



Verotili -tutkimus 2011

Yksikönjohtaja Sakari Nurmela
Työnro: 220101701

TNS Gallup Oy, Itätuulenkuja 10, 02100 Espoo

Tämän tutkimuksen tulokset on tarkoitettu vain tilaajan omaan käyttöön. Niitä ei saa lainata, luovuttaa, jälleenmyydä tai julkaista ilman tutkimusyhtiön lupaa.

Sisälllys	sivu
1 Johdanto	1
2 Arvonlisäveron ja työnantajasuoritusten maksaminen	3
2.1 Yritykset maksajana ja ilmoittajana	3
2.2 Tilitoimistot maksajana ja ilmoittajana.....	8
3 Tapahtumien seuraaminen Verotili -palvelussa	13
3.1 Yritykset ja omien tapahtumien seuraaminen	13
3.2 Tilitoimistot ja asiakkaiden tapahtumien seuraaminen	14
4 Tiedonsaanti verotiliä koskevissa asioissa	15
5 Käsitukset Verohallinnon verotilistä.....	22
5.1 Saatu ohjaus ja palvelu.....	22
5.2 Verotiliä koskevat mielipiteet.....	25
6 Tyytyväisyys Verotili-palveluun – käytön esteiden purkaminen	28
LIITEKUVAT	32

1 Johdanto

Tässä yhteenvetoraportissa esitellään keskeiset tulokset hankkeesta, jossa selvitettiin yritysten ja tilitoimistojen edustajien näkemyksiä Verotili -palvelusta.

Hanke sisälsi kaksi erillistä tutkimusta (yritykset ja tilitoimistot), jotka kuitenkin nivoutuvat sisältöjensä yhdenmukaisuuden johdosta yhdeksi kokonaisuudeksi.

Yrityksissä ja tilitoimistoissa haastatellut arvioivat Verotili-palvelun käyttämistä ja käyttökokemusta omasta näkökulmastaan. Sellaiset teemat, kuten tietojen ja ohjeiden etsiminen ja löytäminen, sopivina pidetyt verotiliä koskevat tiedonlähteet sekä siihen liittyvän ohjauksen ja Verohallinnon asiakaspalvelun luonteen arvioiminen taas ovat esimerkiksi aihepiireistä, joita kumpikin vastaajajoukko arvioi samalla tavoin.

Kaikki aineistot kerättiin tietokoneavusteisin puhelinhaastatteluin TNS Gallup Oy:n puhelinhaastattelukeskuksesta. Aineistot kerättiin marraskuussa 2011 (14. – 25.11.).

Yritystutkimuksessa haastateltiin 300 talousjohtajaa, -päällikköä tai yrityksen muuta arvonlisäveron ja työnantajasuoritusten kanssa kiinteästi työskentelevää talousasiantuntijaa. Tilitoimistoihin kohdistettiin yhteensä 104 haastattelua, ja niissä kohteena olivat henkilöt, joilla on hyvä kokemus tai käsitys asiomisesta verottajan kanssa asiakkaan lukuun.

Tutkimusotokset poimittiin Verohallinnon rekistereistä. TNS Gallup Oy täydensi otokset tarvittavilta osin puhelinnumeroin. Haastattelut kiintiöitiin yritysten oikeudellisen muodon ja liikevaihdon mukaan. Näin voitiin varmistaa, että saadut tulokset ovat hyvin yleistettävissä tutkimuksen perusjoukkoon.

Tutkimuksen raportointi on jaettu kahteen osaan. Käsillä oleva raportti on perusraportti, jossa verbalisoidaan ja visualisoidaan tutkimuksen päätuloksia. Graafisten kuvioiden osuus on raportissa suuri, koska tutkittavat asiat ovat varsin konkreettisia ja kuvat pitkästi itseselitteisiä.

Erillisessä taulukko-osassa esitetään kaikki tutkimustulokset yksityiskohtaisessa taulukkomuodossa. Se sisältää myös tiedot tutkimusaineiston rakenteesta ja vastaajaryhmien koosta.

Tässä yhteenvetoraportissa luvuissa 2 ja 3 yritysten ja tilitoimistojen esittämät vastaukset esitellään omis- sa alaluvuissaan. Tämä johtuu siitä, että niissä käsitellyt asiat kysyttiin kahdelta kohderyhmältä hieman eri tavoin. Luvuissa 4-6 raportoitavat asiat taas kysyttiin molemmilta ryhmiltä samalla tavoin. Niinpä ne myös esitellään yhtenä kokonaisuutena.

Kaikkien otantaan perustuvien tutkimusten tuloksiin sisältyy tietty epävarmuus mahdollisten satunnaisvirheiden takia. Otantatutkimustulosten epävarmuustekijää hallitaan laskemalla mahdollisten virheiden esiintymistodennäköisyyden pohjalta ns. luottamusvälejä erisuuruisille otoksille tai niiden osille.

Tietylle tutkimustulokselle laskettu luottamusväli osoittaa ne raja-arvot, joiden väliin oikea, koko perusjoukkoa koskeva tulos jää tietyllä varmuudella. Tutkimusta varten tulosten luottamusvälit on laskettu prosenttilukujakautumalle.

Taulukko 1. Tilastolliset virhemarginaalit eräissä esimerkkitapauksissa.

SAATU TULOS %	RYHMÄN SUURUUS N				
	100	200	300	400	500
10 % tai 90 %	±6.0	±4.3	±3.5	±3.3	±2.7
20 % tai 80 %	±8.0	±5.7	±4.6	±4.2	±3.6
30 % tai 70 %	±9.2	±6.5	±5.3	±4.7	±4.1
40 % tai 60 %	±9.8	±7.0	±5.7	±4.8	±4.4
50 %	±10.0	±7.1	±5.8	±4.9	±4.5

Oheisessa taulukossa on esitetty luottamusvälien suuruudet prosenttilukuina erikokoisille ryhmille. Siinä luottamusvälin laajuus on sovittu 95 %:n tasolle.

Tämä tarkoittaa sitä, että jos tutkimusta toistettaisiin, ainoastaan viidessä tapauksessa sadasta otannan näyttämä tulos osuisi sattuman johdosta luottamusvälin ulkopuolelle. Tilastollisen luotettavuuden kriteeri on siis varsin ankara, käytännössä tulosten hajonta on huomattavasti kapeampi.

Luottamusvälit ovat kapeampia prosenttijakautuman päissä, koska satunnaiset heitot ovat siellä todennäköisesti pienempiä kuin jakautuman keskikohdalla. Esim. 500 haastattelun suuruisesta ryhmästä saatu tulos 50 % on 95 %:n varmuustasolla arvioiden 46 %:n ja 55 %:n välissä ja voi osua näiden rajojen ulkopuolelle vain viidessä tapauksessa sadasta. Jos tulos on 10 tai 90 prosenttia, teoreettinen virhe on pienempi.

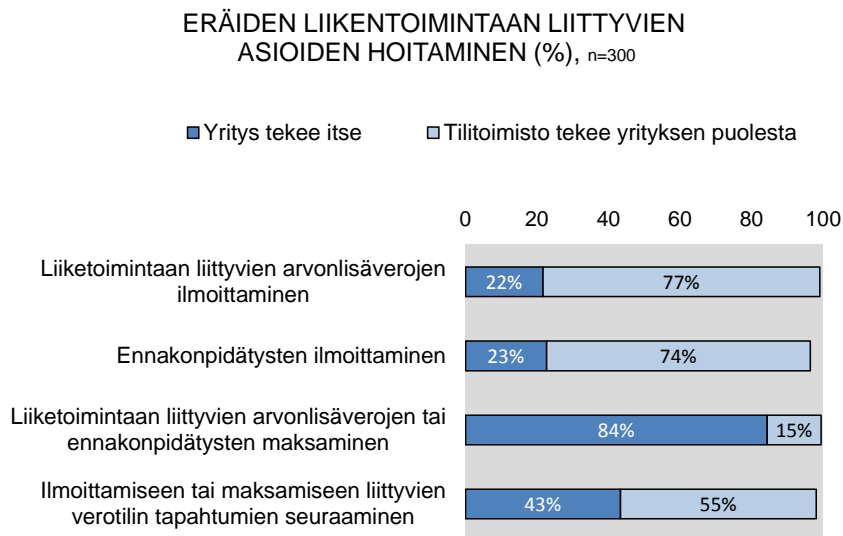
2 Arvonlisäveron ja työnantajasuoritusten maksaminen ja ilmoittaminen

2.1 Yritykset maksajana ja ilmoittajana

Valtaenemmistössä tutkimuksessa haastatelluista yrityksistä ilmoittaminen jätetään tilitoimiston hoidettavaksi. Olipa kyse liiketoimintaan liittyvien arvonlisäverojen tai ennakonpidätysten ilmoittamisesta, kolmessa neljästä on päädytty ulkoistamaan asia tilitoimistolle.

Runsaassa viidennessä – vajaassa neljännessä asiasta huolehditaan itse. Kahdessa yrityksessä viidestä seurataan itse ilmoittamiseen tai maksamiseen liittyviä verotilin tapahtumia, mutta enemmistössä luoteetaan tässäkin asiassa tilitoimistoon.

Vain liiketoimintaan liittyvien arvonlisäverojen tai ennakonpidätysten maksaminen kuuluu useimpien yritysten tekemisiin. Kaikkiaan 84 prosentissa asia hoidetaan itse, vain 15 prosentin jättäessä maksamisen tilitoimistonsa huoleksi.



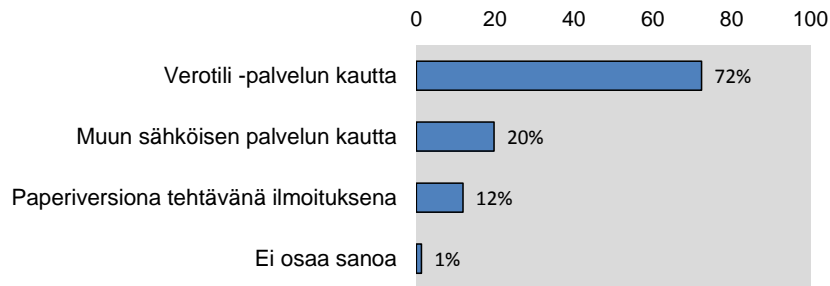
Kuvio 1.

Voidaan sanoa, että yritysten oikeudellisella muodolla ja koolla (kun sitä mitataan liikevaihdolla) toisaalta on ja toisaalta ei ole vaikutusta toimintatapoihin.

Henkilöyhtiöissä turvaututaan keskimääräistä useammin tilitoimistojen tarjoamiin palveluihin, kun toiminnimellä operoivat ja osakeyhtiöt hoitavat tässä kuvattuja asioita useammin itse. Maksamisen ja tilitapahtumien seuraamisen suhteen nämä kaksi eivät käytännössä eroa toisistaan, mutta ilmoittamisen kylläkin. Osakeyhtiöiden vastaajista keskimääräistä selvästi useampi kertoi, että ilmoittaminen tehdään itse.

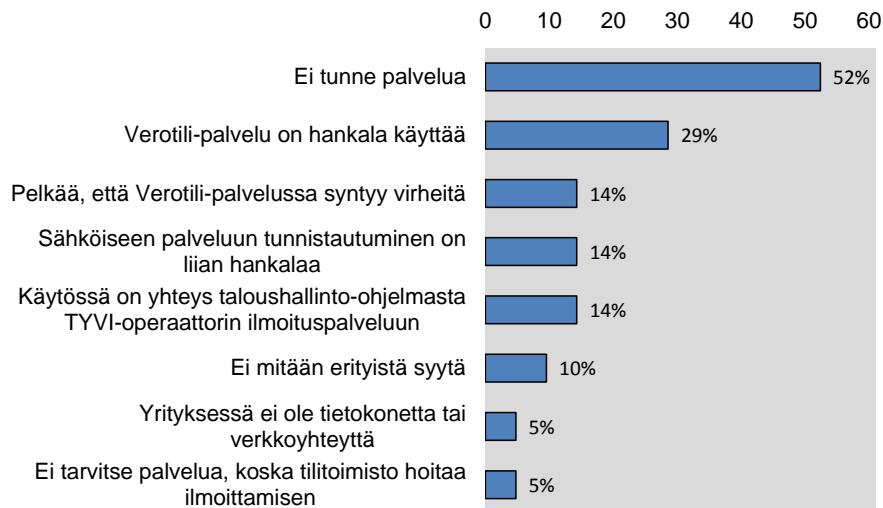
Tässä tutkimuksessa liikevaihdoltaan suurimpiin (yli 700.000 euroa) kuuluvissa yrityksissä asioista huolehditaan keskimääräistä useammin itse. Toisaalta myös kaikkein pienimmät (liikevaihto enintään 100.000 €) erottuivat joukosta samasta syystä.

TAPA ILMOITTAA TIETOJA (% ilmoittaneista), n=76



Kuvio 2.

Selkeä enemmistö tietoja itse ilmoittavista yrityksistä hyödyntää Verotili -palvelua. Kaikkiaan 72 prosenttia tekee niin. Joka viidennessä käytetään jotain muuta sähköistä palvelua. Vain runsas kymmenesosa tekee paperi-ilmoituksen.

SYYT OLLA ILMOITTAMATTA VEROTILI -PALVELUSSA
(% paperilla tai muun sähköisen palvelun kautta ilmoittavista, n=21)

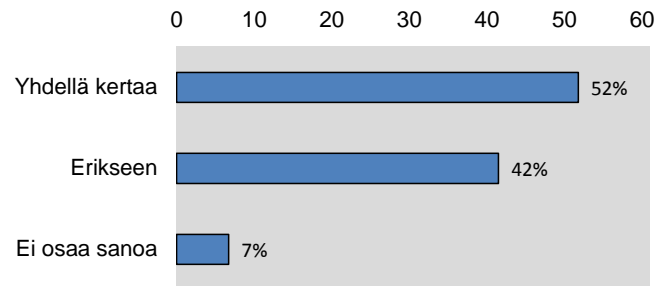
Kuvio 3.

Tiedon puute on päälimmäinen syy olla hyödyntämättä Verotili -palvelua ilmoittamisen yhteydessä. Joka toinen paperilla tai muun sähköisen palvelun kautta ilmoittava kertoi tämän olevan valinnan syy.

Lisäksi mainittiin erinäisistä, tavalla toisella Verotili-palvelun käyttöliittymään kohdistuvista epäilyksistä. Arveltiin, että siihen on hankala päästä, sitä on vaikea käyttää tai, että siinä tekee virheitä. Neljätoista prosenttia on taloushallinto-ohjelmansa määritysten varassa, eikä sen vuoksi voi käyttää ilmoittamiseen Verotili -palvelua.

Joka toisessa asian itse hoitavassa yrityksessä arvonlisäverot ja ennakonpidätykset maksetaan yhdellä kertaa. Runsaassa kahdessa viidesosassa ne hoidetaan erikseen.

MAKSAAKO ARVONLISÄVEROT JA ENNAKONPIDÄTYKSET...
(% itse maksavista), n=253

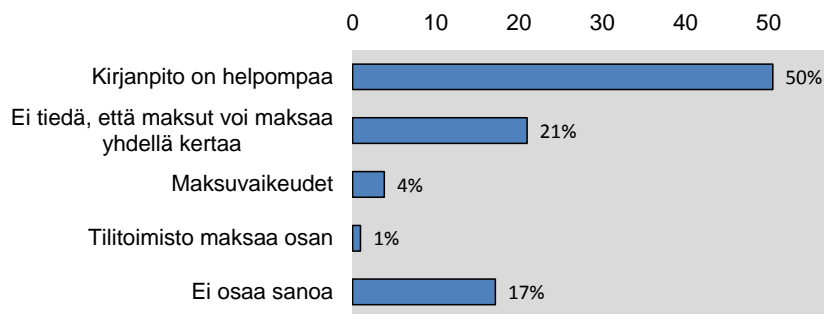


Kuvio 4.

Toiminimellä työskentelevien enemmistö suosii maksamista erikseen. Osakeyhtiöissä painopiste on toinen. Niistä enemmistö hoitaa maksut yhdellä kerralla. Henkilöyhtiöissä kumpikin tapa on käytännössä yhtä yleinen.

Liikevaihdoltaan vähintään 220.000 euron yritysten enemmistö maksaa suoritukset yhdellä kertaa. Tätä pienempien yritysten enemmistössä maksut suoritetaan yleensä erikseen. Erikokoisten yritysten väliset erot ovat tässä suhteessa kuitenkin varsin vähäiset.

SYY MAKSAA ARVONLISÄVEROT JA
ENNAKONPIDÄTYKSET ERIKSEEN
(% erikseen maksavista), n=105



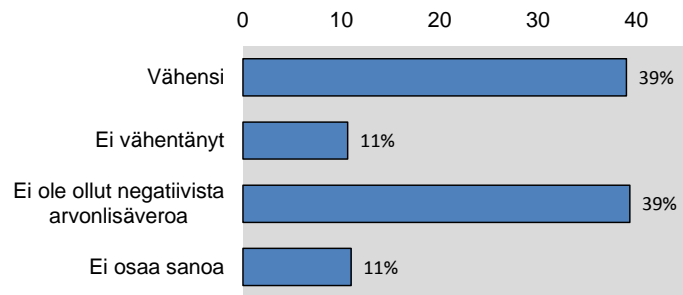
Kuvio 5.

Suoritusten hoitaminen erikseen johtuu useimmiten kirjanpitoon liittyvistä syistä. Joka toisessa ne erikseen maksavassa yrityksessä todettiin kirjanpidon olevan siten helpompaa. Viidesosa kertoi, että perusteena on ollut tiedon puute.

Kaksi yritystä viidestä (39 %) on vähentänyt negatiivisen arvonlisäveron maksettavista veroista. Joka kymmenennellä sitä on ollut, mutta se on jätetty vähentämättä maksamisen yhteydessä. Asia ei ole ollut lainkaan ajankohtainen kahdessa viidesosassa.

Liikevaihdoltaan suurimmat yritykset ja osakeyhtiöt ilmoittivat keskimääräistä useammin vähentäneensä negatiivisen arvonlisäveron. Ero muuntyyppisiin ja -kokoisiin yrityksiin oli tässä kuitenkin suhteellisen vähäinen.

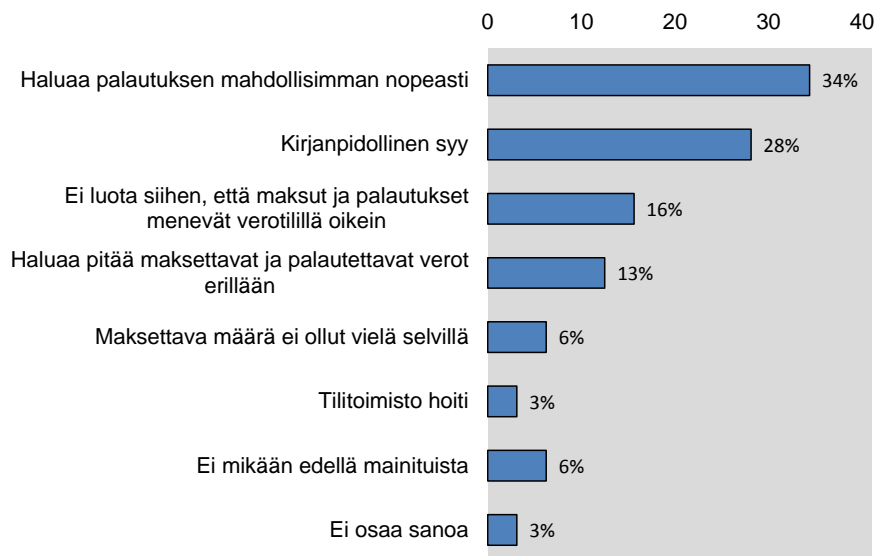
NEGATIIVISEN ARVONLISÄVERON VÄHENTÄMINEN (%), n=300



Kuvio 6.

