

OPINNÄYTETYÖ

Ammattikorkeakoulututkinto

Tradenomi

Kirsi Huttunen

Palkka.fi -palvelun
käytettävyys

2014



KYAMK

University of Applied Sciences

Tekijä (tekijät) Kirsi Huttunen	Tutkinto Tradenomi	Aika Joulukuu 2014
Opinnäytetyön nimi Palkka.fi -palvelun käytettävyys <ul style="list-style-type: none">• Helpottaako järjestelmä palkanmaksuun liittyvien työnantajavelvoitteiden hoitamista?		46 sivua 4 liitesivua
Toimeksiantaja Päijät-Hämeen verotoimisto		
Ohjaaja Lehtori Maisa Räsänen		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää Palkka.fi -palvelun käyttäjien mielipiteitä siitä, kuinka onnistunut palvelujärjestelmä on käyttäjän näkökulmasta katsottuna. Palkka.fi on viranomaisten ylläpitämä sähköinen palvelu, jonka tavoitteena on helpottaa työnantajan palkanmaksuun liittyviä maksu- ja ilmoittamisvelvoitteita. Sähköisten palveluiden käytettävyydellä ja käyttäjäkokemuksilla on merkitystä erityisesti palveluiden käytön jatkuvuuden kannalta.</p> <p>Työn tietoperusta koostuu palkanmaksuun liittyvästä lainsäädännöstä sekä Palkka.fi -palvelusta tehdyistä havainnoista. Opinnäytetyössä käytettiin sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tiedonhankinta toteutettiin lomakekyselynä. Kysely sisälsi strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Aineisto analysoitiin laskemalla tilastollisia tunnuslukuja sekä tekemällä sisällönanalyysi avoimista vastauksista.</p> <p>Tutkimuksen perusteella käyttäjät ovat kaiken kaikkiaan melko tyytyväisiä palvelun käytettävyyteen. Palvelua pidetään enimmäkseen helppokäyttöisenä ja sen koetaan helpottavan työnantajavelvoitteiden hoitamista sekä lyhentävän tehtävien suorittamiseen käytettyä aikaa. Palkka.fi -palvelun ohjeet eivät kuitenkaan täytä käyttäjien odotuksia. Palvelun käyttöön liittyviä eritasoisia ohjeita on saatavissa useissa eri paikoissa ja sisällöltään hieman eri tavoin esitettynä.</p> <p>Käytetyillä menetelmillä ja mittareilla pystyttiin ratkaisemaan tutkimustehtävä. Tutkimuksen sanallinen palaute ja tilastolliset tunnusluvut antoivat samansuuntaiset tulokset ja näin vahvistivat toisiaan. Tutkimuksen kohderyhmän tavoittaminen oli haastavaa, ja tutkimusaineisto jäi varsin suppeaksi. Havaintoryhmän osalta voidaan puhua lähinnä sattumanvaraisesta näytteestä, ja tilastollisia päätelmiä tutkimustuloksista ei näin ole mahdollista luotettavasti tehdä. Toimeksiantaja voi hyödyntää tuloksia omassa toiminnassaan lähinnä suuntaa antavina.</p>		
Asiasanat käyttäjälähtöisyys, palkanlaskenta, sähköinen asiointi, työnantajamaksut		



KYAMK

University of Applied Sciences

Author Kirsi Huttunen	Degree Bachelor of Business Administration	Time December 2014
Thesis Title The usability of Palkka.fi electronic service		46 pages 4 pages of appendices
Commissioned by Päijät-Häme Tax Office		
Supervisor Maisa Räsänen, Senior Lecturer		
Abstract <p>Palkka.fi is an electronic service maintained by the Finnish Tax Administration, pension insurance providers and the Unemployment Insurance Fund. The aim of Palkka.fi e-service is to ease employer payroll reports and other declaration obligations.</p> <p>The objective of this thesis was to find out opinions of the users concerning usability of Palkka.fi e-service. The thesis is aimed at describing how the e-service affects management of assignments and the use of time on this process.</p> <p>The theoretical part of the thesis contains the legislation on salary payment and observations made about Palkka.fi e-service. The study was done by using quantitative and qualitative methods. The research data was collected by a survey with structured and open questions. Data was analyzed by calculating statistical ratios. Open answers were managed with content analysis.</p> <p>The study showed that Palkka.fi e-service is quite easy to use. Respondents had an opinion that the use of the e-service is easing their assignments and sparing their time. The service has a part which users were not so satisfied with. The instructions of the e-service failed to meet users' expectations. Instructions are available in many places and are presented in variable ways in terms of the contents.</p> <p>It was hard to reach out enough respondents to the survey and the amount of the responses was low. The findings cannot be used for that reason for statistical generalisations.</p>		
Keywords calculation of salary, employer contributions, electronic services, user-centeredness		

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUSTAVOITE	8
	2.1 Tutkimustehtävä ja toimeksianto	8
	2.2 Tehtävän toteutus ja rajaukset	9
3	TUTKIMUSMENETELMÄT	9
	3.1 Tiedonhankinta	10
	3.2 Tiedon analysointi	12
4	PALKANMAKSUUN LIITTYVÄT TYÖNANTAJAVELVOITTEET	13
	4.1 Palkka, palkkalaskelma ja -kirjanpito	13
	4.2 Ennakonpidätyksen toimittaminen	14
	4.3 Työnantajan sosiaaliturvamaksu	15
	4.4 Työttömyysvakuutusmaksu	16
	4.5 Työeläkemaksu	17
	4.6 Muut velvoitteet	17
5	PIENTYÖNANTAJAN MAKSU- JA ILMOITUSPALVELUJÄRJESTELMÄ	18
	5.1 Perustietojen tallentaminen	19
	5.1.1 Yrityksen perustiedot	19
	5.1.2 Työntekijän perustiedot	19
	5.2 Palkka, palkkalaskelma ja -kirjanpito	21
	5.3 Työnantajan ilmoitukset	22
	5.4 Maksujen suorittaminen	23
	5.5 Muut toiminnot	23
	5.6 Palvelujärjestelmän ohjeet	24
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
	6.1 Taustatiedot	25

6.2 Palkka.fi -palvelun käyttötavat	27
6.3 Palkka.fi -palvelun osioiden käytettävyys	29
6.4 Palkka.fi -palvelun kehittäminen	32
6.5 Tyytyväisyys Palkka.fi -palveluun	33
6.6 Avoin palaute palvelujärjestelmän ylläpitäjille	37
6.7 Yhteenveto tuloksista	38
6.8 Tutkimuksen luotettavuus	39
7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	40
LÄHTEET	43
KUVALUETTELO	46
LIITTEET	

Liite 1. Kyselylomake

1 JOHDANTO

Pientyönantajilla, kotitalouksilla ja pienillä yrityksillä, on samat palkanmaksuun liittyvät lakisääteiset työnantajavelvoitteet kuin suuryrityksillä. Näiden velvoitteiden selvittämisen ja asianmukaisen hoitamisen on katsottu aiheuttavan kohtuuttomasti vaivaa erityisesti pientyönantajille. Ongelma on tiedostettu Suomessa myös yhteiskunnallisella tasolla pitkään ja velvoitteista selviytymistä on pyritty helpottamaan. Yksi väline tähän on Palkka.fi -palvelu, joka on viranomaisten ylläpitämä ja käyttäjilleen ilmainen sähköinen maksu- ja ilmoituspalvelujärjestelmä.

Järjestelmän kehittäminen sai alkunsa vuonna 2000, kun valtiovarainministeriö antoi verotilijärjestelmän selvitystehtävän yhteydessä tehtäväksi arvioida, millainen maksujärjestelmä soveltuisi satunnaisille työnantajille heidän vero- ja maksujärjestelmänsä yksinkertaistamiseksi. Toimeksianto sisälsi verojen ja sosiaaliturvamaksujen lisäksi myös pakolliset sosiaalivakuutukset. (HE 95/2004.) Laki palvelujärjestelmästä ja mahdollisuus ryhtyä sen edellyttämiin toimenpiteisiin säädettiin vuonna 2004, ja järjestelmän ylläpito määrättiin silloisen Verohallituksen tehtäväksi (Laki pientyönantajan maksu- ja ilmoituspalvelujärjestelmästä 9.7.2004/658). Palkka.fi -palvelu otettiin käyttöön vuoden 2006 alussa.

Palkka.fi -palvelua kehitetään jatkuvasti, ja se on saavuttanut melko vakaan aseman pientyönantajien palkanmaksun apuna. Verohallinnon vuosikertomuksen mukaan vuoteen 2011 mennessä Palkka.fi -palvelua oli käyttänyt 50 prosenttia sen potentiaalisesta asiakaskunnasta (Verohallinto).

Vuoden 2011 jälkeen Verohallinto ei ole vuosikertomuksissaan enää raportoinut palvelun käyttäjämäärän kehityksestä. Vuoden 2013 vuosikertomuksessa huomiota kiinnittää se, että kuukausittain työnantajasuorituksia sähköisesti ilmoittaneiden asiakkaiden määrä on henkilöasiakkaiden ja yrittäjien osalta suhteellisesti laskenut vuoden 2011 jälkeen. Osakeyhtiöiden ja muiden yhteisöjen osalta luku on edelleen nousujohtoinen ja muutenkin korkeammalla tasolla. (Verohallinto.)

Palkka.fi -palvelun kohderyhmä, kotitaloudet ja pienet yritykset, muodostavat lukumääräisesti suuren asiakasryhmän sekä Verohallinnolle että muille viranomaistahoille. Jos tarkastellaan pelkästään yritysasiakkaita, niin Tilastokeskuksen toimipaikkarekisterin mukaan Suomessa toimi pieniä, alle 10 työntekijän yrityksiä, vuonna 2012 yhteensä 248 998 kpl (Tilastokeskus 2014).

Yksittäisen yrityksen kannalta esimerkiksi työnantajailmoitusten toimittaminen Verohallinnolle ei välttämättä ole kovin merkittävä työvaihe, eikä sen toimitustavalla ole niin suurta merkitystä, mutta jos asiaa katsotaan koko yhteiskunnan tasolta, niin sähköinen ilmoittaminen tuo jo huomattavia hyötyjä. Suomessa halutaankin koko ajan kehittää ja lisätä yhteiskunnan sähköisten palveluiden käyttöedellytyksiä, koska tämä on yksi tärkeä tekijä myös julkisen sektorin kustannustehokkuuden parantamisessa (Valtiovarainministeriö). Valtiovarainministeriö koordinoi Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa, jonka osana myös Palkka.fi -palvelua kehitetään (Valtiovarainministeriö 2014). Palkka.fi -palvelun automaattista ilmoitusliikennettä käyttävät työnantajat ovat työnantajasuoritusten osalta aina mm. Verohallinnolle sähköisesti ilmoittavia asiakkaita.

Sähköisissä palveluissa käytettävyydellä on erityisen suuri merkitys, kun käyttäjäryhmä on useimmiten epäyhtenäinen ja käyttäjien osaamistaso vaihtelee. Asiasisällön yksinkertainen ja selkeä esitystapa sekä sivujen rakenteen toimivuus yhdessä riittävien ja ymmärrettävien ohjeiden kanssa ovat oleellisia palvelun käytettävyyteen vaikuttavia tekijöitä. Sähköisen palvelun käyttäjän on ymmärrettävä palvelun käytön periaatteet ja pystyttävä suorittamaan haluamansa tehtävät omin avuin. (Valtiovarainministeriö 2008.) Myös tietotekniikkapalvelujen kehittämiseen erikoistunut, kansainvälisesti alan johtaviin yrityksiin kuuluva CGI (Consultants to Government and Industry), korostaa käytettävyyden ja käyttäjäkokemusten merkitystä erityisesti palveluiden käytön jatkuvuuden kannalta (CGI).

2 TUTKIMUSTAVOITE

2.1 Tutkimustehtävä ja toimeksianto

Tämän opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää toimeksiantajalle Palkka.fi -palvelun käyttäjien mielipiteitä palvelun käytettävyydestä. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Päijät-Hämeen verotoimisto.

Tutkimustavoitteena oli selvittää käyttäjien mielipiteitä palvelun helppokäyttöisyydestä sekä palvelun käytön vaikutuksia tehtävien hoitamiseen ja ajankäyttöön. Tutkimustulosten perusteella tuli laatia kuvaus siitä, miten palvelu täyttää käyttäjien vaatimukset ja mitä kehitysehdotuksia heillä palvelujärjestelmän suhteen on.

