

FEEL
BAgroup
CK

MENESTYSTÄ
TIEDOSSA

Verohallinto ja verot

Yhteisöasiakkaat 2019



Sisällysluettelo

- 1. Tutkimuksen toteutus ja yhteenveto
- 2. Aineiston rakenne
- 3. Asiointi
- 4. Veroasioiden hoito
- 5. Tiedonhaku
- 6. Verotukseen liittyvät väittämät
- 7. Verohallintoon liittyvät väittämät
- 8. Verohallinnon onnistuminen
- 9. Tyytyväisyys

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.

Yhteenveto (1/2)

ASIOINTI

Yhteisöasiakkaiden asiointi verohallinnon eri kanavissa on vähentynyt kahden vuoden takaisesta selvästi lukuun ottamatta vero.fi –sivujen Chat- ja OmaVero –palvelua. Eniten käytetyt palvelut ovat yhä tietojen etsiminen vero.fi –sivuilta (69 %) ja OmaVero –palvelu (67 %). Puhelinpalveluun on soittanut noin puolet vastaajista ja sähköpostia tai paperisia asiakirjoja postitse lähettäneitä on noin neljännes vastaajista. Suuret ja keskisuuret yritykset ovat käyttäneet yleisesti ottaen useammin verohallinnon palveluja kuin pienet yritykset ja yhteisöt.

Tyytyväisyys vero.fi –sivuihin on noussut ja tyytyväisyys OmaVeroon on pysynyt samalla tasolla aiempaan mittaukseen verrattuna. Muiden asiointikanavien kohdalla tyytyväisyys on heikentynyt.

VEROASIOIDEN HOITO

Yhteisöasiakkaista hoitaa veroasiat kokonaan itse 23 % ja osittain itse 43 %. Kolmanneksen veroasiat hoitaa tilitoimisto tai kirjanpitäjä. Suuret ja keskisuuret yritykset hoitavat keskimääräistä useammin veroasiat itse ja pienissä yrityksissä veroasioiden hoito on muita useimmin ulkoistettu.

Veroasioiden hoitaminen kokonaan sähköisesti on kasvanut merkittävästi verrattuna aiempaan tutkimukseen. Vastaajista 73 % ilmoittaa hoitavansa kaikki veroasiat sähköisesti.

TIEDONHAKU

Yhteisöasiakkaiden keskuudessa suosituimmat tavat hankkia tietoa veroasioista ovat vero.fi –sivusto (86 %), kirjanpitäjä/tilitoimisto (72 %), soitto Verohallinnon puhelinpalveluun (65 %) ja muut internetsivustot (53 %). Näistä kirjanpitäjä/tilitoimisto ja muut internet-sivustot ovat kasvattaneet osuuttaan merkittävästi aiempaan tutkimukseen verrattuna. Soitto puhelinpalveluun taas on menettänyt suosiotaan selvästi.

Vero.fi –sivusto on tiedonhakukanavana keskimääräistä suosituimpi suurten ja keskisuurten yritysten keskuudessa. Asiakastilaisuudet ja webinaarit saavat mainintoja erityisesti monikansallisten suurten yritysten, pörssiyritysten ja julkisyhteisöjen keskuudessa.

Vero.fi mainitaan selvästi useimmin (75 %) parhaana kanavana vastaanottaa tietoa veroasioista. Yhteisöasiakkaista 87 % haluaa hoitaa veroasiansa mieluiten tietokoneella ja 8 % hoitaisi ne mieluiten mobiililla tai tabletilla.

Yhteenveto (2/2)

VEROTUS

Yhteisöasiakkaista 95 % on samaa mieltä siitä, että oikein toimiminen kannattaa aina ja yli 80 % suhtautuu myönteisesti verotukseen ja maksaa mielellään veronsa. Vastanneista yli 70 % kokee, että yritysten veroasioiden hoitaminen on nykyään helppoa ja että veroasiat voi hoitaa tehokkaammin kuin ennen

Suurimmat muutokset väittämissä (keskiarvon muutos)

- + 0,23 Yrityksemme maksaa mielellään veronsa
- + 0,21 Yrityksemme suhtautuu myönteisesti verotukseen
- 0,38 Rehellisesti toimivia yrityksiä suojellaan
- 0,39 Väärin toimimisen mahdollisuudet on minimoitu

VEROHALLINTO

Yhteisöasiakkaista 90 % kokee Verohallinnon palvelut nykyaikaisina ja yli 84 % kokee, että Verohallinto kehittää palveluita, jotta asiakkaiden veroasioiden hoito olisi mahdollisimman vaivatonta.

Suurimmat muutokset väittämissä (keskiarvon muutos)

- + 0,13 Verohallinnon päätökset ovat ennakoivia
- 0,12 Verohallinnon palvelut ovat toimintavarmoja
- 0,19 Verohallinnon palvelut ovat asiantuntevia

ONNISTUMINEN

Suurimmat muutokset Verohallinnon onnistumisessa (muutos %-yksikköä)

- + 14 Toiminnan läpinäkyvyys
- + 9 OmaVero ja muut verkkopalvelut
- 9 Keskusteluyhteys asiakkaan kanssa

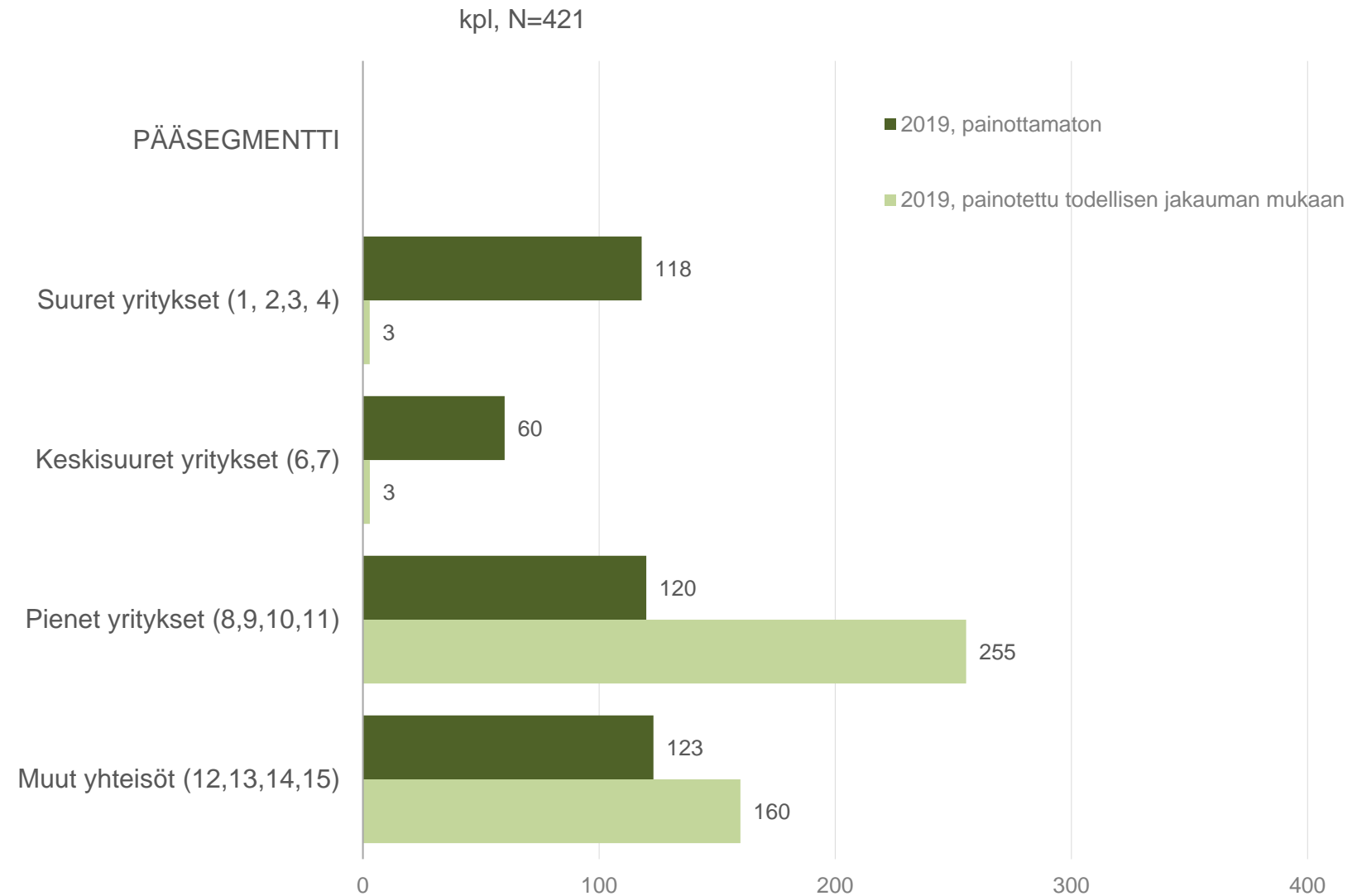
TYTYVÄISYYS

Yhteisöasiakkaista 73 % on erittäin tai melko tyytyväinen Verohallintoon kokonaisuudessaan. Kokonaistyytyväisyys on heikentynyt verrattuna kahden vuoden takaiseen tulokseen (80 %)

