

**Alle 30-vuotiaiden laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyys
UKKO.fi:n palveluun ja asioiden tiedon määrään: ALV,
YEL yms.**

Annika Nenko



Tekijä(t) Annika Nenko	
Koulutusohjelma Liiketalous	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Alle 30-vuotiaiden laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyys UKKO.fi:n palveluun.	Sivu- ja liitesivumäärä 42 + 7
<p>Opinnäytetyö käsittelee kevytyrittäjyyttä ja se on tehty kyselytutkimuksena. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää alle 30-vuotiaiden UKKO.fi- laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyyttä UKKO.fi:n palveluun ja miten tyytyväisyyttä voisi lisätä. Tyytyväisyyttä mitataan kysymällä miten tyytyväisiä laskutuspalvelukäyttäjät ovat tiedon määrään koskien arvonlisäverokantoja, luvanvaraisten töiden asiakirjojen toimittamista sekä YEL-vakuutusta. Tyytyväisyyttä mitataan myös kysymällä miten tyytyväisiä laskutuspalvelukäyttäjät ovat UKKO.fi:n tarjomiin palveluihin ja tässä käsitellään tyytyväisyyttä koskien matkakululomaketta, kulukorvauslomaketta ja UKKO.fi- palvelua yleisesti. Lisäksi tavoitteena on selvittää, miten UKKO.fi:n laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyyttä tiedon määrään ja UKKO.fi:n palveluihin voi lisätä.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään aluksi kevytyrittäjyyttä laskutuspalveluiden kautta ja siinä on kerrottu laskutuspalveluiden velvollisuuksista. Myös kevytyrittäjyyden hyötyjä ja haittoja on käsitelty. Sen jälkeen on kerrottu laskutuspalveluissa huomioitavista asioista, jossa tarkastellaan muun muassa yrittäjän eläkevakuutusta ja arvonlisäverolakia.</p> <p>Tämän jälkeen tulee empiirinen osa, jossa aluksi kerrotaan tutkimuksen toteutuksesta eli kuvaillaan menetelmää ja aineistoa sekä kerrotaan kyselylomakkeen rakenteesta ja työtapakuvauksesta. Tutkimus on toteutettu kvantitatiivisena tutkimuksena Webropol- ohjelmalla. Kyselylomake lähetettiin UKKO.fi:n toimesta alle 30-vuotiaille laskutuspalvelukäyttäjille, joita valittiin satunnaisesti 1 000 kappaletta ja siihen vastasi 292 henkilöä eli vastausprosentti on 29,2 %.</p>	
Asiasanat Kevytyrittäjyys, laskutuspalvelu, itsensä työllistäminen	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne	2
2	Kevytyrittäjyys laskutuspalveluiden kautta	4
2.1	Laskutuspalveluyritysten velvollisuudet	5
2.2	Kevytyrittäjyyden hyötyjä ja haittoja	6
3	Laskutuspalveluissa huomioon otavat asiat	8
3.1	Arvonlisäverolaki	9
3.2	Luvanvaraiset työt ja asiakirjat	10
3.3	Yrittäjän eläkevakuutus (YEL-vakuutus)	11
3.4	Päiväraha-, kilometri- ja kulukorvaukset	12
4	Tutkimuksen toteutus	16
4.1	Menetelmän ja aineiston kuvaus	16
4.2	Kyselylomakkeen rakenne ja työtapakuvaus	17
5	Tutkimuksen tulokset	19
5.1	Vastaajien taustatiedot	20
5.2	Kokemukset UKKO.fi- palvelun käytöstä	21
5.3	Tyytyväisyys UKKO.fi- palveluun	24
5.4	Miten tyytyväisyyttä voi lisätä UKKO.fi- palveluun	28
6	Pohdinta	38
6.1	Tutkimuksen vastaajat ja luotettavuus	38
6.2	Tyytyväisyyden analysoiminen UKKO.fi- palveluun	39
6.3	Tyytyväisyyden lisäämisen analysointi UKKO.fi- palveluun	40
6.4	Tutkimuksen vastaukset pääongelmaan ja yhteenveto	41
6.5	Oman oppimisen arviointi	42
	Lähteet	43
	Liitteet	46

1 Johdanto

Kevytyrittäjyys on ajankohtaista ja sen suosio kasvaa jatkuvasti. Se on hyvä vaihtoehto, jos ei halua perustaa omaa yritystä, mutta haluaa toimia yrittäjämäisesti. Kevytyrittäjyys tarkoittaa sitä, kun henkilö toimii yrittäjämäisesti, mutta laskuttaa laskutuspalveluyrityksen kautta. Henkilöitä, jotka työskentelevät yrittäjämäisesti, kutsutaan yleisesti kevytyrittäjiksi. Kevytyrittäjät esimerkiksi hankkivat itse omat asiakkaansa, laativat työsopimukset, sopivat laskutettavasta summasta ja työn ajankohdista, mutta laskuttavat laskutuspalveluyrityksen kautta eli laskutuspalveluyritys hoitaa kevytyrittäjille vakuutukset, maksaa sairausvakuutusmaksun, toimittaa ennakonpidätyksen ja maksaa kevytyrittäjälle palkan siitä, minkä kevytyrittäjän asiakas on tilittänyt.

Laskutuspalveluyritys perii palvelumaksun kevytyrittäjän paperitöiden ja veroasioiden hoitamisesta. Eli kevytyrittäjä voi keskittyä yrittäjämäisesti työhön, samalla kun laskutuspalveluyritys hoitaa aikaa vieviä paperitöitä ja veroasioita. Eri laskutuspalveluyritykset ottavat erilaisia palvelumaksuja ja tarjoavat erilaisia palveluja. Kevytyrittäjyyden suosio kasvaa jatkuvasti ja yhä useampi uskaltaa kokeilla kevytyrittäjyyttä esimerkiksi opiskelijana, eläkkeellä tai työttömänä ja se on esimerkiksi hyvä tapa testata riskittömästi liikeideaa ennen oman yrityksen perustamista. Kevytyrittäjyys myös ehkäisee hyvin harmaata taloutta.

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia UKKO.fi:n alle 30-vuotiaiden laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyyttä UKKO.fi:n palveluun ja sitä, miten UKKO.fi:n palvelua voisi kehittää. Tutkimus menetelmänä on kvantitatiivinen kyselylomake ja se lähetetään UKKO.fi:n toimesta alle 30-vuotiaille laskutuspalvelukäyttäjille, jotka valitaan satunnaisesti 1 000 kappaletta.

Alle 30-vuotiaat on valittu kohderyhmäksi, koska yhä useampi nuori ja nuori aikuinen käyttää laskutuspalveluyritysten palveluja ja se on hyvä tapa kehittää ammatillista osaamista ja löytää itselleen mieluisan ammatin tulevaisuutta ajatellen. Kevytyrittäjyys voi olla hyvä vaihtoehto esimerkiksi opiskelujen ohella tai työttömänä, jolloin ammatillinen osaaminen kasvaa, vaikka aika ei riitä kokoaikaiseen työskentelyyn tai vaikka ei ole saanut palkkatöitä. Tavoitteena on se, että UKKO.fi:n alle 30-vuotiaat laskutuspalvelukäyttäjät käyttäisivät jatkossakin UKKO.fi:n palvelua ja olisivat tyytyväisiä kevytyrittäjyyteen, ja jotta yhä useampi nuori ja nuori aikuinen uskaltaisi kokeilla kevytyrittäjyyttä, esimerkiksi ensimmäisenä työllistymisvaihtoehtona.

Tutkimuksen pääongelma on: Miten tyytyväisiä UKKO.fi:n alle 30-vuotiaat laskutuspalvelukäyttäjät ovat UKKO.fi:n tarjoamaan palveluun ja miten heidän tyytyväisyyttään voisi lisätä?

Jotta pääongelmaan saataisiin vastaus, niin sitä varten on laadittu 4 alaongelmaa:

1. Miten tyytyväisiä UKKO.fi:n alle 30-vuotiaat laskutuspalvelukäyttäjät ovat tiedon määrään?
2. Miten tyytyväisiä UKKO.fi:n alle 30-vuotiaat laskutuspalvelukäyttäjät ovat UKKO.fi:n tarjoamiin palveluihin?
3. Miten UKKO.fi:n alle 30-vuotiaiden laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyyttä tiedon määrään voi lisätä?
4. Miten UKKO.fi:n alle 30-vuotiaiden laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyyttä voi lisätä UKKO.fi:n tarjoamiin palveluihin?

Tavoitteena on selvittää, miten tyytyväisiä alle 30-vuotiaat UKKO.fi:n laskutuspalvelukäyttäjät ovat UKKO.fi:n palveluun. Tyytyväisyyttä mitataan kysymällä miten tyytyväisiä laskutuspalvelukäyttäjät ovat tiedon määrään koskien arvonlisäverokantoja, luvanvaraisten töiden asiakirjojen toimittamista sekä YEL-vakuutusta. Lisäksi tyytyväisyyttä mitataan kysymällä miten tyytyväisiä laskutuspalvelukäyttäjät ovat UKKO.fi:n tarjoamiin palveluihin ja tässä raportissa käsitellään tyytyväisyyttä koskien matkakululomaketta, kulukorvauslomaketta ja UKKO.fi- palvelua yleisesti.

Tavoitteena on myös selvittää, miten UKKO.fi:n laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyyttä tiedon määrään ja UKKO.fi:n palveluihin voi lisätä eli miten palvelua voisi parantaa. Näin voisi saada kehitysideoita palvelun kehittämiseen, jotta nuoret ja nuoret aikuiset olisivat vielä tyytyväisempiä palveluun ja voisivat jatkaa sen käyttämistä tulevaisuudessakin ja myös muut nuoret ja nuoret aikuiset uskaltaisivat kokeilla kevytyrittäjyyttä. Kyselylomakkeen kysymykset löytyvät opinnäytetyön lopusta (liite 1).

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Teoriaosuudessa kappaleessa 2 kerrotaan kevytyrittäjyydestä laskutuspalveluiden kautta eli työskentelystä rittäjämäisesti ilman, että tarvitsisi perustaa omaa yritystä. Siinä on kerrottu laskutuspalveluiden velvollisuuksista sekä mitä hyötyjä ja haittoja kevytyrittäjyydessä on.

Teoriaosuudessa kappaleessa 3 tutustutaan laskutuspalveluissa huomioitaviin asioihin ja siinä käsitellään arvonlisäverolakia, luvanvaraisia töitä ja asiakirjoja, rittäjän eläkevakuutusta sekä kulu-, kilometri- ja päivärahakorvauksia.

Kappaleesta 4 alkaa empiirinen osa ja siinä käsitellään tutkimuksen toteutusta. Kappaleessa 5 analysoidaan tutkimustuloksia eli vastaajien taustatietoja, UKKO.fi-palvelun kokemuksia sekä 4 alaongelmaa. Viimeisessä kappaleessa on pohdintaosuus ja siinä analysoidaan kyselylomakkeen vastauksia siihen, miten ne vastaavat alaongelmiin ja pääongelmaan. Lisäksi siinä on jatkotutkimusehdotus ja oman oppimisen arviointi.

Taulukossa 1 on esitelty peittomatriisi. Siitä selviää, missä tietoperustan kappaleissa, tulostenkappaleissa ja lomakkeen kysymyksissä on tarkasteltu tutkimusongelman 4 alaongelmaa. Kaikissa tietoperustan kappaleissa kevytyrittäjyyttä ja laskutuspalveluiden käyttöä on tarkasteltu yleisesti kaikkien laskutuspalveluyritysten näkökulmasta. Tässä raportissa on kuitenkin käsitelty vain sellaista kevytyrittäjyyttä, jota varten ei tarvitse perustaa y-tunusta.

Kyselylomakkeessa on käsitelty kappaletta 3. Kappaletta 2 ei olla käsitelty kyselylomakkeessa, mutta se on kuitenkin tärkeä aihe opinnäytetyön kannalta, koska kappale 2 tarjoaa tietoa kevytyrittäjyydestä laskutuspalveluiden kautta ja se johdattelee kappaleeseen 3.

Taulukko 1. Peittomatriisi

Tutkimusongelma	Tietoperusta (lukujen numerot)	Tulokset (lukujen numerot)	Lomakkeen kysymykset
1. Alaongelma	3.1, 3.2, 3.3	5.3, 6.2, 6.4	K6, K8, K9
2. Alaongelma	3.4	5.3, 6.2, 6.4	K12
3. Alaongelma	3.1, 3.2, 3.3	5.4, 6.3, 6.4	K7, K9, K11
4. Alaongelma	3.4	5.4, 6.3, 6.4	K13, K14, K15

2 Kevytyrittäjyys laskutuspalveluiden kautta

Kevytyrittäjyys tarkoittaa sellaista yrittäjämäistä toimintaa, jossa henkilö laskuttaa työsuorituksistaan laskutuspalveluyrityksen kautta. Kevytyrittäjyydessä yhdistyvät yrittäjyyden ja palkkatyön parhaat puolet: yrittäjyyden itsenäisyys ja palkkatyön helppous, kun palkanmaksusta ja muista paperitöistä ei tarvitse huolehtia itse.

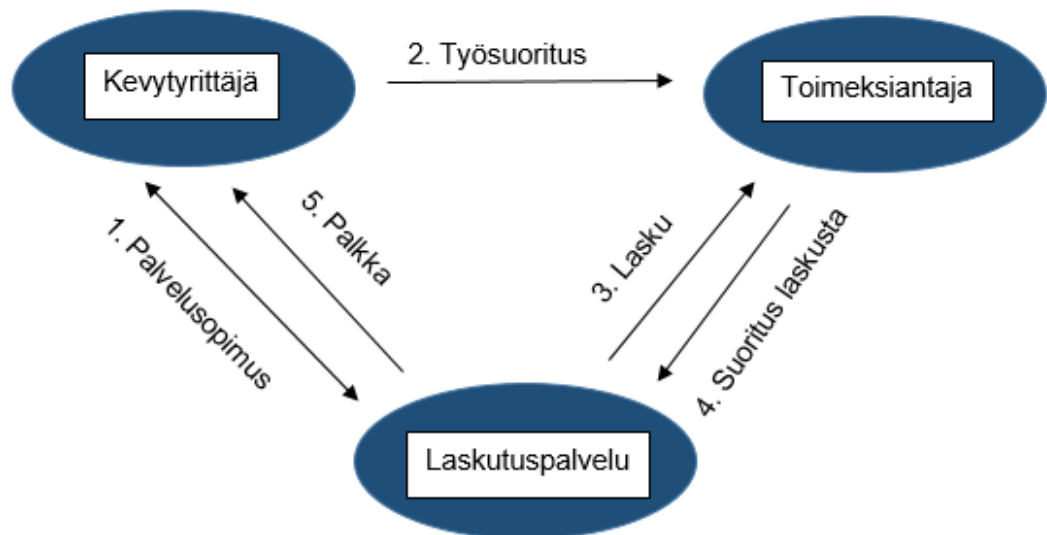
Kevytyrittäjä tarkoittaa itsenäistä ammatinharjoittajaa, joka tekee omiin nimiinsä töitä ja sen jälkeen laskuttaa tekemästään työstään asiakastaan laskutuspalvelun kautta eli kevytyrittäjät kuuluvat laskutuspalveluiden käyttäjiksi. Kevytyrittäjyys sopii erityisesti heille, jotka tekevät töitä sivutoimisesti tai projektiluontoisesti. (Yrityksen Perustaminen 2019a.)

Kevytyrittäjä ei ole laissa määritelty termi, vaan sitä käytetään yleisesti laskutuspalveluyritysten käyttäjien markkinointinimenä. UKKO.fi laskutuspalvelu lanseerasi aikoinaan termin kevytyrittäjä. Samasta asiasta voidaan puhua kuitenkin eri nimityksin riippuen laskutuspalveluyrityksestä, mutta kevytyrittäjä on termeistä suosituin ja se on alkanut hiljalleen vakiintua yleiseen käyttöön. (Yrityksen Perustaminen 2019a.)

Laskutuspalveluiden hyödyntäminen on Suomessa ollut viime vuosina kasvava ilmiö, mutta niiden kautta työskentelevistä henkilöistä ei ole olemassa tarkkoja tilastotietoja. Laskutuspalveluyritykset ovat kuitenkin kasvaneet viime vuosina nopeasti ja laskutuspalveluyritykset arvioivat, että tällä hetkellä laskutuspalveluiden käyttäjiä on noin 25 000-73 000 Suomessa riippuen siitä, kuinka aktiiviset käyttäjät lasketaan lukuun mukaan. (Koramo, Keinänen, Oosi & Wennberg 2017, 26.)

Laskutuspalveluyritysten lähettämien kyselyjen mukaan suurin osa kevytyrittäjistä tekee töitä laskutuspalveluiden kautta sivutoimisesti. Kyselyyn vastanneiden keskuudessa on palkansaajia, freelancereita, yrittäjiä, työttömiä, eläkeläisiä ja opiskelijoita. Kevytyrittäjät luokitellaan asiasta riippuen palkansaajiin ja yrittäjiin: vakuutusten, verotusten ja kirjanpitovelvollisuuden näkökulmasta he ovat palkansaajia, mutta työttömyysturvan näkökulmasta yrittäjiä. (Koramo ym. 2017, 54-55.)

Alla näkyy kuva 1, jossa näkyy laskutuspalvelun käyttöprosessi, mukailten Antti Nylundin kuvaa.



Kuva 1. Laskutuspalvelun käyttöprosessi (mukaiillen Nylund 2018).

Laskutuspalvelu perii välistä palkkion, ennen kuin maksaa palkkaa kevytyrittäjälle. Se myös perii ja maksaa sivukulut, joihin kuuluu esimerkiksi pakolliset työnantaja- ja vakuutusmaksut sekä ennakonpidätykset ja hoitaa myös kirjanpidolliset toimet, veroilmoitukset ja muut paperityöt. Kevytyrittäjä siis maksaa siitä, että laskutuspalvelu hoitaa puolestaan normaaleille yrittäjille kuuluvat pakolliset paperityöt. Useimmissa kevytyrittäjyys palveluissa myös työajan tapaturmavakuutus sisältyy palvelumaksuun. (Yrityksen Perustaminen 2019a; City 2018.)

2.1 Laskutuspalveluyritysten velvollisuudet

Laskutuspalveluyritys hoitaa palkkiota vastaan työn suorittajan eli kevytyrittäjän vero- ja muita lakisääteisiä velvoitteita ja sen jälkeen välittää asiakkaan työstä maksaman korvauksen kevytyrittäjälle joko palkkana tai korvauksena. Verotuksessa laskutuspalveluyritys ja kevytyrittäjä voivat sopia työsuhteen muodostumisesta ja silloin laskutuspalveluyritys on kevytyrittäjän muodollinen työnantaja. (Verohallinto 2019a.)

Tällainen työsuhde ei vastaa työsopimuslaissa määriteltyä työsuhdetta, koska laskutuspalvelu ei esimerkiksi valvo ja johda kevytyrittäjän tekemää työtä eikä tee työtä koskevia sopimuksia. Palkasta ei myöskään peritä työeläkemaksua. (Verohallinto 2019a.)

