

Kevytyrittäjän asiointipolku



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus

Syksy 2022

Alena Khailova

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kevytyrittäjän asiointipolkuja. Tutkimustehtävänä oli tutustua erilaisia lähteitä hyödyntäen kevytyrittäjien asiointipolkuun sekä kuvata asiointipolku visuaalisesti. Pääasiallisena tavoitteena oli ottaa kohderyhmän asiakkaisiin yhteyttä ja tiedustella millainen heidän asiointipolkunsa on. Tutkimuksessa oli tarkoitus selvittää kevytyrittäjän kokonaisnäkymää asioinnin eri vaiheisiin sekä selvittää, mitä asioinnin haasteita kevytyrittäjällä on.

Opinnäytetyö laadittiin niin teoria kuin tutkimusosasta. Teoria osuudessa käsiteltiin kevytyrittäjyyttä toimintamuotona sekä palvelumuotoilua ilmiönä. Tutkimuksessa käytettiin kahta tutkimusotetta sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista menetelmää. Tutkimuksen kvantitatiivinen osuus suoritettiin sähköisen kyselyn suljettujen kysymysten välityksellä ja kvalitatiivinen osuus kyselyn avoimien kysymysten sekä haastattelun avulla. Haastattelua käytettiin kyselyn tueksi.

Tutkimustuloksista rakennettiin selkeä ja visuaalinen kevytyrittäjän asiointipolku eri vaiheista. Kevytyrittäjän asioinnin haasteisiin saatiin tulokseksi se, että kevytyrittäjien on hankala asioida eri viranomaisten kanssa, koska he toimivat ja määrittävät kevytyrittäjiä eri tavalla. Pohdinnassa pohdittiin opinnäytetyön onnistumista luotettavuuden näkökulmalta.

Avainsanat kevytyrittäjyys, asiointipolku, palvelupolku, palvelumuotoilu

Sivut 32 sivua ja liitteitä 6 sivua

The purpose of the thesis was to find out the service path of a light entrepreneur. The research task was to get to know the service path of light entrepreneurs using different sources and to describe the service path visually. The main goal was to contact the customers of the target group and inquire what their service path is like. The purpose of the research was to find out the light entrepreneur's overall view of the different phases of service and to find out what kind of service challenges the light entrepreneur faces.

The thesis was prepared from a theoretical and a research-based part. The theoretical part was concerned with light entrepreneurship as a form of activity and service design as a phenomenon. Qualitative and quantitative methods were used to collect and analyse the data. The information was collected through interviews and questionnaires. The interview was used to support the survey.

Based on the research results, a clear and visual service path for light entrepreneurs was built from different stages. As a result of the challenge of doing business with light entrepreneurs was that it is difficult to concern different authorities, because they operate and define light entrepreneurs differently. The research also considered the success, validity and reliability of the survey.

Keywords light entrepreneurship, service path, service journey, service design

Pages 32 pages and appendices 6 pages

Sisälllys

1	Johdanto	1
2	Kevytyrittäjyys toimintamuotona	2
2.1	Kevytyrittäjyyden järjestelmä	3
2.2	Kevytyrittäjyys työmarkkinoilla	4
2.3	Kevytyrittäjän arvonlisäverotus	5
2.4	Kevytyrittäjän eläkevakuutus (YEL)	6
2.5	Yrittäjyyden tulevaisuus	7
3	Palvelumuotoilu ilmiönä	8
3.1	Palvelumuotoiluprosessin vaiheet	8
3.2	Palvelu- tai asiointipolku	10
3.3	Asiakaskokemus	12
4	Tutkimustyön toteutusprosessi	12
4.1	Tutkimustyön tarkoitus ja tavoitteet	13
4.2	Aineisto ja tutkimusmenetelmät	13
5	Tutkimustulokset	15
5.1	Kyselytulosten analysointi	15
5.2	Haastattelutulosten analysointi	22
5.3	Kevytyrittäjän asiointipolku	25
5.4	Tutkimuksen luotettavuus	26
6	Johtopäätökset ja pohdinta	27
	Lähteet	30

Liitteet

Liite 1	Kyselylomake
Liite 2	Haastattelukysymykset

1 Johdanto

Itsensä työllistävää henkilöä kutsutaan kevytyrittäjäksi. Kevytyrittäjä toimii yrittäjämäisesti ja käyttää laskutuspalvelua työn laskuttamiseen. Kevytyrittäjä voi olla joko päätoimista tai sivutoimista, joka yleensä riippuu yritystoiminnan laajuudesta. (Holopainen, 2022)

Asiointi- tai palvelupolku on kuvaus asiakkaan kulkemasta matkasta palvelun aikana. Palvelupolku hyödyntää organisaatiota sisäisesti sekä tuo ideoita ja kehitystarpeita asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolku muodostaa arvoa tuottavan asiakaskokemuksen. (Palvelumuotoilu Palo, 2018)

Opinnäytetyön aiheena on kevytyrittäjän asiointipolku. Työn aihe valikoitui sen ajankohtaisuuden ja kiinnostavuuden vuoksi. Alusta lähtien minun oli tarkoitus tehdä yrittäjyyteen liittyvä työ. Kun työpaikaltani ehdoteltiin kevytyrittäjyyttä, päätin tarttua siihen epäröimättä, sillä kevytyrittäjä oli minulle melko vieras, mutta hyvin kiinnostava toimintamuoto. Palvelupolkukaan ei ollut itselleni tuttu, joten päätin sen myötä syventyä myös palvelumuotoiluun.

Kevytyrittäjä on kasvava toimintamalli töiden tekemiseen, joka näkyy yhä useammin nykypäiväisessä elämässä. Koska kevytyrittäjä on hyvin tuore toimintamuoto, halusin lähteä selvittämään mitä se käytännössä tarkoittaa ja millainen on kevytyrittäjän asiointipolku. Halusin selvittää, millaisia asiointin haasteita kevytyrittäjällä on ja mitä tukea kevytyrittäjä tarvitsee.

Tutkimustyön tavoitteena ja keskeisenä ideana on selvittää kevytyrittäjän asiointipolkua. Tutkimustehtävänä on tutustua erilaisiin lähteisiin hyödyntäen kevytyrittäjien asiointipolkuun, visuaalisesti kuvata asiointipolku sekä tunnistaa kohdejoukon sisällä mahdollisia toisistaan poikkeavia toimintamalleja. Tutkimus kohdentuu kevytyrittäjiin, jonka tavoitteena on kuvata ilmiön keskiössä toimivien ihmisten asiointin vaiheita ja -tarpeita. Tavoitteenani on ottaa yhteyttä kohderyhmän asiakkaisiin ja tiedustella millainen heidän asiointipolkunsa on.

Opinnäytetyö toteutetaan käyttäen sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen toteutuksessa käytetään sähköistä kyselytutkimusta. Kohderyhmäksi valitaan 18- vuotta täyttäneet kevytyrittäjät, jotka käyttävät laskutuspalvelua. Kyselyn tueksi hyödynnetään haastatteluita. Menetelmät ovat tutkimuksessa keskiössä, sillä kyselyn, haastatteluiden sekä käyttämien aineistojen pohjalta pyritään saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Millainen on kevytyrittäjän asiointipolku?
2. Onko kevytyrittäjällä asioinnin haasteita?

Menetelmien avulla hankitaan ja analysoidaan tutkimusaineistoa. Menetelmien lähtökohtana on tutkimuskysymykset ja niihin vastaaminen kerätyn aineiston pohjalta. (Jyväskylän yliopiston Koppa, 2022)

2 Kevytyrittäjäyys toimintamuotona

Käsite kevytyrittäjä sai alkunsa Suomessa vuonna 2013 yhtiön SLP Group Oy:n lanseeraamana. Yhtiö tunnetaan paremmin nimellä UKKO.fi, joka tarjoaa kevytyrittäjyyteen liittyviä palveluita. (Rope, 2020, s.5) Kevytyrittämisen suosion kasvaessa Suomeen perustettiin uusia laskutuspalveluita tarjoavia yrityksiä, jolloin myös asiakaskunta kasvoi. Vuoden 2021 Uusi työ ry:n arvion mukaan Suomessa on jo yli 150 000 kevytyrittäjää. (Raijas, 2021)

Kevytyrittäjäyys on kasvava yrittäjyyden toimintamalli, joka näkyy yhä useammin nykypäiväisessä elämässä. Kevytyrittäjyyttä voidaan verrata toiminimiyrittäjyyteen ja osakeyhtiöön. Kevytyrittäjäyys ei kuitenkaan ole yritysmuoto, sillä kyseistä termiä ei tunneta suomalaisessa lainsäädännössä. Kevytyrittäjäyys on toimintamalli työntekoon. (Rope, 2020, ss. 41–42)

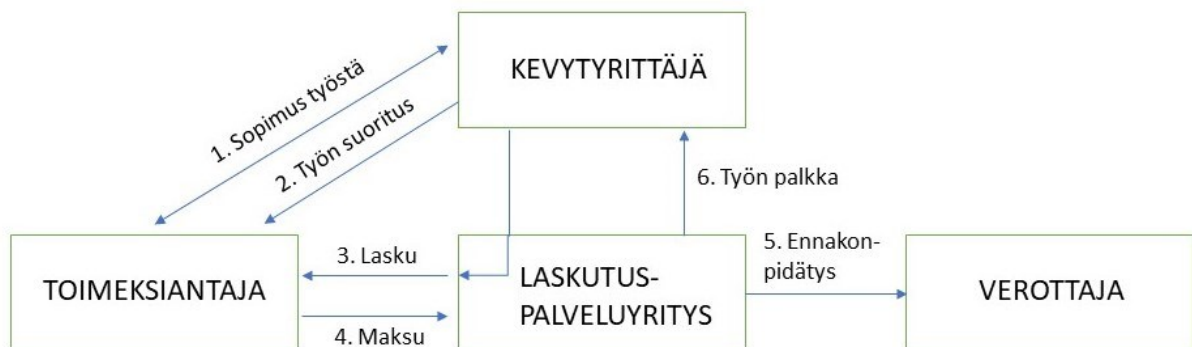
Kevytyrittäjänä toimii itsenäinen työmarkkinoilla oleva toimija, joka työllistää itsensä ja laskuttaa asiakkaitaan laskutuspalvelun kautta. Kevytyrittäjä ei edellytä Y-tunnusta, mutta jotkut laskutuspalvelut hakevat sen asiakkailleen. Laskutuspalveluyritys huolehtii kevytyrittäjän puolesta lakisääteisistä velvoitteista kuten ennakonpidätyksen tekemisestä. (Yrittäjät, n.d.) Verotuksellisessa mielessä kevytyrittäjiä luokitellaan itsenäisiksi palkansaajiksi, jotka maksavat palkasta ennakonpidätyksen. Kevytyrittäjyydestä saatu tulo lasketaan yhteen muiden ansiotulojen kanssa ja verotetaan verokortin mukaan ennakonpidätysprosentilla. (Heino, 2022)

2.1 Kevytyrittäjyyden järjestelmä

Toimintajärjestelmä koostuu kaiken toiminnan alkuunpanijasta kevytyrittäjästä. Kevytyrittäjä myy omaa osaamistaan ja työtään asiakkaalle, jolle työ tehdään. Asiakkaan kanssa sovitaan palvelusta, hinnasta, aikataulusta ja muista työhön vaikuttavista tekijöistä. (Rope, 2020, s.44)

Kevytyrittäjä rakentuu laskutuspalveluyhtiön järjestelmän ympärille. Kevytyrittäjä laatii laskun tekemästä työstä ja toimittaa sen järjestelmän kautta työn tilanneelle loppuasiakkaalle. Maksu suoritetaan laskutuspalveluyhtiön tilille, joka hoitaa keskeiset maksut mm. verovelvoitteet. Loppuasiakas on se taho, jolle kevytyrittäjä suorittaa palvelunsa ja osoittaa laskutuspalveluyhtiön järjestelmän kautta toimitetun laskun. (Rope, 2020, ss.44–45)

Kuva 1. Kevytyrittäjyyden järjestelmä laskutuspalveluyhtiömallissa (Rope, 2020, s.46).