Kuvioon 7 on merkitty harvalukuisen veron vähentämättä jättäneiden joukon ilmoittamat syyt tehdyille valinnalle. Joka kolmas haastateltu mainitsi halun saada palautus mahdollisimman nopeasti. Runsas neljäsosa viittasi jonkinlaiseen kirjanpidolliseen syyhyn. Muutamat mainitsivat myös halun pitää maksettavat ja palautettavat verot erillään sekä epäluottamuksen verotiliä kohtaan (maksut ja palautukset menevät sekaisin).

SYYT, MIKSI EI OLE VÄHENTÄNYT NEGATIIVISTA ARVONLISÄVEROA (% vähentämättä jättäneistä), n=32

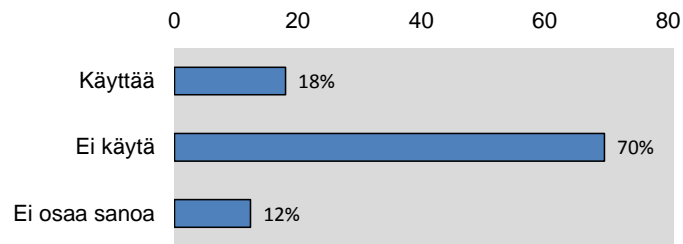


Kuvio 7.

Yksi yritys (3 %) luottaa asiassa tilitoimistoonsa. Kaksi tutkimukseen osallistunutta (6 %) vastaajaa totesi, ettei vähentäminen tullut kyseeseen, koska maksettava määrä ei ollut vielä selvillä.

Verotilin itse asetettavan palautusrajan käyttäminen on kiinnostanut selvää vähemmistöä, vain 18 prosenttia kaikista tutkimukseen osallistuneista yrityksistä. Yhteensä 70 prosentissa sitä ei varmasti ole käytetty. Runsaalla kymmenesosalla ei ollut asiasta käsitystä.

VEROTILIN PALAUTUSRAJAN KÄYTTÄMINEN (%), n=300

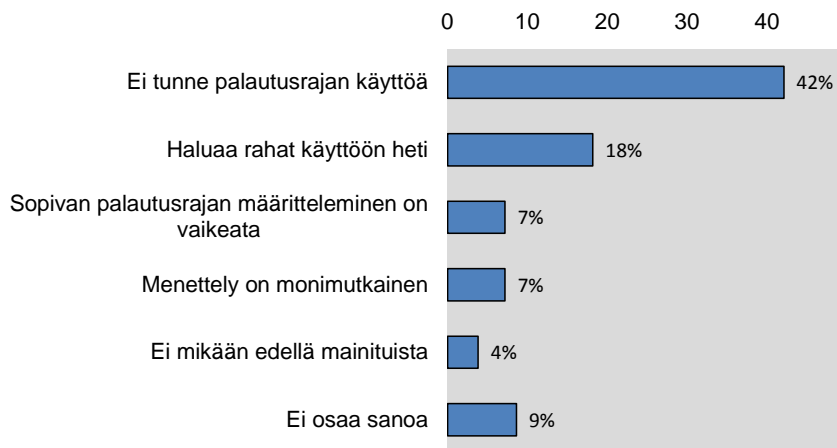


Kuvio 8.

Into, tai pikemminkin innottomuus, käyttää palautusrajaa karakterisoi tutkimukseen osallistuneita yrityksiä kautta linjan. Olipa kyse minkä tyyppisestä yrityksestä tahansa, rajan käyttäminen osoittautui kaikissa tapauksissa selkeän vähemmistön tekemäksi valinnaksi.

Esimerkiksi oikeudellinen muoto jakoi palautusrajan käyttöasteen 16 (henkilöyhtiöt) - 19 (osakeyhtiöt) prosenttien välille. Liikevaihdon määrä puolestaan vaikutti vastauksiin siten, että luokkaan 220.001 – 700.000 euroa kuuluvista keskimääräistä useammassa – 29 prosentissa – yrityksellä rajaa on hyödynnetty.

SYYT, MIKSI EI KÄYTÄ PALAUTUSRAJAA
(% niistä, jotka eivät käytä), n=209



Kuvio 9.

Tiedon puute vaikuttaa merkittävimmltä yksittäiseltä esteeltä palautusrajan käytön yleistymiselle. Ainakin se mainittiin useimmiten perusteena olla käyttämättä sitä. Joka viides viittasi haluun ottaa rahat käyttöön heti.

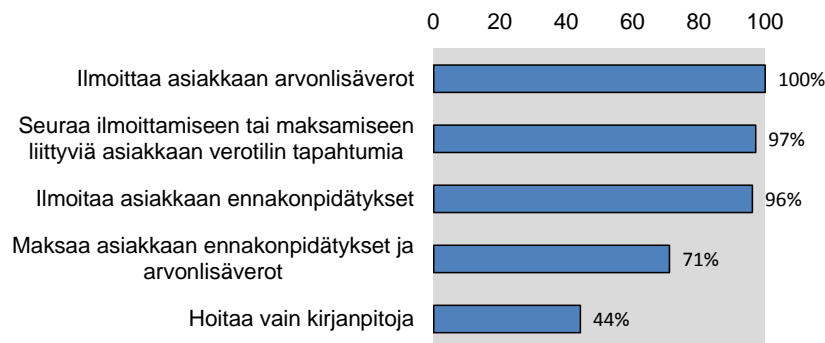
Vaikuttaa siltä, että jos rajan käyttö on tiedossa, menettelytapa sinänsä ei muodostu esteeksi kovinkaan monelle. Tähän viittaa esim. se, ettei käyttämättömyyden syyksi osoittautunut sen enempää vaikeus määrittellä sopiva palautusraja kuin menettelyn kokeminen monimutkaiseksi.

Yrityksen koko vaikuttaa syihin olla käyttämättä palautusrajaa. Liikevaihdoltaan suurimmat (vähintään 700.000 €) yritykset viittasivat keskimääräistä harvemmin tiedon vähäisyyteen ja keskimääräistä useammin haluun ottaa rahat heti käyttöön. Pienimpien yritysten (liikevaihto enintään 100.000 €) parissa keskimääräistä useampi kertoi jättämättä palautusrajan hyödyntämättä, koska ei tiedä siitä tarpeeksi.

2.2 Tilitoimistot maksajana ja ilmoittajana

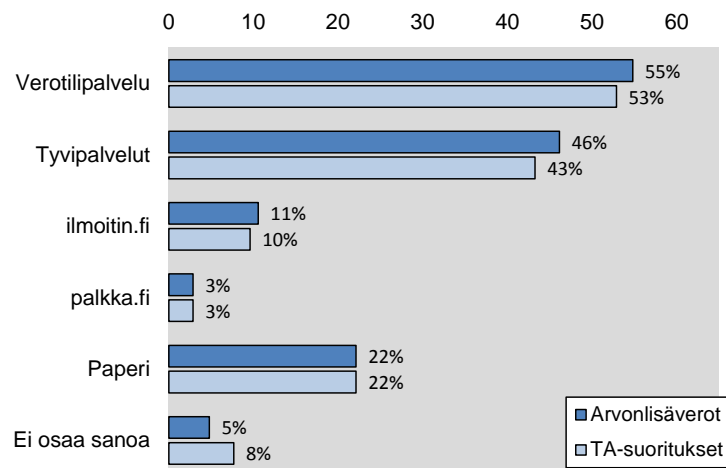
Haastatellut tilitoimistot suorittavat monipuolisesti erilaisia asiakkaidensa arvonlisäveroon ja työnantajasuorituksiin liittyviä tehtäviä. Jokaisessa haastattelussa tilitoimistossa ilmoitetaan arvonlisäveroja asiakkaiden puolesta. Käytännössä jokaisessa ilmoitetaan asiakkaiden ennakonpidätyksiä ja seurataan ilmoittamiseen tai maksamiseen liittyviä asiakkaan verotilin tapahtumia. 71 prosenttia haastatelluista kertoi maksavansa tilitoimiston asiakkaiden ennakonpidätyksiä ja arvonlisäveroja.

ASIAKKAAN LUKUUN HOIDETTAVIA, ARVONLISÄVEROON JA TYÖNANTAJASUORITUKSIIN LIITTYVIÄ ASIOITA (%), n=104



Kuvio 10.

TAVAT ILMOITTA A S I A K K A I D E N A R V O N L I S Ä V E R O T J A T Y Ö N A N T A J A S U O R I T U K S E T (%), n=104

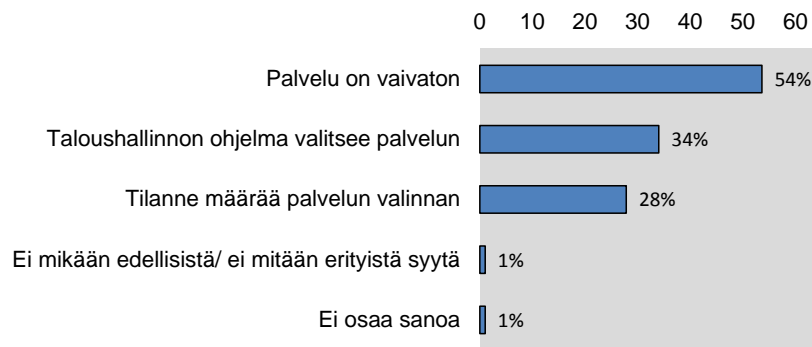


Kuvio 11.

Runsaat kaksi viidesosaa kertoi hoitavansa vain asiakkaiden kirjanpitoja. Tätä ei kuitenkaan pidä tulkita siten, että 44 prosenttia vastanneista hoitaisi vain kirjanpitoja. Kyse on siitä, että näin monella on asiakkuuksia, jotka sisältävät vain kirjanpitopalvelut. Näiden lisäksi kyseiset henkilöt suorittavat muiden asiakkaiden lukuun muita tehtäviä.

Edellisen sivun kuviosta (kuvio 11) käyvät ilmi tavat, joilla arvonlisäveroja ja työnantajasuorituksia on ilmoitettu. Verotili- ja Tyvipalvelut ovat tässä asiassa eniten käytetyt tavat. Ensin mainittu on tullut kyseeseen hieman yli ja jälkimmäinen aavistuksen verran alle puolelle joukosta. Ilmoitin.fi on ollut käytössä joka kymmenennellä, palkka.fi vain marginaalisella (3 %) joukolla. Runsas viidennes on tehnyt ilmoituksen tai ilmoituksia paperilla.

SYY SILLE, ETTÄ KÄYTTÄÄ SÄHKÖISIÄ PALVELUITA
ASIAKKAIDEN ALV.- JA TYÖNANTAJAMAKSUISSA (%), n=97

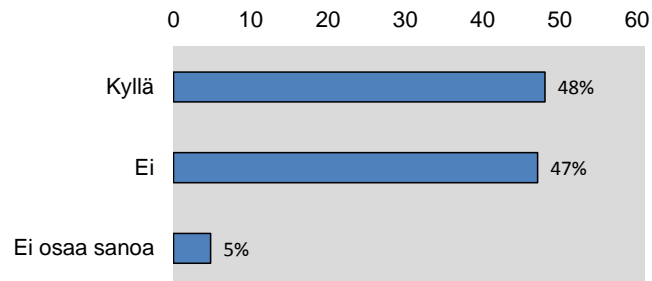


Kuvio 12.

Kuviosta 12 selviävät tärkeimmät syyt hyödyntää ilmoittamisessa sähköisiä välineitä. Jos asiaa tulisi kuvata yhdellä sanalla, se olisi vaivattomuus. Enemmistö nimittäin valitsee sähköisen palvelun sen vuoksi. Runsas neljäsosa kertoi tilanteen määränneen palvelun valinnan ja joka kolmas taloushallinnon ohjelman suorittaneen valinnan heidän puolestaan.

Kolme neljästä paperi-ilmoituksen tehneestä kertoi syyksi sen, ettei heillä ollut ollut valtuutusta asioita sähköisesti. Muut syyt olivat luonteeltaan marginaalisia.

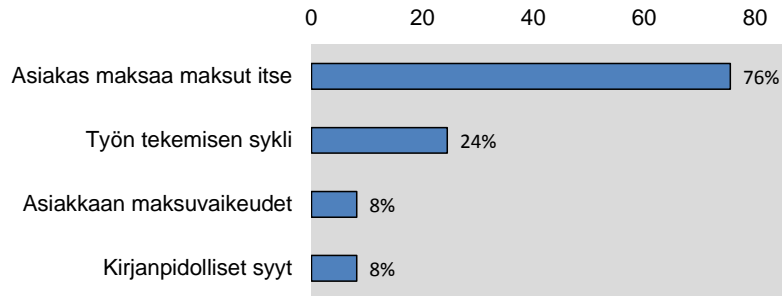
MAKSAAKO YLEENSÄ ASIAKKAAN ARVONLISÄVEROT JA
TYÖNANTAJASUORITUKSET YHDellä KERTAA (%), n=104



Kuvio 13.

Aivan kuten haastateltaessa yrityksiä, osapuulleen puolelta vastanneista kertoi yleensä maksavansa asiakkaan arvonlisäverot ja työnantajasuoritukset yhdellä kertaa. Suurin piirtein yhtä moni vastasi tähän kysymykseen kieltävästi.

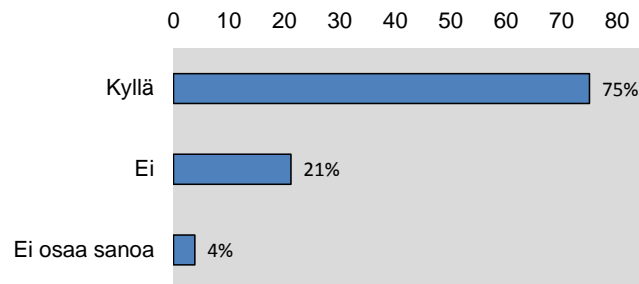
SYYYT SILLE, ETTEI MAKSA ASIAKKAAN ARVONLISÄVEROJA JA
TYÖNANTAJASUORITUKSIA YHDELLÄ KERTAA (% niistä, jotka
eivät maksa), n=49



Kuvio 14.

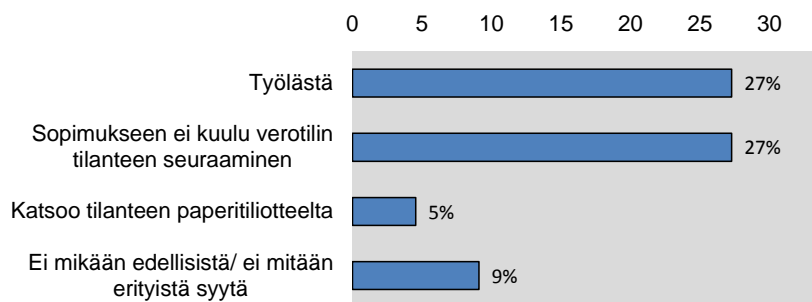
Jälkimmäisten ilmaisemat syyt poikkesivat yritysten kertomista. Kolme neljästä oli törmännyt tapaukseen, jossa asiakas oli hoitanut maksamisen itse. Joka neljäs viittasi työn tekemisen sykliin, kahdeksan prosentin kertoessa syynä olleen joko kirjanpidolliset syyt tai asiakkaan maksuvaikeudet.

TUTKIIKO ASIAKKAAN VEROTILIN TILANTEEN ENNEN
MAKSAMISTA VEROTILI -PALVELUSTA (%), n=104



Kuvio 15.

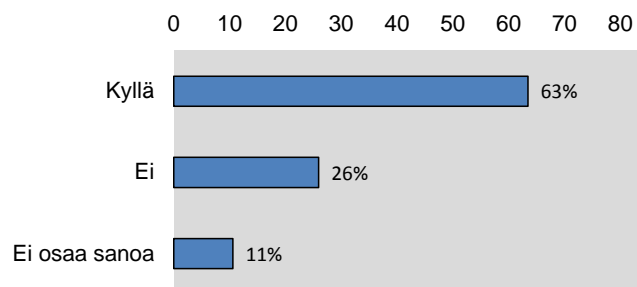
SYYYT SILLE, ETTEI TUTKI ASIAKKAAN VEROTILIN TILANNETTA
ENNEN MAKSAMISTA (% niistä, jotka eivät tutki), n=22



Kuvio 16.

Kolme neljästä tilitoimistovastaajasta kertoi tutkivansa asiakkaan verotilin Verotili -palvelusta ennen maksamista. Viidesosa ei tee niin. Usein syynä on se, että pitää sitä liian työläänä tai että asiakkaan kanssa tehty sopimus ei kata kyseistä asiaa.

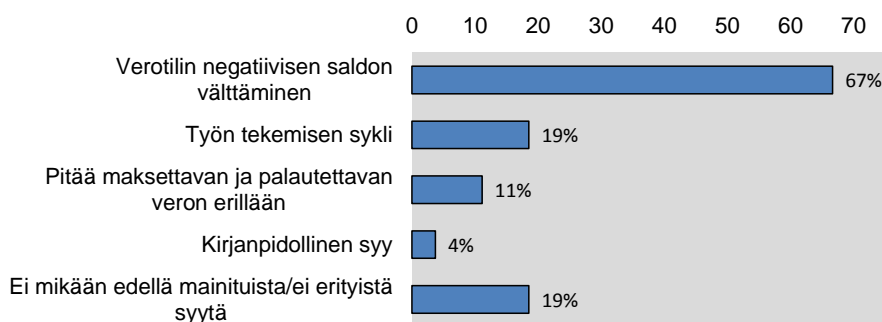
VÄHENTÄÄKÖ YLEENSÄ PALAUTETTAVAN ARVONLISÄVERON
MAKSETTAVASTA VEROSTA ENNEN MAKSAMISTA (%), n=104



Kuvio 17.

Valtaenemmistö tilitoimistoista yleensä vähentää palautettavan arvonlisäveron asiakkaalle koituneesta maksettavasta verosta ennen maksamista. Kaikkiaan 63 prosenttia haastatteluista tilitoimistojen ammattilaisista totesi tekevänsä niin. Joka neljäs (26 %) toimii tavallisesti päivittäin tavalla, kun joka kymmenes ei osannut tai halunnut kertoa, mitä tekee.

SYYT SILLE, ETTEI VÄHENNÄ PALAUTETTAVAA
ARVONLISÄVEROA VEROSTA ENNEN MAKSAMISTA
(% niistä, jotka eivät vähennä), n=27

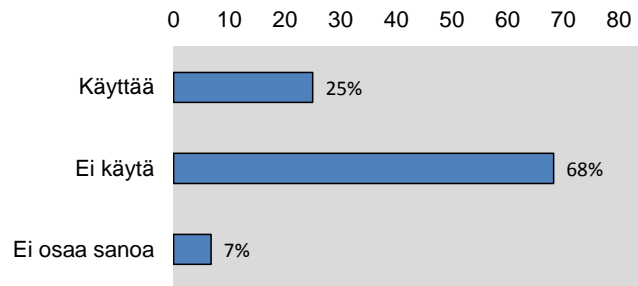


Kuvio 18.