Jos laskutuspalveluyritys ja kevytyrittäjä ovat sopineet muodollisesta työsuhteesta, niin kevytyrittäjälle maksetaan korvaus palkkana. Tällöin laskutuspalveluyritykselle kuuluvat normaalit työnantajan velvollisuudet, kuten ennakonpidätyksen toimittaminen palkasta,

työnantajan sairausvakuutusmaksun maksaminen ja suoritukset ilmoitetaan tulorekisteriin. Jos ei ole sovittu muodollisesta työsuhteesta, niin maksettava suoritus on työkorvausta, josta laskutuspalveluyrityksen on toimitettava ennakonpidätys ja ilmoitettava tulo tulorekisteriin, jos kevytyrittäjä ei ole ennakoperintärekisterissä. (Verohallinto 2019a.)

2.2 Kevytyrittäjyyden hyötyjä ja haittoja

Kevytyrittäjyydessä on monia hyötyjä ja se voi olla hyvä sekä oikea reitti uudelle uralle. Kun on mielessä potentiaalinen liikeidea, mutta yrittäjyyden aloittaminen tuntuu pelottavalta, niin kevytyrittäjyys voi olla hyvä vaihtoehto testatakseen liikeidea, saadakseen uusia asiakkaita, saadakseen lisää taitoja ja vahvistaakseen sen, että oma liikeidea on motivoiva ja juuri sitä työtä haluaakin tehdä. (Yrityksen Perustaminen 2019a.)

Jos töitä riittää ja uusi ura tuntuu mieleiseltä, niin myöhemmin kevytyrittäjyyden jälkeen voi perustaa esimerkiksi toiminimen tai osakeyhtiön. Tuhansille suomalaisille kevytyrittäjyys onkin toiminut nimenomaan ponnistusalueena täysipainoiselle yrittäjänuralle. Se on myös hyvä tapa tehdä töitä sivutoimisena päätyön ja opiskelun rinnalla tai silloin, kun viettää eläkepäiviä tai on työttömänä. Lisäksi se sopii erityisesti satunnaisesta tai projektiluonteisesta työstä laskuttaessa (Yrityksen Perustaminen 2019a.)

Laskutuspalveluilla aloituskustannukset ovat nolla euroa. Laskutuspalveluiden käytöstä täytyy maksaa vain silloin, kun laskuttaa asiakkaita. Mitään työtä tai kuluja ei vaadita tehdä eli laskutuspalvelua voi käyttää silloin, kun itse haluaa. Se on myös riskitön eli palvelun ollessa ilmainen, taloudellisiin vaikeuksiin on käytännössä mahdoton joutua kevytyrittäjyyden takia. (Yrityksen Perustaminen 2019a.)

Laskutuspalveluja on turvallista ja luotettavaa käyttää. Kevytyrittäjän ei tarvitse itse tehdä kirjanpidollisia ja verotukseen liittyviä asioita, vaan laskutuspalvelu hoitaa ja huolehtii paperitöistä. Kuitenkin perusasiat verotuksesta ja kirjanpidolliset asiat olisi hyvä osata jossain vaiheessa, jos myöhemmin haluaa perustaa oman yrityksen. Laskutuspalvelun käyttö on helppo lopettaa siinä vaiheessa, kun haluaa perustaa oman yrityksen. Se on kannattavaa tehdä silloin, kun asiakkaita riittää ja liiketoiminnassa alkaa liikkua enemmän rahaa. (Yrityksen Perustaminen 2019a.)

Monet laskutuspalvelut auttavat erilaisten vakuutusten ottamisessa, kuten YEL-vakuutuksen, jos YEL-vakuutuksen ehdot täyttyvät. Laskutuspalveluiden käyttöön sisältyy useimmiten tapaturmavakuutus ja toiminnanvastuuvakuutus, mutta eroja saattaa silti olla eri palve-

luiden välillä. Muita hyötyjä kevytyrittäjyydessä ovat esimerkiksi kilometri- ja päivärahakoukukset, jos tietyt ehdot täyttyvät niissä. Näistä on kerrottu lisää myöhemmin. (Yrityksen Perustaminen 2019a.)

Kevytyrittäjyydessä on myös joitakin haittoja. Kevytyrittäjälle jää työstään hieman vähemmän käteen, koska laskutuspalveluyritys ottaa palkkiosta itselleen pienen prosenttiosuuden. Vaikka prosenttiosuus on 2-5 % välillä, niin joillakin laskutuspalveluyrityksillä palkkion minimisumma on 15-20 euroa eli jos laskuttaa asiakkaitaan pienillä summilla, niin palvelumaksun prosenttiosuus voi kohota lukemaan, joka on yli 5 %. (Yrityksen Perustaminen 2019a.)

Joitakin luvanvaraisia töitä ei välttämättä pysty laskuttamaan laskutuspalveluiden kautta tai niihin voi tarvita ammattipätevyystodistuksen, jonkun muun todistuksen tai laskutettavan yrityksen pitää kuulua johonkin rekisteriin. Esimerkkeinä tällaisista aloista on taksiliikennöinti ja sähkötyöt. Joissakin laskutuspalveluyrityksissä ei voi laskuttaa ulkomailla tehdystä työstä, mutta kaikki edellä mainitut asiat riippuvat eri laskutuspalveluyrityksistä. Lisäksi jos henkilöllä on maksuhäiriöitä tai luottotiedot menneet, niin jotkut laskutuspalvelut eivät välttämättä hyväksy asiakkaakseen. (Yrityksen perustaminen 2019a.)

Pelkkiä tavaroita tai elintarvikkeita ei voi myydä laskutuspalveluiden kautta, mutta tavaroista voi laskuttaa, jos laskulla näkyy myös työnosuus ja ne liittyvät laskutettavaan työhön. Eli laskutuspalvelut sopivat lähinnä vain silloin, kun myy asiakkaille palveluja. (Yrityksen Perustaminen 2019a.)

Kaikissa laskutuspalveluyrityksissä ei ole mahdollista vähentää täysimääräisesti liiketoiminnan kuluja. Esimerkiksi jos valokuvaaja ostaa kameran, niin hän ei voi kirjata kirjata kameraansa liiketoiminnan kuluksi ja tällöin menettää rahanarvoisen verohyödyn. Lisäksi kevytyrittäjät eivät ole oikeutettuja arvonlisäveron alarajahuojennukseen eivätkä aina voi käyttää kevytyrittäjinä joitakin arvonlisäverokantoja, esimerkiksi verokantaa 0 % ilman tiettyjä ehtoja, vaikka elinkeinonharjoittajina olisivat oikeutettuja käyttämään sitä. (Yrityksen Perustaminen 2019a.)

Kevytyrittäjälle voi tulla ongelmia starttirahan tai työttömyyskorvauksen saamisessa. Esimerkiksi kevytyrittäjälle ei välttämättä myönnetä starttirahaa, mutta myöhemmin siirryttäessä yrittäjäksi se voidaan myöntää. Jos henkilö lasketaan päätoimiseksi yrittäjäksi, niin lähtökohtaisesti ei ole oikeutettu työttömyysturvaan ja jos henkilö lasketaan sivutoimiseksi yrittäjäksi, niin voi saada soviteltua eli normaalia pienempää päivärahaa. (Yrityksen Perustaminen 2019a.)

3 Laskutuspalveluissa huomioitavat asiat

Tutkimus keskittyy arvonlisäverokantojen, luvanvaraisten töiden asiakirjojen toimittamisen ja YEL-vakuutuksen tiedon määrän tyytyväisyyteen sekä matkakulu- ja kulukorvauslomakkeiden tyytyväisyyteen eli seuraavaksi on kerrottu näistä asioista kevytyrittäjän näkökulmasta.

Laskutuspalveluiden kautta voi laskuttaa osaamisestaan ilman y-tunnusta (on myös olemassa kevytyrittäjäys toiminimellä). Se on erityisesti sopiva heille, jotka haluavat toimia itsenäisesti ja yrittäjämäisesti, mutta eivät uskalla vielä perustaa omaa yritystään. Laskutuspalvelut hoitavat aikaa vievät paperityöt ja henkilö voi keskittyä rauhassa omaan työhönsä, ilman huolta laskujen lähettämisestä eteenpäin. Monille paperityöt voivat tuntua hankalilta ja sen puolen voivat hoitaa ulkopuoliset asiantuntijat.

Laskutuspalvelun toiminta perustuu siihen, että itsenäinen ammatinharjoittaja hankkii asiakkaan, tekee asiakkaansa kanssa sovitun työn ja antaa sen jälkeen laskutuspalvelulle tiedot tehdystä työstä luomalla laskun palveluun (Bisnes.fi 2018). Tämän jälkeen laskutuspalvelu lähettää asiakkaalle laskun eteenpäin, jonka jälkeen asiakas maksaa sen myöhemmin. Sen jälkeen laskutuspalvelu ottaa muutaman prosentin laskun arvonlisäverottomasta loppusummasta palvelumaksuna ja vähentää tarpeen mukaan Yrittäjän eläkevakuutusmaksun (YEL) sekä verot. Lopuksi laskutuspalvelu maksaa työstä saadun tulon palkkana. Palkka on saatu siitä, kun laskutettu summa on vähennetty kuluilla ja muilla menoilla. (Yritä.fi 2019a.)

Laskutuspalveluiden käyttö voi olla alku oman uran kehittämiseen. Esimerkiksi jos on kiinnostunut valokuvaamisesta, niin henkilö voi pikkuhiljaa kerryttää asiakaskuntaansa, keskittyä kiinnostamaansa asiaan ja laskutuspalvelut hoitaisivat laskutuksen henkilön puolesta. Kun asiakaskuntaa on kerryttänyt ja kokemusta on tullut lisää, niin silloin voi ottaa selvää toiminimen tai yrityksen perustamisesta ja perustaa sen lopulta.

Aikaisemmalla laskutuspalveluiden käytöllä henkilö saattaa uskaltaa paremmin perustaa oman toiminimen tai yrityksen, koska hän on testannut liikeideaansa, on saanut asiakaskuntaa, on huomannut motivoituvansa työstä ja on huomannut kaiken toimivan hyvin. Yleensä laskutuspalvelujen asiakkaita kutsutaan käyttäjiksi ja käyttäjien asiakkaita asiakkaiksi, jotta välttyttäisiin sekaannuksilta.

Kun valitsee itselleen sopivaa laskutuspalveluyritystä, kannattaa erityisesti kiinnittää huomiota siihen, että laskutuspalvelu hoitaa palkanmaksuun liittyvät ilmoitukset ja kaikki lakisääteiset maksut (esimerkiksi YEL-vakuutuksen tilittäminen vakuutusyhtiölle), ettei vaadita oman y-tunnuksen hankkimista (toimintamalli muistuttaa enemmänkin tilitoimistoja) ja että asiakkaalle lähtevä lasku on selkeä ja on saatavilla useampi eri laskun lähetysmuoto, kuten esimerkiksi verkkolasku tai sähköpostilasku. (LaskutaPalkka.fi s.a.)

Sopivan laskutuspalveluyrityksen valinnassa kannattaa huomioida myös se, että olisi mahdollisuus saada laskutettava summa palkkana, koska tällöin itsenäisen ammatinharjoittajan katsotaan olevan työsuhteessa laskutuspalveluun eikä tarvitse tehdä itse omia ilmoituksia. Lisäksi olisi hyvä olla mahdollisuus jakaa maksettava palkka porukan kesken, esimerkiksi bändin kesken. Laskutuspalvelut ottavat eri suuruisia palkkioita palvelumaksuina ja niitä on hyvä myös vertailla, mutta palvelumaksujen lisäksi vähennetään lakisääteisiä maksuja, joihin ei voi itse vaikuttaa. (LaskutaPalkka.fi s.a.)

3.1 Arvonlisäverolaki

Laskutuspalveluyritys vastaa työsuorituksen arvonlisäverosta, kun työn suorittajalla on muodollinen työsuhde laskutuspalveluyrityksen kanssa. Vaikka laskutuspalvelu veloittaisi palkkionsa palkan maksun yhteydessä, niin laskutuspalveluyrityksen myynti ei muutu arvonlisäverottomaksi. Laskutuspalveluyritys saattaa veloittaa palkkionsa esimerkiksi vähentämällä palkkion työn suorittajalle maksettavasta sovitusta palkasta tai laskuttamalla palkkion erillisellä laskulla. Arvonlisäverottomasta hinnasta lasketaan myynnistä maksettava arvonlisävero ja verottomaan hintaan lasketaan mukaan myös mahdolliset hinnannlisät. Laskutuspalveluyritys tilittää arvonlisäveron valtiolle. (Verohallinto 2019b.)

Pienyrittäjällä arvonlisäverovelvollisuus alkaa vasta 10 000 euron liikevaihdolla ja ennen sitä pienyrittäjän ei tarvitse ollenkaan periä myyntiensä yhteydessä arvonlisäveroa. Tällöin pienyrittäjän hinnat ovat 24 % pienemmät normaalilla verokannalla. Jos liikevaihto on 10 000 – 30 000 euroa vuodessa, niin pienyrittäjä saa pitää osan keräämästään arvonlisäverosta alarajahuojennuksena. Kevytyrittäjä ei voi kuitenkaan hyödyntää arvonlisäveron alarajahuojennusta, koska kevytyrittäjän laskutus tapahtuu ilman toiminimeä suuremman laskutuspalveluyrityksen kautta, jonka liikevaihto on yleensä useita miljoonia euroja. Sitä ei voi hyödyntää, vaikka oma liikevaihto olisi alle 30 000 euroa, ellei ole omaa toiminimeä. (Yritä.fi 2019c.)

Yleistä verokantaa 24 % käytetään useimpien tavaroiden ja palveluiden myynissä. Sitä käytetään esimerkiksi tavaroiden myynissä, koulutus-, IT-palvelu-, kauneudenhoito-, ja markkinointitoiminnoissa. Yleistä verokantaa 24 % sovelletaan joskus myös esimerkiksi hierontapalveluissa, liikuntapalveluissa, terveys- ja sairaanhoitopalveluissa, ulkomaille myytyyn palveluun/tuotteeseen, rakennuspalveluissa ja itse tehtyyn esineeseen, mutta näihin voi soveltaa usein myös verokantaa 10 % tai 0 %. Kevytyrittäjä valitsee laskutuspalvelussa laskulleen verokannan ja laskutuspalveluyritys voi pyytää korjaamaan oikean verokannan. Laskutuspalveluyritys pitää siis huolen siitä, että laskulla on oikea verokanta, kun se lähetetään kevytyrittäjän asiakkaalle. (Verohallinto 2018a.)

3.2 Luvanvaraiset työt ja asiakirjat

Joidenkin elinkeinojen harjoittaminen on laissa säädetty luvanvaraiseksi ja jos joku toiminta on säädetty luvanvaraiseksi, niin ennen toiminnan aloittamista on hankittava lupa sekä ilmoitettava myönnetystä luvasta kaupparekisteriin. Joskus täytyy tehdä ilmoitus elinkeinotoiminnan aloittamisesta laissa säädetylle viranomaiselle, vaikkei varsinaista lupaa tarvittaisikaan. Ennen elinkeinotoiminnan aloittamista tulee aina selvittää, onko aiottu elinkeinotoiminta ilmoituksen- tai luvanvaraista. Luvanvaraisia elinkeinoja ovat esimerkiksi ajoneuvojen katsastustoiminta, sähkölaitteiden korjaaminen, järjestyksenvalvonta, hissien korjaaminen, ammattimainen henkilö- ja tavaraliikenne sekä lääkäripalvelut. (Yrittäjät 2014a; Yritystulkki s.a.)

Laskutuspalveluyritykset pitävät huolen siitä, että kevytyrittäjiltä löytyvät luvat luvanvaraisiin töihin. Esimerkiksi jos kevytyrittäjä laskuttaa luvanvaraisista sähkötöistä, niin laskutuspalveluyritys voi tarkastaa Tukesin rekisteristä, onko kevytyrittäjällä lupaa tehdä luvanvaraisia sähkötöitä. Tai jos kevytyrittäjä laskuttaa terveydenhuoltopalveluista, niin laskutuspalveluyritys voi tarkastaa, löytyykö kevytyrittäjä Valviran ylläpitämässä JulkiTerhikissä.

Laskutuspalveluyritys voi myös pyytää nähtäväksi asiakirjoja luvanvaraisista töistä tai pyytää nähtäväksi turvallisuusasiakirjan, esimerkiksi tatuointitöistä. Lisäksi laskutuspalveluyritys saattaa pyytää asiakirjoja myös muistakin töistä, jotka eivät ole luvanvaraisia. Esimerkiksi voidaan pyytää ammattipätevyystodistus joistakin töistä, kuten LVI-töistä tai lastenhoitotöistä voidaan pyytää rikosrekisteriotetta.

Laskutuspalveluyritykset varmistuvat rekisterien ja erilaisten asiakirjojen avulla siitä, että kevytyrittäjällä löytyy riittävästi ammattitaitoa töistä, jolloin varmistutaan kevytyrittäjien asiakkaiden turvallisuudesta. Jos kevytyrittäjällä ei ole lupaa tai asiakirjaa, jota on pyydetty, niin laskua ei voi lähettää eteenpäin laskutuspalveluyrityksen kautta. Asiakirjojen toimittamisen käytännöt voivat vaihdella eri laskutuspalveluyritysten keskuudessa.

3.3 Yrittäjän eläkevakuutus (YEL-vakuutus)

Yrittäjät joutuvat itse huolehtimaan omasta eläketurvastaan ja sen vuoksi on olemassa yrittäjän eläkevakuutus eli YEL-vakuutus. YEL-vakuutus on pakollinen silloin, jos henkilö on 18-68-vuotias, työskentely on yrittäjämäistä ja se on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään 4 kuukautta, henkilö ei kuulu minkään muun eläkelain piiriin työskennellessä yrittäjänä ja työtulot ylittävät vuodessa YELin alarajan eli 7 799,37 euroa vuonna 2019. Edellä mainitut ehdot koskevat myös kevytyrittäjiä. (Yrityksen Perustaminen 2019b.)

YEL-vakuutus täytyy hankkia 6 kuukauden sisällä siitä, kun yrittäjämäinen toiminta on alkanut. YEL-vakuutus on lakisääteinen eli pakollinen vakuutus ja käytännössä jokainen yrittäjä, johon myös kevytyrittäjät lasketaan mukaan, on tietyn tuloajan ylitettyään velvollinen ottamaan sen itselleen. Mikään olemassa oleva vapaaehtoinen vakuutus ei poista YELin vaatimusta. YEL-vakuutus on kevytyrittäjälle kaiken sosiaaliturvan perusta, jolloin se myös turvaa työelämän jälkeistä toimeentuloa kevytyrittäjälle ja hänen perheelleen. (Yrityksen Perustaminen 2019b.)

Vuonna 2019 YEL-maksun määrä alle 53-vuotiaille sekä 63 vuotta täyttäneille yrittäjille on 24,10 % YEL-työtulosta ja 53-62-vuotiaille yrittäjille YEL-maksu on 25,60 % YEL-työtulosta (Verohallinto 2019a). Pitää kuitenkin ottaa huomioon se, että ensimmäistä kertaa yrittäjänä aloittava henkilö saa 22 %:n alennuksen YEL-maksustaan ja alennuksesta voi nauttia 4 vuoden ajan. Jos YELin ehdot täyttyvät sivutoimisen yrittäjän kohdalla, niin hänen täytyy myös ottaa YEL-vakuutus. (Yrityksen Perustaminen 2019b.)

YEL-työtulo saadaan laskettua siten, että kevytyrittäjä määrittelee itse oman vuosittaisen työpanoksensa arvon. Summan pitäisi vastata sellaista rahamäärää, jonka kevytyrittäjä maksaisi ulkopuoliselle työntekijälle ja joka omaa vastaavan ammattitaidon kuin kevytyrittäjä itse. YEL-työtulo ei siis tarkoita samaa kuin yrityksen liikevaihtoa, voittoa tai yrittäjän verotettavaa tuloa. ETK eli Eläketurvakeskus valvoo YEL-velvollisuutta. (Yrityksen Perustaminen 2019b.)

