

FEEL
BAgroup
CK

MENESTYSTÄ
TIEDOSSA

Verohallinto ja verot

Yhteisöasiakkaat 2019



1. Tutkimuksen toteutus ja yhteenveto

Tutkimuksen toteutus

HAASTATTELUJEN
AJANKOHTA

Loka-marraskuu 2019

TIEDONKERUUTAPA

Puhelinhaastattelu

HAASTATTELUMÄÄRÄ

425 haastattelua

HAASTATTELUN KESTO

n. 15 minuuttia

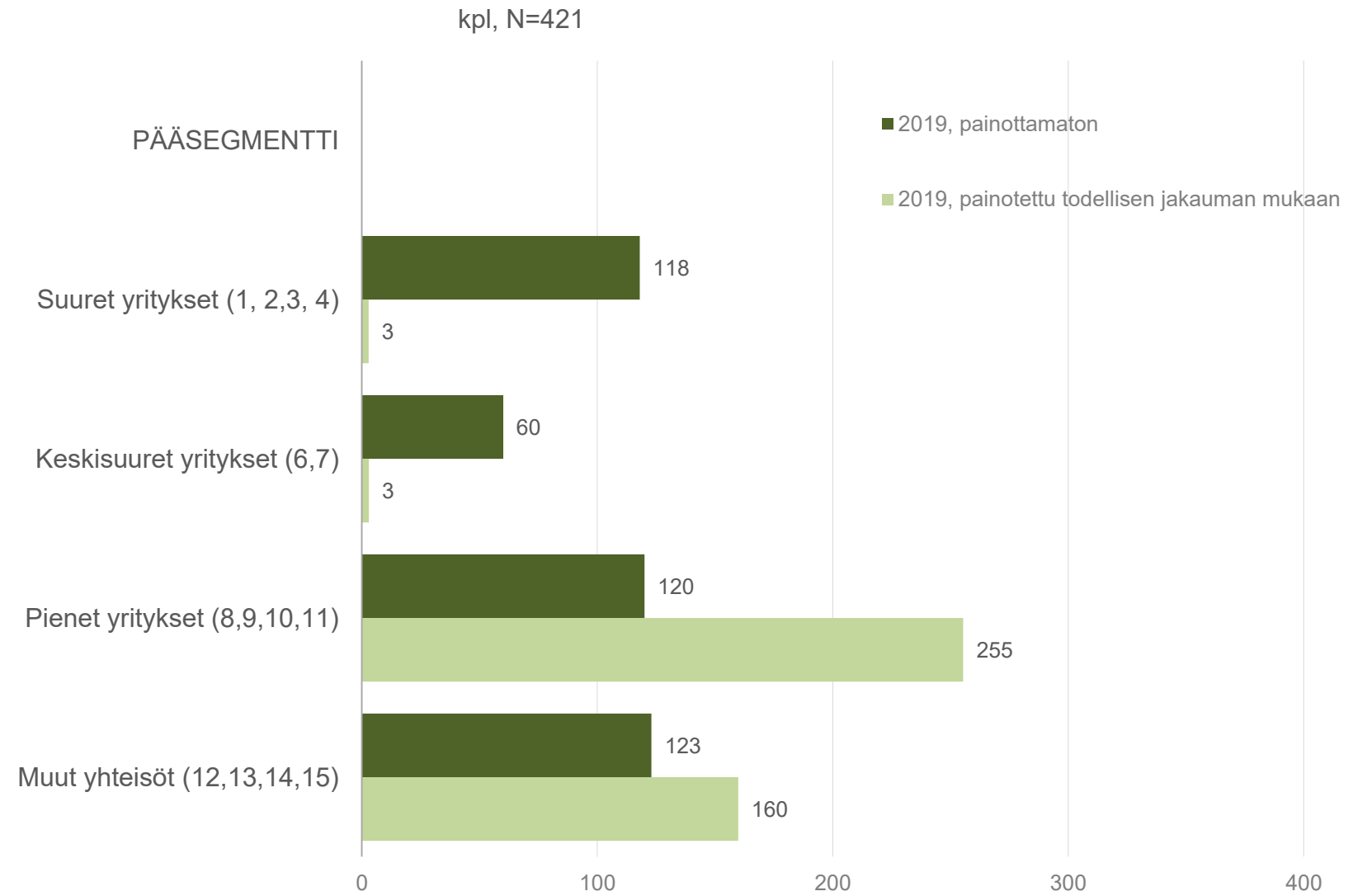
KOHDEJOUKKO JA
KÄYTETTY REKISTERI

Kiintiöity satunnaispoiminta Verohallinnon yritysasiakasrekisteristä, joihin puhelinnumerot päivitettiin LeadCloud/Fonectan yritysrekisteristä
Haastattelut kiintiöitiin asiakassegmentin mukaan.

2. Aineiston rakenne

- haastattelut kiintiöitiin asiakassegmentin mukaan N=30/segmentti
- aineisto painotettiin asiakassegmentin vastaamaan todellista jakaumaa asiakassegmenteissä