Negatiivisen saldon välttäminen verotilillä on merkittävin yksittäinen syy jättää vähentäminen tekemättä. Muut perusteet, kuten työn tekemisen sykli tai halu pitää maksettava ja palautettava vero erillään, olivat selvästi harvempien esittämiä ajatuksia.

Jos yritykset eivät ole hyödyntäneet palausrajaa verotilin palautuksia varten, ei se ole ollut kovin monen tilitoimistonkaan valinta. Kaksi kolmesta (68 %) tutkimukseen osallistuneesta tilitoimiston edustajasta nimittäin totesi, ettei käytä palautusrajaa. Vain joka neljäs kertoi, että sitä hyödynnetään asiakkaiden veroasioiden hoitamisessa.

PALAUTUSRAJAN KÄYTTÄMINEN ASIAKKAIDEN VEROTILIN
PALAUTUKSIA VARTEN (%), n=104

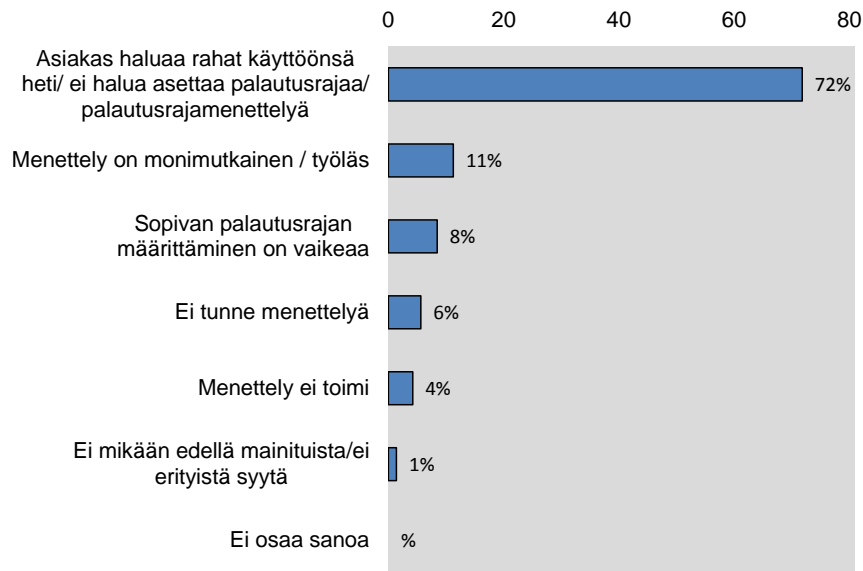


Kuvio 19.

Käyttämättömyydelle on oikeastaan vain yksi syy: asiakkaan halu. 72 prosenttia niistä, jotka eivät käytä palautusrajaa, tekevät niin, koska heidän asiakkaansa haluavat rahat heti käyttöönsä, eivät halua asettaa palautusrajaa tai sanovat, etteivät halua käyttää kyseistä menettelyä.

Aivan kuten yritystenkin vastauksista ilmeni, menettely sinänsä koetaan ainakin periaatteessa varsin sujuvaksi. Harvat pitävät rajan määrittämistä liian vaikeana tai menettelyä sen enempää turhan monimutkaisena kuin työläänäkään.

SYYT SILLE, ETTEI KÄYTÄ PALAUTUSRAJAA ASIAKKAIDEN
VEROTILIN PALAUTUKSIA VARTEN (%), n=71



Kuvio 20.

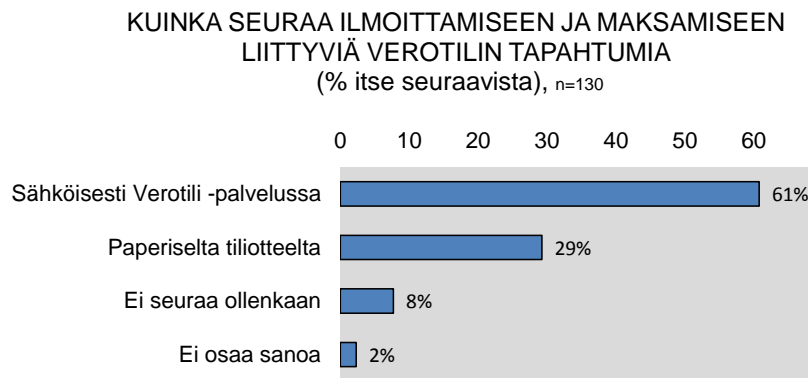
Enemmistö palautusrajaa käyttäneiden asiakkaista on saanut palautuksensa suunnitellusti. 85 prosenttia uskoi näin. Viidentoista prosentin asiakkailla oli tullut mutkia matkaan. Kyseessä ovat kuitenkin olleet yksittäistapaukset: käsittelyn kestäminen liian kauan, palautusten kuittaaminen muille veroveljoille ja se, ettei työnantajasuorituksia ollut vähennetty.

3 Tapahtumien seuraaminen Verotili -palvelussa

3.1 Yritykset ja omien tapahtumien seuraaminen

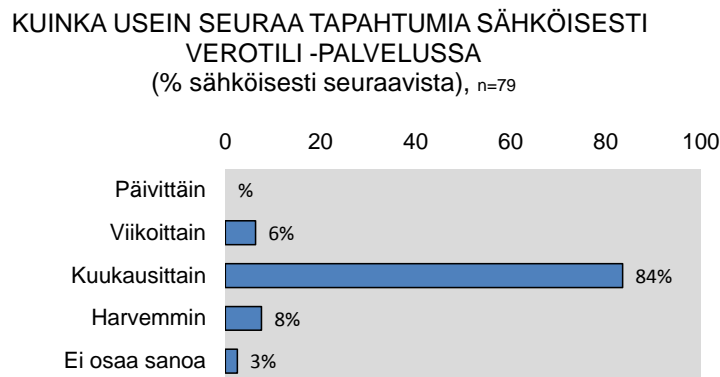
Ilmoittamiseen tai maksamiseen liittyviä verotilin tapahtumia itse seuraavilta yrityksiltä tiedusteltiin, hoitavatko he asian sähköisesti Verotili-palvelussa vai paperilta tilioitteelta. Varsin mielenkiintoista on, että kahdeksan prosenttia haastattelussa pari minuuttia aiemmin kyseiseen joukkoon liittyneistä kertoi nyt, ettei seuraa tapahtumia lainkaan.

Enemmistö asiaa seuraavista on valinnut sähköisen vaihtoehdon. Kaikkiaan 61 prosenttia verotilinsä tapahtumia tarkkailevista tekee sen Verotili -palvelussa. Rungas neljäsnes – vajaa kolmannes (tarkkaan ottaen 29 prosenttia) kertoi lukeutuvansa niihin, jotka turvautuvat asiassa paperiseen tilioitteeseen.



Kuvio 21.

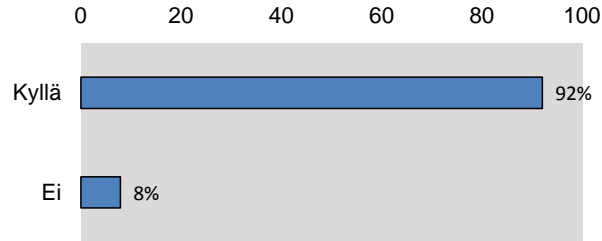
Joukko, joka vastasi kysymykseen, on suhteellisen pieni. Siksi erityyppisten yritysten toiminnasta ei voi tulosten perusteella vetää kovin suoraviivaisia johtopäätöksiä. Silti voi panna merkille, että osakeyhtiöissä ja liikevaihdoltaan suurimmissa yrityksissä tapahtumien sähköinen seuraaminen on ollut keskimääräistä yleisempää.



Kuvio 22.

Lähes kaikki tapahtumia sähköisesti seuraavat tarkastelevat tilannetta kuukausittain. Useampi kuin neljä viidestä kertoi, että yrityksessä on tapana toimia niin. Muutamissa yksittäisissä yrityksissä asiaa seurattiin viikoittain. Oli joukossa muutama sellainenkin, jossa tarkasteluväli on pitempi kuin kuukausi.

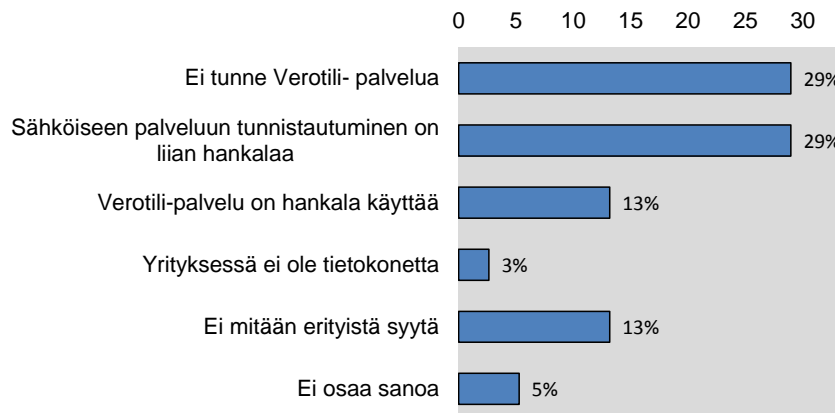
SAAKO RIITTÄVÄN AJANTASAISEN TILANTEEN
HELPOSTI SELVILLE TILIOTTEESTA
(% paperiselta tilioitteelta seuraavista), n=38



Kuvio 23.

Paperitiliotetta käyttävät eivät vaikuta lainkaan tyytymättömiltä tilanteeseen. Heistä useampi kuin yhdeksän kymmenestä kokee ainakin pysyvänsä "kartalla" ja saavansa tilioitteesta ajantasaisen tilanteen helposti selville.

SYYT OLLA SEURAAMATTA TAPAHTUMIA
SÄHKÖISESTI VEROTILI -PALVELUSSA
(% paperiselta tilioitteelta seuraavista), n=38



Kuvio 24.

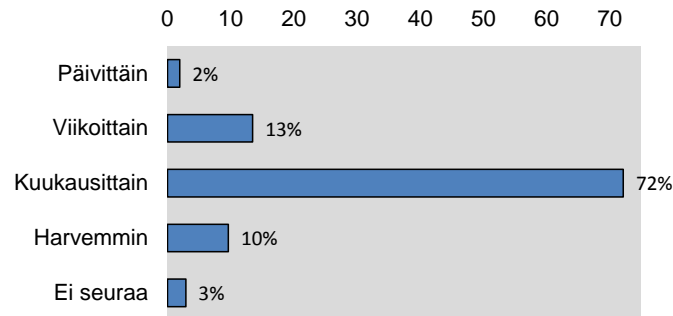
Paperilta asioita seuraavia pyydettiin lisäksi kertomaan, miksi he ovat tekevät niin sen sijaan, että olisivat alkaneet asioida Verotili -palvelun kautta. Tärkeimmät syyt käyvät ilmi yllä olevasta kuviosta. Pitkälti näyttää siltä, että mainitut syyt kiertyvät palvelusta tietämättömyyden ympärille. Osa nimittäin kertoi suoraan, ettei tunne palvelua. Käsitykset siihen liittyvistä erilaisista hankaluuksista voisivat selvitä helpostikin, jos palvelusta ja sen käytöstä olisi parempi tieto.

3.2 Tilitoimistot ja asiakkaiden tapahtumien seuraaminen

Myös tilitoimistot seuraavat asiakkaidensa tapahtumia Verotili -palvelussa yleensä kuukausittain. Kaikkiaan 72 prosenttia toimii siten. Joka kymmenes raportoi harvemmin kuin kerran kuukaudessa suoritettavasta seurannasta. Viisitoista prosenttia käyttää palvelua tähän tarkoitukseen useammin kuin kuukausit-

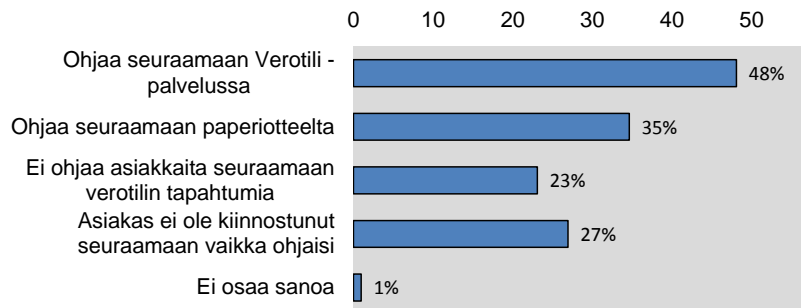
tain. On sellaisiakin tilioimistoja, joissa tapahtumia seurataan päivittäin. Vain kolme sadasta ei käytä seurantaan Verotilipalvelua, vaan hyödyntää paperitiliotetta.

ASIAKKAIDEN VEROTILIN TAPAHTUMIEN SEURAAMINEN VEROTILI-PALVELUSSA (%), n=104



Kuvio 25.

ASIAKKAIDEN OHJAAMINEN SEURAAMAAN VEROTILIN TAPAHTUMIA (%), n=104



Kuvio 26.

Kolmessa tilioimistossa neljästä ollaan kiinnostuneita rohkaisemaan asiakkaita seuraamaan tavalla tai toisella verotiliensä tapahtumia (vain 23 % totesi, ettei tee niin). Joka toisessa tilioimistossa asiakkaita ohjataan seuraamaan omia tapahtumiaan Verotili -palvelussa, joka kolmannessa tarkkailemaan paperiotetta.

On sellaisiakin, jotka eivät huomaa tai halua ottaa "vinkistä vaaria". Rungas neljäsosa (27 %) vastaajista nimittäin kertoi, etteivät kaikki asiakkaat ole kiinnostuneita seuramaan verotilin tapahtumia, vaikka heitä kuinka yrittäisi ohjata tekemään niin.

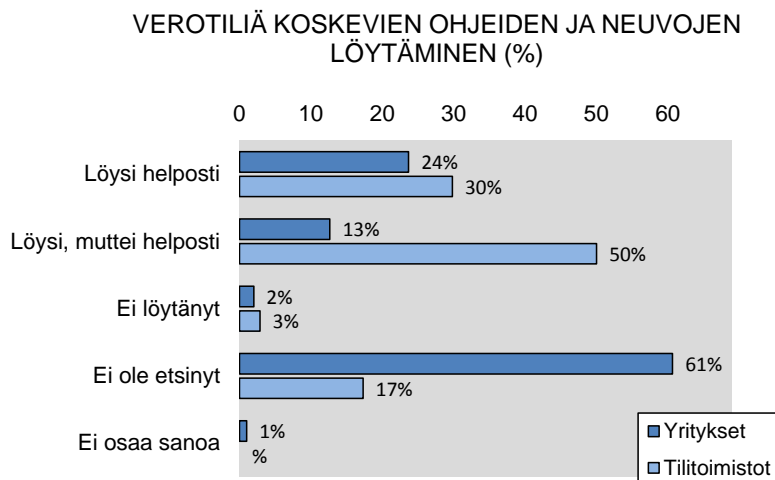
4 Tiedonsaanti verotiliä koskevissa asioissa

Kaikkiaan 39 prosenttia tutkimukseen vastanneista yritysten edustajista on hakenut tai etsinyt verotiliä koskevia neuvoja tai ohjeita. Valtaosa niin tehneistä (34 % koko joukosta – 62 % tietoa etsineistä) oli löy-

tänyt etsimänsä helposti. , kun 13 prosenttia oli joutunut näkemään vaivaa tarvitsemansa tiedon löytämiseen. Vain kaksi prosenttia ei ollut löytänyt sitä, mitä oli hakenut.

Tiltoimistot ovat tässä suhteessa aivan toista maata. Niistä peräti 83 prosenttia on etsinyt aihetta koskevaa tietoutta. Vaikka melko moni on löytänyt sitä helposti, suurin osa – puolessa kaikista 60 prosentissa tietoa etsineistä tiltoimistoista – on jouduttu näkemään vaivaa etsityn löytämiseksi.

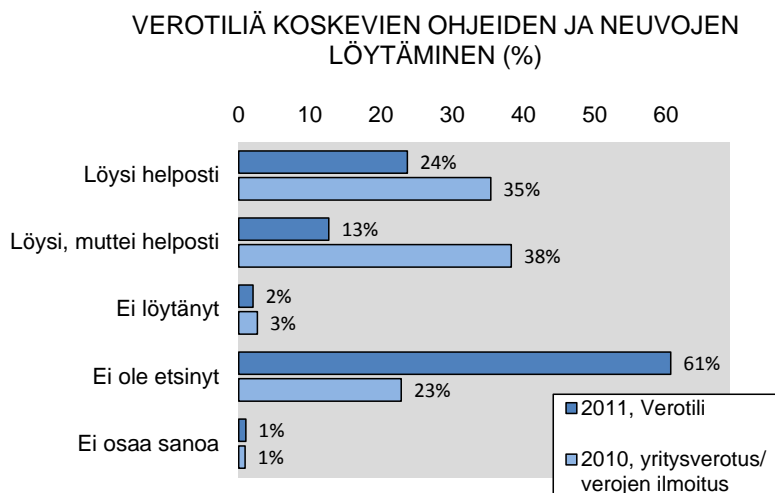
Vaivannäkö on kannattanut, sillä vain marginaalinen osa tiltoimistojen vastaajistakin kertoi, ettei tietoa yrityksistä huolimatta ollut löytynyt.



Kuvio 27.

Osakeyhtiöissä, suurissa sekä pääkaupunkiseudulla toimivissa sekä suurissa yrityksissä tietoa oli etsitty jonkin verran keskimääräistä enemmän. Lisäksi näissä aktiivisimmissä yrityksissä ”osumatarkkuus” oli osoittautunut keskimääräistä paremmaksi.

Enemmistö yrityksistä, joiden liikevaihto ylittää 700.000 euroa ja/tai joiden palkkakulut ovat enemmän kuin 150.000 euroa olivat etsineet tietoa. Kaikissa muissa tutkituissa ryhmissä informaatiota etsineiden osuus jäi alle 50 prosentin.

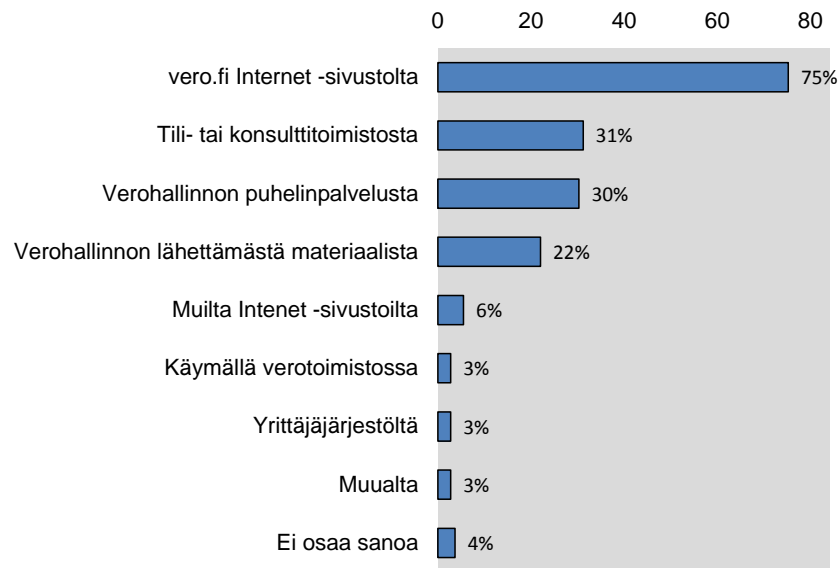


Kuvio 28.