YEL-työtulosta riippuu esimerkiksi kevytyrittäjän työttömyysturvan ja sairauspäivärahojen määrä. Jos kevytyrittäjällä työtulo jää alle YELin laissa säädetyn minimin, niin voi ottaa vapaaehtoisen YEL-vakuutuksen. Tällöin esimerkiksi kevytyrittäjän tehty työ kartuttaa eläkettä ja parantaa muuta sosiaaliturvaa. Jos kevytyrittäjällä työtulo jää alle YELin laissa säädetyn minimin eikä hänellä ole vapaaehtoista YEL-vakuutusta, niin nettopalkkaa saa enemmän, mutta työeläkevakuutusmaksuja ei enää makseta laskutuspalveluiden kautta. (Ilmarinen 2017; UKKO.fi 2017a.)

3.4 Päiväraha-, kilometri- ja kulukorvaukset

Laskutuspalveluyritys voi maksaa laskutuspalvelukäyttäjälle työmatkan ajalta päivärahaa, jos matkakohde sijaitsee yli 15 kilometrin päässä joko käyttäjän asunnosta tai varsinaiselta työpaikalta. Jos laskutuspalvelukäyttäjä käy saman työmatkan aikana useissa eri kohteissa, niin etäisyysvaatimus täyttyy koko työmatkan osalta silloin, jos kauimpana oleva kohde on yli 15 kilometrin etäisyydellä lähtöpaikasta. Sen lisäksi erityisen työnteke mispaikan on aina oltava yli 5 kilometrin etäisyydellä sekä varsinaisesta työpaikasta että asunnosta. (Verohallinto 2018b; Verohallinto 2018d.)

Päivärahan suuruuteen vaikuttaa työmatkan kesto. Vuonna 2019 päivärahan määrä on: kokopäiväraha 42 euroa (työmatka yli 10 tuntia), osapäiväraha 19 euroa (työmatka yli 6 tuntia), aterikorvaus 10,50 euroa (voidaan maksaa tietyin ehdoin työmatkoilta, joilta käyttäjälle ei makseta päivärahaa) sekä ulkomaan päiväraha, jonka määrä vaihtelee riippuen mistä maasta on kyse. Esimerkiksi Belgiassa päivärahan määrä on 65 euroa, kun taas Virossa se on 55 euroa. (Verohallinto 2018b; Verohallinto 2018c)

Päiväraha on korvausta siitä, jos on tavallista suuremmat ruokailukulut. Jos työmatkaan kuuluu ilmainen tai työnantajan maksama ruokailu (kokopäiväraha/kaksi ateriaa, osapäiväraha/yksi ateria), niin päivärahan määrä on puolet edellä mainituista määristä. (Verohallinto 2018b.)

Ulkomaan päiväraha lasketaan matkavuorokausittain. Matkavuorokausi on 24 tuntia työmatkan aloituksesta tai edellisen matkavuorokauden päättymisestä. Ulkomaan päiväraha määräytyy sen maan tai alueen mukaan, josta esimerkiksi lentokone tai laiva on viimeksi lähtenyt tai jonne se Suomesta lähdettäessä ensiksi saapuu. Kun käyttäjä palaa Suomeen, niin hänellä on oikeus viimeksi päättyneeltä matkavuorokaudelta maksettuun ulkomaan osapäivärahaan, jos työmatkaan käytetty aika ylittää viimeisen ulkomaan alueella päättyneen täyden matkavuorokauden yli kahdella tunnilla, ja jos se ylittää täyden matka-

vuorokauden yli kymmenellä tunnilla, niin käyttäjällä on oikeus ulkomaan kokopäivärahaan. Käyttäjällä on oikeus työnsuoritus maata varten vahvistettuun päivärahaan, jos ulkomaille tehty työmatka on kestänyt vähintään 10 tuntia. Mikäli työmatkaan käytetty kokonaisaika on alle 10 tuntia, niin päiväraha suoritetaan kotimaan matkojen säännösten ja määrien mukaisesti. (Verohallinto 2018c.)

Ateriakorvauksen maksaminen edellyttää sitä, ettei työmatkasta makseta päivärahaa ja että käyttäjällä ei työn luonteen vuoksi ole mahdollista ruokailutauon aikana aterioida tavanomaisella ruokailupaikallaan. Jos käyttäjä joutuu pitkän työmatkan vuoksi aterioimaan kaksi kertaa tavanomaisen ruokailupaikkansa ulkopuolella, eikä työmatkasta suoriteta päivärahaa, niin ateriakorvauksen enimmäismäärä on tällöin 21 euroa. (Verohallinto 2018c.)

Työmatkalla tarkoitetaan sellaista matkaa, jonka laskutuspalvelukäyttäjä tilapäisesti tekee työhön kuuluvien tehtävien suorittamiseksi erityiselle työtekemispaikalle varsinaisen työpaikan ulkopuolelle. Mikäli käyttäjällä työn luonteen vuoksi ei ole varsinaista työpaikkaa, niin työmatkana pidetään matkaa, jonka palkansaaja tilapäisesti tekee työn suorittamiseksi asunnoltaan erityiselle työtekemispaikalle. Työmatkana pidetään matkaa työtekemispaikalle myös siinä tapauksessa, jos työntekokohde sijaitsee muualla kuin työsuorituksen tilaajan tai tämän kanssa samaan intressipiiriin kuuluvan yhteisön toimipaikassa; työskentely on tilapäistä tuloverolain 72 a §:ssä säädetyllä tavalla; työtekemispaiikka sijaitsee yli 100 kilometrin etäisyydellä käyttäjän asunnosta ja käyttäjä on työntekokohteen tehdyn matkan vuoksi yöpynyt työntekokohteen sijainnin takia tarpeellisissa tilapäisissä majoitustiloissa. (Verohallinto 2018c.)

Varsinaisella työpaikalla tarkoitetaan paikkaa, jossa laskutuspalvelukäyttäjä vakituisesti työskentelee. Jos työn liikkuvuuden vuoksi käyttäjällä ei ole paikkaa, jossa hän vakituisesti työskentelee, niin varsinaisena työpaikkana pidetään paikkaa, josta hän noutaa työmääräykset, säilyttää työssä käyttämiään työvälineitä, asusteita tai työaineita, tai jotain muuta työn tekemisen kannalta vastaavaa paikkaa. (Verohallinto 2018c.)

Työmatka alkaa, kun laskutuspalvelukäyttäjä lähtee erityiselle työtekemispaikalle kotiaan tai varsinaiselta työpaikaltaan. Työmatka päättyy, kun laskutuspalvelukäyttäjä palaa johonkin edellä mainituista paikoista. Työmatka voi alkaa myös toissijaiselta työpaikalta tai toissijaista työpaikkaa varten hankitusta majoituspaikasta ja päättyä näistä myös johonkin edellä mainituista. Jos laskutuspalvelukäyttäjä lähtee ensin kotiaan varsinaiselle työpaikalleen ja jatkaa sen jälkeen erityiselle työtekemispaikalle, niin työmatka alkaa, kun hän lähtee varsinaiselta työpaikaltaan. Myös silloin, jos laskutuspalvelukäyttäjä käy ennen matkaa erityiselle työtekemispaikalle kotonaan esimerkiksi hakemassa työtarvikkeita,

niin työmatka alkaa silloin laskutuspalvelukäyttäjän lähtiessä kotoaan. (Verohallinto 2018d.)

Erityisalan työntekijöiden matkakustannusten korvauksia koskeva sääntely eroaa yleisestä työmatkaa koskevasta sääntelystä siten, että erityisalaa koskeva työmatkan käsite on muita aloja laajempi ja matkakustannusten korvaukset ja vähennysoikeus ovat muita aloja rajoitetummat. Erityisalan säännöksiä sovelletaan vain henkilön päivittäisiin matkoihin, jossa ei ole varsinaista työpaikkaa eikä ole niin sanottua liikkuvaa työtä. Erityisaloilla tarkoitetaan toimialoja, jossa erityistä työntekokohdetta joudutaan vaihtamaan usein alalle tunnusomaisen työn lyhytaikaisuuden takia. Erityisaloina pidetään esimerkiksi maanrakennus-, rakennus- ja metsäalaa, mutta esimerkiksi myyntiedustajan ja linja-auton kuljettajan työt eivät kuulu erityisalaan, vaan ne ovat tyypillisiä liikkuvia töitä. Toimialan perusteella ei voida kuitenkaan päätellä, onko kyse erityisalasta vai liikkuvasta työstä eli pitää katsoa tapauskohtaisesti. (Verohallinto 2018e.)

Erityisaloilla päivittäisistä asunnon ja erityisen työntekemispaikan välisistä matkoista voidaan pääsääntöisesti korvata työmatkakustannukset vain kilometrikorvauksina, jos verovelvollisella ei ole varsinaista työpaikkaa. Jos ei ole kuitenkaan tilaisuutta työnantajan järjestämään työpaikkaruokailuun erityisellä työntekemispaikalla tai sen välittömässä läheisyydessä, niin voidaan maksaa myös ateriakorvaus. Kahteen ateriakorvaukseen voi olla oikeutettu, jos työpäivän kesto on yli 11 tuntia ja työmatkoja ei lasketa siihen mukaan. Eli erityisaloilla työskentelevillä ei ole oikeutta päivärahaan, vaikka päivärahalle säädetyt aika- ja etäisyysvaatimukset täyttyisivät. (Verohallinto 2018e.)

Tilapäisenä työskentelynä erityisellä työntekemispaikalla pidetään enintään kolmen vuoden työn tekoa samassa työntekokohteessa. Jos erityisalan työntekijä tekee töitä yli kolme vuotta samalla työmaalla, niin silloin hänelle syntyy työmaalle varsinainen työpaikka. (Verohallinto 2018e.)

Jos liikkuvaa työtä tekevällä ei ole vakituista työntekopaikkaa, niin varsinaisena työpaikkana voi toimia paikka, josta esimerkiksi noudetaan työmääräykset tai säilytetään työkaluja. Eli varsinaisen työpaikan muodostuminen liikkuvaa työtä tekevällä ei edellytä työn tekoa kyseisessä paikassa, vaan se voi syntyä esimerkiksi varastolle tai kotiin, jossa säilytetään työkaluja. Erityisalalla varsinaisen työpaikan muodostuminen edellyttää sitä, että kyseisessä paikassa tapahtuu tosiasiallista työskentelyä. Toisin kuin liikkuvaa työtä tekevälle, erityisalan työntekijälle ei muodostu kotiin varsinaista työpaikkaa yksinomaan sen perusteella, että hän esimerkiksi säilyttää kotonaan työvälineitä. (Verohallinto 2018e.)

Laskutuspalvelukäyttäjän hallitsemallaan kulkuneuvolla tekemästä työmatkasta suoritettavien matkakustannusten korvausten esimerkkejä enimmäismääristä ovat: auto 43 senttiä kilometriltä, jota voidaan korottaa esimerkiksi 7 senttiä kilometriltä perävaunun kuljettamisesta, 3 senttiä kilometriltä koiran kuljettamisesta työtehtävien vuoksi ja 9 senttiä kilometriltä silloin, kun työn suorittaminen edellyttää autolla ajamista metsäautotiellä, kyseisten kilometrien osalta. Moottoripyörän ajamisesta saa 33 senttiä kilometriltä ja muun kulkuneuvon käytöstä, kuten polkupyörästä, saa 10 senttiä kilometriltä. Jos kyydissä on muita matkustajia työtehtävien vuoksi, niin korvausten enimmäismäärää korotetaan 3 senttiä kilometriltä jokaista matkustajaa kohden. (Verohallinto 2018c.)

Laskutuspalvelukäyttäjän on laadittava matkakululomake työmatkoista aiheutuneista kustannuksista. Matkakululomakkeelta on tultava ilmi matkan tarkoitus ja kohde (osoitteet), matkustamistapa (kulkuneuvo), matkan alkamis- ja päättymisajankohdat (päivämäärät ja kellonajat), ulkomaanmatkoista alue tai maa, jossa matkavuorokausi on päättynyt sekä ajettu kilometrimäärä ja yksikköhinta. (Verohallinto 2018d.)

Kulukorvausten tarkoituksena on korvata laskutuspalvelukäyttäjälle suoraan työstä aiheutuneet kulut. Esimerkiksi jos asiakkaalle on rakennettu sauna puulaudoista, niin suoraan työhön liittyvistä kuluista kuten puulaudoista voi saada kulukorvausta, koska ne jäävät asiakkaalle. Mutta sen sijaan esimerkiksi työhön käytetystä vasarasta ei voi saada kulukorvausta, koska sitä voi käyttää muissa työsuoritteissa ja yksityiskäytössä. Myös esimerkiksi työkeikkaan liittyvistä julkisen liikenteen matkalipuista ja majoituksista voi saada kulukorvausta. Kulukorvausta ei voi saada esimerkiksi tietokoneesta tai työvaatteista, koska niihin liittyy yksityiskäytön riski ja niitä voi käyttää monessa eri työsuoritteessa. Ruokakuluista ja polttoainekuluista ei voi saada kulukorvausta, koska ne käsitellään erikseen matkakuluina. Monet sellaiset kulut, joista ei voi saada kulukorvausta laskutuspalvelun kautta, ovat vähennyskelpoisia henkilökohtaisessa verotuksessa. Jotta voi saada kulukorvauksia laskutuspalvelun kautta, niin pitää täyttää kulukorvauslomake ja liittää siihen tarvittavat kuitit ostoksista. (UKKO.fi 2016.)

4 Tutkimuksen toteutus

Tutkimustyö on toteutettu lähettämällä kyselylomakkeet UKKO.fi:n laskutuspalvelukäyttäjille. UKKO.fi on verkossa toimiva kevytyrittäjyyspalvelu eli laskutuspalvelu, joka tekee mahdolliseksi yrittäjämäisen toiminnan ilman oman yrityksen perustamista. Laskutuspalvelu huolehtii käyttäjiensä puolesta kaikesta palkanmaksuun ja laskutukseen liittyvistä paperitöistä sekä maksujen ja viranomaisilmoitusten hoitamisesta. Suomessa kevytyrittäjien määrä kasvaa joka vuosi ja kevytyrittäjyys on noussut merkittäväksi itsensä työllistämisen muodoksi. UKKO.fi- palvelua käyttää Suomessa yli 80 000 henkilöä. UKKO.fi tekee mahdolliseksi sen, että Suomessa olevat osaavat ammattilaiset hyödyntävät tietotaitoaan ja kokemustaan työelämässä helpommin. (UKKO.fi 2019a.)

UKKO.fi on alansa tunnetuin ja suurin toimija ja se on ottanut kantaa työelämän muutoksesta käytävään keskusteluun sekä asiantuntijana antanut lausuntoja alaa koskevaa lainsäädäntöä uudistettaessa. Palvelua kehitetään aktiivisesti, jotta se pystyy vastaamaan yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin. UKKO.fi:n liikevaihto oli vuonna 2018 noin 83 miljoonaa ja se vuosi oli yritykselle voitollinen. Yrityksen arvoja ovat ketteryys, joka näkyy palvelun aktiivisena kehittämisenä ja kysymysten vastaamisena nopeasti, luotettavuus, joka näkyy luottamuksena yrityksen ja asiakkaiden välillä sekä yhteisöllisyys, jossa UKKO.fi:n työntekijät ja asiakkaat muodostavat yhden suuren UKKO.fi- jengin. (UKKO.fi 2019a.)

4.1 Menetelmän ja aineiston kuvaus

Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvantitatiivista kyselylomaketta. Kyselylomake on tehty Webropol- ohjelmalla. Se lähetettiin UKKO.fi:n toimesta alle 30-vuotiaille laskutuspalvelukäyttäjille, joita valittiin satunnaisesti 1 000 kappaletta. Kyselylomakkeeseen vastasi 292 henkilöä eli vastausprosentti on 29,2 %.

Tutkimuksen pääongelma on: Miten tyytyväisiä UKKO.fi:n alle 30-vuotiaat laskutuspalvelukäyttäjät ovat UKKO.fi:n tarjoamaan palveluun ja miten heidän tyytyväisyyttään voisi lisätä?

Jotta pääongelmaan oltaisiin saatu vastaus, niin sitä varten oli laadittu 4 alaongelmaa:

1. Miten tyytyväisiä UKKO.fi:n alle 30-vuotiaat laskutuspalvelukäyttäjät ovat tiedon määrään?
2. Miten UKKO.fi:n alle 30-vuotiaiden laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyyttä tiedon määrään voi lisätä?
3. Miten tyytyväisiä UKKO.fi:n alle 30-vuotiaat laskutuspalvelukäyttäjät ovat UKKO.fi:n tarjoamiin palveluihin?
4. Miten UKKO.fi:n alle 30-vuotiaiden laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyyttä voi lisätä UKKO.fi:n tarjoamiin palveluihin?

Alle 30-vuotiaat valittiin tutkimuskohderyhmäksi, koska nuorten ja nuorten aikuisten määrä kasvaa koko ajan laskutuspalveluiden käyttäjinä. Laskutuspalveluiden kautta laskuttaminen on helppo tapa esimerkiksi opiskelujen ohella tai työttömänä.

Tyytyväisyyttä eri asioiden tiedon määrään ja miten tyytyväisyyttä voi lisätä siihen on arvioitu koskien arvonlisäverokantoja, luvanvaraisten töiden asiakirjojen toimittamista sekä YEL-vakuutusta. Tyytyväisyyttä UKKO.fi:n tarjoamiin palveluihin ja miten tyytyväisyyttä niihin voi lisätä on arvioitu koskien matkakululomaketta, kulukorvauslomaketta ja UKKO.fi-palvelua yleisesti.

4.2 Kyselylomakkeen rakenne ja työtapakuvaus

Kyselylomakkeen alkuun on kirjoitettu saatekirje, jossa on esittely itsestäni, tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet sekä kohderyhmän valinta. Lisäksi on kerrottu, että tähdellä merkittyihin kysymyksiin täytyy vastata, kaikki vastaajat pysyvät anonyminä eikä ketään voi tunnistaa vastausten perusteella ja että UKKO.fi hyödyntää palautetta palvelun kehittämisessä. Vastausaikaa oli annettu vastaajille 1,5 viikkoa.

Ensin kyselyssä on kysytty käyttäjien taustatietoja eli ikä, sukupuoli ja missä päin Suomea asuu. Sitten on kysytty kokemuksia UKKO.fi- palvelun käytöstä eli kauanko on käyttänyt UKKO.fi- palvelua ja mistä työstä pääsääntöisesti laskuttaa UKKO.fi- palvelun kautta.

Sen jälkeen on kysytty UKKO.fi- palvelun tyytyväisyyttä tiedon määrään ja miten tyytyväisyyttä siihen voi lisätä. Tähän liittyvät kysymykset olivat: ”Tarvitsisitko enemmän apua oikean arvonlisäverokannan valitsemisessa?”, ”Tarvitsisitko enemmän apua siihen, mitä asiakirjoja täytyy toimittaa luvanvaraisista töistä?” ja ”Tarvitsisitko enemmän tietoa yrittäjän eläkevakuutuksesta eli YEL-vakuutuksesta?”. Jos näihin vastauksiin vastasi ”Kyllä”, niin jokaisen kysymyksen kohdalla avautui kysymys: ”Missä apua olisi hyvä olla enemmän saatavilla? Voit valita myös useamman vaihtoehdon.” Niissä pystyi valita useamman vastausvaihtoehdon.

