niissä otettiin huomioon sekä asiakkaiden, että virkailijoiden esille tuomat kehityskohteet. Virkailijoiden mainitsemat kehityskohteet on esitelty luvussa 5.2., ja ne ovat pääosin yhteneväisiä asiakkaiden kehityskohteiden kanssa. Itselle uutena asiana ilmeni ainakin työntekijöiden arkistointitarve, sekä edelleen uusien

käyttäjien tietämättömyys työnantajavelvoitteista. Kehitysajurit on kuvattu luvussa 5.5. Kehittämisajureita syntyi monipuolisesti koko palveluprosessin ajalle, osa oli pienempiä ja osa isompia, osa liittyi ohjelman toiminnallisuuteen, osa ohjeisiin ja työnantajatietämykseen.

Mielestäni tutkimustulokset kertovat vastaukset tutkimuskysymyksiin ja antavat suuntaa palvelun kehittämistyölle. Kehittämistyön avulla on saatu selville Palkka.fi-palvelussa asiakkaille ilmenevät haasteet ja ongelmakohdat, joihin puuttumalla palvelua voidaan käyttäjälähtöisesti kehittää. Palvelun kehittämisessä on tärkeää paneutua asiakkaiden kertomiin odotuksiin ja haasteisiin palvelupolun eri vaiheissa. Nämä haasteet on kuvattu luvuissa 5.2, 5.3. ja 5.4. Palvelun kehittämisen suunnitteluajureissa on paneuduttu kehittämiskohteisiin luvussa 5.5. Ajurit on jaoteltu työnantajatietämykseen ja Palkka.fi:n ohjeisiin sekä Palkka.fi:n toiminnallisuuteen liittyviin aiheisiin. Johtopäätöksissä mukana on työnantajatietämyksen ja Palkka.fi:n toiminnallisuuden lisäksi oheispalveluiden teema.

Tutkimustuloksista on hyvä nostaa esille tärkeimmät teemat, joiden avulla yhteistyöorganisaatio voi kehittää olennaisimpia ja kiireellisimpiä asioita palvelussa. Tässä luvussa esitellään tutkimustulosten perusteella tehdyt johtopäätökset teemoihin jaoteltuina. Teoriaosuudessa (luku 3) Sinkkosen käyttökokemuksen kehittämisen prosessissa (Kuvio 13.) mainitaan kolme osa-aluetta, joita tulee miettiä verkkopalvelun käytettävyyttä ja käyttäjän käyttökokemusta kehitettäessä, ne ovat:

- käyttäjän tarpeita vastaavat ja helppokäyttöiset toiminnot,
- laadukas, kokonaiskuvaltaan selkeä ja ymmärrettävä sisältö sekä
- yhtenäinen ja selkeä ulkoasu.

Näiden teemojen mukaan oli tarkoitus miettiä myös Palkka.fi-palvelun kehityskohteita. Nämä kolme liittyvätkin Palkka.fi-palvelun toiminnallisiin ja teknisiin ominaisuuksiin. Näiden rinnalle nousi tutkimustulosten valossa myös kaksi muuta teemaa.

Tässä työssä kehittämisen prosessin kolme teemaa ovat seuraavat:

- **Käyttäjien tietämys työnantajavelvollisuuksista ja palkkaamisprosessista**
- **Palkka.fi-ohjelman toiminnalliset ja tekniset ominaisuudet palvelua käytettäessä**
- **Palkka.fi:n ”oheispalvelut” (kotitalousvähennys, verokortit jne.)**

Sinkkosen käyttökokemuksen kehittämisen prosessissa (Kuvio 13.) mainitaan kolme osa-aluetta, joita tulee miettiä verkkopalvelun käytettävyyttä ja käyttäjän käyttökokemusta kehitettäessä, ne ovat:

- käyttäjän tarpeita vastaavat ja helppokäyttöiset toiminnot,
- laadukas, kokonaiskuvaltaan selkeä ja ymmärrettävä sisältö sekä
- yhtenäinen ja selkeä ulkoasu.

Nämä kolme liittyvät myös Palkka.fi-palvelun toiminnallisiin ja teknisiin ominaisuuksiin. Hieman yllättäen suurimmaksi kehitysteemaksi nousi asiakkaiden tietämyksen puute työnantajan velvollisuuksista. Tämä ei liity itse ohjelmaan tai sen toimintaan, mutta oleellisena osana Palkka.fi-palvelun käytettävyyteen, kun asiakas itse on työnantajan roolissa palvelua käyttämässä. Sinkkosen käyttökokemuksiin liittyvissä tuoteominaisuuksissa (Kuvio 11.) on mainittu palvelun **substanssi, veto-voima ja palvelun käytettävyys**. Mielestäni työnantajavelvoitteista kertominen ja palkkaamisprosessin vaiheiden selventäminen voisi kuulua näihin tuoteominaisuuksiin, sillä asiakas saattaa liittyä ne Palkka.fi-palveluun, vaikka ne varsinaisesti eivät palvelun sisältöön kuulukaan. Nielsenin käytettävyyden komponenteista (Kuvio 12.) **opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys** kuuluvat myös työnantajatietämyksen lisäämiseen, sillä tietämys auttaa palvelun käytössä ja tukee kaikkien näiden laadun komponenttien saavuttamista.

Tutkimustiedon perusteella näkee, että asiakkaan tietämys palkkaamisesta ja työnantajana toimimisesta vaikuttaa paljon ohjelman käyttöön. Asiakkaan oma asenne näkyy myös palvelun käytön onnistumisessa.

Työnantajahaasteet näkyvät jo ennen kuin asiakas kirjautuu palveluun. Ne näkyvät myös palveluprosessin aikana, sillä Palkka.fi:ssä määritysten oikein saamiseksi tulisi tuota tietämystä olla pohjalla. Kotitaloustyönantaja ei välttämättä tunne palkkausprosessin vaiheita tai etenemistä, ei tunne termejä tai tiedä valintojen / määritysten merkitystä eikä välttämättä ymmärrä lukemiaan ohjeita. Tämä on haaste sekä työnantajaksi ryhtymiselle, ohjelmaan tutustumiselle sekä ohjelman käytölle.

Tämä haaste on vaikea. Miten opettaa käyttäjille tämä kattavasti ja lyhyesti? Saarelainen (2019, 73) sekä Saarijärvi & Puustinen (2020, 54) toteavat, että palvelut yleensä tarjoavat suunniteltuja ja satunnaisia asiakaskokemuksia. Palveluprosessien suunnittelulla voidaan vaikuttaa siihen, että asiakaskokemuksista tulisi enemmän suunniteltuja, tasalaatuisia ja parempia. Tällaisia suunnitelmattomia kokemuksia tulee yleensä juuri tällaisilta asiakkailta, joilla ei ole työnantajatietämystä.

Tähän liittyy myös palvelun substanssi, eli sen tarkoitus käyttäjälle, sisältö ja toiminnallisuus eli käyttöarvo asiakkaalle. Lukisin tähän ryhmään kuuluvaksi myös ohjeet, mikä nousi monta kertaa esiin, sekä virkailijoiden että käyttäjien tutkimuksessa. Tämä toki on sellainen asia, mikä poistuu tai häviää käyttäjän kokemuksen ja tietämyksen kasvaessa, mutta kuten uusien asiakkaiden asiakasprofiili kertoo; voi olla, ettei uusi asiakas tule palvelun käyttäjäksi, jos hän kokee omien uhrauksiensa olevan isommat kuin saatu hyöty.

Asiakkaan hyöty on sitä suurempi, mitä pienemmillä uhrauksilla hän palvelua käyttää ja lopputuloksen saavuttaa. (Kinnunen 2003, 7.). Mikäli työnantajana toimiminen ja Palkka.fi:n käyttö tuntuu liian haasteelliselta, asiakas ei maksa palkkaa, tai ilmoita sitä (Palkka.fi kautta). Osaaminen saattaa olla myös nopeasti kehittyvä asia, ja kuten kokeneiden asiakkaiden asiakasprofiili osoittaa, työnantajatietämys ja Palkka.fi-osaaminen ovat asiakkaalle tärkeitä taitoja, joista he ovat ylpeitä. Nielsenin (2012) listassa viisi laadun komponenttia ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyyt. Nämä ominaisuudet toteutuivat ohjelmassa parhaiten kokeneille käyttäjille. Vaikuttaako tässä enemmän ohjelman käytettävyyt ja ominaisuudet, vaiko käyttäjän tietämys, taidot, tehokkuus, muisti, huolellisuus ja kyky oppia? Ehkä ne toimivat yhdessä? Joku asiakkaista on sanonut, että tämän ohjeen hän muistaa, kun tässä aiemmin on sattunut virhe, joka yhdessä korjattiin. Toki tässä vaikuttaa ehkä sekin, oliko virhe ohjelmassa, puute ohjeissa vaiko käyttäjän tekemä.

Mietittäessä ohjelman kehittämistyötä, palvelun käytettävyyt on paljolti ohjelman kehittämistulosta, Siihen vaikuttaa se, miten hyvin, sujuvasti ja virheettömästi palvelu toimii. Palvelun substanssi on paljon asiakkaan oman ymmärryksen ja Palkka.fi:n ohjeiden varassa. Mikäli asiakas kokee käyttöarvon olevan hyvä, hän on valmis vähän opiskelemaan ohjelman sujuvan käytön vuoksi. Palvelun substanssissa auttavat asiakasneuvojat puhelimesta ja chatissa sekä vastuukäyttäjät haastavimmissa tilanteissa. Ehkä palvelun vetovoima ja uskottavuus tulevat kaiken muun tehdyn kiitoksena, kylkiäisenä? Yksi vetovoimatekijä, joka saattaa myös innostaa asiakasta opiskelemaan käyttöä, on palvelun maksuttomuus. Uusilla asiakkailla tietoteknisiä tai ohjelman toiminnallisia ongelmia on vähän, ja kysymykset liittyvät ohjelman määrittäisiin ja työnantajana toimimiseen. Palvelun käyttäjät oppivat käyttämään palvelua ja oppivat samalla työnantajana toimimisesta. Heidän kysymystensä sisältö muuttuu käyttökokemuksen myötä.