Yläpuolella olevassa kuvassa tarkastellaan kevytyrittäjän toimintajärjestelmää, joka kuuluu laskutuspalveluyhtiön järjestelmän piiriin. Kuvassa näkyvä toimintajärjestelmä rakentuu neljästä toimijasta: kevytyrittäjästä, toimeksiantajasta, laskutuspalveluyrityksestä sekä verottajasta. Kevytyrittäjä työllistää itsensä osaamisensa myötä ja hankkii asiakkailta toimeksiantoja. Kevytyrittäjän asiakas eli toimeksiantaja mahdollistaa kevytyrittäjälle tulon hankkimisen. Toimeksiantajan kanssa sovitaan työstä ja työn toteutuksesta. Laskutus toteutetaan laskutuspalveluyrityksen kautta, joka toimii järjestelmän mahdollistajana. Toimeksiantaja eli loppuasiakas suorittaa maksun laskutuspalveluyrityksen tilille, jolloin laskutuspalveluyritys hoitaa asianmukaisesti maksut verottajalle. Kun toimeksiantajan suoritetusta maksusta on vähennetty yhteiskunnan velvoitteet, kevytyrittäjä saa nettopalkkansa omalle tililleen. (Rope, 2020, ss.46–48)

2.2 Kevytyrittäjäyys työmarkkinoilla

Tiedemies Richard Cantillo (1680–1734) loi taloudellisen merkityksen yrittäjä käsitteelle. Taloudellisessa järjestelmässä hän tunnisti maanomistajat, yrittäjät ja vuokraajat. Hän asetti yrittäjät keskeiseen asemaan, koska he toimivat maanomistajan ja vuokraajan välillä. Cantillo totesi, että yrittäjät ovat taho, joka vastaa vaihdantataloudesta ja talouden kierrosta. (Sekki, 2020, s.12)

Sekin (2020, s.13) mukaan yrittäjäydestä puhuttaessa tulee ymmärtää sen monimuotoisuus ja yrittäjäyden eri muodot. Yrittäjäyden muotoja on monenlaisia ja kukin yrittäjäyden muodoista vaatii erilaista osaamista ja taitoa.

Suomen lainsäädännössä työntekemisen mallin muotoja voidaan jakaa palkkatyöhön ja yrittäjäyteen. Kevytyrittäjäyys voidaan asemoida näiden muotojen välimaastoon.

Kevytyrittäjiä ei siis voida luokitella pelkästään yrittäjiksi tai palkkatyöntekijöiksi. Tänä päivänä henkilö voi olla sekä työntekijä että sivutoiminen yrittäjä. Henkilö voi saada ansiota sekä pääomatuloina että palkkatuloina. Nykyään pääomatulot eivät siis kuulu vain yrittäjille,

vaan veronalainen kokonaisansio voi koostua molemmista. Puhutaan työtulosta, jonka henkilö voi saada työstään. (Rope, 2020, ss.53–56)

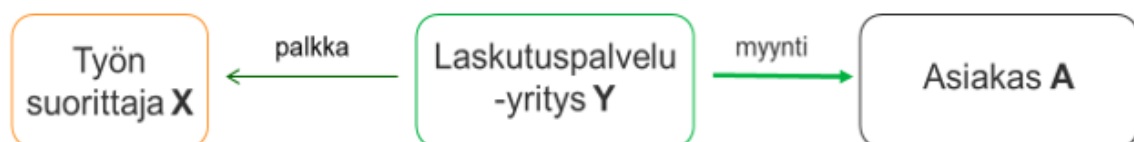
Kevytyrittäjyyden laajentuessa, siihen on tullut lainsäädännöllisesti merkittäviä muutoksia. Työttömyysturvan ja työeläkelainsäädännön näkökulmasta kevytyrittäjät, jotka toimivat laskutuspalvelujen kautta luetaan nykyään yrittäjiksi. (Sekki, 2020, s.28)

2.3 Kevytyrittäjän arvonlisäverotus

Arvonlisävero on lakisääteinen kulutusvero, joka sisältyy lähes aina tuotteen tai palvelun hintaan ja jonka maksaa ostaja. Suomessa arvonlisäverovelvollisia ovat kaikki yli 15 000 euroa liikevaihtoa tekevät yritykset. Myyjä yleensä vastaa veron maksamisesta ja ilmoittamisesta Verohallintoon. Jos ostaja maksaa ja ilmoittaa arvonlisäveron myyjän puolesta, puhutaan käännetystä verovelvollisuudesta. (Verohallinto, 2022)

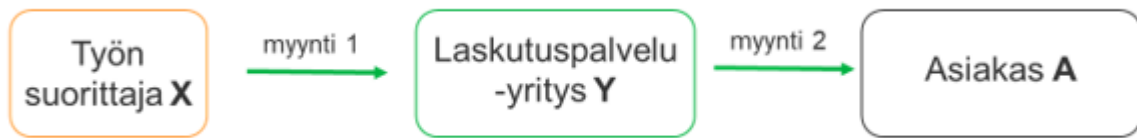
Yleinen arvonlisäverokanta Suomessa on 24 prosenttia. Käytössä ovat myös alennettu 14 prosenttia, 10 prosenttia ja nollaverokanta. Jotkut tuotteet ja palvelut kuten terveyden- ja sairaanhoito on säädetty verolaissa verottomiksi. (Kevytyrittäjäksi.com, 2021)

Kuva 2. Laskutuspalveluyrityksen maksu palkkana (Verohallinto, 2022).



Laskutuspalveluyritys ja työn suorittaja voivat sopia, maksaako laskutuspalveluyritys palkkaa vai työkorvausta kevytyrittäjän tekemästään työstä. Jos laskutuspalveluyritys maksaa työn suorittajalle palkkaa, työn suorittaja ei ole arvonlisäverovelvollinen. Tällöin laskutuspalveluyritys suorittaa arvonlisäveroa loppuasiakkaan veloitetavasta määrästä. (Verohallinto, 2022)

Kuva 3. Laskutuspalveluyrityksen maksu työkorvauksena (Verohallinto, 2022).



Jos laskutuspalveluyritys maksaa työn suorittajalle työkorvauksen, korvausta ei pidetä palkkana. Arvonlisäverotuksessa tapahtuu kaksi eri myyntiä, jos lasku tehdystä työstä laaditaan loppuasiakkaalle laskutuspalveluyrityksen nimissä. Työn suorittaja myy työnsä ensin laskutuspalveluyritykselle ja sen jälkeen laskutuspalveluyritys myy työn suorittajan tehdyn työn loppuasiakkaalle. Myynti 1 voi olla arvonlisäverovelvollista, jolloin siitä vastuussa on työn suorittaja. Myynnissä 2 laskutuspalveluyritys on vastuussa arvonlisäveron suorittamisesta omasta myynnistään asiakkaalle. (Verohallinto, 2022)

Yrityksellä on oikeus vähentää arvonlisävero ostamistaan tuotteista ja palveluista, jotka on hankittu arvonlisäverollista toimintaa varten. (Holopainen, 2022, s.232) Verohallinnon (2020) mukaan yrityksellä ei ole vähennysoikeutta, jos tuote tai palvelu on hankittu omaan käyttöön tai yrityksen henkilökunnan yhteiseen käyttöön.

2.4 Kevytyrittäjän eläkevakuutus (YEL)

Eläkevakuuttamisessa kevytyrittäjää, joka hankkii asiakkaansa itse ja laskuttaa asiakkaitaan laskutuspalvelun kautta, pidetään yrittäjänä. Tässä tapauksessa kevytyrittäjän on huolehdittava itse eläkevakuuttamisestaan. (Sievänen, 2021) Yrittäjän eläkevakuutus eli YEL on lakisääteinen yrittäjän sosiaaliturvan perusta, joka vaikuttaa työttömyysetuuksiin, vanhempainrahaan ja sairauspäivärahaan. (Karvinen, 2022)

YEL-vakuutus on mahdollista ottaa seuraavien edellytysten täytyessä: ikä, työtulo, kevytyrittäjyystoiminnan kesto ja eläkelaki. (Karvinen, 2022) Kevytyrittäjän on oltava iältään 18–67- vuotias. Yrittäjä on velvollinen ottamaan eläkevakuutuksen, jos toiminta kestää yli neljä kuukautta ja YEL-tulo on 8261,71 euroa vuodessa. (Varma, 2022) Kevytyrittäjän arvioitu

työtulo tarkoittaa työpanoksen arvoa rahassa. Kevytyrittäjä on veloitettu YEL-vakuutukseen, kun työtulo ylittää tietyn alarajan, joka on määritetty vuosi- ja kuukausitasolla. (Karvinen, 2022) Myös epäsäännöllinen toiminta voi edellyttää YEL-vakuutuksen ottamista. (Varma, 2022)

Holopaisen (2022) mukaan laskutuspalveluyritys voi hoitaa kevytyrittäjän puolesta eläkevakuutuksen ottamisen valtakirjalla. Laskutuspalveluyritys kerää YEL-vakuutusmaksuja ja tilittää ne eteenpäin. Jos kevytyrittäjä on antanut laskutuspalveluyritykselle valtuutuksen, se voi pidättää kevytyrittäjän työtuloarvion mukaisesti rahaa suoraan palkoista. Pidätetyt maksut odottavat YEL-laskuja, jotka maksetaan puolivuositain. (Karvinen, 2022)

YEL-vakuutuksen voi ottaa takautuvasti kuuden kuukauden sisällä, kun YEL-vakuutuksen ehdot täyttyvät ja kuukausittainen bruttopalkka ylittää rajan. YEL-maksun vähennysoikeus säilyy kevytyrittäjällä itsellään, jonka voi vähentää verotuksessa. (Karvinen, 2022)

2.5 Yrittäjyyden tulevaisuus

Monesti on ennustettu, että digitalisaation, tekoälyn ja globalisaation ansiosta saattaa työpaikat vähentyä. Työ ei kuitenkaan loppu, vaikka monet ammatit ovat kadonneet. Vanhojen ammattien tilalle syntyy uusia. Samalla syntyy uusia toimintamalleja työn tekemiseen. (Repo, 2020, s.11)

Tulevaisuudessa ennustetaan, että 2030- luvun loppuun mennessä yli puolet suomalaisesta työvoimasta on yrittäjiä tai freelancereita. Jatkossa palkkatyötä ja korvausta vastaan tehtyä työtä voi olla mahdotonta erotella päätyöksi ja sivutyöksi, sillä henkilö voi kokea ne samanarvoisiksi. (Sekki, 2020, s.9) Myös yrittäjyyden rooli korostuu jatkossa entistä enemmän. Aloittavia yrittäjiä tullaan kannustamaan yrittäjyyteen jo opiskelujen aikana. (Yrittäjät, 2020)

Muuttuvat työelämäntarpeet tulevat lisäämään yrittäjyyden suosion tulevaisuudessa. Tulevaisuuden kannalta jokaisen olisi hyvä ymmärtää yrittäjyyden perusteet, koska pakkoyrittäjyys voi osua myös omalle kohdalle. (Sekki,2020, s.7)

3 Palvelumuotoilu ilmiönä

Palvelumuotoilu on kehittyvä lähestymistapa, jolla ei toistaiseksi ole yhteistä määritelmää. Se on palvelumuotoilun yksi suurista vahvuuksista, sillä osaamisaluetta ei ole mitenkään rajattu. Palvelumuotoilussa yhdistyvät erilaiset tavat, menetelmät ja työkalut, jotka perustuvat eri osaamisalueisiin. (Stickdorn & Schneider, 2012, s.15)

Tuulaniemen (2011, s.58) mukaan palvelumuotoilu on yhteisesti jaettu ajatus- ja toimintatapa, prosessi ja työkaluvalikoima. Kyseistä ajatusmallia voidaan käyttää yhteisenä kielenä yhteistyöhön palveluiden kehittämisessä.