Lopuksi on kysytty tyytyväisyyttä UKKO.fi:n palveluihin ja miten tyytyväisyyttä voi lisätä niihin. Matkakululomakkeeseen, kulukorvauslomakkeeseen ja UKKO.fi- palveluun yleisesti liittyen on kysytty Likertin- asteikkoa käyttämällä ”Miten tyytyväinen olet seuraaviin asioihin tällä hetkellä?” Lisäksi on kysytty vapaaehtoiset kysymykset: miten matkakulukorvausten ja kulukorvausten hakemista voisi helpottaa, ja molemmista oli tehty 2 erillistä kysymystä ja molemmissa pystyi valita useamman vastausvaihtoehdon. Lopussa oli avoin kysymys ”Kirjoita halutessasi alle muita kehitysehdotuksia UKKO.fi -palvelun parantamiseen” ja yhteystietojen pyytäminen leffalippujen arvontaa varten, joihin oli vapaaehtoista vastata. Kyselylomakkeen rakenne löytyy lopusta, (liite 1).

5 Tutkimuksen tulokset

Ensin on analysoitu vastaajien taustatietoja sekä heidän kokemuksiaan UKKO.fi- palvelun käytöstä ja siinä näkyvät taulukot kuvioina. Sen jälkeen on analysoitu tyytyväisyyttä UKKO.fi- palveluihin ja tiedon määrään sekä miten tyytyväisyyttä voi lisätä niihin ja siinä näkyvät myös taulukot kuvioina. Lisäksi joihinkin kohtiin on lisätty ristiintaulukkoja ikäluokan, käyttövuosien ja sukupuolien mukaan. Ne on lisätty niihin kohtiin, missä eroavaisuudet ovat näkyneet selkeimmin eli kaikkiin kohtiin ristiintaulukointia ei ole tehty.

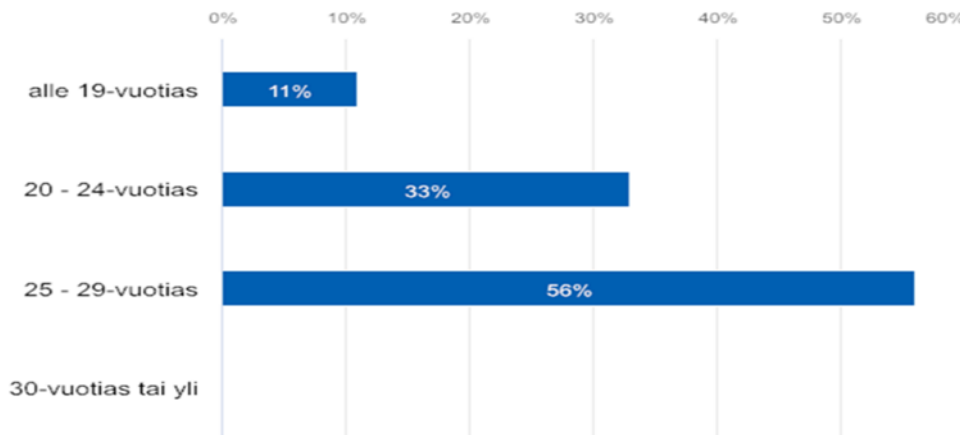
Tyytyväisyyttä analysoitavassa kohdassa on kysymyksiä, joissa pystyi valitsemaan yhden vastausvaihtoehdon ja ne olivat pakollisia kysymyksiä. Niissä on kysytty, tarvitseeko jossain asioissa enemmän apua tai tietoa. Eli jos apua tai tietoa ei ole tarvittu jollain osa-alueella, niin käyttäjät ovat tyytyväisiä siihen tilanteeseen, mikä sillä osa-alueella on tällä hetkellä. Lisäksi on kysytty tyytyväisyyttä eri asioihin käyttämällä Likertin- asteikkoa, joissa näkyy keskiarvot.

Tyytyväisyyden lisäämistä analysoitavassa kohdassa on kysymyksiä, joissa on voinut valita useamman vastausvaihtoehdon. Jos vastaaja laitto ”Kyllä” seuraavien kysymysten kohdalla: ”Tarvitsisitko enemmän apua oikean arvonlisäverokannan valitsemisessa?”, ”Tarvitsisitko enemmän apua siihen, mitä asiakirjoja täytyy toimittaa luvanvaraisista töistä?” ja ”Tarvitsisitko enemmän tietoa yrittäjän eläkevakuutuksesta eli YEL-vakuutuksesta?”, niin jokaisen kysymyksen kohdalla avautui kysymys: ”Missä apua olisi hyvä olla enemmän saatavilla? Voit valita myös useamman vaihtoehdon.” Niihin kysymyksiin piti vastata, jos ne tulivat esiin. Näin voi saada tietää, millä tavoin heidän tyytyväisyyttään voi lisätä, jotka halusivat enemmän apua tai tietoa joistakin asioista.

Kyselyssä oli myös kysymykset koskien sitä, miten matkakulukorvausten ja kulukorvausten hakemista voisi helpottaa. Niissä pystyi valita useamman vastausvaihtoehdon ja ne olivat vapaaehtoisia kysymyksiä. Lisäksi kyselylomakkeessa oli avoin kysymys, johon pystyi kirjoittamaan muita kehitysehdotuksia ja tärkeimmät kehitysehdotukset on mainittu raportissa.

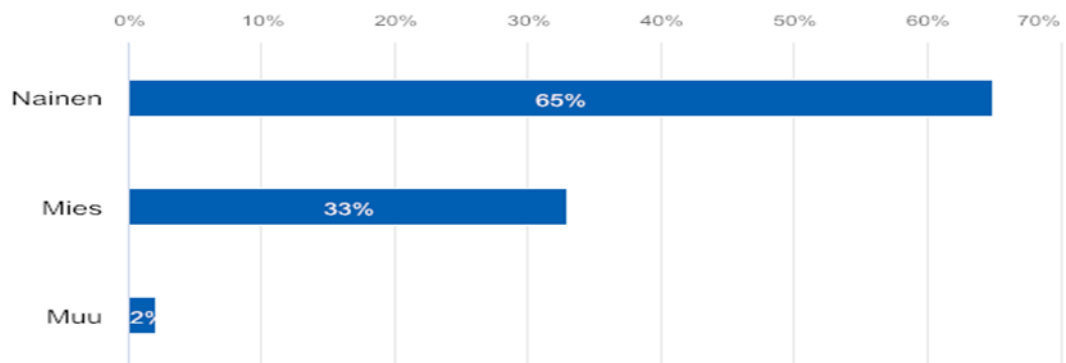
5.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselylomakkeen vastaajista alle 19-vuotiaita on 11 %, 20 – 24-vuotiaista 33 % ja 25 – 29-vuotiaita 56 %. Eniten vastaajista eli yli puolet on 25 – 29-vuotiaita. Noin kolmasosa vastaajista on 20 – 24-vuotiaita ja vähiten vastaajista on alle 19-vuotiaita. Vastausvaihtoehtona on myös 30-vuotias tai yli, mutta tällöin kysely olisi päättynyt. Alla näkyy kuvio 1, jossa näkyy vastaajien ikäjakauma.



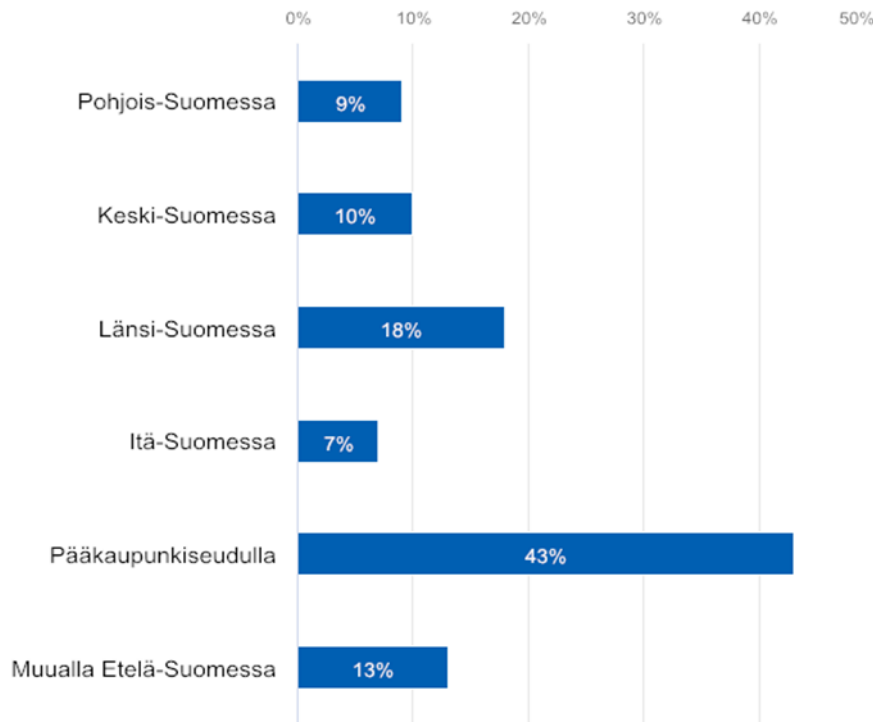
Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma.

Kyselylomakkeen vastaajista naisia on 65 %, miehiä 33 % ja muita sukupuolia 2 %. Eli eniten vastaajista ovat naisia, joita on noin 2/3 kaikista vastanneista. Alla näkyy kuvio 2, jossa näkyy vastaajien sukupuolijakauma.



Kuvio 2. Vastaajien sukupuolijakauma.

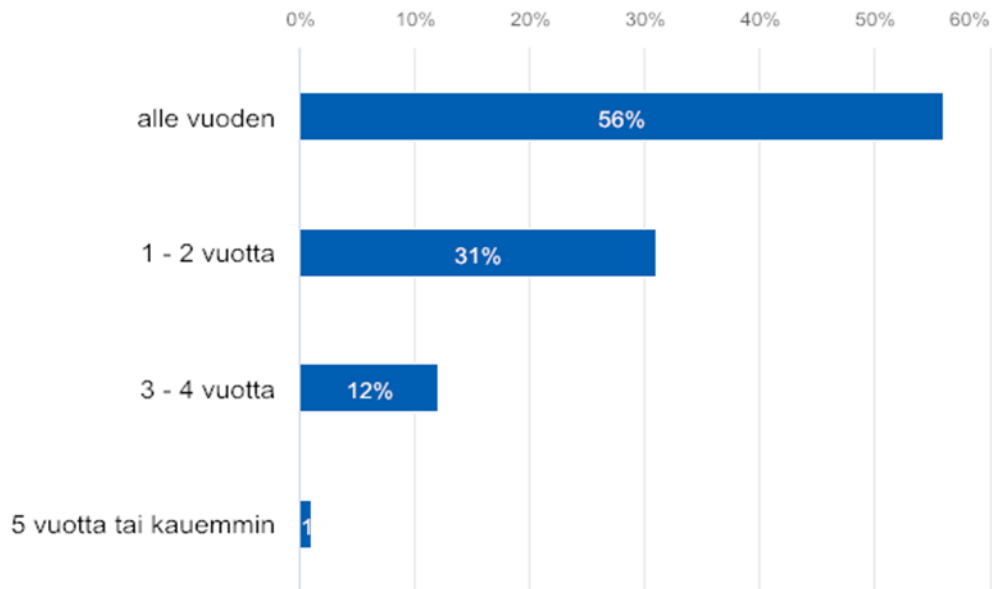
Kyselylomakkeen vastaajista 9 % asuu Pohjois-Suomessa, 10 % Keski-Suomessa, 18 % Länsi-Suomessa, 7 % Itä-Suomessa, 43 % Pääkaupunkiseudulla ja muualla Etelä-Suomessa 13 %. Eli vastaajista eniten asuvat Pääkaupunkiseudulla, toiseksi eniten Länsi-Suomessa ja vähiten Itä-Suomessa. Alla näkyy kuvio 3, jossa näkyy vastaajien asuinpaikkajakauma.



Kuvio 3. Vastaajien asuinpaikkajakauma.

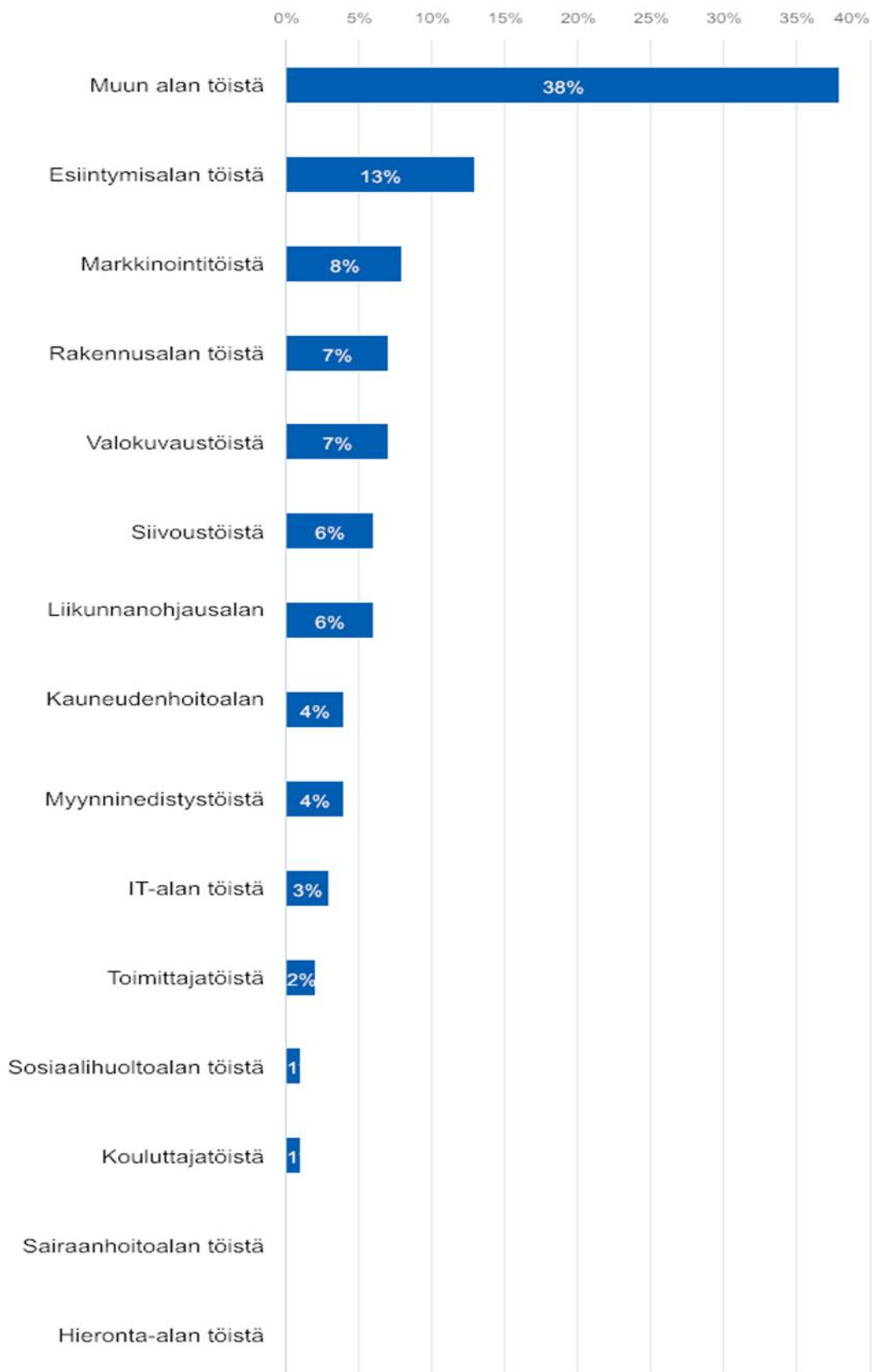
5.2 Kokemukset UKKO.fi- palvelun käytöstä

Kyselylomakkeen vastaajista UKKO.fi- palvelua ovat käyttäneet alle vuoden 56 %, 1 – 2 vuotta 31 %, 3 – 4 vuotta 12 % ja 5 vuotta tai kauemmin 1 %. Eli käyttäjistä eniten UKKO.fi- palvelua ovat käyttäneet alle vuoden ja vähiten 5 vuotta tai kauemmin. Alla näkyy kuvio 4, jossa näkyy vastaajien UKKO.fi- palvelun käyttövuodet.



Kuvio 4. Vastaajien UKKO.fi- palvelun käyttövuodet.

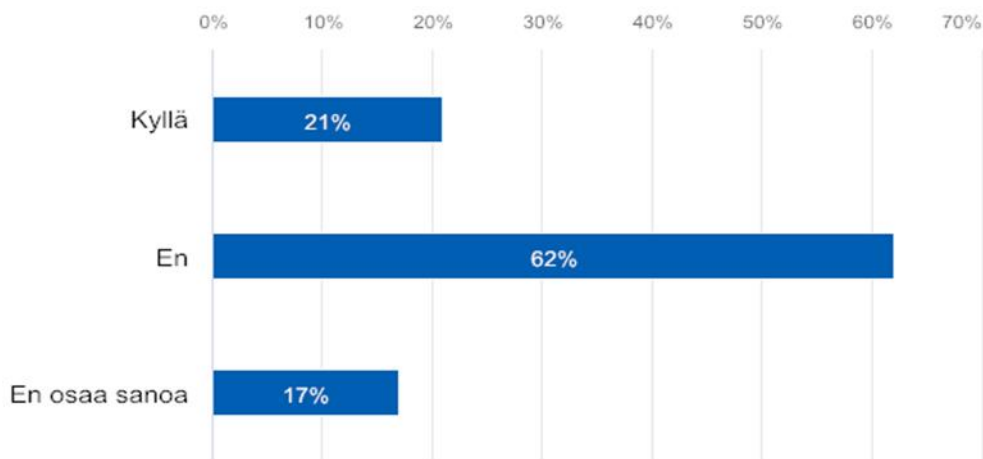
Kyselylomakkeen vastaajista UKKO.fi- palvelun kautta ovat pääsääntöisesti laskuttaneet muun alan töistä 38 %, esiintymisalan töistä 13 %, markkinointitöistä 8 %, rakennusalan töistä 7 %, valokuvaustöistä 7 %, siivoustöistä 6 %, liikunnanohjausalan töistä 6 %, kaudenhuoltoalan töistä 4 %, myynninedistystöistä 4 %, IT-alan töistä 3 %, toimittajatöistä 2 %, sosiaalihuoltoalan töistä 1 % ja kouluttajatöistä 1 %. Sairaanhoidon töistä ja hierontalan töistä kukaan vastanneista ei pääsääntöisesti laskuta UKKO.fi- palvelun kautta. Alla näkyy kuvio 5, jossa näkyy vastaajien pääsääntöisesti laskuttamat työt UKKO.fi- palvelun kautta.