Toinen aihealue on **Palkka.fi -ohjelman toiminnalliset ja tekniset ominaisuudet palvelua käytettäessä**, eli itse ydinpalvelu. Tässä ryhmässä on ohjelman navigointi, ulkoasu, ohjeiden toiminta ja sisältö, painikkeet ja linkit, tallennus, tulostus, yksittäiset määrytykset ja sanavalinnat. Näitä ominaisuuksiin liittyviä kehityskohteita ei ollut kovin paljoa. Näistä kaikista kohteista on tehty kattava listaus kuvakaappauksineen palvelun kehittäjille, ja pieniä yksityiskohtaisia kohteita ei tässä työssä esitellä, sillä ne korjataan tai kehitetään konepellin alla. Ulkoasu on muuttumassa, joten siihenkään ei tässä työssä enemmälti keskitytä.

Palvelun toiminnalliset ja tekniset ominaisuudet kuuluvat Sinkkosen käyttökokemukseen liittyvissä tuoteominaisuuksissa (Kuvio 11.) palvelun käytettävyyteen ja uskottavuuteen, mutta myös palvelun substanssiin ja vetovoimaan. Nielsenin käytettävyyden laadun komponenteista (Kuvio 12.) kaikki viisi komponenttia liittyvät tähän teemaan, eli opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys.

Ohjelman toimintaan liittyvät aihealueet, jotka useamman asiakkaan puheissa vilahtivat, ja olivat

- Palkka.fi sivuston ja ohjelman ohjeet
- ohjelmassa navigointi ja
- palkan ilmoittamisen + maksamisen prosessi.

Nämä kohteet ovat asiakkaille tärkeitä. Ohjeisiin suurin osa oli tyytyväisiä. Käyttäjät toivoivat, että ohjeiden vuoksi ei poistuttaisi Palkka.fi -sivustolta. Ohjelmassa navigointiin asiakkaat toivoivat helpotusta esimerkiksi prosessikaavion muodossa, mistä näkisi, missä ollaan menossa ja mitä on vielä edessä. Palkan ilmoittamisen ja maksamisen prosessin hahmottaminen helpottuisi myös prosessikaavion avulla.

Palkka.fi palkanlaskennan osioissa eniten puhututti seuraavat asiat:

- Etusivu
- Kokonaisuuden ja navigoinnin hahmottaminen.
- Työnantajan ja työntekijän määrytykset, miten ne saadaan oikein ja mihin ne vaikuttavat?
- Erityistilanteet työnantajalla?
- Palkanlaskentaosio, mitä tulee merkitä, ja entä jos tekee väärin?
- Maksuluettelo, mitkä maksut liittyvät tähän palkkaan, mikseivät maksut muutu?
- Palkkatietojen korjaus, miten saan korjattua tai mitätöityä laskelman?

Nämä teemat ovat tärkeitä itse palkan laskennassa. Etusivun tulee olla selkeä ja laskennan vaiheissa opastava. Sinkkosen (Kuvio 11.) mainitsemissa käyttökokemukseen liittyvissä tuoteominaisuuksissa palvelun **vetovoima** liittyy etusivun ulkoasuun, palvelun asiakkaisissa herättämiin tunteisiin ja aiheen tuttuuteen. Ohjeistuksella voidaan vaikuttaa myös työnantaja-, työntekijä- ja työsuhdemäärittelysten ymmärrettävyyteen sekä palkanlaskentaosioon. Palkanlaskennan erityistilanteisiin voisi luoda esimerkit palveluun. Maksuluettelo kehittämällä palvelua saisi merkittävästi parannettua. Palkkatietojen korjaus voi olla haastavampi tilanne, jossa asiakasneuvoja voi olla asiakkaan apuna, mikäli asiakas ei ohjeiden avulla onnistu palkkoja itsenäisesti korjaamaan. Palkkojen korjaamisen ohjeistuksessa ei nähdäkseni ole parannettavaa.

Katsottaessa tutkimustuloksia aiemmin luvussa 3.2 esitettyyn Sinkkosen (2006, 261) teoriaan ”käyttäjäkokemukseen vaikuttavat tuoteominaisuudet” - peilaten, tärkeä ryhmä, joka kaipaa kehitystä, ja joka jo tietävästi on kehitystyön alla, on ohjelman **käytettävyys**, eli käytön sujuvuus ja virheettömyys. Nämä ovat palvelun toiminnan kannalta tärkeimmät, liittyen helppokäyttöisyyteen, tehokkuuteen, miellyttävyyteen, löydettävyyteen ja esteettömyyteen.

Käyttäjät kokivat ongelmia sivujen kokonaisuuden hahmottamisessa sivurakenteessa, navigoinnissa, palkissa ja linkeissä. He toivoivat responsiivisuutta ja välitallennusta. Näihin liittyviä kehitysehdotuksia löytyi asiakkailta paljon, mutta ne eivät minun näkökulmastani olleet isoja vaatimuksia. Tämä ryhmä on nähdäkseni paljon ”helpompi”, sillä siihen voidaan vaikuttaa palvelun suunnittelulla ja ohjelman toteutuksella, etenkin, kun nämä haastepisteet ovat asiakkaiden määrittelemiä, palvelupolulle sijoitettuja ja niihin on asiakkailta jo valmiita kehitysehdotuksia. Pienillä parannuksilla ohjelmasta saa asiakkaille miellyttävän käyttöä. Kyky ymmärtää asiakkaan ongelma on jo askel asiassa eteenpäin (Koivisto 2019, 168).

Sinkkosen teoriassa yhtenä tuoteominaisuutena on **uskottavuus**, eli toimintavarmuuteen ja luotettavuuteen sekä ulkoasuun, imagoon ja uskottavuuteen liittyvät asiat. Näistä ei kehitysehdotuksia juurikaan tullut. Toimintavarmuutta ja luotettavuutta kiitettiin, ohjelmaa oli suositeltu kavereille. Lähinnä ehkä tuoreempi ulkoasu kertoisi, että ohjelmaa ylläpidetään ja se olisi luotettavan ja laadukkaan oloinen. Joku ehdotti päivityspäiväyksen lisäämistä sivulle, joka kertoisi, että ohjelma on ajan tasalla. Toisaalta päivitettyt uutiset ja tiedotteet kertovat saman asian, ja näitä oli kiiteltä kokeneiden käyttäjien toimesta. Palvelun uskottavuus on ehkä tärkeämpi asia uusille ja palveluun tutustuville asiakkaille, kokenut käyttäjä jo tietää palvelun luotettavuuden ja toimintavarmuuden.

Kolmas aihealue on oheispalvelut, kuten kotitalousvähennyksen hakeminen suoraan, verokortin noutaminen, palkkalaskelman saaminen sekä asiakaspalvelu. Näistä tuli muutamia tarkentavia kysymyksiä, mutta ei ongelmia tai parannusehdotuksia. Nämä palvelut ovat kiiteltäviä ja asiakkaat toivovat, että ne säilyvät ennallaan tai että niitä kehitetään, mutta pois niitä ei saa viedä. Nämä ovat asioita, jotka asiakkaat kokevat arvokkaina ja palvelun käyttöä helpottavina ominaisuuksia, jotka olisivat palvelun kilpailutekijöitä toisen palkkapalvelun rinnalla. Voihan olla, että nimenomaan kotitalousvähennyksen hakemisen mahdollisuus ohjelman kautta innostaa palkan maksanutta asiakasta ilmoittamaan palkan, joka muuten olisi saattanut unohtaa ilmoittaa.

Teoriaosuudessa tutustuttiin Keinosen (200, 92–95) esittämiin käytettävyyden kriteereihin, ja siellä oli mukana mm. tunteisiin vaikuttavuus. Itse palkanlaskenta ei ehkä ole niin tunteita kuohuttavaa, mutta työnantajavelvollisuudet ja palkanmaksun vaikeaksi kokeminen saattavat nostaa tunteet pintaan. Palvelupolkuun kuvattiin asiakkaan tunnekäyrää eri palvelupisteissä, ja mikäli asiakas kokee tietämättömyyttä tai häneltä puuttuu teoriassa (Saariluoma 2010, 43–44) mainittua pysyvyyden tunnetta jossakin palvelun pisteessä, muodostuu negatiivinen käyttäjäkokemus. Kalliomäki (2014, 27/) muistuttaa, että mitä vahvempia asiakkaan tunteet, kohtaamiset ja mielikuvat ovat, sitä vahvempi on asiakaskokemus.

Asiakaskokemuksen kehittämisessä on tärkeää huomioida hyvä asiakaskokemuksen komponentit helppous, tehokkuus ja tunne. Asiakkaan kokema tehokkuus riippuu miten sujuvaa ja toimivaa ohjelman käyttö on, ja tuotetaanko hänelle lisäarvoa. (Korkiakoski 2019, 49–51.) Saarelainen (2019, 76) muistuttaa, että kehittämisessä tulisi arvioida asiakkaan palvelukokemus ja keskittyä haasteiden ratkaisemiseen. Asiakas arvostaa helppoa asiointia, johon kuuluu saavutettavuus, nopeus, sujuvuus sekä miellyttävyys. Asiakkaan kokemus riippuu hänen odotuksistaan ja arvolupauksen lunastaminen edellyttääkin asiakkaan arvojen tunnistamista eli asiakasymmärrystä. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 92, Tuulaniemi 2011, 71).

Palkan ilmoittamisen tulisi olla innostavaa, helppoa ja nopeaa, jotta asiakkaat ilmoittaisivat palkat ja heille syntyisi miellyttävä asiakaskokemus. Moni kotitalousasiakas oli tyytyväinen, kun he osaa- vat ilmoittaa palkat oikein. Moni kiitteli myös mahdollisuutta osallistua palvelun kehittämiseen tutkimustyön avulla.