2. Aineiston rakenne

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

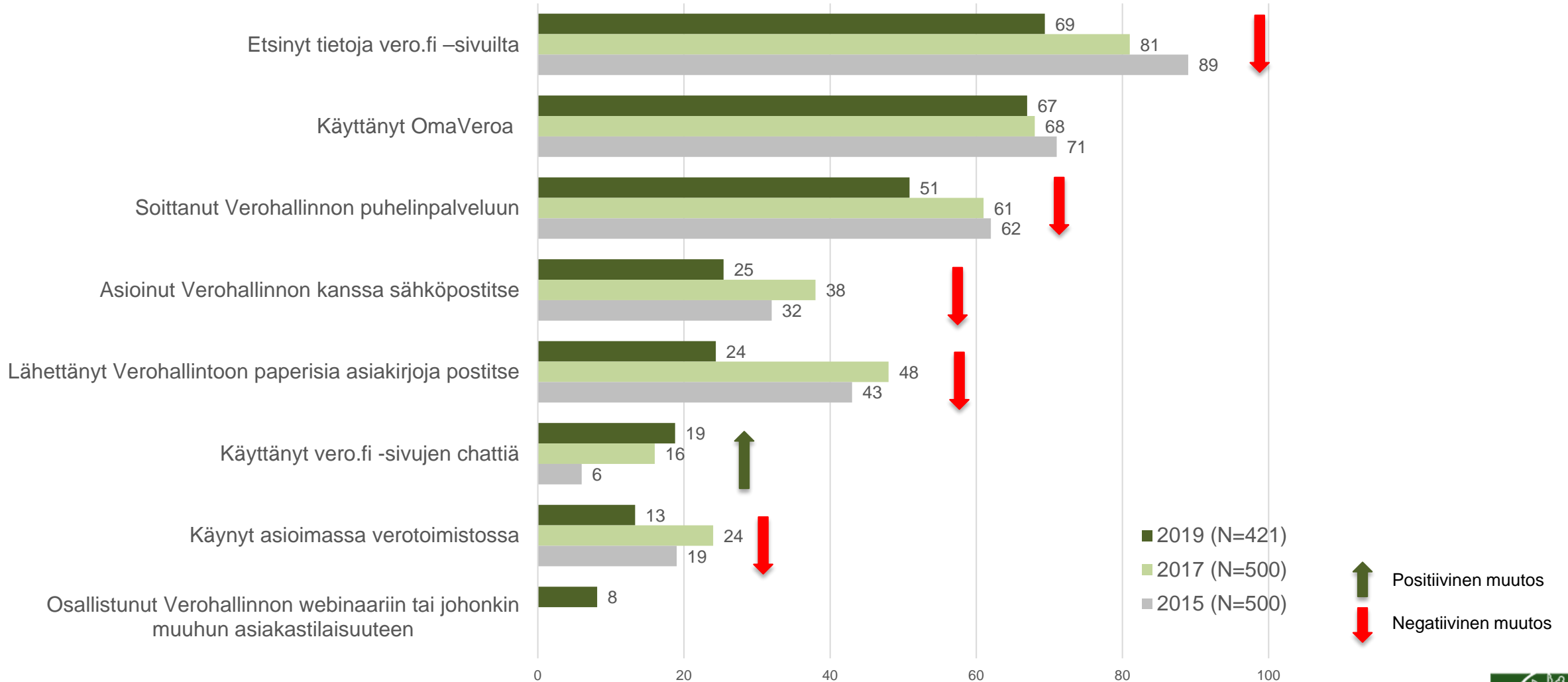
Aineiston rakenne



3. Asiointi

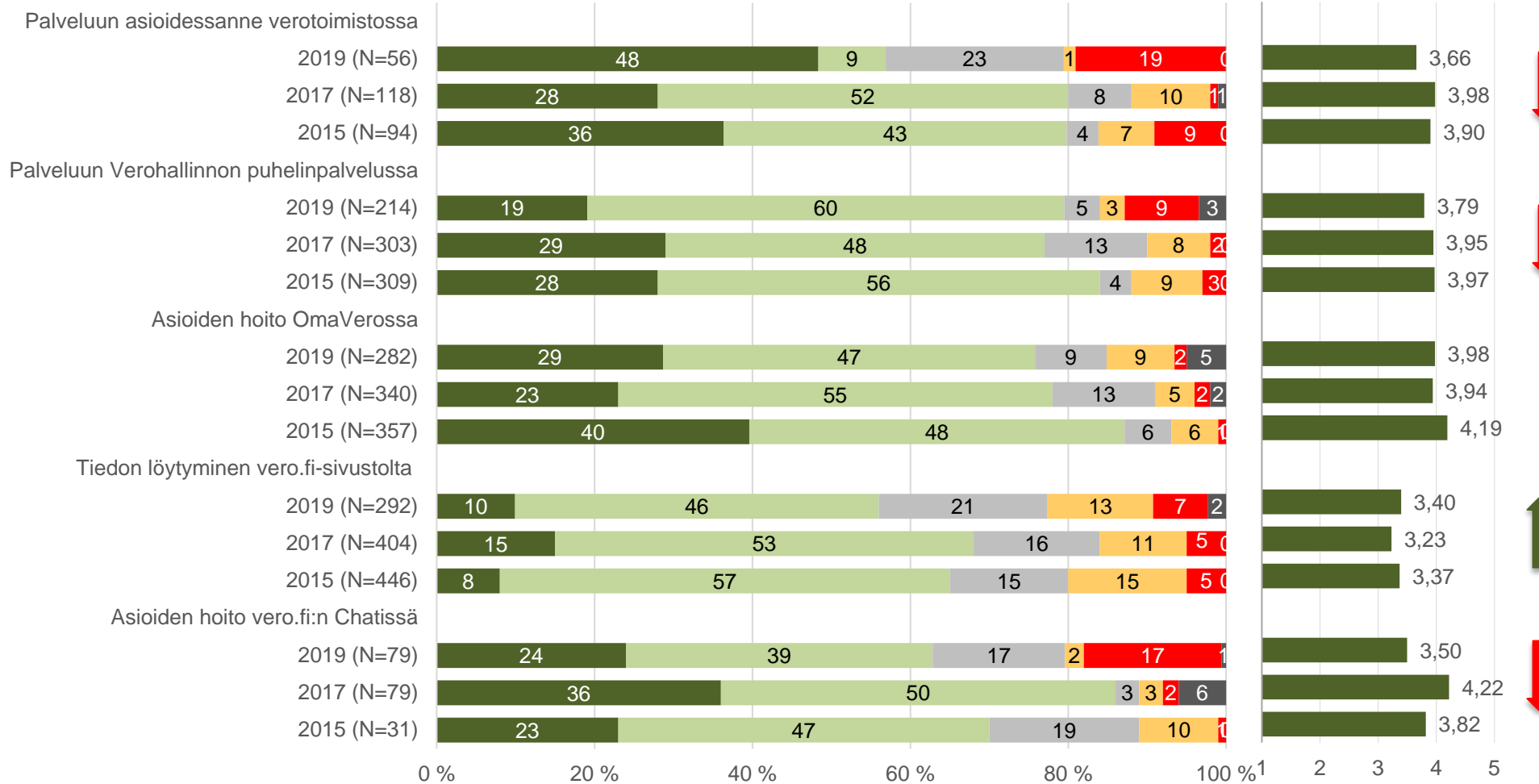
Oletteko yrityksenne tai edustamanne yhteisön asioissa viimeisen vuoden – kahden aikana....?

% vastaajista



Tyytyväisyys Verohallinnon palveluihin % vastaajista

keskiarvo



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

↑ Positiivinen muutos
↓ Negatiivinen muutos

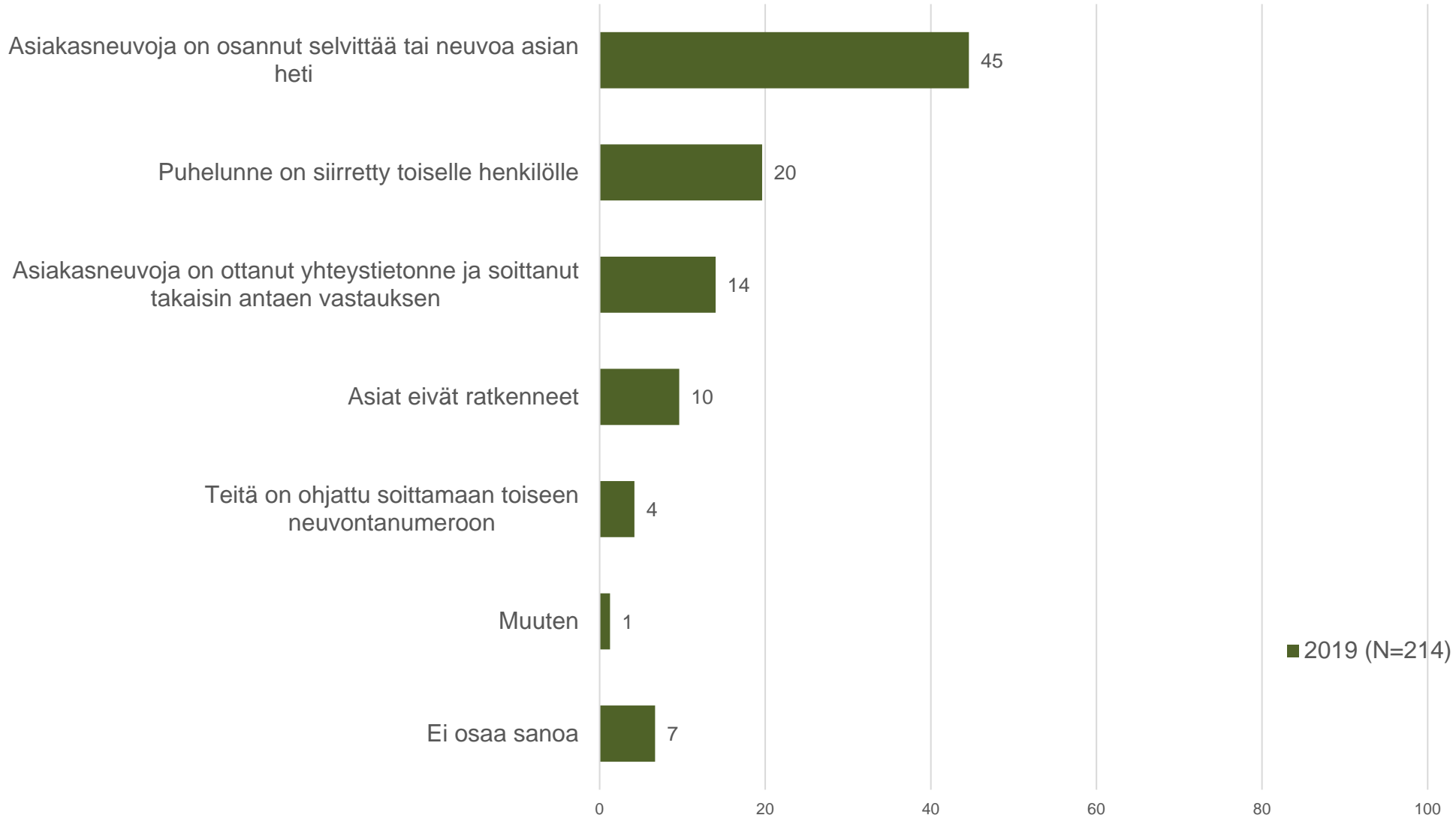
Keskiarvot 2019 segmenteittäin

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 soitettuanne 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 merkitsevää 95 %:n tasolla ylöspäin
 Ero merkitsevää 95 %:n tasolla alaspäin