Edellisen sivun toisessa kuviossa (kuvio 28) yritysten vastauksia verrataan vuonna 2010 toteutetussa tutkimuksessa saavutettuihin tuloksiin.

Siinä verohallinnon asiakasyritysten veroasioista vastaavat (kohderyhmä oli käytännössä sama kuin tässä tutkimuksessa) kertoivat, kuinka aktiivisesti olivat etsineet yritysverotusta tai verojen ilmoitusta koskevaa informaatiota (tiedonhankinnan kohde oli siis ollut laajempi) Sitä oli haettu selvästi aktiivisemmin kuin nyt verotiliä koskevia ohjeita ja neuvoja.

MISTÄ LÖYSI ETSIMÄNSÄ OHJEET TAI NEUVOT
(% tietoja verotilistä löytäneistä yrityksistä), n=109



Kuvio 29.

Internetin ja varsinkin Verohallinnon sivuston merkitys tiedonhaussa on valtava. Kaikkiaan 75 prosenttia tietoa löytäneistä yrityksistä kertoi saaneensa hakemansa vero.fi -sivustolta. Vain kuusi prosenttia kertoi löytäneensä tietoa muualta Internetistä.

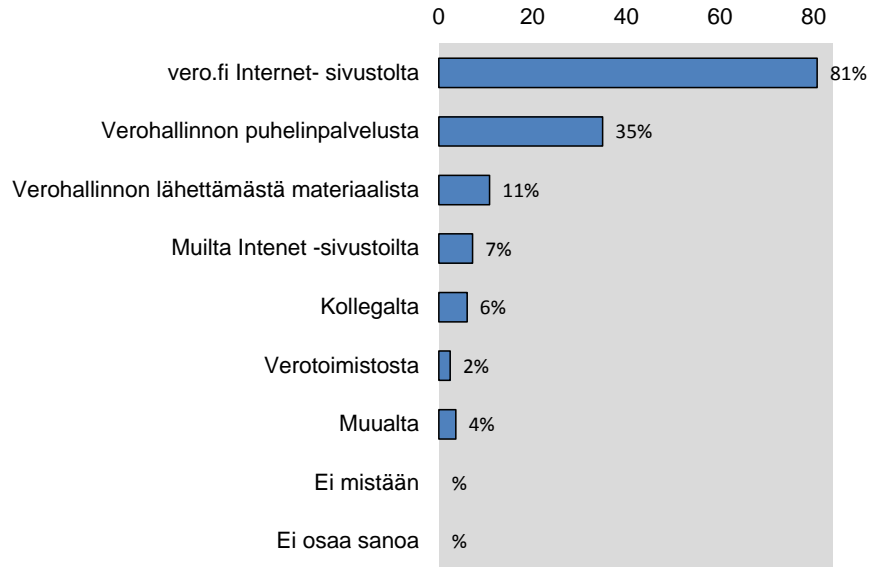
Vajaa kolmannes oli kääntynyt tietoa hakiessaan tili- tai konsulttitoimistojen puoleen. Yhtä moni oli hyödyntänyt puhelinta ja soittanut Verohallinnon puhelinpalveluun.

vero.fi -sivusto on myös tilitoimistoille tärkein yksittäinen verotiliä tai yritysverotusta yleensäkin koskeva informaatiolähde. Neljä viidestä (81 %) on löytänyt sieltä aihetta koskevaa tietoutta.

Verohallinnon puhelinpalvelu on toinen, useiden (35 %) suosima ja hyödyntämä tapa. Se on selvästi käytetympi kuin Verohallinnon lähettämä materiaali, josta noin joka kymmenes tilitoimisto on saanut tarvitsemaansa tietoa.

Muut internet-sivustot kuin vero.fi ovat tulleet kyseeseen huomattavan vähäiselle joukolle. Vain seitsemässä toimistossa sadasta niistä on löydetty aihetta koskevaa käyttökelpoista tietoutta. Muut lähteet ovat olleet marginaalisia.

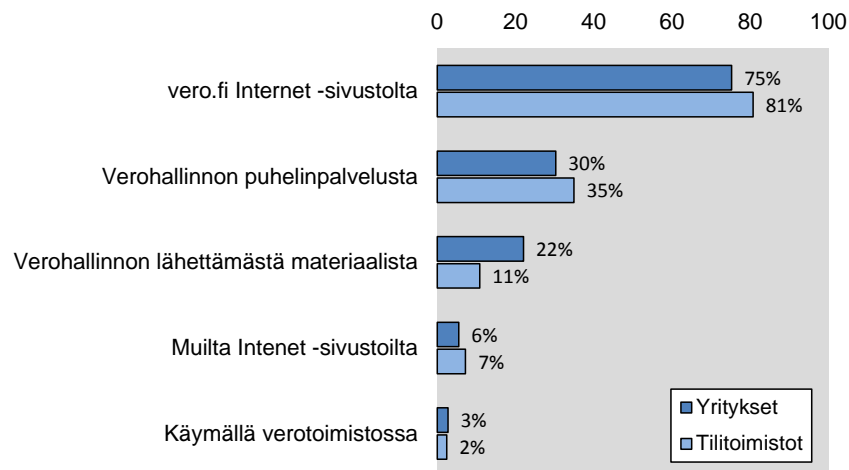
MISTÄ LÖYSI ETSIMÄNSÄ OHJEET TAI NEUVOT
(% tietoja verotilistä löytäneistä tilitoimistoista), n=83



Kuvio 30.

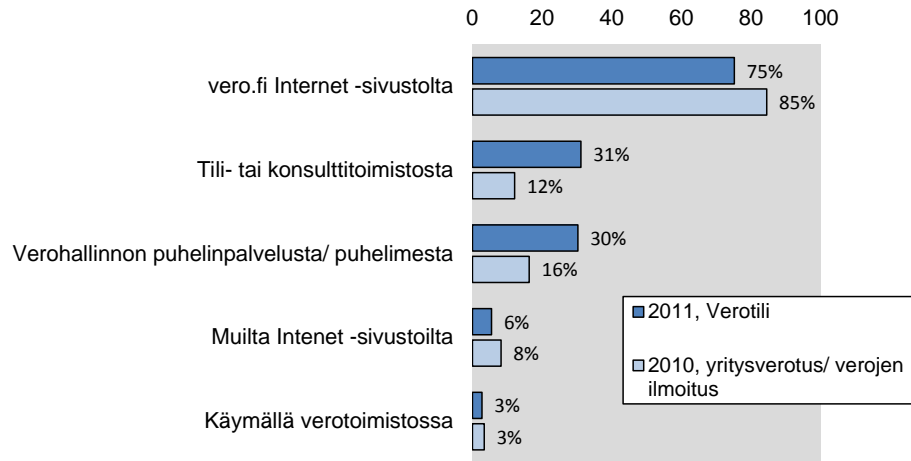
Alla olevassa kuviossa on esitetty yritysten ja tilitoimistojen yhteisten vastausvaihtoehtojen suosio. Vaikka tietoa etsineiden suhteelliset osuudet olivat hyvin erilaiset, sitä hakeneiden ja löytäneiden onnistumisen lähteet vaikuttavat olleen hyvin samantyyppiset. Ainoa ero liittyy Verohallinnon lähettämään materiaaliin. Sitä on hyödynnetty yrityksissä jonkin verran enemmän kuin tilitoimistoissa.

MISTÄ LÖYSI ETSIMÄNSÄ OHJEET TAI NEUVOT
(% tietoja verotilistä löytäneistä)



Kuvio 31.

MISTÄ LÖYSI ETSIMÄNSÄ OHJEET TAI NEUVOT
(% tietoja löytäneistä), n=109, 249



Kuvio 32.

Kuviossa 32 yrityksiä verrataan jälleen vuonna 2010 tutkittuihin (viitataan edellä mainittuun tutkimukseen). Verohallinnon internet -palvelun merkitys oli silloinkin yhtä vankkumaton, ellei jopa suurempi kuin nyt. Verotiliä koskevaa tietoa on löytynyt hieman enemmän tili- tai konsulttitoimistoista sekä Verohallinnon puhelinpalvelusta.

SOPIVIMPINA PIDETYT TIEDONLÄHTEET VEROTILIÄ
KOSKEVISSA ASIOISSA (% yrityksistä), n=300

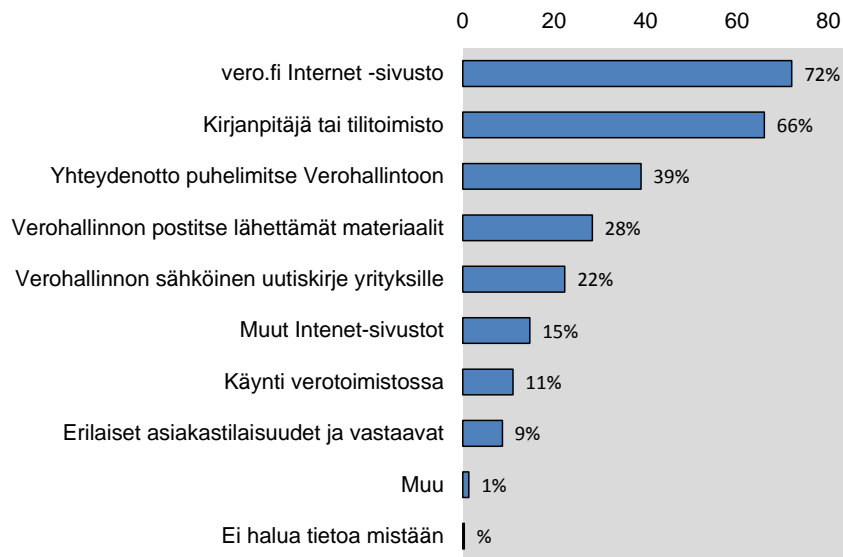


Kuvio 33.

Vero.fi -internet sivusto mainittiin useimmiten silloinkin, kun tiedusteltiin sopivimpina pidettyjä informaatiolähteitä verotiliä koskevista asioista. 72 prosentissa yrityksistä haluttaisiin saada tietoa sitä kautta.

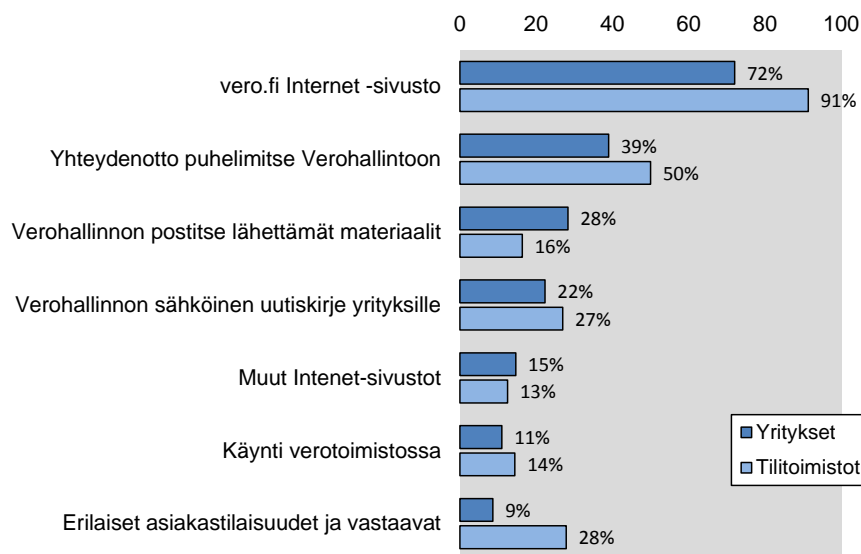
Monet haluavat turvautua myös kirjanpitäjäänsä tai tilitoimistoonsa. Kaksi kolmesta yritysten veroasiantuntijasta vastaanottaisi mielellään tietoa niistä. Myös suora yhteydenotto puhelimitse Verohallintoon oli melko suuren osan mainitsema keino. Sen suosio ei kuitenkaan ollut läheskään yhtä suuri kuin kahdella mieluisimmaksi arvioidulla, ei myöskään Verohallinnon lähettämällä materiaalilla.

SOPIVIMPINA PIDETYT TIEDONLÄHTEET VEROTILIÄ
KOSKEVISSA ASIOISSA (% yrityksistä), n=300



Kuvio 34.

SOPIVIMPINA PIDETYT TIEDONLÄHTEET VEROTILIÄ
KOSKEVISSA ASIOISSA (%)



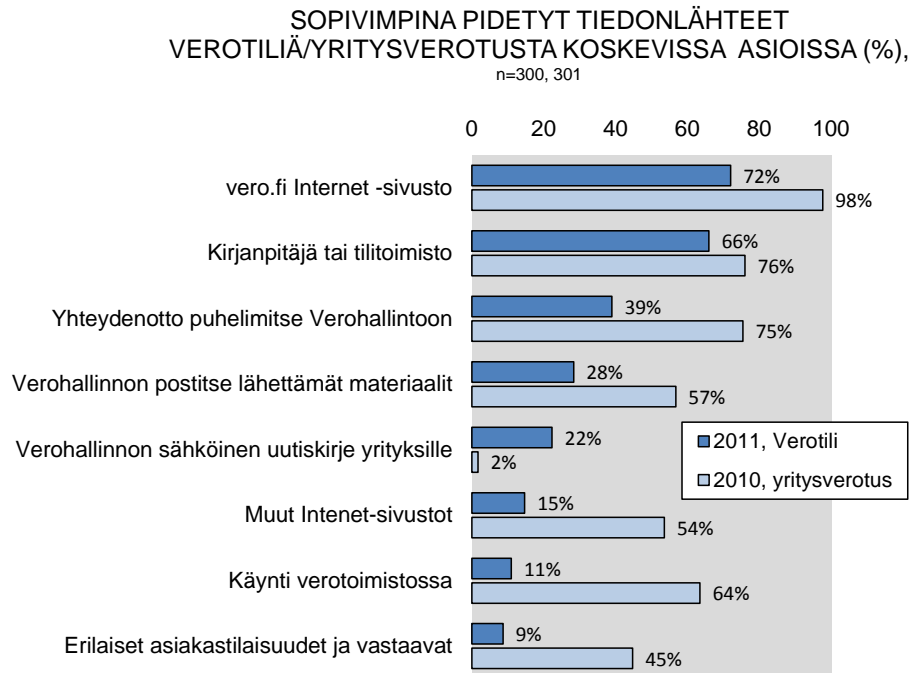
Kuvio 35.

Sen enempää asiakastilaisuudet kuin käynnit verotoimistossa eivät yritysten joukossa nouse kaikkein so-pivimpina pidettyjen tiedottamismuotojen joukkoon. Kovin moni ei kaipaa tietoa vero.fi:n lisäksi muilta in-ternetsivustoilta.

Tilitoimistoissa työskentelevien näkemykset myötäilivät koko lailla yritysten puolesta vastanneiden mielipi-teitä. Vero.fi -sivusto on useimpien toivoma tietolähde verotiliä koskevissa asioissa. Enemmistö mainitsi myös Verohallinnon puhelinpalvelut, mutta muut mahdolliset lähteet ovat harvempien toivomia.

Edellisen sivun kuviossa (kuvio 35) verrataan yritys- ja tilitoimistokyselyssä kysytyjä, molemmille ryhmille yhteisiä vaihtoehtoja. Jo edellä mainitun lisäksi voi todeta, että yrityksissä toivottiin Verohallinnon läh-et-tämää postia hieman enemmän kuin tilitoimistoissa.

Vastaavasti erilaiset asiakastilaisuudet ja vastaavat nähtiin tilitoimistoissa hieman parempina tiedonhan-kintapaikkoina verotiliä koskevissa asioista kuin yrityksissä.



Kuvio 36.

Verrattuna yritysverotusta yleensä koskeviin tiedonlähteisiin, verotilin tapauksessa toiveet keskittyvät kah-teen suosituimpaan vaihtoehtoon. Kun vuonna 2010 haastatelluilta yrityksiltä kysyttiin toivottuja yritysve-rotusta koskevia tiedon lähteitä, toivottujen tahojen kirjo oli selvästi laajempi.

Tosin kaikkein suosituimmat olivat silloin samat kuin nyt: vero.fi, kirjanpitäjä tai tilitoimisto sekä puhelimit-se tapahtuva yhteydenottoa Verohallintoon.

Kuriositeettina voi todeta, että Verohallinnon uutiskirje yrityksille oli ainoa tiedonlähde, joka sai tuoreessa tutkimuksessa suhteellisesti ottaen suuremman suosion kuin vuonna 2010 toteutetussa.

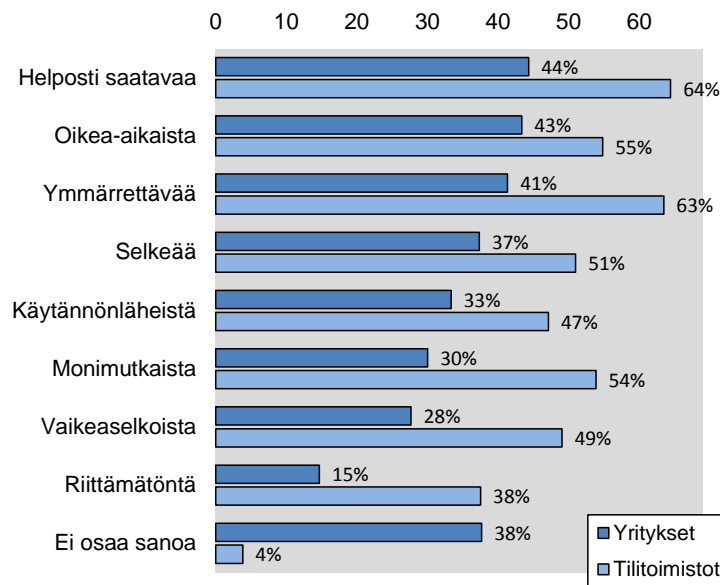
5 Käsitykset Verohallinnon verotilistä

5.1 Saatu ohjaus ja palvelu

Verohallinnon verotiliin liittyvä ohjaus ja neuvonta keräsivät molemmilta kohderyhmiltä positiivista palautetta. Tosin varsin monissa yrityksissä (käytännössä kahdessa viidestä) veroasiantuntijat eivät osanneet sanoa käsitystään. Toisaalta ne, joilla oli asiasta mielipide, esittivät varsin samantyyppisiä näkemyksiä kuin tilitoimistojen puolesta vastanneet.

Tämä käy konkreettisesti ilmi seuraavan sivun kuvioista (kuvio 38), jossa vailla mielipidettä olevien vaikutus on jätetty ottamatta huomioon.