Kehittämistyön toteuttaminen oli tarpeellista ja aihe on tärkeä, myös asiakkaille. Tutkimuksen tulosten avulla oli mahdollista laatia kehitysehdotuksia ja suunnitteluajureita kehittämistyön jatkamiseksi. Tutkimuksessa löydettiin ja kuvattiin myös pieniä, mutta asiakkaille tärkeitä teknisiä- ja toiminnallisia kehityskohteita, jotka voitiin kuvata Miron suunnittelupöydälle ja paikallistaa palvelupolun vaiheisiin. Kehittämiskohteet ja suunnitteluajurit löytyvät raportista luvuista 5.4 ja 5.5, ja pienet tekniset ja toiminnalliset haasteet kehittäjätiimi löytää Miron tutkimusseinältä.

Kehitysyötä tehtäessä nousi yhtenä kehitysehdotuksena asiakaspalveluhenkilöstön työn helpottaminen näytönjakoa hyödyntämällä. Haastattelun yhteydessä tehdyissä havainnoinneissa silmiinpistävää oli, kuinka paljon helpompi asiakkaan etenemistä ohjelmassa oli seurata, kun asiakkaan jakama näyttökuvaa oli hänen puheensa rinnalla. Neuvontapalvelussa olevia virkailijoita saattaisi auttaa näytönjakotoiminnallisuus, etenkin, kun asiakkaat eivät aina osaa ilmaista haastetta / ongelmaa. Toisinaan asiakas myös saattaa sanoa jo tarkistaneensa ohjelman määritykset, kun virkailija kysyy niistä, vaikka ei ole oikeasti tarkistanut. Myös näissä tilanteissa näytönjako saattaisi auttaa.

Havainnoinnissa minut yllätti asiakkaiden sitkeä tiedonjano. Kohdatessaan haasteen tai ongelman, käyttäjä alkoi penätä haastattelijalta, miten määritysten kuuluisi oikeasti olla. Asiakkaan aloittaessa asiaa, hän ei jätä sitä kesken, vaan haluaa heti vastauksen. Tämä on ymmärrettävää, koska uutta palkanlaskentaa ei voi aloittaa, ennen kuin edellisen on vienyt päätökseen. Ehkä tämä seikka vaikutti havainnointitilanteissakin asiakkaan käytökseen. Havainnoinnissa näkyi myös se, miten eri tavalla ihmiset ohjelmaa käyttävät ja miten eri tavoilla asiat voi huomata tai ymmärtää. Asiakkaiden kiireen ja tiedonjanon ymmärtää, he haluavat nopeasti ratkaisun mieltä askarruttavaan tai ohjelmaa jumittavaan ongelmaan, jotta he saavat maksettua palkat ajallaan ja hoidettua työnantajavelvoitteet mallikkaasti.

Haastattelujen suorittamisen jälkeen koostimme tietoa yhdessä ideapalaverissa palvelun kehittäjien kanssa. Mietimme kehittämisen punaista lankaa, mikä on tärkeää asiakkaalle ja millaisin keinoin käyttäjän toimia voitaisiin helpottaa ja asiakkaan tyytyväisyyttä lisätä. Olimme yhtä mieltä siitä, että ehkä vähän yllättäenkin työnantajana toimiminen ja työnantajavelvoitteet nousivat ohjelman teknisiä tai toiminnallisia ominaisuuksia isompaan rooliin. Ei siis löytynyt mitään helppoa, isoa ja nopeaa ongelmaa ohjelmasta, jonka ratkaisemalla käyttäjätyytyväisyyttä saataisiin ”helposti ja nopeasti” parannettua tai ohjelman vetovoimaisuutta lisättyä.

Hieman ”yllättäen” ohjelman teknisestä tai toiminallisesta puolesta ei löytynyt mitään isoa kompas-tuskiveä tai taikanappia, jonka huutaisi kipeästi kehittämistoimia. Tokikin ohjelma ja neuvonta on toiminut hyvin, ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä, mutta tällaiseen teknisen ohjelman kehittämis-työhön ryhtyessä voisi olettaa teknistä ja toiminnallista palautetta tulevan enemmän. Tähän voi osaltaan olla selityksenä se, että tutkimuksessa keskityttiin pääosin uusien käyttäjien kokemuksiin, joten he eivät ole vielä tietoisia ohjelman käytännöistä tai haasteista, joita heillä saattaisi olla edessä. Tutkimuksessa havainnointiin myös ohjelmaa pidempään käyttäneitä kotitalousasiakkaita. Heille ohjelma on jo tutumpi, ja heille oli muodostunut ongelma- tai haastetilanteita sekä kehityseh-dotuksia niiden varalle. Kaikki yksittäiset haasteet on kirjattu ylös ja annettu tiedoksi ohjelmaa ke-hittäväälle tiimille.

Suurin osa haastatelluista asiakkaista oli ohjelmaan tyytyväisiä, tämä on myös asiakaspalveluun soittavien asiakkaiden yleinen mielipide. Suurin osa yhteyttä ottavista asiakkaista on jonkun haas-teen tai ongelman kanssa tekemisissä, ja tästä syystä heitä näissä haasteissa auttavien asiakas-neuvojien mielipiteiden tiedustelu oli tutkimuksen ja kehitysideoiden kannalta järkevää. Nyt saimme mielipiteen uusilta asiakkailta, miksi he päätyvät käyttämään ohjelmaa, mitä apua he siinä tarvitse- vat, miten he ohjelmaa kehittäisivät, mutta myös kokeneen asiakkaan mielipiteen, miten hän pysyy asiakkaana, millaista tukea he tarvitsevat käytössä ja miten heidän mielestään ohjelmaa tulisi ke- hittää. Kehitystyössä oli mukana myös ohjelman kehittäjät, Anna-Maija, Kirsi, Laura, ohjelman vas- tuukäyttäjät sekä asiakasneuvojat, joten pystyimme kartoittamaan kehitystyön suuntaa ja kohteita monesta eri näkökulmasta.

Tässä luvussa kerrottiin johtopäätökset ja seuraavassa luvussa pohditaan kehittämistyön proses- sia ja onnistumista.

7 POHDINTA

Tämä työ on ollut tekijälleen todella opettavainen kokemus. Aihe on ollut äärimmäisen mielenkiintoinen ja omaan palkkatyöhön liittyen läheinen. Kehittämistehtävä on toteutettu työelämän todelliseen tarpeeseen ja se lisää yhteistyöorganisaation ja Palkka.fi-tuotteen asiakaskokemuksen tietoutta. Tutkija on kiinnostunut aiheesta ja suoritti tutkimusta suurella mielenkiinnolla. Kehittämistehtävän toteuttaminen palvelee tutkijan omaa kehitystä tutkijana sekä palvelun asiakasneuvojana. Kehittämistyö mahdollistaa tutkijan oman arkityön kehittämistä.

Tutkimusprosessin kulku

Aihe rajauksineen tuli yhteistyöorganisaatiolta ja tuntui heti omalta. Kehitystyö tuntui selkeältä ja palvelumuotoilu osoittautui hyväksi kehittämismenetelmäksi. Palvelun käyttäjälähtöinen kehittäminen on palvelun tuottajan tavoitteena ja palvelumuotoilun menetelmin saatiin hyvin hankittua ja kuvattua asiakasymmärrystä sekä palvelupolkua haasteineen ja kehittämiskohteineen.

Tutkimuskysymysten asettaminen oli sopivan haastavaa, vaikka kehittämistehtävä oli selkeä alusta asti. Tutkimus eteni koko ajan, mutta välissä oli vaikea löytää aikaa työn edistämiseksi ja yhteistyölle. Työhön liittyi enemmän yhteistyötä, kuin oli alun perin ajateltu. Yhteistyön merkitys oli prosessissa suuri ja lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Työn on ajankohtainen ja tarpeellinen, sillä ohjelmassa on menossa kehitystyö, jonka avuksi asiakasymmärrystä ja kehittämis ehdotuksia tarvitaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää kotitalousasiakkaiden digitaalista asiakaskokemusta käytettävyyden näkökulmasta luomalla kehitysideoita työn yhteistyöorganisaationa toimivan Palkka.fi-palvelun palkanlaskentaohjelmaan. Tutkija koki opinnäytetyön olevan tärkeä Palkka.fi-palvelun asiakaskokemuksen ja -ymmärryksen kerryttämisessä. Kehittämistyö todistaa asiakaslähtöisen ajattelumallin edistämistä julkisessa organisaatiossa, sillä käyttäjäkokemuksen kautta voidaan konkretisoida käyttäjälähtöisyyttä (Saarijärvi & Puustinen 2020, 20–23.)

Tässä tapaustutkimuksena toteutetussa opinnäytetyössä keskityttiin nimenomaan pelkkiin kotitalousasiakkaisiin ja heidän asiakaskokemuksensa kehittämiseen. Työn painopiste on uusissa kotitalousasiakkaissa, mutta palvelun kehittämisen kannalta oli tarpeen ottaa mukaan omina asiakasprofiileinaan myös palvelua jo käyttäneet asiakkaat.

Tutkimuksen pääkysymystä lähdettiin ratkaisemaan vastaamalla ensin tutkimuksen alakysymyksiin teorian kautta. Teoriaosuudessa määriteltiin työn kannalta tärkeät termit digitaalinen asiakaskokemus sekä käytettävyys. Teoriassa syvennyttiin digitaalisen asiakaskokemuksen muodostumiseen sekä sen merkitykseen julkisen sektorin palveluissa. Lisäksi selvitettiin ohjelmiston tärkeitä ominaisuuksia käytettävyyden näkökulmasta.

Digitaalista asiakaskokemusta kuvattiin teoriassa mielikuvien ja tunteiden summana, jonka asiakas muodostaa yrityksestä kohdatessa tämän. Digitaalisen asiakaskokemuksen muodostumista kuvattiin viisivaiheisen prosessin avulla. Käyttökokemukseen liittyvät tuoteominaisuudet esiteltiin Sinkosen mukaan jaoteltuna neljään ryhmään. Käytettävyyden teoriaa esiteltiin Keinosen ja Nielsenin käytettävyyden laadun eri osa-alueen kautta. Keinonen luokittelee käytettävyyden seitsemään attribuuttiin, joita ovat toiminnallisuus, loogisuus, informaation esitystapa, käyttöohjeet, hyödyllisyys, helppokäyttöisyys ja tunteisiin vaikuttavuus. Nielsenin määritelmä käytettävyydestä perustuu viiteen laadun komponenttiin, jotka ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys sekä miellyttävyys. Tärkeimmäksi tekijäksi Nielsen nimeää opittavuuden, joka mittaa, kuinka helppoa ensimmäistä kertaa verkkosivulla vierailevan käyttäjän on suorittaa verkkosivulle tavanomaisia tehtäviä.