Miten asianne on yleensä ratkaistu asiointinne yhteydessä? (PUHELINASIOINTI)

% Verohallinnon puhelinpalveluun soittaneista

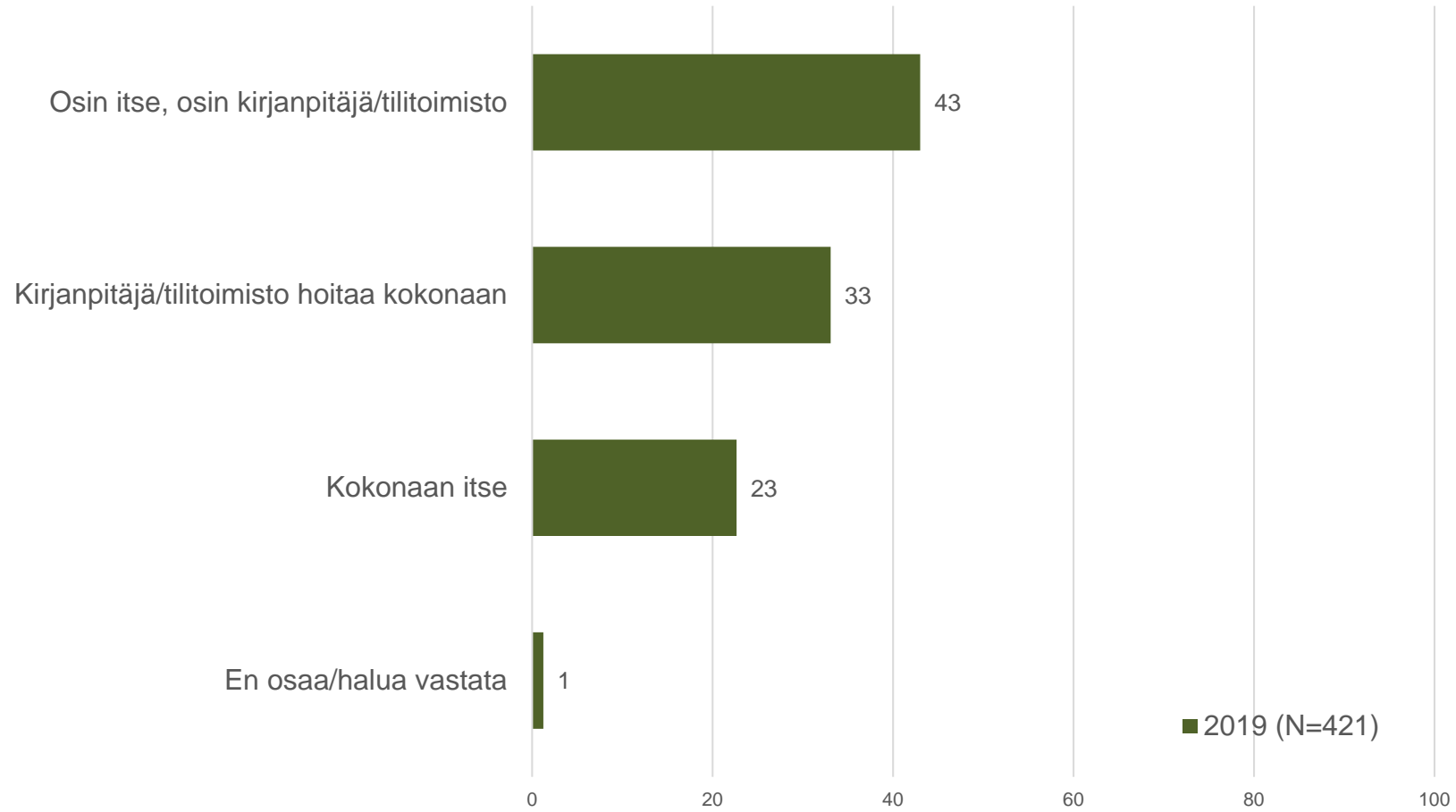


4. Veroasioiden hoito

Veroasioiden hoito

Hoidatteko yrityksenne veroasiat...?

% vastaajista

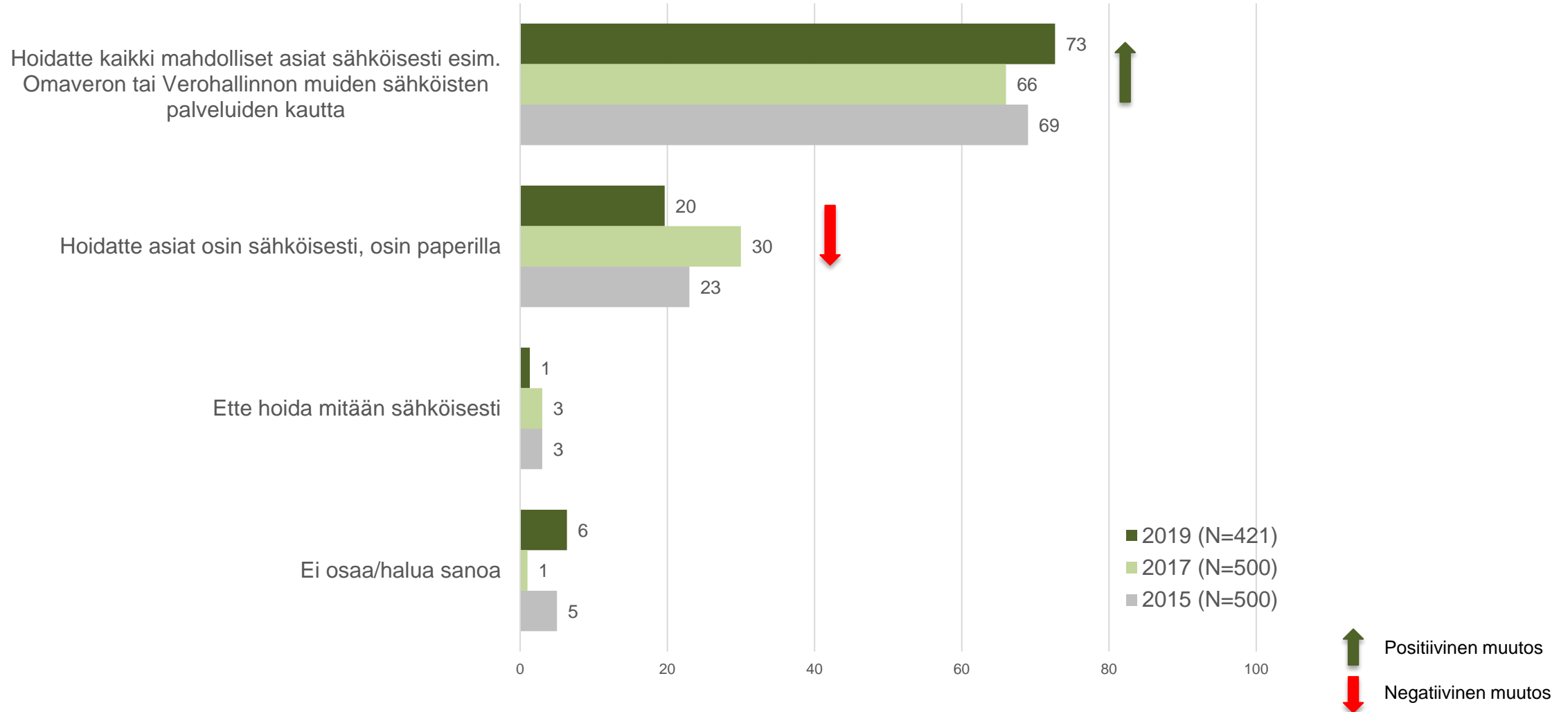


Veroasioiden hoito

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

Mikä seuraavista kuvaa yritystänne parhaiten?