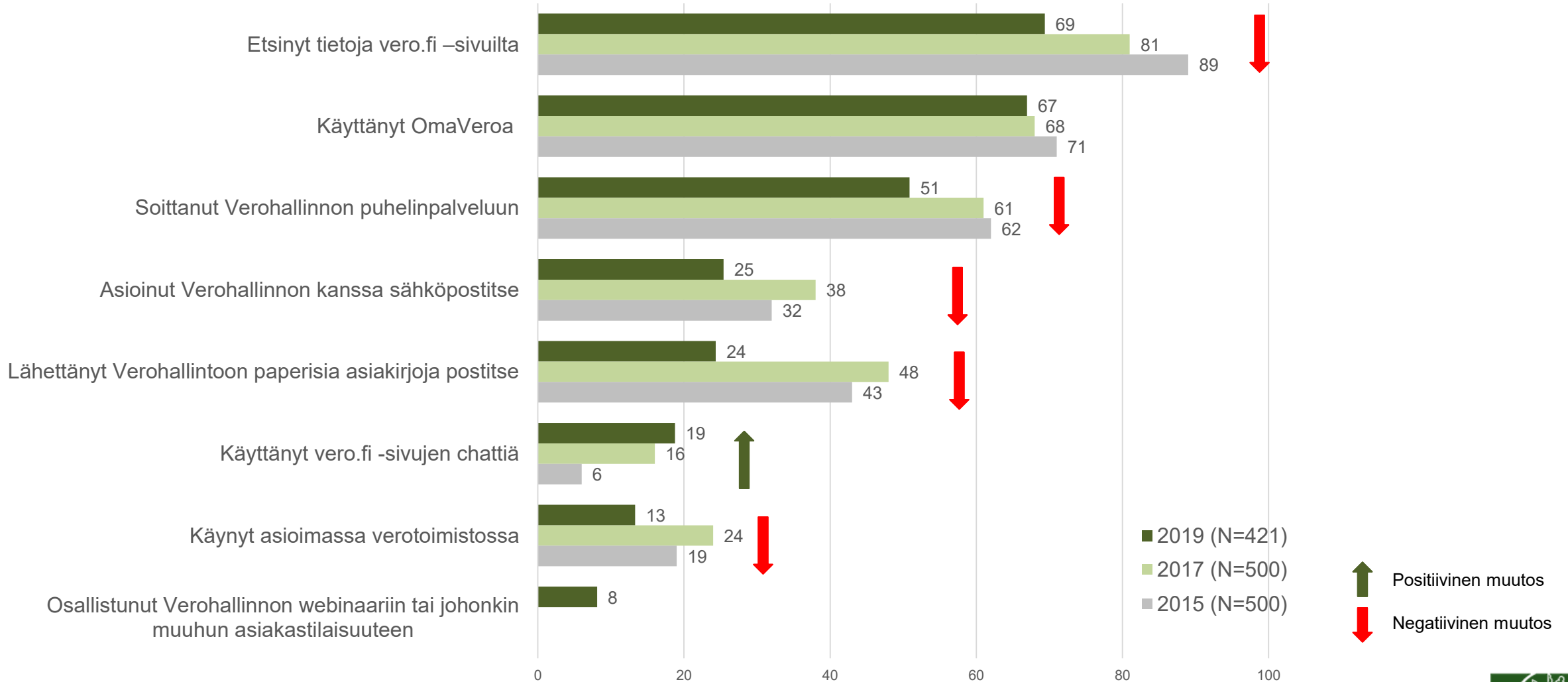
Aineiston rakenne



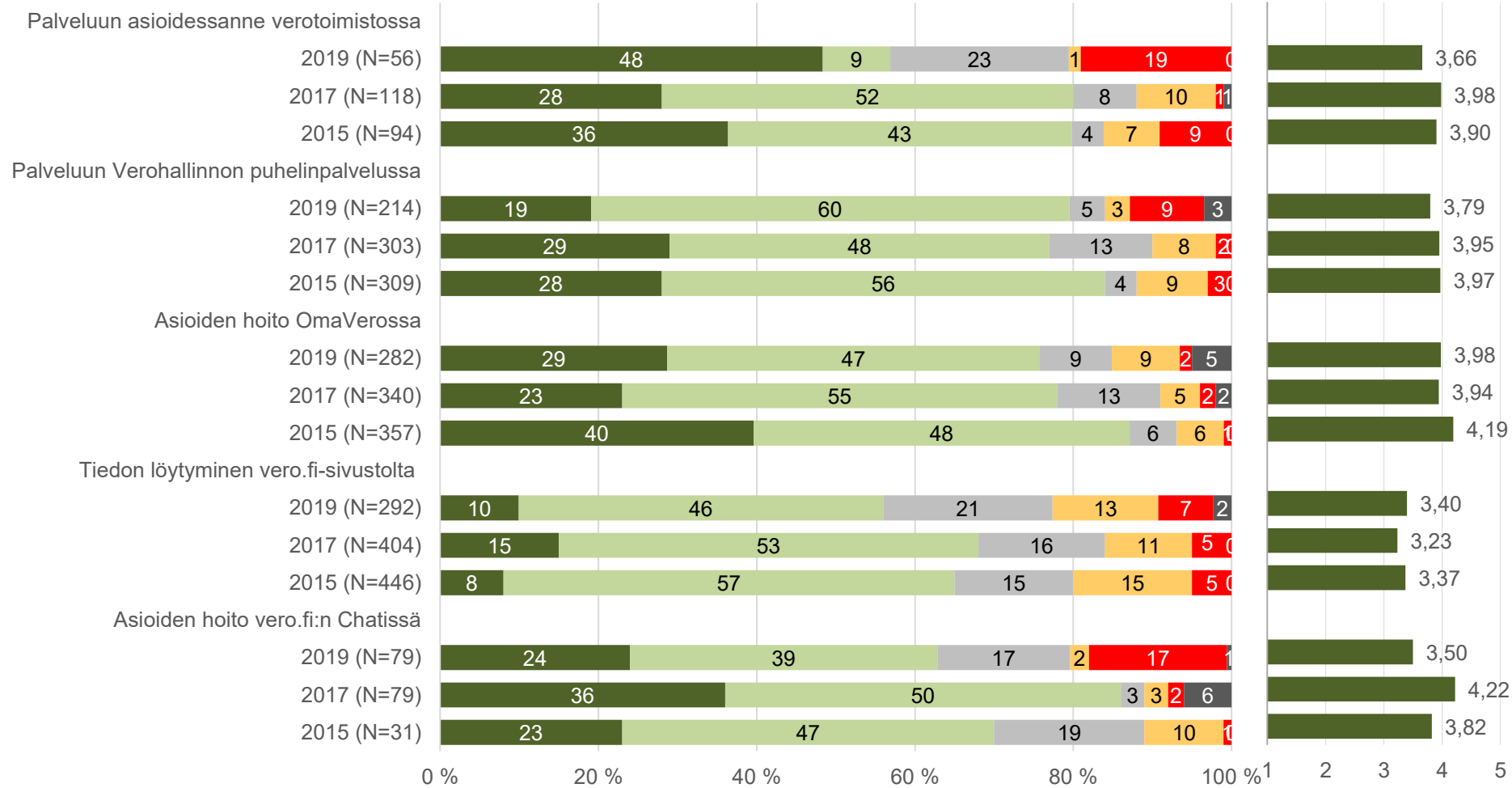
3. Asiointi

Oletteko yrityksenne tai edustamanne yhteisön asioissa viimeisen vuoden – kahden aikana....?

% vastaajista



Tyytyväisyys Verohallinnon palveluihin % vastaajista



■ Erittäin tyytyväinen ■ Melko tyytyväinen ■ Ei tyytyväinen eikä tyytymätön ■ Melko tyytymätön ■ Erittäin tyytymätön ■ Ei osaa sanoa

↑ Positiivinen muutos
↓ Negatiivinen muutos

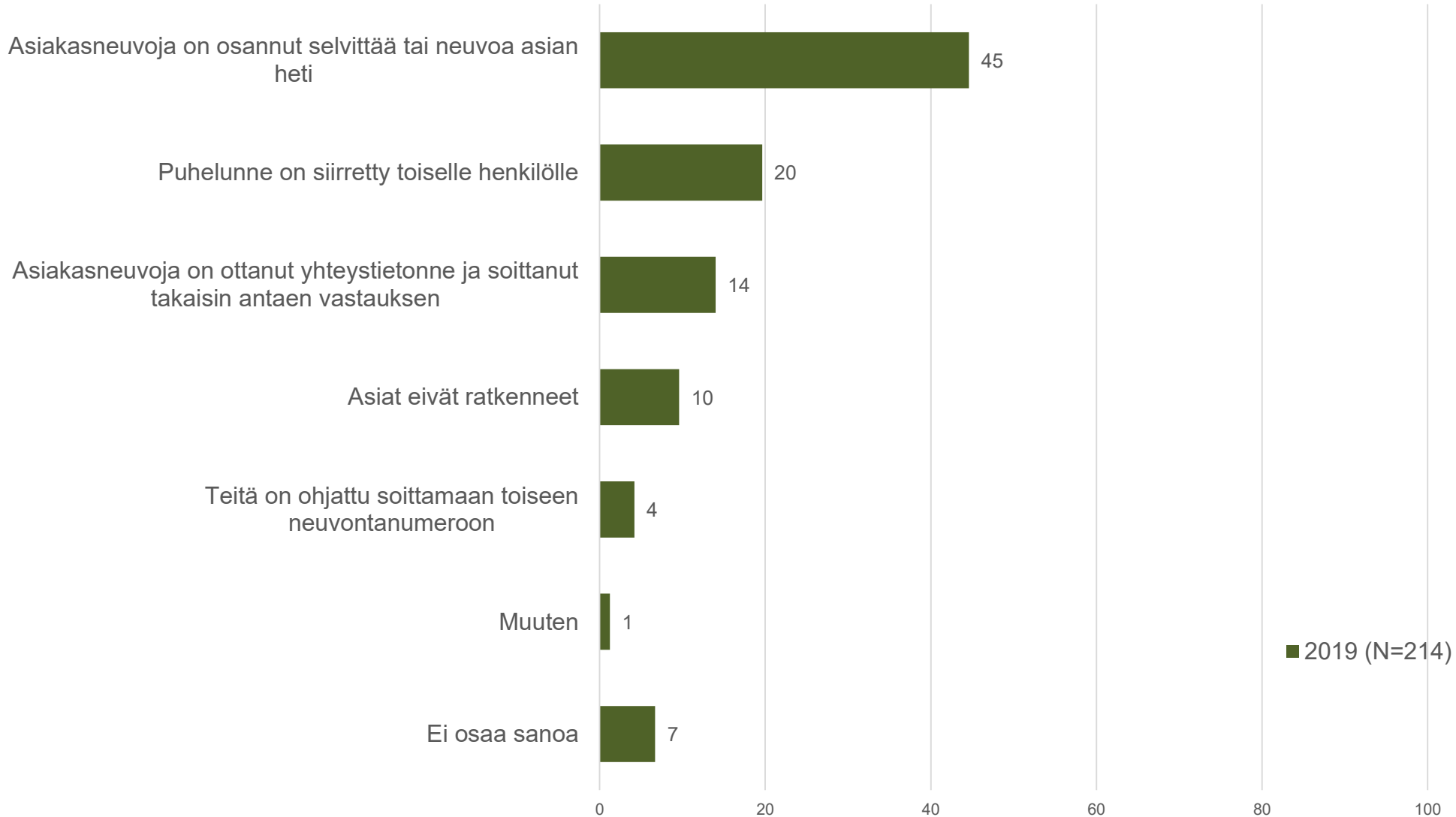
Keskiarvot 2019 segmenteittäin

Tyytyväisyys Verohallinnon palveluihin		Kaikki	Pääsegmentti				
		Kaikki	Suuret yritykset	Keskisuuret yritykset	Pienet yritykset	Muut yhteisöt	
Verotoimisto	Asioineet N=	41	13	3	18	7	
Saamaanne palveluun asioidessanne verotoimistossa		Keskiarvo	3,66	4,35	5,00	3,81	2,21
Puhelinpalvelu	Asioineet N=	233	74	36	70	53	
Saamaanne palveluun soitettuane Verohallinnon puhelinpalveluun		Keskiarvo	3,79	3,72	3,82	3,68	4,04
OmaVero	Asioineet N=	321	96	54	87	84	
Siihen, miten saitte hoidettua asianne OmaVerossa		Keskiarvo	3,98	4,09	4,14	3,79	4,29
Vero.fi	Asioineet N=	352	112	55	98	87	
Siihen, kuinka hyvin onnistuitte löytämään vero.fi-sivustolta sen tiedon, jota haitte yritystänne varten		Keskiarvo	3,40	3,76	3,76	3,24	3,69
Chat	Asioineet N=	124	40	24	36	24	
Siihen, kuinka saitte asianne hoidettua vero.fi:n Chatissä		Keskiarvo	3,50	3,65	4,05	3,05	4,38

Ero merkitsevä 95 %:n tasolla ylöspäin
 Ero merkitsevä 95 %:n tasolla alaspäin

Miten asianne on yleensä ratkaistu asiointinne yhteydessä? (PUHELINASIointi)