Tutkimustavoitetta lähdettiin ratkaisemaan seuraavan tutkimuskysymyksen ja siitä johdettujen apukysymysten avulla:

- *"Miten Palkka.fi -palvelu vaikuttaa palkanmaksuun liittyvien työnantaja-velvoitteiden hoitamiseen?"*
 - *Onko palvelu helppokäyttöinen?*
 - *Onko ohjeistus hyvä ja riittävä?*
 - *Helpottaako palvelun käyttö työnantajaa tehtävien suorittamisessa?*
 - *Säästääkö palvelun käyttö työnantajan aikaa?*
 - *Millä osa-alueilla on onnistuttu parhaiten, ja mitkä ovat järjestelmän käytön suurimmat haasteet tai eniten kehittämistä vaativat palvelun osa-alueet?*

Tehtävän toimeksiantaja esitti selvitettäväksi seuraavia Palkka.fi -palvelun käyttäjiin liittyviä taustatietotekijöitä:

- Minkä kokoiset yritykset palvelua käyttävät? Palvelu on lähtökohtaisesti tarkoitettu pienille yrityksille (<5 henkilöä) mutta käyttöä ei rajoiteta eikä seurata. Onko palvelu käytössä myös isommilla yrityksillä?
- Miten palvelun käyttäjät jakaantuvat satunnaisesti palkkoja maksavien ja säännöllisesti palkkoja maksavien työnantajien kesken?
- Erottuuko käyttäjäyrityksistä joku yksittäinen toimiala?
- Miten käyttäjät jakautuvat iän perusteella?

Lisäksi toimeksiantaja toivoi, että vastauksia pyydetäisiin myös käyttäjiltä, jotka ovat aikaisemmin palvelua käyttäneet mutta jostain syystä käytöstä luopuneet.

2.2 Tehtävän toteutus ja rajaukset

Toimeksiantajaa velvoittavat verotustietojen luovutusta koskevat lakisääteiset salassapitosäännökset (Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta 30.12.1999/1346). Toimeksiantaja ei siis voinut luovuttaa Palkka.fi -palvelun käyttäjien tietoja.

Opinnäytetyö päätettiin toteuttaa kaikilta osin vain julkisesti käytettävissä olevaa aineistoa hyväksi käyttäen. Tämä koskee sekä toimeksiantajaan liittyviä tietoja että Palkka.fi -palvelun käyttäjien tavoitettavuutta. Tutkimuksen kohderyhmä täytyi siis tavoittaa niin sanotulla julkisella ilmoittamisella. Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin Palkka.fi -palvelun yrityskäyttäjät, ja palvelun toinen käyttäjäryhmä, kotitaloudet, rajattiin tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

Tutkimuksen tietoperusta koostuu palkanmaksuun liittyvästä lainsäädännöstä sekä Palkka.fi -palvelusta tehdyistä havainnoista suhteessa lainsäädännön asettamiin velvoitteisiin.

Lainsäädännöstä tietoperustaan otettiin pääasiassa vain sellaiset kohdat, jotka koskevat rekisteröitynyttä työnantajaa, joka työllistää sairausvakuutuslain mukaan Suomessa vakuutettuja työntekijöitä. Lainsäädäntö sisältää runsaasti erilaisia poikkeustapauksia, joita ei ole sisällytetty tämän opinnäytetyön tietoperustaan, vaan yksityiskohtaiset velvoitteet lukijan tulee tarkastaa mainituista laeista.

3 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä tutkimuksessa käytettiin sekä laadullisia että määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksen kvalitatiivinen lähestymistapa perustuu tutkimustehtävän tavoitteeseen: hankkia uutta tietoa palvelun käyttäjiltä eli tutkia heidän mielipiteitään Palkka.fi -palvelun käytettävyydestä. Tavoitteena oli myös tuottaa mahdollisimman hyvin käyttäjien mielipiteet esiin tuova kuvaus tutkimusaineis-

tosta, ei ainoastaan numeraalisia tuloksia käyttäjien tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä. Kvalitatiivinen lähestymistapa on myös tutkimusperinteiltään joustavampi esimerkiksi tutkimuksen havaintoyksiköiden suhteen: laadullisella tutkimuksella voidaan tutkia vaikka vain yhtä havaintoyksikköä ja lisätä ymmärrystä ilmiöstä valitun tutkimuskohteen kautta. (Kananen 2014, 17–25.)

Tutkimuksessa käytettiin perinteisesti kvantitatiiviseen tutkimukseen liitettyjä tutkimusmenetelmiä täydentämään sekä aineiston hankintaa että tiedon analysointia. Tiedonhankinta toteutettiin kyselylomakkeen avulla, koska kohdeyhmän henkilökohtainen tavoittaminen ei ollut mahdollista. Edellä mainitusta syystä esimerkiksi haastatteluja tiedonhankintamenetelmänä ei voitu käyttää. Käytetty kyselylomake laadittiin osittain strukturoituun muotoon ja sitä täydennettiin osittain ja täysin avoimilla kysymysosioilla. Tutkimustuloksista johdetun kuvauksen luotettavuutta pyrittiin lisäämään tuottamalla aineistosta tilastollisia tunnuslukuja avoimesta palautteesta tehdyn sisällönanalyysin tueksi. (Kananen 2014, 20–26.)

3.1 Tiedonhankinta

Tutkimuksen tiedonhankinta toteutettiin liitteenä 1 olevalla kyselylomakkeella. Kysely on aineiston hankintatapa, jossa kysymysten muoto on vakioitu: kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat, samalla tavalla ja samassa järjestyksessä. Kyselyssä vastaaja lukee itse kysymyksen ja vastaa siihen. Kyselylomaketta voidaan käyttää, kun tutkimuskohde liittyy henkilöön ja häntä koskeviin asioihin esimerkiksi mielipiteisiin, asenteisiin tai käyttäytymiseen. (Vilkka 2007, 28.)

Määrällisessä tutkimuksessa, jonka menetelmiä kysely perinteisesti edustaa, tutkimus alkaa ja mitattavat asiat muodostetaan yleensä teoriasta (Vilkka 2007, 26). Tutkittava ilmiö tulee siis tuntea riittävän hyvin, että tutkimusongelman kannalta oikeanlaisia mittareita, tässä tapauksessa kysymyksiä, voidaan asettaa.

Tämän tutkimuksen kysymykset laadittiin Palkka.fi -palvelusta tehtyjen havaintojen perusteella. Tarjoamalla osittain valmiita vastausvaihtoehtoja haluttiin varmistua siitä, että vastaajilta saadaan paremmin vertailtavissa olevaa tietoa

esimerkiksi palvelujärjestelmän käyttötavoista. Tämä oli tärkeää huomioida myös siksi, että vastaajat joutuivat toimimaan itsenäisesti ja heitä ei ollut mahdollisuus jälkeenpäin tavoittaa täydentämään vastauksia. Vastaajille tarjottiin useissa kysymyksissä myös mahdollisuus omin sanoin täydentää valmiita vastausvaihtoehtoja. Näin haluttiin varmistua siitä, että vastaajilta saadaan mahdollisimman kattavat ja heidän mielipiteitään oikealla tavalla kuvaavat vastaukset kysymyksiin.

Kyselylomakkeen seitsemän ensimmäistä kysymystä koskivat vastaajan tai hänen edustamansa yrityksen taustatietoja. Kysymys 4, jossa kysytään yrityksen kotipaikkaa, otettiin kyselyyn siitä syystä, että tutkimuksen havaintoyksiköiden määrää ei voinut etukäteen arvioida. Tällä varauduttiin tilanteeseen, että vastauksia olisi saatu resursseihin nähden liian paljon, ja tämän taustatietokysymyksen avulla olisi ollut mahdollisuus rajata aineistoa ja tutkimusta koskemaan esimerkiksi vain tietyn alueen yrityksiä. Tätä rajausta ei ollut tarpeen käyttää. Muut taustamuuttujat mahdollistavat tulosten esittämisen toimeksiantajaa kiinnostavalla tavalla.

Kysymysten 8–11 tarkoituksena oli kerätä tietoa Palkka.fi -palvelun käytöstä ja sen eri osioiden hyödyntämisestä. Lisäksi vastaajilta, jotka eivät käytä palvelun tarjoamaa mahdollisuutta täysin automaattiseen viranomaisilmoittamiseen, pyydettiin kertomaan omasta toimintatavastaan.

Kysymys 12 (*Vastaa seuraaviin väittämiin valitsemalla asteikolta itsellesi sopivin vaihtoehto*) esitettiin asenneasteikon muodossa. Asteikkona käytettiin 5-portaista Likertin asteikkoa. Asenneasteikkojen avulla voidaan mitata henkilön kokemukseen perustuvaa asennetta tai mielipidettä. (Vilkkä 2007, 45.) Kysymykseen sisältyi 12 osiota, joista kahdeksan mittasi vastaajan mielipidettä Palkka.fi -palvelun eri osioiden käytön vaivattomuudesta ja kaksi vastaajan mielipidettä palvelun ohjeista. Lisäksi kahdessa osiossa mitattiin vastaajan mielipidettä palvelun käytön vaikutuksesta työtehtävien hoitamiseen ja ajankäyttöön.

Kysymys 13 (*Onko Palkka.fi -palvelussa jokin osio tai asia, joka mielestäsi erityisesti kaipaa kehittämistä? Miksi, miten?*) oli monivalintakysymys, jossa annettiin seitsemän valmista vastausvaihtoehtoa. Valmiita vastausvaihtoehtoja

oli mahdollisuus täydentää avoimessa osiossa tai vastata kysymykseen kokonaan omin sanoin. Kysymyksellä haluttiin saada tietoa palvelujärjestelmän puutteista ja käyttäjien kehittämisesityksistä.

Kysymys 14 (*Kuinka tyytyväinen olet Palkka.fi -palveluun kaiken kaikkiaan?*) oli asteikkokysymys, jolla haluttiin saada vastaajilta yksinkertainen ”kaiken kaikkiaan” -mielipide palvelujärjestelmästä. Asteikkona käytettiin 5-portaista Likertin asteikkoa.

Kysymys 15 (*Avoin palautteesi Palkka.fi -palvelun kehittäjille ja ylläpitäjille*) oli avoin kysymys, jossa vastaajalla oli mahdollisuus antaa täysin avointa palautetta järjestelmän kehittäjille ja ylläpitäjille.

Kyselylomakkeen täyttöä testattiin tutkimusmenetelmäopin tunnilla Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa. Lomakkeen koetäytti 25 kolmannen vuoden tradenomiopiskelijaa, jotka antoivat arvokasta palautetta lomakkeen sisällöstä ja ulkoasusta. Ennen julkaisua lomakkeen testasi vielä yksi tilitoimiston kirjanpitäjä, jolla on kokemusta Palkka.fi -palvelun käytöstä.

Lomake laadittiin Webropol 2.0 -kyselysovelluksella. Suomen Yrittäjät välitti kyselyn jäsenilleen lokakuun kuukausitiedotteen yhteydessä. Kysely oli avoin vastattavaksi viikon ajan.

3.2 Tiedon analysointi

Tutkimusaineistosta tuotettiin ensin tilastollisia tunnuslukuja. Avoimista vastauksista tehtiin sisällönanalyysi. Tulokset yhdistettiin ja laadittiin kuvaus tutkimustuloksista. Tulokset esitetään sanallisesti ja osittain numeerisesti sekä graafisesti.

Kyselyn taustamuuttujista tuotettiin esitettäväksi tunnuslukuja: jakaumia, keskiarvoja ja vaihteluvälejä. Palvelun käyttötapoihin liittyvistä kysymysosioista ja vastaajien mielipidettä mittaavista asteikkokysymyksistä tuotettiin esitettäväksi frekvenssijakaumat. Lisäksi kahden muuttujan välisiä riippuvuuksia tarkasteltiin ristiintaulukoinnin avulla. Analysointi toteutettiin Webropol 2.0 kyselysovelluksen ja Excelin avulla.

Aineiston tilastollisen käsittelyn jälkeen analysoitiin avoimiin vastauskenttiin kirjatut vastaukset. Vastauksia tarkasteltiin tutkimusongelman näkökulmasta, ja tulokset yhdistettiin tilastollisin menetelmin tuotettuihin tunnuslukuihin. Tulokset esitetään luvussa 6.

4 PALKANMAKSUUN LIITTYVÄT TYÖNANTAJAVELVOITTEET

Pieniä työnantajia velvoittaa sama palkanmaksuun liittyvä lainsäädäntö kuin suuria yrityksiä. Työnantajalla on velvollisuus maksaa työntekijälle palkkaa ja antaa palkanmaksun yhteydessä laskelma, josta selviää palkan suuruus ja palkanmaksun perusteet (Työsopimuslaki 26.1.2001/55). Työnantaja on velvollinen toimittamaan ennakonpidätyksen työntekijän palkasta ja maksamaan työnantajan sosiaaliturvamaksua (Ennakkoperintälaki 20.12.1996/ 1118; Laki työnantajan sosiaaliturvamaksusta 4.7.1963/366). Työnantajan on maksettava myös työeläke- ja työttömyysvakuutusmaksut (Työntekijän eläkelaki 19.5.2006/395; Laki työttömyysetuuksien rahoituksesta 24.7.1998/555).

Edellisessä kappaleessa lueteltuihin maksuihin liittyy lisäksi ilmoittamisvelvoitteita muun muassa Verohallinnolle ja vakuutusyhtiöille sekä tietojen säilyttämiseen liittyviä velvoitteita palkanmaksajalle. Luvuissa 4.1–4.6 on esitetty tarkemmin palkanmaksuun liittyvän lainsäädännön asettamia velvoitteita työnantajalle.