Ohjelmiston käytettävyydellä voidaan vaikuttaa käyttökokemukseen. Käyttökokemuksen tärkeimmät osatekijät: toiminnalliset, sisällölliset ja visuaaliset ominaisuudet esiteltiin teoriassa. Toiminnallisuutta käsiteltiin yleisesti koko ohjelmistoon vaikuttavain ominaisuuksien (valikko, navigointi, linkit, responsiivisuus) sekä erityisesti eri palvelutuokioon liittyen ohjelman toiminnallisuuksien mukaan.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena ja työelämälähtöisenä kehittämistyönä. Työ aloitettiin haastattelemalla ja havainnoimalla kotitalousasiakkaiden Palkka.fi -ohjelman käyttöä sekä rakentamalla asiakkaiden palvelupolkua. Haastattelujen ja havainnointien tulokset ryhmiteltiin Miroon samankaltaisuuskuvioon, jonka pohjalta koottiin havainnot asiakasprofiileittain ja palvelutuokioittain. Samalla tehtiin asiakaspalveluvirkailijoille sähköinen kysely asiakkaiden yhteydenottojen aiheista sekä asiakkaiden ja virkailijoiden kehitysehdotuksista.

Asiakkaiden havainnointi aidossa palvelutilanteessa palkanlaskennan keskellä oli todella hedelmällistä, ja auttoi ymmärtämään, miten eri tavalla käyttäjä voi asiat palvelussa nähdä tai miten monipuolisesti asiat voi kuvata. Asiakkaiden havainnointi oli hyödyllistä myös asiakaspalvelutyötä ajatellen, ja se lisäsi todella asiakasymmärrystä sekä auttoi käyttäjäkokemuksen ymmärtämisessä.

Haastattelujen, havainnointien ja kyselytutkimuksen vastaukset analysointiin ja niiden pohjalta haamoteltiin asiakasprofiilit sekä palvelupolku. Näiden avulla visualisoitiin kunkin asiakasryhmän odotukset, haasteet, kiitokset ja kehittämiskohteet. Palvelupolkuun lisättiin asiakkaiden yhteiset odotukset, haasteet, kiitokset ja kehittämiskohteet kunkin palvelutuokion kohdalle. Kehitystä vaativien palvelutuokioiden kehittämiseksi muodostettiin suunnitteluohjaimet kunkin palvelutuokion käyttäjälähtöiseksi kehittämiseksi. Asiakasryhmien muodostaminen käyttökokemuksen mukaan oli siis tuloksellista tehdä. Palvelupolun piirtäminen asiakasryhmittäin ei olisi tuonut lisäarvoa tutkimukselle.

Asiakkaiden ja virkailijoiden vastausten myötä selvisi, että Palkka.fi-palvelun käyttökokemuksen muodostumisessa merkittävänä tekijänä on palvelun käyttäjän työntajajakemus, palkanlaskentatietämys sekä Palkka.fi:n käyttökokemuksen määrä. Odotukset, haasteet, kiitokset ja kehittämiskohteet muuttuivat erilaisiksi palvelua enemmän käyttäneillä, kuin mitä palvelun käytön vasta aloittaneilla. Mietittäessä eri asiakasryhmien odotuksia, haasteita, kiitoksia ja kehittämiskohteita palvelutuokioittain, ne olivat yhtenäisiä kaikilla asiakasryhmillä, samoin virkailijoilla. Kehittämiskohteet palvelupolun varrella ovat siis kaikilla asiakasryhmillä samat. Kehittämisessä ”syvyys” voi vaihdella esim. ohjeiden kohdalla sen mukaan, kirjoitetaanko ohjeita uudelle vai kokeneelle käyttäjälle. Koska ohjeet ovat kaikille samat, tulee ne kirjoittaa vähiten käyttökokemuksta omaavien tasolle.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että Palkka.fi-palvelun kehittämisessä on kaksi haastetta, joista pääasiallisin liittyy itse ohjelman toiminnallisuuteen, eli palvelupolun ongelmakohtien ratkomiseen. Toinen haaste on etenkin uusien käyttäjien työntajajätämysten puute, joka vaikeuttaa ohjelman käyttöönottoa ja ohjelman käyttämistä. Työntajajätämysten opastus ei ole Palkka.fi -ohjelman vastuulla, mutta kuten sanottu, asiakkailla tiedon puute vaikeuttaa käyttöönottoa ja käyttöä, tämän he itsekin haastatteluissa myönsivät.

Tutkimuksen avulla siis lisättiin asiakas- ja palvelutietoa sekä rakennettiin asiakasymmärrystä kotalousasiakkaiden palvelun käytöstä, arvoista, odotuksista, ongelmista ja kehittämiskohteista

asiakasryhmittäin ja palvelutuokioittain. Työ rajattiin koskemaan asiakasymmärryksen hankintaa ja kehittämistyön jatko jätettään kehittäjätimille.

Selvitettyihin ongelmiin esitettiin erilaisia kehitysehdotuksia ja suunnitteluohjaimia kehittämistyön tueksi. Aiheista kaksi oli laajempaa; työnantajatiedon lisääminen sekä ohjeistuksen kehittäminen. Yksittäiset suunnitteluohjaimet liittyivät asiakkaiden ongelmallisiksi kokemien palvelutuokioiden kehittämiseen, kuten navigoinnin helpottamiseen ja maksuluettelon kehittämiseen.

Kehitysehdotukset ovat asiakkailta saatuja, eli ne ovat asiakaslähtöisiä ja ne on mietitty niin, että ne tukisivat kaikkien asiakasryhmien palvelun käyttöä sekä virkailijoiden neuvontatyötä.

En tiedä, ovatko kaikki ehdotukset toteutettavissa teknisesti, taloudellisesti tai laajuutensa vuoksi, mutta tälle työlle ei tässä vaiheessa ja aiheessa ollut asetettu rajoja. Kehyksenä oli ”asiakkaiden unelmien Palkka.fi”. Uskon kuitenkin, että ainakin nämä pienet, toiminnallisuuteen liittyvät kehitysehdotukset ovat toteutettavissa. Asiakkaiden työantajatietämyksen lisääminen on mielestäni suurin ja vaikein haaste, mutta myös tärkeä. Sen toteuttamismahdollisuuksia ovat pienemmät askeleet, kuten ohjeiston kehittäminen, esimerkit ja ratkaisupurit.

Haastavinta tutkimustyössä oli aineiston analysointi, merkittävien asioiden löytäminen ja teemoittelu sekä tulosten esittelykeinojen muodostaminen niin, että suunnitteluajureista tulisi selkeitä, kattavia, konkreettisia, eikä liian laajoja.

Aikataulut ovat aina haasteellisia, ja työ venyi tekijästä riippumattomista syistä. Toisaalta aika myös kypsyttää ajatuksia ja tuo syvyyttä kehittämistyöhön. Kehittämistyö on jatkumo, joten siinä ei olla koskaan myöhässä. Yhteistyön tekeminen kehittäjätimin ja asiakaspalveluhenkilöstön kanssa oli oppimisen, ymmärtämisen ja jatkokehittelyn suhteen mukavaa ja tärkeää.

Kehittämistyön teoriaosuus tuki esitettyjä kehitysehdotuksia ja yhdessä ne vastasivat työn tutkimusongelmaan; ”Kuinka Palkka.fi -palvelua voidaan uusien kotitalouskäyttäjien mielestä kehittää?”. Tutkija toteaa, että opinnäytetyö on onnistunut, sillä siinä on löydetty asiakkaille merkityksellisiä kehityskohteita, jotka on otettu jo kehittämistiimissä pohdintaan. Tutkimustulokset on reaaliaikaisesti jaettu kehittäjille, ja niistä on keskustelu yhdessä.

Tutkimuksen luotettavuus

Luottavuutta on huomioitu koko opinnäytetyöprosessin ajan arvioimalla käytettyjä lähteitä ja aineistoja. Lähteitä ja aineistoja on paljon, ja niistä iso osa on digitaalisia, koska teoriaosuudessa tarkasteltavat teemat ovat uusia, joten ajantasainen tieto on sähköisenä. Lähdeviittaukset on tehty asianmukaisesti ja alkuperäisiä kirjoittajia kunnioittaen. Viitekehys on koottu monipuolisista aihealueen lähteistä, kritiikkiä käyttäen.

Luotettavuuden tarkasteluun liittyy tutkimusmenetelmä, tutkimustulokset, tutkimusprosessi sekä käyttökelpoisuus. Aineiston analysointia voidaan pitää luotettavana, koska sitä on tehty useamman tekijän toimesta ja tutkimuskohteena ovat olleet palvelun oikeat käyttäjät. Tutkimusotanta ei ollut kovin suuri, mutta asiakasryhmän sisällä vastaukset olivat yhteneväisiä, pitkän työkokemuksen mukaan havainnoituja ja virkailijoiden vastaukset tukivat tutkijan tekemää analyysiä. Aineisto on kerätty ajalta, jolloin ohjelmaan ei ole tehty vielä muutoksia.

Luotettavuutta lisää mielestäni myös se, että aineistoa on kerätty tutkimalla ilmiötä eri näkökulmista. Tässä tutkimuksessa on käytetty erilaisia aineistoja ja tiedonkeruumenetelmiä, havainnointia on tehty usean henkilön toimesta ja tutkimustuloksista on saatu yhteneväisiä sekä asiakkaiden, että virkailijoiden kokemusten pohjalta. Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös tutkijan pitkäaikainen tietämys ja kokemus tutkittavasta asiasta. Olen pyrkinyt tutkimaan tulokset puolueettomasti ja kertomaan ne analyysin mukaisesti.