% Verohallinnon puhelinpalveluun soittaneista



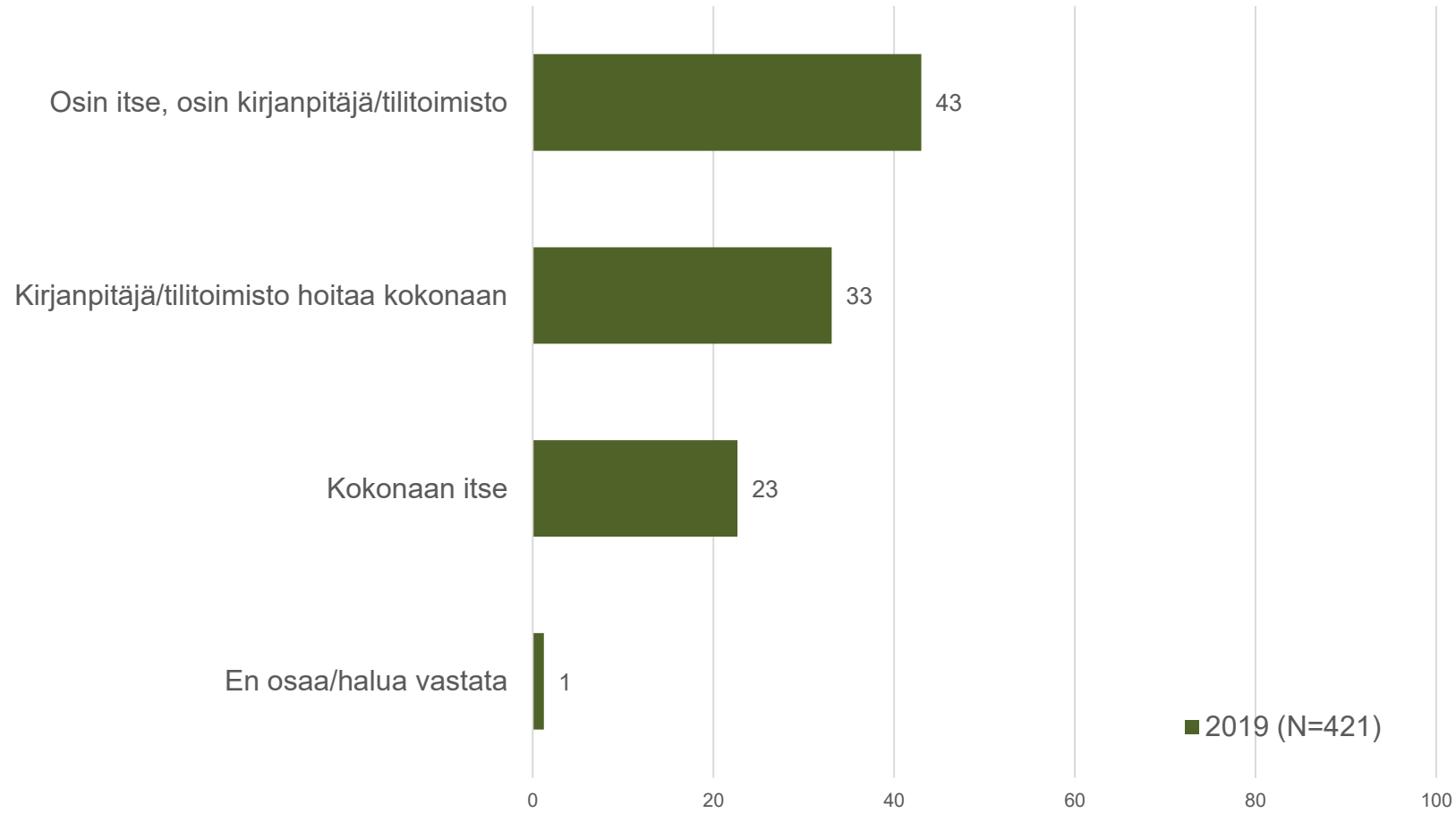
4. Veroasioiden hoito

Veroasioiden hoito



Hoidatteko yrityksenne veroasiat...?

% vastaajista



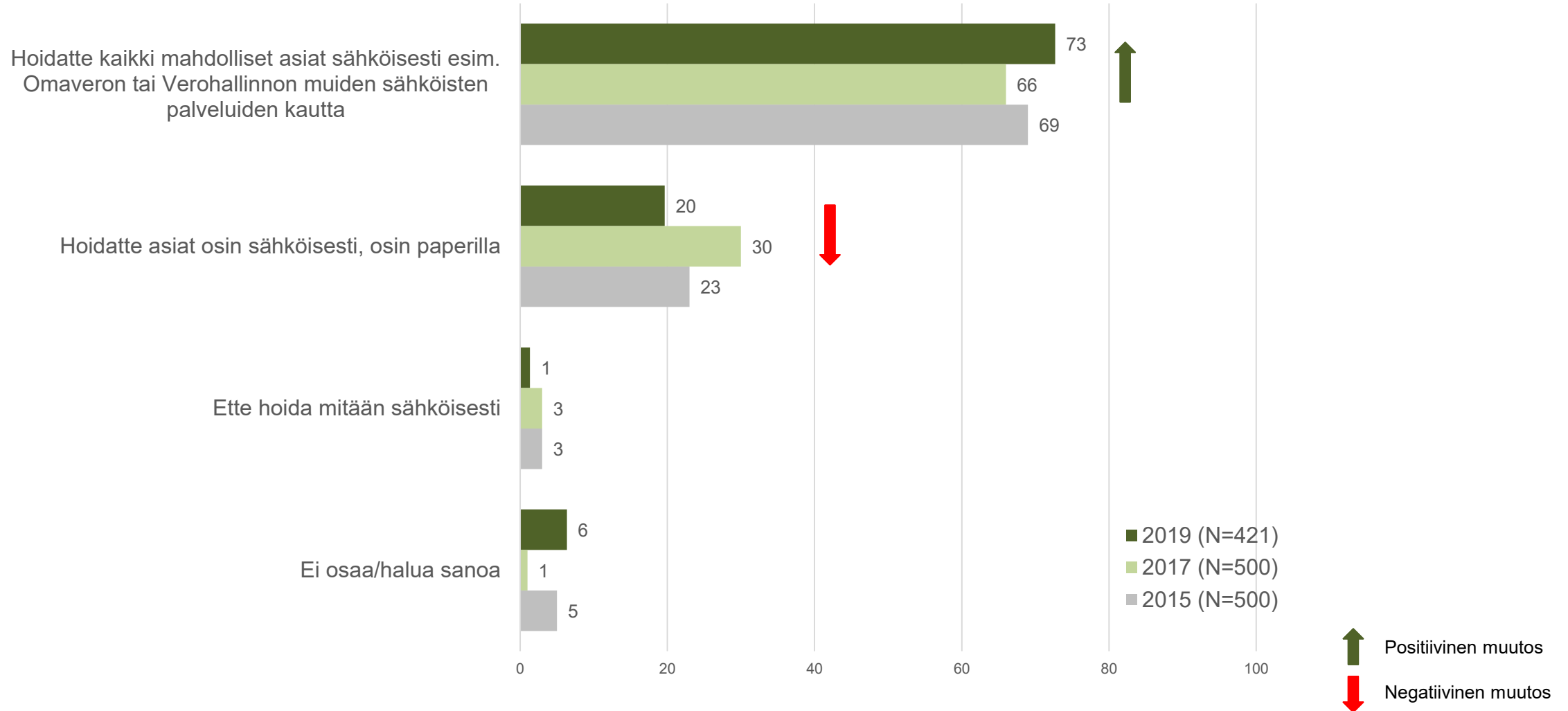
Veroasioiden hoito

Ajatelkaa vielä sitä, kuinka yrityksenne tai edustamanne yhteisö hoitaa Verohallintoon päin veroihin liittyvät asiat.



Mikä seuraavista kuvaa yritystänne parhaiten?