4.1 Palkka, palkkalaskelma ja -kirjanpito

Työsopimuslain 2 luvun 16. §:n 1. ja 2. momentissa säädetään, että työnantajan on maksettava palkka työntekijän osoittamalle pankkitilille ja annettava palkanmaksun yhteydessä työntekijälle palkkalaskelma, josta ilmenee palkan suuruus ja sen määräytymisen perusteet.

Palkkalaskelma sisältää kaikki palkan muodostumiseen vaikuttavat tekijät ja vähennykset palkkalajeittain (Syvänperä & Turunen 2011, 36). Palkkalaskelmassa tulee erotella siis rahapalkka, luontoisedut, päivärahat, kilometrikorvaukset, ennakonpidätys, työntekijältä perityt eläkevakuutusmaksu ja työttömyysvakuutusmaksu sekä ammattiyhdistysjäsenmaksu. Myös mahdolliset

muut maksettavan palkan suuruuteen vaikuttavat tekijät, kuten palkasta tehty ulosmittaus, tulee olla nähtävissä palkkalaskelmassa.

Kirjanpitovelvollisella työnantajalla on velvollisuus pitää **palkkakirjanpitoa** ja säilyttää sitä kymmenen vuotta tilikauden päättymisestä. Muulla suorituksen maksajalla on muistiinpanovelvollisuus maksamistaan suorituksista. (Ennakkoperintälaki 36. § 1. ja 2. mom.) Palkkakirjanpito muodostuu käytännössä työntekijäkohtaisista palkkakorteista ja palkanmaksukausikohtaisista palkkalistoista, joita koskevista velvoitteista säädetään tarkemmin ennakkoperintäasetuksessa (Ennakkoperintäasetus 20.12.1996/1124).

Työnantajan tulee pitää **palkkakorttia** jokaisesta palkansaajasta kalenterivuositittain. Palkkakortista tulee palkkakaussittain käydä ilmi muun muassa rahapalkan määrä, luontoisedun raha-arvo, ennakonpidätyksen alaisen palkan ja ennakonpidätyksen määrä sekä verottomana maksettujen kustannusten korvaukset. (Ennakkoperintäasetus 24. § 1. mom.)

Työnantajan tulee laatia työntekijöistään **palkkalistat** palkanmaksuittain. Palkkalista sisältää palkkakortin tiedot yhdistettynä kaikista kauden palkansaajista. Palkkalistoista tulee lisäksi laatia yhdistelmä, josta selviää kausiveroilmoitukseen merkityt tiedot. (Ennakkoperintäasetus 25. § 1. ja 3. mom.) Palkkakirjanpito tulee siis laatia niin tarkasti, että yhteys palkkalistasta palkkakorttiin ja Verohallinnolle maksettavaan määrään ja ilmoitukseen on selvästi todennettavissa.

Palkkalistan laatimisvelvoite ei koske satunnaisesti palkkaa maksavaa työnantajaa. Tällä tarkoitetaan työnantajaa, jolla on verovuoden aikana palveluksessaan vain yksi palkansaaja tai enintään viisi palkansaajaa, joiden työsuhde ei kestä koko kalenterivuotta (Ennakkoperintäasetus 30. §).

4.2 Ennakonpidätyksen toimittaminen

Työnantajalla on velvollisuus toimittaa ennakonpidätys maksamastaan suorituksesta (Ennakkoperintälaki 14. §). Ennakonpidätys on vero, jonka työnantaja vähentää työntekijän palkasta ja tilittää Verohallinnolle (Ennakkoperintälaki 11. ja 12. §). Ennakonpidätys toimitetaan työntekijän verokorttiin merkityn

henkilökohtaisen veroprosentin suuruisena. Työnantajan tulee kirjata ennakonpidätykset kirjanpitoon ennakonpidätysten tiliä käyttäen (Ennakkoperintäasetus 27. §).

Työnantaja ilmoittaa ennakonpidätyksen alaiset palkat ja niistä toimitetun ennakonpidätyksen kausiveroilmoituksella yleensä kuukausittain Verohallinnolle (Ennakkoperintälaki 32. §). Kausiveroilmoitus on oma-aloitteisista veroista tietystä kohdekaudelta annettava ilmoitus. Verohallinto valvoo verojen ilmoittamista ja maksamista verotilijärjestelmällä (Verotililaki 7.8.2009/604). Kausiveroilmoituksen perusteella tiedot ja maksuvelvoite välittyvät palkanmaksajan verotilille. Kausiveroilmoitus on annettava ja maksu verotilille suoritettava palkanmaksukuukautta seuraavan kuun 12. päivään mennessä. (Verohallinto 2013a.)

Oma-aloitteisilla veroilla tarkoitetaan sellaisia Verohallinnolle maksettavia maksuja, joiden määrän verovelvollinen laskee itse sekä suorittaa eräpäivänä ilman Verohallinnon lähettämää tilisiirtolomaketta. Yleisimpiä oma-aloitteisia veroja ovat arvonnisävero ja työnantajasuoritukset. (Verohallinto 2013a.)

Verotili on Verohallinnon ylläpitämä asiakaskohtainen tili, jolle kootaan oma-aloitteisesti ilmoitettuja ja maksettuja veroja koskevat tiedot. Verotilille merkitään kausiveroilmoituksella ilmoitetut verot ja maksut sekä asiakkaan tekemät maksusuoritukset. Veroja maksettaessa käytetään asiakaskohtaista verotilin viitenumeroa. (Verohallinto 2013a.)

Työnantajalla on velvollisuus verotusta varten toimittaa Verohallinnolle tiedot vuoden aikana maksamistaan palkoista ja muista rahanarvoisista suorituksista, niiden saajista ja suoritusperusteista. **Vuosi-ilmoitus** Verohallinnolle annetaan kerran vuodessa, yleensä maksuvuotta seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä. (Laki verotusmenettelystä 18.12.1995/1558; Verohallinto 2013b).

4.3 Työnantajan sosiaaliturvamaksu

Työnantaja on vastuussa työnantajan sosiaaliturvamaksun maksamisesta. Verohallinto ilmoittaa vuosittain maksuprosentin, jonka valtioneuvosto on vahvistanut. Vuonna 2014 sosiaaliturvamaksu on 2,14 %, ja se lasketaan maksetta-

vaksi palkoista, jotka on suoritettu 16–68 vuoden ikäisille, sairausvakuutuslain mukaan Suomessa vakuutetuille työntekijöille. (Ennakkoperintälaki 14. §; Laki työnantajan sosiaaliturvamaksusta 3. § 1. mom. ja 4. § 1. mom.; Verohallinto 2013c.)

Työnantaja ilmoittaa sosiaaliturvamaksun alaiset palkat ja maksettavan sosiaaliturvamaksun kausiveroilmoituksella ennakonpidätysten ilmoittamisen yhteydessä. Sosiaaliturvamaksut maksetaan ennakonpidätysmaksujen yhteydessä Verohallinnolle, joka tilittää ne edelleen Kansaneläkelaitokselle. (Laki työnantajan sosiaaliturvamaksusta 5. § 1. mom).

4.4 Työttömyysvakuutusmaksu

Työttömyysvakuutusmaksu koostuu työnantajan osuudesta ja työntekijän osuudesta. Työnantajalla on velvollisuus suorittaa Työttömyysvakuutusrahastolle työnantajan työttömyysvakuutusmaksu ja tilittää palkansaajalta pidättämänsä työntekijän työttömyysvakuutusmaksu (Laki työttömyysetuuksien rahoituksesta 21. §).

Maksuprosentit säädetään kalenterivuodeksi kerrallaan. Palkansaajan työttömyysvakuutusmaksu vuonna 2014 on 0,5 % palkasta. Työnantajan maksu on porrastettu työnantajan maksaman kokonaispalkkasumman mukaan, ja vuonna 2014 se on 0,75 % palkasta 1 990 500 euroon asti, ja sen ylittävältä osalta 2,95 %. (Verohallinto 2013c.)

Työttömyysvakuutusrahasto perii työttömyysvakuutusmaksut työnantajalta määräämällä ennakkomaksun edellisten vuosien palkkasummien, yleisen palkkakehityksen ja työnantajan ilmoittamien tietojen perusteella. Työnantaja ilmoittaa Työttömyysvakuutusrahastolle maksuvuotta seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä maksamiensa palkkojen määrän, ja Työttömyysvakuutusrahasto määrää lopullisen työttömyysvakuutusmaksun lokakuun loppuun mennessä. Liian pienen ennakkomaksun maksanut työnantaja maksaa Työttömyysvakuutusrahastolle lopullisen maksun ja ennakon välisen erotuksen. Jos lopullinen työttömyysvakuutusmaksu on pienempi kuin työnantajalta peritty ennakko, maksaa Työttömyysvakuutusrahasto erotuksen työnantajalle. (Laki työttömyysetuuksien rahoituksesta 21a. §, 21b. § ja 21c. §.)

4.5 Työeläkemaksu

Työnantajalla on velvollisuus järjestää työntekijän eläketurva. Velvollisuuden voi hoitaa esimerkiksi ottamalla vakuutuksen työeläkevakuutusyhtiöstä. (Työntekijän eläkelaki 141. §.)

Työeläkevakuutusmaksu koostuu työnantajan ja työntekijän maksusta. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö vahvistaa vuosittain eläkevakuutuslain mukaiset maksuprosentit. Työnantajan työeläkemaksun suuruus vuonna 2014 on keskimäärin 17,75 %. Työntekijältä palkanmaksun yhteydessä pidettävät työeläkemaksun suuruudet ovat 5,55 % alle 53-vuotiailta ja 7,05 % 53 vuotta täyttäneiltä palkansaajilta. Työeläkemaksut koskevat 18–67-vuotiaita työntekijöitä. (Verohallinto 2013c.)

4.6 Muut velvoitteet

Vuosilomalain (18.3.2005/162) 9. §:n mukaan työntekijällä on oikeus saada vuosiloman ajalta säännönmukainen palkka luontoisetuineen. Työnantaja on velvollinen antamaan lomapalkan maksamisen yhteydessä työntekijälle laskeleman, josta ilmenee lomapalkan suuruus ja määräytymisen perusteet (Vuosilomalaki 28. §). Työnantaja on edelleen velvollinen pitämään vuosilomakirjanpitoa, josta käy ilmi vuosilomien pituus, pitämisaikajankohta ja palkkojen tai korvausten suuruus sekä niiden määräytymisperusteet (Vuosilomalaki 29. §).

Ulosottoviranomainen voi antaa työnantajalle työntekijää koskevan maksukiellon. Palkanmaksaja on tällöin velvollinen suorittamaan **ulosmittauksen** työntekijän palkasta ja suorittamaan määrän ulosottomiehelle. (Ulosottokaari 15.6.2007/705, 58. §). Jos työnantaja ei suorita pidätystä asianmukaisesti, pidettävä määrä voidaan panna työnantajan maksettavaksi (Ulosottokaari 68. § 1. mom).

Työnantaja on velvollinen ottamaan lakisääteisen **tapaturmavakuutuksen** työntekijöilleen silloin, kun työnantajan kalenterivuoden aikana teettämien työpäivien lukumäärä on yli 12 (Tapaturmavakuutuslaki 20.8.1948/608, 8 §). Pakollisen tapaturmavakuutuksen maksu vaihtelee toimiala- ja yrityskohtaisesti

ja määräytyy palkkojen sekä työn tapaturmariskin mukaan (Verohallinto 2013c).

Työnantajan työntekijöille ottama **ryhmähenkivakuutus** perustuu työmarkkinajärjestöjen keskinäiseen sopimukseen ja vakuutettuina ovat lähes kaikki työeläkelakien alaisissa työsuhteissa olevat työntekijät (Työntekijäin ryhmähenkivakuutuspooli).

5 PIENTYÖNANTAJAN MAKSU- JA ILMOITUSPALVELUJÄRJESTELMÄ

Pientyönantajan maksu- ja ilmoituspalvelujärjestelmä, Palkka.fi, on Verohallinnon, työeläkeyhtiöiden ja Työttömyysvakuutusrahaston ylläpitämä maksuton palkanlaskentaohjelma, joka tarjoaa kotitalouksille ja pienyrityksille palvelun, jonka avulla voi laskea palkat, tulostaa palkkalaskelmat ja hoitaa lakisääteisiä palkanmaksuun liittyviä työnantajan maksu- ja ilmoitusvelvoitteita. Palvelun avulla työnantaja voi hoitaa automaattisesti ilmoitukset työeläkeyhtiöille, Työttömyysvakuutusrahastolle ja Verohallinnolle. (Palkka.fi 2013.)