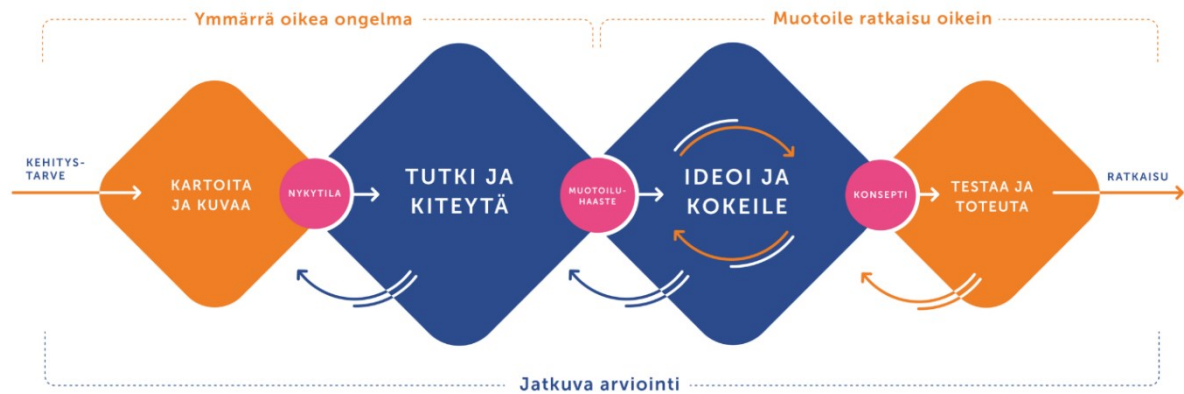
Palvelumuotoilulla tarkoitetaan käyttäjälähtöistä palveluiden ja liiketoiminnan kehittämistä, jossa keskeisessä roolissa on palvelun käyttäjä. (Palvelumuotoilu Palo, n.d.) Se tarjoaa luovia kehittämisen työkaluja ja suunnittelumalleja erilaisiin kohtaamisiin ja niiden muotoiluun. Palvelumuotoilun tärkein ajatus on muotoilla palveluja käyttäjälähtöisesti, jonka ideana on kehittää yhdessä. (Rantanen, 2016, s.13)

3.1 Palvelumuotoiluprosessin vaiheet

Palvelumuotoiluprosessi tarkoittaa menettelyä, jossa noudatetaan luovan ongelmanratkaisun periaatteita. Prosessia kuvataan toistuviksi toiminnoiksi, jotka etenevät loogisessa järjestyksessä. Palvelumuotoiluprosessin kuvaaminen yhdenmukaiseksi ei ole mahdollista, sillä palvelun kehittäminen on ainutkertaista. Palvelumuotoiluprosessia voidaan kuitenkin kuvata yleisesti ja soveltaa tilanteen mukaan. (Tuulaniemi, 2011, s.126)

Palvelumuotoiluprosessin vaiheita voidaan esittää eri toteutusmalleissa. Pääperiaatteet ovat kuitenkin aina samat. (Tuulaniemi, 2011, s.126) Palvelumuotoiluprosesseja voidaan jakaa neljästä kuuteen vaiheeseen. Tässä yhteydessä tarkastellaan palvelumuotoiluprosessin neljää vaihetta, jotka ovat kartoita ja kuvaa, tutki ja kiteytä, ideoi ja kokeile sekä testaa ja toteuta. (Palvelumuotoilu Palo, 2018)

Kuva 4. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet (Palvelumuotoilu Palo, 2018).



Kuvion mukaan ensimmäisen vaiheen aikana kartoitetaan ja kuvataan palvelun nykytilannetta. Sen tavoitteena on tunnistaa palvelun haasteet ja mahdollisuudet. Vaiheen aikana rakennetaan kokonaisvaltainen kuva nykyisestä palvelun tilanteesta sekä kerätään tärkeää tietoa palvelun kehittämiseksi. (Palvelumuotoilu Palo, 2018)

Prosessin toisessa vaiheessa syvennetään asiakasymmärrystä erilaisilla menetelmillä. Vaiheessa laajennetaan näkemystä haasteesta, tähdätään kokonaisvaltaiseen asiakasymmärrykseen sekä etsitään piileviä asiakastarpeita. Kyseisen vaiheen aikana on tavoitteena suunnittelun perustan rakentaminen. Vaiheen aikana pyritään tiivistää näkökulmat ja tieto niin, että kerättyä tietoa on helppo hyödyntää palvelun kehittämisessä. Tässä prosessin vaiheessa määritellään erilaisia suunnitteluohjaimia. (Palvelumuotoilu Palo, 2018)

Palvelumuotoiluprosessin kolmas vaihe koostuu ideoinnista ja kokeilemisestä. (Palvelumuotoilu Palo, 2018) Tässä vaiheessa kehitetään erilaisia ratkaisuja ideoista palvelukonsepteiksi prototyyppien avulla. Prosessin vaiheessa kartoitetaan organisaation tavoitteita ja asiakastarpeita. Ideoinnin tukena käytetään erilaisia ideointityökaluja ja luovia menetelmiä, joiden avulla arvioidaan, mitkä ratkaisuista jatkojalostetaan ja mitkä toimivat myös tositilanteessa. (Ahtola, 2020)

Viimeisessä kuvan mukaisessa vaiheessa kehitetyt ratkaisut viimeistellään ja toteutetaan palvelukokonaisuus. (Palvelumuotoilu Palo, 2018) Vain toimivaksi todetut ratkaisut jäävät

jäljelle, joista kootaan konsepti ja lanseerataan käyttöön. Vasta tässä vaiheessa alkaa muutosten toteuttaminen, viestintä sekä potentiaalisen asiakaskunnan tavoittaminen. (Ahtola, 2020) Viimeisessä vaiheessa palvelu siirretään kehitystilasta tuotantotilaan, määritellään soveltuvat mittarit ja varmistetaan jatkuva palvelun kehittäminen sekä arviointi. (Tuulaniemi, 2011, s.128)

3.2 Palvelu- tai asiointipolku

Palvelu- tai asiointipolku kuvaa asiakkaan kulkeman ja kokeman matkan palvelun aikana. Se muodostaa palvelukokonaisuuden. Keskeisinä tekijöinä palvelupolun muodostumiseen vaikuttavat palvelun tarjoajan tuotantoprosessi sekä asiakkaan valinnat. (Innokylä, n.d.) Tuulaniemen (2011, s.78) mukaan palvelupolku voidaan kuvata vaiheittain ja hyödyntää monella eri tavalla. Asiakaspolkua käytetään apuna palveluiden kehittämisessä. Kokonaisuudessa palvelupolku muodostaa arvoa tuottavan asiakaskokemuksen.

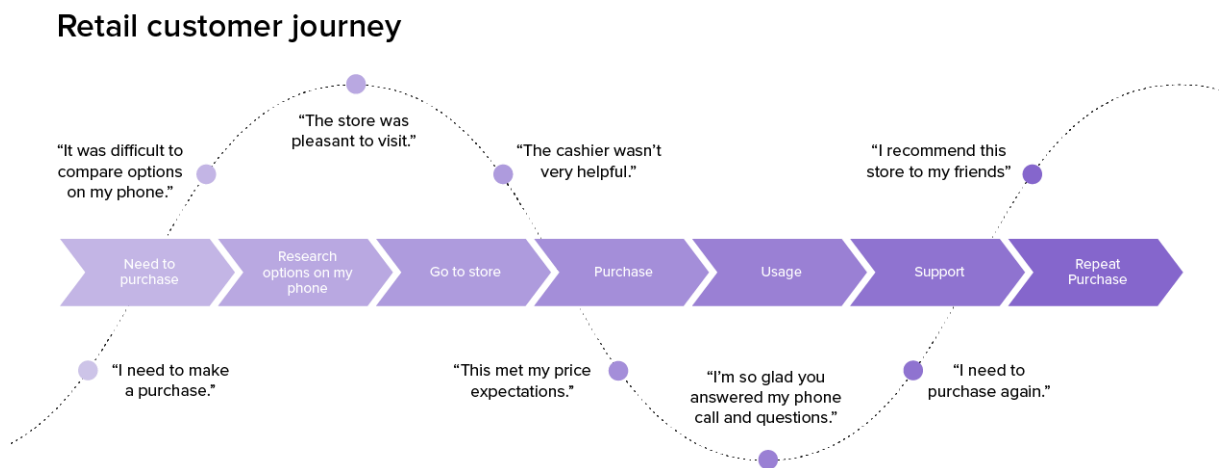
Palvelupolku voidaan hyödyntää organisaatiossa kehittämisen työkaluna. Asiakkaan muodostama palvelupolku pohjautuu oletamaan, millainen polku asiakkaalla on ja miten se muodostuu. Asiointipolku pohjautuu yleensä asiakastutkimuksessa saatuun tietoon. Se tuo asiakkaan näkökulman ja auttaa ymmärtämään, mitä kehitettävää polussa on. (Palvelumuotoilu Palo, 2018)

Palvelupolku voidaan jakaa esi-, ydin- ja jälkipalveluun asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Ensimmäisessä vaiheessa eli esipalveluvaiheessa arvon muodostuminen tapahtuu palveluun tutustumisesta ja valmistellusta, jolloin asiakas on ottanut yhteyttä organisaatioon esimerkiksi puhelimitse. Ydinpalveluvaiheessa asiakas saa varsinaisen arvon saavuttamalla palvelun. Jälkipalveluvaiheessa asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan palvelutapahtuman jälkeen esimerkiksi antamalla asiakaspalautetta. Näitä asiakaspolun eri vaiheita voidaan kuvata ja analysoida suunnittelun keinoin. (Tuulaniemi, 2011, ss.78–79)

Palvelupolun sisältö ja kuvaamistavat vaihtelevat hyvin paljon. Yhteiset elementit palvelupolun kuvaamiselle ovat asiakkaan polun vaiheiden ja palvelun kontaktipisteiden tunnistaminen. Erilaisia menetelmiä voi käyttää omaan tapaukseen soveltaen. Hyviä

palvelupolun elementtejä ovat esimerkiksi palvelupolun päävaiheet, asiakkaan askeleet ja toimet, kontaktipisteet, asiakkaan ajatukset, tunnetilat ja tarpeet sekä mahdollisuudet. (Palvelumuotoilu Palo, 2018)

Kuva 5. Palvelupolku (Bischoff, n.d.).



Yläpuolella olevassa kuvassa esitetään palvelutilannetta visuaalisesti. Palvelupolussa kuvataan asiakkaan kokemat vaiheet reaaliajassa, jotka ovat tarve ostokselle, vaihtoehtojen tutkiminen puhelimella, meno liikkeeseen, ostos, käyttö, tuki ja ostoksen toisto. Palvelupolun matka alkaa asiakkaan tarpeesta tehdä ostos. Hän vertailee vaihtoehtoja puhelimella ja kokee, että se on liian vaikeaa. Asiakas päättää mennä liikkeeseen, jossa oli mukava käydä aikaisemmin. Asiakaspalvelija ei ole kovin avulias, mutta hän päättää tehdä ostoksen, sillä hinta vastaa hänen odotuksiansa. Käytön jälkeen asiakas toteaa, että haluaa ostaa lisää yrityksestä, josta hänelle jäi mieleinen kokemus kokonaisuudessa. Näin ollen asiakas suosittelee yritystä myös ystäville. (Bischoff, n.d.)

Visuaalinen palvelupolku voi tuoda asiakkaiden arvokkaita näkemyksiä, joka puolestaan voi luoda perustan olennaisille muutoksille yrityksen tuotteisiin, palveluun, asiakaskokemukseen ja liiketoimintastrategiaan. Asiakaspolku luodaan ymmärtääkseen asiakkaan prosesseja, tarpeita ja käsityksiä. Asiakaspolkua voidaan käyttää asiakaskokemuksen parantamiseksi. (Bischoff, n.d.)