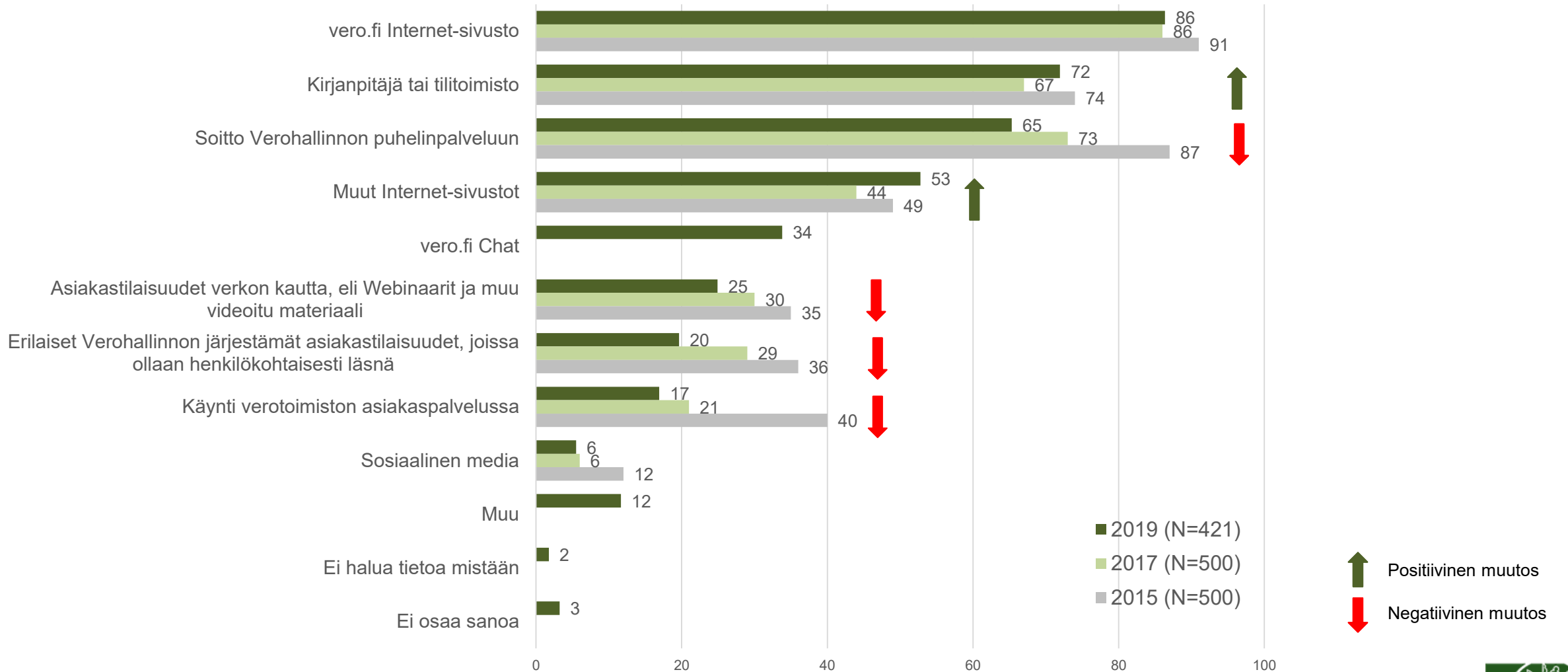
% vastaajista



5. Tiedonhaku

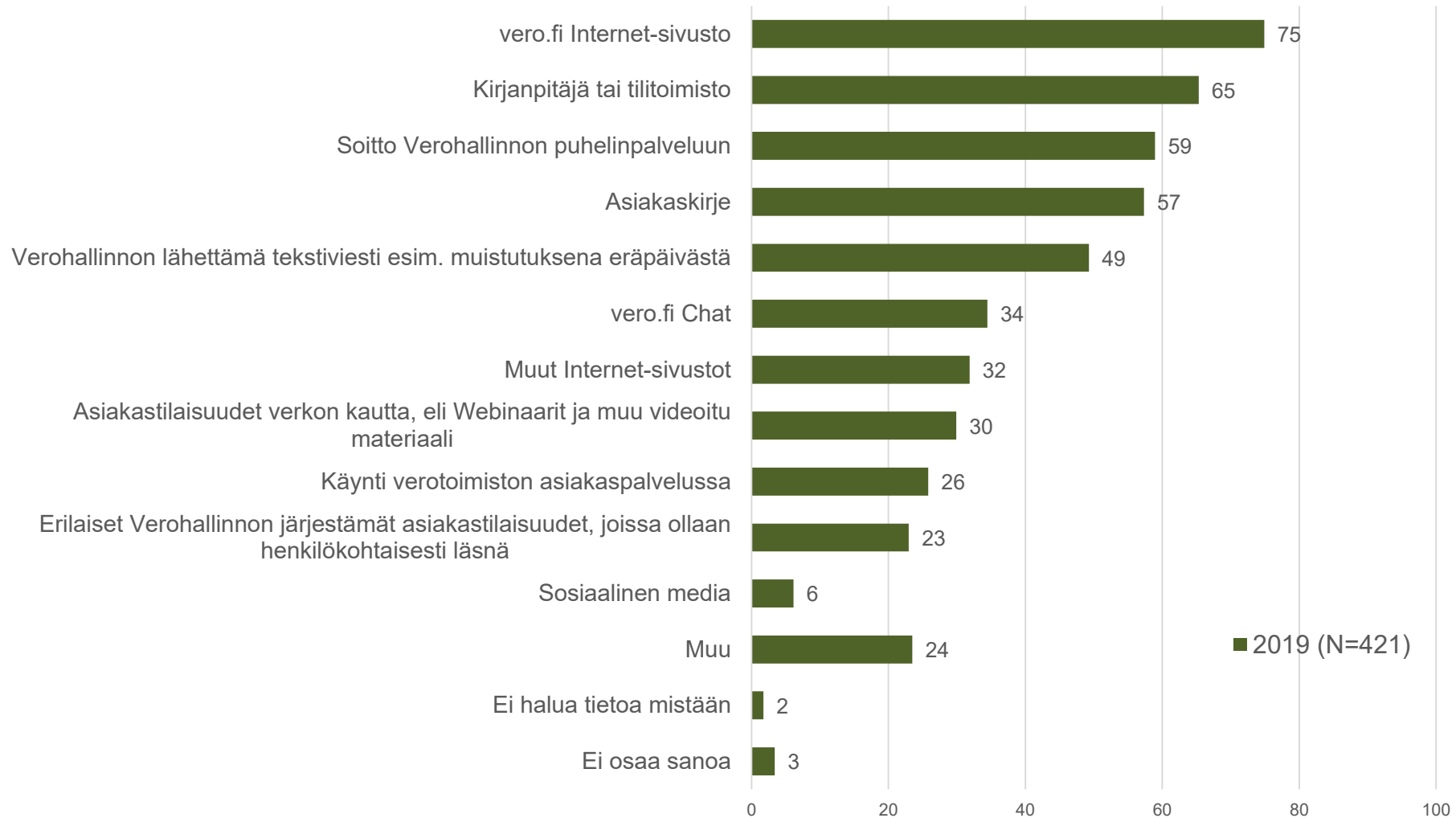
Mitkä seuraavista tiedonlähteistä sopisivat teille parhaiten, kun haluatte hakea tietoa yritysten tai yhteisöjen veroasioista?

% vastaajista

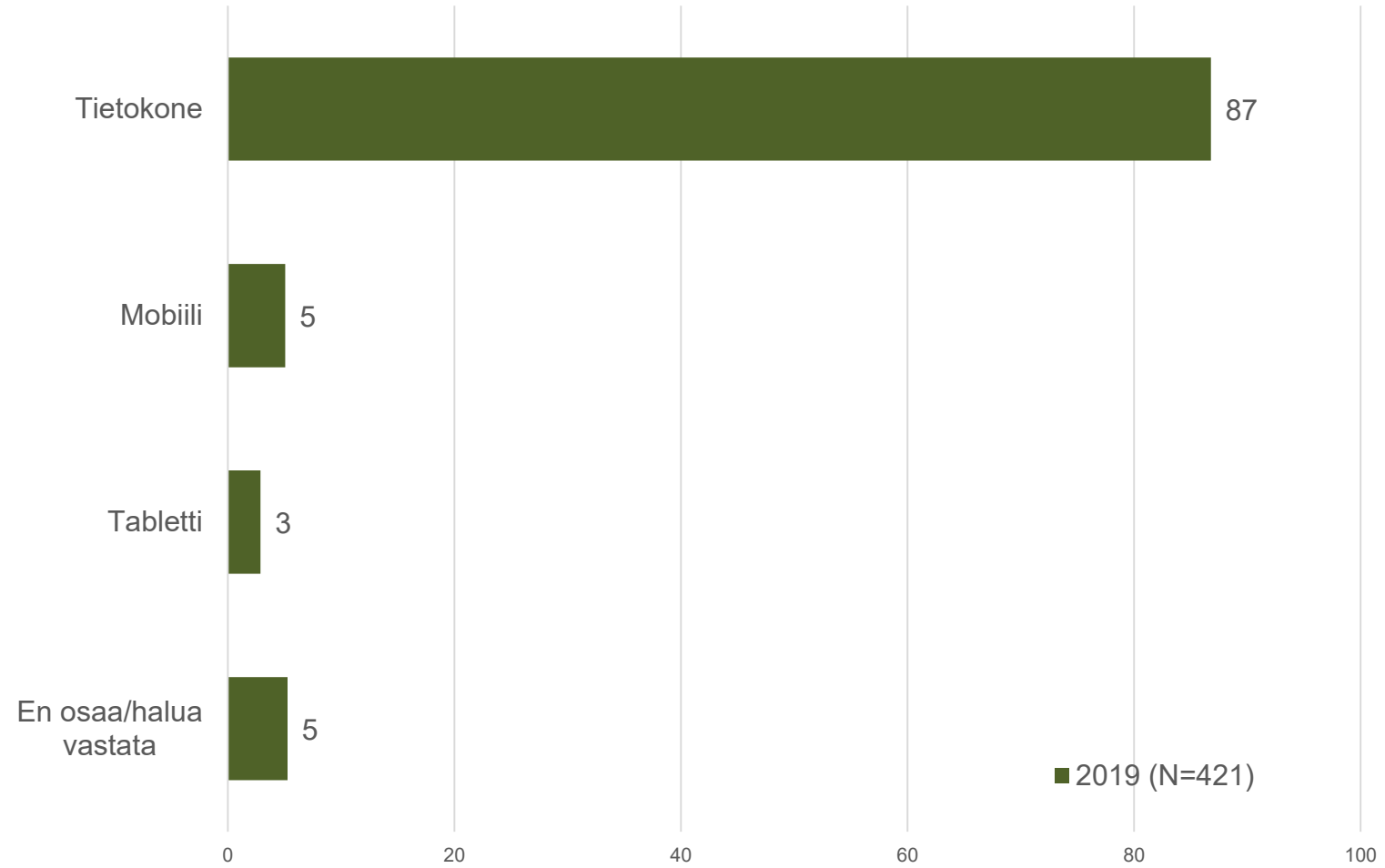


Mitkä seuraavista tiedonlähteistä sopisivat teille parhaiten, kun haluatte vastaanottaa tietoa yritysten tai yhteisöjen veroasioista?

% vastaajista



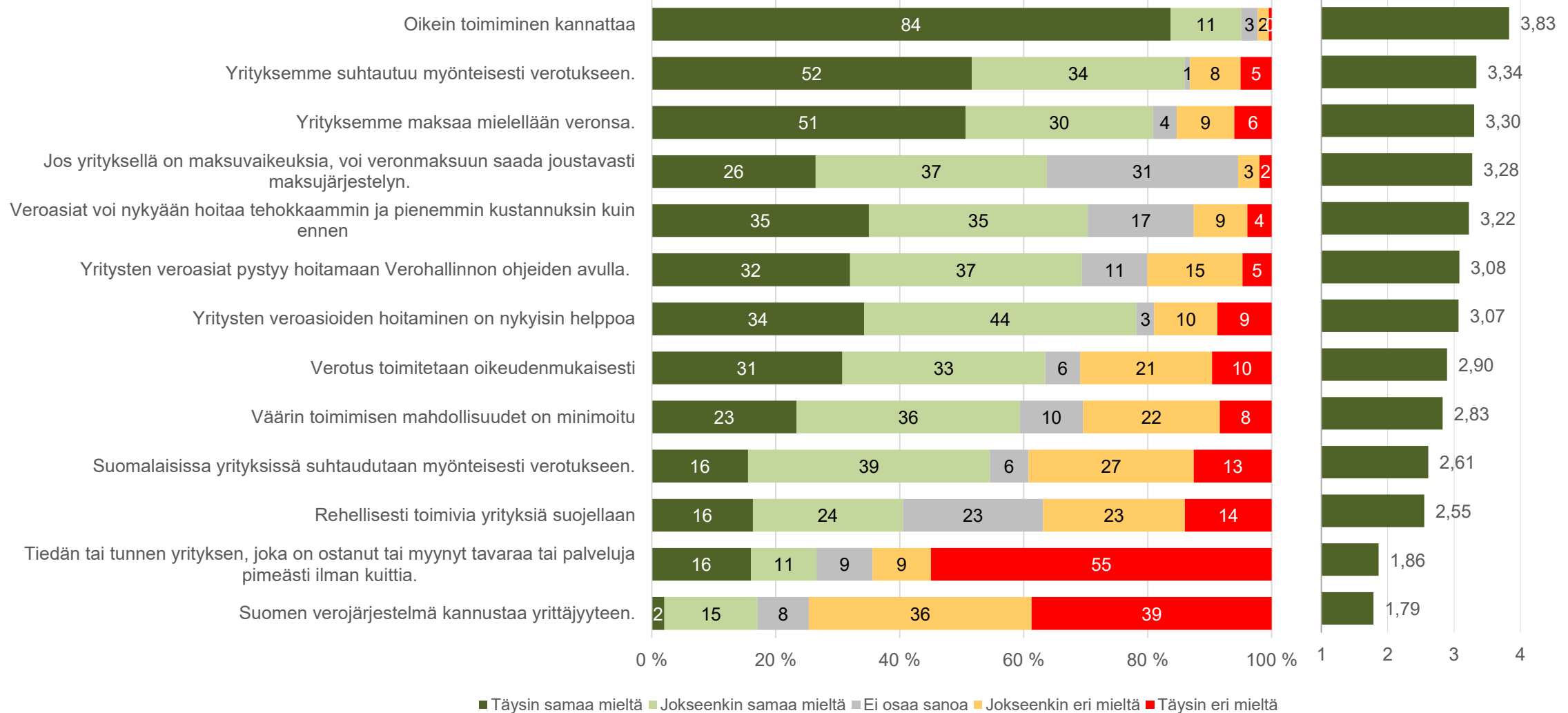
Millä päätelaitteella asioisitte mieluiten verohallinnon palveluissa?
% vastaajista