KÄSITYKSET VEROHALLINNON VEROTILIIN LIITTYVÄSTÄ OHJAUKSESTA JA NEUVONNASTA (%)



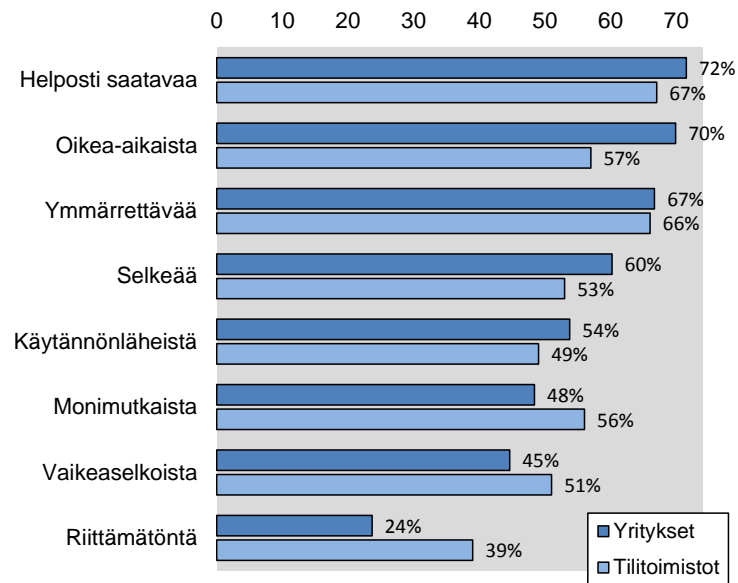
Kuvio 37.

Monet pitävät ohjausta ja neuvontaa helposti saatavana ja oikea-aikaisena. Useiden mielestä se on myös ymmärrettävää, selkeää ja käytännönläheistä. Osa joukosta pitää sitä myös monimutkaisena ja vaikeaselkoisenakin, mutta selvän vähemmistön mielestä se on riittämätöntä.

Tämän näkemyksen voi kytkeä erityisesti tilitoimistoissa työskenteleviin veroammattilaisiin. He liittävät hieman hanakammin kuin yritysten "talousihmiset" ohjaukseen ja neuvontaan laatusanat monimutkainen ja vaikeaselkoinen.

Yrityksissä ohjaukseen liitetään oikea-aikaisuus useammin kuin tilitoimistoissa. Yrityksissä se nähdään useammin kuin tilitoimistoissa myös selkeänä ja käytännönläheisenä (tässä erot eivät kuitenkaan ole kovin suuret).

KÄSITYKSET VEROHALLINNON VEROTILIIN LIITTYVÄSTÄ OHJAUKSESTA JA NEUVONNASTA (% niistä, joilla mielipide)



Kuvio 38.

Sen enempää yritysten oikeudellinen muoto kuin esim. niiden kokoluokkakaan ei merkittävästi jaa käsityksiä verotiliin liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta.

Ensisilmäyksellä tosin näyttää siltä, että osakeyhtiöissä ja suurissa yrityksissä sekä positiiviset että negatiiviset käsitykset ovat yleisempiä. Erot kuitenkin johtuvat siitä, että niiden puolesta vastanneista keskimääräistä harvempi oli asiasta vailla mielipidettä.

Kun tarkastelee asiaa samalla tavalla kuin yrityksiä ja tilitoimistoja verrattiin kuviossa 38, erot häipyvät. Erityyppisten yritysten näkemykset neuvonnasta ja ohjeista ovat suhteellisesti ottaen hyvin samantyyppiset.

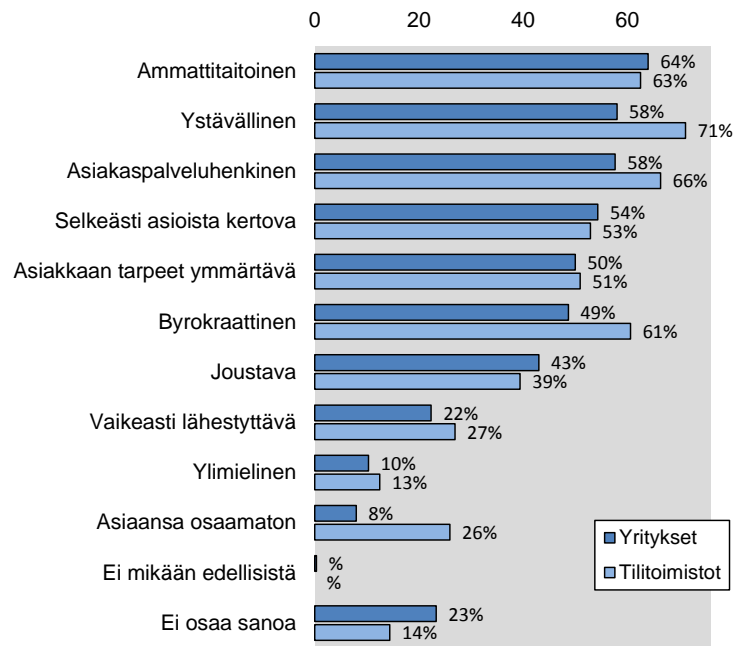
Yritysten ja tilitoimistojen näkemykset olivat samanlaiset myös verotiliasioissa Verohallinnosta saatavasta palvelusta. Positiiviset piirteet korostuivat molemmilla selvästi. Palvelua pidettiin voittopuolisesti ammattitaitoisena, ystävällisenä ja asiakaspalveluhenkisenä.

Kummankin ryhmän enemmistön mielestä asiakkaan tarpeet tulevat siinä ymmärretyiksi ja asioista kerrotaan selkeästi. Harva on joutunut ylimielisen tai asiaansa osaamattoman asiakaspalvelijan ”käsiin”. Asiakaspalvelijat ovat vaikeasti lähestyttäviä selkeän vähemmistön mielestä.

Jos haluaa etsiä lievää kritiikkiä tai rakentavasti esitettyjä vihjeitä siitä, missä erinomaista palvelua voitaisiin vielä parantaa, voi mainita kaksi seikkaa.

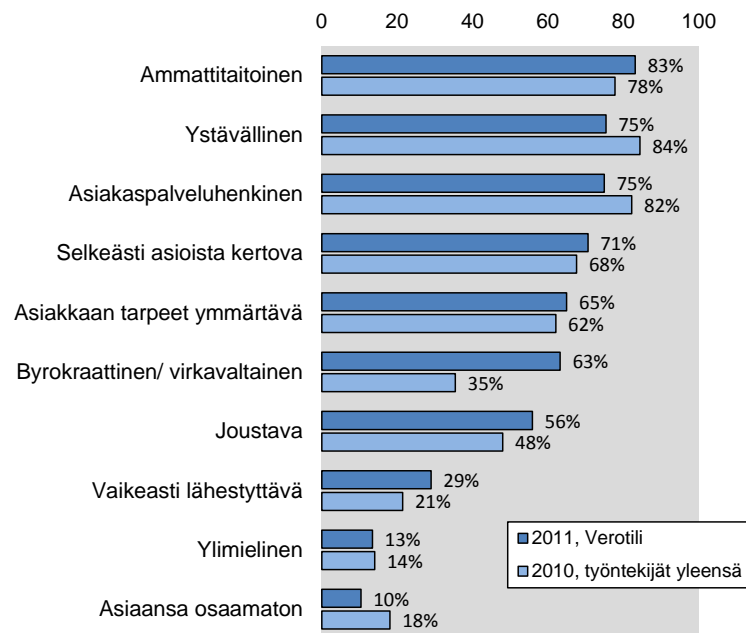
Vaikka useat toki pitävät verotilipalvelu joustavana, enemmistö ei näe syytä luonnehtia sitä tällä tavalla. Vastaavasti, palveluun laatusanan byrokraattinen liittävä joukko on suuri. Tilitoimistoista jopa selkeä enemmistö on tätä mieltä. Siellä useampi kuin yrityksissä luonnehti palvelua lisäksi ammattitaidottomaksi.

KÄSITYKSET VEROHALLINNON
ASIAKASPALVELUSTA VEROTILIASIOISSA (%)



Kuvio 39.

KÄSITYKSET VEROHALLINNON ASIAKASPALVELUSTA
VEROTILIASIOISSA/ VEROHALLINNON TYÖNTEKIJÖITÄ
KUVAAVAT OMINAISUUDET (% niistä, joilla on mielipide), n=231/289



Kuvio 40.

Tietysti on muistettava, että Verohallinto ja sen työntekijät eivät voi joustaa aivan mihin tahansa. Heidän työtään ohjaavat tietyt säännöt ja määräykset, mikä saattaa edesauttaa edellä mainittujen ominaisuuksien erottumista.

Kyseiset ominaisuudet ovat jatkoon kannalta tärkeitä. Hyvät piirteet liitetään henkilökuntaan jo niin vahvasti, että kasvunvaraa tuskin on paljon. Vastaavasti negatiiviset piirteet ovat hyvin hallinnassa. Näin virka- valtaisuus ja sitä sivuava joustavuus ovat tarkastelun kohteena olleista ainoat mielikuvat, joihin saattaisi olla mahdollista vaikuttaa.

Kun yritysten edustajien näkemyksiä vertaa vuonna 2010 tutkittuihin, Verohallinnon työntekijöitä yleensä kuvanneisiin mielikuviin, byrokraattisuus korostuu verotiliasioissa annettavassa palvelussa. Aavistuksen verran useampi liitti verotilipalveluun vaikeasti lähestyttävyyden kuin Verohallinnon asiakaspalveluun yleensä. Tässä havaittu ero on kuitenkin vähäinen.

Erityyppisten yritysten näkemykset verotilipalvelusta olivat pääosin samantyyppisiä. Ns. suuret linjat olivat kaikissa tapauksissa samat. Voidaan kuitenkin todeta, että henkilöyrityksissä on taipumus pitää palvelua keskimääräistä useammin vaikeasti lähestyttävänä, epäselvästi asioita kertovana, ylimielisenä, byrokraattisena sekä asiaa osaamattomana.

Liikevaihdoltaan suurimmassa tutkitussa luokassa (vähintään 700.000 €) taas tavattiin liittää siihen muita useammin sellaisia ilmaisuja kuten ammattitaitoihin, asiakaspalveluhenkinen, ystävällinen, mutta toisaalta myös vaikeasti lähestyttävä.

5.2 Verotiliä koskevat mielipiteet

Verotiliä koskevat mielipiteet täydentyvät osiolla, jossa tarkasteltiin siihen liitettäviä mielipiteitä väittämien avulla. Yritysten ja tilitoimistojen vastaajille esitettiin yhteensä yhdeksän väitettä ja pyydettiin kertomaan, kuinka samaa tai eri mieltä he ovat kunkin kanssa.

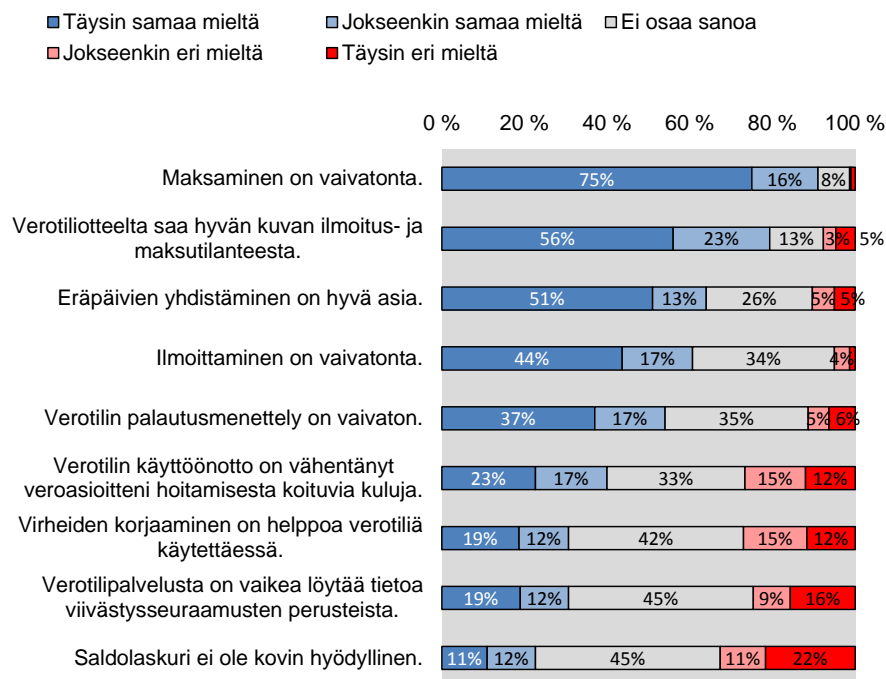
Molemmat ryhmät ovat vakuuttuneita siitä, että maksaminen on verotilillä vaivatonta. Yritysten edustajien mielestä verotiliote on mainio keino saada hyvä käsitys ilmoitus- ja maksutilanteesta. Enemmistö heistä pitää lisäksi ilmoittamista vaivattomana ja eräpäivien yhdistämistä hyvänä ideana.

Tilitoimistoissa ollaan samaa mieltä kaikesta edellä mainitusta paitsi siitä, saako tiliotteesta hyvän käsityksen vai ei. Niissä asiaa koskevat mielipiteet jakaantuivat asiasta vahvasti puolesta ja vastaan: 57 prosentin mielestä kyseessä on hyvä väline pysyä ajan tasalla, kun 42 prosenttia on päinvastaista mieltä.

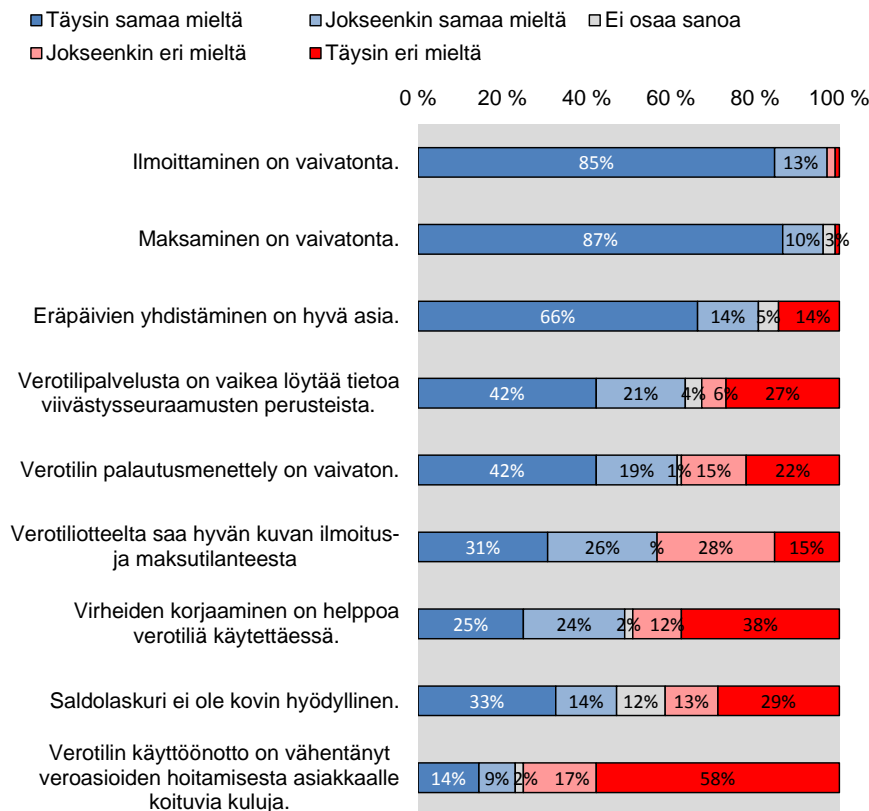
Vaikka tilitoimistojen edustajien peruskäsitys verotilistä on selvästi myönteinen, kuviosta 42 löytää lievää kritiikkiäkin.

Varsinaisesti sellaisena (jos niin on ajateltu olevan) voi pitää kuitenkin vain sitä, ettei verotilin käyttö näyttäisi vähentävän asiakkaiden veroasioiden hoitamisesta koituvia kuluja.

Muu kriittisyys on sellaista, että oikeasti kyse on siitä, etteivät positiiviset näkemykset ole vallitsevia, vaan mielipiteet jakaantuvat. Tästä on kyse silloin, kun arvioidaan vaikkapa saldolaskurin tarjoamia hyötyjä, palautusmenettelyn vaivattomuutta tai virheiden korjaamista verotiliä käytettäessä.

VEROTILIIN LIITTYVIÄ MIELIPITEITÄ (% yrityksistä), n=300


Kuvio 41.

VEROTILIIN LIITTYVIÄ MIELIPITEITÄ (% tilitoimistoista), n=104


Kuvio 42.

Kaikki eivät myöskään ole sitä mieltä, että Verotili-palvelusta löytäisi helposti tietoa esimerkiksi viivästysseuraamusten perusteluista.

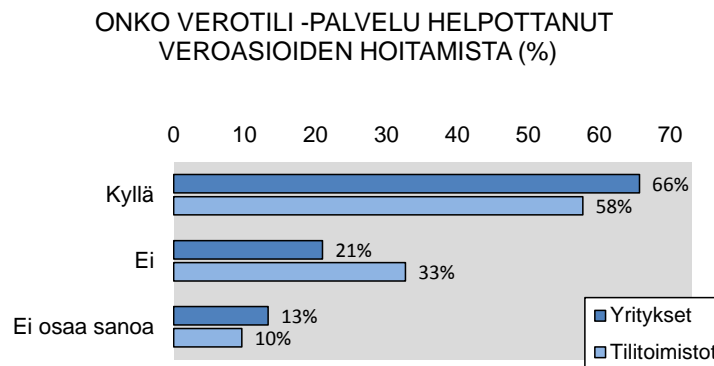
Yrityksissä melko moni oli vailla käsitystä verotilin eräistä piirteistä. Tämä on luonnollista, sillä Verotili-palvelun käyttäminen painottui vahvasti maksamiseen.

Niistä, joilla mielipide oli, selkeä enemmistö piti ilmoittamista ja palautusmenettelyä vaivattomina. Niitä, jotka pitivät virheiden korjaamista helppona, oli suurin piirtein yhtä paljon kuin asiasta päinvastaista mieltä olevia. Saman voi sanoa viivästysseuraamusta koskevan tiedon löytämisestä sekä saldolaskurin hyödyistä: esitetyt mielipiteet jakaantuivat tasan puolesta ja vastaan (suurimman osa ollessa vailla käsitystä).

Kahdessa yrityksessä viidestä ajatellaan, että verotilin käytöllä on saavutettu kustannussäästöjä. Asian kieltäviäkin löytää, 27 prosenttia. Yritysten kokemukset palvelun kustannusvaikutuksista ovat selvästi myönteisemmät kuin tilitoimistojen.

Jälleen erityyppisten yritysten veroasioista vastaavien käsitykset osoittautuivat yllättävän samantyyppisiksi. Mitkään asiat eivät tuottaneet varsinaisia näkemuseroja. Silti voi todeta, että suurimmissa tutkimukseen osallistuneissa yrityksissä tunnustettiin keskimääräistä useammin maksamisen ja ilmoittamisen vaivattomuus sekä pidettiin eräpäivien yhdistämistä hyvänä ideana.

Verotilin käyttöönoton taloudelliset hyödyt taas tunnustettiin erityisesti toiminimillä yritystoimintaa harjoittavien keskuudessa. Keskimääräistä useammassa henkilöyhtiöissä ajateltiin, että Verotili-palvelusta on hankala löytää informaatiota viivästysseuraamusten perusteista.