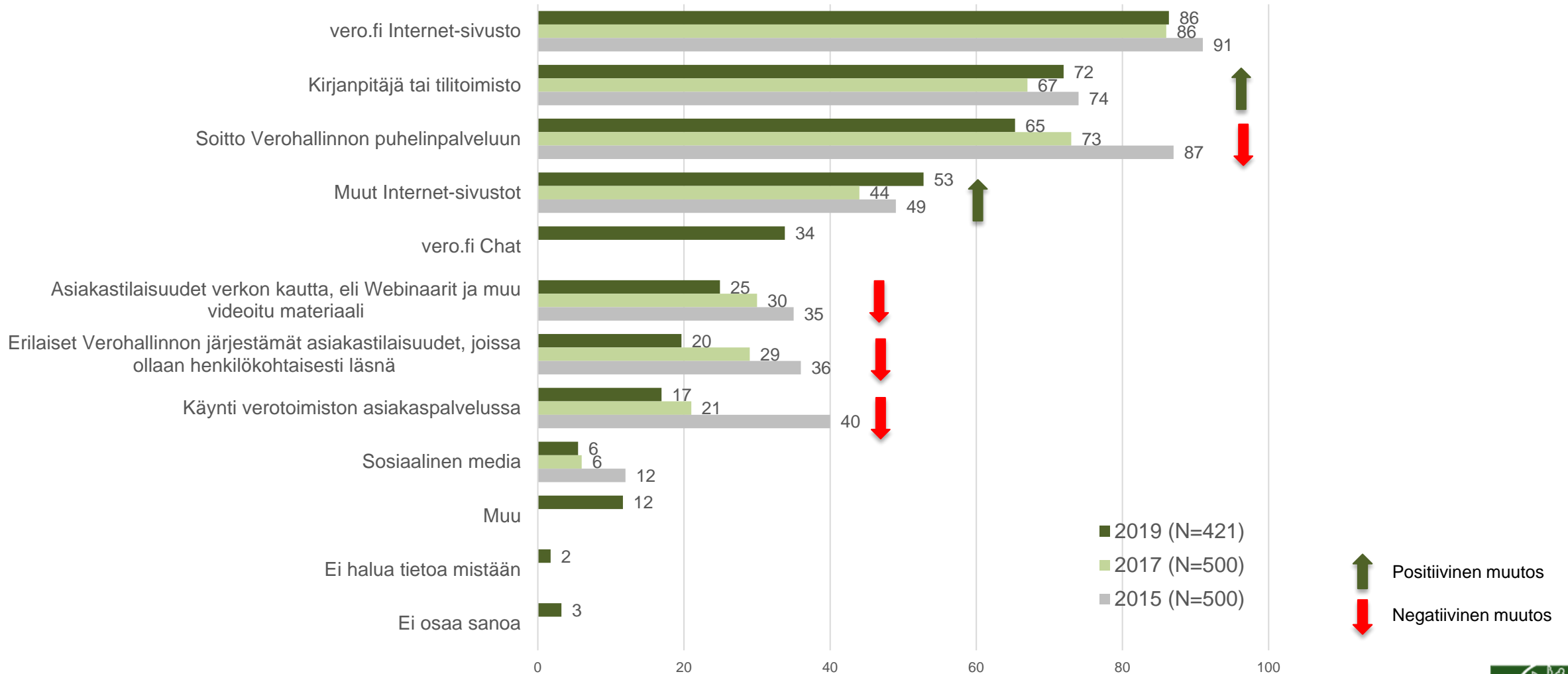
% vastaajista



5. Tiedonhaku

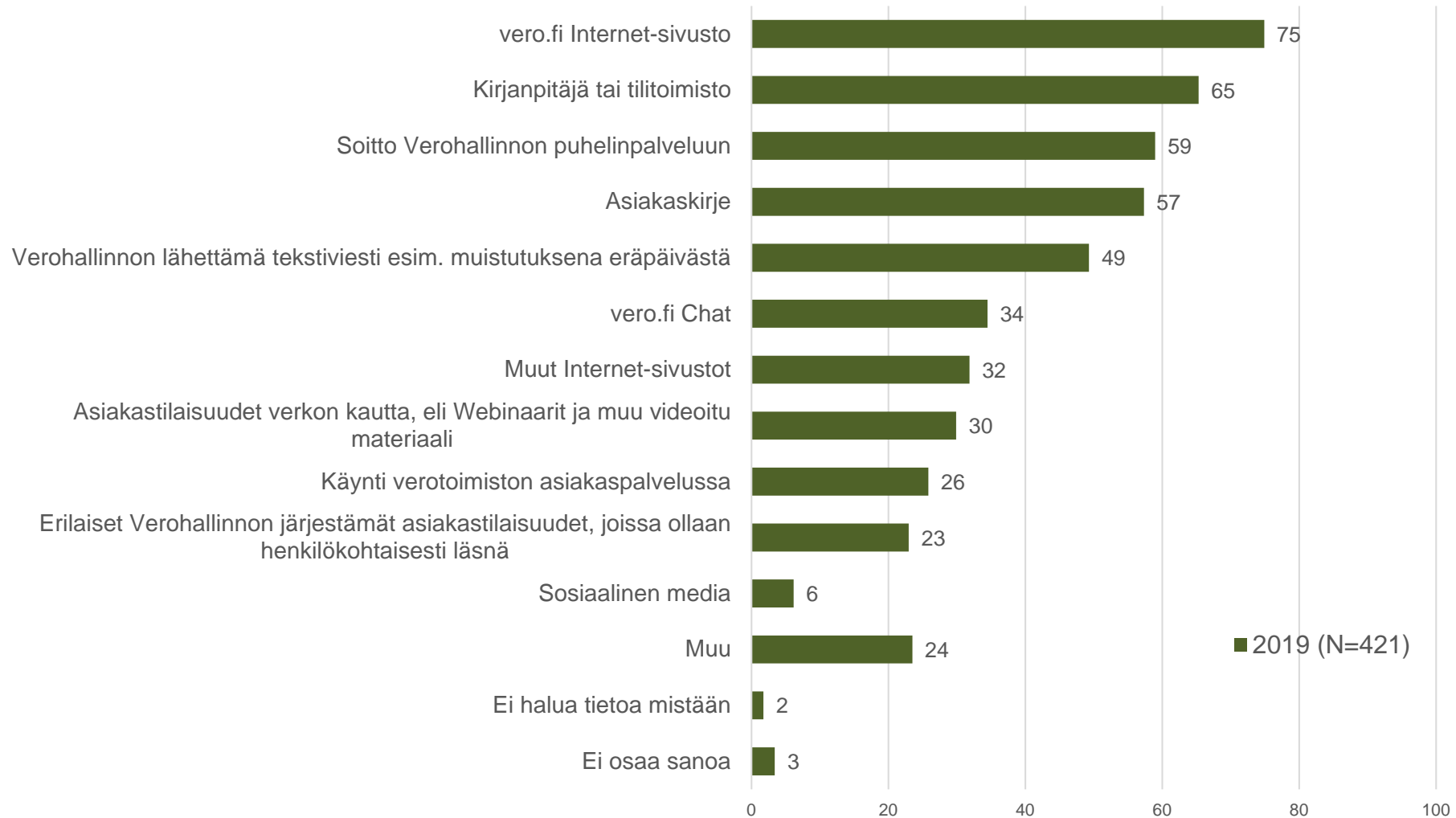
Mitkä seuraavista tiedonlähteistä sopisivat teille parhaiten, kun haluatte hakea tietoa yritysten tai yhteisöjen veroasioista?

% vastaajista

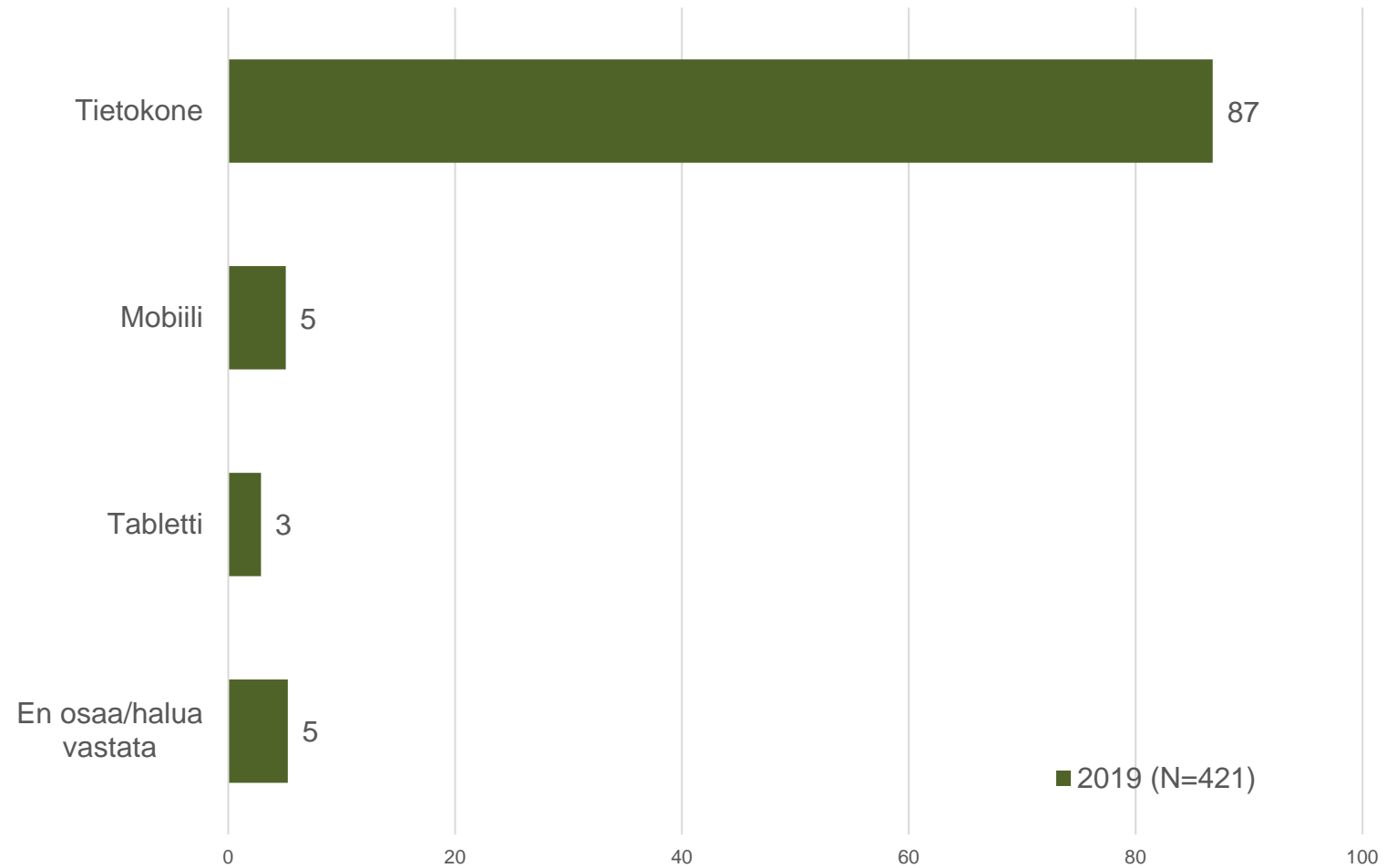


Mitkä seuraavista tiedonlähteistä sopisivat teille parhaiten, kun haluatte vastaanottaa tietoa yritysten tai yhteisöjen veroasioista?