6. Verotukseen liittyvät väittämät

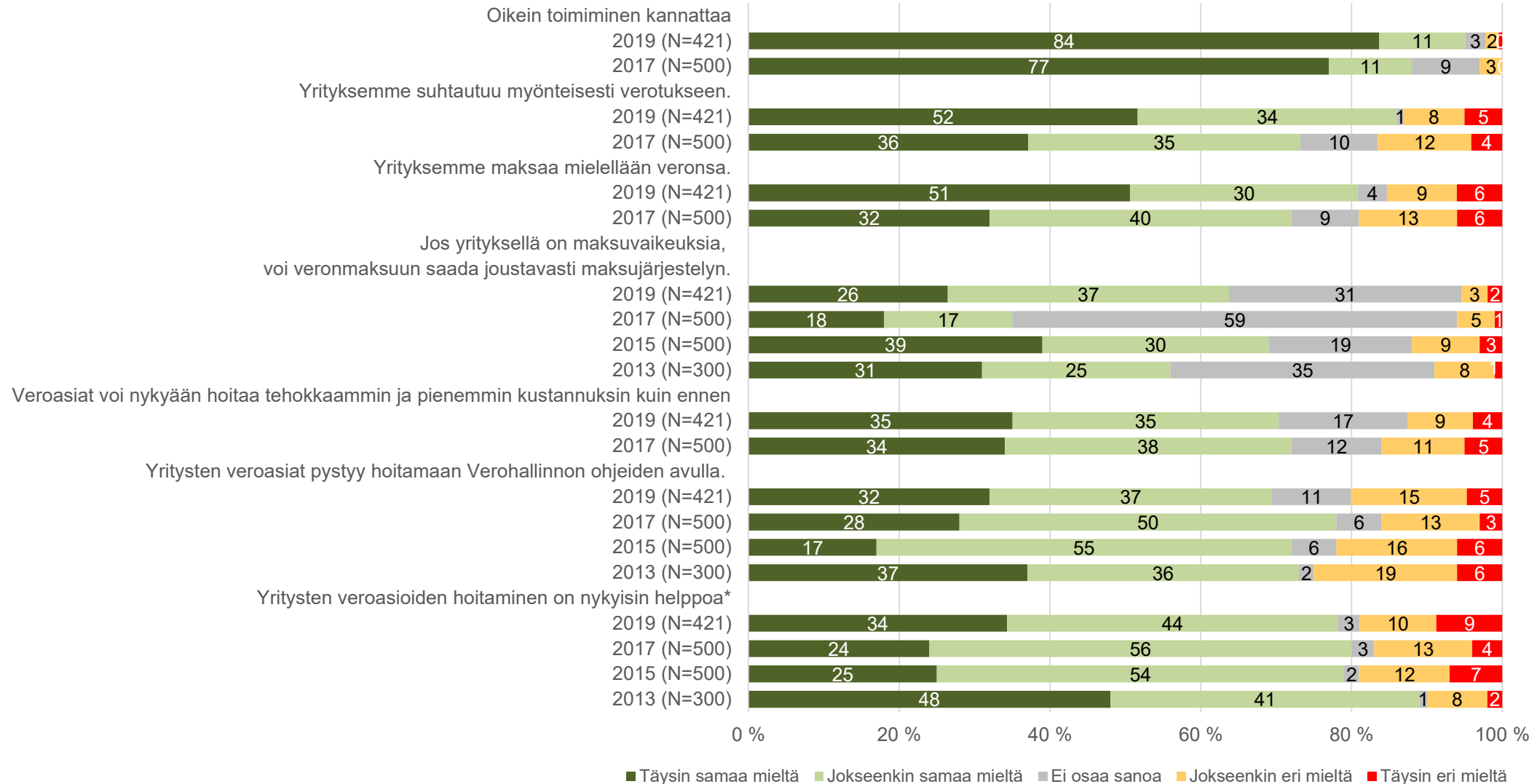
Veroja ja verotusta koskevia väittämiä 2019 % vastaajista, N=421

keskiarvo



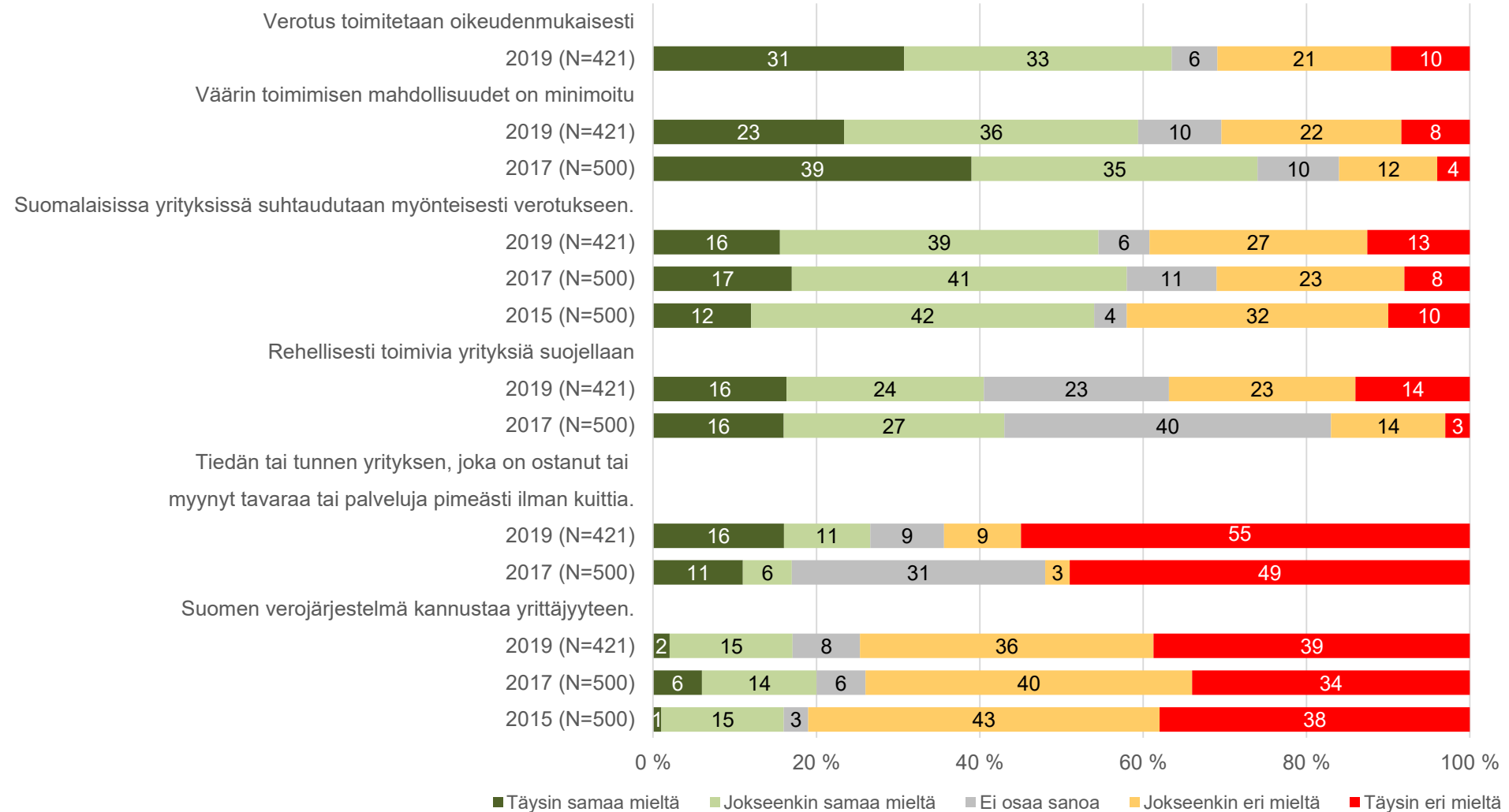
Veroja ja verotusta koskevia väittämiä (1/2)