3.3 Asiakaskokemus

Asiakaskokemuksella tarkoitetaan kokemusta tai kuvaa, joka asiakkaalle syntyy organisaation toiminnasta. Asiakaskokemus muodostuu kaikista asiakkaan ja yrityksen kohtaamisista, tunteista ja ajatuksista. (Lekane, 2022) Asiakaskokemus luodaan koko yrityksen tarjoamasta kuten mainonnasta, asiakaspalvelun laadusta, ammattitaidosta, palveluominaisuuksista, käytön helppoudesta ja luotettavuudesta. (Tuulaniemi, 2011, s.74)

Lekanen (2022) mukaan positiivinen asiakaskokemus ohjaa asiakasta ostamaan tietyltä organisaatiolta varmistamalla yrityksen kasvun ja menestyksen. Vuosien aikana asiakaskokemuksen merkitys on huomattavasti kasvanut. Ennen ostopäätöksen tekemistä asiakkaat vertailevat ja hakevat tietoa yrityksestä kokemusten kautta.

Asiakaskokemus voidaan jakaa toiminta-, tunne- ja merkitystasoon. Toiminnan taso mahdollistaa palvelun toteuttamisen. Se vastaa asiakkaan tarpeeseen, prosessien sujuvuuteen, palvelun saavutettavuuteen ja käytettävyyteen sekä monipuolisuuteen. Toiminnan tason vaatimuksien tulee täytyä, jotta palvelu pääsee markkinoille. Tunnetasolla asiakkaalle syntyy erilaisia tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia kuten kokemuksen miellyttävyys. Merkitystaso vastaa mielikuva- ja merkitysulottuvuuksista, unelmista, lupauksista sekä asiakkaan identiteetistä ja henkilökohtaisista kokemuksista. (Tuulaniemi, 2011, s.74)

4 Tutkimustyön toteutusprosessi

Tutkimustyö toteutettiin syksyllä 2022. Työ sai alkunsa itseä kiinnostavasta aiheesta. Tarkoitus oli alusta lähtien tehdä yrittäjyyteen liittyvä opinnäytetyö. Kyselin työpaikaltani mahdollisia aiheita ja sieltä tarjottiin kevytyrittäjyyteen liittyvän aiheen. Kevytyrittäjyys oli itselleni melko vieras, joten päätin ottaa haasteen vastaan tutustumalla kevytyrittäjyyteen ja palvelumuotoiluun. Työn aikomuksena oli tutkia kevytyrittäjän asiointipolkua ja tarkoituksena selvittää, millainen asiointipolku kevytyrittäjällä on. Tässä osuudessa käsitellään tutkimuksessa käytettyä aineistoa ja tutkimusmenetelmiä. Luvussa kerrotaan tutkimuksen tarkoituksesta ja sen tavoitteista.

4.1 Tutkimustyön tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kevytyrittäjän tyyppillinen asiointipolku, mitä se tarkoittaa ja millainen kevytyrittäjän asiointipolku on. Tutkimuksessa selvitetään kevytyrittäjän alkuaskeleet eli miksi hän oli valinnut kevytyrittäjyyden toimintamuodoksi ja mitä asioinnin haasteita hänellä oli. Tutkimustyön avulla oli tarkoitus saada oikea kuva kevytyrittäjän asiointipolusta. Tutkimus auttaa hahmottamaan asiointipolun validoinnin ja kartuttamaan ennakkoluuloja asiointipolusta.

Tutkimuksen tavoitteena oli ottaa yhteyttä kohderyhmän asiakkaisiin ja tiedustella millainen heidän asiointipolkunsa on, mistä kevytyrittäjän toimintansa alkaa ja keneen hän ottaa ensisijaisesti yhteyttä kevytyrittäjyyteen liittyvässä asioissa. Tutkimustehtävänä oli tutustua erilaisia lähteitä hyödyntäen kevytyrittäjän asiointipolkuun, visuaalisesti kuvata asiointipolku sekä tunnistaa kohdejoukon sisällä mahdollisia toisistaan poikkeavia toimintamalleja. Tutkimuksen kohderyhmäksi rajattiin 18- vuotta täyttäneet kevytyrittäjät, jotka käyttävät laskutuspalveluyrityksen palveluita.

4.2 Aineisto ja tutkimusmenetelmät

Tutkimus on toteutettu käyttäen sekä laadullisia että määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Aineiston keruumenetelmänä on käytetty kyselyä ja haastattelua. Haastattelua analysoitiin laadullisesti ja kyselyä numeerisesti. Kyselyn avoimet kysymykset analysoitiin laadullista sisällönanalyysiä käyttäen.

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on ymmärtää kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. (Jyväskylän yliopiston Koppa, 2021) Tutkimuksessa tarkastellaan ihmisten välistä merkitysten maailmaa. Merkityskokonaisuudet ilmenevät esimerkiksi toimintana, ajatuksina ja päämäärien asettamisina. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään vastaamaan kysymykseen: mitä merkityksiä tutkimuksessa tutkitaan? (Hilkka, 2021) Kanasen (2008, s.25) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija kerää tietoa ja analysoi pääasiallisesti itse. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineistoa voi kerätä monella tavalla esimerkiksi haastatteluilla, kyselyllä tai havainnoimalla. (Hilkka, 2021)

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa ilmiötä tutkitaan mitattavin määrein.

Tietoja kerätään yleensä haastattelun, kyselylomakkeen tai observoinnin avulla.

Tiedonkeruumenetelmä valitaan riippuen tutkimuksen tavoitteista ja luonteesta. (Tähtinen ym., 2011, s.20) Määrällisessä tutkimuksessa tutkija luokittelee laadullisen aineiston numeeriseen muotoon ja esittää olennaiset tulokset sanallisesti. (Vilkkä, 2007, s.14)

Tutkimuksessa käytetään kahta aineistonkeruumenetelmää sähköistä kyselylomaketta ja haastattelua. Menetelmien avulla pyritään saamaan vastaus tutkimuskysymyksiin, jotka ovat:

1. Millainen on kevytyrittäjien asiointipolku?
2. Onko kevytyrittäjällä asioinnin haasteita?

Keruumenetelmäksi valittiin kyselylomake, koska kysely on hyvä tapa kerätä ja tarkastella tietoa erilaisista näkökulmista. Kyselylomakkeen etuja ovat keruuvaiheen selkeys ja nopeus. Lomakkeen avulla pyrittiin kerätä tärkeää tietoa tutkimukseen osallistuvilta. Lomake koostui sekä avoimista että suljetuista kysymyksistä. Jo analyysivaiheessa otettiin huomioon menetelmät ja tehtävien tulkintojen vaatimukset. (Tähtinen ym., 2011, s.22)

Kyselylomaketta suunniteltiin huolellisesti ja otettiin huomioon vastaajien ajan, halun ja taidot vastata kyselyyn. Kyselyn suunnittelu ja testaus on ollut tärkeässä roolissa ennen sen lähettämistä. Kohtuullisen tiivistetyllä kyselyllä varmistettiin vastaajan vastaamishalun. Otettiin huomioon vastaamisajan, sillä kyselyn ei tulisi ylittää 15-20 minuuttia. (Tietoarkisto, n.d.)

Kyselylomake laadittiin käyttäen Google Forms työkalua sen helppokäyttöisyyden vuoksi. Tutkimukseen osallistuja sai vastata kyselyyn täysin anonymisti. Tutkimuksen kannalta pyrittiin laatimaan helppolukuisia, loogisia ja selkeitä kysymyksiä, jotta saataisiin mahdollisimman monipuolisia ja tutkimuskysymyksiin vastaavia tuloksia. Kyselyssä oli 21 kysymystä, joista suurin osa oli suljettuja ja loput avoimia kysymyksiä. Kysely alkoi selitettävistä tekijöistä eli taustamuuttujista (sukupuoli, ikä ja koulutus), jotka antoivat yleistä tietoa. Loput kysymyksistä olivat selittäviä muuttujia, jotka koskivat itse tutkimusta ja tutkittavaa ilmiötä. Kysely jaettiin kevytyrittäjille tarkoitetuissa Facebook ryhmissä.

Yhteistyössä laskutuspalveluyritysten kanssa kyselyä jaettiin laskutuspalveluiden sosiaalisen median kanavissa Instagramissa ja Facebookissa. Kyselyyn sai vastata kahden viikon ajan, jonka jälkeen ruvettiin tarkistamaan ja analysoimaan kyselyn tuloksia.

Kyselyn tueksi päätettiin käyttää haastattelua, koska kyselyn vastausprosentti oli vähäinen. Lisäksi haluttiin tuoda laskutuspalvelun edustajien näkökulman kevytyrittäjän asiointipolkuun. Tutkimushaastattelun muodoksi päätettiin valita teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Puolistrukturoidussa haastattelussa käytettiin valmiiksi laadittuja kysymyksiä koskien tutkimuksen aihetta. Kysymysten avulla pyrittiin vastaamaan tutkimusongelmaan eli selvittää millainen kevytyrittäjän asiointipolku on ja onko kevytyrittäjällä asiointiin haasteita. Aihetta tarkistettiin monipuolisesti ilman tiettyä käsittelyjärjestystä. Tavoitteena oli saada vastaajan eli laskutuspalveluyrityksen edustajan oma kuvaus aiheesta. (Hilkka, 2021)

Haastattelut pidettiin marraskuun lopussa ja joulukuun alussa kahdelle eri laskutuspalvelun edustajalle. Haastattelun aihe kerrottiin haastateltaville ennakkoon sekä lähetettiin valmiiksi laaditut kysymykset, jotta vastaaja ehtisi valmistautua haastatteluun. Pääteemana oli kevytyrittäjän asiointipolku ja siihen liittyvät asiointiin haasteet. Haastattelut toteutettiin etänä käyttäen Teams sovellusta ja ne kestivät alle 30 minuuttia. Haastattelut tallennettiin ja muutettiin tekstimuotoon analysointia varten.

5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa käsitellään tutkimuslomakkeelta ja haastatteluista saatuja tuloksia, näkemyksiä ja kuvauksia. Tutkimuskyselyn vastaajia olivat laskutuspalvelua käyttävät kevytyrittäjät ja haastatteluihin osallistujia olivat laskutuspalvelun edustajat.

5.1 Kyselytulosten analysointi

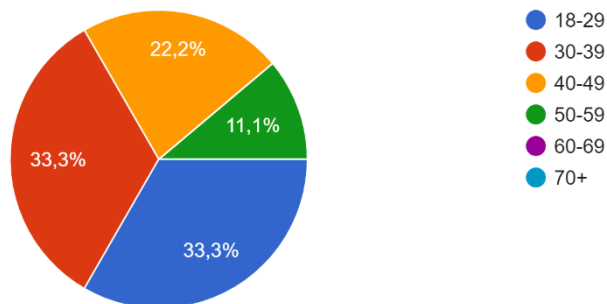
Ensin analysoitiin ja tarkasteltiin kyselylomakkeen tuloksia. Monivalintakysymykset analysoidaan käyttäen määrällistä tutkimusotetta. Kyselyn avoimia kysymyksiä taas analysoidaan laadullista tutkimusotetta käyttäen. Kyselyyn osallistui yhteensä yhdeksän

kevytyrittäjää, kuusi naista ja kolme miestä. Kyselyn alussa selvitettiin taustakysymyksiä eli ikää, sukupuolta ja koulutusta. Vastaajien ikä jakautui tasaisesti ikäryhmistä 18-29 ikäryhmään 50-59. Eniten vastaajia oli ikäryhmistä 18-29 ja 30-39. Suurin osa vastaajista olivat naisia. Kevytyrittäjien koulutustasoa selvittäessä yli puolet olivat käyneet ammatillisen koulutuksen ja loput ylemmän -sekä alemman korkeakoulututkinnon. Kyselyn tuloksista voidaan todeta, että koulutustaso kevytyrittäjillä vaihtelee.

Kuva 6. Kevytyrittäjien ikäjakauma.