% vastaajista



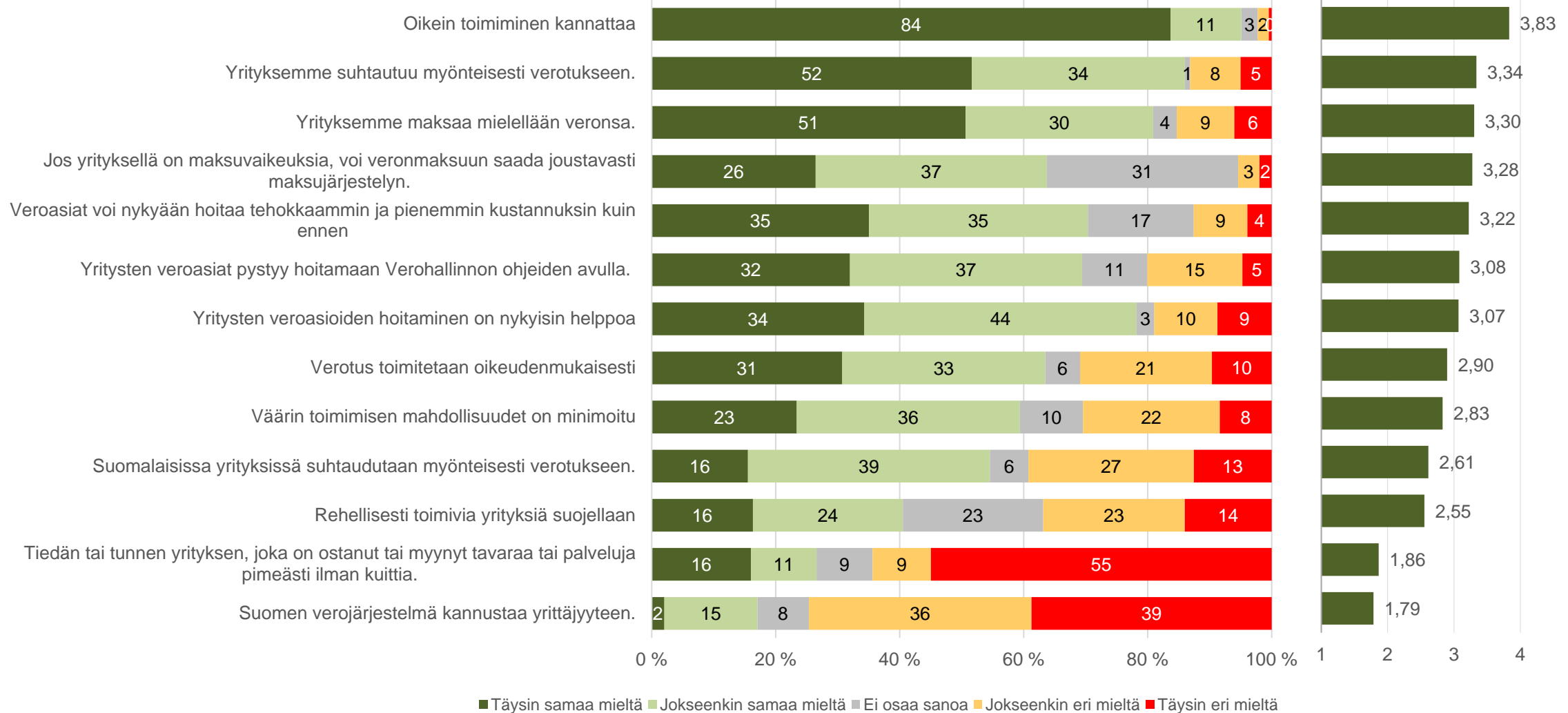
Millä päätelaitteella asioisitte mieluiten verohallinnon palveluissa?
% vastaajista



6. Verotukseen liittyvät väittämät

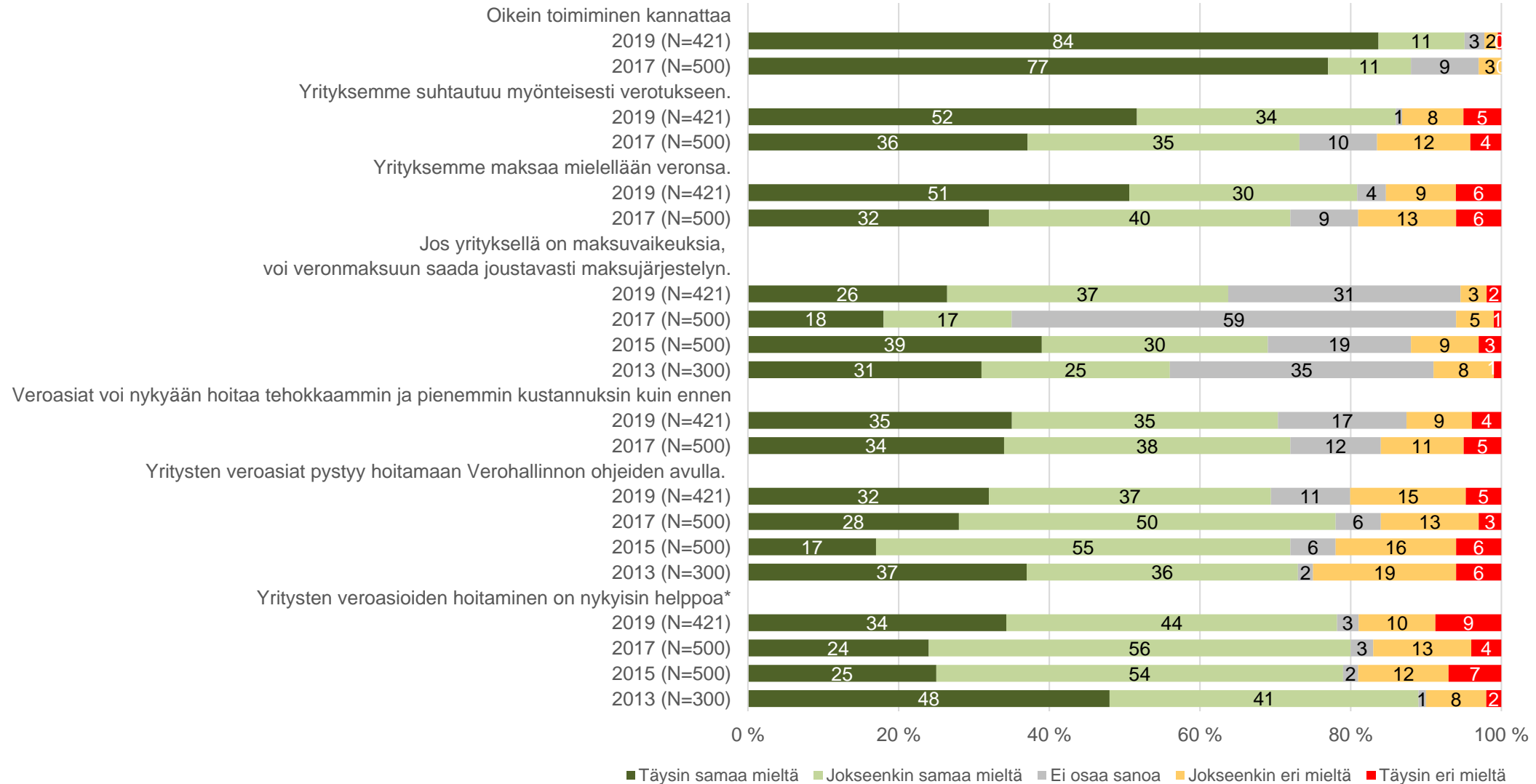
Veroja ja verotusta koskevia väittämiä 2019 % vastaajista, N=421