% vastaajista

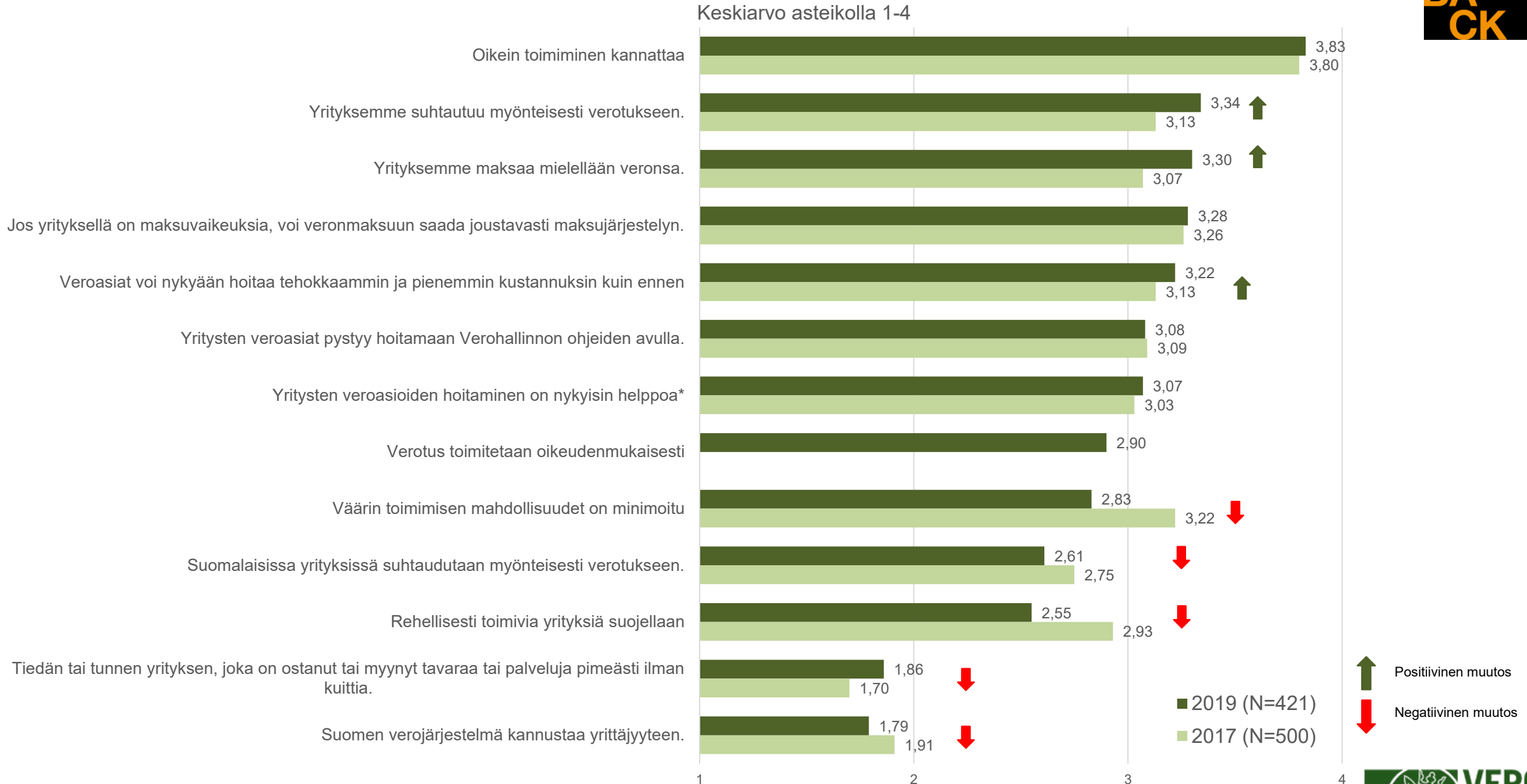


*muuttunut kysymysmuoto

Veroja ja verotusta koskevia väittämiä (2/2) % vastaajista



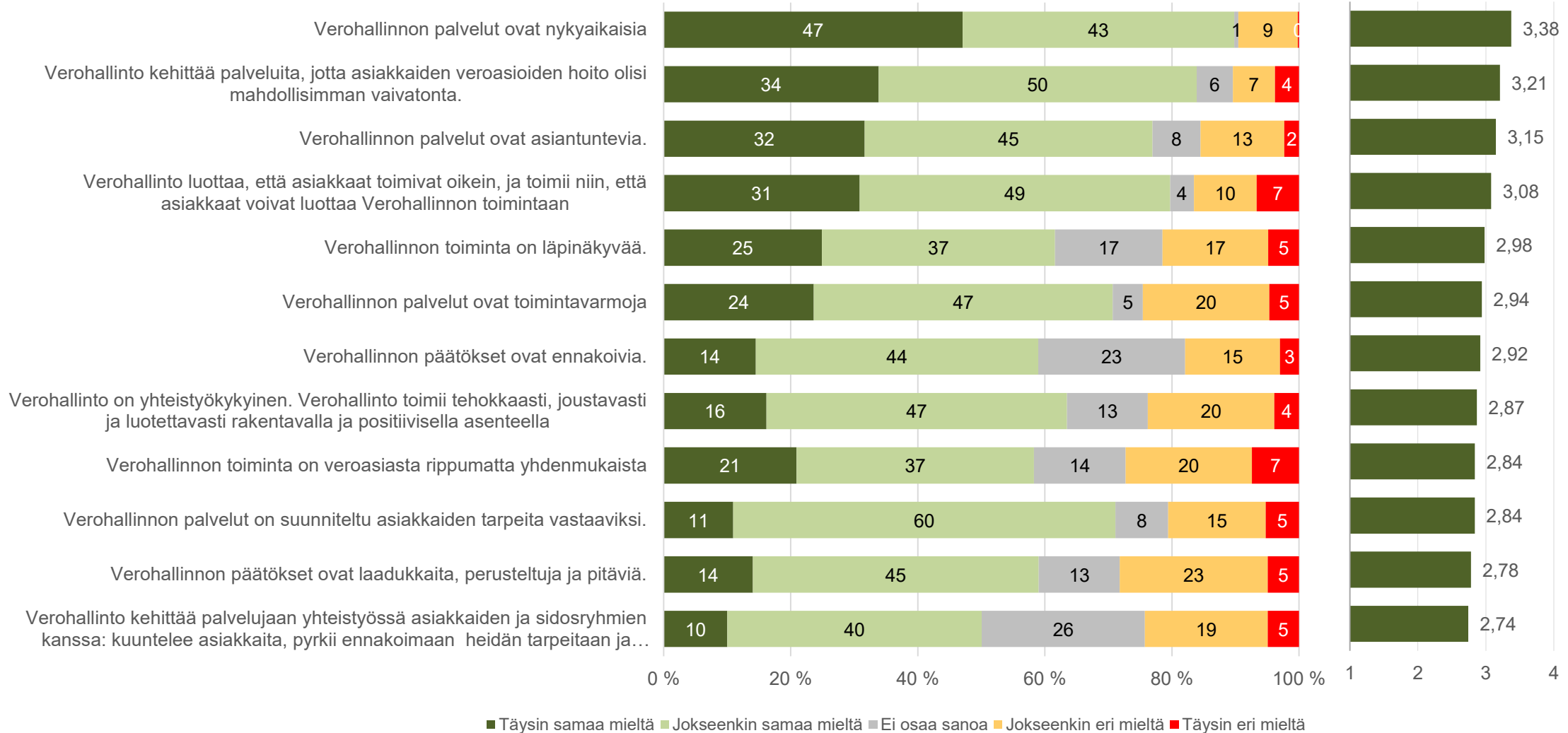
Oletteko seuraavien väittämien kanssa samaa vai eri mieltä?