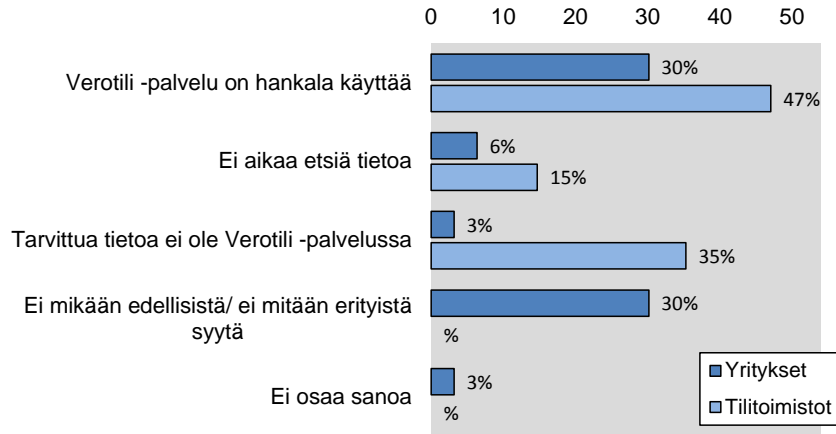
Kuvio 43.

Kummankin ryhmän enemmistöt uskovat Verotili-palvelun helpottaneen veroasioiden hoitamista. Kahdessa yrityksessä kolmesta oltiin tätä mieltä, tilitoimistoistakin lähes 60 prosentissa. Päinvastaista mieltäkin olevia löytää. Heitä on joka kolmannessa tilitoimistossa ja joka viidennessä yrityksessä.

Etenkin kaikkein pienimmissä sekä Uudellamaalla ja siellä varsinkin pääkaupunkiseudulla sijaitsevilla yrityksillä kiiteltiin palvelun tuomaa etua. Suurimpien yritysten edustajatkin jakoivat kyllä käsityksen, mutta niistä joka neljännessä asetettiin asiassa päinvastaiselle kannalle.

Kun kielteisen vastauksen antaneilta kysyttiin syytä näkemykselle, yritysten antamat vastaukset osittain poikkesivat tilitoimistojen edustajien näkemyksistä.

SYYT, JOIDEN VUOKSI VEROTILI -PALVELU EI OLE
HELPOTTANUT VEROASIOIDEN HOITAMISTA
(% niistä, joiden mielestä ei ole helpottanut)



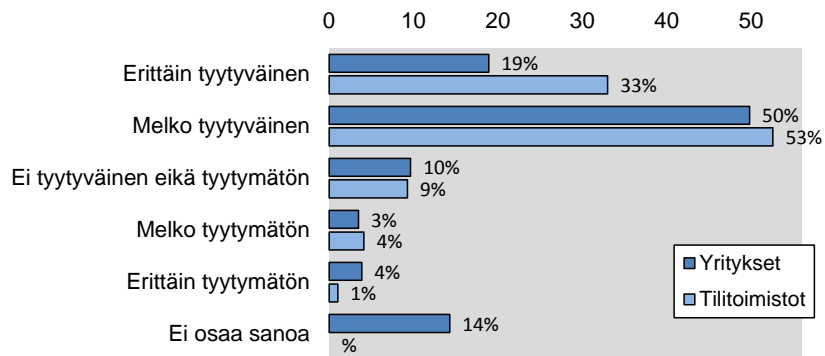
Kuvio 44.

Yrityksissä todettiin useimmiten, ettei mitään erityisestä syytä ollut tai, että palvelun käyttäminen koettiin hankalaksi. Osassa tilitoimistojakin viitattiin käytön hankaluuteen. Lisäksi melko moni kertoi, ettei palvelu sisällä tarvittavia tietoja.

6 Tyytyväisyys Verotili-palveluun – käytön esteiden purkaminen

Enemmistössä sekä yrityksistä että tilitoimistoista kerrottiin, että Verotili -palveluun ollaan tyytyväisiä. Yrityksissä vaihtoehto erittäin tyytyväinen valittiin hieman säästeliäämmin kuin tilitoimistoissa, mutta toisaalta vailla mielipidettä olevia oli enemmän. Muut vaihtoehdot olivat yhtä suosittuja kummassakin ryhmässä.

TYTYVÄISYYS SÄHKÖISEEN
VEROTILI -PALVELUUN KAIKEN KAIKKIAAN
(% Verotili -palvelua käyttävistä)

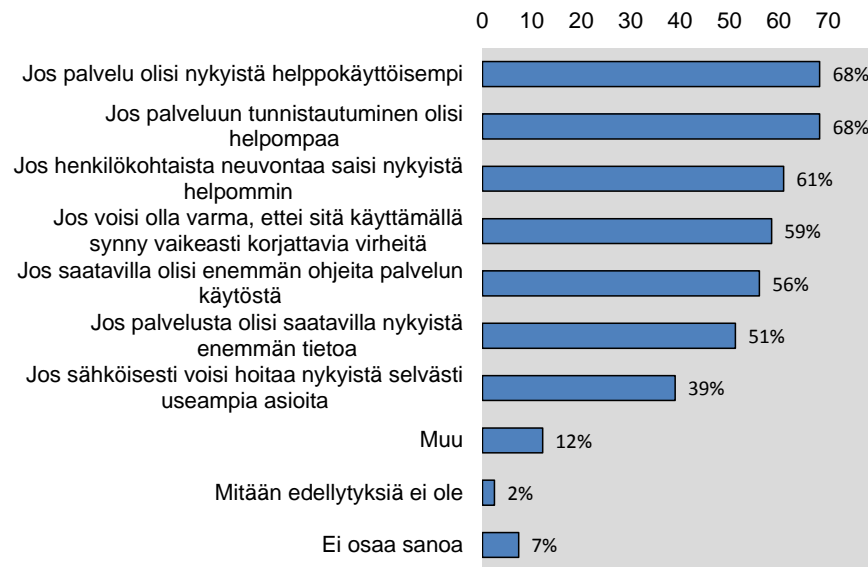


Kuvio 45.

Sen enempää yrityksen oikeudellisella muodolla kuin liikevaihdollakaan ei ole suurta vaikutusta tyytyväisyyteen.

Voi kuitenkin todeta, että kaikkein suurimmissa yrityksissä esiintyi keskimääräistä suurempaa taipumusta valita vaihtoehto ”erittäin tyytyväinen”. Erityisen tyytyväisiä palveluun oltiin yrityksissä, joiden palkkasummat olivat kaikkein suurimmat. Tyytymättömiä löytyi suhteellisesti ottaen eniten henkilöyhtiöistä.

EDELLYTYKSET, JOIDEN TÄYTTYESSÄ OLISI KIINNOSTUNUT SÄHKÖISESTÄ VEROTILI -PALVELUSTA YRITYKSEN ASIOISSA
(% paperilla ilmoittavista/tiliotteelta tapahtumia seuraavista yrityksistä), n=41



Kuvio 46.

Tyytyväisyyttä tiedusteltiin vain niiltä tahoilta, jotka asioivat edes jossain tarkoituksessa Verotili -palvelussa sähköisesti. Ne, jotka jättivät tämän mahdollisuuden kokonaan käyttämättä, saivat arvioitavakseen kysymyksen, jossa tiedusteltiin, minkälaisen edellytysten täytyessä he mahdollisesti olisivat kiinnostuneita kyseisestä asiointitavasta.

Kuten kuvioista 46 ja 47 havaitsee, kyseiseen ryhmään kuuluvat tilitoimistot olivat huomattavasti ehdottomampia kuin vastaavat yritykset. Joka toisessa tilitoimistossa haastateltu henkilö totesi, ettei sellaisia edellytyksiä ole lainkaan.

Yritysten veroasioista vastaavat sen sijaan voisivat olla huomattavasti helpommin houkuteltavissa palvelun käyttäjiksi. Paljolti kyse vaikuttaa olevan entistä parempien ohjeiden laatimisesta sekä sellaisesta viestinnästä, joka lujittaa heidän käsitystään siitä, ettei palvelu ole liian vaikea tai ylivoimainen käyttää.

Kaksi kolmesta kysymykseen vastanneesta yritysten edustajasta totesi voivansa käyttää sähköistä palvelua, jos se olisi nykyistä helppokäyttöisempi ja jos siihen tunnistautuminen olisi helpompaa. Enemmistö tästä joukosta totesi lisäksi voivansa käyttää palvelua, jos saatavilla olisi enemmän ohjeita ja tietoa, jos

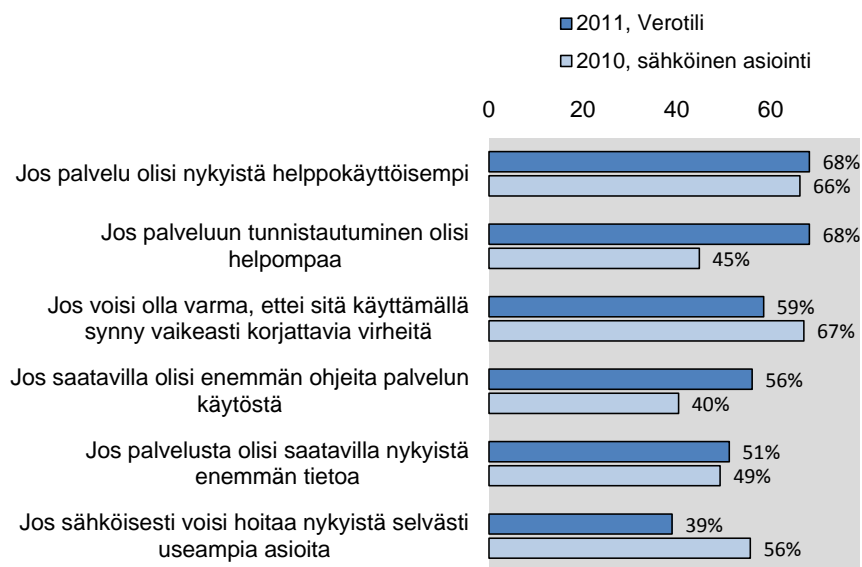
voisi olla varma, ettei tee pahoja virheitä tai jos voisi tarpeen vaatiessa luottaa siihen, että apua on saatavilla.

EDELLYTYKSET, JOIDEN TÄYTTYESSÄ OLISI KIINNOSTUNUT SÄHKÖISESTÄ ASIOINNISTA ASIAKKAIDEN VEROASIOISSA
(% paperilla ilmoittavista/tiliotteelta tapahtumia seuraavista tilioimistoista), n=24



Kuvio 47.

EDELLYTYKSET, JOIDEN TÄYTTYESSÄ OLISI KIINNOSTUNUT SÄHKÖISESTÄ VEROTILI -PALVELUSTA YRITYKSEN ASIOISSA/ASIOIMISESTA SÄHKÖISESTI VEROASIOISSA
(% niistä yrityksistä, jotka eivät asioi), n=41, 30



Kuvio 48.

Palvelua käyttävien tyytyväisyys vihjaa, että palvelukonsepti on hyvä ja kunnossa. Asiat hoituvat mitä ilmeisimmin ilman suurempia ongelmia. Verohallinnon asiantuntemus ja tapa kohdata asiakkaansa tyydyttävät.

Ainoastaan lievä byrokraattisuus nousee ”raaputettaessa” pintaan. Voidaan tietysti ajatella, että Verohallinnon rooli ja tehtävä edellyttävät tietynlaista toimintatapaa, joka vaatii byrokraattiseksi katsottua otetta. Toisaalta, kun kyse on asiakkuuksien hoitamisesta ja asiakaspalvelusta, byrokraattisuus (ainakin jos sitä on paljon) on tulkittavissa kehittämistä edellyttäväksi asiaksi.

Ainakin kyseessä on seikka, jossa pienetkin edistysaskeleet voivat tuottaa asiakkaalle huomattavaa mielihyvää, joka heijastuu tyytyväisyytenä Verohallinnon asiakaspalvelua koskeviin arvioihin.

Vaikka Verotili -palvelua monissa yrityksissä hyödynnetään arvonnäkövero- ja ennakonpidätysten maksamisessa, käytön painottuminen vain tähän tarkoitukseen oikeuttaa sanomaan, että yritysten ”tartuntapinta” palveluun on varsin kapea.

Tilitoimistot ovat tässä suhteessa toista maata. Käytännössä kaikki haastatellut tilitoimistot hyödyntävät palvelua ja tuntevat sen eri puolet. Niinpä niistä on vaikea löytää lisää käyttäjiä.

Sen sijaan yritysten parissa kasvunvaraa on. On myös mahdollisuuksia. Mitään varsinaista asenteellista estettä palvelun laajemmalle käyttämiselle ei nimittäin havaittu. Mainitut esteet ovat pikemminkin käytännön sanelemia ja usein tietoon liittyviä.

Osa joukosta totesi suoraan tietämyksensä olevan riittämätöntä. Varsin paljon kuitenkin viitattiin sellaisiin ongelmiin, joiden problemaattisuus varmasti vähenisi tiedotustoimin. Palvelun koettu jäykkyys ja käytön hankaluus ovat tyypillisesti sellaisia asioita.

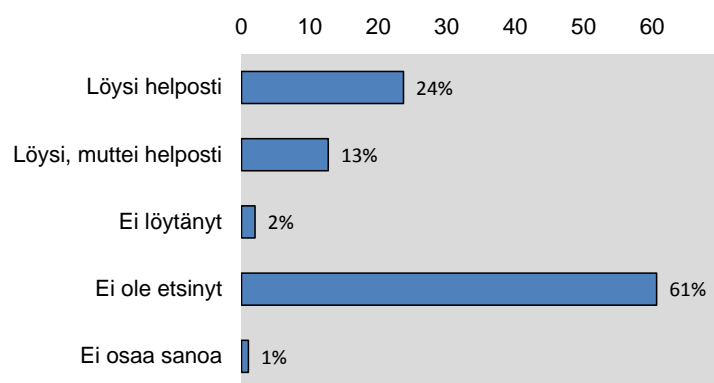
Toinen tuloksista nouseva idea on tilitoimistojen hyödyntäminen, kun pyritään muuttamaan yritysten käyttäytymistä. Vaikka vero.fi todettiin merkittävimmäksi yksittäiseksi tiedonlähteeksi, useissa yrityksissä turvaututaan tiedonhaussakin konsultti- ja tilitoimistoihin. Enemmistö jälkimmäistä ohjaa ja rohkaisee jo nyt asiakasyrityksiään seuraamaan verotilin tapahtumia itsekin.

Tilitoimistojen ja asiakasyritysten välinen luottamus voisi toimia tehokkaana moottorina palvelun käytön laajentamiselle yritysmaailmassa, etenkin, jos tilitoimistot kokisivat saavansa tästä taloudellista tai jotain muuta hyötyä.

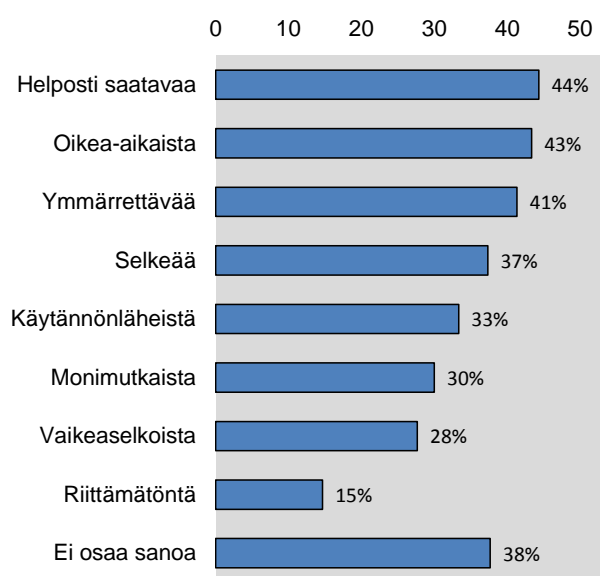
LIITEKUVAT

YRITYKSET

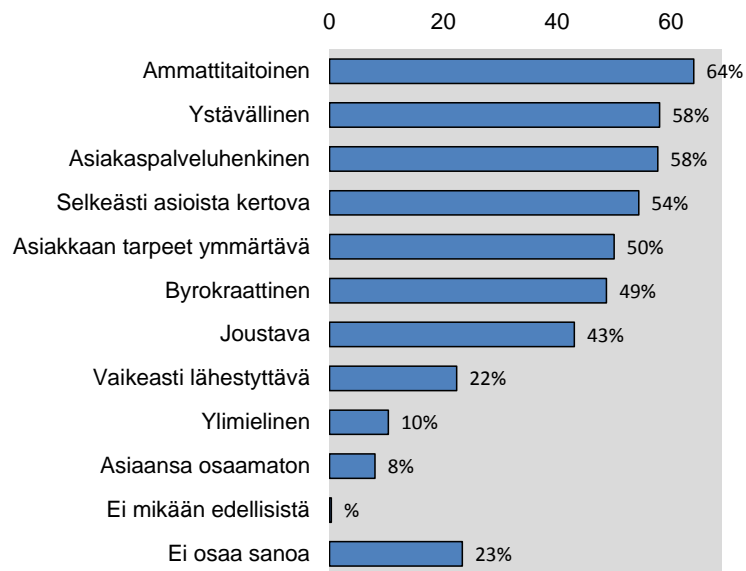
VEROTILIÄ KOSKEVIEN OHJEIDEN JA NEUVOJEN
LÖYTÄMINEN (%), n=300



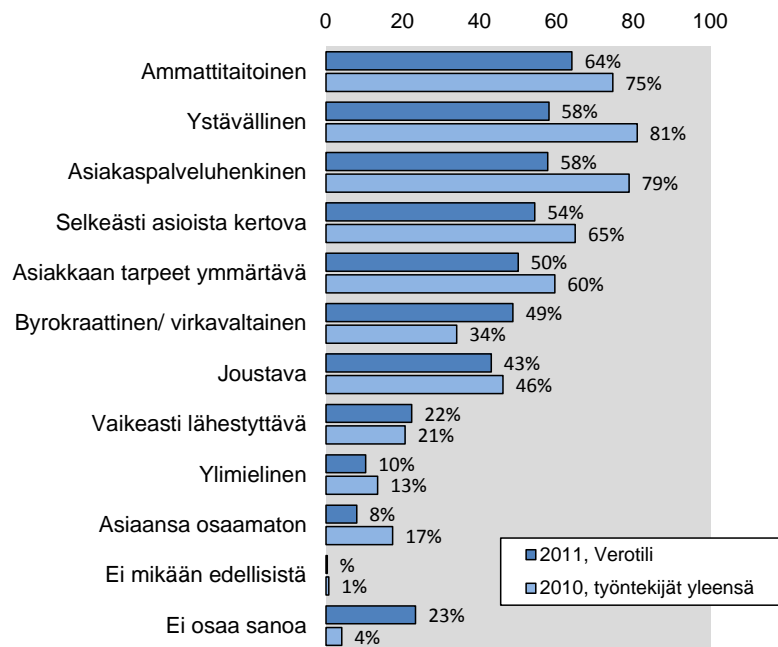
KÄSITYKSET VEROHALLINNON VEROTILIIN LIITTYVÄSTÄ
OHJAUKSESTA JA NEUVONNASTA (%), n=300