keskiarvo



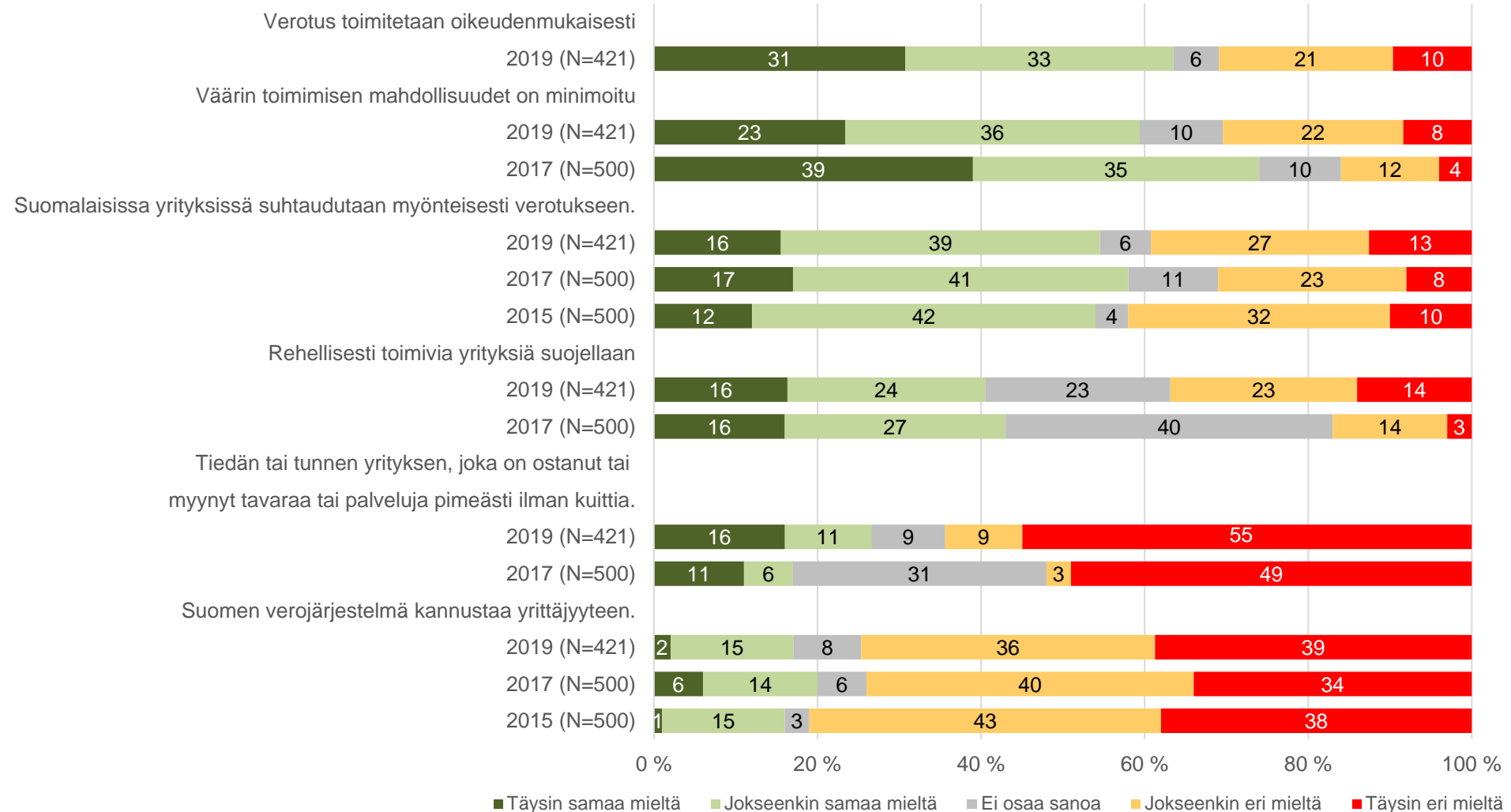
Veroja ja verotusta koskevia väittämiä (1/2)

% vastaajista

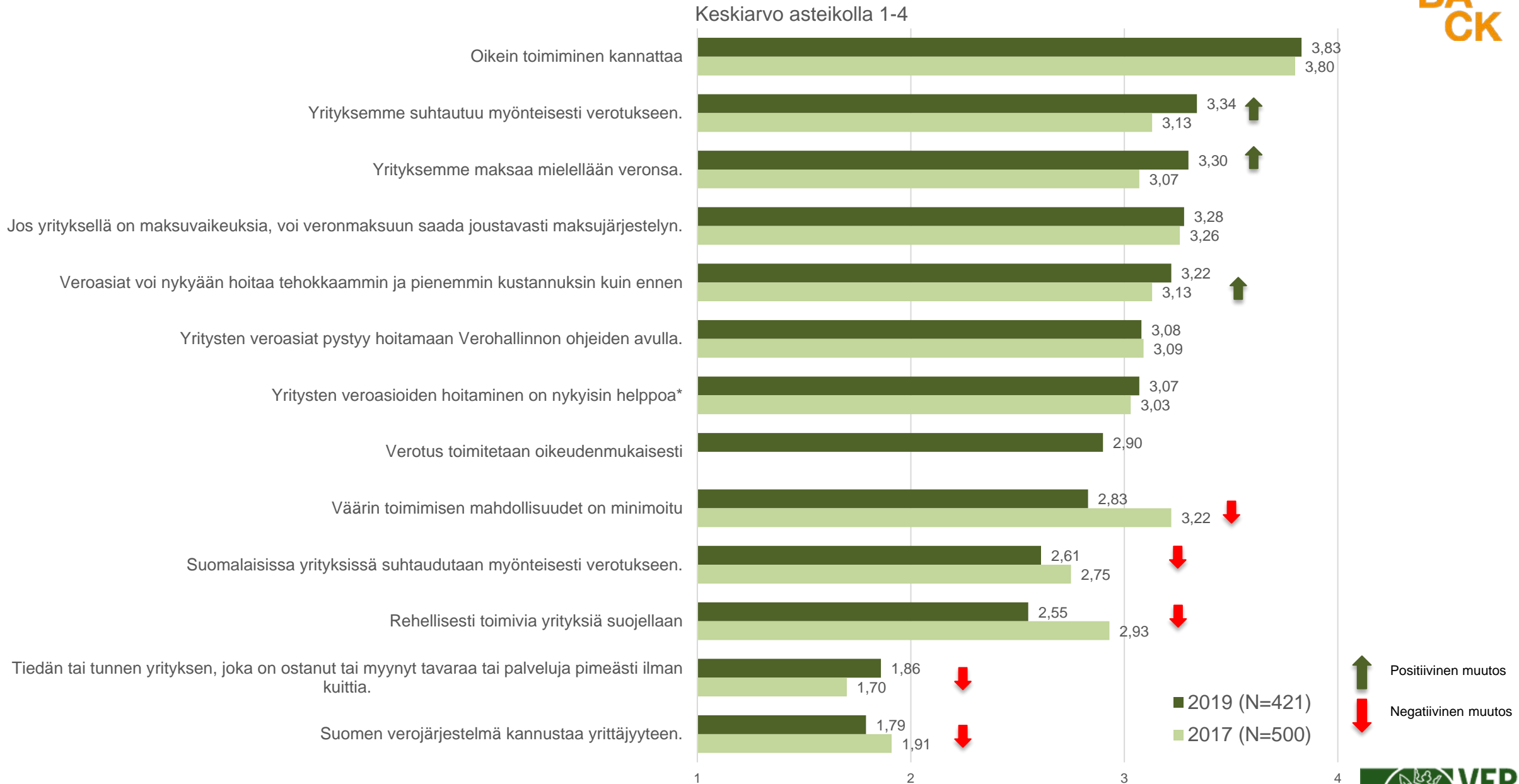


*muuttunut kysymysmuoto

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



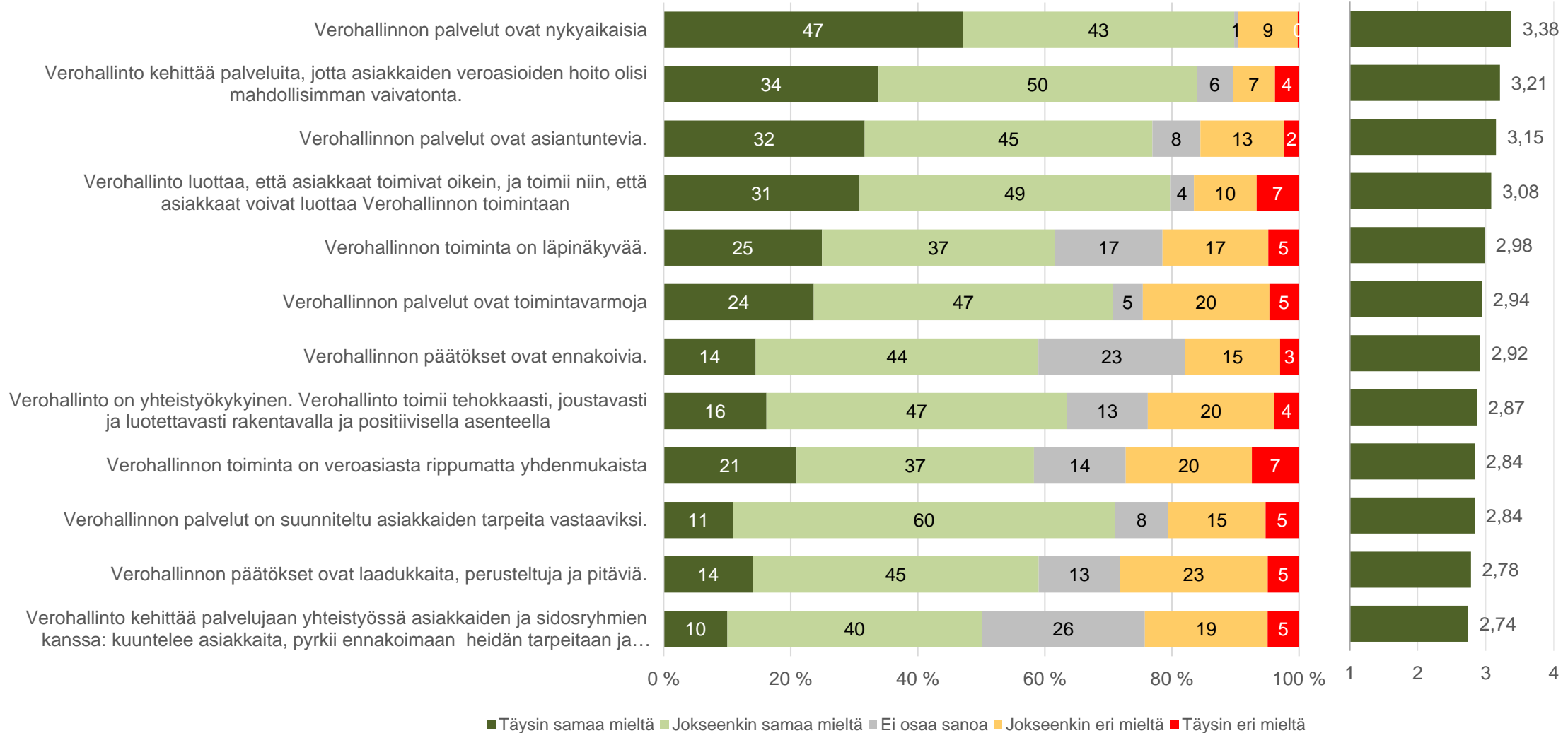
Oletteko seuraavien väittämien kanssa samaa vai eri mieltä?