1. Ikä

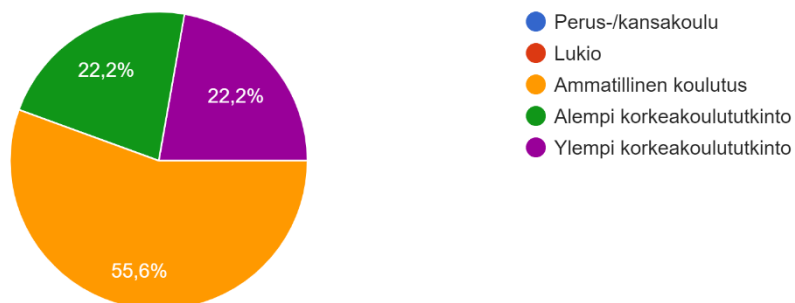
9 vastausta



Kuva 7. Kevytyrittäjien koulutus.

3. Koulutus

9 vastausta



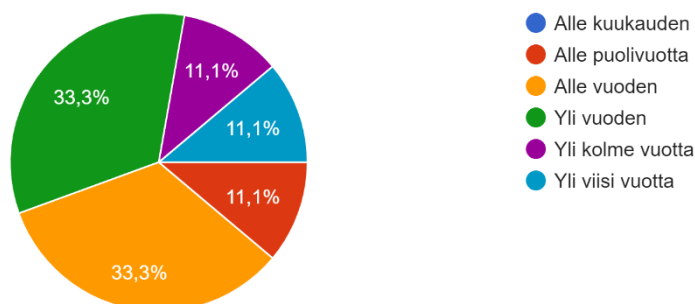
Seuraavat kysymykset koskivat kevytyrittäjien toimintaa. Kyselyn neljännessä ja viidennessä kysymyksessä selvitettiin, toimiiko kevytyrittäjä y-tunnuksella vai ilman ja onko kyseessä päätoiminen vai sivutoiminen yritystoiminta. Tuloksista selvisi, että kuudella vastaajista ei ole y-tunnusta käytössä ja viisi (55,6%) henkilöä kertoi toimivansa päätoimisesti yrittäjänä. Vastaavasti kolmella on y-tunnus käytössä ja neljä henkilöä toimii sivutoimisesti. Sivutoiminen yrittäjä voi yrittäjyystoiminnan ohella olla esimerkiksi palkkatyössä. Kun selvitettiin kevytyrittäjien taustaa, haluttiin tietää, onko kevytyrittäjä toiminut ennen kevytyrittäjyyttä yrittäjänä. Kuusi eli 66,7% kertoivat, että eivät ole toimineet aikaisemmin yrittäjänä.

Kevytyrittäjyyden kestoa selvittäessä vastaukset jakoutuivat. Kolme vastaajista kertoi toimineensa alle vuoden ja kolme kertoi toimineensa yli vuoden kevytyrittäjänä. Yksi vastaajista kertoi harjoittavansa kevytyrittäjyyttä alle puolivuotta. Loput vastaajista olivat kokeneempia. Toinen kertoi toimineensa yli kolme vuotta ja toinen yli viisi vuotta. Kevytyrittäjyyden kestolla on merkitystä kevytyrittäjän asiointiin, sillä aloitteleva kevytyrittäjä saattaa tarvita enemmän apua pulmatilanteisiin ja ottaa yhteyttä viranomaisiin tai laskutuspalveluun, kuin jo kokenut yrittäjä.

Kuva 8. Kevytyrittäjyyden kesto.

7. Kuinka pitkään olet toiminut kevytyrittäjänä?

9 vastausta



Seuraavassa osiossa päästiin varsinaiseen aiheeseen eli kevytyrittäjän asiointipolkuun. Kevytyrittäjiltä tiedusteltiin, mistä kevytyrittäjän polku sai alkunsa. Vastauksen antoon

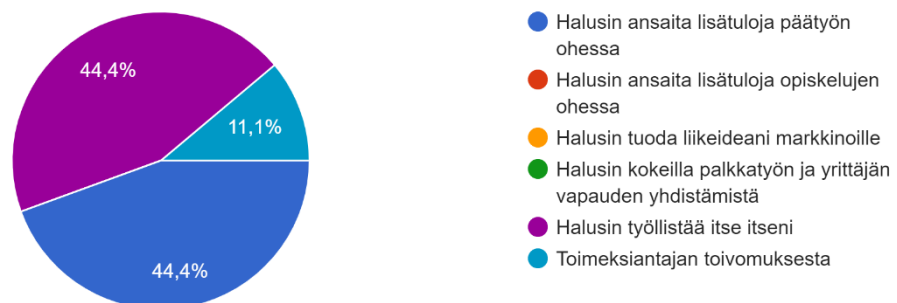
käytettiin avointa vastausvaihtoehtoa, johon sai vapaasti kertoa omista kokemuksistaan. Kevytyrittäjät vastasivat monipuolisesti ja jokaisella kysymykseen vastaajalla polku kevytyrittäjäksi alkoi vaihtelevasti. Osa kertoi aloittavansa kevytyrittäjyys toiminnan toimeksiantajan kautta ja tekevänsä suunnittelutoimeksiantoja yritysasiakkaille. Kerrottiin, että kevytyrittäjään otettiin suoraan yhteyttä ja pyydettiin konsultointiapua, sen myötä piti saada helppo väylä laskuttaa omasta osaamisesta. Helppous ja nopeus nousivat kevytyrittäjien vastauksissa, jotka olivat selvästi tärkeimmässä roolissa. Lisäksi joillakin kevytyrittäjyystoiminta alkoi suoraan työharjoittelun kautta ja halusta saada työtä. Vastauksissa kerrottiin, että päädyttiin kevytyrittäjyyteen liikeideasta, jonka haluttiin toteuttaa. Kevytyrittäjiksi ryhdyttiin myös suoraan laskutuspalveluyrityksen valmennuksen kautta.

Monivalintakysymystä yhdeksän tarkasteltaessa voidaan huomata, että siinä on valmiiksi annettuja vaihtoehtoja. Kysymyksessä kevytyrittäjiltä kysytään, miksi ryhdyit kevytyrittäjäksi. Kuten alla olevasta kuvasta voidaan huomata, vastaukset jakautuivat melko tasaisesti. Neljä vastaajista valitsi lisätulojen ansainnan päätyön ohessa ja neljä vastaajista halusi työllistää itse itsensä. Vain 11,1% eli yksi vastaajista oli ryhtynyt kevytyrittäjäksi toimeksiantajan toivomuksesta.

Kuva 9. Syy kevytyrittäjyyteen.

9. Miksi ryhdyit kevytyrittäjäksi?

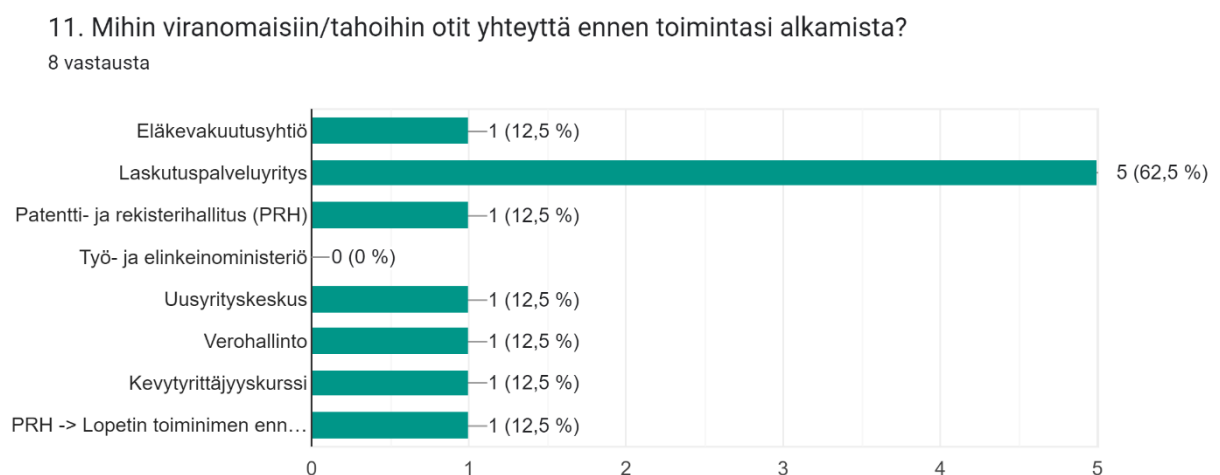
9 vastausta



Kysymyksessä kymmenen haluttiin tietää, miksi kevytyrittäjä valitsi nimenomaan kevytyrittäjyyden eikä esimerkiksi toiminimiyrittäjyyttä. Avoimeen kysymykseen saatiin samankaltaista näkökulmaa. Monet vastaajista olivat valinneet kevytyrittäjyyden, koska se on helppoa. Helpon kevytyrittäjyydestä tekee se, että byrokratiaan ei tarvitse panostaa ja kaikki paperityöt hoituvat kätevästi laskutuspalvelun kautta. Monet kokivat, että kevytyrittäjyys on yksinkertaista ja edullista. Osa on kokenut kirjanpidon vaikeaksi muun muassa arvonlisäverotukseen liittyvien maksujen takia, joita on kätevämpää hoitaa kevytyrittäjänä kuin toiminimiyrittäjänä.

Seuraavassa taulukossa selviteltiin kevytyrittäjän yhteydenottoa viranomaisiin/tahoihin ennen kevytyrittäjyystoiminnan aloittamista. Monivalintakysymyksistä sai valita vapaasti annetuista vaihtoehdoista tai valitsemalla muu ja kertoa tarkemmin. Suurin osa vastaajista valitsi vaihtoehdon laskutuspalveluyritys eli viisi henkilöä on ottanut yhteyttä laskutuspalveluun ennen toiminnan alkamista. Yksittäisiä vastauksia tuli eläkevakuutusyhtiön, patentti- ja rekisterihallituksen (PRH), uusyrittäjäkeskuksen ja verohallinnon kohdalle. Yksi vastaajista kertoi, että otti yhteyttä PRH:hon lopettaakseen toiminimen ennen kevytyrittäjänä laskuttamista ja toinen vastaajista kertoi käyneensä kevytyrittäjyyskurssin ennen toiminnan aloittamista.

Kuva 10. Yhteydenotto viranomaisiin/tahoihin.



Kysymys yksitoista toimi jatkokysymyksenä edelliselle kysymykselle. Avoimessa kysymyksessä kysyttiin, oliko yhteydenotto hyödyllinen ja pyydettiin kertomaan vapaasti kokemuksistaan. Kaikki vastanneista olivat sitä mieltä, että yhteydenotto oli hyödyllinen. Toiset saivat apua tarvitsemiin kysymyksiin ja kehuivat palvelun nopeaksi ja selkeäksi. Toiset saivat kevytyrittäjyyteen liittyvää tietoa ja joillekin sovittiin jopa henkilökohtainen tapaaminen asioiden hoitamiseen. Kerrottiin, että tapaamisessa käytiin toimintaan liittyviä asioita kuten hinnoittelua, markkinointia ja myyntiä. Osalle myös selvisi yhteydenoton avulla mitä kaikkea laskutuspalvelun piiriin kuuluu hoidettavaksi. Saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että varsinkin aloitettavia kevytyrittäjiä on hyvä kannustaa ottamaan yhteyttä matalalla kynnyksellä myös jatkossa tarvittaessa.