Tulokset pohjautuvat teorian tiedon ja tulosten yhdistämiseen. Aihealueeseen on tutustuttu huolellisesti, alkutilanne kartoitettu ja nykytilanne selvitetty pyrkien tutkimusprosessin laadukkaaseen etenemiseen.

Opinnäytetyö onnistui vastaamaan esitettyyn tutkimusongelmaan, koska työssä vastattiin pää- ja alatutkimusongelmiin ja luotiin asiakaslähtöisiä ja perusteltuja kehitysehdotuksia ja suunnitteluohjaimia kehitystyön jatkamiselle kotitalouden Palkka.fi:n parissa. Saatua tutkimustietoa on totuudenmukaista ja hyödyllistä. Kehitystyö on jatkumo, joten tässä työssä esitettyjä kehitysehdotuksia ei voida yleistää ainoiksi vaihtoehdoiksi esitettyyn tutkimusongelmaan. Asiakaskokemus on myös aikaan sidottu ja henkilökohtainen kokemus, joten tämä voi vaikuttaa tutkimustulokseen. Kuten aiemmin todettu, vastanneiden asiakkaiden palvelukokemus on myös riippuvainen heidän omasta osallisuudestaan ja ohjelman käytöstä, joten tutkimustulokset voisivat olla erilaiset, jos olisi tutkittu vain

kokeneiden käyttäjien mielipiteitä. Tähän työhön haluttiin uusien asiakkaiden kokemuksia, ja niitä saatiin.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta kuvaa vaikuttavuus, eli tutkijan tulee tehdä näkyväksi valinnat ja tulkinnat. Tähän on pyritty koko kehittämisprosessin ajan, ja tutkimuksen kulku on avattu raportissa. Tutkimuksen johdonmukaisuus ja toimijoiden sitoutuneisuus ovat osa luotettavuutta. Tutkimus on tehty huolellisesti, rehellisesti ja tarkasti. Myös käyttökelpoisuus tukee luotettavuutta, tämän tutkimustyön avulla on löydetty asiakkaille tärkeitä ja kehittäjille mahdollisia sekä monipuolisia kehittämisideoita palvelun kehittämistyön tueksi.

Tutkimuksen eettisyys

Hyvä tieteellinen käytäntö ohjasi kehittämistyötä alusta saakka. Tutkimukseen osallistuneille kerrottiin, miksi aineistoa kerätään ja miten sitä käytetään. Vastauksia on käsitelty luottamuksellisesti, eikä vastaajia pysty erottamaan tuloksista. Luotettavuuteen liittyy myös vakuuttavuus ja pätevyys, eli valinnat ja tulkinnat on tehty näkyviksi ja aineiston argumentaatio on näytetty avoimesti. Tutkimuksesta laadittiin yhteistyösopimus, missä sovittiin sisällöstä ja menetelmistä.

Teknologian kehittyminen ja ajan kuluminen vaikuttavat kehittämistyön lähtökohdille, mutta ajasta ja kehityksestä riippumattomana aiheena tuli tietoon asiakkaiden tietämys, johon teknologia tai ohjelmiston kehitys ei vaikuta.

Tämä työ oli tarpeellinen Verohallinnolle ja Palkka.fi-palvelulle ja sen avulla voidaan ajatella yhteistyöorganisaation saavan syvällistä tietoa asiakkaista sekä näkökulmia ja oivalluksia ohjelmiston kehittämiseen. Tärkeä olisi keskittyä pieniin, mutta merkittäviin palvelutuokioiden haasteisiin sekä isompaan, asiakkaiden tietämyksen ja ohjeistuksen kehittämiseen.

Kehitysideat ovat suuntaa antavia tulevaisuudessa tapahtuvalle kehitystyölle. Jatkokehityksaiheena asiakaskokemuksen kehittämiseksi mieleen nousee tutkia kotitalousasiakkaiden kokemuksia asiakasprofiileittain Palkka.fi:n uuden version lanseerauksen myötä. Toki ohjelmaa kehitettäessä kyseisiä palvelutuokioita ja niiden ratkaisuja voi ja kannattaa käyttää jo asiakkaiden testausvaiheessa hyödyksi. Toinen aihe on palvelun responsiivisuus eri laitteilla, haasteena on varmasti saada ohjelma toimimaan ohjeineen esimerkiksi pienen puhelimen näytöllä. Tällä hetkellä tutkimukseen

osallistuneet asiakkaat olivat tyytyväisiä käyttäessään palvelua tietokoneella, mutta eiväthän he vielä olleetkaan saaneet kokeilla palvelun käyttöä esimerkiksi mobiilisovelluksessa.

Jatkotutkimus- ja kehitysehdotukset

Asiakkaiden havainnointi ja haastattelu on hyvä ottaa jatkuvaksi tavaksi, ja nimenomaan niin, että asiakas on aidossa palvelutilanteessa, ja asiakkaita on erilaisista lähtökohdista. Asiakkaiden havainnointi ohjelman käytössä tuo paljon lisää tietoa ohjelman käytöstä ja siinä mahdollisesti ilmenevistä ongelmista.

Asiakaspalveluhenkilöstöllä on paljon hiljaista tietoa asiakkaista ja heidän ongelmatilanteistaan. On hyödyllistä kerätä tätä tietoa kehittämistyön tueksi. Aiheista on hyvä keskustella säännöllisesti pienissä ryhmissä, missä yhdessä ideoiminen ja kehittäminen saa aikaan hyviä ideoita palvelun kehittämiseksi sekä asiakaspalvelijoiden taitojen ylläpitämiseksi.

Käyttäjät ovat pääosin tyytyväisiä ohjelman toimintaan, kunhan ne oppivat käyttämään ohjelmaa ja tulevat tietoisiksi työnantajavelvoitteista. Havainnointi toi paljon arvokasta tietoa asiakkaiden toiminnasta ohjelmassa, ja sen avulla saatiin paikallistettua ongelmakohdat paremmin sekä samalla kuvakaappauksin visualisoitua ongelmat Palkka.fi kehittäjätiimin työn tueksi. Myös asiakaspalvelijoilta saatiin paljon arvokasta tietoa asiakkaiden palvelun käytöstä sekä asiakaspalveluun yhteyttä ottavien asiakkaiden asiointitarpeesta.

Palveluun ja asiakkaisiin syvällisemmin tutustumalla saatiin tietoa palvelun käyttäjien odotuksista, haasteista ja ongelmakohdista palveluun liittyen. Asiakkaiden odotukset ja ongelmat muuttuvat heidän oppiessaan palkka.fi palvelun käytön ja työnantajanatoimimisen velvoitteet. Uusien asiakkaiden houkuttelemisessa tärkeää on palvelun etusivun näkyminen ja ohjeiden tarjoaminen. Kokeneemat käyttäjät arvostavat sujuvaa ja helppoa käyttöä sekä sitä, että ongelmien ilmaantuessa apua on tarjolla.

Palvelusta muodostettiin palvelupolku palvelun eri vaiheineen, jonka asiakas käy läpi palkkaa ilmoittaessaan. Palvelupolku on käyttäjille pääosin sama. Tutkimuksen avulla saatiin paikallistettua asiakkaiden toiveet, haasteet ja kehitysehdotukset kulloisenkin palvelutapahtuman kohdalle.

Palvelun käyttäjiltä ja asiakasneuvojilta kysyttiin myös suoraan kehitysehdotuksia palveluun liittyen ja nämä koottiin ylös. Tutkimusten kokonaistulosten avulla myös mietittiin, mihin palvelun suunnittelussa tulisi keskittyä, jotta käyttäjien tyytyväisyys kasvaisi. Näissä esille nousi luonnollisesti palvelun helppo ja nopea käyttö, se että palvelu tarjoaisi käyttäjälle hyötyä käyttäjän ajalliseen uhraukseen verraten. Löytyi pieniä teknisiä ja toiminnallisia ominaisuuksia, joita hiomalla ohjelmaa toimii entistä käyttäjäystävällisemmin.

Asiakkaat arvostavat sitä, että heidän kokemuksiaan kuunnellaan, ja että palvelua ylläpidetään ja kehitetään. He arvostavat myös sitä, että ohjelma ei muutu liikaa, eikä heidän tarvitse opetella kaikkea ohjelmassa uudelleen. Asiakkaat myös arvostavat sitä, että palvelun kautta saa työntekijän verokorttitiedot, palkkalaskelman ja että sen kautta voi hakea kotitalousvähennyksen. Nämä ominaisuudet koetaan extrana, jonka toivotaan säilyvä, ja joka erottaa Palkka.fi palvelun muista palkkapalveluista edukseen.

Jotta ohjelmaa pystyisi onnistuneesti käyttämään ja palkanlaskenta ei olisi labyrintti tai säädösviidakko, tulisi asiakkaalla olla käsitys palkanlaskentaprosessista, mistä se alkaa, mihin se päättyy, mitä se sisältää ja missä vaiheessa asiakas on kulloinkin palvelupolulla. Asiakas kaipaa siis prosessikaaviota vaiheineen. Ohjelman navigointi ja linkitykset ovat myös tärkeitä. Ensiarvoisen tärkeitä ovat kuitenkin asiakkaan saamat ohjeet. Niitä tulisi olla riittävästi ja kattavasti, oikeaan kohtaan sijoitettuna ja helposti löydettävänä. Ohjeiden pitää olla lyhyitä ja ymmärrettäviä, mutta niistä tulee saada selville oleellinen, eikä ne saa ohjata käyttäjää ulos palvelusta. Tästäkin ohjeistuksesta tuli jo vaikea. Tässä osiossa siis riittää haastetta, etenkin kun näiden asioiden neuvominen ei edes varsinaisesti kuulu palvelun vastuulle, mutta nämä tiedot asiakkaalla kuitenkin tulee olla, jotta hän innostuu ja onnistuu ohjelmaa käyttämään ja asiakaspalvelija pystyy häntä opastamaan Everestin huipulle ja polkupyörän selkään, kuten yön johdannossa viitattiin.