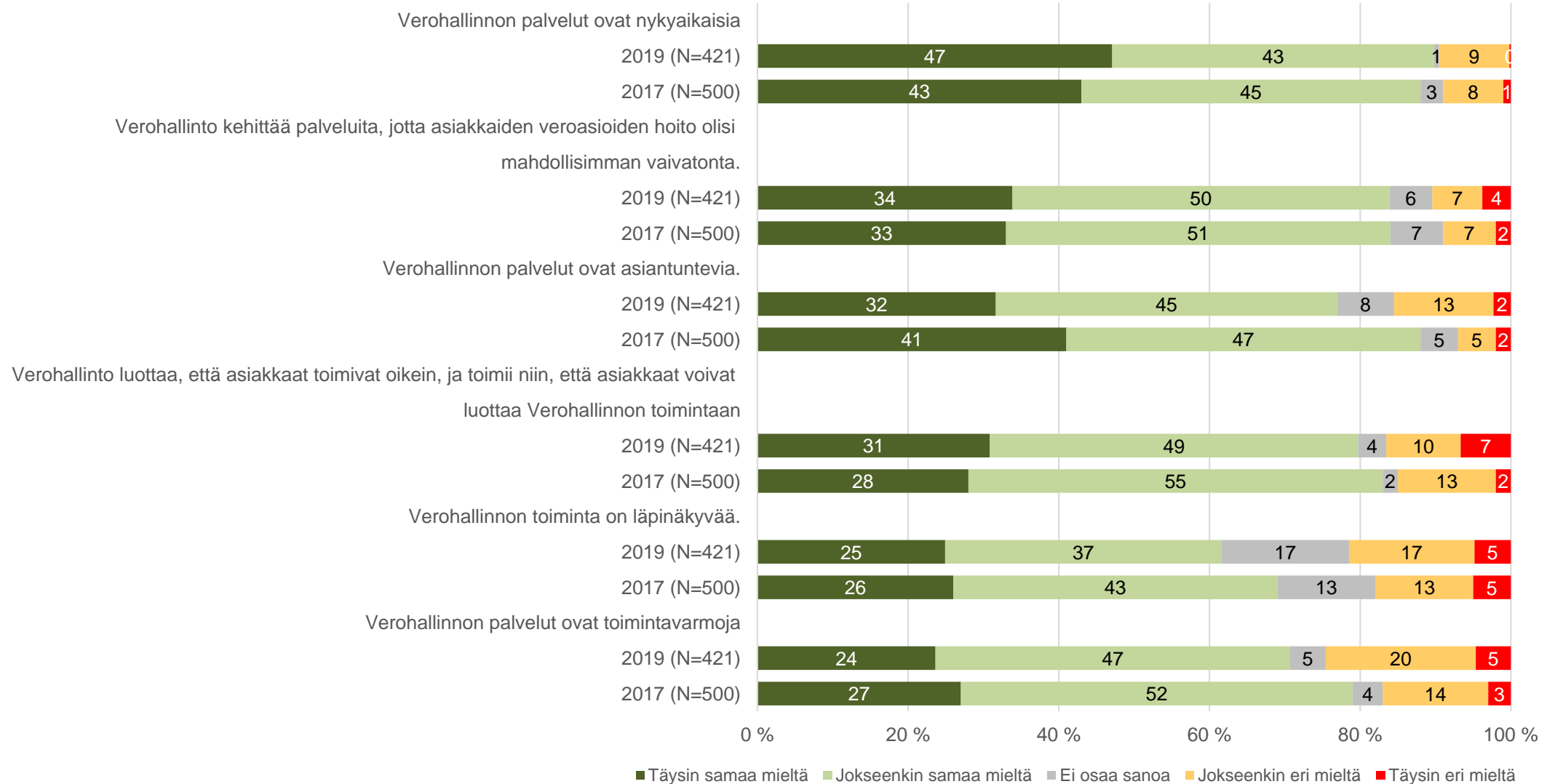
*muuttunut kysymysmuoto

6. Verohallintoon liittyvät väittämät

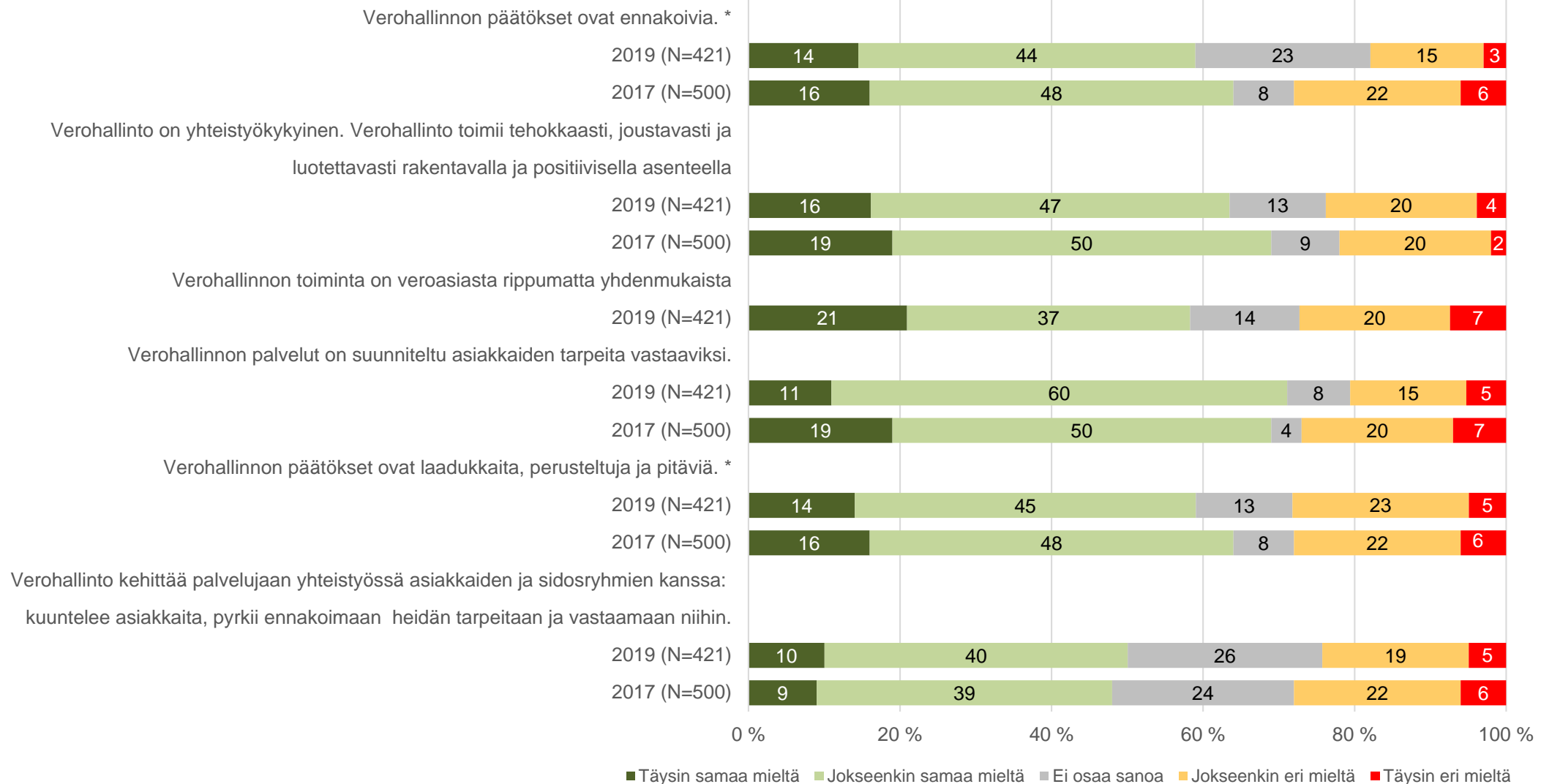
Verohallintoa koskevia väittämiä 2019 % vastaajista, N=421