Palvelujärjestelmästä on säädetty lailla, jolla sen ylläpito on määrätty Verohallinnon tehtäväksi (Laki pientyönantajan maksu- ja ilmoituspalvelujärjestelmästä 3. §). Verohallinnolle on annettu myös oikeus antaa tarkempia määräyksiä palvelujärjestelmän käyttöön liittyen (Laki pientyönantajan maksu- ja ilmoituspalvelujärjestelmästä 2. §).

Palvelujärjestelmälle asetetut tavoitteet

Palvelujärjestelmän kehittäminen lähti liikkeelle yhteiskunnallisesta tarpeesta helpottaa pientyönantajia työnantajavelvoitteiden selvittämisessä ja niiden asianmukaisessa hoitamisessa. Keskeiset palvelulle asetetut tavoitteet olivat, että se opastaisi palkanmaksajaa työnantajalle kuuluvien maksujen suorittamisessa sekä tuottaisi tarvittavat ilmoitukset Verohallinnolle ja vakuutusyhtiöille. Palvelun avulla työnantaja voisi hoitaa työnantajasuoritukset, ennakonpidätykset ja muut vastaavat suoritukset sekä laskea ja maksaa työntekijän palkat. Järjestelmästä saisi myös tarvittavat tiedot palkkakirjanpitoa varten. Lisäksi järjestelmään olisi päivitettyinä aina ajantasaiset maksuperusteet. (HE 95/2004.)

Luvuissa 5.1 – 5.5 on tarkasteltu palvelujärjestelmästä tehtyjen havaintojen perusteella, miten Palkka.fi -palvelun avulla voidaan hoitaa työnantajavelvoitteita, jotka esitettiin luvussa 4.

5.1 Perustietojen tallentaminen

Palveluun kirjaututaan Katso-tunnisteilla tai yrityksen verkkopankkitunnuksilla. Kirjautumisen jälkeen järjestelmään tallennetaan yrityksen ja työntekijöiden perustiedot. Järjestelmän hyödynnettävyyteen vaikuttaa olennaisesti oikein täytetyt perustiedot, jotka kertaalleen tallennettuna ovat automaattisesti palvelun muiden osioiden käytettävissä.

5.1.1 Yrityksen perustiedot

Yrityksen perustietoihin tallennetaan nimi- ja osoitetiedot, Y-tunnus, tilinumero ja SEPA maksatustunnus sekä verotukseen ja vakuutuksiin liittyvät tiedot. Työnantaja tallentaa järjestelmään voimassa olevien tapaturma- ja työeläkevakuutusten sopimustiedot, joita tarvitaan vakuutusmaksujen muodostamiseksi sekä ilmoitusten välittämiseksi työeläkeyhtiölle.

Automaattinen ilmoitusten lähettäminen Verohallinnolle, Työttömyysvakuutusrahastolle ja työeläkeyhtiöille edellyttää automaattisen ilmoitusliikenteen hyväksymistä, ja valinta tästä tallennetaan yrityksen perustiedot -osiossa.

5.1.2 Työntekijän perustiedot

Järjestelmään tallennetaan työntekijän nimi-, osoite- ja pankkitietojen lisäksi muun muassa seuraavat tiedot: työsuhdetiedot, rajoitetusti verovelvollisen tiedot, kiinteät palkat ja tuntipalkat, vakuuttamista koskevat tiedot, verokorttitiedot, lomat ja poissaolot, ammattiyhdistystiedot ja ulosottotiedot. Perustietoihin tallennetut tiedot välittyvät automaattisesti palvelun palkanlaskenta-osioon.

Työsuhdetietoihin valitaan ja tallennetaan työntekijän työsuhdetta koskevat tiedot annetuista vaihtoehdoista

- palkkausmuoto: *Päätoiminen/Sivutoiminen/Yrittäjän palkka päätoimesta/Yrittäjän palkka sivutoimesta/Rajoitetusti verovelvollinen* jne.

- työaika: *Kokoaikainen/Osa-aikainen/Muu*
- palkkaustapa: *Kuukausipalkka/Tuntipalkka/Muu*
- työntekijäryhmä työttömyysvakuutuksessa: *Työntekijä/Yrittäjä /Osaomistaja/Ei vakuutusvelvollisuutta*
- työntekijä kuuluu YEL-vakuutuksen piiriin: *Kyllä/Ei*

Lisäksi tallennetaan työtehtävä ja työsuhteen alkamispäivä. Kaikki edellä mainitut tiedot ovat pakolliseksi merkittyjä kenttiä.

Rajoitettusti verovelvollisella tarkoitetaan ulkomailla asuvaa työntekijää, jonka osalta täydennetään muun muassa asuinvaltion osoitetiedot, oleskeluaika Suomessa, työntekijän palkkaa ja työaikaa koskevia tietoja.

Työntekijän perustietoihin voi tallentaa tiedot työsopimuksessa sovitusta säännöllisistä ja **kiinteistä palkan eristä**. Tällöin järjestelmä käyttää tietoja oletusarvoina palkanlaskennassa. Mikäli työntekijälle maksettavat erät ovat erilaisia eri maksukertoina, tallennetaan ne yksitellen palkanlaskentaosiossa.

Vakuuttamista koskeviin tietoihin tallennetaan tapaturma- ja eläkevakuutuksen tiedot. Valintalistalla näkyy yrityksen perustietoihin tallennetut voimassaolevat vakuutukset, ja jokaisen työntekijän osalta lisätään vakuutuksen piiriin tulon ajankohta. Tämä on yleensä työsuhteen alkamispäivä, tai eläkevakuutuksen osalta alle 18-vuotiaalla työntekijällä 18-vuotissyntymäpäivää seuraavan kuukauden 1. päivä.

Verokorttitietoihin tallennetaan ennakonpidätystä koskevat tiedot palkanlaskentaa varten; verokortin tyyppi, käyttöönottopäivä, perus- ja lisäprosentit sekä tuloraja.

Lomat ja poissaolot -osiossa valitaan, halutaanko Palkka.fi -palvelun automaattisesti kerryttävän lomaoikeutta työntekijälle vai ei. Tämä toiminto on ollut mahdollista palvelussa 1.4.2014 alkaen.

Ammattiyhdistystietoihin tallennetaan ammattiyhdistysjäsenmaksun perintää koskevat tiedot silloin, kun työntekijä on antanut maksun pidättämiseksi valtakirjan.

Ulosottotietoihin tallennetaan mahdolliset työntekijää koskevat ulosmittaus-tiedot ulosottoviranomaisen maksukieltomääräyksen perusteella. Tiedot välit-tyvät automaattisesti palkanlaskentaosioon.

5.2 Palkka, palkkalaskelma ja -kirjanpito

Palkka.fi -palvelun palkanlaskentaosiossa työntekijälle lasketaan palkka palk-kakausittain. Palkkatapahtumat tallennetaan palkkalajeittain sekä luontoisedut ja verottomat kustannusten korvaukset myös palkkalajeittain eriteltyinä.

Työntekijän perustietoihin tallennetut tiedot periytyvät automaattisesti palkan-laskentaosioon. Työntekijän kiinteisiin palkkoihin on suositeltavaa tallentaa vain sellaisia palkkalajeja, jotka toistuvat säännöllisesti jokaisena palkanmak-sukertana, kuten esimerkiksi säännöllinen kuukausi- tai tuntipalkka tai puhe-linetu.

Palvelu ehdottaa automaattisesti käytettäväksi maksupäivänä voimassaolevia arvoja muun muassa päivärahojen sekä ateria- ja kilometrikorvausten osalta. Ravinto- ja puhelinetujen arvoiksi järjestelmä antaa Verohallinnon vahvistamat voimassaolevat arvot, mutta muiden luontoisetujen osalta työnantajan on itse tarkistettava arvot vuosittain.

Palvelu käyttää automaattisesti voimassaolevia prosentteja työntekijän palkas-ta perittävien työttömyysvakuutusmaksujen ja työeläkemaksujen laskentaan. Nämä maksut näkyvät työntekijälle annettavassa palkkalaskelmassa omina palkkalajeinaan.

Kun palkanlaskenta on palkkakaudelta suoritettu loppuun ja hyväksytty, saa-daan palkkalaskelmat ja kirjanpidon tositteet tulostettua palkanlaskennan tu-losteet -osiosta. Tästä osiosta voidaan tulostaa tarvittaessa myös palkkakortit ja -listat. Tiedot säilyvät ja ovat käytettävissä Palkka.fi -palvelussa 10 vuoden ajan.

5.3 Työnantajan ilmoitukset

Jos palvelun käyttäjä on hyväksynyt työnantajan perustietoja tallentaessaan automaattisen ilmoitusliikenteen, Palkka.fi -palvelu lähettää automaattisesti seuraavat ilmoitukset:

- kausiveroilmoitus Verohallinnolle
- vuosi-ilmoitus Verohallinnolle
- kuukausi-ilmoitus työeläkeyhtiölle
- työsuhdeilmoitus työeläkeyhtiölle
- vuosi-ilmoitus työeläkeyhtiölle
- palkkasummailmoitus Työttömyysvakuutusrahastolle

Kausiveroilmoitus sisältää työnantajasuoritusten tiedot; ennakonpidätyksen alaiset palkat, toimitetun ennakonpidätyksen, sosiaaliturvamaksun alaiset palkat ja maksettavan työnantajan sosiaaliturvamaksun. Verohallinnolle tilitettävät maksut näkyvät kausiveroilmoituksen perusteella yrittäjän verotilillä velvoitteena.

Palvelu muodostaa ja lähettää automaattisesti myös Verohallinnolle lähetettävän **vuosi-ilmoituksen** vuoden aikana maksetuista palkoista ja suorituksista.

Työeläkeyhtiölle lähtevät **työsuhdeilmoitukset**, joilla ilmoitetaan työntekijäkohtaisesti eläkevakuutuksen alkamis- ja päättymispäivät, muodostuvat ja lähtevät palvelusta päivittäin. **Kuukausi-ilmoitus** maksetuista palkoista lähtee automaattisesti kuukausittain ja **vuosi-ilmoitus** kerran vuodessa.

Työttömyysvakuutusrahastolle tehtävä **palkkasummailmoitus** vuoden aikana maksetuista palkoista lähtee palvelusta myös automaattisesti.

Jos automaattinen ilmoitusliikenne ei ole asetettuna, joutuu työnantaja erikseen huolehtimaan edellä mainittujen ilmoitusten muodostamisesta ja lähtemisestä palvelun ilmoitukset-osiossa.

Lakisääteisen tapaturmavakuutuksen ilmoitus on työnantajan aina hoidettava itse vakuutusyhtiöön.

5.4 Maksujen suorittaminen

Palkka.fi -palvelua ei voi käyttää suoritusten varsinaiseen maksamiseen, vaan se jää työnantajan vastuulle. Palvelun maksut-osioon muodostuvat ns. maksutiedostot helpottavat kuitenkin maksujen suorittamista. Maksutiedostot sisältävät maksun vastaanottajien tilinumerot, viitenumerot ja eräpäivät. Maksutiedot voi siirtää verkkopankkiin kopioimalla viivakoodin ja liittämällä sen verkkopankin viivakoodi-kenttään. Maksut muodostuvat pääsääntöisesti palkanlaskennan toimenpiteiden tuloksena.

Palvelu muodostaa automaattisesti seuraavat maksutiedostot:

- työntekijän nettopalkka
- ennakonpidätys
- sosiaaliturvamaksu
- työeläkemaksu (sekä työntekijän- että työnantajan maksut)
- työntekijältä peritty ay-maksu
- työntekijältä peritty ulosottomaksu

Nettopalkkamaksut muodostuvat heti, kun palkanlaskenta henkilön osalta on palkkakaudelta suoritettu loppuun ja hyväksytty. Työnantajamaksut muodostuvat maksukuukautta seuraavan kuukauden 1. päivänä, esimerkiksi tammi-kuun palkkojen työnantajamaksut 1. päivä helmikuuta.

Työttömyysvakuutusmaksuista ei muodostu maksuja palvelussa, vaan ne maksetaan Työttömyysvakuutusrahaston lähettämällä ennakkolaskulla. Palvelu ei muodosta myöskään tapaturmavakuutusmaksua, vaan se täytyy maksaa suoraan tapaturmavakuutusyhtiöön.

Kun maksu on suoritettu, sen voi siirtää maksut-osiossa maksuarkistoon. Arkistoidut maksut säilyvät palvelussa 10 vuoden ajan.

5.5 Muut toiminnot

Vuosilomalain edellyttämät palkanmaksuun liittyvät velvoitteet voidaan hoitaa työntekijän perustiedot ja palkanlaskenta -osioita hyödyntäen. Vuosiloman automaattinen kerryttäminen on ollut palvelussa mahdollista 1.4.2014 alkaen.

Valinta tallennetaan työntekijätietoihin lomat ja poissaolot -osioon, ja lomaker-
tymätieto välittyy näin myös suoraan palkanlaskentaosioon ja palkkalaskel-
malle.