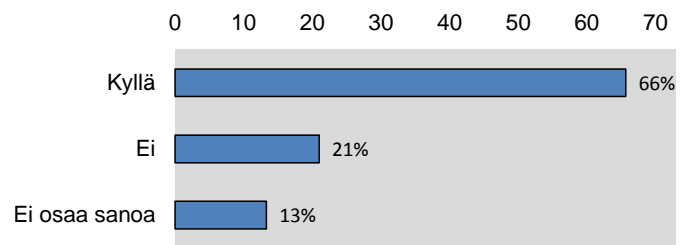
KÄSITYKSET VEROHALLINNON
ASIAKASPALVELUSTA VEROTILIASIOISSA (%), n=300



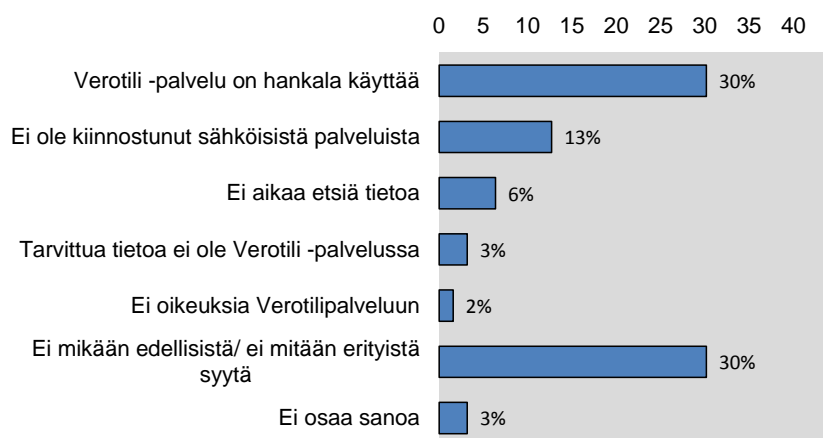
KÄSITYKSET VEROHALLINNON ASIAKASPALVELUSTA
 VEROTILIASIOISSA/ VEROHALLINNON TYÖNTEKIJÖITÄ
 KUVAAVAT OMINAISUUDET (%), n=300/301



ONKO VEROTILI -PALVELU HELPOTTANUT
VEROASIOIDEN HOITAMISTA (%), n=300

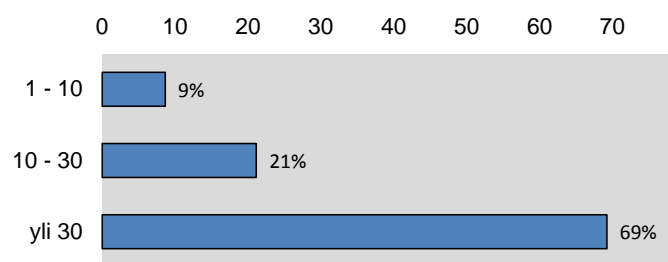


SYYT, JOIDEN VUOKSI VEROTILI -PALVELU EI OLE
HELPOTTANUT VEROASIOIDEN HOITAMISTA
(% niistä, joiden mielestä ei ole helpottanut), n=63

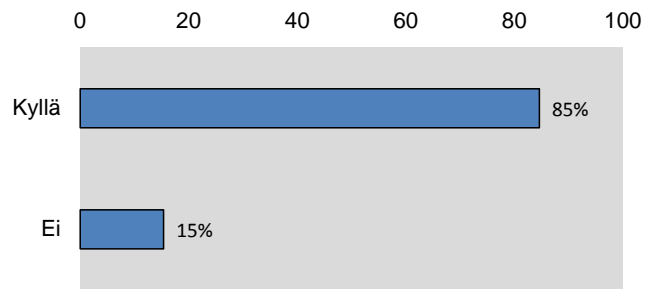


TILITOIMISTOT

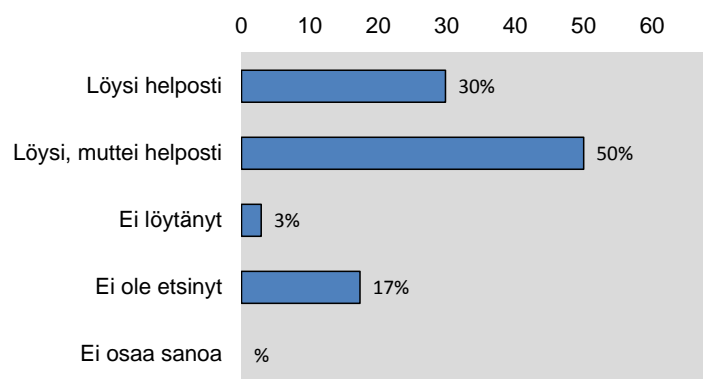
VEROASIAKKAIDEN LUKUMÄÄRÄT (%), n=104



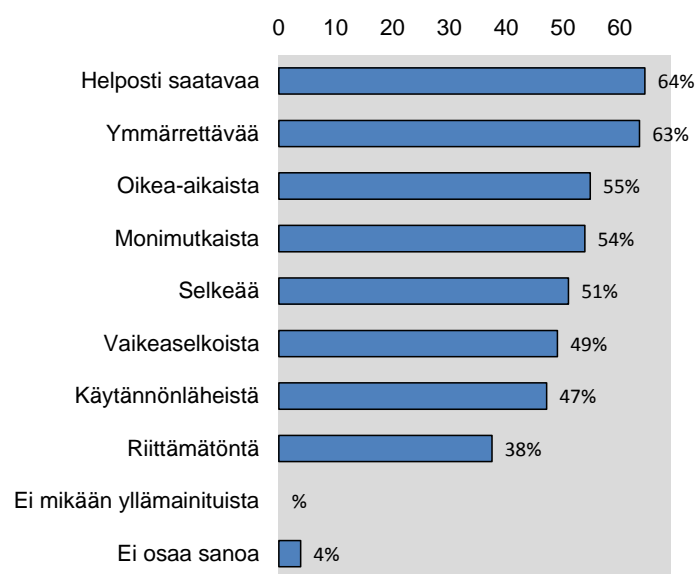
PALAUTUSTEN SAAMINEN SUUNNITELLUSTI
(% niistä, jotka käyttävät palautusrajaa), n=26



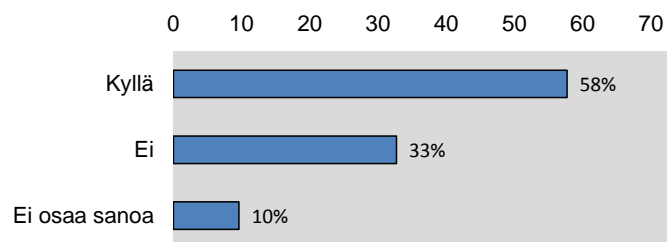
VEROTILIÄ KOSKEVIEN OHJEIDEN JA NEUVOJEN
LÖYTÄMINEN (%), n=104



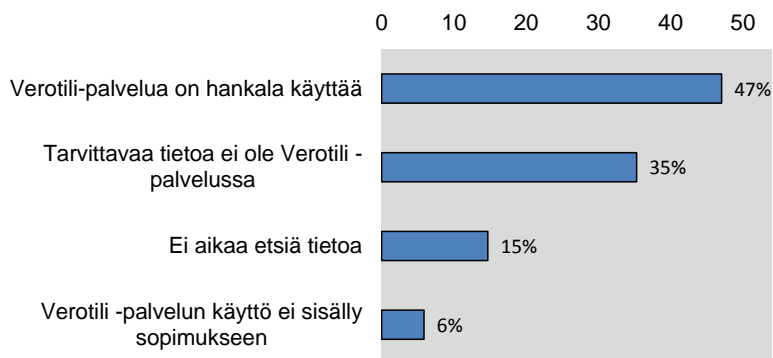
KÄSITYKSET VEROHALLINNON VEROTILIIN LIITTYVÄSTÄ
OHJAUKSESTA JA NEUVONNASTA (%), n=104



ONKO VEROTILI -PALVELU HELPOTTANUT
VEROASIOIDEN HOITAMISTA (%), n=104



SYYT, JOIDEN VUOKSI VEROTILI -PALVELU EI OLE
HELPOTTANUT VEROASIOIDEN HOITAMISTA
(% niistä, joiden mielestä ei ole helpottanut), n=34



YRITYSLOMAKE

K1 Teettekö itse vai tekeekö tilitoimisto tai jokin muu taho yrityksenne puolesta seuraavat asiat?

- | | | |
|-------------|---|--|
| VAIHTOEHDOT | 1 | Tekee itse |
| | 2 | Tilitoimisto |
| | 3 | Jokin muu taho |
| | 4 | Ei mikään edellä mainituista (SPONTAANI) |
| | 4 | Ei osaa sanoa (SPONTAANI) |

K1a, Liiketoimintaanne liittyvien arvonnisäverojen ilmoittaminen

K1b, Ennakonpidätysten ilmoittaminen

K1c, Liiketoimintaanne liittyvien arvonnisäverojen tai ennakonpidätysten maksaminen

K1d, Ilmoittamiseen tai maksamiseen liittyvien verotilin tapahtumien seuraaminen

JOS ILMOITTAAT ARVONNISÄVEROT TAI ENNAKONPIDÄTYKSET ITSE (vaihtoehto 1 kysymyksessä K1a tai vaihtoehto 1 kysymyksessä 1b)

K2 Teettekö ilmoitukset...?

LUETTELE 1-3

KAIKKI VASTAUSVAIHTOEHDOT MAHDOLLISIA (ESIM. JOS SANOO TEKEVÄNSÄ TOISEN VEROTILIN KAUTTA JA TOISEN PAPERILLA, MERKITÄÄN MOLEMMAT)

HUOM! JOS KYSYY, MIKÄ ON MUU SÄHKÖINEN PALVELU, KYSEESSÄ OVAT ESIM. TYVI-OPERAATTORI, PALKKA.FI TAI ILMOITIN.FI

- 1 Verotili -palvelun kautta
- 2 Muun sähköisen palvelun kautta
- 3 Paperiversiona tehtävänä ilmoituksena
- 4 Ei osaa sanoa

JOS ILMOITTA MUUN SÄHKÖISEN PALVELUN KAUTTA TAI PAPERILLA (vaihtoehto 2 tai 3 kysymyksessä K2)

K3 **Voitteko kertoa, miksi ette ole hoitanut ilmoittamista Verotili- palvelun kautta? Sanokaa KYLLÄ kaikkien seuraavaksi luettelemien, yritykseenne sopivien vaihtoehtojen kohdalla.**

LUETTELE 1-8

- 1 Ette tunne palvelua
- 2 Verotili-palvelu on hankala käyttää
- 3 Pelkääte, että Verotili-palvelussa syntyy virheitä
- 4 Yrityksessänne ei ole tietokonetta tai verkkoyhteyttä
- 5 En tarvitse palvelua, koska tilitoimisto hoitaa ilmoittamisen
- 6 Sähköiseen palveluun tunnistauminen on liian hankalaa
- 7 Käytössänne on yhteys taloushallinto-ohjelmasta TYVI-operaattorin ilmoituspalveluun
- 8 Muu syy, mikä? _____
- 9 Ei mitään erityistä syytä
- 10 Ei osaa sanoa

JOS MAKSAA ARVONLISÄVEROT JA ENNAKONPIDÄTYKSET ITSE (vaihtoehto 1 kysymyksessä K1c)

K6 **Maksatteko arvonlisäverot ja ennakonpidätykset...?**

LUETTELE 1-2

- 1 Yhdellä kertaa vai
- 2 Erikseen
- 3 Ei osaa sanoa

JOS ERIKSEEN (vaihtoehto 2 kysymyksessä K6)

K7 **Miksi maksatte ne erikseen? Sanokaa KYLLÄ seuraavien teihin sopivien perusteiden kohdalla.**

LUETTELE 1-5

- 1 Kirjanpito on helpompaa
- 2 Tilitoimisto maksaa osan
- 3 Ette tiedä, että maksut voi maksaa yhdellä kertaa
- 4 Maksuvaikeudet
- 5 Muu syy, mikä? _____
- 6 Ei osaa sanoa

JOS SEURAA ITSE VEROTILIN TAPAHTUMIA (vaihtoehto 1 kysymyksessä K1d)

K8 Seuraatteko ilmoittamiseen ja maksamiseen liittyviä verotilin tapahtumia...?

LUETTELE 1-2

- 1 Sähköisesti Verotili-palvelussa vai
- 2 Paperiselta tiliotteelta
- 3 Ei seuraa ollenkaan (SPONTAANI)
- 4 Ei osaa sanoa

JOS SEURAA SÄHKÖISESTI (vaihtoehto 1 kysymyksessä K8)

K9 Kuinka usein seuraatte tapahtumia?

LUETTELE TARVITTAESSA 1-4

- 1 Päivittäin
- 2 Viikoittain
- 3 Kuukausittain
- 4 Harvemmin
- 5 Ei osaa sanoa

JOS TILIOTTEESTA (vaihtoehto 2 kysymyksessä K8)

K10 Saatteko mielestänne riittävän ajantasaisen tilanteen helposti selville tiliotteesta?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

JOS TILIOTTEESTA (vaihtoehto 2 kysymyksessä K8)

K11 Voitteko kertoa, miksi ette seuraa tapahtumia sähköisesti Verotili- palvelussa?

LUETTELE 1-5

- 1 Ette tunne Verotili- palvelua
- 2 Verotili-palvelu on hankala käyttää
- 3 Yrityksessänne ei ole tietokonetta
- 4 Sähköiseen palveluun tunnistautuminen on liian hankalaa
- 5 Muu syy, mikä? _____
- 6 Ei mitään erityistä syytä
- 7 Ei osaa sanoa

JOS KÄYTTÄNYT JOTAIN SÄHKÖISESTI (vaihtoehto 1 kysymyksessä K1a TAI vaihtoehto 1 kysymyksessä K1b TAI vaihtoehto 1 kysymyksessä K1c TAI vaihtoehto 1 kysymyksessä K1d)

K12 Kuinka tyytyväinen olette sähköiseen Verotili-palveluun kaiken kaikkiaan?

LUETTELE 1-5

- 1 Erittäin tyytyväinen
- 2 Melko tyytyväinen
- 3 Ei tyytyväinen eikä tyytymätön
- 4 Melko tyytymätön
- 5 Erittäin tyytymätön
- 6 Ei osaa sanoa

JOS ILMOITTAI PAPERILLA TAI JOS SEURAA VEROTILIN TAPAHTUMIA TILIOITTEelta (vaihtoehto 3 kysymyksessä K2 tai vaihtoehto 2 kysymyksessä K8)

K14 Luettelen seuraavaksi eräitä edellytyksiä. Sanokaa KYLLÄ kaikkien sellaisten kohdalla, joiden täytyessä olisitte kiinnostunut sähköisestä Verotili-palvelusta yrityksenne asioissa.

LUETTELE 1-8

ROTATOIDAAN 1-7

- 1 Jos palvelusta olisi saatavilla nykyistä enemmän tietoa
- 2 Jos saatavilla olisi enemmän ohjeita palvelun käytöstä
- 3 Jos palvelu olisi nykyistä helppokäyttöisempi
- 4 Jos voisitte olla varma, ettei sitä käyttämällä synny vaikeasti korjattavia virheitä
- 5 Jos sähköisesti voisi hoitaa nykyistä selvästi useampia asioita
- 6 Jos palveluun tunnistautuminen olisi helpompaa
- 7 Jos henkilökohtaista neuvontaa saisi nykyistä helpommin
- 8 Muu, mikä? _____
- 9 Mitään edellytyksiä ei ole
- 10 Ei osaa sanoa

KYSYTÄÄN KAIKILTA

K15 Onko teillä ollut negatiivista arvonlisäveroa? JOS ON Vähensittekö sen maksettavista veroista? (HAASTATTELIJA OHJAA TARVITTAESSA: KOHDEKAUDEN ARVONLISÄVEROT OVAT SUUREMMAT KUN MAKSETTAVAT ARVONLISÄVEROT)

JOS ON OLLUT MERKITSE 1 TAI 2

JOS EI OLE OLLUT, MERKITSE SUORAAN 3

- 1 Vähensi
- 2 Ei vähentänyt
- 3 Ei ole ollut negatiivista arvonlisäveroa
- 4 Ei osaa sanoa

JOS EI VÄHENTÄNYT (vaihtoehto 2 kysymyksessä K15)

K17 Voitteko kertoa, miksi ette vähentänyt? Sanokaa KYLLÄ seuraavien, teille sopivien perusteiden kohdalla.

LUETTELE 1-6

- 1 Ette luota siihen, että maksut ja palautukset menevät verotilillä oikein
- 2 Haluatte pitää maksettavat ja palautettavat verot erillään
- 3 Maksettava määrä ei ollut vielä selvillä
- 4 Haluatte palautuksen mahdollisimman nopeasti
- 5 Kirjanpidollinen syy
- 6 Muu syy, mikä? _____
- 7 Tilitoimisto hoiti (SPONTAANI, EI LUETELLA)
- 8 Ei mikään edellä mainituista
- 9 Ei osaa sanoa

K19 Verotilin palautuksille voi itse asettaa palautusrajan, jolloin sen mukainen määrä säilyy verotilillä. Käyttääkö yrityksenne verotilin palautuksille palautusrajaa?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

JOS EI KÄYTÄ (vaihtoehto 2 kysymyksessä K19)

K20 Voitteko sanoa, miksi ette käytä palautusrajaa? Mitkä seuraavista sopivat yrityksenne?

LUETTELE 1-5

- 1 Ette tunne palautusrajan käyttöä
- 2 Sopivan palautusrajan määrittäminen on vaikeata
- 3 Menettely on monimutkainen
- 4 Haluatte rahat käyttöönnne heti
- 5 Muu syy, mikä? _____
- 6 Ei mikään edellä mainituista
- 7 Ei osaa sanoa

K21 Oletteko etsinyt yritystänne varten verotiliä koskevia ohjeita tai neuvoja? JOS ON Löysittekö ohjeet tai neuvoja...?

LUETTELE 1-3

- 1 Löysitte helposti
- 2 Löysitte, muttette helposti
- 3 Ette löytänyt
- 4 Ei ole etsinyt
- 5 Ei osaa sanoa

JOS ON LÖYTÄNYT (vaihtoehto 1 tai 2 kysymyksessä K21)

K22 Mistä löysitte etsimänne ohjeet tai neuvot?

LUETTELE TARVITTAESSA 1-8

- 1 vero.fi Internet- sivustolta
- 2 Muilta Internet -sivustoilta
- 3 Käymällä verotoimistossa
- 4 Verohallinnon puhelinpalvelusta
- 5 Yrittäjäjärjestöltä
- 6 Tili- tai konsulttitoimistosta
- 7 Verohallinnon lähettämästä materiaalista
- 8 Muualta, mistä? _____
- 9 Ei mistään
- 10 Ei osaa sanoa

JOS EI OLE LÖYTÄNYT (vaihtoehto 3 kysymyksessä K21)

K23 Mistä asioista yrititte etsiä tietoa?