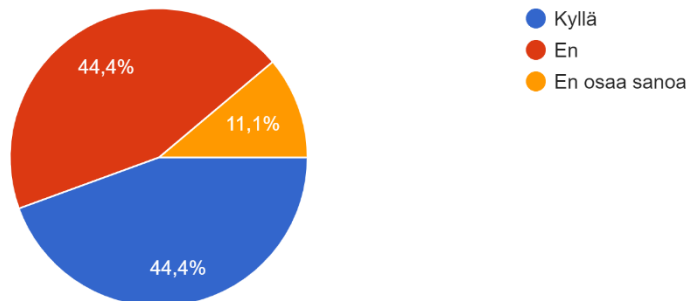
Kysymyksestä kolmetoista käy ilmi, että suurin osa (88,9%) kevytyrittäjistä olivat saaneet apua kevytyrittäjyyteen liittyviin asioihin. Vain yksi (11,1%) vastaajista ei osannut vastata kysymykseen. Kysymys neljätoista liittyi avunpyyntöön, jossa kysyttiin, millaista apua kevytyrittäjä kaipaisi kevytyrittäjyyteen liittyvissä asioissa. Avoimeen kysymykseen saatiin tiivistetysti kevytyrittäjiltä vastauksia. Osa kaipaisi apua laskutuspalveluissa ja toiset rittäjyyteen liittyvissä asioissa. Sellaiset asiat kuten arvonlisäverotuksen takaisinmaksu, arvonlisäveron vähennykset sekä verotukseen liittyvä apu nousivat vastaajilla esille. Lisäksi pohdittiin työn hinnoitteluun vaikuttavia kohtia.

Kysymyksissä viistoista ja kuusitoista selvitettiin, ovatko viranomaiset/tahot ottaneet kevytyrittäjään yhteyttä kevytyrittäjyyteen liittyvissä asioissa ja olisiko kevytyrittäjä halunnut, että häneen otetaan yhteyttä ja kerrotaan tarkemmin kevytyrittäjyydestä ennen toiminnan aloittamista. Suurin osa eli kahdeksan henkilöä kertoi, että viranomaiset/tahot eivät ottaneet yhteyttä kevytyrittäjyyteen liittyen. Vain yksi vastaajista vastasi myöntävästi. Alla olevasta kuvasta voidaan huomata, että vastaajista puolet eli neljä henkilöä olisi halunnut, että heihin otetaan yhteyttä ja kerrotaan tarkemmin kevytyrittäjyydestä. Puolet eli neljä henkilöä ei halunnut ja yksi vastaajista ei osannut sanoa.

Kuva 11. Yhteydenotto kevytyrittäjään.

16. Olisitko halunnut, että sinuun otetaan yhteyttä ja kerrotaan tarkemmin kevytyrittäjyydestä ennen toimintasi aloittamista?

9 vastausta



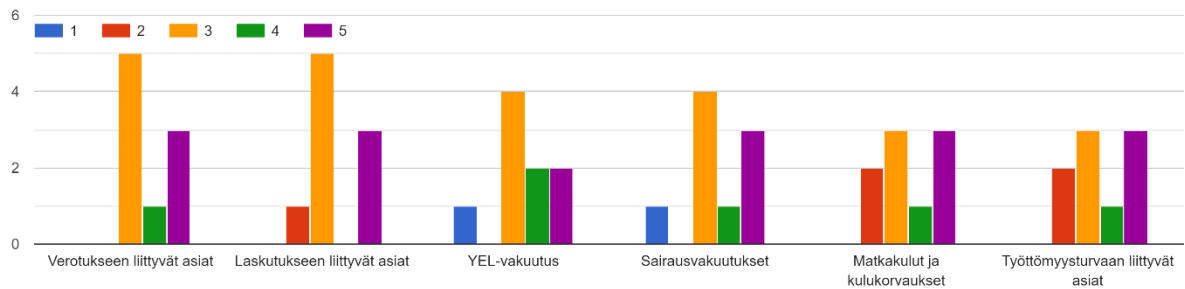
Seuraavissa kysymyksissä seitsemäntoista ja yhdeksäntoista tarkastellaan haasteisiin liittyviä avoimia vastauksia. Kysymyksissä haluttiin selvittää, onko kevytyrittäjällä ollut asioinnin haasteita esimerkiksi viranomaisten ja palveluntarjoajan kanssa sekä yleisesti haasteista, mitä kevytyrittäjälle on tullut kevytyrittäjyydessä vastaan. Suurin osa vastaajista eivät koe asioinnissa mitään haasteita. Osa oli kuitenkin eri mieltä. Vastaukseksi saatiin, että viranomaiset saisivat perehtyä kevytyrittäjyyteen paremmin. Esimerkiksi TE-toimisto ja Kela ovat kevytyrittäjille nykypäivänäkin hankalia virastoja. Virastot toimivat ja määrittävät kevytyrittäjiä eri tavalla. Mielenpide asioita kuten päiväraha nousi myös esille. Kevytyrittäjä otti kantaa, että ilman y-tunnusta tapahtuva toiminta pitäisi olla olemassa oleva vaihtoehto sovitellussa päivärahasa. Esiin on noussut myös liitto, joka halusi tietää kevytyrittäjän pääasiallisesta työnantajasta. Yleisiä haasteita olivat starttiraha, tulojen riittäminen ilman starttirahaa tai soviteltua päivärahaa ja väliinpuutoaminen byrokratian rattaissa, asiakaskunnan löytäminen ja asiakkaiden houkuttelevuus, markkinointi sekä korona-aika.

Alla olevasta pylväsdiagrammista voidaan tarkastella, kuinka tärkeää kevytyrittäjälle olisi saada lisätietoa verotukseen, laskutukseen, YEL-vakuutukseen, sairausvakuutukseen, matkakuluihin ja kulukorvauksiin sekä työttömyysturvaan liittyvissä asioissa. Verotukseen ja laskutukseen liittyvät asiat olivat suuremman osan vastaajista melko tärkeitä. YEL-vakuutukseen ja sairausvakuutukseen liittyvät asiat olivat tasaisesti neljän henkilön mukaan

melko tärkeitä. Matkakuluihin ja kulukorvauksiin sekä työttömyysturvaan liittyvät asiat olivat kolmelle henkilölle melko tärkeitä ja kolmelle hyvin tärkeitä.

Kuva 12. Lisätietoa kevytyrittäjyydestä.

20. Kuinka tärkeää olisi saada lisätietoa seuraavista kevytyrittäjyyteen liittyvistä asioista? (1= ei lainkaan tärkeä ja 5= hyvin tärkeä)



Viimeisessä kyselyn avoimessa kysymyksessä kevytyrittäjältä kysyttiin, mistä, miten ja keneltä hän toivoisi saavansa ohjausta ja apua kevytyrittäjyyteen liittyen. Suurin osa vastaajista toivoi saavansa ohjausta ja apua laskutuspalveluyrityksestä. Osalla vastaajista verotus nousi esille, sillä veroasioissa tarvitaan myös apua ja selkeitä ohjeita.

5.2 Haastattelutulosten analysointi

Kyselytulosten jälkeen siirryttiin haastatteluista saatuun tietoon. Haastatteluun osallistuivat kaksi eri laskutuspalveluyrityksen edustajaa. Haastattelussa kysymyksiä oli kymmenen kappaletta ja aiheeseen sai vapaasti kertoa omia näkemyksiä. Haastattelun avulla haluttiin selvittää laskutuspalvelun edustajan näkökulman kevytyrittäjän asiointipolkuun.

Haastattelussa esitetyt kysymykset olivat:

- Voisitko kertoa omasta näkökulmasta kevytyrittäjän asiointipolusta?
- Ottaako kevytyrittäjä yleensä yhteyttä laskutuspalveluun ennen toiminnan aloittamista?
- Miten asiakas ottaa yhteyttä esim. soittamalla, sähköpostitse vai sosiaalisen median kautta?
- Mikä on yleisin asiointikanava?
- Millaisia asioita kevytyrittäjyydestä kysytään?

- Ottaako laskutuspalveluyritys yhteyttä kevytyrittäjään hakeutumisen jälkeen?
- Saako kevytyrittäjä jonkinlaisen aloittelevan yrittäjän paketin, jossa on esimerkiksi ohjeita ja tietoa kevytyrittäjyydestä?
- Auttaako laskutuspalveluyritys aloittavaa kevytyrittäjää? Miten?
- Ottaako kevytyrittäjä yhteyttä laskutuspalveluun toiminnan vakiintuessa?

Ensimmäisenä haastateltiin 27-vuotias laskutuspalvelun FlexWork edustaja Henrika Laine, jolta löytyy neljän vuoden ajalta työkokemusta laskutuspalveluyrityksissä toimimisesta. Koulutukseltaan hän on taloushallinnon merkonomi sekä markkinoinnin ja viestinnän tradenomi. Taustakysymysten jälkeen haastattelussa päästiin suoraan asiaan eli kevytyrittäjän asiointipolkuun. Laskutuspalvelun edustajan mukaan laskutuspalvelussa pyritään päästämään selkeään asiointipolkuun. Aloitteleva kevytyrittäjä tietää, että laskuttaakseen asiakkaita hän tarvitsee laskutuspalvelun. Joillakin kevytyrittäjillä on valmiita asiakkaita, joita he laskuttavat laskutuspalvelun kautta, toisilla ei ole, mutta esimerkiksi FlexWork laskutuspalvelu tarjoaa valmiita toimeksiantoja omille asiakkailleen. Käytännössä kevytyrittäjä tarvitsee laskutuspalvelun, jonka kautta hän voi luoda laskun. Ensin kevytyrittäjä luo tunnukset laskutuspalvelujärjestelmään, syöttää omat ja asiakkaan tiedot laskulle, jonka jälkeen lähettää laskun laskutuspalveluun. Laskutuspalvelu puolestaan maksaa suorituksen kevytyrittäjälle ja tekee tarvittavat ilmoitukset Verohallintoon ja Tulorekisteriin. (Haastateltava Laine 24.11.2022)

Laskutuspalveluun otetaan hyvin harvoin yhteyttä Laineen mukaan. Yleensä otetaan yhteyttä silloin, kun ollaan epävarmoja omasta toimialastaan. Tiedustellaan toimialan sopivuutta kevytyrittäjyyteen, sillä monet luvanvaraiset alat eivät sovellu kevytyrittäjyyteen. Yleisiä kevytyrittäjyyteen liittyviä kysymyksiä ovat kulujen ja korvausten lisääminen laskulle sekä kulujen vähentäminen omassa verotuksessaan. Kaikista yleisin yhteydenottotapa on soitto suoraan laskutuspalveluun tai yhteydenotto verkkosivuilla olevan chatin kautta. (Haastateltava Laine 24.11.2022)

Aloittavalle kevytyrittäjälle laskutuspalvelu lähettää automaattisesti kirjallisen oppaan, josta löytyy kevytyrittäjyyteen liittyvää ohjeistusta. Lisäksi kevytyrittäjää opastetaan usein kysytyihin kysymyksiin, joista hän voi helposti löytää askarruttavia vastauksia. Yleinen asiakaspalvelu on hyvin saatavilla, johon voi soittaa tai laittaa viestiä yksinkertaisiinkin

ongelmiin liittyen. Laskutuspalvelu FlexWork tarjoaa omille asiakkailleen toimeksiantopohjia turvatakseen kevytyrittäjän ja yhteyshenkilön työn ja sen sisällön, jotta kaikki menee molempien osapuolten oikein. (Haastateltava Laine 24.11.2022)

Laineen (24.11.2022) mukaan toiminnan vakiintuessa kevytyrittäjällä on selkeä kuva, miten tulisi toimia. Jos kevytyrittäjän toiminta on kasvanut vakiintumisen yhteydessä, on tullut kysymykseen oman yrityksen perustaminen, sillä se voi olla taloudellisesti järkevämpää. Laskutuspalvelu ohjaa kevytyrittäjää sellaiseen palveluun, missä hän voi jatkaa yrittäjänä.

Toinen haastattelu pidettiin anonyyminä laskutuspalvelun x edustajalle 1.12.2022.