Kuvio 5. Vastaajien pääsääntöisesti laskuttamat työt UKKO.fi- palvelun kautta

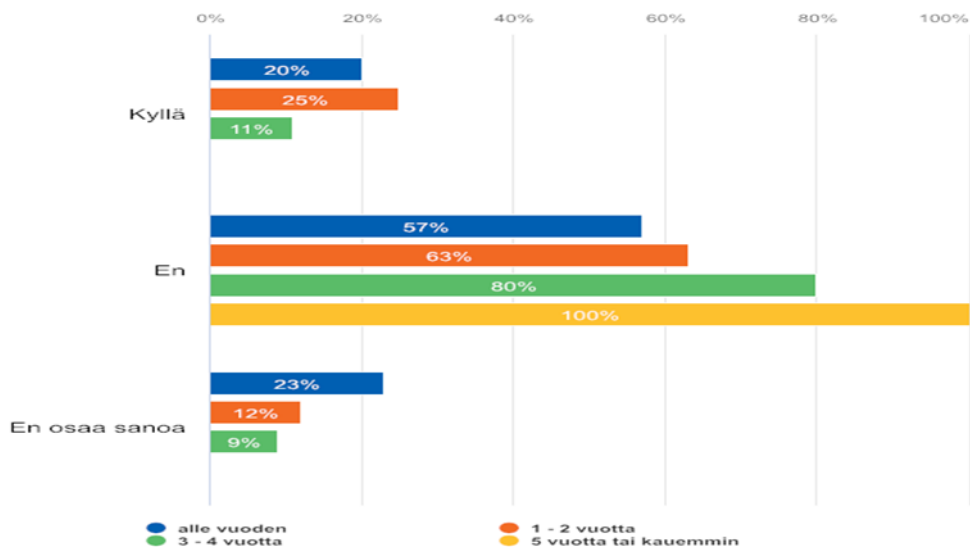
5.3 Tyytyväisyys UKKO.fi- palveluun

Kysymykseen ”Tarvitsisitko enemmän apua oikean arvonlisäverokannan valitsemisessa?” vastaajista 21 % vastasivat ”Kyllä”, 62 % vastasivat ”En” ja 17 % vastasivat ”En osaa sanoa”. Suurin osa eli yli puolet vastaajista eivät koe tarvitsevansa enemmän apua oikean arvonlisäverokannan valitsemisessa. Alla näkyy kuvio 6, jossa näkyy vastaajien avun tarve oikean arvonlisäverokannan valitsemisessa.

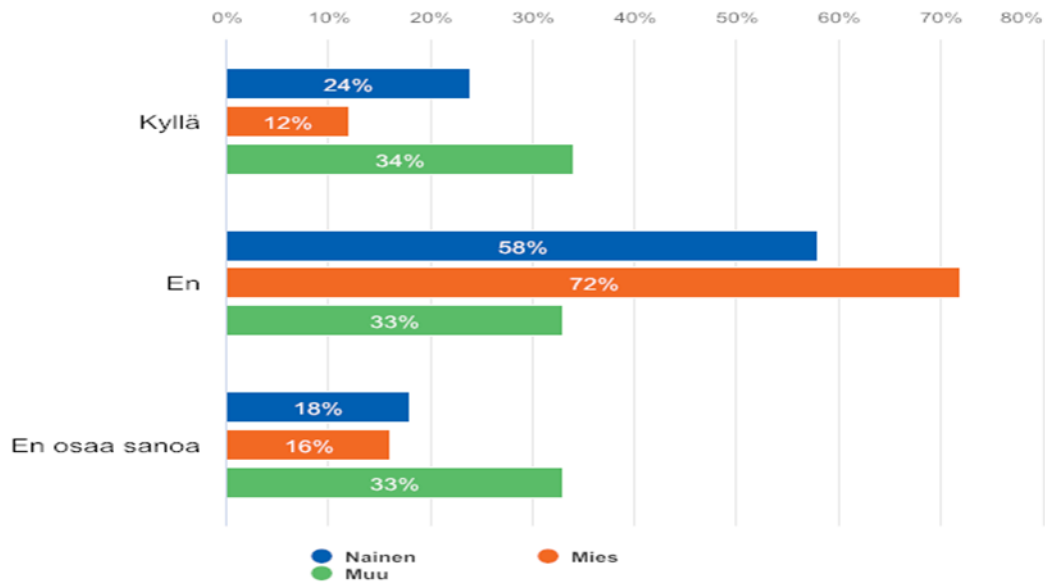


Kuvio 6. Vastaajien avun tarve oikean arvonlisäverokannan valitsemisessa.

Käyttäjät, jotka ovat käyttäneet UKKO.fi- palvelua alle vuoden tai 1 – 2 vuotta kokivat tarvitsevansa enemmän apua kuin kauemmin palvelua käyttäneet. Lisäksi naiset ja muut sukupuoli-kohtaisesti kokivat tarvitsevansa enemmän apua kuin miehet. Alla näkyy kuvio 7 ristiintaulukko käyttövuosien mukaan arvonlisäverokantakysymykseen ja kuvio 8 ristiintaulukko sukupuolien mukaan arvonlisäverokantakysymykseen.

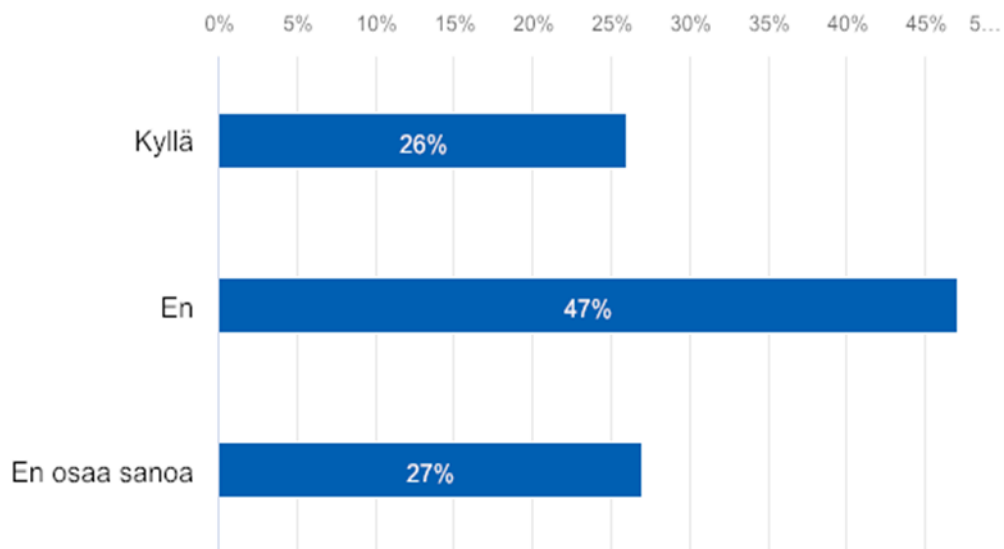


Kuvio 7. Ristiintaulukko käyttövuosien mukaan arvonlisäverokantakysymykseen.



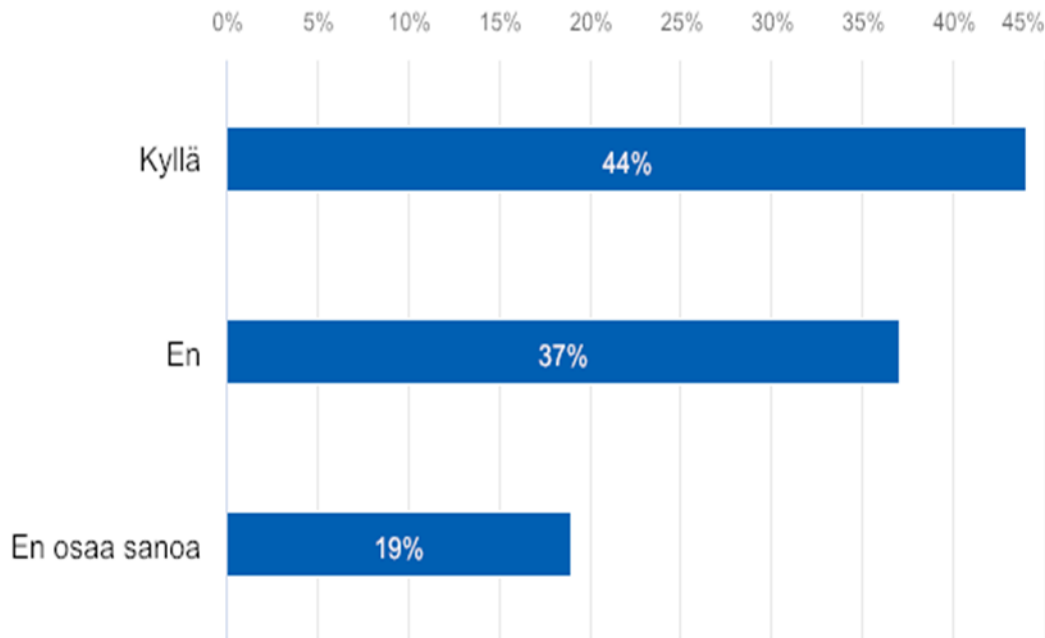
Kuvio 8. Ristiintaulukko sukupuolien mukaan arvonlisäverokantakysymykseen.

Kysymykseen ”Tarvitsisitko enemmän apua siihen, mitä asiakirjoja täytyy toimittaa luvanvaraisista töistä?” vastaajista 26 % vastasivat ”Kyllä”, 47 % vastasivat ”En” ja 27 % vastasivat ”En osaa sanoa”. Eniten tuli ”En” vastauksia, mutta ”Kyllä” ja ”En osaa sanoa” vastauksia tuli enemmän kuin edellisessä kysymyksessä ja ne muodostavat yhteensä yli puolet vastauksista. Alla näkyy kuvio 9, jossa näkyy vastaajien avun tarve luvanvaraisten töiden asiakirjojen toimittamisessa.



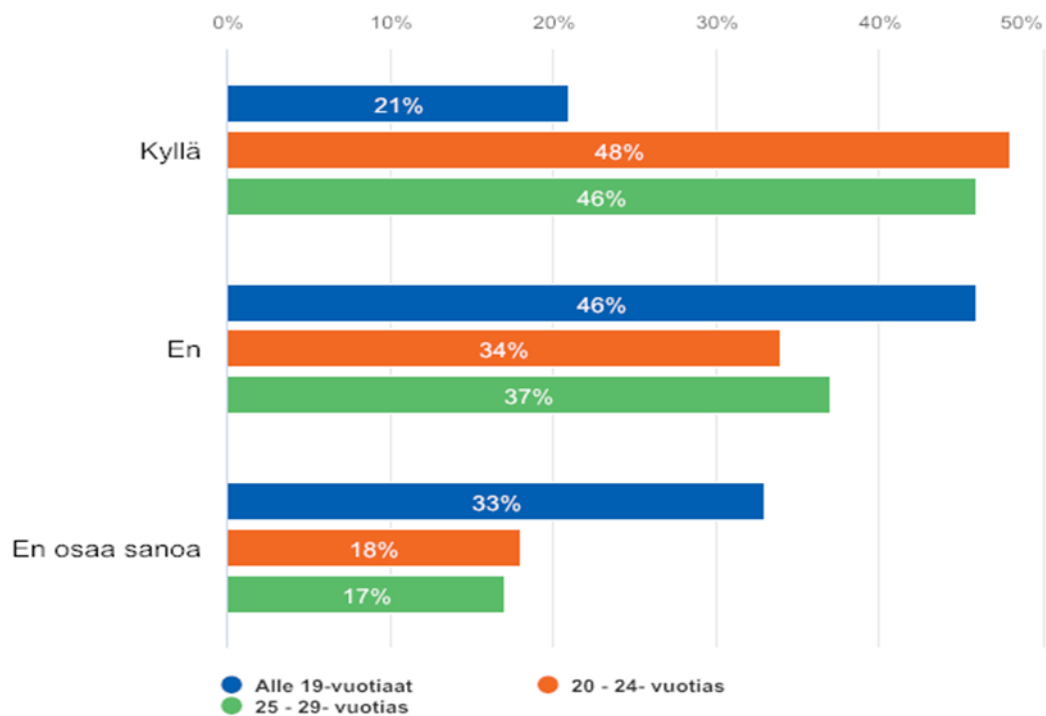
Kuvio 9. Vastaajien avun tarve luvanvaraisten töiden asiakirjojen toimittamisessa.

Kysymykseen ”Tarvitsisitko enemmän tietoa yrittäjän eläkevakuutuksesta eli YEL-vakuutuksesta?” vastaajista 44 % vastasivat ”Kyllä”, 37 % vastasivat ”En” ja 19 % vastasivat ”En osaa sanoa”. Eli suurin osa vastaajista kokivat, että tarvitsisivat enemmän tietoa YEL-vakuutuksesta. Alla näkyy kuvio 10, jossa näkyy vastaajien tarve suurempaan tiedon määrään YEL-vakuutuksesta.

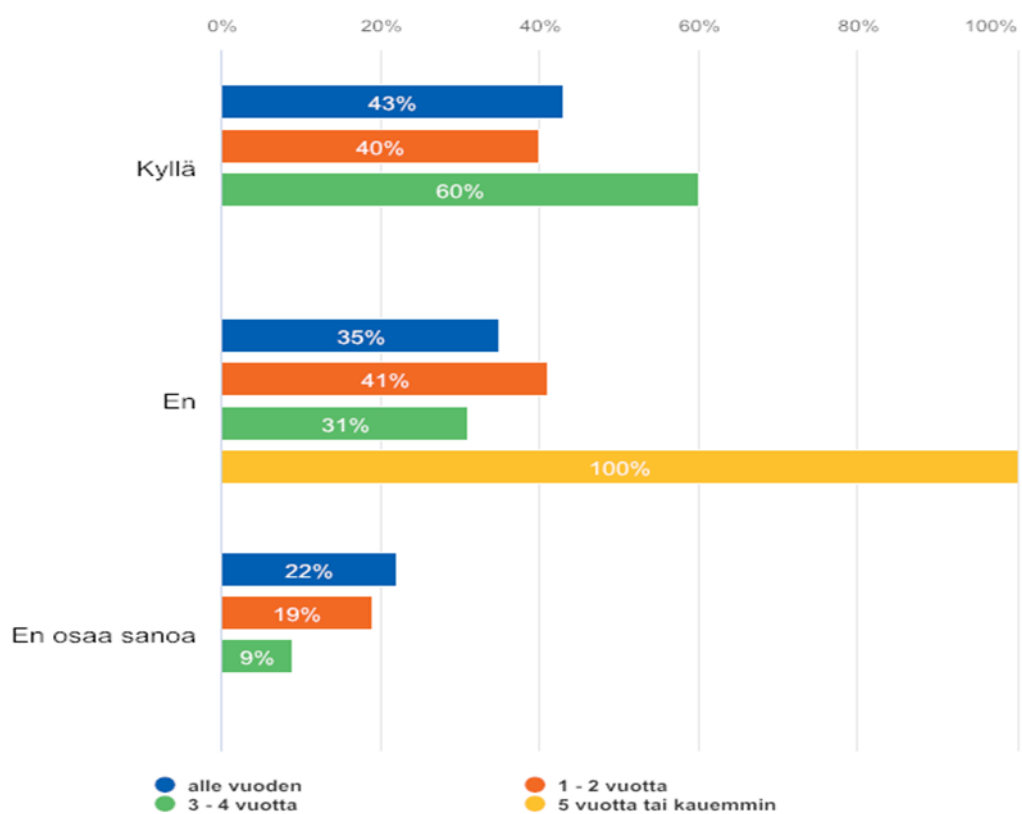


Kuvio 10. Vastaajien tarve suurempaan tiedon määrään YEL-vakuutuksesta.

Alle 19-vuotiaista käyttäjistä suurin osa kokivat, etteivät tarvitse enempää tietoa YEL-vakuutuksesta. Mutta suurin osa 25 – 29-vuotiaista sen sijaan kokivat, että tarvitsevat enemmän tietoa YEL-vakuutuksesta. Lisäksi 3 – 4 vuotta UKKO.fi- palvelua käyttäneet kokivat tarvitsevansa eniten tietoa YEL-vakuutuksesta ja toiseksi eniten alle vuoden käyttäneet. Alla näkyy kuvio 11 ristiintaulukko ikäluokan mukaan YEL-vakuutus kysymykseen ja kuvio 12 ristiintaulukko käyttövuosien mukaan YEL-vakuutus kysymykseen.

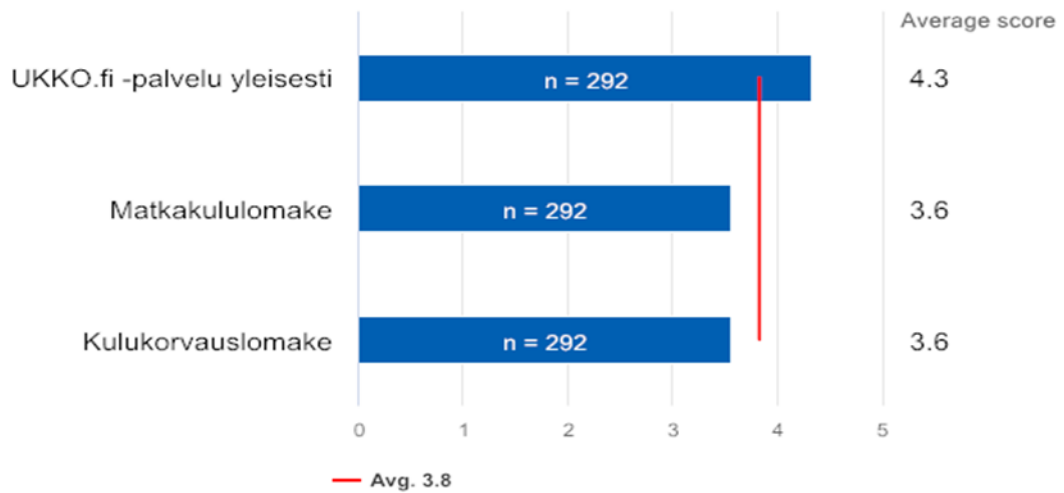


Kuvio 11. Ristiintaulukko ikäluokan mukaan YEL-vakuutusksymykseen.



Kuvio 12. Ristiintaulukko käyttövuosien mukaan YEL-vakuutusksymykseen.

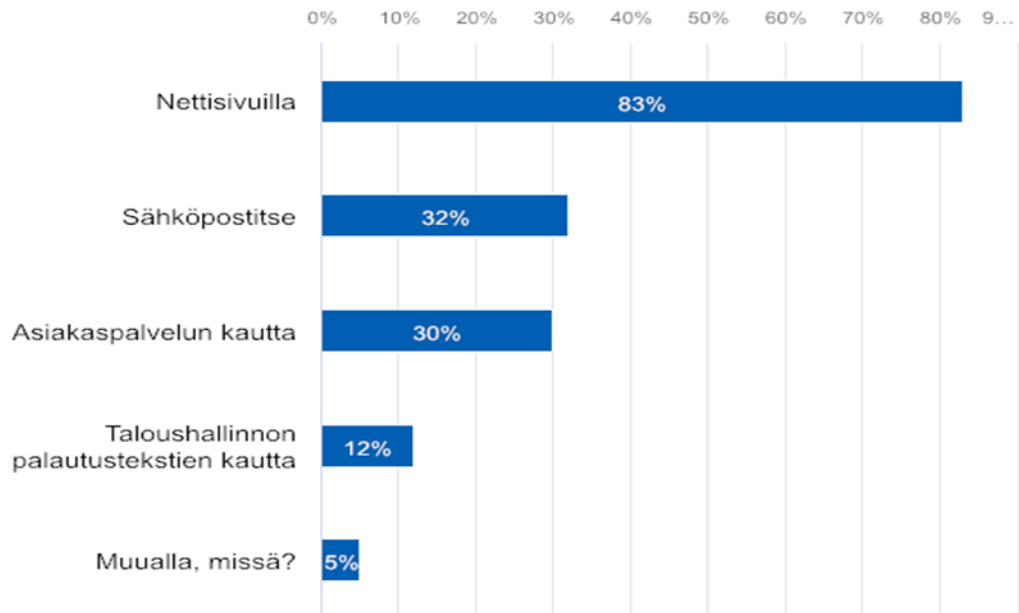
Kysymys ”Miten tyytyväinen olet seuraaviin asioihin tällä hetkellä?” tehtiin Likertin- asteikkoa käyttämällä. 1 on huonoin arvo ja 5 on paras arvo. UKKO.fi- palvelu yleisesti sai keskiarvon 4,3, matkakululomake sai keskiarvon 3,6 ja kulukorvauslomake sai keskiarvon 3,6. Eli yhteensä nämä kaikki muodostavat keskiarvon 3,8. Matkakululomake ja kulukorvauslomake saivat saman keskiarvon ja niihin oltiin vähemmän tyytyväisiä kuin UKKO.fi- palveluun yleisesti. Alla näkyy kuvio 13, jossa näkyy vastaajien tyytyväisyyden keskiarvot.