Vuosilomaan liittyvät palkkatapahtumat kirjataan palkanlaskentaosion lomat ja
poissaolot -alaosiossa omina palkkalajeinaan: vuosilomapalkka, lomakorvaus
ja lomaraha. Tiedot näistä välittyvät palkkalaskelmaan ja lomareportille. Pal-
kanlaskennan tulosteista työnantaja saa tulostettua lomareportin, joka täyttää
vuosilomakirjanpidolle asetetut vaatimukset.

Ulosottoviranomaisen antaman maksukieltomääräyksen perustiedot (ulosotto-
viraston nimi, tilinumero, viitenumero, ulosoton laskutapa, palkan suojaisuus
sekä ulosoton alkamis- ja päättymispäivä) tallennetaan työntekijän tiedot -
osioon. Järjestelmä vähentää ulosmitattavan osuuden työntekijän palkasta, ja
tämä näkyy palkkalaskelmalla. Palvelu muodostaa ulosmitatusta osuudesta
automaattisesti maksutiedoston, jota hyödyntäen työnantaja maksaa maksun
ulosottoviranomaiselle.

5.6 Palvelujärjestelmän ohjeet

Palkka.fi -palvelun käyttöön liittyvää ohjeistusta on tarjolla useissa eri kohdis-
sa ja eri tavoin esitettynä. Palvelun etusivulla on esitteet-osio, joka sisältää pi-
kaoppaan yrityskäyttäjälle sekä usein kysytyt kysymykset erikseen yrityskäyt-
täjille ja kotitalouksille. Ennen palvelun käyttöönottoa työnantaja voi tutustua
järjestelmän ominaisuuksiin ja käyttöön myös palvelun esittelyssä (Palkka.fi -
demo), joka sisältää kuvakaappaukset palvelun eri osioista ja kuviin lisätyt
toimintaohjeet.

Palveluun kirjautumisen jälkeen on käytössä varsinainen ohje-sovellus, joka
sisältää yksityiskohtaisempia ohjeita palvelun käyttöön liittyen sekä tietoa ja
linkkejä lainsäädännöstä. Lisäksi palvelu sisältää lyhyitä osio- ja kenttäkohtai-
sia täyttöohjeita, jotka näkyvät aina kyseisessä osiossa tai kohdistimen ollessa
täytettävässä kentässä. Palvelun käyttäjien on mahdollista saada myös mak-
sutonta puhelinneuvontaa sekä suomen että ruotsin kielellä.

Palvelujärjestelmän käyttöä voi harjoitella esimerkkiyritysten avulla oppimisympäristössä (opipalkka.fi), johon pääsee kirjautumaan palvelun etusivulta Gmail-sähköpostitunnuksilla.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Palkka.fi -palvelun käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä järjestelmästä tutkittiin lomakekyselyn avulla. Tiedonhankinta on esitetty tarkemmin luvussa 3.1. Tuloksista esitetään ensin vastaajien taustatietoihin liittyvät osiot ja sen jälkeen palvelun käyttötapoihin, järjestelmän käytettävyyteen ja käyttäjien tyytyväisyyteen liittyvät tutkimusosiot.

6.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastasi 24 henkilöä. Vastaajien taustatietoja verrattiin kolmen muuttujan (sukupuoli, ikä, yrityksen koko) osalta Yrityskatsauksessa 2014 esitettyihin vastaaviin tietoihin suomalaisista yrittäjistä ja yrityksistä. Vertailun tarkoituksena oli selvittää, millainen Palkka.fi -palvelun käyttäjäprofiili on suhteessa kaikista suomalaisista yrittäjistä tehtyyn selvitykseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.) Muiden taustatietokysymysten osalta on esitetty vastausjakaumat.

Vastaajista 21 käyttää Palkka.fi -palvelua tällä hetkellä, ja 3 on käyttänyt palvelua aikaisemmin. Palvelua hyödynnetään myös tilitoimistoissa: vastaajista 5 oli tilitoimiston työntekijöitä, jotka käyttävät palvelua asiakasyritysten palkanmaksuun liittyvien tehtävien suorittamiseen.

Kyselyn vastaajista naisia oli 15 ja miehiä 9. Kun vastaajien sukupuolijakaumaa verrattiin suomalaisten yrittäjien sukupuolijakaumaan, voitiin tulla johtopäätöksen, että naiset käyttävät Palkka.fi -palvelua suhteellisesti huomattavasti enemmän kuin miehet. Suomalaisista yrittäjistä vain kolmasosa on naisia mutta tutkimuksen havaintoryhmästä naisia oli siis yli 60 prosenttia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014).

Vastaajien keski-ikä oli 48 vuotta. Kun vastaajia verrattiin iän perusteella suomalaisiin yrittäjiin, ei keski-ässä välttämättä ole suurtakaan eroavaisuutta mutta kyselyn vastaajat edustavat ikäjakaumaltaan hieman erilaista otosta kuin

suomalaiset yrittäjät keskimäärin (taulukko 1). Vastaajaryhmässä oli suhteellisesti huomattavasti enemmän 30–39-vuotiaita ja hieman enemmän kahteen vanhimpaan ikäluokkaan kuuluvia mutta huomattavan paljon vähemmän keskimmäiseen ikäryhmään, 40–49-vuotiaat, kuuluvia henkilöitä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.)

Taulukko 1. Ikäjakaumavertailu: tutkimuksen havaintoryhmä ja suomalaiset yrittäjät Yrittäjäkatsauksen 2014 mukaan

Ikäryhmä	Havaintoryhmä		Suomalaiset yrittäjät, %
	Lkm	%	
Alle 30 vuotta	2	8,3	9,0
30–39 vuotta	7	29,2	19,4
40–49 vuotta	3	12,5	28,0
50–59 vuotta	7	29,2	26,0
Yli 59 vuotta	5	20,8	17,6
Yhteensä	24	100,0	100,0

Yrityksen koko -muuttujan mukaan luokiteltuna vastaajat edustivat pääosin 2–9 henkilön yrityksiä. Vertailu vastaajaryhmän ja kaikkien suomalaisten yritysten välillä on esitetty taulukossa 2. Tulosten perusteella voi tehdä johtopäätöksen, että yrittäjän tarve käyttää järjestelmää kasvaa huomattavasti sen jälkeen, kun yritykseen palkataan ensimmäinen ulkopuolinen työntekijä. Yksinyrittäjä voi ehkä vielä helposti hoitaa omaan palkanmaksuun liittyvät kirjanpitovelvoitteet ja viranomaisilmoittamiset ilman palkanmaksujärjestelmää, mutta työnantajana toimiminen lisää velvollisuuksia myös työntekijää kohtaan. Palvelu antaa tällöin mahdollisuuden muun muassa työntekijän palkkalaskelman tulostamiseen ja automatisoituun palkka- ja lomakirjanpitoon.

Taulukko 2. Yritysten kokoluokkavertailu, suomalaisten yritysten tiedot: Yrityskatsaus 2014 (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014)

Yrityksen koko	Havaintoryhmä		Suomalaiset yritykset v. 2012	
	Lukumäärä	%	Lukumäärä	%
Alle 2 henkilöä	4	16,7	179 388	68,0
2–9 henkilöä	14	58,3	69 610	26,3
10–49 henkilöä	6	25,0	14 769	5,7
Yhteensä	24	100,0	263 767	100,0

Vastaajien edustamista yrityksistä säännöllisesti palkkaa maksavia työnantajia oli 19 ja satunnaisesti palkkaa maksavia 5. Yritysten päätoimialat olivat erittäin vaihtelevat, eniten vastaajia oli eri palvelualueiden yrityksistä. Mikään yksittäinen palveluala ei esiintynyt lukumääräisesti merkittävästi toistaan suurempana.

Satunnaisesti palkkaa maksavalla työnantajalla tarkoitetaan työnantajaa, jolla on vuoden aikana palveluksessaan vain yksi palkansaaja tai vaihtoehtoisesti enintään viisi palkansaajaa, joiden työsuhde ei kestä koko kalenterivuotta (Verohallinto 2011).

Ainakin palvelun oppimisympäristössä tehtyjen havaintojen perusteella satunnaisesti palkkaa maksavien työnantajien osalta palvelun käyttö on varsin puutteellisesti selvitetty. Myöskään varsinaisesta ohje-sovelluksesta ei löydy tilanteeseen apua. Tämä saattaa olla yksi syy satunnaisesti palkkaa maksavien työnantajien alhaiseen osuuteen palvelun käyttäjien keskuudessa. Myös epä-säännöllisesti ja jopa harvakseltaan esiintyvä järjestelmän käyttötarve voi laskea motivaatiota opetella palvelun käyttöä.

6.2 Palkka.fi -palvelun käyttötavat

Kysymykset 8–9 (Palkka.fi -palvelun käyttö)

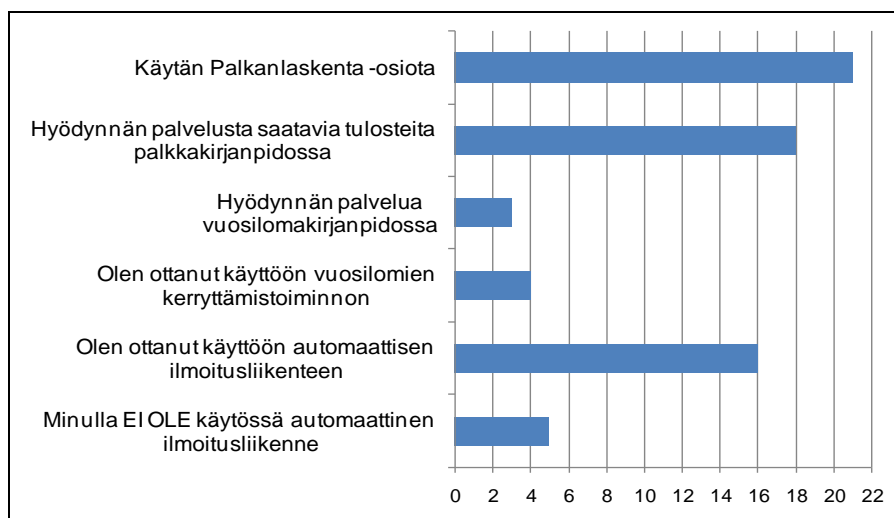
Tuloksiin on huomioitu niiden 21 vastaajan vastaukset, jotka tällä hetkellä käyttävät palvelua. Vastaajat ovat käyttäneet Palkka.fi -palvelua keskimäärin viisi vuotta, vastauksen vaihteluvälin ollessa 1–10 vuotta.

Frekvenssijakauma kysymyksen 9 vastauksista on esitetty kuvassa 1. Palvelun ilmoitus- ja maksutoiminnot perustuvat palkanlaskentaosion käyttöön, ja tämä osio on luonnollisesti käytössä kaikilla 21 vastaajalla. Palvelusta saatavia palkanlaskennan yhteenvetotulosteita palkkakirjanpidossaan hyödyntää 18 vastaajaa.

Vuosilomakirjanpitoon palvelua hyödyntää vain kolme vastaajaa. 1.4.2014 Palkka.fi -palvelussa mahdolliseksi tulleen automaattisen vuosilomien kerryttämistoiminnon on ottanut käyttöön neljä vastaajaa. Työnantajailmoitusten automaattisen ilmoitusliikenteen on ottanut käyttöön 16 vastaajaa.

Vuosilomiin liittyvien toimintojen vähäinen käyttö on ymmärrettävää järjestelmästä tehtyjen havaintojen perusteella. Vuosilomien automaattinen kerryttäminen on järjestelmässä vielä uusi ominaisuus, ja aikaisemmin lomakirjanpidon hyödyntäminen on vaatinut käyttäjältä enemmän aktiivisia toimenpiteitä, jolloin se on voinut olla yksinkertaisempaa hoitaa myös jollain muulla tavoin.

Palvelusta tehtyihin havaintoihin viitaten automaattinen ilmoitusliikenne on varmasti yksi Palkka.fi -palvelun eniten työnantajaa palveleva ominaisuus. Työnantajailmoitusten automatisointi on ollut yhtenä tavoitteena jo palvelujärjestelmän kehittämisen alusta asti. Yksi neljäsosa vastaajista ei tätä ominaisuutta kuitenkaan erilaisista syistä johtuen hyödynnä.



Kuva 1. Frekvenssijakauma Palkka.fi -palvelun käyttötavoista

Vastaajilta, jotka eivät ole ottaneet käyttöön automaattista ilmoitusliikennettä (yhteensä 5 kpl), kysyttiin jatkokysymykset 10–11.

Kysymykset 10–11

Kysymys 10 oli monivalintakysymys, jossa pyydettiin kertomaan, käyttääkö vastaaja Palkka.fi -palvelun manuaalista ilmoitusmahdollisuutta vai jotain muuta järjestelmää. Kysymyksessä 11 pyydettiin kertomaan syy siihen, jos vastaaja ei käytä ilmoittamiseen Palkka.fi -palvelua.