Laskutuspalvelun edustajan mukaan kevytyrittäjän asiointipolku alkaa asiointista, kun kevytyrittäjä ottaa yhteyttä laskutuspalveluun. Verkkosivuilla oleva chati on laskutuspalvelun yleisin asiointikanava. Laskutuspalvelu ohjaa asiakkaitaan käyttämään sitä, koska se on yllättävän fiksu tapa ja sen kautta asiakaspalvelijat auttavat ja vastaavat asiakkaiden kysymyksiin. Lisäksi kevytyrittäjiä palvellaan puhelimen, sähköpostin ja WhatsApp sovelluksen välityksellä. Laskutuspalvelu haluaa tarjota mahdollisimman monta eri kommunikointikanavaa, jotta asiakkaalla olisi vaihtoehtoja löytää itselle sopivan. (Yritys X, henkilökohtainen tiedonanto, 01.12.2022)

Laskutuspalveluun otetaan yhteyttä, kun halutaan kysyä tarkentavia kysymyksiä. Ne voivat liittyä esimerkiksi laskutuspalvelun mainoksiin tai verkkosivuilla mainittuun lisäpalveluprosenttiin. Kysymyksiä tulee laidasta laitaan. On myös sellaisia kevytyrittäjiä, jotka rekisteröityy suoraan ja aloittaa palvelun käytön. Tässä tilanteessa käyttäjä löytää palvelun itse. Laskutuspalvelun edustajan mukaan noin 70 prosenttia käyttäjistä aktivoituu itse ja noin 30 prosenttia kysyy täsmäntäviä kysymyksiä ennen toiminnan aloittamista. Aloitteleva kevytyrittäjä yleensä kysyy, mihin alaan ja mille työlle kevytyrittäjäyys soveltuu. Kysytään luvanvaraisista ammanteista, toimeksiantosopimuksista sekä vakuutuksista. Usein kysytyistä kysymyksistä laskutuspalvelu tekee yhteenvedon ja luo niistä näkyviä julkaisuja sosiaaliseen mediaan, jottei kevytyrittäjän tarvitsisi kysyä erikseen, vaan lukea laskutuspalvelun tietopankista. (Yritys X, henkilökohtainen tiedonanto, 01.12.2022)

Rekisteröitymisen jälkeen kevytyrittäjiin otetaan eri kanavia pitkin yhteyttä ja yritetään olla hyvin aktiivisia sen suhteen. Tunnustellaan, miten henkilö on tunnistaunut palveluun, onko palvelu toiminut hyvin ja onko hän saanut ensimmäisen laskun lähetettyä. Laskutuspalvelu yrittää avata dialogia ja ottaa yhteyttä jokaiseen kevytyrittäjään tavalla tai toisella.

Kevytyrittäjälle lähetetään sähköpostitse kevytyrittäjyyden opas, jossa pyritään kouluttaa ja tarjota tietoa kevytyrittäjyydestä esimerkiksi toimeksiantosopimuksista ja omasta hinnoittelusta. Lisäksi kevytyrittäjällä on käytössä laskutuspalvelun verkkosivuilla oleva tietopankki sekä useampia kommunikointikanavia, joiden kautta autetaan niin hyvin kuin mahdollista. (Yritys X, henkilökohtainen tiedonanto, 01.12.2022)

Vakiintuneella kevytyrittäjällä on hyvin tietoa hallussa omasta toiminnastaan. Asia, mistä saattaa tulla kysymyksiä on YEL-rajan ylimenevä tulo. Jos käy niin, että tulot ylittyvät kevytyrittäjä tiedustelee, miten tulisi toimia ja miten se kannattaa määrittää. Tällöin laskutuspalvelun tehtävissä on ohjata ja auttaa kevytyrittäjää. (Yritys X, henkilökohtainen tiedonanto, 01.12.2022)

5.3 Kevytyrittäjän asiointipolku

Kysely- ja haastattelutuloksista saatiin kattavasti tietoa ja selkeän kuvan kevytyrittäjän asiointipolusta. Saaduista tuloksista päätettiin rakentaa visuaalinen asiointipolku. Polun rakentamisessa käytettiin Venngage nimistä työkalua.

Alla olevassa kuvassa esitetään kevytyrittäjän asiointipolku, joka alkaa kevytyrittäjän tarpeesta tai liikeideasta, jonka hän haluaa toteuttaa. Ennen toiminnan aloittamista hän etsii tietoa eri lähteistä liikeidean toteuttamiseksi. Kun hän löytää tietoa kevytyrittäjyydestä ja kevytyrittäjien kokemuksista, hän päättää ottaa yhteyttä laskutuspalveluun. Laskutuspalvelu ohjaa kevytyrittäjää, kehottaa rekisteröitymään ja luomaan tunnukset järjestelmään. Rekisteröitymisen jälkeen kevytyrittäjä saa oppaan, josta löytyy laajasti tietoa kevytyrittäjyydestä. Toiminnan aikana kevytyrittäjällä joko on valmiita asiakkaita tai laskutuspalvelu tarjoaa toimeksiantoja kevytyrittäjälle. Toimeksiannon suoritettuaan kevytyrittäjä lähettää laskun laskutuspalveluun, joka puolestaan maksaa suorituksen kevytyrittäjälle ja toimittaa tarvittavat ilmoitukset Verohallintoon ja Tulorekisteriin.

Toiminnon vakiintuessa ja kasvaessa kevytyrittäjä ottaa yhteyttä laskutuspalveluun kysyäkseen oman yrityksen perustamisesta. Laskutuspalvelu ohjaa kevytyrittäjää palveluun, jossa hän voi jatkaa yrittäjänä.

Kuva 13. Kevytyrittäjän asiointipolku.



5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Kun arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta määrällisessä tutkimuksessa, käytetään termejä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti eli pätevyys tarkoittaa kuvausten ja tulkintojen luotettavuutta. Validiteetti ilmaisee oikeiden asioiden tutkimista eli sitä, mitä tutkimuksessa on pitänyt tutkia. (Kananen, 2008, s.123) Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten tarkkuutta ja mittaustulosten toistettavuutta eli toistettaessa mittaus saadaan sama tulos riippumatta tutkijasta. (Vilka, 2021, s. 354)

Laadullisessa tutkimuksessa laatu varmistetaan tutkimuksen aikana tehdyillä valinnoilla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei voida käyttää samoja luotettavuuden mittareita, kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, koska luotettavuuskriteerit eivät sovellu pätevyyden arviointiin. Pätevyyttä ei voi soveltaa laadulliseen tutkimukseen, sillä aineistosta voidaan muodostaa tutkijakohtaisia tulkintoja, jotka vaikuttavat tutkimustuloksiin. (Kananen, 2008, ss.123-124) Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa käytetään yleisyyttä, joka voi olla esimerkiksi väite tai ohje. Laadullinen tutkimus on luotettava, kun tutkimuksen kohde ja materiaali ovat yhteensopivia. (Vilka, 2021, ss.357-358)

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kevytyrittäjän asiointipolkua sekä esiin nousseita asiointin haasteita. Tutkimustehtävänä oli tutustua erilaisia lähteitä hyödyntäen kevytyrittäjien asiointipolkuun ja kuvata asiointipolku visuaalisesti. Työn tavoitteena oli ottaa kohderyhmän asiakkaisiin yhteyttä ja tiedustella, millainen heidän asiointipolkuunsa on.

Opinnäytetyö toteutettiin käyttäen sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen toteutuksessa käytettiin kyselytutkimusta ja kyselyn tueksi hyödynnettiin haastatteluita. Menetelmien pohjalta pyrittiin saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiin, jotka olivat:

1. Millainen on kevytyrittäjän asiointipolku?
2. Onko kevytyrittäjällä asiointin haasteita?

Tutkimustulosten perusteella saatiin molempiin kysymyksiin vastaus. Tuloksista saatiin kattavasti tietoa ja selkeän kuvan kevytyrittäjän asiointipolkuun. Kevytyrittäjän asiointipolku kuvattiin kolmen vaiheen kautta, jotka olivat ennen kevytyrittäjyys toiminnan aloittamista, toiminnan aikana ja toiminnan vakiintuessa. Ensimmäisessä vaiheessa kevytyrittäjän asiointipolku alkaa tiedon etsimisellä eri lähteistä ja yhteydenotolla suoraan laskutuspalveluun. Toisessa vaiheessa eli toiminnan aikana kevytyrittäjä etsii asiakaskuntaa, saa toimeksiantoja ja laskuttaa laskutuspalvelun kautta. Kun kolmannen vaiheen aikana toiminta vakiintuu, kevytyrittäjä ottaa yhteyttä suoraan laskutuspalveluun vain

ongelmatilanteissa ja toiminnan kasvaessa siirtyy toiminimiyrittäjyyteen. Näiden vaiheiden avulla lopputulokseksi saatiin rakennettua visuaalinen kevytyrittäjän asiointipolku. Kaikilla kevytyrittäjillä asiointipolku ei mene samalla tavalla, sillä ihmiset ovat erilaisia, jotkut tarvitsevat enemmän apua toiset vähemmän. Tuloksista saatiin ja kuvattiin visuaalisesti tyypillinen kevytyrittäjän asiointipolku, joka kuvaa kevytyrittäjän kulkeman matkan. Kevytyrittäjän asioinnin haasteisiin nousi esille se, että kevytyrittäjien on hankala asioida eri viranomaisten kanssa, koska he toimivat ja määrittävät kevytyrittäjiä eri tavalla. Olisi tärkeää tässä kohtaa saada asiaan muutos ja määrittää termi virallisesti, sillä kevytyrittäjyys kasvaa ja laajenee toimintamuotona. Tulosten mukaan suurin osa vastaajista ei kuitenkaan kokenut asiointissa mitään haasteita, joka oli positiivinen yllätys.

Aloittelevan kevytyrittäjän on vaikea lähteä etsimään tietoa eri lähteistä. Kevytyrittäjäksi ryhtymistä auttaisi esimerkiksi yksi luotettava väylä, josta kevytyrittäjä pääsisi löytämään tarvitsemansa tiedon, kyselemään askarruttavia kysymyksiä sekä vertailemaan laskutuspalveluirtyksiä. Kokemattomana on hankala lähteä kevytyrittäjäksi, sillä tietoa löytyy paljon eikä välttämättä kaikki tieto pitää paikkaansa. Tieto vanhenee nopeasti, joten vuosia vanha tieto ei ole enää käytännöllistä. Tiivistetty paketti kevytyrittäjyydestä ja vertailu laskutuspalveluirtyksistä auttaisi aloittelevaa kevytyrittäjää hahmottamaan mistä on kyse sekä antaisi mahdollisuuden valita itselle mieluisimman laskutuspalvelun, sillä laskutuspalveluita on monia erilaisia.

Asiointipolussa tulisi ottaa huomioon aloittelevat tekijät, jotka eivät ole vielä perillä omasta toiminnastaan ja kevytyrittäjyydestä. Monet aloittelevat kevytyrittäjyys toiminnan toimeksiannon kautta eivätkä perehdy sen enempää kevytyrittäjyyteen. Vaikka laskutuspalvelu hoitaa asiakkaan byrokratian, olisi tärkeää, että asiakkaalla on ymmärrystä omasta toiminnastaan. Kevytyrittäjälle on tarjottava apua aina tarvittaessa. Tarjoamalla erilaisia koulutuksia ja webinaareja kevytyrittäjän kuvaa kevytyrittäjyydestä voisi laajentaa sekä selkeyttää.

Arvioidessa luotettavuutta määrällisessä tutkimuksessa saatiin selville se, mitä alun perin lähdettiin tutkimaan, vaikka vastaajien määrä oli vähäinen. Olen pohtinut, mistä voisi johtua vähäinen vastausprosentti ja miettinyt, voiko syynä olla esimerkiksi vastaajan vastaamishalu,

kyselylomakkeen laajuus tai jokin muu syy. Onko kyselylomake saavuttanut riittävän laajan määrän kevytyrittäjiä vai voiko syy vähäiselle vastaajamäärälle olla se, että kohdejoukko toivoo, että joku muu hoitaa kaiken asioinnin ja että he saavat keskittyä vain tekemiseen. Jos tehdään sama tutkimus uudestaan eri henkilöille ja suuremmalle joukolle, kevytyrittäjän asiointipolkuun saattaa tulla muutoksia, mutta pääpiirteittäin polusta muodostuu tutkimuksesta saadun tuloksen mukainen. Tämän perusteella voidaan todeta, että tulos on pätevä ja validiteetti on saavutettu.