Lämpimät kiitokset kaikille tutkimusprosessiin osallistuneille asiakkaille, palveluneuvojille, koko Palkka.fi:n tiimille. Kiitokset Verohallinnolle ja Palkka.fi-palvelulle hyvin sujuneesta yhteistyöstä. Kiitokset opinnäytetyön ohjaajalle sekä läheisilleni arvokkaasta tuesta tutkimusprosessin aikana.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: tee asiakkaistasi faneja. Helsinki: Kauppakamari.

Arantola, H. 2006. Customer insight: uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen. Helsinki: WSOYpro.

Arantola, H & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan – Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Helsinki: Tekes.

Aunola, E. 2015. Asiakaslähtöistä palveluiden kehittämistä Service Desingin avulla. Teoksessa (toim.) Aunola, E. & Heikkinen, V.A. Näkökulmia vieraanvaraisuusalan tulevaisuuteen ja johtamiseen. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. 71–78.

Barnes, R & Kelleher, B. 2015. Customer Experience For Dummies. Viitattu 11.11.2022, https://learning.oreilly.com/library/view/customer-experiencefor/9781118756041/xhtml/05_9781118725603-ch01.xhtml

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2017. Ylivoimainen asiakaskokemus - Työkalupakki. 2.painos. Helsinki: Alma Talent.

Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum.

Faulkner, X. 2000. Usability Engineering. Hampshire ja New York: Palgrave.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.

Heinonen K. Strandvik T., Mickelsson K-J., Edvardsson B., Sundström E., Andersson P. 2009. Rethinking Service Company's Business Logic: Do we need a customer-dominant logic as a guideline. Hanken.

Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, K-J., Edvardsson, B., Sundström, E. & Andersson, P. 2010. A Customer Dominant Logic of Service. *Journal of Service Management*, Vol. 21, No. 4, 531-548.

Heinonen K., Strandvik T. 2015. Customer-Dominant logic- foundations and implications. *Journal of services marketing*.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, M. & Patjas, L-M. 2018. Palvelun taitajaksi. 11. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen: palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum.

Keinonen, T. 2000. Miten käytettävyys muotoillaan? Helsinki: Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 61

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: Dark Oy

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Korkiakoski, K. & Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Korkiakoski, K. & Gerdt, B. 2017. Ylivoimainen asiakaskokemus. Helsinki: Talentum.

Korkman, O & Arantola, H. 2009. Arki – Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kortesuo, K. & Löytänä, J. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum

Koskinen, I., Battarbee, K. & Mattelmäki, T. 2007. Empathic Design: User Experience in Product Design. Helsinki: Edita Publishing

Kuusela, H. & Rintamäki, T. 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus – Hyödyt ja uhraukset henkilökohtaisen ja sähköisen asioinnin kehittämisessä. Tampere: Tampere University Press.

Lahti, A-M 2021. Palkka.fi, tuoteomistaja. Haastattelu 23.03.2021.

Lehtinen, J. 2004. Asiakkuuksien aktiivinen johtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lundberg, T. & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun Pikku-Jättiläinen – Taitoa, tunnetta, intoa & intohimoa. Osaajan asenne ratkaisee, aina. Lahti: Markprint Oy.

Löytänä J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi: rohkeus + rakkaus = raha. Helsinki: Talentum.

Nieminen, T. & Tomperi, S. 2008. Myynnin johtamisen uusi aika. Helsinki: WSOYpro.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. (kirj.) 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent. 166.

Lindroos J.E., Lohivesi K. 2010. Onnistu strategiassa. Juva: WS Bookwell Oy

Merisavo, M., Vesanen, J., Raulas, M. & Virtanen, V. 2006. Digitaalinen markkinointi. Helsinki: Talentum Media Oy

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiatieto Teknova.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4 painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ojasalo K., Ojasalo J. 2015. Adapting business model thinking to service logic: an empirical study on developing a service design tool. The Nordic School. Service Marketing and management for the future. Hanken Cers, 309-312.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.

Saarelainen, A. 2019. Muotoilua meillekin – Muotoilu- ja brändiopas yrittäjille. EU: Konsultointi Paavo ja Liisa Oy.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo.

Saariluoma, P., Kujala, T., Kuuva, S., Kymäläinen, T., Leikas, J., Liikanen, L. A. & Oulasvirta, A. 2010. Ihminen ja teknologia: Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Helsinki: Teknologiateollisuuden julkaisu 3/2010

Selin, E. & Selin, J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta – Avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan. Espoo: SelinSelin.

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma.

Stickdom, M. & Schneider, J. 2011. This is service desing thinking: basic, tools, cases. Amsterdam: Bis Publishers.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vastamäki, R. 2013. Käytettävyydestit: tutkimukset ja asiantuntija-arvioinnit. Teoksessa: Digin mitaalla: Verkkomarkkinoinnin ja -myynnin mittaamisen käsikirja, toim. Häivälä, J. & Pyyhtiä, T. Helsinki: Mainostajien Liitto

Vilka, H. 2015. Tutki ja Kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus

Voima P., Heinonen K., Strandvik T. 2010. Exploring Customer Value Formation: A customer dominant logic perspective. Hanken.

Elektroniset lähteet:

Ahtinen, A. & Kokkonen, A. 2000. Käytettävyyden merkitys verkko-oppimisessa. Viitattu 20.10.2022. <http://www.sis.uta.fi/ipopp/ipopp2000/AhtinenKokkonen/kaytettavyys.html>

Contrast. 2023. UX-design ja UI-design: Mitä eroa niillä on? Viitattu 06.06.2023. <https://contrast.fi/ux-design-ja-ui-design-mita-eroa-niilla-on/>

Harmaa talous & talousrikollisuus 2022. Hankkeet ja valvonta. Viitattu 09.11.2022. <https://www.vero.fi/harmaa-talous-rikollisuus/torjunta/hankkeet-ja-valvonta/#kotitaloudetjapientyonantajat>

Harmaa talous & talousrikollisuus 2022. Pimeä työvoima. Viitattu 09.11.2022. <https://www.vero.fi/harmaa-talous-rikollisuus/ilmi%C3%B6t/pime%C3%A4-ty%C3%B6voima/>

Nielsen Norman Group. 2012. Usability 101: Introduction to Usability. Viitattu 08.06.2023 <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

Palkka.fi 2002. Kotitalouskäyttäjän ohjeet, TyEL-vakuutusnumero. Hakupäivä 09.11.2022. <https://www.palkka.fi/Ohjeet/Ohje/k/193>

Palkka.fi 2022. Kotitalouskäyttäjän ohjeet, TyEL-vakuutus. Hakupäivä 17.11.2022. <https://www.palkka.fi/Ohjeet/Ohje/k/161>

Palkka.fi kotitalouskäyttäjän palvelun etusivu. Vaatii kirjautumisen ohjelmaan. Hakupäivä 17.11.2022. <https://www.palkka.fi/Koti/Kotitalous>

Palkka.fi 2022. Näin Palkka.fi toimii. Hakupäivä 09.11.2022. <https://www.palkka.fi/Koti/Kotitalous>

Palkka.fi 2022. Palkkalaskuri. Hakupäivä 09.11.2022. <https://www.palkka.fi/palkkalaskuri/index.htm>

Palkka.fi 2022. Palkkaparametrit. Hakupäivä 09.11.2022. <https://www.palkka.fi/Koti/Tiedote/PalkanlaskennanParametritiedot>

Palkka.fi 2022. Palkka.fi - palvelun tietosuojaseloste. Hakupäivä 23.11.2022. <https://www.palkka.fi/Ohjeet/Ohje/y/12>

Palkka.fi 2022. Palvelun käyttöehdot. Hakupäivä 23.11.2022. <https://www.palkka.fi/Ohjeet/Ohje/y/10>

Palkka.fi 2022. Palvelun säädöksiä. Hakupäivä 23.11.2022. <https://www.palkka.fi/Koti/Tiedote/PalkkaFiSaadoksia>

Palkka.fi 2022. Saavutettavuusseloste. Hakupäivä 23.11.2022. <https://www.palkka.fi/Koti/Tiedote/Saavutettavuusseloste>

Palkka.fi 2022. Tiedotteet. Hakupäivä 09.11.2022. <https://www.palkka.fi/Koti/Arkisto>

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma.

Strategyzer. Viitattu 20.4.2023 <https://www.strategyzer.com/>

Suomi.fi 2022. Palkka.fi palkanlaskentaohjelma 09.11.2022. <https://www.suomi.fi/palvelut/palkka-fi-palkanlaskentaohjelma-verohallinto/61899fee-25ac-474a-8aae-1221e247a108>

Tulorekisteri 2022, Kotitalous työn teettäjänä. Ilmoittamisen määräajat. Hakupäivä 09.11.2022. <https://www.vero.fi/tulorekisteri/yksityishenkil%C3%B6t/ohjeet/71197/tietojen-ilmoittaminen-tulorekisteriin-kotitalous-ty%C3%B6n-teett%C3%A4j%C3%A4n%C3%A45/#6.4-ilmoittamisen-m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4ajat>

Tulorekisteri 2022. Kotitalous työn teettäjänä. Hakupäivä 09.11.2022. <https://www.vero.fi/tulorekisteri/yksityishenkil%C3%B6t/kotitalous-ty%C3%B6nantajana/>

Tulorekisteri 2022. Tiedon käyttäjille. Hakupäivä 09.11.2022. <https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/tiedon-k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4t/>

Valtiovarainministeriö 2022d. Digipalvelulaki. Hakupäivä 23.11.2022. <https://vm.fi/digipalvelulaki>

Valtiovarainministeriö 2022a. Digitaalisten palveluiden laatu. Hakupäivä 23.11.2022. <https://vm.fi/digipalveluiden-laatu>

Valtiovarainministeriö 2022b. Julkishallinnon digitaaliset palvelut. Hakupäivä 23.11.2022. <https://vm.fi/sahkoiset-palvelut>

Valtiovarainministeriö 2022c. Sähköisen asiointin kehittämisen periaatteet. Hakupäivä 23.11.2022. <https://vm.fi/documents/10623/307677/S%C3%A4hk%C3%B6isen+asiointin+kehitt%C3%A4misen+periaatteet/c0fd5356-3f04-47d3-8000-9a3ead4b17b5/S%C3%A4hk%C3%B6isen+asiointin+kehitt%C3%A4misen+periaatteet.pdf?t=1434520258000>

Verohallinto 2022a. Kotitalousvähennys. Hakupäivä 09.11.2022. <https://vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/tulot-ja-vahennykset/kotitalousvahennys/>

Verohallinto 2022. Palkka.fi palvelukuvaus. 2018. P. Koistila. Verohallinnon intranet. Vain sisäiseen käyttöön. Viitattu 09.11.2022.