Kuvio 13. Vastaajien tyytyväisyyden keskiarvot.

5.4 Miten tyytyväisyyttä voi lisätä UKKO.fi- palveluun

Kysymykseen ”Tarvitsisitko enemmän apua oikean arvonlisäverokannan valitsemisessa?” vastasi ”Kyllä” 21 % kaikista vastaajista. Sen jälkeen avautui kysymys ”Missä apua olisi hyvä olla enemmän saatavilla? Voit valita myös useamman vaihtoehdon”. Vastaajista 83 % tarvitsevat enemmän apua nettisivuilla, 32 % sähköpostitse, 30 % asiakaspalvelun kautta, 12 % taloushallinnon palautustekstien kautta ja 5 % muualla. He, jotka vastasivat muualla, tarvitsevat enemmän apua täyttölomakkeessa ja ruotsiksi kotisivuilla. Alla näkyy kuvio 14, jossa näkyy missä avun tarve olisi hyvä olla saatavilla vastaajille arvonlisäverokantakysymyksessä.

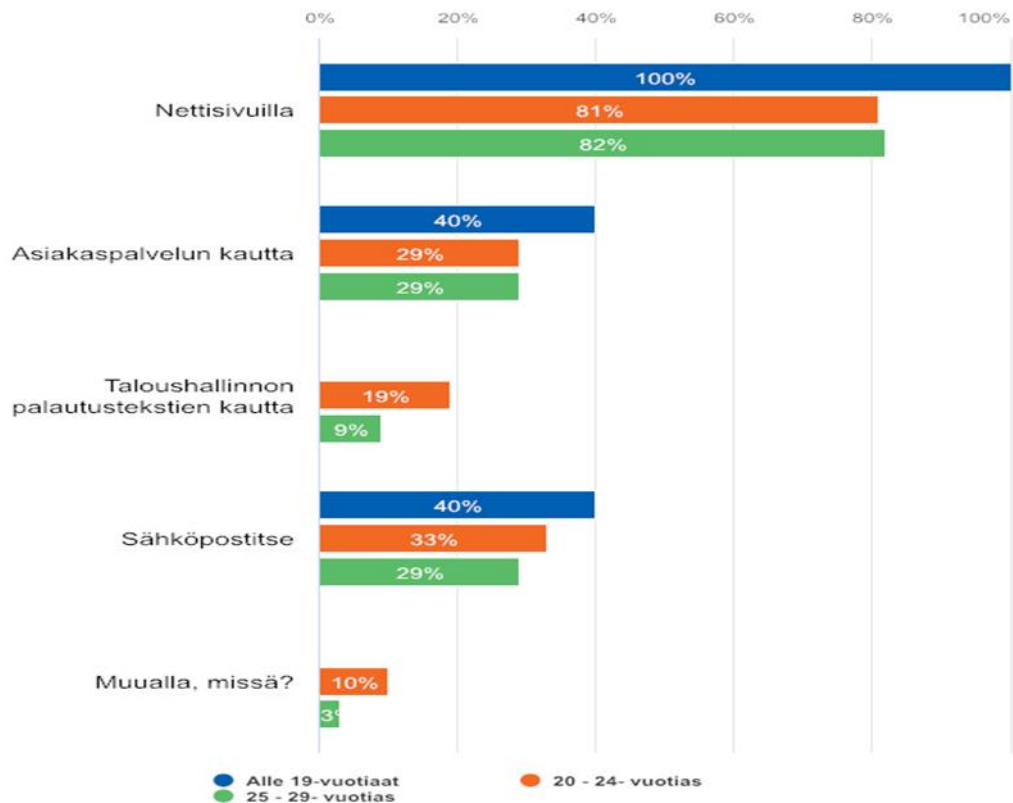


Kuvio 14. Missä avun tarve olisi hyvä olla saatavilla vastaajille arvonlisäverokantakysymyksessä.

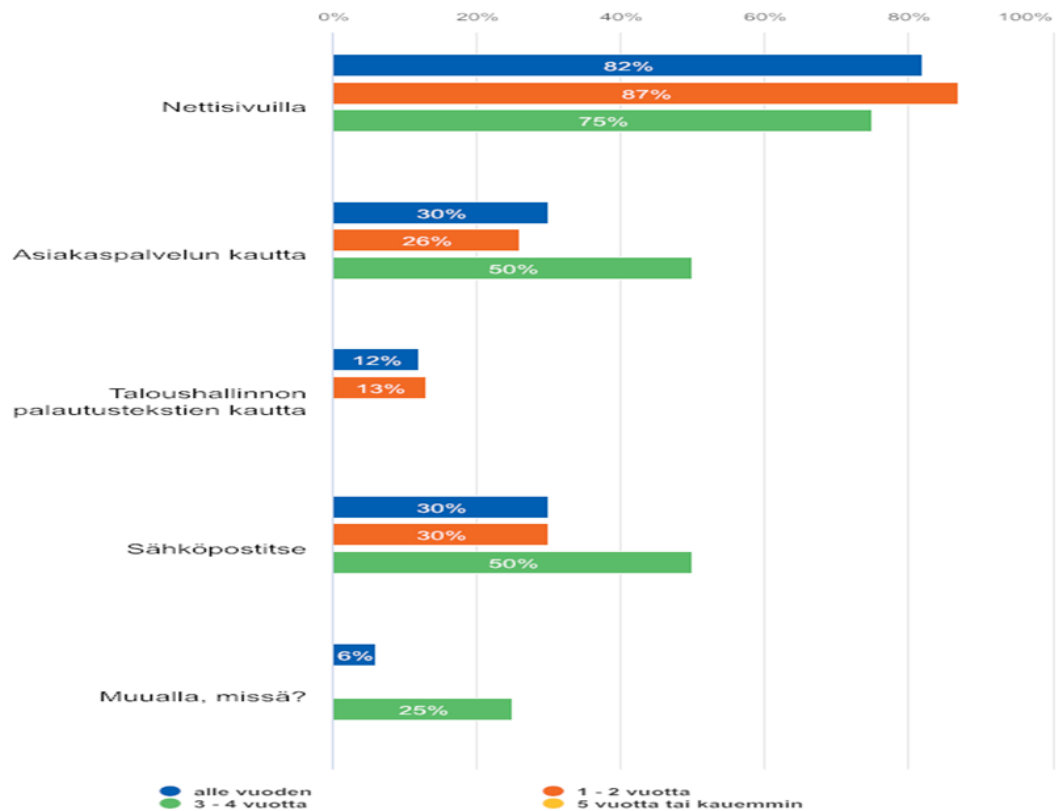
Eniten apua kokivat tarvitsevansa alle 19-vuotiaat, jotka valitsivat eniten vastausvaihtoehdot nettisivuilla, asiakaspalvelun kautta ja sähköpostitse kaikista vastaajista. He eivät valinneet vastausvaihtoehtoja taloushallinnon palautustekstien kautta tai muualla. Muiden ikäluokkien vastausvaihtoehdot ovat jakautuneet melko tasaisesti, paitsi 20 – 24-vuotiaat kokivat tarvitsevansa eniten kaikista vastaajista apua taloushallinnon palautustekstien kautta ja muualla.

Alle vuoden ja 1 – 2 vuotta laskutuspalvelua käyttäneet kokivat tarvitsevansa enemmän apua nettisivuilla ja taloushallinnon palautustekstien kautta kuin 3 – 4 vuotta käyttäneet. 5 vuotta tai kauemmin käyttäneet eivät kokeneet ollenkaan tarvitsevansa missään enemmän apua. 3 – 4 vuotta käyttäneet kokivat tarvitsevansa enemmän apua asiakaspalvelun kautta, sähköpostitse ja muualla kuin muut vastaajat.

Alla näkyy kuvio 15, jossa on ristiintaulukko ikäluokan mukaan: missä avun tarve olisi hyvä olla saatavilla vastaajille arvonlisäverokantakysymyksessä sekä kuvio 16, jossa on ristiintaulukko käyttövuosien mukaan: missä avun tarve olisi hyvä olla saatavilla vastaajille arvonlisäverokantakysymyksessä.

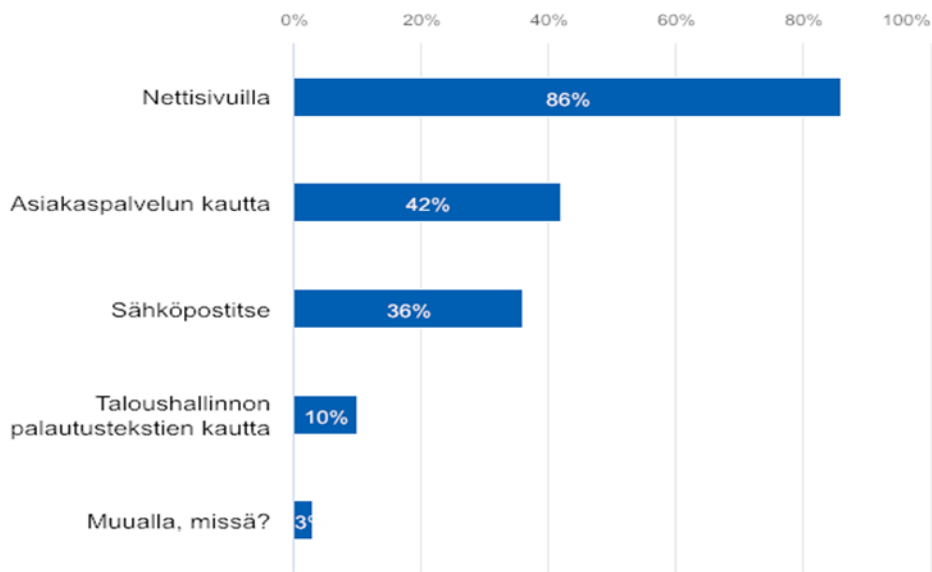


Kuvio 15. Ristiintaulukko ikäluokan mukaan: missä avun tarve olisi hyvä olla saatavilla vastaajille arvonlisäverokantakysymyksessä



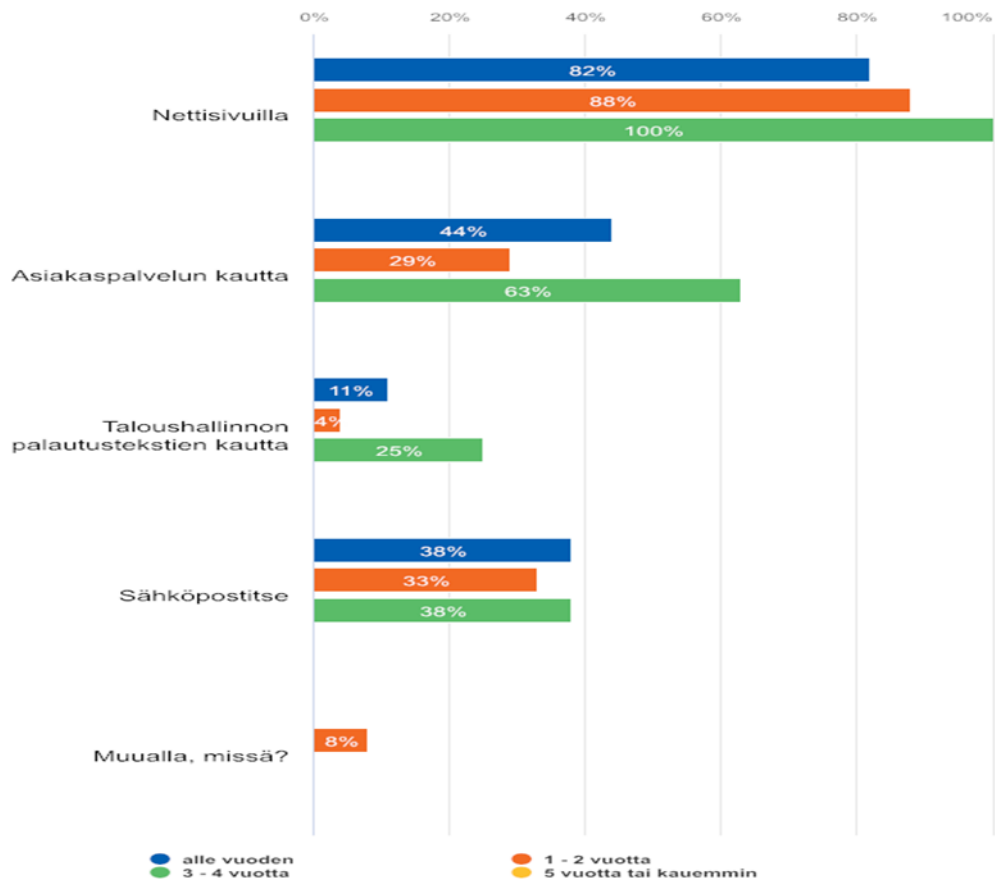
Kuvio 16. Ristiintaulukko käyttövuosien mukaan: missä avun tarve olisi hyvä olla saatavilla vastaajille arvonlisäverokantakysymyksessä.

Kysymykseen ”Tarvitsisitko enemmän apua siihen, mitä asiakirjoja täytyy toimittaa luvanvaraisista töistä?” vastasi ”Kyllä” 26 % kaikista vastaajista. Sen jälkeen avautui kysymys ”Missä apua olisi hyvä olla enemmän saatavilla? Voit valita myös useamman vaihtoehdon”. Vastaajista 86 % tarvitsevat enemmän apua nettisivuilla, 42 % asiakaspalvelun kautta, 36 % sähköpostitse, 10 % taloushallinnon palautustekstien kautta ja 3 % muualla. He, jotka vastasivat muualla, tarvitsevat enemmän apua käyttäjän UKKO.fi dashboardissa ja chatissä, yksinkertaisesti selitettynä sivustolla, esimerkiksi oma henkilökohtainen neuvoja. Alla näkyy kuvio 17, jossa näkyy missä avun tarve olisi hyvä olla saatavilla vastaajille luvanvaraisten töiden asiakirjojen kysymyksessä.



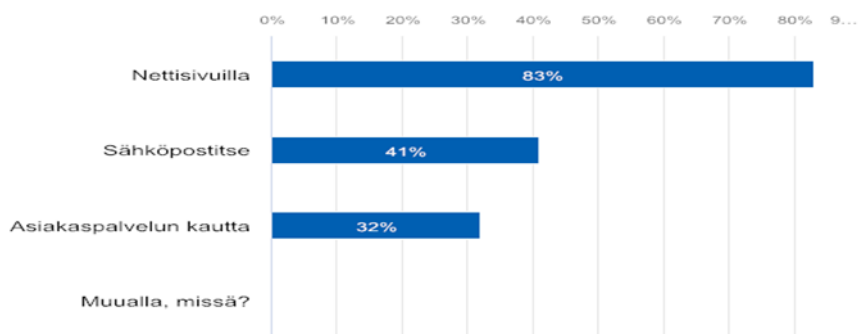
Kuvio 17. Missä avun tarve olisi hyvä olla saatavilla vastaajille luvanvaraisten töiden asiakirjojen kysymyksessä.

3 – 4 vuotta laskutuspalvelua käyttäneet kokivat tarvitsevänsä enemmän apua nettisivuilla, asiakaspalvelun kautta ja taloushallinnon palautustekstien kautta kuin alle vuoden ja 1 – 2 vuotta käyttäneet. 5 vuotta tai kauemmin käyttäneet eivät kokeneet ollenkaan tarvitsevänsä missään enemmän apua. Alla näkyy kuvio 18, jossa on ristiintaulukko käyttövuosien mukaan: missä avun tarve olisi hyvä olla saatavilla vastaajille luvanvaraisten töiden asiakirjojen kysymyksessä.



Kuvio 18. Ristiintaulukko käyttövuosien mukaan: missä avun tarve olisi hyvä olla saatavilla vastaajille luvanvaraisten töiden asiakirjojen kysymyksessä.

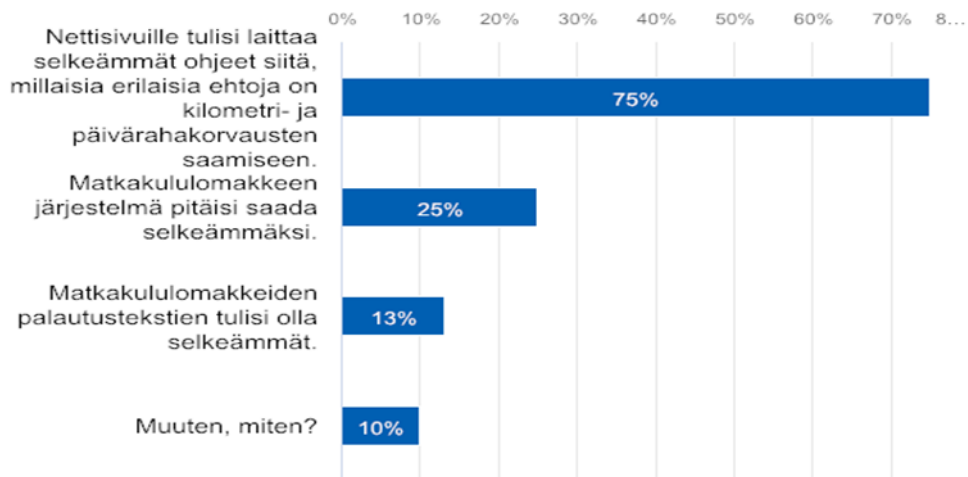
Kysymykseen ”Tarvitsisitko enemmän tietoa yrittäjän eläkevakuutuksesta eli YEL-vakuutuksesta?” vastasi ”Kyllä” 44 % kaikista vastaajista. Sen jälkeen avautui kysymys ”Missä apua olisi hyvä olla enemmän saatavilla? Voit valita myös useamman vaihtoehdon”. Vastaajista 83 % tarvitsevat enemmän apua nettisivuilla, 41 % sähköpostitse ja 32 % asiakaspalvelun kautta. Alla näkyy kuvio 19, jossa näkyy missä avun tarve olisi hyvä olla saatavilla vastaajille YEL-vakuutus kysymyksessä.



Kuvio 19. Missä avun tarve olisi hyvä olla saatavilla vastaajille YEL-vakuutus kysymyksessä.