LUETTELE TARVITTAESSA 1-6

- 1 Kausiveroilmoituksen täyttäminen
- 2 Arvonlisäveron ilmoittaminen tai maksaminen
- 3 Ennakonpidätysten ilmoittaminen tai maksaminen
- 4 Verotili-palvelun käyttäminen
- 5 Verovelan maksaminen
- 6 Muu, mikä? _____
- 7 Ei mistään
- 8 Ei osaa sanoa

**K24 Mitkä seuraavista olisivat Teille henkilökohtaisesti sopivimmat tiedonlähteet verotiliä koske-
vissa asioissa? Sanokaa KYLLÄ kaikkien sopivien kohdalla.**

LUETTELE 1-9

- 1 vero.fi Internet-sivusto
- 2 Muut Internet-sivustot
- 3 Verohallinnon sähköinen uutiskirje yrityksille
- 4 Käynti verotoimistossa
- 5 Erilaiset asiakastilaisuudet ja vastaavat
- 6 Yhteydenotto puhelimitse Verohallintoon
- 7 Verohallinnon postitse lähettämät materiaalit
- 8 Kirjanpitäjä tai tilitoimisto
- 9 Muu, mikä? _____
- 10 Ei halua tietoa mistään
- 11 Ei osaa sanoa

K25 Miten kuvailisitte Verohallinnon verotiliin liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Sanokaa KYLLÄ kaikkien sopivien kohdalla.

LUETTELE 1-8

- 1 Selkeää
- 2 Ymmärrettävää
- 3 Riittämätöntä
- 4 Monimutkaista
- 5 Vaikeaselkoista
- 6 Oikea-aikaista
- 7 Helposti saatavaa
- 8 Käytännönläheistä
- 9 Ei mikään yllämainituista
- 10 Ei osaa sanoa

K27 Seuraavaksi eräitä verotiliin liittyviä väittämiä. Kertokaa erikseen, kuinka samaa tai eri mieltä olette kunkin kanssa. Jos yrityksellänne on kokemusta verotiliasioinnista, ajatelkaa asiaa kokemustenne mukaan. Jos kokemusta ei ole, vastatkaa asiasta muodostamanne yleiskäsityksen mukaisesti.

- VAIHTOEHDOT
- 1 Täysin samaa mieltä
 - 2 Jokseenkin samaa mieltä
 - 3 Jokseenkin eri mieltä
 - 4 Täysin eri mieltä
 - 5 Ei osaa sanoa

- Verotiliotteelta saa hyvän kuvan ilmoitus- ja maksutilanteesta
- Ilmoittaminen on vaivatonta.
- Maksaminen on vaivatonta.
- Verotilin palautusmenettely on vaivaton.
- Virheiden korjaaminen on helppoa verotiliä käytettäessä.
- Saldolaskuri ei mielestäni ole kovin hyödyllinen.
- Verotilipalvelusta on vaikea löytää tietoa viivästysseuraamusten perusteista.
- Eräpäivien yhdistäminen on hyvä asia.
- Verotilin käyttöönotto on vähentänyt veroasioitteni hoitamisesta koituvia kuluja.

K28 Seuraavaksi eritä ominaisuuksia. Sanokaa KYLLÄ kaikkien sellaisten kohdalla, jotka mielestänne sopivat kuvaamaan Verohallinnon asiakaspalvelua verotilasioissa.

LUETTELE 1-10

ROTATOIDAAN 1-10

- 1 Ammattitaitoinen
- 2 Asiakaspalveluhenkinen
- 3 Ystävällinen
- 4 Selkeästi asioista kertova
- 5 Asiakkaan tarpeet ymmärtävä
- 6 Joustava
- 7 Vaikeasti lähestyttävä
- 8 Ylimielinen
- 9 Byrokraattinen
- 10 Asiaansa osaamaton
- 11 Ei mikään edellisistä
- 12 Ei osaa sanoa

K29 Onko Verotili-palvelu helpottanut veroasioidenne hoitamista?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

JOS EI (vaihtoehto 2 kysymyksessä K29)

K30 Voitteko kertoa, miksi ei?

LUETTELE 1-6

- 1 Teillä ei ole oikeuksia Verotilipalveluun
- 2 Verotili-palvelu on hankala käyttää
- 3 Ei aikaa etsiä tietoa
- 4 Tarvitsemaanne tietoa ei ole siellä Verotili-palvelussa?
- 5 Ette ole kiinnostunut sähköisistä palveluista
- 6 Jokin muu syy
- 7 Ei mikään edellisistä/ei mitään erityistä syytä
- 8 Ei osaa sanoa

TILITOIMISTOLOMAKE

K1 Kuinka hoidatte asiakkaidenne arvonlisäveron ja työnantajasuoritusten asiointin? Mitkä kaikki seuraavista sopivat teihin

LUETTELE 1-4

- 1 Hoidatte vain kirjanpitoja
- 2 Ilmoitatte asiakkaanne arvonlisäverot
Ilmoitatte asiakkaanne ennakonpidätykset
- 3 Maksatte asiakkaanne ennakonpidätykset ja arvonlisäverot
- 4 Seuraatte ilmoittamiseen tai maksamiseen liittyviä asiakkaan verotilin tapahtumia
- 5 Ei osaa sanoa

KU Kuinka monen asiakkaan veroasioita hoidatte

- 1 1 - 10
- 2 10 - 30
- 3 yli 30
- 4 Ei halua/osaa sanoa

K2 Entä kuinka ilmoitatte asiakkaidenne arvonlisäverot? Mitkä seuraavista tulevat kyseeseen?

LUETTELE 1-5

- 1 Verotilipalvelu
- 2 Tyvipalvelut
- 3 ilmoitin.fi
- 4 palkka.fi
- 5 Paperi
- 6 Ei osaa sanoa

K3 Kuinka ilmoitatte asiakkaidenne työnantajasuoritukset? Mitkä seuraavista tulevat kyseeseen?

LUETTELE 1-5

- 1 Verotilipalvelu
- 2 Tyvipalvelut
- 3 ilmoitin.fi
- 4 palkka.fi
- 5 Paperi
- 6 Ei osaa sanoa

JOS KÄYTTÄNYT SÄHKÖISIÄ PALVELUA EDES JOSSAIN (vaihtoehdot 1-4 kysymyksessä K2 TAI vaihtoehdot 1-4 kysymyksessä K3)

K4 Miksi valitsitte ilmoittamanne sähköisen palvelun?. Onko syynä lähinnä se, että...

LUETTELE 1-4

- 1 Taloushallinnon ohjelma valitsee palvelun
- 2 Palvelu on vaivaton
- 3 Tilanne määrää palvelun valinnan
- 4 Muu syy, mikä? _____
- 5 Ei mikään edellisistä/ei mitään erityistä syytä
- 6 Ei osaa sanoa

JOS PAPERILLA (vaihtoehto 5 kysymyksessä K2 TAI vaihtoehto 5 kysymyksessä K3)

K4 Miksi ilmoitatte paperilla? Onko syynä lähinnä se, että...

LUETTELE 1-7

- 1 Teillä ei ole valtuutusta sähköiseen asiointiin
- 2 Ette tunne palvelua
- 3 Sähköiset palvelut ovat hankalia käyttää
- 4 Pelkääte, että sähköisessä asiointissa syntyy virheitä
- 5 Yrityksessänne ei ole tietokonetta tai verkkoyhteyttä
- 6 Sähköiseen palveluun tunnistautuminen on liian hankalaa
- 7 Muu syy, mikä? _____
- 8 Ei mitään erityistä syytä
- 9 Ei osaa sanoa

JOS PAPERILLA (vaihtoehto 5 kysymyksessä K2 TAI vaihtoehto 5 kysymyksessä K3)

K5 Luettelen seuraavaksi eräitä edellytyksiä. Sanokaa KYLLÄ kaikkien sellaisten kohdalla, joiden täytyessä olisitte kiinnostunut sähköisestä asiointista asiakkaidenne veroasioissa.

LUETTELE 1-8

ROTATOIDAAN 1-7

- 1 Jos palveluista olisi saatavilla nykyistä enemmän tietoa
- 2 Jos saatavilla olisi enemmän ohjeita palveluiden käytöstä
- 3 Jos palvelut olisivat nykyistä helppokäyttöisempiä
- 4 Jos voisitte olla varma, ettei niitä käyttämällä synny vaikeasti korjattavia virheitä
- 5 Jos sähköisesti voisi hoitaa nykyistä selvästi useampia asioita
- 6 Jos palveluun tunnistautuminen olisi helpompaa
- 7 Jos henkilökohtaista neuvontaa saisi nykyistä helpommin
- 8 Muu, mikä? _____
- 9 Mitään edellytyksiä ei ole
- 10 Ei osaa sanoa

JOS KÄYTTÄNYT SÄHKÖISIÄ PALVELUA EDES JOSSAIN (vaihtoehdot 1-4 kysymyksessä K2 TAI vaihtoehdot 1-4 kysymyksessä K3)

K6 Kuinka tyytyväinen olette siihen, miten saatte hoidettua asiakkaidenne alv:ia ja työnantajasuorituksia koskevat asiat sähköisissä palveluissa?

LUETTELE 1-5

- 1 Erittäin tyytyväinen
- 2 Melko tyytyväinen
- 3 Ei tyytyväinen eikä tyytymätön
- 4 Melko tyytymätön
- 5 Erittäin tyytymätön
- 6 Ei osaa sanoa

K8 Maksatteko yleensä asiakkaidenne arvonlisäverot ja työnantajasuoritukset yhdellä kertaa?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

JOS EI (vaihtoehto 2 kysymyksessä K8)

K9 Voitteko sanoa, miksi ette. Sanokaa KYLLÄ kaikkien kyseeseen tulevien syiden kohdalla.

LUETTELE 1-5

- 1 Asiakas maksaa maksut itse
- 2 Asiakkaan maksuvaikeudet
- 3 Kirjanpidolliset syyt
- 4 Työn tekemisen sykli
- 5 Muu syy, mikä? _____
- 6 Ei mikään edellä mainituista/ei mikään erityisesti
- 7 Ei osaa sanoa

K10 Tutkitteko asiakkaidenne verotilin tilanteen ennen maksamista Verotili-palvelusta?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

JOS EI TUTKI (vaihtoehto 2 kysymyksessä K10)

K11 Voitteko sanoa, miksi ette? Sanokaa KYLLÄ kaikkien seuraavien, kyseeseen tulevien syiden kohdalla.

LUETTELE 1-5

- 1 Työlästä
- 2 Asiakkaan maksuvaikeudet
- 3 Sopimukseenne ei kuulu verotilin tilanteen seuraaminen
- 4 Katsotte tilanteen paperitiliotteelta
- 5 Muu syy, mikä? _____
- 6 Ei mikään edellisistä/ei mitään erityistä syytä
- 7 Ei osaa sanoa

K12 Entä vähennättekö yleensä palautettavan arvonlisäveron maksettavasta verosta ennen maksamista?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

JOS EI VÄHENNÄ (vaihtoehto 2 kysymyksessä K12)

K13 Voitteko sanoa, miksi ette yleensä vähennä? Sanokaa KYLLÄ kaikkien seuraavien, kyseeseen tulevien syiden kohdalla.

LUETTELE 1-4

- 1 Pidätte maksettavan ja palautettavan veron erillään
- 2 Kirjanpidollinen syy
- 3 Työn tekemisen sykli
- 4 Verotilin negatiivisen saldon välttäminen
- 5 Ei mikään edellä mainituista/ei erityistä syytä
- 6 Ei osaa sanoa

K14 Seuraatteko asiakkaidenne verotilin tapahtumia Verotili-palvelussa? JOS SEURAA, kuinka usein?

JOS SEURAA, LUETTELE 1-4

- 1 Päivittäin
- 2 Viikoittain
- 3 Kuukausittain
- 4 Harvemmin
- 5 Ei seuraa
- 6 Ei osaa sanoa

JOS EI SEURAA (vaihtoehto 5 kysymyksessä K14)

K15 Voitteko kertoa, miksi ette?

LUETTELE 1-3

- 1 Seuraatte paperitiliotteelta
- 2 Ei kuulu sopimukseen
- 3 Muu syy, mikä? _____
- 4 Ei osaa sanoa

K16 Ohjaatteko asiakkaitanne seuraamaan verotilin tapahtumia? JOS OHJAA, ohjaatteko heitä seuraamaan tapahtumia...?

JOS EI OHJAA, sanoisitteko, että...

JOS OHJAA, LUETTELE 1-2

JOS EI OHJAA, LUETTELE 3-4

- 1 Verotili-palvelussa
- 2 Paperiotteelta vai
- 3 Ette ohjaa asiakkaita seuraamaan verotilin tapahtumia vai, että
- 4 Asiakas ei ole kiinnostunut seuraamaan vaikka ohjaisitte
- 5 Ei osaa sanoa

K17 Käyttekö asiakkailanne yleensä palautusrajaa verotilin palautuksia varten?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

JOS EI KÄYTÄ (vaihtoehto 2 kysymyksessä K17)

K18 Voitteko sanoa, miksi ette käytä? Sanokaa KYLLÄ kaikkien seuraavien, kyseeseen tulevien syiden kohdalla.

LUETTELE 1-6

- 1 Ette tunne menettelyä
- 2 Menettely ei toimi
- 3 Sopivan palautusrajan määrittäminen on vaikeaa
- 4 Menettely on monimutkainen / työläs
- 5 Asiakkaanne haluaa rahat käyttöönsä heti tai asiakkaanne ei halua asettaa palautusrajaa tai palautusrajamenettelyä
- 6 Muu syy, mikä? _____
- 7 Ei mikään edellä mainituista/ei erityistä syytä
- 8 Ei osaa sanoa

JOS KÄYTTÄÄ (vaihtoehto 1 kysymyksessä K17)

K19 Saako asiakkaanne palautukset suunnitellusti?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

JOS EI (vaihtoehto 2 kysymyksessä K19)

K20 Voitteko sanoa, miksi ette? Mitkä seuraavista ovat olleet syynä?

LUETTELE 1-4

- 1 Käsittely kesti liian kauan
- 2 Työnantajasuorituksia ei vähennetty
- 3 Palautus kuitattiin muille verovelloille
- 4 Muu syy, mikä?: _____
- 5 Ei mikään edellisistä
- 6 Ei osaa sanoa

K22 Oletteko etsinyt asiakkaittenne veroasioiden hoitamista varten verotiliä koskevia ohjeita tai neuvoja? JOS ON Löysittekö ohjeet tai neuvoja...?

LUETTELE 1-3

- 1 Löysitte helposti
- 2 Löysitte, muttette helposti
- 3 Ette löytänyt
- 4 Ei ole etsinyt
- 5 Ei osaa sanoa

JOS ON LÖYTÄNYT (vaihtoehto 1 tai 2 kysymyksessä K22)

K23 Mistä löysitte etsimänne ohjeet tai neuvot?

LUETTELE TARVITTAESSA 1-7

- 1 vero.fi Internet- sivustolta
- 2 Muilta Intenet -sivustoilta
- 3 Verotoimistosta
- 4 Verohallinnon puhelinpalvelusta
- 5 Kollegalta
- 6 Verohallinnon lähettämästä materiaalista
- 7 Muualta, mistä? _____
- 8 Ei mistään
- 9 Ei osaa sanoa

JOS EI OLE LÖYTÄNYT (vaihtoehto 3 kysymyksessä K22)

K24 Mistä asioista yrititte etsiä tietoa?

LUETTELE TARVITTAESSA 1-7

- 1 Kausiveroilmoituksen täyttäminen
- 2 Arvonlisäveron ilmoittaminen tai maksaminen
- 3 Työnantajasuoritusten ilmoittaminen tai maksaminen
- 4 Verotili-palvelun käyttäminen
- 5 Verovelan maksaminen
- 6 Muu, mikä? _____
- 7 Ei mistään
- 8 Ei osaa sanoa

K25 Mitkä seuraavista olisivat Teille henkilökohtaisesti sopivimmat tiedonlähteet verotiliä koskevissa asioissa? Sanokaa KYLLÄ kaikkien sopivien kohdalla.

LUETTELE 1-8

- 1 vero.fi Internet-sivusto
- 2 Muut Intenet-sivustot
- 3 Verohallinnon sähköinen uutiskirje yrityksille
- 4 Verotoimistot
- 5 Erilaiset asiakastilaisuudet ja vastaavat
- 6 Verohallinnon puhelinpalvelu
- 7 Verohallinnon postitse lähettämät materiaalit
- 8 Muu, mikä? _____
- 9 Ei halua tietoa mistään
- 10 Ei osaa sanoa

KUu Miten kuvailisitte Verohallinnon verotiliin liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Sanokaa KYLLÄ kaikkien sopivien kohdalla.

LUETTELE 1-8

- 1 Selkeää
- 2 Ymmärrettävää
- 3 Riittämätöntä
- 4 Monimutkaista
- 5 Vaikeaselkoista
- 6 Oikea-aikaista
- 7 Helposti saatavaa
- 8 Käytännönläheistä
- 9 Ei mikään yllämainituista
- 10 Ei osaa sanoa

K26 Seuraavaksi eräitä verotiliin liittyviä väittämiä. Kertokaa erikseen, kuinka samaa tai eri mieltä olette kunkin kanssa. Jos yrityksellänne on kokemusta verotiliasioinnista, ajatelkaa asiaa kokemustenne mukaan. Jos kokemusta ei ole, vastatkaa asiasta muodostamanne yleiskäsityksen mukaisesti.

- VAIHTOEHDOT
- 1 Täysin samaa mieltä
 - 2 Jokseenkin samaa mieltä
 - 3 Jokseenkin eri mieltä
 - 4 Täysin eri mieltä
 - 5 Ei osaa sanoa

- Verotiliotteelta saa hyvän kuvan ilmoitus- ja maksutilanteesta
- Ilmoittaminen on vaivatonta.
- Maksaminen on vaivatonta.
- Verotilin palautusmenettely on vaivaton.
- Virheiden korjaaminen on helppoa verotiliä käytettäessä.
- Saldolaskuri ei mielestäni ole kovin hyödyllinen.
- Verotilipalvelusta on vaikea löytää tietoa viivästysseuraamusten perusteista.
- Eräpäivien yhdistäminen on hyvä asia.
- Verotilin käyttöönotto on vähentänyt veroasioiden hoitamisesta asiakkaalle koituvia kuluja.

K26 Seuraavaksi eräitä ominaisuuksia. Sanokaa KYLLÄ kaikkien sellaisten kohdalla, jotka mielestänne sopivat kuvaamaan Verohallinnon asiakaspalvelua verotiliasioissa.

LUETTELE 1-10
ROTATOIDAAN 1-10

- 1 Ammattitaitoinen
- 2 Asiakaspalveluhenkinen
- 3 Ystävällinen
- 4 Selkeästi asioista kertova
- 5 Asiakkaan tarpeet ymmärtävä
- 6 Joustava
- 7 Vaikeasti lähestyttävä
- 8 Ylimielinen
- 9 Byrokraattinen
- 10 Asiaansa osaamaton
- 11 Ei mikään edellisistä
- 12 Ei osaa sanoa

K27 Onko Verotili-palvelu helpottanut asiakkaidenne veroasioiden hoitamista?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 Ei osaa sanoa

JOS EI (vaihtoehto 2 kysymyksessä K27)

K28 Voitteko kertoa, miksi ei?

LUETTELE 1-5

- 1 Verotili-palvelua on hankala käyttää
- 2 Ei aikaa etsiä tietoa
- 3 Tarvitsemaanne tietoa ei ole Verotili-palvelussa
- 4 Verotili-palvelun käyttö ei sisälly sopimukseenne
- 5 Jokin muu syy
- 6 Ei mikään edellisistä/ei mitään erityistä syytä
- 7 Ei osaa sanoa