Kokonaisuudessaan tutkimukseen saatiin riittävä määrä aineistoa, jota hyödynnettiin asiointipolun rakentamisessa. Kyselytutkimus toteutettiin anonyyminä, joka oli tärkeä luotettavuutta lisäävä tekijä. Tutkimustyö oli minulle hyvin mielenkiintoinen ja minun oli tärkeää saada tutkimukselle puolueettomia tuloksia ja vastauksia. Reliabiliteetti voidaan todeta luotettavaksi, koska aineistoa on kerätty ja käsitelty huolellisesti hyvän tieteellisen tavan mukaisesti. Tutkimuksen reliabiliteettia vahvistaa tutkimuksen toteuttaminen kahdessa osassa kyselyn ja haastattelun muodossa. Sekä kyselyssä kevytyrittäjien kesken että haastatteluissa laskutuspalveluyritysten edustajien kesken saatiin yhdenmukaisia vastauksia.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin lisäämään dokumentoinnin avulla, joka tarkoittaa kirjallista tai kuvallista tiedon tallentamista myöhempää käyttöä varten. Haastatteluista saatua tietoa kerättiin ja otettiin talteen. Huolellisella dokumentoinnilla varmistettiin selkeän kuvan siitä mitä on sovittu. (Lieke sovellukset, n.d.) Haastatteluista saatuja tietoja käytettiin kyselytulosten täydentämisessä ja rakennettiin asiointipolku ottamalla huomioon laskutuspalvelujen edustajien näkökulman.

Lähteet

Ahtola, H. (2020). *Palvelumuotoiluprosessi ja sen vaiheet*. Haettu 24.10.2022 osoitteesta

<https://www.artter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet/>

Bischoff. (n.d.). *Customer journey map: The key to understanding your customer*. Haettu

16.10.2022 osoitteesta <https://delighted.com/blog/guide-to-customer-journey-mapping>

Heino, J. (25.3.2022). *Kevytyrittäjän verovähennykset – muistathan ottaa nämä ylös!*

<https://www.ukko.fi/yrittajyyskoulu/verovahennykset/>

Holopainen, T. (2022). *Yrityksen perustamisopas, Käytännön perustamistoimet 2022*.

Asiatieto Oy ja Tekijä.

Innanen, P. (8.12.2018). *Palvelumuotoiluprosessin vaiheet*.

<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>

Innokylä. (n.d.). *Palvelupolku*. Haettu 9.10.2022 osoitteesta

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/palvelupolku>

Jyväskylän yliopiston Koppa. (2022). *Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot*. Haettu

24.10.2022 osoitteesta <https://koppa.jyu.fi/avoimet/kirjasto/kirjastotuutori/aihehaku-tutkimusprosessissa/menetelmatietoa-ja-palveluja>

Kananen, J. (2008). *Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet*. Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karvinen, M. (2022). *Kevytyrittäjyys ja YEL- nämä asiat kevytyrittäjän YEListä tulee tietää*.

Haettu 25.10.2022 osoitteesta <https://www.ukko.fi/yrittajyyskoulu/yel-ja-kevytyrittajyys-nama-asiat-sinun-tulee-tietaa-siita/>

Kevytyrittäjäksi.com. (2021). *Mitä kevytyrittäjän kannattaa tietää arvonlisäverosta?* Haettu

24.10.2022 osoitteesta <https://kevytyrittajaksi.com/kevytyrittajyys/arvonlisavero/>

Lekane. (2022). *Hyvä asiakaskokemus – on avain yrityksen menestykseen*. Haettu 16.10.2022

osoitteesta <https://lekane.fi/asiakaskokemus/>

- Lieke sovellukset. (n.d.). *Dokumentointi – mitä se on ja mihin sitä tarvitaan?* Haettu 4.12.2022 osoitteesta <https://lieke.fi/lieke-suunnittelu/dokumentointi-mita-se-on-ja-mihin-sita-tarvitaan/>
- Palvelumuotoilu Palo. (2018). *Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita.* <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelupolulla-kehitetaan-parempia-palveluita/>
- Palvelumuotoilu Palo. (n.d.). *Palvelumuotoilu.* Haettu 26.9.2022 osoitteesta <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu/>
- Raijas, M. (2021). *Kevytyrittäjien määrä kasvoi koronavuonna.* Haettu 26.10.2022 osoitteesta <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2021/kevytyrittajien-maara-kasvoi-koronavuonna/>
- Rantanen, M. (2016). *Tunnelmamuotoilu.* Talentum Pro.
- Rope, T. (2020). *Kevytyrittäjyys työelämän muutoksessa.* Tammertekniikka.
- Sekki, A. (2020). *Kevytyrittäjyys opas sivutoimiseen yrittäjyyteen.* Helsingin Kamari Oy ja tekijät.
- Sievänen, M. (2021). *Kuka vastaa kevytyrittäjän työeläkevakuuttamisesta?* Haettu 25.10.2022 osoitteesta <https://www.etk.fi/blogit/kuka-vastaa-kevytyrittajan-tyoelakevakuuttamisesta/>
- Stickdorn, M. & Schneider, J. (2011). *This is service design thinking: basics – tools – cases.* BIS Publishers.
- Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu.* Talentum.
- Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. (2011). *Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita.* Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos ja Opettajankoulutuslaitos, Turku.
- Varma. (2022). *Kevytyrittäjä.* Haettu 25.10.2022 osoitteesta <https://www.varma.fi/yrittaja/kevytyrittaja/>

Verohallinto. (2022). *Milloin kevytyrittäjä on arvonlisäverovelvollinen?* Haettu 24.10.2022 osoitteesta <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/yritystoiminta/uusi-yritys/kevytyrittaja/milloin-kevytyritt%C3%A4j%C3%A4-on-arvonlis%C3%A4verovelvollinen/>

Verohallinto. (2022). *Laskutuspalveluyritysten ja työn suorittajien arvonlisäverotus.* Haettu 24.10.2022 osoitteesta <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/110017/laskutuspalveluyritysten-ja-tyon-suorittajien-arvonlisaverotus/>

Verohallinto. (2020). *Mikä arvonlisävero on?* Haettu 24.10.2022 osoitteesta <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/mika-arvonlisavero-on/>

Vilka, H. (2007). *Tutki ja mittaa, määrällisen tutkimuksen perusteet.* Helsinki: Tammi. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yrittäjät. (n.d.). *Kevytyrittäjäyys.* Haettu 18.9.2022 osoitteesta <https://www.yrittajat.fi/tietopankki/yrittajaksi-ryhtyminen/mita-yrittajyyson/kevytyrittajyyys/>

Yrittäjät. (2020). *Yrittäjyyden rooli korostuu tulevaisuudessa.* Haettu 27.10.2022 osoitteesta <https://www.yrittajat.fi/uutiset/yrittajyyden-rooli-korostuu-tulevaisuudessa/>

Liite 1: Kyselylomake kevytyrittäjälle

1. 1. Ikä

Merkitse vain yksi soikio.

18-29

30-39

40-49

50-59

60-69

70+

2. 2. Sukupuoli

Merkitse vain yksi soikio.

Nainen

Mies

Muu

En halua kertoa

3. 3. Koulutus

Merkitse vain yksi soikio.

Perus-/kansakoulu

Lukio

Ammatillinen koulutus

Alempi korkeakoulututkinto

Ylempi korkeakoulututkinto

Muu: _____

4. 4. Y-tunnus

Merkitse vain yksi soikio.

Minulla on y-tunnus

Minulla ei ole y-tunnusta

5. 5. Toimintani on

Merkitse vain yksi soikio.

- Päätoimista yritystoimintaa
 Sivutoimista yritystoimintaa

6. 6. Oletko toiminut yrittäjänä ennen kevytyrittäjyyttä?

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
 Ei

7. 7. Kuinka pitkään olet toiminut kevytyrittäjänä?

Merkitse vain yksi soikio.

- Alle kuukauden
 Alle puolivuotta
 Alle vuoden
 Yli vuoden
 Yli kolme vuotta
 Yli viisi vuotta

8. 8. Mistä kevytyrittäjän polkusi sai alkunsa?

9. 9. Miksi ryhdyit kevytyrittäjäksi?

Merkitse vain yksi soikio.

- Halusin ansaita lisätuloja päätyön ohessa
- Halusin ansaita lisätuloja opiskelujen ohessa
- Halusin tuoda liikeideani markkinoille
- Halusin kokeilla palkkatyön ja yrittäjän vapauden yhdistämistä
- Halusin työllistää itse itseni
- Toimeksiantajan toivomuksesta
- Muu: _____

10. 10. Miksi valitsit juuri kevytyrittäjyyden, etkä esimerkiksi toiminimiyrittäjyyttä?

11. 11. Mihin viranomaisiin/tahoihin otit yhteyttä ennen toimintasi alkamista?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Eläkevakuutusyhtiö
- Laskutuspalveluyritys
- Patentti- ja rekisterihallitus (PRH)
- Työ- ja elinkeinoministeriö
- Uusyrityskeskus
- Verohallinto
- Muu: _____

12. 12. Edelliseen kysymykseen liittyen, oliko yhteydenotto hyödyllinen? Tässä kohtaa voi vapaasti kertoa kokemuksistaan.

13. 13. Oletko saanut apua kevytyrittäjyyteen liittyviin asioihin?

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
 En
 En osaa sanoa

14. 14. Millaista apua kaipaisit kevytyrittäjyyteen liittyvissä asioissa?

15. 15. Ovatko viranomaiset/tahot ottanut sinuun yhteyttä kevytyrittäjyyteen liittyen?

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
 Ei

16. 16. Olisitko halunnut, että sinuun otetaan yhteyttä ja kerrotaan tarkemmin kevytyrittäjyydestä ennen toimintasi aloittamista?

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
 En
 En osaa sanoa

17. 17. Onko sinulla ollut asioinnin haasteita esimerkiksi viranomaisten tai palveluntarjoajan kanssa? Millaisia?

18. 18. Onko toimintasi vakiintunut?

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

19. 19. Millaisia haasteita olet kohdannut kevytyrittäjyydessä?

20. 20. Kuinka tärkeää olisi saada lisätietoa seuraavista kevytyrittäjyyteen liittyvistä asioista? (1= ei lainkaan tärkeä ja 5= hyvin tärkeä) *

Merkitse vain yksi soikio riviä kohden.

	1	2	3	4	5
Verotukseen liittyvät asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laskutukseen liittyvät asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
YEL-vakuutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sairausvakuutukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkakulut ja kulukorvaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työttömyysturvaan liittyvät asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. 21. Mistä, miten ja keneltä toivoisit saavansa ohjausta ja apua kevytyrittäjyyteen liittyen?

Liite 2: Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset laskutuspalvelun edustajalle:

1. Taustatiedot (ikä, koulutus)
2. Voisitko kertoa omasta näkökulmasta kevytyrittäjän asiointipolusta?
3. Ottaako kevytyrittäjä yleensä yhteyttä laskutuspalveluun ennen toiminnan aloittamista?
4. Miten asiakas ottaa yhteyttä esim. soittamalla, sähköpostitse vai sosiaalisen median kautta? Mikä on yleisin asiointikanava?
5. Millaisia asioita kevytyrittäjyydestä kysytään?
6. Ottaako laskutuspalveluyritys yhteyttä kevytyrittäjään hakeutumisen jälkeen?
7. Saako kevytyrittäjä jonkinlaisen aloittelevan yrittäjän paketin, jossa on esimerkiksi ohjeita ja tietoa kevytyrittäjyydestä?
8. Auttaako laskutuspalveluyritys aloittavaa kevytyrittäjää? Miten?
9. Ottaako kevytyrittäjä yhteyttä laskutuspalveluun toiminnan vakiintuessa?