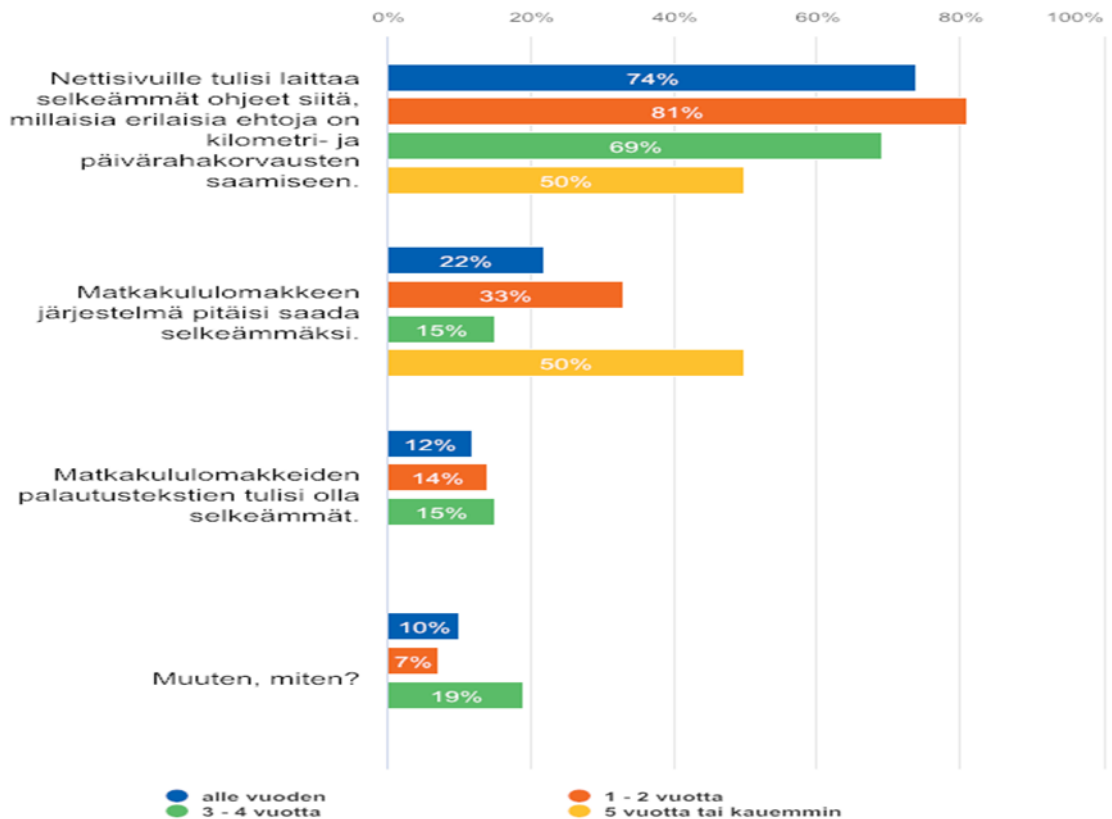
Kysymykseen ”Miten matkakulukorvausten hakemista voisi mielestäsi helpottaa? Voit valita useamman vaihtoehdon” vastasi 203 henkilöä kaikista 292 vastanneista. Se oli vapaaehtoinen kysymys. Vastanneista 75 % oli sitä mieltä, että nettisivuille tulisi laittaa selkeämmät ohjeet siitä, millaisia ehtoja on kilometri- ja päiväraha korvausten saamiseen. 25 % oli sitä mieltä, että matkakululomakkeen järjestelmä pitäisi saada selkeämmäksi.

13 % vastaajista oli sitä mieltä, että matkakululomakkeiden palautustekstien tulisi olla selkeämmät. Ja 10 % valitsivat kohdan ”Muuten, miten?”. Siihen oli vastannut useampi henkilö, ettei ole käyttänyt kyseistä lomaketta. Vastauksissa oli myös: ”Matkakulut pitäisi pystyä maksamaan kimplalaskussa toiselle henkilölle kuin laskuttajalle”, ”Enemmän avointa tilaa ja mahdollisuus useamman kuvan lisäämiseksi”, ”Voisi luoda valmiita työmatkapohjia, esimerkiksi jos käy samassa paikassa useasti töissä voisi vain valita valmiin matkan aina laskua tehdessä” ja että lomake olisi ruotsiksi. Alla näkyy kuvio 20, jossa näkyy vastaajien mielipide matkakulukorvausten hakemisen helpottamiseksi.



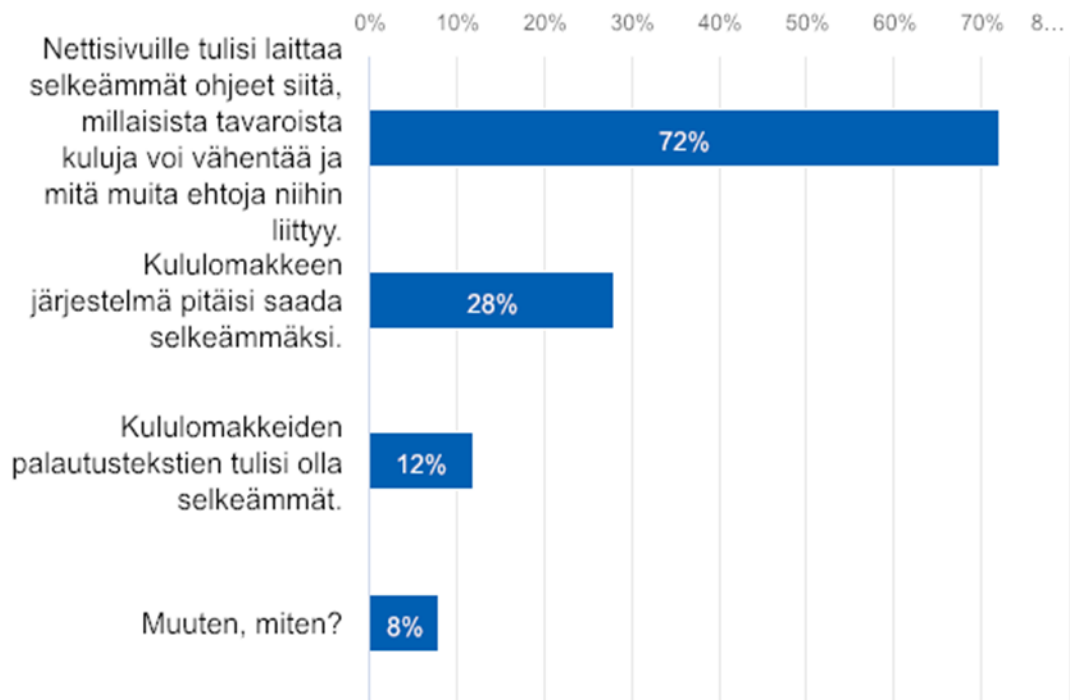
Kuvio 20. Vastaajien mielipide matkakulukorvausten hakemisen helpottamiseksi.

Alla näkyy kuvio 21, jossa näkyy ristiintaulukko käyttövuosien mukaan: vastaajien mielipide matkakulukorvausten hakemisen helpottamiseksi. Nettisivuille selkeämmät ohjeet vastausvaihtoehtoon vastasi eniten 1 – 2 vuotta laskutuspalvelua käyttäneet ja vähiten 5 vuotta tai kauemmin käyttäneet kaikista vastaajista. Matkakululomakkeen selkeys vastausvaihtoehtoon vastasi eniten 5 vuotta tai kauemmin laskutuspalvelua käyttäneet ja vähiten 3 – 4 vuotta käyttäneet kaikista vastaajista.



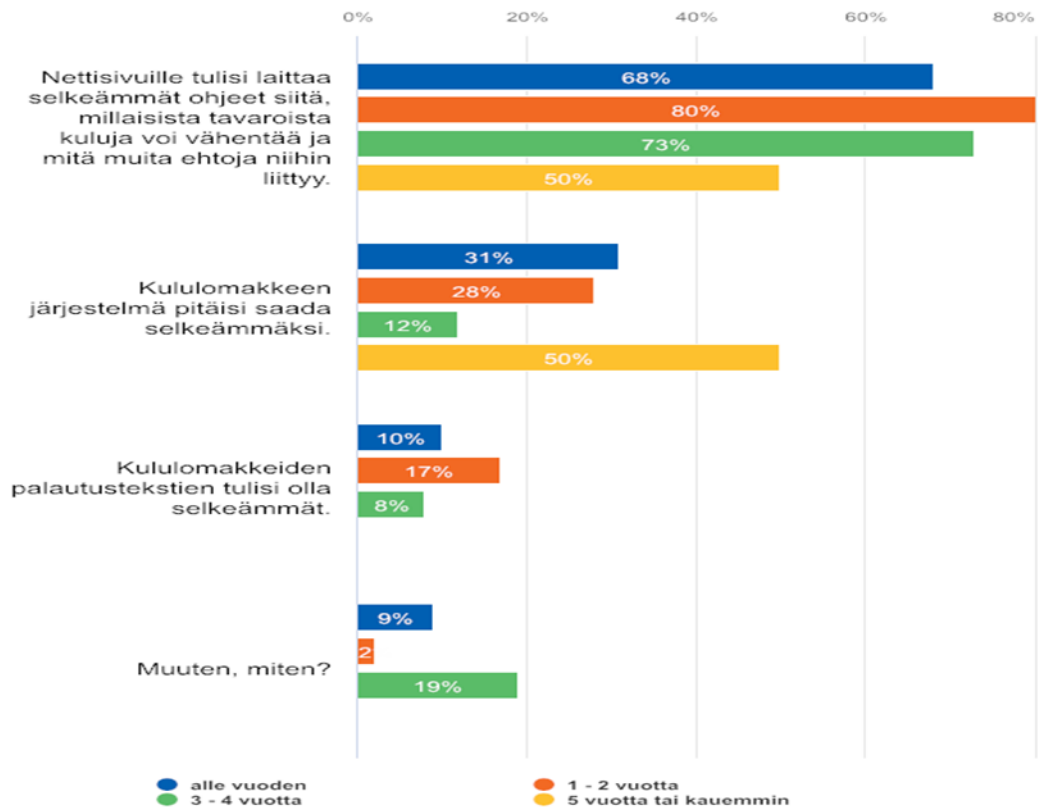
Kuvio 21. Ristiintaulukko käyttövuosien mukaan: vastaajien mielipide matkakulukorvausten hakemisen helpottamiseksi.

Kysymykseen ”Miten kulukorvausten hakemista voisi mielestäsi helpottaa? Voit valita useamman vaihtoehdon” vastasi 206 henkilöä kaikista 292 vastanneista. Se oli vapaaehtoinen kysymys. Vastanneista 72 % oli sitä mieltä, että nettisivuille tulisi laittaa selkeämmät ohjeet siitä, millaisista tavaroista kuluja voi vähentää ja mitä muita ehtoja niihin liittyy. 28 % oli sitä mieltä, että kululomakkeen järjestelmä pitäisi saada selkeämmäksi. 12 % oli sitä mieltä, että kululomakkeiden palautustekstien tulisi olla selkeämmät. Ja 8 % valitsivat kohdan ”Muuten, miten?”. Siihen oli vastannut useampi henkilö, ettei ole käyttänyt kyseistä lomaketta. Vastauksissa oli myös: ”Että ne kertyisivät, korjautuisivat selkeästi omiin tietoihin”, ”Lisätessä kulukorvauksia ongelmaksi on muodostunut alv-kannan valitseminen, toisin sanoen samalle laskulle ei ole voinut lisätä kuluja ja työtuloa” ja että lomake olisi ruotsiksi. Alla näkyy kuvio 22, jossa näkyy vastaajien mielipide kulukorvausten hakemisen helpottamiseksi.



Kuvio 22. Vastaajien mielipide kulukorvausten hakemisen helpottamiseksi.

Alla näkyy kuvio 23, jossa näkyy ristiintaulukko käyttövuosien mukaan: vastaajien mielipide kulukorvausten hakemisen helpottamiseksi. Nettisivuille selkeämmät ohjeet vastausvaihtoehtoon vastasi eniten 1 – 2 vuotta laskutuspalvelua käyttäneet ja vähiten 5 vuotta tai kauemmin käyttäneet kaikista vastaajista. Kululomakkeen selkeys vastausvaihtoehtoon vastasi eniten 5 vuotta tai kauemmin laskutuspalvelua käyttäneet ja vähiten 3 – 4 vuotta käyttäneet kaikista vastaajista.



Kuvio 23. Ristiintaulukko käyttövuosien mukaan: vastaajien mielipide kulukorvausten haakemisen helpottamiseksi.

Seuraavaksi esitellään vastaajien ”Kirjoita halutessasi alle muita kehitysehdotuksia UKKO.fi -palvelun parantamiseen” vapaaehtoisen avoimen kysymyksen vastauksia. Tärkeimmät asiat, jotka mainittiin tähän avoimeen kysymykseen, ovat yksilöllinen opastus, verovähennyksien koko summa näkyisi eli kertyisi, mobiilisovellus, joka toimisi samalla tavalla kuin nettisivut, sähköpostiviesti silloin, kun lasku on maksettu, ilmoitus muokattavasta laskusta tekstiviestillä, PayPal- maksujen salliminen, pienempi prosentti silloin, kun palkan määrä on pieni, UKKO.fi- palvelun laajentaminen ulkomaille, matkakulujen hakeminen enemmän kopioitavissa vanhoista matkoista sekä Instagramin käyttö esimerkiksi laittaen Instastoreihin usein kysytyt kysymykset.

Lisäksi on tullut paljon kommentteja koskien UKKO.fi:n nettisivuja sekä sitä, että käyttäjät kaipaivat enemmän tietoa ja apua eri aiheista. Käyttäjät esimerkiksi kaipaivat selkeämpiä nettisivuja, selkeämpiä ohjeita verovähennyksien tekemiseen, enemmän tietoa yrittäjyydestä eli miten ja missä vaiheessa olisi hyvä ja turvallinen hetki perustaa oma yritys, yleiset ohjeet ja vinkit ensimmäistä kertaa laskuttaville, kulukorvaushakemiseen selkeät ohjeet nettisivuille, tietoa uusista käyttömaksuprosenteista nettisivuille ja sähköpostiin, enemmän tietoa korttipäätemaksamisen ja käteismaksujen mahdollisuuksista, asiakaspalvelunimikkeen, kaverille jaettavan linkin ja laskurin löytyminen helpommin nettisivuilla, lista laskutuksessa käytettävistä termeistä ja mitä ne tarkoittavat sekä kaikkien suomenkielisten tekstien kääntäminen englanniksi.

6 Pohdinta

Kevytyrittäjäyys on ajankohtaista ja sen suosio kasvaa jatkuvasti. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia UKKO.fi:n alle 30-vuotiaiden laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyyttä UKKO.fi:n palveluun ja sitä, miten UKKO.fi:n palvelua voisi kehittää. Alle 30-vuotiaat valittiin kohderyhmäksi, koska yhä useampi nuori ja nuori aikuinen käyttää laskutuspalveluyritysten palveluja ja se on hyvä tapa ammatillisen osaamisen kehittämiseksi ja sitä kautta voi löytää itselleen mieluisan ammatin, jota tehdä tulevaisuudessa.

6.1 Tutkimuksen vastaajat ja luotettavuus

Kyselyyn vastasi 292 henkilöä ja se lähetettiin UKKO.fi:n toimesta alle 30-vuotiaille laskutuspalvelukäyttäjille, joita valittiin satunnaisesti 1 000 kappaletta eli vastausprosentti on 29,2 %. Vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä ja tutkimustuloksia melko luotettavana, sillä on käytetty satunnaisotantaa.

Ristiintaulukoita ei voida pitää kuitenkaan kovin luotettavina, sillä jossain tietyissä ryhmissä vastaajia on voinut olla vähän eli se ei anna luotettavaa kokonaiskuvaa kaikista ryhmistä. Esimerkiksi 5 vuotta tai kauemmin laskutuspalvelua käyttäneitä on kaikkien vastanneiden keskuudesta 1 %, mutta ristiintaulukoissa he ovat muodostaneet joissakin vastausvaihtoehdoissa isoimman ryhmän. Koska vastanneita oli niin vähän tästä ryhmästä, niin ei voida olettaa, että suurin osa 5 vuotta tai kauemmin käyttäneet ovat sitä mieltä, kun tarkastellaan kokonaiskuvaa. Eli mitä enemmän ihmisiä on vastannut jostain ryhmästä, sitä luotettavampina voidaan pitää kyseisen ryhmän vastauksia kokonaiskuvaa ajatellen, kun tarkastellaan ristiintaulukoita. Ristiintaulukot kuitenkin antavat tietoa siitä, miten kyseiseen kyselyyn vastanneet ovat jakautuneet ja niitä kannattaa aina verrata taustatietoihin, jotta selviää, miten iso osa on vastannut.

Suurin osa kyselyyn vastanneista on 25 – 29-vuotiaita, joita on 56 %, naisia, joita on 65 %, asuu Pääkaupunkiseudulla, joita on 43 %, on käyttänyt UKKO.fi- palvelua alle vuoden, joita on 56 % ja laskuttaa muun alan töistä, joita on 38 %.

6.2 Tyytyväisyyden analysoiminen UKKO.fi- palveluun

Tutkimuksen pääongelma oli: Miten tyytyväisiä UKKO.fi:n alle 30-vuotiaat laskutuspalvelukäyttäjät ovat UKKO.fi:n tarjoamaan palveluun ja miten heidän tyytyväisyyttään voisi lisätä?

Jotta pääongelmaan oltaisiin saatu vastaus, niin sitä varten oli laadittu 4 alaongelmaa. Kaksi ensimmäistä alaongelmaa olivat:

1. Miten tyytyväisiä UKKO.fi:n alle 30-vuotiaat laskutuspalvelukäyttäjät ovat tiedon määrään?
2. Miten tyytyväisiä UKKO.fi:n alle 30-vuotiaat laskutuspalvelukäyttäjät ovat UKKO.fi:n tarjoamiin palveluihin?

Ensimmäisen alaongelman ensimmäiseen kysymykseen ”Tarvitsitko enemmän apua oikean arvonlisäverokannan valitsemisessa?” suurin osa vastaajista valitsi ”En” vastauksen eli 62 % kaikista vastanneista. Yli puolet valitsi ”En” vastauksen eli suurin osa käyttäjistä on tyytyväisiä nykytilanteen avun määrään arvonlisäverokannan valitsemisessa.

Toiseen kysymykseen ”Tarvitsitko enemmän apua siihen, mitä asiakirjoja täytyy toimittaa luvanvaraisista töistä?” suurin osa vastaajista valitsi ”En” vastauksen eli 47 % kaikista vastanneista. Eli suurin osa vastaajista on tyytyväisiä nykytilanteen tiedon määrään luvanvaraisten töiden asiakirjojen toimittamisesta, mutta ”En osaa sanoa” vastaukseen vastasi 26 % kaikista vastaajista eli tähän voi sisältyä henkilöitä, jotka saattaisivat haluta enemmän tietoa. Eli kun vertaa edelliseen kohtaan, niin käyttäjät tarvitsevat enemmän apua tästä asiasta kuin edellä mainitusta kohdasta.

Kolmanteen kysymykseen ”Tarvitsitko enemmän tietoa yrittäjän eläkevakuutuksesta eli YEL-vakuutuksesta?” suurin osa vastaajista valitsi ”Kyllä” vastauksen eli 44 % kaikista vastanneista. Eli suurin osa tarvitsisi enemmän tietoa YEL-vakuutuksesta eivätkä ole tyytyväisiä nykyiseen tiedon määrään. ”En osaa sanoa” vastaukseen vastasi 19 % vastaajista eli tähän voi sisältyä henkilöitä, jotka saattaisivat haluta enemmän tietoa tai sitten he eivät välttämättä tarvitse. Kun vertaa edellisiä kohtia, niin käyttäjät selkeästi kaipaavat enemmän tietoa tästä asiasta kuin edellä mainituista kohdista.