Kaksi viidestä vastaajasta ei käytä Palkka.fi -palvelua työnantajailmoitusten hoitamiseen miltään osin. Toinen vastaajista kertoo hoitavansa ilmoitukset sähköpostitse ja toisen vastaajan ilmoitukset hoitaa tilitoimisto.

Kaksi vastaajaa käyttää Palkka.fi -palvelua kausiveroilmoitusten ja verottajan vuosi-ilmoituksen antamiseen. Nämä vastaajat eivät kertoneet muiden työnantajailmoitusten osalta, miten he hoitavat nämä tai mitkä ovat syyt siihen, että he eivät käytä Palkka.fi -palvelua.

Yksi vastaaja kertoo hoitavansa kausiveroilmoitukset verotiliä käyttäen ja muut työnantajailmoitukset Palkka.fi -palvelun avulla.

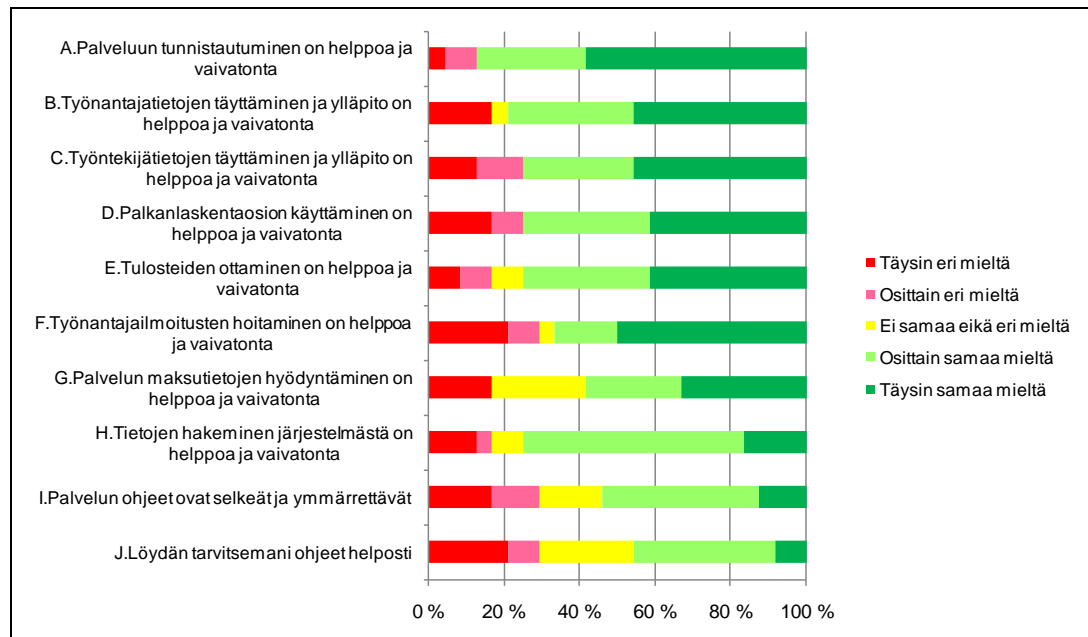
Vastausten perusteella voi tehdä johtopäätöksen, että yrittäjille on tarjolla paljon erilaisia vaihtoehtoja hoitaa työnantajailmoituksia. Asiaan voivat vaikuttaa aikaisemmat totutut toimintatavat ja myös se, minkälaisesta työnjaosta on sovittu tilitoimiston kanssa.

6.3 Palkka.fi -palvelun osioiden käytettävyys

Kysymyksessä 12 vastaajilta kysyttiin mielipidettä palvelun eri osioiden käytön helppoudesta ja vaivattomuudesta 5-portaisella Likertin asteikolla (1 Täysin eri mieltä – 5 Täysin samaa mieltä). Tämän kysymyksen osalta tuloksissa huomiointiin kaikki 24 vastausta. Tulokset on esitetty kuvassa 3.

Helpointa vastaajien mielestä on palveluun tunnistautuminen. Väittämän kanssa täysin tai osittain samaa mieltä oli 21 vastaajaa (88 %). Ohjeisiin liitty-

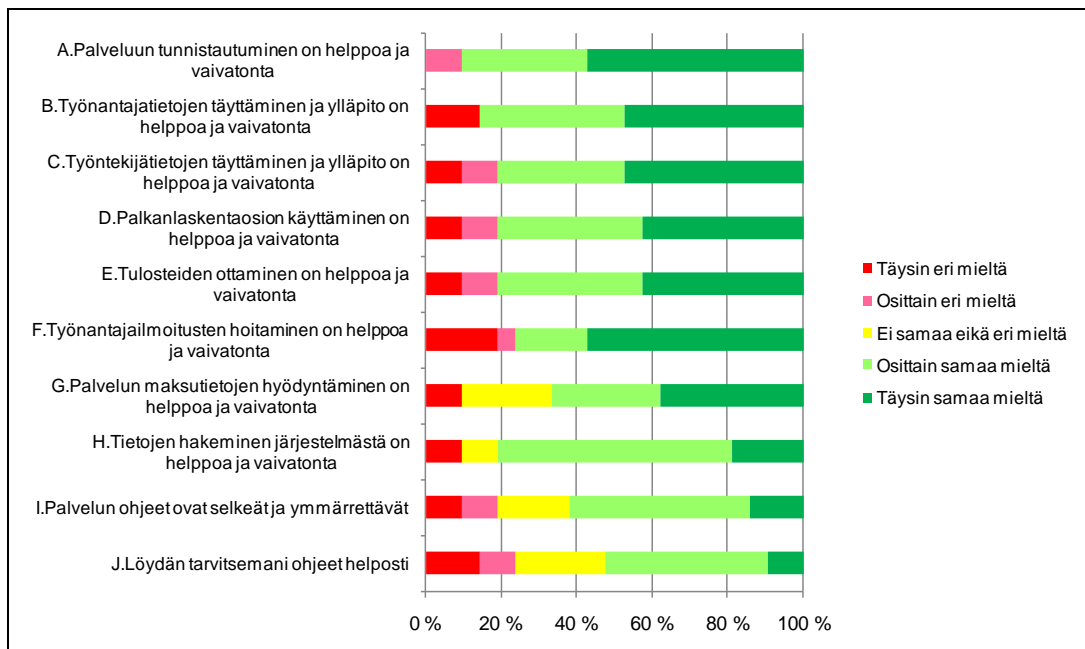
vät väittämät ”Palvelun ohjeet ovat selkeät ja ymmärrettävät” ja ”Löydän tarvitsemani ohjeet helposti” saivat vähiten positiivisia vastauksia. Alle puolet vastaajista oli osittainkaan sitä mieltä, että ohjeet löytyvät helposti.



Kuva 2. Palvelun käytön helppous: kaikki vastaajat (n=24)

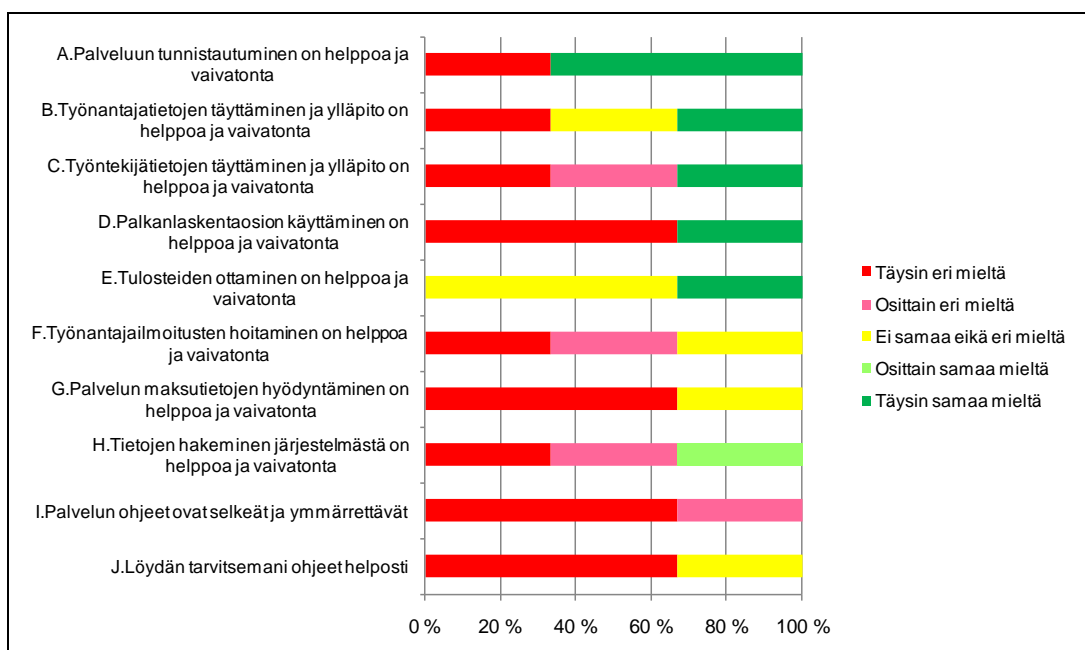
Tällä kysymyksellä mitattiin lähinnä vastaajien mielipidettä palvelun rakenteellisesta käytettävyydestä. Ohjeisiin liittyvien mielipiteiden negatiivisuus on helposti käsitettävissä palvelusta tehtyjen havaintojen perusteella. Palvelun käyttöön liittyviä ohjeita on tarjolla liian monessa paikassa ja aina hieman eri tavoin esitettynä. Tämä johtaa siihen, että palvelun käyttäjän on varmasti vaikea löytää aina tilanteeseen parhaiten soveltuvaa ohjeistusta. Ohjeistuksen epäkäytännöllisyys osaltaan vähentää jossain määrin myös muiden osioiden käytettävyyttä. Vaikka suurin osa vastaajista oli varsin tyytyväisiä palvelun käytettävyyteen, jokaisessa osiossa esiintyy myös täysin vastakkaisia mielipiteitä.

Kun tuloksia verrattiin kahden muuttujan, palvelua edelleen käyttävien ja palvelun käytöstä luopuneiden, välillä tulokset jakaantuivat huomattavasti. Palvelun käytöstä luopuneista vastaajista vain yksi kolmesta on kokenut Palkka.fi -palvelun käytön miltään osin helpoksi. Kuvien 3 ja 4 avulla tämän eron vastaajien välillä voi helposti todeta vastausten muuttuja-asteikon värityksestä.



Kuva 3. Palvelun käytön helppous: palvelun käyttäjät (n=21)

Palvelua käyttävistä vastaajista noin 80 % on täysin tai osittain samaa mieltä useimpien palvelun osioiden helppokäyttöisyydestä. Tätä alhaisemmaksi lukua heidän osaltaan jää ohjeisiin liittyvien kahden väittämän sekä palvelun muodostamien maksutiedostojen hyödyntämisen osalta.



Kuva 4. Palvelun käytön helppous: palvelun käytöstä luopuneet (n=3)

Palkka.fi -palvelun käytöstä luopuneet vastaajat ovat huomattavasti enemmän eri mieltä myös palvelun käytön helppoudesta. Tulos tukee aiemmin esitettyä

ajatusta siitä, että käytettävyydellä on suurta merkitystä palvelun käytön jatkuvuuden kannalta.

6.4 Palkka.fi -palvelun kehittäminen

Kysymyksellä 13 kerättiin vastaajien esityksiä Palkka.fi -palvelun kehitystarpeista. Kysymyksessä tarjottiin seitsemän valmista vastausvaihtoehtoa, joita oli lisäksi mahdollisuus täydentää omin sanoin, ja yksi täysin avoin vastausvaihtoehto. Tulosten analysoinnissa on huomioitu kaikki 24 vastaajaa, ja vastausjakaumat avoimella palautteella täydennettynä on esitetty taulukossa 3.

Eniten palvelun käyttöön liittyviä kehitysesityksiä kohdistui palkanlaskennan tulosteet -osioon. Avoimessa palautteessa toivottiin muun muassa käytettävissä olevien tulostusvaihtoehtojen lisäämistä.

Ohjeet-osion kehittämiskohteeksi valitsi varsinaisesti vain kaksi vastaajaa, mutta esimerkiksi ilmoitukset-osion valinneiden vastaajien avoin palaute on suoraan yhteydessä palvelun ohjeistukseen.