Verohallinto 2022. Suomessa tehdään pimeää työtä jopa 1,4 miljardilla eurolla vuodessa. Hakupäivä 24.11.2022. [Suomessa tehdään pimeää työtä jopa 1,4 miljardilla eurolla vuodessa - vero.fi](#)

Verohallinto 2022. Työnantajarekisteri. Hakupäivä 17.11.2022. https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/yritys_tyonantajana/tyonantajarekisteri/

Verohallinto 2022. Verohallinnon päätös pientyönantajan maksu- ja ilmoituspalvelujärjestelmässä hoidettavista tehtävistä. Hakupäivä 23.11.2022. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/paatokset/47278/verohallinnon-p%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s-pienty%C3%B6nantajan-maksu--ja-ilmoituspalveluj%C3%A4rjestelm%C3%A4ss%C3%A4-hoidettavista-teht%C3%A4vist%C3%A4/>

LIITTEET

ASIAKASHAASTATTELUIDEN RUNKO

LIITE 1

Palkka.fi - käyttäjähaastattelu (kotitalous)

Tervetuloa

Tutkimuksen tarkoitus kertaalleen

Arvostamme käyttäjien mielipiteitä ja haluamme tarjota mahdollisimman tarvelähtöisen palvelun. Haastatteluista nousevia havaintoja ja teemoja on tarkoitus hyödyntää palvelun uuden version kehityksessä. Uudistuksen tarkoituksena on parantaa palvelun käytettävyyttä, selkeyttä ja saavutettavuutta. Visuaalinen ilme päivittyy ja palvelun käyttö sujuvoituu eri päätelaitteilla.

Lupa nauhoitukseen

Haastattelun kulun ja tehtävän sekä tavoitteiden esittely

Taustatiedot

Kerro hieman taustaa minkälainen on palvelun käyttötarpeesi ja miten palvelua käytät

1. Sisältääkö käyttö toisen henkilön ja toimijan puolesta asiointia?
 2. Onko useampia käyttäjärooleja?
 3. Miksi Palkka.fi?
 4. Onko aiempaa palkanmaksukokemusta kotitaloutena (esim. tulorekisterin kautta ilmoitettuna)
 5. Onko ennakkotietoa palkan maksamisesta / ilmoittamisesta / velvollisuuksista?
 6. Palkanmaksun tiheys, maksaako kerran vai kuukausittain/säännöllisesti?
 7. Mitä työtä palkattu työntekijä tekee?
 8. Milloin Palkka.fi on otettu käyttöön?
 9. Oliko ongelmia palvelun käyttöönotossa?
 10. Onko ollut yhteydessä Palkka.fi palveluun/neuvontaan?
-

Demo

Muistele ja demonstroi miten olet esim. viimeksi hoitanut palkanlaskun ja maksun työntekijälle?

1. Ohjeet demon käyttöön ja kokeilu
2. Ajattele ääneen
3. Tee tarvittaessa muistiinpanoja
4. Havainnoi haasteet

5. Tunne tarpeet
6. Tutki tunnetilaasi
7. Selvitä motivaatiosi
8. Huomaa epäselvät tilanteet ja havainnoi niistä selviäminen

KOTITALOUSVÄHENNYS REALIAIKAISESTI??

Onko hakenut kotitalousvähennystä pfi:n kautta vai OmaVeron kautta verokortille?

Jatkossa olisi mahdollisuus hyödyntää vähennystä jokaisen palkanmaksun yhteydessä.

Korjaukset, miten tehnyt, onko ollut haasteita?

-

Havainnot ja tuntemukset

Ennakko-odotuksista toteumaan

1. Saatiinko tehtävät suoritettua?
2. Oliko jokin erityisen sujuvaa?
3. Entä erityisen takkuista?
4. Puuttuiko jotain?

Yleinen käytettävyys ja käyttökokemus

1. Sisällön ryhmittely ja jaksotus
2. Navigointi ja palvelussa liikkuminen tehtävän suorittamiseksi
3. Kirjautuminen
4. Lisätietojen ja ohjeiden saatavuus?
5. Mikä oli tunnetila tehtävien jälkeen?

Nousiko esiin parannus- ja ratkaisuehdotuksia?

Mikä palvelussa on säilyttämisen arvoista ja mikä pitää ehdottomasti muuttaa?

Mitkä ovat hyvän palkanmaksupalvelun kriteerit?

Vapaamuotoinen palaute

1. Sana on vapaa.
2. Jatkosta ilmoittaminen ja mahdollinen kiinnostus osallistua jatkokehitykseen.



Palkka.fi kotitalous

Olen Katja Keskitalo, opiskeleen OAMK liikelouden kehittämisen tutkintoa ja Verohallinnolla olen mukana palkka.fi palvelunumerossa asiakkaiden kysymyksiin vastaamassa.

Opiskeluuni liittyvän opinnäytetyöni aiheena on Palkka.fi kotitalouskäyttäjien kokemus palvelusta. Tavoitteena on löytää ideoita ohjelman ja palvelun kehittämiseen asiakkaiden näkökulmasta.

Tällä asiakasneuvojilla on paljon arvokasta tietoa asiakkaiden yhteydenottojen aiheesta. Oisin erittäin kiitollinen, jos saisin asiakasneuvojilta tietoa kotitalousasiakkaiden neuvonnan tarpeesta. Erityisesti kiinnostaa, missä asioissa uudet kotitalouskäyttäjät tarvitsevat tietoa, ja missä vaiheessa palkka.fi käyttämisessä heillä on tullut tarve soittaa, tai olla chatin kautta yhteydessä minulle.

Vastauksen käsitelään nimettömänä, ja jokaisen omakohtainen näkemys aiheesta on tärkeä. Kysymyksiin ei ole oikeaa tai väärää vastausta, vaan kyse on omista mielipiteistäsi. :) Kiitos ajastasi ja mielenkiinnostasi palvelun kehittämiseksi.

1. Kotitalous-asiakaat ottavat yhteyttä jo ennen palveluun kirjautumista

- Eivät ota
- Jotkut ottavat
- Kaikki ottavat

2. Kotitalousasiakkaista yhteydessä ovat

- Enemmän uudet käyttäjät
- Enemmän kokeneet käyttäjät
- Yhteydenotoissa ei käy ilmi käyttäjän kokemus
- Yhteydenottoja tulee tasaisesti uusilta ja kokeneilta käyttäjiltä

3. Mitä mielestäsi uudet käyttäjät kysyvät, missä tarvivat apua?

4. Mitä mielestäsi kokeneet käyttäjät kysyvät, missä tarvivat apua?

5. Kotitalous-asiakkailla on yleisesti käsitys työnantajan velvollisuuksista

- Ei mitään käsitystä
- Perusteet halussa, lisätiedon tarvetta
- Kaikki kunnossa, eivät tarvitse lisätietoa
- En osaa sanoa

6. Kotitalous-asiakkaan oma asenne palvelun käyttämiseen vaikuttaa hänen kokemukseensa palvelusta

- Kyllä vaikuttaa
- Ei mielestäni ole vaikutusta

7. Kohdalleni osuneet kotitalousasiakkaat käsitykseni mukaan

- Maksavat kertaluontolista palkkaa
- Maksavat säännöllisesti palkkaa yhdelle tai useammalle työntekijälle
- Ei tietoa palkanmaksun tiheydestä

8. Toimialat, joiden palkkoja kotitalousasiakkaat ovat ilmoittaneet

- Siivous
- Lastenhoito
- Pihatyöt ja lumityöt
- Henkilökohtainen avustaja
- Metsätyöt
- Remontointi
- Muu, mikä _____
- Ei tietoa toimialoista

9. Kotitalousasiakkaat ovat tarvinneet apua seuraavissa asioissa:

	Ei ollenkaan	Joskus	Monesti
Työnantajavelvollisuuksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjautumisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaituoksissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan omat tiedot (työt, vakuutukset, työttömyysvakuutus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijätiedot (työsuhde, vakuutukset, lomien, kotitalousvähennys, verokortti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkanlaskenta, työntekijän valinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkanlaskenta, palkkakausi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkanlaskenta, palkkalajit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkankorjaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkkalaskelman tulostus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maksutiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korjattavat ilmoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleinen ATK-apu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku muu, kerron avolmissa kysymyksissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Muut asiat, joissa kotitalousasiakkaat ovat tarvinneet apua:

**11. Vapaa sana, miten palvelua SINUN mielestäsi voisi kehittää
KOTITALOUSasiakkaita paremmin palvelevaksi**

Palkka.fi kotitalous

Perusraportti

Vastaajien kokonaismäärä: 11

1. Kotitalous-asiakaat ottavat yhteyttä jo ennen palveluun kirjautumista

Vastaajien määrä: 11

Lataa tekstivastaukset

	n	Prosentti
Eivät ota	2	18,2%
Jotkut ottavat	9	81,8%
Kaikki ottavat	0	0,0%

2. Kotitalousasiakkaista yhteydessä ovat

Vastaajien määrä: 11

Lataa tekstivastaukset

	n	Prosentti
Enemmän uudet käyttäjät	7	63,6%
Enemmän kokeneet käyttäjät	0	0,0%
Yhteydenotossa ei käy läpi käyttäjän kokemus	2	18,2%
Yhteydenottoja tulee tasaisesti uusilta ja kokeneilta käyttäjiltä	2	18,2%