Verohallintoa koskevia väittämiä (1/2) % vastaajista



Verohallintoa koskevia väittämiä (2/2) % vastaajista



*muuttunut kysymysmuoto

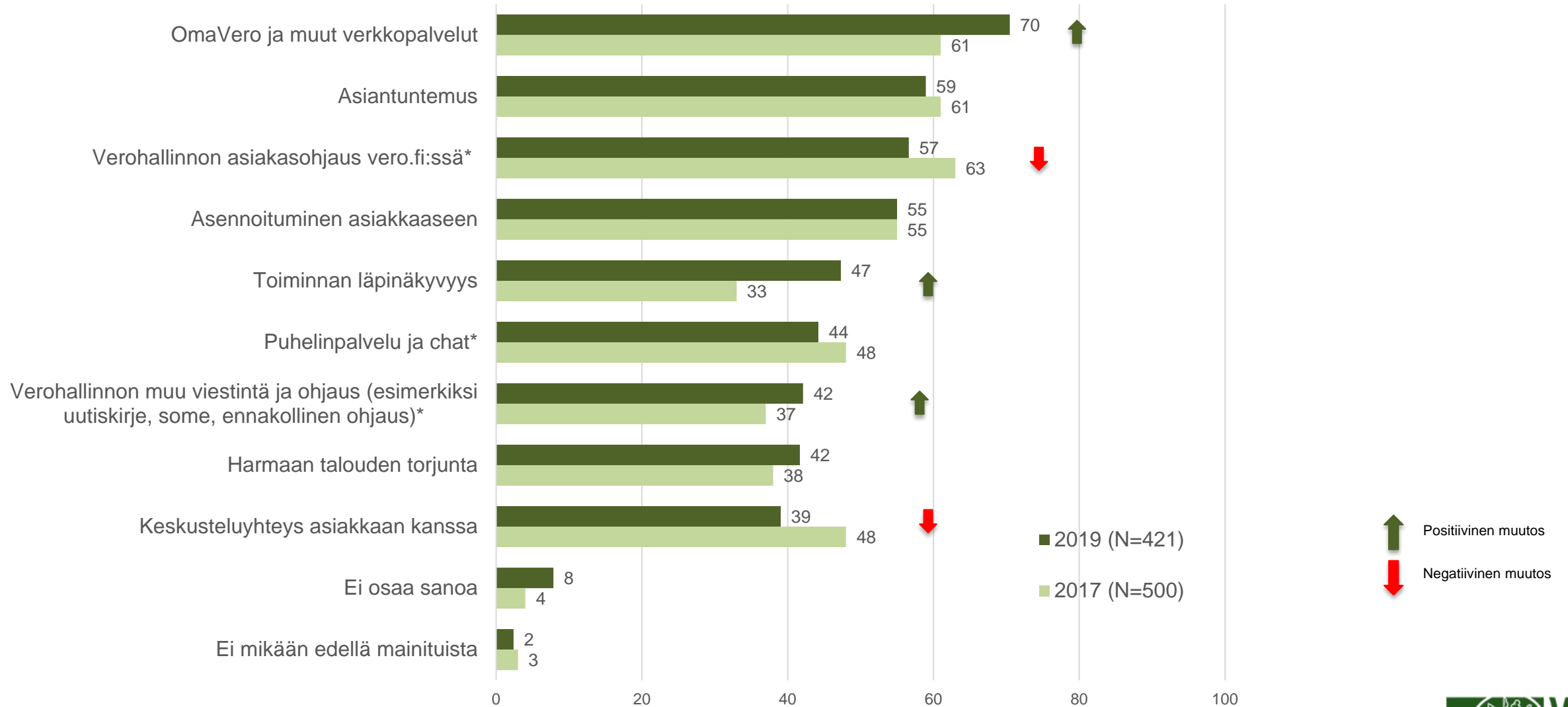


*muuttunut kysymysmuoto

7. Verohallinnon onnistuminen

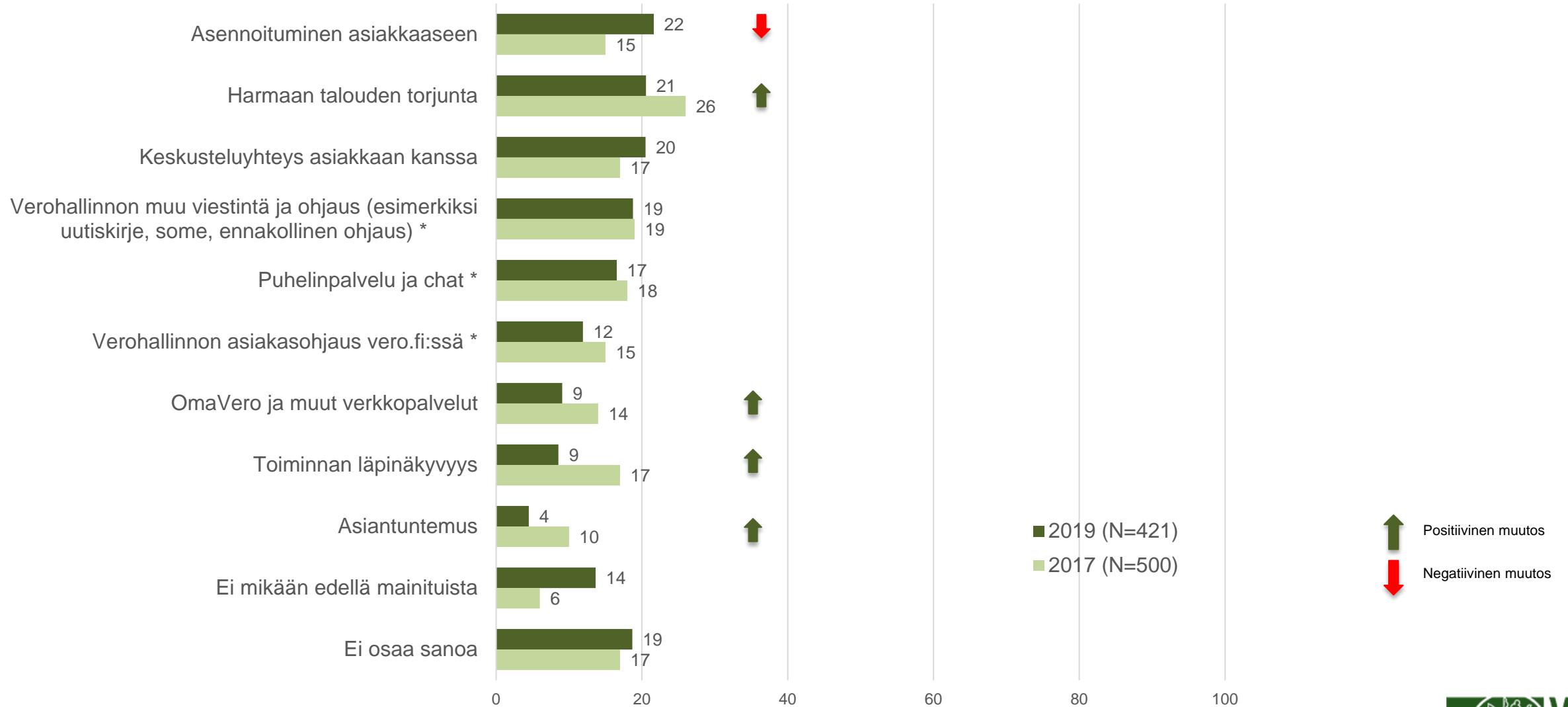
Onnistuminen

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



*muuttunut kysymysmuoto

Missä asioissa näette Verohallinnolla olevan erityisesti kehitettävää?
% vastaajista



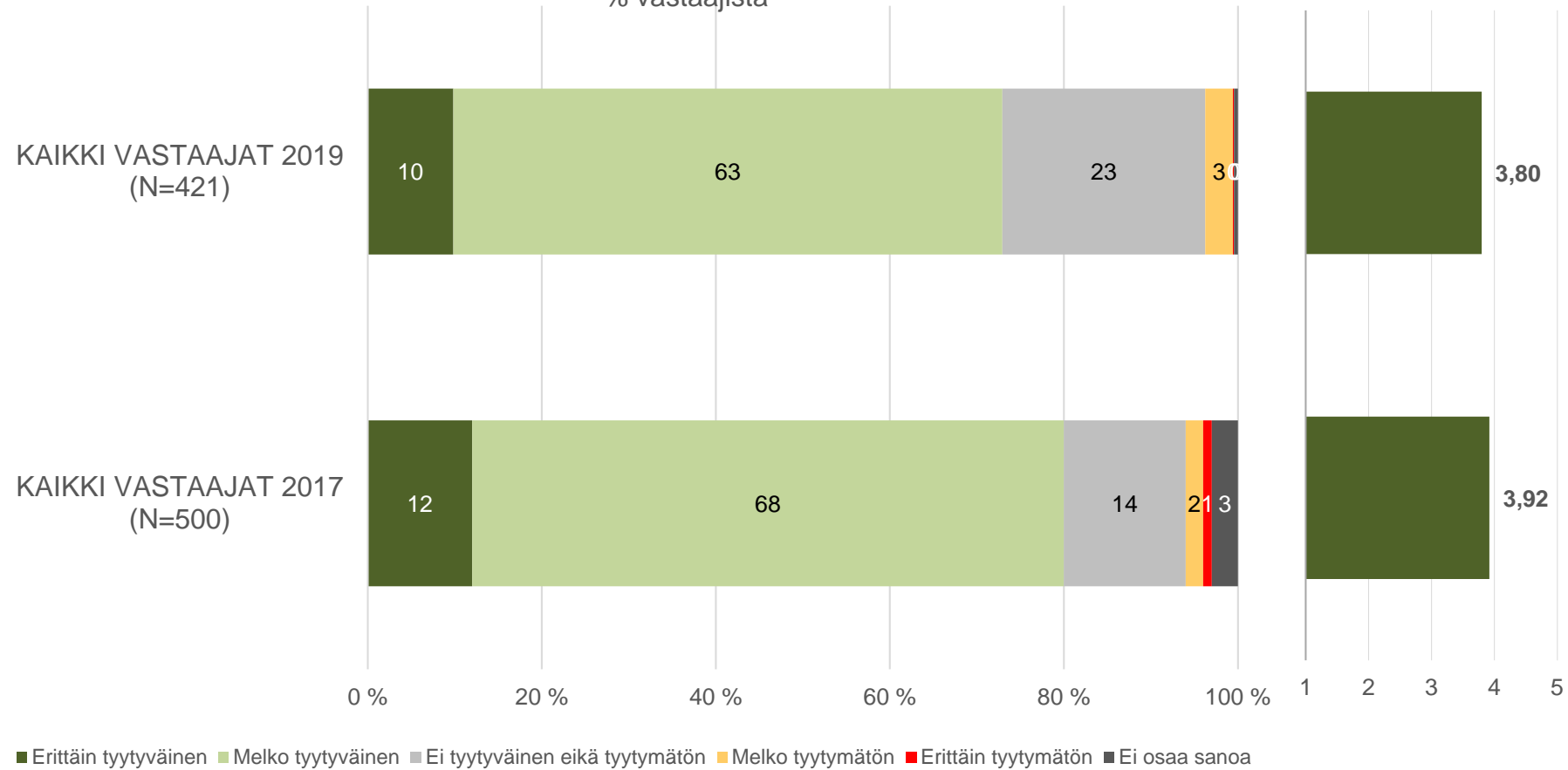
*muuttunut kysymysmuoto

8. Tyytyväisyys

Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön olette Verohallinnon toimintaan kokonaisuutena?

% vastaajista

keskiarvo



KIITOS!

MENESTYSTÄ TIEDOSSA | FEELBACKgroup

Helsinki | Tampere | Lappeenranta | Kuopio