Taulukko 3. Vastaajien kehittämisesitykset Palkka.fi -palvelusta

Palvelun osio	Vastaukset		Avoimet vastaukset/kehittämisehdotukset
	lkm	%	
Työnantajatiedot	2	10,5	
Työntekijätiedot	4	21,1	<i>"Verokortin tiedot" (V1)</i> <i>"Voisi olla helpompi" (V2)</i> <i>"Vain etuutta vastaan satunnaisesti työskentelevän työntekijän (perheenjäsen) lisääminen ei onnistu, pitää olla palkka pohjana. Saattaa tosin olla lain vaatimus (?)" (V3)</i>
Palkanlaskenta	3	15,8	<i>"Olisi hienoa jos palkanlaskennan osiossa voisi itse määrittellä jonkin palkkalajin. Aina ei löydy sopivaa esim. lisiä laskettaessa." (V1)</i> <i>"Ohjelman laskemaan ennakonpidätyksen määrään ei voi luottaa." (V2)</i> <i>"Monesti tarvitsisi laskea päättyneen kuukauden tiliotteelta yrittäjän rahan nostot ja tehdä niistä palkkalaskelma, mutta se ei onnistu millään, koska Palkka.fi on niin jäykkä, ettei palkkalaskelmaa voi kirjata menneelle päivämäärälle. Laskelmat kirjautuvat siis väkisin väärälle kuukaudelle." (V2)</i> <i>"Voisi päästä hyppimään enemmän eli esim. ihan</i>

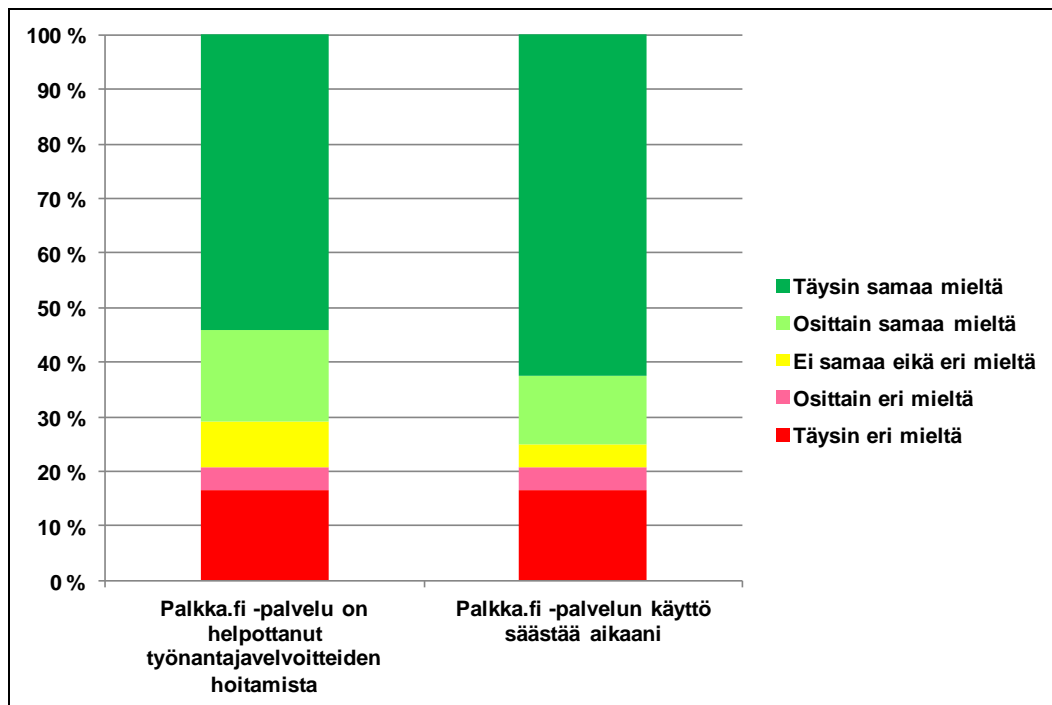
Palvelun osio	Vastaukset		Avoimet vastaukset/kehittämisehdotukset
	lkm	%	
			<i>peruspalkasta ns. suoraan loppuun.” (V3)</i>
Palkanlaskennan tulosteet	5	26,3	<i>”Mahdollisuus tehdä itse raportteja.” (V1)</i> <i>”Tulostus palkkalajeittain ajalta.” (V2)</i> <i>”Ohjelma ei aina anna tositetta/palkkalaskelmaa tulostettavaksi tai edes nähtäväksi hyväksy paimalluksen jälkeen.” (V3)</i> <i>”Jokainen tieto pitää erikseen hakea, kun haluaa tulostaa esim. kirjanpidon tositem.” (V4)</i>
Ilmoitukset	2	10,5	<i>”Ilmoitusten lähetyssajankohdan voisi selvittää paremmin henkilöille, jotka eivät tunne palkkahallinnon lakeja.” (V1)</i> <i>”Ilmoitusten tekeminen ja lähettäminen (automaattinen vs. itse tehdyt) ei ole oikein selkeästi selvitetty (miten automaattinen lähetys toimii yms.)” (V2)</i>
Ohjeet	2	10,5	<i>”Korjauksen teko hankalaa/ohjeet epäselvät.” (V1)</i> <i>”Aina varaa parantaa! Ei riitä, että pvm-kentän ohjeessa lukee: syötä tähän päivämäärä.” (V2)</i>
Joku muu asia	1	5,3	<i>”Sitä ei voi käyttää palkkasuunnittelun apuna” (V1)</i>
Yhteensä	19	100,0	

6.5 Tyytyväisyys Palkka.fi -palveluun

Kysymyksen 12 kahdessa viimeisessä osiossa kysyttiin onko palvelun käyttö helpottanut työnantajavelvoitteiden hoitamista tai lyhentänyt tehtäviin käytettyä aikaa. Kysymyksellä 14 kysyttiin vastaajilta kokonaisvaltaista tyytyväisyyttä palveluun. Kysymyksissä käytettiin 5-portaisia asenneasteikkoja.

Kysymys 12

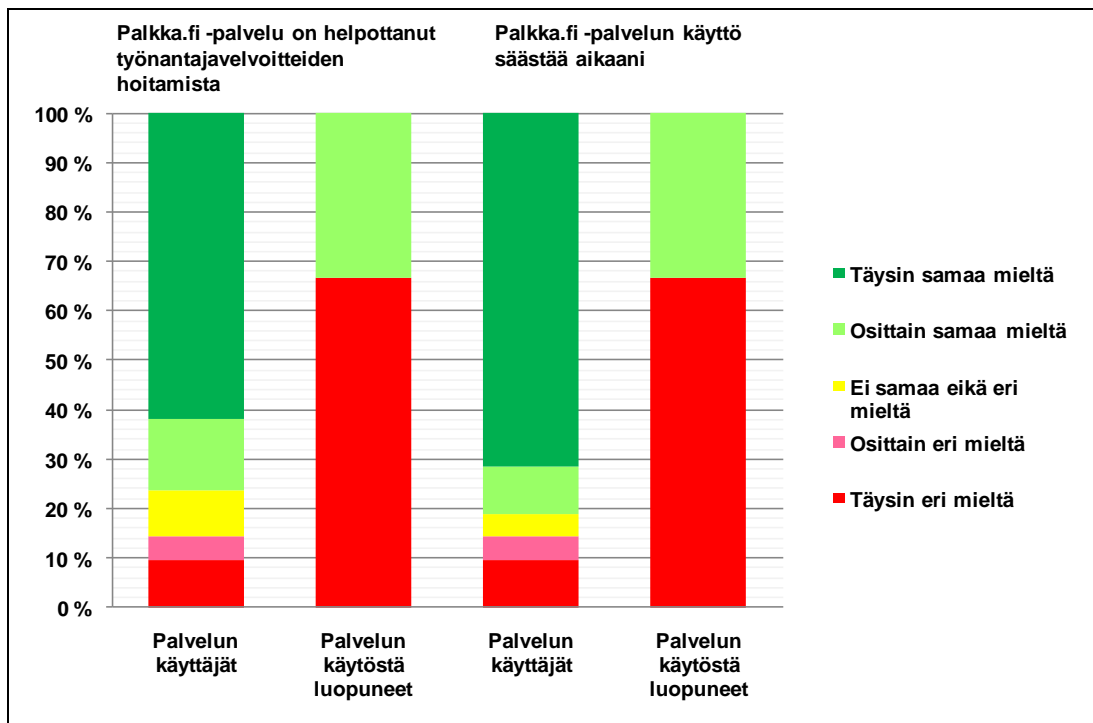
Vastauksista on ensin esitetty prosentuaalinen frekvenssijakauma kaikkien vastaajien osalta (kuva 5). Noin kolme neljäsosaa kaikista vastaajista on täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että Palkka.fi -palvelun käyttö helpottaa työnantajavelvoitteiden hoitamista ja lyhentää tehtäviin käytettävää aikaa.



Kuva 5. Palvelun käytön vaikutus työtehtäviin ja ajankäyttöön: kaikki vastaajat (n=24)

Tulos tukee palvelusta tehtyjä havaintoja siitä, että palvelussa on monia työnantajan aikaa ja vaivaa säästäviä ominaisuuksia. Palvelu sisältää automaattisesti voimassaolevat maksuprosentit työttömyysvakuutus- ja työeläkemaksujen osalta sekä maksupäivänä voimassaolevat arvot muun muassa päivärahon ja kilometrikorvausten osalta. Työnantaja lisää edelleen järjestelmän tuomia hyötyjä täyttämällä huolellisesti taustatiedot sekä yrityksestä että työntekijästä. Kertaalleen taustatietoihin tallennettu tieto on myös järjestelmän muiden osioiden käytettävissä.

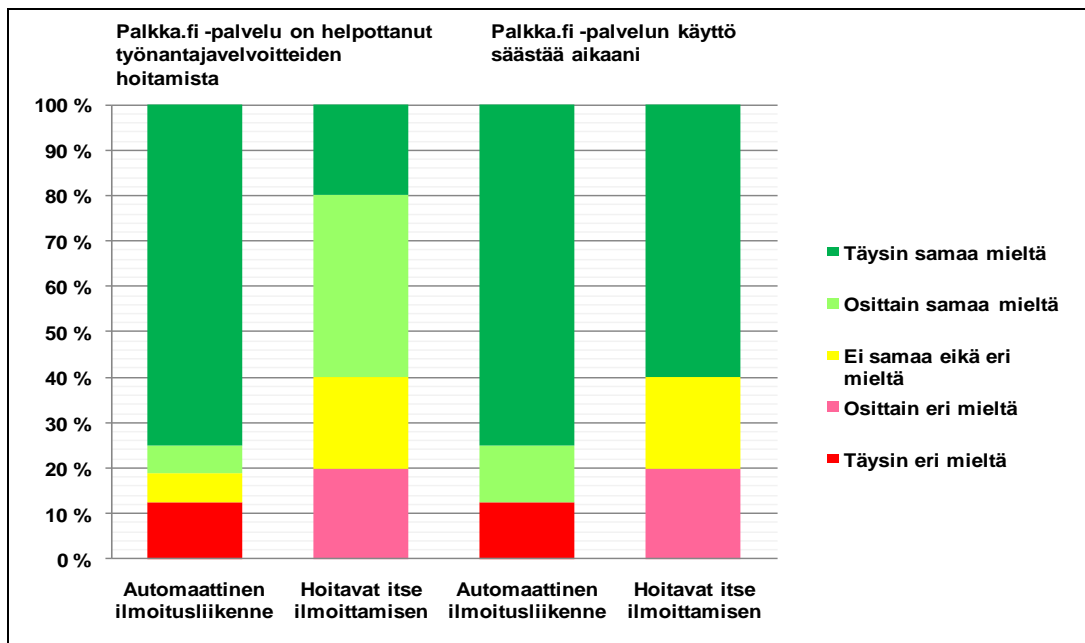
Kuvassa 6 vertaillaan tuloksia palvelua käyttävien ja palvelun käytöstä luopuneiden välillä prosentuaalisesti. Palkka.fi -palvelun käytöstä luopuneet vastaajat eivät ole olleet niin tyytyväisiä palvelun käytön vaikutuksista työtehtävien suorittamiseen tai ajankäyttöön kuin palvelua edelleen käyttävät vastaajat. Palvelua käyttävistä noin 80 prosenttia oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että Palkka.fi -palvelun käyttö on helpottanut työnantajavelvoitteiden hoitamista ja vaikuttaa positiivisesti ajankäyttöön. Palvelun käytöstä luopuneiden vastaajien osalta vastaavat luvut ovat 60 prosentin luokkaa.



Kuva 6. Palvelun käytön vaikutukset työtehtäviin ja ajankäyttöön: vertailu palvelua käyttävien (n=21) ja palvelun käytöstä luopuneiden (n=3) vastaajien välillä

Toinen riippuvuustarkastelu samasta asiasta (kuva 7) tehtiin palvelua käyttävien vastaajien keskuudessa niin, että muuttujina käytettiin 1) automaattista työntantajailmoitusliikennettä hyödyntävät ja 2) itse ns. manuaalisesti ilmoittamisesta huolehtivat vastaajat. Kuvasta voi havaita, että automaattinen ilmoitusliikenne -ominaisuus on käyttäjän mielipiteisiin selvästi vaikuttava tekijä.