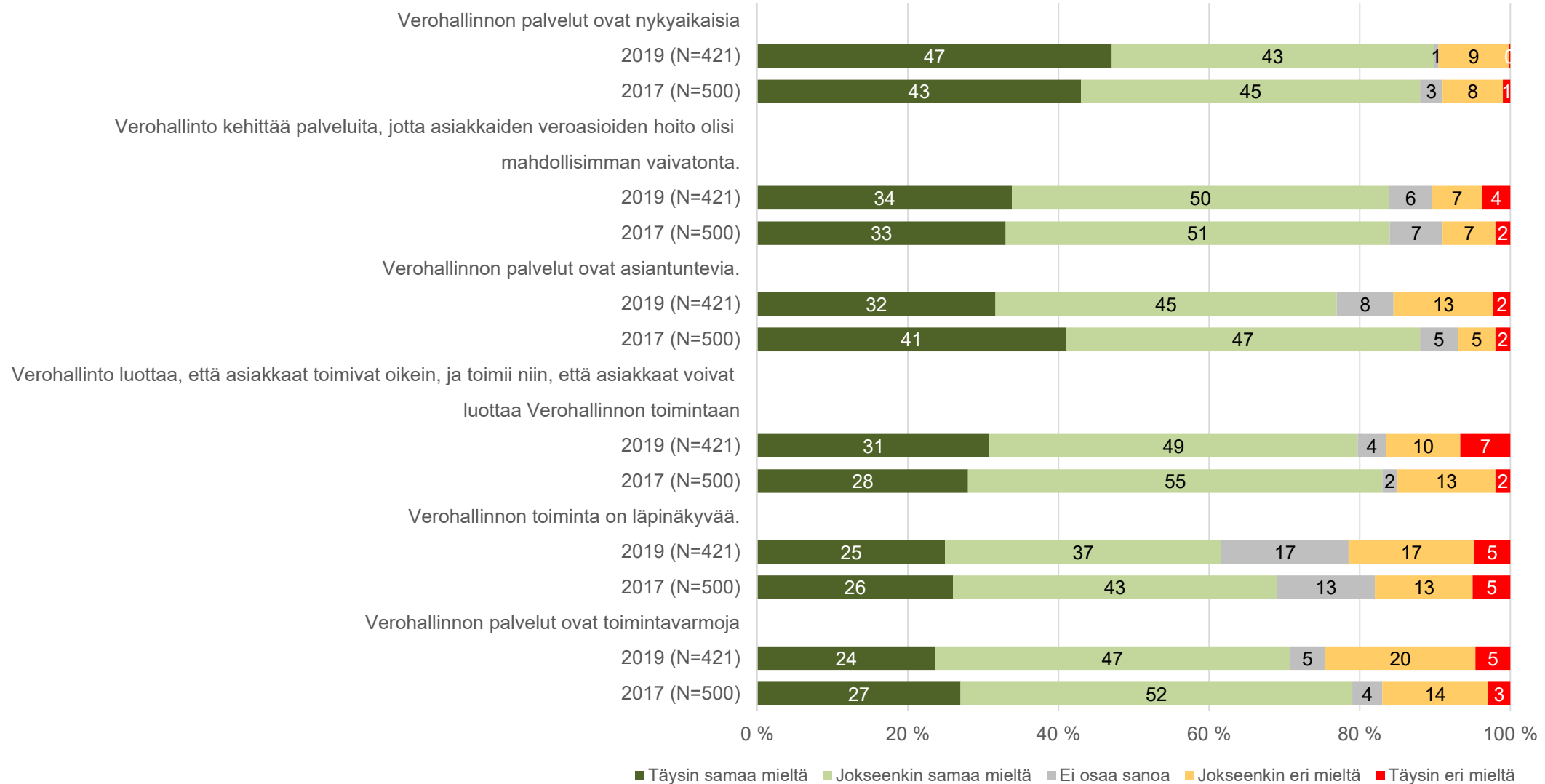
*muuttunut kysymysmuoto

6. Verohallintoon liittyvät väittämät

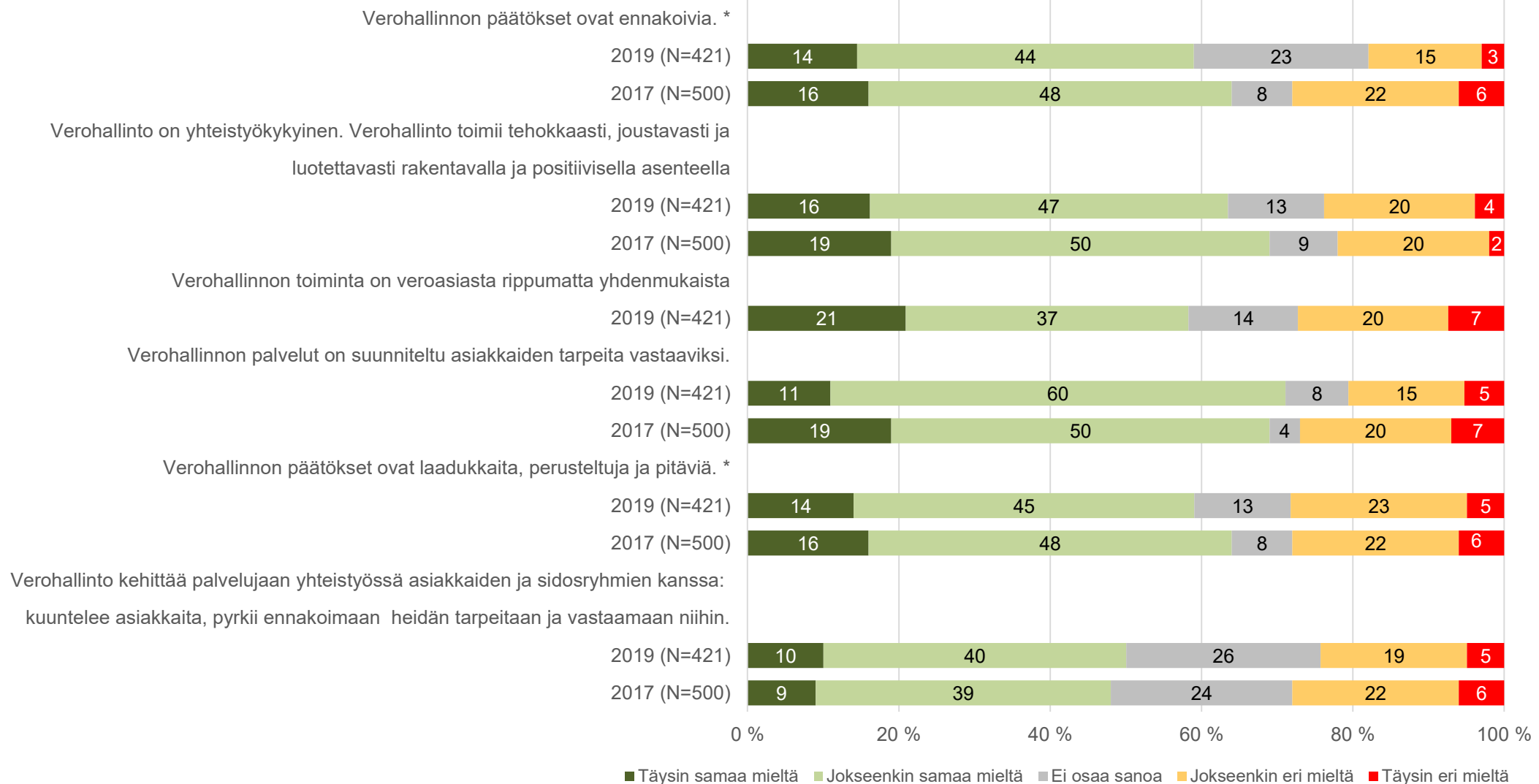
Verohallintoa koskevia väittämiä 2019 % vastaajista, N=421



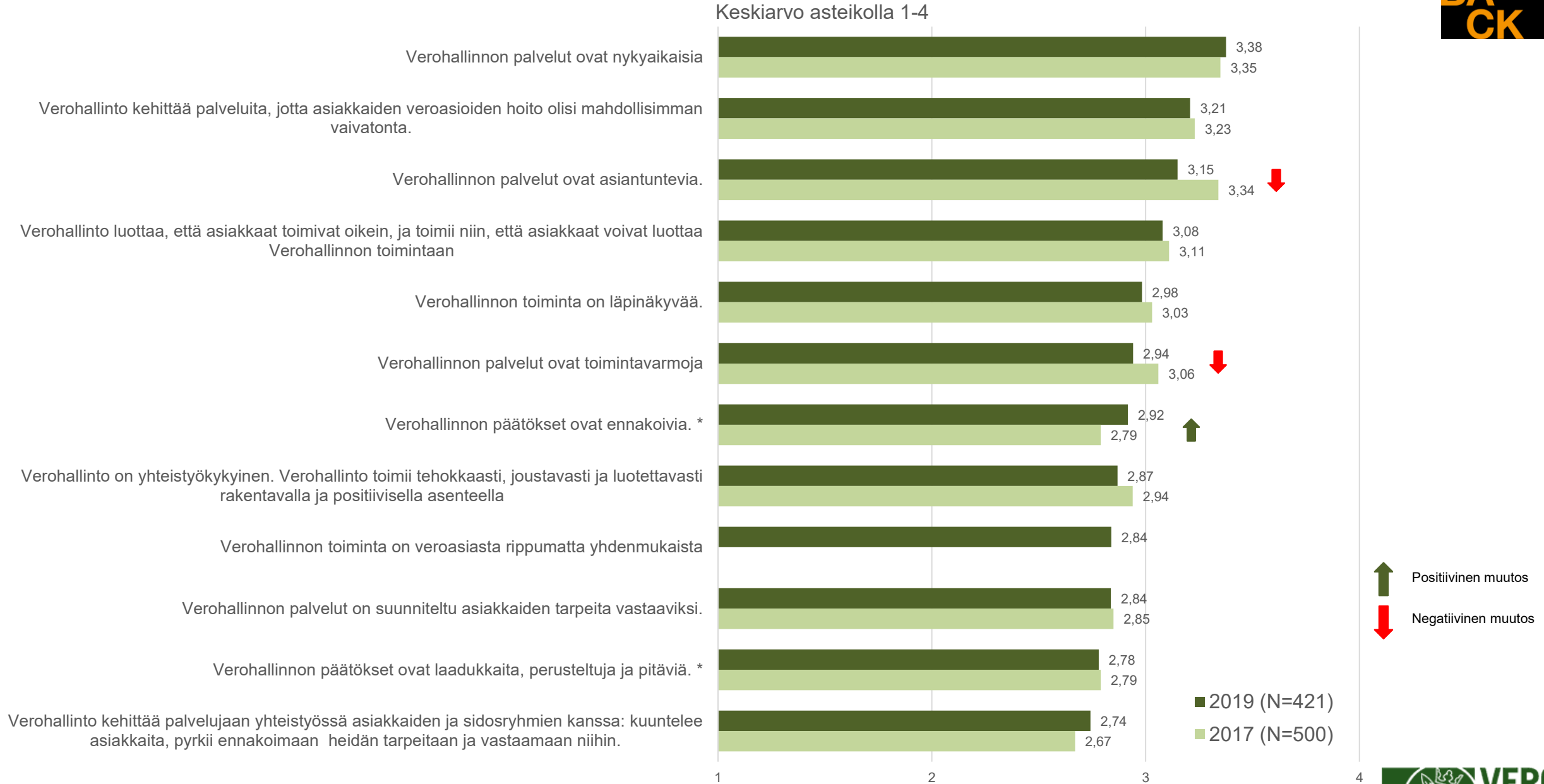
Verohallintoa koskevia väittämiä (1/2) % vastaajista