Toisen alaongelman kysymyksessä ”Miten tyytyväinen olet seuraaviin asioihin tällä hetkellä?” käytettiin Likertin- asteikkoa 1-5 ja siinä kysyttiin tyytyväisyyttä UKKO.fi- palveluun yleisesti, matkakululomakkeeseen ja kulukorvauslomakkeeseen. UKKO.fi- palvelun keskiarvo oli 4,3 ja matkakululomakkeen sekä kulukorvauslomakkeen molempien keskiarvot olivat 3,6. Eli kun vastaukset pyöristetään, niin kaikkiin näihin kohtiin käyttäjät olivat melko tyytyväisiä.

6.3 Tyytyväisyyden lisäämisen analysointi UKKO.fi- palveluun

Kaksi viimeistä alaongelmaa olivat:

3. Miten UKKO.fi:n alle 30-vuotiaiden laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyyttä tiedon määrään voi lisätä?
4. Miten UKKO.fi:n alle 30-vuotiaiden laskutuspalvelukäyttäjien tyytyväisyyttä voi lisätä UKKO.fi:n tarjoamiin palveluihin?

Kolmannen alaongelman ensimmäiseen kysymykseen ”Tarvitsisitko enemmän apua oikean arvonlisäverokannan valitsemisessa?” vastasi ”Kyllä” 21 % vastaajista. Heille avautui kysymys ”Missä apua olisi hyvä olla enemmän saatavilla? Voit valita myös useamman vaihtoehdon.” Siihen suurin osa eli 83 % vastasi nettisivuilla. 32 % kaipaisivat enemmän apua sähköpostitse ja 30 % asiakaspalvelun kautta.

Toiseen kysymykseen ”Tarvitsisitko enemmän apua siihen, mitä asiakirjoja täytyy toimittaa luvanvaraisista töistä?” vastasi ”Kyllä” 26 % vastaajista. Heille avautui kysymys ”Missä apua olisi hyvä olla enemmän saatavilla? Voit valita myös useamman vaihtoehdon.” Siihen suurin osa eli 86 % vastasi nettisivuilla. 42 % kaipaisivat enemmän apua asiakaspalvelun kautta ja 36 % kaipaisivat enemmän apua sähköpostitse.

Kolmanteen kysymykseen ”Tarvitsisitko enemmän tietoa yrittäjän eläkevakuutuksesta eli YEL-vakuutuksesta?” vastasi ”Kyllä” 44 % vastaajista. Heille avautui kysymys ”Missä apua olisi hyvä olla enemmän saatavilla? Voit valita myös useamman vaihtoehdon.” Siihen suurin osa eli 83 % vastasi nettisivuilla. 41 % kaipaisivat enemmän apua sähköpostitse ja 32 % asiakaspalvelun kautta.

Kaikissa edellä mainituissa kohdissa pitäisi panostaa etenkin siihen, että annettaisiin enemmän apua ja tietoa nettisivuilla ja etenkin YEL-vakuutuksesta, koska suurin osa vastasi ”Kyllä” siihen kohtaan. Kaikissa olisi myös hyvä panostaa siihen, että tarjottaisiin enemmän apua ja tietoa sähköpostitse ja asiakaspalvelun kautta.

Neljännestä eli viimeisen alaongelman ensimmäiseen kysymykseen ”Miten matkakulukorvausten hakemista voisi mielestäsi helpottaa? Voit valita useamman vaihtoehdon” vastasi 203 henkilöä ja suurin osa eli 75 % oli sitä mieltä, että nettisivuille tulisi laittaa selkeämmät ohjeet siitä, millaisia ehtoja on kilometri- ja päiväraha korvausten saamiseen.

Toiseen kysymykseen ”Miten kulukorvausten hakemista voisi mielestäsi helpottaa? Voit valita useamman vaihtoehdon” vastasi 206 henkilöä ja suurin osa eli 72 % oli sitä mieltä,

että nettisivuille tulisi laittaa selkeämmät ohjeet siitä, millaisista tavaroista kuluja voi vähentää ja mitä muita ehtoja niihin liittyy. Eli käyttäjien tyytyväisyyttä voi lisätä etenkin sillä, että laittaisi näistä asioista enemmän tietoa nettisivuille.

Kolmanteen, avoimeen kysymykseen ”Kirjoita halutessasi alle muita kehitysehdotuksia UKKO.fi -palvelun parantamiseen” tuli aika paljon kehitysehdotuksia. Esimerkiksi kaivattiin enemmän tietoa verovähennysten tekemiseen, yrittäjyydestä, ensimmäistä kertaa laskutettaessa, käyttömaksuprosenteista, korttipäätemaksamisen ja käteismaksujen mahdollisuuksista sekä lista termeistä, joita laskutuksessa käytetään. Kyselylomakkeen vastaajista monet kokivat tarvitsevänsä enemmän tietoa nettisivuilla eli nämä asiat olisi hyvä laittaa nettisivuille. Nettisivuihin on myös kaivattu enemmän selkeyttä, kaikkien suomenkielisten tekstien kääntämistä englanniksi sekä asiakaspalvelunimikkeen, kavereille jaettavan linkin ja laskurin helpompaa löytämistä.

Lisäksi kaivattiin esimerkiksi pienempää prosenttia pienemmistä töistä laskutettaessa, UKKO.fi laajentamista muihin maihin, enemmän yksilöllistä opastusta, verovähennysten näkymistä koko summana, puhelinsovellusta, vanhojen matkojen kopioimista matkakuluja hakiessa, PayPal- maksujen sallimista, usein kysytyjä kysymyksiä Instagram tarinoissa sekä parempaa kulujen erittelyä.

6.4 Tutkimuksen vastaukset pääongelmaan ja yhteenveto

Tutkimuksen pääongelman: ”Miten tyytyväisiä UKKO.fi:n alle 30-vuotiaat laskutuspalvelukäyttäjät ovat UKKO.fi:n tarjoamaan palveluun ja miten heidän tyytyväisyytään voisi lisätä?” vastaukset ja yhteenvetona on se, että käyttäjät ovat melko tyytyväisiä UKKO.fi-palveluun. Suurin osa käyttäjistä olivat tyytyväisiä avun määrään koskien arvonlisäverokannan valitsemista ja luvanvaraisten töiden asiakirjojen toimittamista, mutta he olisivat kaivanneet enemmän tietoa YEL-vakuutuksesta. UKKO.fi- palvelu yleisesti, matkakululomake ja kulukorvauslomake saivat kaikki pyöristetyn keskiarvon 4 eli melko tyytyväinen.

Käyttäjien tyytyväisyyttä voi lisätä etenkin se, että nettisivuihin panostettaisiin enemmän koskien tietoa eri aiheista sekä matkakulu- ja kulukorvauslomakkeita. Se on ollut tärkein asia, mikä on tullut ilmi tutkimuksessa. Nettisivuihin tulisi laittaa enemmän tietoa eri aiheista ja tehdä ne selkeämmiksi, jotta kaikki tärkeimmät asiat löytyisivät helpommin käyttäjille.

Muut tärkeät kehitysehdotukset ovat esimerkiksi se, että kevytyrittäjille voisi tehdä koulutuspaketin, josta löytyisivät kaikki uusimmat ja tärkeimmät huomioon otettavat asiat kevytyrittäjyyteen liittyen sekä se, että hyödynnettäisiin kehittyvää teknologiaa. Uudet maksutavat, kuten PayPal- maksut ja puhelinsovellus voisivat auttaa erottumaan kilpailijoiden joukosta.

Jatkotutkimusehdotukset voisivat liittyä esimerkiksi nettisivujen kehittämiseen tai teknologian hyödyntämiseen, jotta niistä saisi vielä syvällisempää tietoa. Voisi tutkia sitä, että onko esimerkiksi puhelinsovellukselle tai uusille maksutavoille tarvetta. Jos jossain vaiheessa tulisi puhelinsovellus, niin tutkimuksessa voisi myös kysyä kehitysideoita siihen liittyen.

6.5 Oman oppimisen arviointi

Kevytyrittäjyys tuli minulle tutuksi työharjoittelun kautta ja sen vuoksi valitsin aiheeksi kevytyrittäjyyden. Opinnäytetyötä tehdessäni olen oppinut paljon uusia asioita siitä ja mitä eri asioita kevytyrittäjien tulisi ottaa huomioon siihen liittyen.

Halusin tehdä tutkimustyön, koska en ole aiemmin tehnyt tutkimusta eli halusin oppia laatia tutkimuksen ja analysoida vastauksia. Laadin ensimmäistä kertaa kyselylomakkeen Wepropol- ohjelman avulla ja opin sen kautta myös tekemään ristiintaulukoita ja analysoidaan tuloksia. Tutkimustyön kysymykset, tutkimusongelma ja alaongelmat ovat välillä vaihtuneet opinnäytetyöprosessin aikana.

Tärkeimmät asiat, mitä olen oppinut opinnäytetyöprosessin aikana on se, että työtä pitää muuttaa ja muokata prosessin aikana, jotta sisältö sulautuisi hyvin yhteen ja se, että välillä joutuu työskentelemään tiukan aikataulun mukaan. On tärkeää osata rajata aiheita ja pitää huolen siitä, että opinnäytetyön teoriaosuus ja empiirinen osa sulautuisivat hyvin yhteen. On myös tärkeää suunnitella aikataulut hyvin, jotta opinnäytetyö etenisi hyvin ja myös kii- reisellä aikataululla olisi hyvä tehdä muutokset mahdollisimman nopeasti. Tein nyt ensimmäistä kertaa pitkää raporttia ja olen tyytyväinen siihen, että olen oppinut paljon uusia asioita siitä tehdessä.

Lähteet

Bisnes.fi 2018. Kevytyrittäjäyys. Luettavissa: <https://bisnes.fi/kevytyrittajyyys/>. Luettu: 4.4.2019.

City 2018. Kevytyrittäjäyys kokemuksia – 10 pikavinkkiä keltanokalle. Luettavissa: <https://www.city.fi/blogit/kevytyrittajyyys/kevytyrittajyyys+kokemuksia+10+pikavinkkia+keltanokalle/134401>. Luettu: 7.4.2019.

Ilmarinen 2017. Mitä YEL-vakuutus tarkoittaa kevytyrittäjille. Luettavissa: <https://www.ilmarinen.fi/uutishuone/arkisto/2017/mita-yel-vakuutus-tarκοittaa-kevytyrittajille/>. Luettu: 22.4.2019.

Koramo, M., Keinänen, J., Oosi O. & Wennberg, M. 2017. Itsensätyöllistäminen ja jakamistalous työelämän murroksessa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 13/2017. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Luettavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79272/TEMjul_13_2017_verkkojulkaisu.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 7.4.2019.

LaskutaPalkka.fi s.a. Laskutuspalvelut. Luettavissa: <http://laskutapalkka.fi/laskuta-ilman-omaa-yritysta/laskutuspalvelut/>. Luettu: 4.4.2019.

UKKO.fi 2016. Kulukorvaukset – Mitä saa vähentää? Luettavissa: <https://www.ukko.fi/blogi/kulukorvaukset-mita-saa-vahentaa/>. Luettu: 8.9.2019.

UKKO.fi 2017a. Mikä ihmeen YEL. Luettavissa: <https://www.ukko.fi/mika-ihmeen-yel/>. Luettu: 22.4.2019.

UKKO.fi 2019a. Mikä on UKKO.fi? Luettavissa: <https://www.ukko.fi/tietoa-yrityksesta/>. Luettu: 25.10.2019.

Verohallinto 2018a. Arvonlisäveroprosentit. Luettavissa: <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/arvonlis%C3%A4veroprosentit/>. Luettu: 9.7.2019.

Verohallinto 2018b. Kilometrikorvaus ja päiväraha. Luettavissa: https://www.vero.fi/henki-loasiakkaat/auto/kilometrikorvaus_ ja_paivaraha/. Luettu: 8.9.2019.

Verohallinto 2018c. Verohallinnon päätös verovapaista matkakustannusten korvauksista vuonna 2019. Luettavissa: <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/paatokset/47405/verohallinnon-p%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s-verovapaista-matkakustannusten-korvauksista-vuonna-2019/#ulkomaanpaivarahat>. Luettu: 8.9.2019.

Verohallinto 2018d. Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa. Luettavissa: <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48013/ty%C3%B6matkakustannusten-korvaukset-verotuksessa/>. Luettu: 8.9.2019.

Verohallinto 2018e. Erityisalalla työskentelevän matkakustannukset. Luettavissa: <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/65718/erityisalalla-ty%C3%B6skentelev%C3%A4n-matkakustannukset/>. Luettu: 8.9.2019.

Verohallinto 2019a. Laskutuspalveluyritysten ja niiden käyttäjien verotuskysymyksiä. Luettavissa: <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/62252/laskutuspalveluyritysten-ja-niiden-k%C3%A4ytt%C3%A4jien-verotuskysymyksi%C3%A4/>. Luettu: 22.4.2019.

Verohallinto 2019b. Laskutuspalveluyrityksen palkkio on arvonlisäverollinen. Luettavissa: <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/laskutuspalveluyrityksen-palkkio-on-arvonlis%C3%A4verollinen/>. Luettu: 9.7.2019.

Yrittäjät 2014a. Luvanvaraiset elinkeinot. Luettavissa: <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/perustietoa-yrittajyydesta/yritysmuodot-ja-vastuut/elinkeinovapaus/luvanvaraiset>. Luettu: 1.12.2019.

Yrityksen Perustaminen 2019a. Kevytyrittäjäksi ryhtyminen – milloin se kannattaa ja milloin ei. Luettavissa: <https://yrityksen-perustaminen.net/kevytyrittajyyks/>. Luettu: 7.4.2019.

Yrityksen Perustaminen 2019b. YEL-vakuutus. Luettavissa: <https://yrityksen-perustaminen.net/yel-vakuutus-2019/>. Luettu: 22.4.2019.

Yritystulkki s.a. Luvat ja ilmoitukset. Luettavissa: <https://www.yritystulkki.fi/fi/alue/oulu/aloittava-yrittaja/suunnittelu/luvanvaraiset-elinkeinot/>. Luettu: 1.12.2019.

Yritä.fi 2019a. Kevytyrittäjäjyys, eli laskutuspalvelu. Luettavissa: <https://yritä.fi/kevytyrittäjäjyys-eli-laskutuspalvelu>. Luettu: 4.4.2019.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomakkeen rakenne

(Tähdellä merkatut kysymykset ovat pakollisia)

1. Ikäluokkasi? *

- a) alle 19-vuotias
- b) 20 - 24-vuotias
- c) 25 - 29-vuotias
- d) 30-vuotias tai yli (Jos tämä olisi valittu, kysely olisi päättynyt)

2. Sukupuolesi? *

- a) Nainen
- b) Mies
- c) Muu

3. Missä päin Suomea asut? *

- a) Pohjois-Suomessa
- b) Keski-Suomessa
- c) Länsi-Suomessa
- d) Itä-Suomessa
- e) Pääkaupunkiseudulla
- f) Muualla Etelä-Suomessa

4. Kauanko olet käyttänyt UKKO.fi:n palveluita? *

- a) alle 1 vuoden
- b) 1 - 2 vuotta
- c) 3 – 4 vuotta
- d) 5 vuotta tai kauemmin

5. Mistä työstä laskutat pääsääntöisesti UKKO.fi:n kautta? *

- a) Rakennusalan töistä
- b) Esiintymisalan töistä
- c) IT-alan töistä
- d) Siivoustöistä
- e) Sairaanhoidon töistä
- f) Hieronta-alan töistä
- g) Liikunnanohjausalan töistä
- h) Kauneushoidon töistä
- i) Markkinointitöistä
- j) Sosiaalihuoltoalan töistä
- k) Valokuvaustöistä
- l) Kouluttajatöistä
- m) Toimittajatöistä
- n) Myynninedistystöistä
- o) Muun alan töistä

6. Tarvitsisitko enemmän apua oikean arvonlisäverokannan valitsemisessa? *

- a) Kyllä
- b) En
- c) En osaa sanoa

7. (Tulee näkyviin, jos edelliseen kysymykseen on vastattu ”Kyllä”). Missä apua olisi hyvä olla enemmän saatavilla? Voit valita myös useamman vaihtoehdon. *

- a) Nettisivuilla
- b) Asiakaspalvelun kautta
- c) Taloushallinnon palautustekstien kautta
- d) Sähköpostitse
- e) Muualla, missä?

8. Tarvitsisitko enemmän apua siihen, mitä asiakirjoja täytyy toimittaa luvanvaraisista töistä? *

- a) Kyllä
- b) En
- c) En osaa sanoa

9. (Tulee näkyviin, jos edelliseen kysymykseen on vastattu "Kyllä"). Missä apua olisi hyvä olla enemmän saatavilla? Voit valita myös useamman vaihtoehdon. *

- a) Nettisivuilla
- b) Asiakaspalvelun kautta
- c) Taloushallinnon palautustekstien kautta
- d) Sähköpostitse
- e) Muu, mikä?

10. Tarvitsisitko enemmän tietoa yrittäjän eläkevakuutuksesta eli YEL-vakuutuksesta?
*

- a) Kyllä
- b) En
- c) En osaa sanoa

11. (Tulee näkyviin, jos edelliseen kysymykseen on vastattu "Kyllä"). Missä apua olisi hyvä olla enemmän saatavilla? Voit valita myös useamman vaihtoehdon. *

- a) Nettisivuilla
- b) Asiakaspalvelun kautta
- c) Sähköpostitse
- d) Muualla, missä?

12. Miten tyytyväinen olet seuraaviin asioihin tällä hetkellä? (Likert-asteikko 1-5) *

- 5 = Erittäin tyytyväinen
- 4 = Melko tyytyväinen
- 3 = En tyytyväinen enkä tyytymätön
- 2 = Melko tyytymätön
- 1 = Erittäin tyytymätön

- a) Matkakululomake
- b) Kulukorvauslomake
- c) UKKO.fi- palvelu yleisesti

13. Miten matkakulukorvausten hakemista voisi mielestäsi helpottaa? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- a) Nettisivuille tulisi laittaa selkeämmät ohjeet siitä, millaisia erilaisia ehtoja on kilometri- ja päiväraha korvausten saamiseen.
- b) Matkakululomakkeen järjestelmä pitäisi saada selkeämmäksi.
- c) Matkakululomakkeiden palautustekstien tulisi olla selkeämmät.
- d) Muuten, miten?

14. Miten kulukorvausten hakemista voisi mielestäsi helpottaa? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- a) Nettisivuille tulisi laittaa selkeämmät ohjeet siitä, millaisista tavaroista kuluja voi vähentää ja mitä muita ehtoja niihin liittyy.
- b) Kululomakkeen järjestelmä pitäisi saada selkeämmäksi.
- c) Kululomakkeiden palautustekstien tulisi olla selkeämmät.
- d) Muuten, miten?

15. (Avoin kysymys). Kirjoita halutessasi alle muita kehitysehdotuksia UKKO.fi- palvelun parantamiseen.

16. Jos haluat osallistua leffalippujen arvontaan, niin laitathan nimesi ja sähköpostiosoitteesi alle.

- a) Etunimi
- b) Sukunimi
- c) Sähköpostiosoite