3. Mitä mielestäsi uudet käyttäjät kysyvät, missä tarvivat apua?

Vastaajien määrä: 10

Lataa tekstivastaukset

Vastaukset
Ylipäätään velvollisuuskaitaan työnantajina. Kotitalousvähennyksestä
Yleisesti ohjelman toiminnasta, maksujen suorittamisesta, työntekijälistojen lisäämisestä.
Vakuutukset, työsuhteen tiedot, lomien palkkojen korjaaminen
Täytyykö yksityinen kotihoidon tuki merkitä, jos Kela maksaa sen suoraan työntekijälle. Työeläkevakuuttamiseen liittyvät asiat, esim. miten merkitään alle 17-vuotiaalle/17 vuotta täyttävälle työntekijälle.
Kirjautuminen, käyttö yleensä, maksut, kotitalousvähennyks, yksityisen hoidon tuki
Osa meistä ihmisistä ei välttämättä ole niin sinut ohjelmistojen kanssa, eikä osaa ehkä hahmottaa. Eniten soittavat asiakkaat voivat olla myös pitkäaikaisia käyttäjiä, mutta aina ollut hieman ongelmallista. Uudet saattavat kysyä vakuutuslaskia, ja Kelan maksamista kotihoidon tuesta.
Kysyvät paljon asiaa, mikä ei Palkka.fi:hin kuulu. Esimerkiksi "pajonko maksaa lomarahaa" tai "mitkä vakuutukset minun kuuluu maksaa"-tyyppisiä. Myös verokortteihin liittyen tulee paljon kysymyksiä, sekä ihan palvelun käyttämiseen liittyviä. ("Miten lisään työntekijän" tms)
Laskennan aloittamisesta ja työntekijöiden luomisesta, miten käytännössä toimivat ja mitä tulee ottaa huomioon.
Miten korjaan tehtyä ilmoitusta? Voiko ilmoittaa toisen puolesta? Pitääkö olla läsnä jotta on Tyel-sopimus? Pitääkö maksaa eriseen vai meneekö maksuksi Palkka.fi:n kautta? (Usein soitto tulee siinä kohtaa kun ovat tekemässä palkanlaskentaa ja tulee joku ongelma/epäselvyys.)
Uudet käyttäjät tarvitsevat apua oman kokemukseni mukaan palkanlaskennan tai muun palvelun osa-alueen jumiutumisessa (eivät pääse eteenpäin, koska tiedot ovat puutteellisia/väärin) tai kysyvät lisätietoja esim. vakuutusmaksuista, työnantajan velvollisuuksista ja yleisesti työnantajana olemiseen liittyvistä asioista.

4. Mitä mielestäsi kokeneet käyttäjät kysyvät, missä tarvivat apua?

Vastaajien määrä: 10

Lataa tekoivaotaukoet

Vastaukset
Jos on ollut tuloa käyttää, esim työntekijätiedot, jos ollut aiemmin sama työntekijä. Eläkevakuutusnumeron liittyen.
Henkivakuutuksen palkanmaksuissa, esim lomien
palkkojen korjaaminen
Työeläkevakuutuslaitosiin liittyvät asiat.
Reportit, lomien korvaukset, ilmoitusten korjaukset, vakuutukset.
Palkankorjauksissa.
Palvelun käyttöä useimmiten. Jos on jokin pienikin ongelma, käyttäjät eivät saa sitä ratkottua yksin.
Laskutusten korjaamisessa.
Voiko työntekijän poistaa palvelusta kokonaan (niin ettei se näy ollenkaan)?
Kokonaan käyttäjät tarvitsevat oman kokemukseni mukaan apua esim. vakuutus- ja työntekijätietojen korjaamisessa. Tarvittava tieto usein on, mutta ohjelmien ei osata näyttää sitä oikain tai esim. vakuutusta ei ole osattu lopettaa oikealla tavalla.

5. Kotitalous-asiakkailla on yleisesti käsitys työnantajan velvollisuuksista

Vastaajien määrä: 11

Lataa tekoivaotaukoet

	n	Prosentti
Ei mitään käsitystä	3	27,3%
Perusteet hallussa, lisätiedon tarvea	8	72,7%
Käikki kunnossa, eivät tarvitse lisätieto	0	0,0%
En osaa sanoa	0	0,0%

6. Kotitalous-asiakkaan oma asenne palvelun käyttämiseen vaikuttaa hänen kokemukseensa palvelusta

Vastaajien määrä: 11

Lataa tekoivaotaukoet

	n	Prosentti
Kyllä vaikutaa	10	90,9%
Ei mielestäni ole vaikutusta	1	9,1%

7. Kohdalleni osuneet kotitalousasiakkaat käsitykseni mukaan

Vastaajien määrä: 11

Lataa tekoivaotaukoet

	n	Prosentti
Maksavat kertaluonteista palkkaa	7	63,6%
Maksavat säännöllisesti palkkaa yhdelle tai useammalle työntekijälle	3	27,3%
Ei tietoa palkanmaksun yhteydestä	1	9,1%

8. Toimialat, joiden palkkoja kotitalousasiakkaat ovat ilmoittaneet

Vastaajien määrä: 11 , valittujen vastausten lukumäärä: 38

Lataa tekotvastaukset

	n	Prosentti
Sivous	9	81,8%
Lasterihoito	11	100,0%
Pihatyt ja lumityt	3	27,3%
Henkilökohtainen avustaja	4	36,4%
Metsätyt	1	9,1%
Remontointi	10	90,9%
Muu, mikä	0	0,0%
Ei tietoa toimialasta	0	0,0%

Lisätietokenttään annetut vastaukset

Näytä kaikki Piilota

Vastausvaihtoehdot Teksti

9. Kotitalousasiakkaat ovat tarvinneet apua seuraavissa asioissa:

Vastaaajien määrä: 11

Letas tekotilvaotaukoet

	Ei ollenkaan	Joskus	Monesii	Ei kokemata	Yhteensä	Keaklarvo	Mediaani
Työntantajevhollisuuteista	0	5	8	0	11	2,5	3,0
	0,0%	45,5%	54,5%	0,0%			
Köjeutumisessa	3	8	0	0	11	1,7	2,0
	27,3%	72,7%	0,0%	0,0%			
Vakuutuksessa	3	8	2	0	11	1,9	2,0
	27,3%	54,5%	18,2%	0,0%			
Asiakkaan omat tiedot (tyel, vakuutukset, työttömyysvakuutus)	0	3	8	0	11	2,7	3,0
	0,0%	27,3%	72,7%	0,0%			
Työntekijätiedot (työsuhde, vakuutukset, lomut, kotitalousvähennys, verokortti)	0	2	9	0	11	2,8	3,0
	0,0%	18,2%	81,8%	0,0%			
Palkkaselonte, työntekijän valinta	3	8	2	0	11	1,9	2,0
	27,3%	54,5%	18,2%	0,0%			
Palkkaselonte, palkkakuusi	1	8	2	0	11	2,1	2,0
	9,1%	72,7%	18,2%	0,0%			
Palkkaselonte, palkkaleijit	0	5	5	0	10	2,5	2,5
	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%			
Palkkorajetus	0	3	8	0	11	2,7	3,0
	0,0%	27,3%	72,7%	0,0%			
Palkkaselonten tuotoitus	1	9	1	0	11	2,0	2,0
	9,1%	81,8%	9,1%	0,0%			
Melautiedot	0	5	8	0	11	2,5	3,0
	0,0%	45,5%	54,5%	0,0%			
Ilmoitukset	0	9	2	0	11	2,2	2,0
	0,0%	81,8%	18,2%	0,0%			
Korjetetut ilmoitukset	1	8	4	0	11	2,3	2,0
	9,1%	54,5%	36,4%	0,0%			
Yleinen ATK-apu	1	8	4	0	11	2,3	2,0
	9,1%	54,5%	36,4%	0,0%			
Joku muu, kerron avoimissa kysymyksissä	3	0	0	0	3	1,0	1,0
	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
Yhteensä	18	81	89	0	158	2,3	2,0

10. Muut asiat, joissa kotitalousasiakkaat ovat tarvinneet apua:

Vastaaajien määrä: 3

Letas tekotilvaotaukoet

Vastaukset
pornohuakkinut
Nykyisin useita eri alustoja (ietokone, tabletti, mobiilikäynnnykää) ja eri selaimia, joissa eri versioita. Joistua jökit versiot tuottavat ongelmia.
Hyvin oli käsitelty jo edellisessä kohdassa

11. Vapaa sana, miten palvelua SINUN mielestäsi voisi kehittää KOTITALOUSasiakkaita paremmin palvelevaksi

Vastaajien määrä: 6

Letaa tekotavoitteet

Vastaukset
Ohjeet voisi olla tarkemmat, niin että ihän jokuakin kohtaan löytyisi ohjeita oma osio, miten toimia ja mitä mihinkin kohtaan laittaa ja mikä väärinoloista tieto.
navigointi selkeämpi lyhyet informatiiviset ohjeet
Palkanmaksaja kartoo palkka, mille summan, kuinka paljon on sovittu maksattavan bruttopalkan tai nettopalkan, ja ohjelma lysesee palkkiohjelt ja kauden, tekee laskelmat. Kartoo asiakkaalle mille sille kohtaukseen maksetaan, ja sieltä makaut ohjautuvat eri tahoille, samoin ilmoitus.
Helppolukuiset ja selkeät ohjeet. Enemmän tietoa työnantajavastuista.
Ohjeiden selkeyttäminen/lyönkertaistaminen. Mahdollisuus erikokoisille työntekijöille työsuhteen päättymisen jälkeen, tai ainakin sivustonäytymän muutos niin, että päättynyt työsuhde siirtyisivät pois aktiivisten lähestä.
Kotitalousasiakkaat tarvitsevat usein ihän perustietoa työnantajana toimimisesta. Palvelun voisi ehkä laittaa enemmän joihin Verohallinnon linkejä tai puhelinnumeroita, joihin asiakkaat saisivat enemmän tietoa. Siellä on jo todella hyvin pieniä vinkkejä, mutta kokemattomalle ne eivät tarru tarpeeksi.