Verohallintoa koskevia väittämiä (2/2) % vastaajista



*muuttunut kysymysmuoto



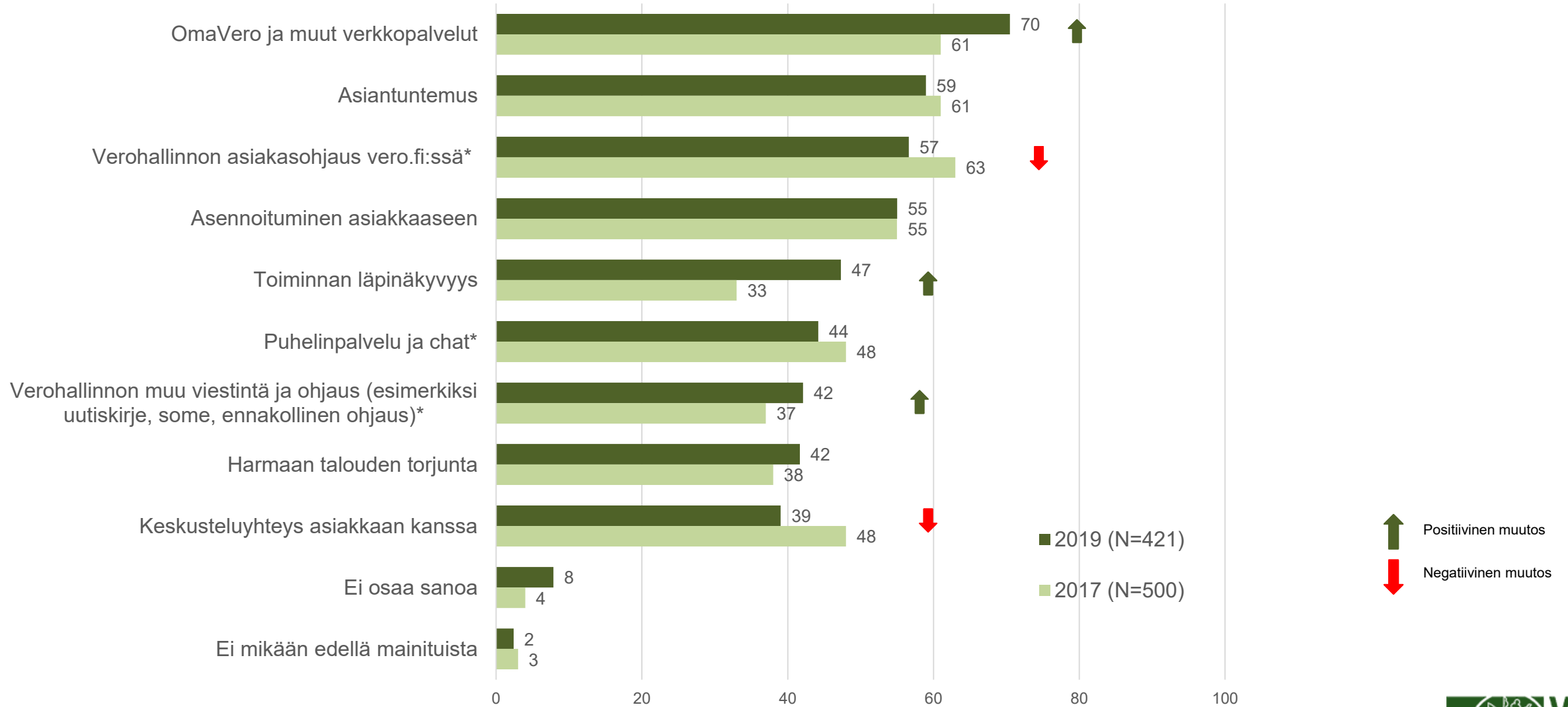
*muuttunut kysymysmuoto

7. Verohallinnon onnistuminen

Onnistuminen

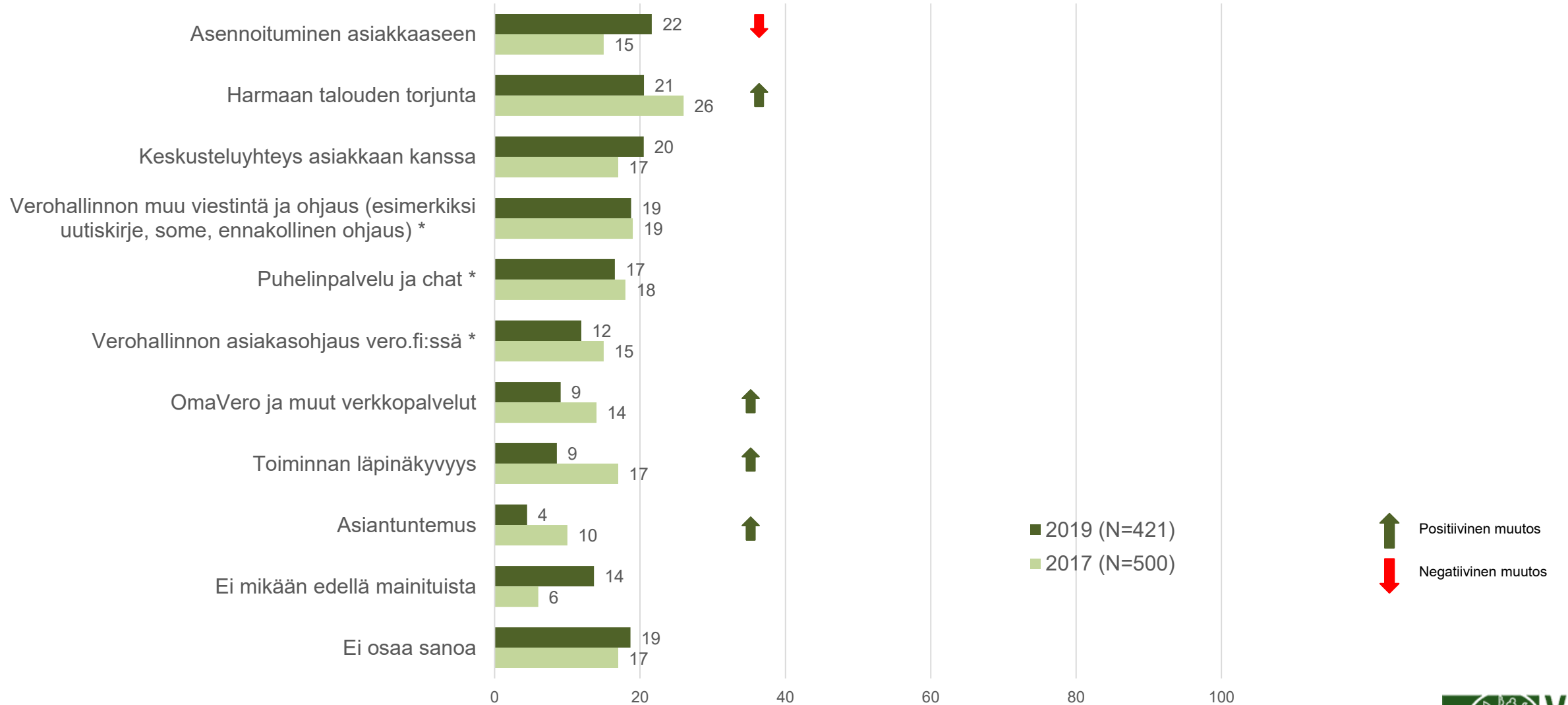


Missä seuraavista asioista Verohallinto on mielestänne onnistunut erityisen hyvin viime aikoina?
% vastaajista



*muuttunut kysymysmuoto

Missä asioissa näette Verohallinnolla olevan erityisesti kehitettävää? % vastaajista



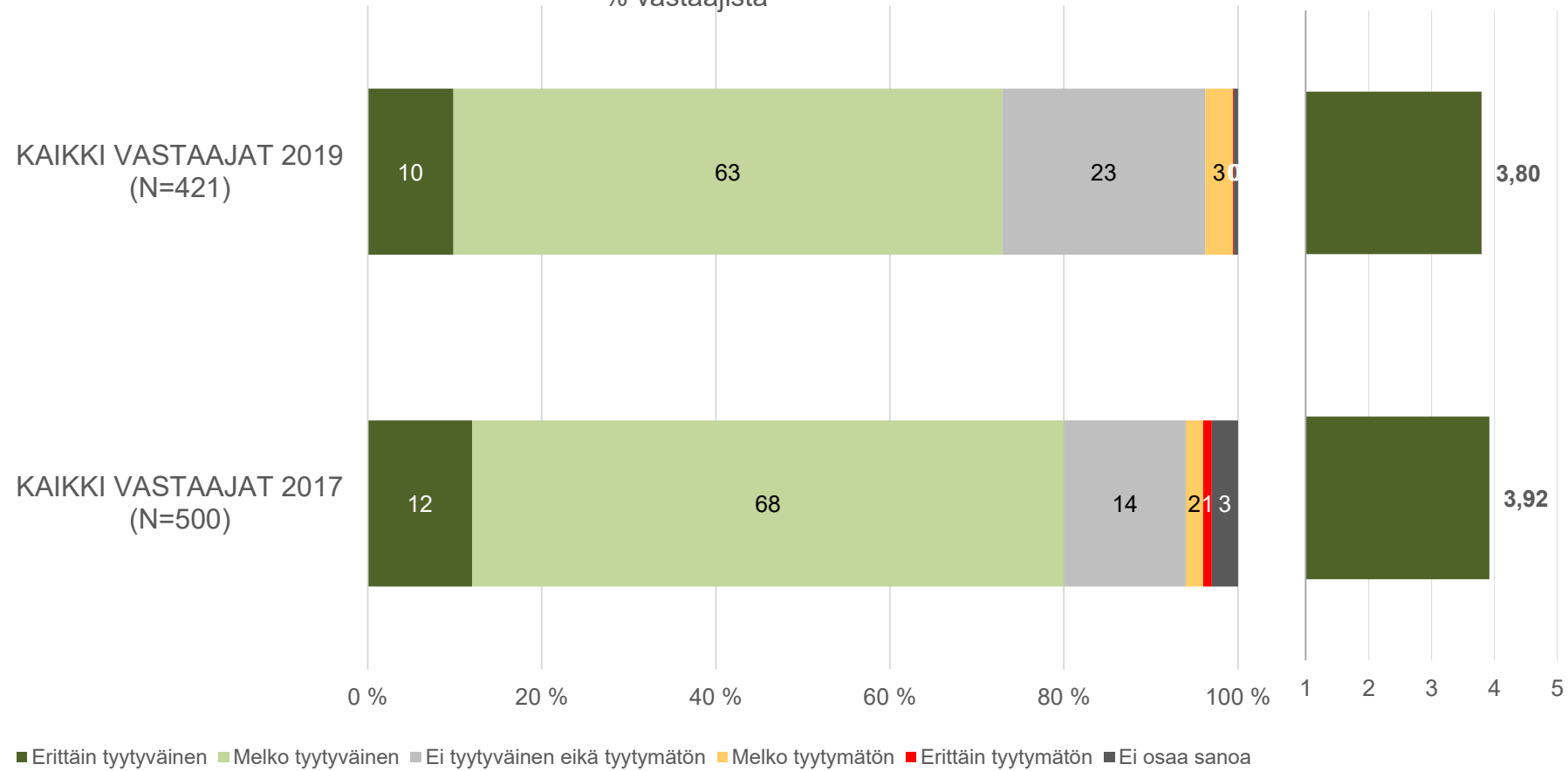
*muuttunut kysymysmuoto

8. Tyytyväisyys

Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön olette Verohallinnon toimintaan kokonaisuutena?

% vastaajista

keskiarvo



KIITOS!

MENESTYSTÄ TIEDOSSA | FEELBACKgroup

Helsinki | Tampere | Lappeenranta | Kuopio