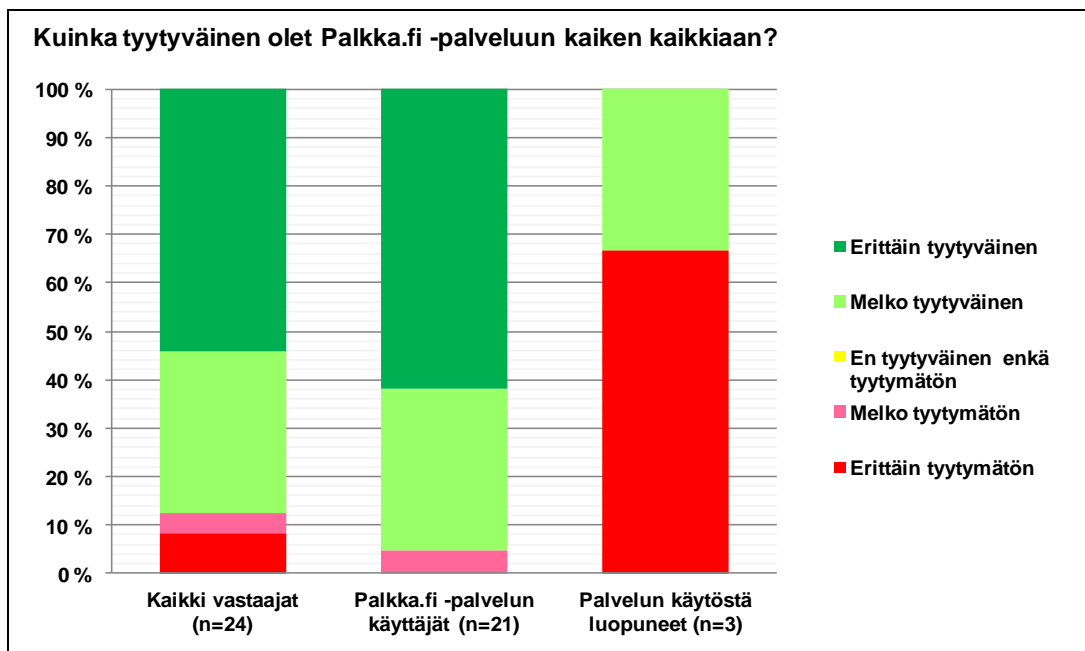
Tulos tukee palvelujärjestelmästä tehtyjä havaintoja. Kun käyttäjä on hyväksynyt automaattisen ilmoitusliikenteen käyttöön, Palkka.fi -palvelu muodostaa ja lähettää automaattisesti kausivero- ja vuosi-ilmoitukset Verohallinnolle, työsuhde-, kuukausi ja vuosi-ilmoitukset työeläkeyhtiöille ja vuosittaisen palkkasummailmoituksen Työttömyysvakuutusrahastolle. Mikäli automaattinen ilmoitusliikenne ei ole käytössä, on työntajan huolehdittava jokaisesta ilmoituksesta erikseen.



Kuva 7. Palvelun käytön vaikutukset työtehtäviin ja ajankäyttöön: automaattista ilmoitusliikennettä käyttävät (n=16) ja itse ilmoitukset hoitavat (n=5) vastaajat

Kysymys 14 - "Kuinka tyytyväinen olet Palkka.fi -palveluun kaiken kaikkiaan?"

Vastausjakauma on esitetty kuvassa 8 käyttäen muuttujia: kaikki, palvelua käyttävät ja palvelun käytöstä luopuneet vastaajat. Kaikista vastaajista 88 % oli melko tai erittäin tyytyväinen Palkka.fi -palveluun kaiken kaikkiaan.



Kuva 8. Tyytyväisyys Palkka.fi -palveluun

6.6 Avoin palaute palvelujärjestelmän ylläpitäjille

Viimeisenä kyselylomakkeessa vastaajilla oli mahdollisuus antaa täysin avointa palautetta Palkka.fi -palvelun ylläpitäjille. Kahdeksan vastaajaa käytti tarjottua tilaisuutta ja kommentoi Palkka.fi -palvelua seuraavasti:

"Palkka.fi on viranomaisteketele, joka ei toimi. Miten tämä on mahdollista?" (V1)

"Käytän Exceliä ja verottajan omaa palvelua. En ole pariin vuoteen edes yrittänyt. Ohjelma lähetti tietämättäni automaatti-ilmoituksia, kun en ollut huomannut poistaa jotain täppää, sitten tuli karhuja maksuista ym." (V2)

"Tarkempi ohjeistus, koska jos käytät palvelua ensimmäistä kertaa ohjeet eivät ole kovin selkeät." (V3)

Osa palautteesta oli melko kriittistä: kahdessa kommentissa vastaaja kertoi mielipiteensä tai kokemuksensa palvelusta, yhdessä ilmaistiin vielä ohjeistuksen kehittämistarve. Vastaajan 2 kommentista tulee myös mieleen ohjeistuksen riittävyys: onko kyseessä satunnaisesti palkkoja maksava työnantaja, joka ei ole osannut keskeyttää palvelun käyttöä välillä?

"En muista tarkalleen kauanko olen käyttänyt (enkä viitsi avata vanhaa konetta), mutta valtavasti on kehittynyt vuosien saatossa. Olen suositellut muillekin ennen kaikkea siksi, että viranomaistiedot eivät unohdu jonnekin. Ongelma minulla on ollut loma/pekkaskirjanpito. Nyt huomasin, että siihen on tullut jotain päivitystä, eli pitää tarkistaa." (V4)

"Alkuaikoina oli hieman käyttövaikeuksia kun piti klikata niin monesta eri kohdasta. Nyt kun ohjelmaa on käyttänyt vuosia, se on aina vain näppärämpi. Kiitos tästä palvelusta!" (V5)

"Erittäin hyvä ohjelma, ottaen huomioon, että on käyttäjille ilmainen. Kiitos!" (V6)

"Hyvä ohjelma" (V7)

"Olen suositellut Palkka.fin käyttöä kollegoilleni." (V8)

Viisi vastaajaa antoi myönteistä palautetta palvelujärjestelmästä, ja kaksi heistä kertoi suosittelensa palvelua myös muille. Kaksi palvelun pitkäaikaista käyttäjää huomioi palautteessaan myös järjestelmän kehittymisen vuosien varrella.

”Minulla on vaikeutta löytää Katso -tunnisteen ylläpito ja uuden avainlistan tulostus, kun löytyvät erittäin runsaalta vero.fi -sivustolta. Löytyykö suora linkki oikeaan paikkaan?” (V8)

Yksi palaute ei suoranaisesti liittynyt Palkka.fi -palveluun, vaan tunnistautumissa tarvittavien Katso-tunnisteiden löytymiseen. Kommentin voi toisaalta käsitellä myös kehittämissesityksenä, jossa Palkka.fi -sivustolle ehkä toivotaan linkkiä Katso -tunnisteiden tulostukseen.

6.7 Yhteenveto tuloksista

Palkka.fi -palvelun käyttäjät ovat kaiken kaikkiaan varsin tyytyväisiä palvelujärjestelmän käytettävyyteen. Vastaajat kokevat palvelun ja sen eri osiot pääsääntöisesti helppokäyttöisiksi. Palkka.fi -palvelun käytön koetaan myös helppottavan tehtävien hoitamista ja lyhentävän niihin käytettävää aikaa. Automaattista ilmoitusliikennettä hyödyntävät käyttäjät ovat eniten tyytyväisiä palvelun käytön vaikutuksesta ajankäyttöön ja tehtävien hoitoon.

Palkka.fi -palvelun ohjeistus ei täytä käyttäjien odotuksia. Tämä voi olla myös jopa osasyynä joidenkin käyttäjien palvelun käytöstä luopumiseen. Mikäli palvelua ei rakenteeltaan ole pystytty kehittämään riittävän yksinkertaiseksi eritasoisille käyttäjille, pitäisi ohjeistuksen olla riittävää, ymmärrettävää ja vielä helposti löydettävissä. Palkka.fi -palvelun ohjeissa vaikuttaisi olevan kehitettävää sekä sisällön että ohjeiden löydettävyyden osalta.

Tyytymättömimmät vastaajat löytyvät palvelun käytöstä luopuneiden vastaajien ryhmästä. He eivät pitäneet palvelua kovin helppokäyttöisinä eivätkä myöskään nähneet sen käytöllä paljon positiivisia vaikutuksia tehtävien hoitoon tai ajankäyttöön. Tutkimuksen perusteella vaikuttaakin siltä, että palveluun tyytymättömät käyttäjät luopuvat sen käytöstä ja etsivät muita toimintatapoja.

Naiset käyttävät Palkka.fi -palvelua suhteessa huomattavasti enemmän kuin miehet. Uutta käyttäjäpotentiaalia palvelulle pitäisikin siis löytyä erityisesti miespuolisten yrittäjien keskuudesta. Palvelun käyttäjien keski-ikä on melko korkea, 48 vuotta. Vaikka palvelun käyttäjistä iso osa on yli 50-vuotiaita, ilahduttavaa on myös 30–39-vuotiaiden vastaajien suhteellisen suuri osuus.

Palkka.fi -palvelussa on käytettävissä melko laajasti erilaisia ominaisuuksia työnantajavelvoitteiden hoitamiseen. Palvelussa vaikuttaisi kuitenkin olevan osioita, joita ei kovin merkittävästi käytetä. Esimerkiksi vuosilomakirjanpitoon liittyviä ominaisuuksia eivät käyttäjät palvelusta juurikaan hyödynnä, vaikka kyseistä ominaisuutta on kehitetty edelleen ja muun muassa automaattinen lomien kerryttämistoiminto on ollut otettavissa käyttöön tämän lomanmääräytymisvuoden alusta.

Palkka.fi -palvelun keskeiset osiot (palkanlaskenta ja palkanlaskennan tulokset) ovat käyttäjien mielestä suhteellisen helppokäyttöisiä, mutta käyttäjät esittivät niiden osalta kehittämistarpeita, jotka lisäisivät käytettävyyttä entisestään.

6.8 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on laadullisen ja määrällisen tutkimusmenetelmäyhdistelmän kohdalla melko haastavaa. Metodikirjallisuudessa tutkimuksen luotettavuutta käsitellään usein validiteetin ja reliabiliteetin käsitteillä. Käsitteiden määritelmät eivät kuitenkaan ole yksiselitteiset eri menetelmien kesken. Useissa laadullisen tutkimuksen oppaissa ehdotetaan jopa käsitteiden hylkäämistä. Validiteetti-käsitteellä arvioidaan tutkimuksen sisällöllistä onnistumista, ja se on jotenkin yhdistettävissä molempiin menetelmiin.

Tutkimusmenetelmät valittiin vallitsevassa tutkimusasetelmassa niin, että niiden avulla oli mahdollista täyttää tutkimustehtävä. Tiedonkeruu- ja analysointimenetelmät on perusteltu ja raportoitu. Tutkimustulokset on analysoitu ja raportoitu. Käytetyillä menetelmillä ja mittareilla pystyttiin ratkaisemaan tutkimustehtävä. Tutkimuksen sanallinen palaute ja tilastolliset tunnusluvut antoivat samansuuntaiset tulokset ja näin vahvistivat toisiaan. Määrällisten ja laadullisten tiedonkeruu ja -analysointimenetelmien yhdistelmällä pystyttiin lisää-

mään tulosten luotettavuutta. Tutkimuksen voi validiteetiltaan arvioida olevan melko onnistunut. (Kananen 2014, 146–147.)

Kvantitatiiviselle tutkimukselle asetettujen kriteerien mukaan arvioituna tutkimus ei reliabiliteetiltaan yllä kaikilta osin kovin korkealle tasolle. Tutkimuksen havaintoryhmä on kvantitatiivisen tutkimuksen kannalta katsottuna kovin pieni, eikä se täytä esimerkiksi otantateorian asettamia vaatimuksia perusjoukon ja otoksen suhteen. Tämän tutkimuksen havaintoryhmän osalta voidaan puhua lähinnä sattumanvaraisesta tai itse valikoituvasta näytteestä. Tilastollisia päätelmiä tutkimustuloksista ei näin ollen ole mahdollista luotettavasti tehdä, vaan tutkimustuloksia voidaan peilata ainoastaan suhteessa havaintoryhmään. (Vehkalahti 2008, 40–47.)

7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää toimeksiantajalle Palkka.fi -palvelun käyttäjien mielipiteitä palvelun käytettävyydestä. Palvelun käyttäjiltä kysyttiin Palkka.fi -palvelun käytön helppoudesta sekä palvelun käytön vaikutuksista työnantajamaksujen ja -ilmoitusten hoitamiseen.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu palkanmaksuun liittyvästä lainsäädännöstä sekä Palkka.fi -palvelusta tehdyistä havainnoista lainsäädännön asettamiin velvoitteisiin peilaten. Palvelun käyttäjien mielipiteitä kerättiin kyselylomakkeella. Tutkimusaineisto analysoitiin laskemalla siitä tilastollisia tunnuslukuja sekä tekemällä sisällönanalyysi avoimista vastauksista.

Käyttäjät ovat kaiken kaikkiaan melko tyytyväisiä palvelun käytettävyyteen. Palvelua pidetään enimmäkseen helppokäyttöisenä ja sen koetaan helpottavan työntajavelvoitteiden hoitamista sekä lyhentävän tehtävien suorittamiseen käytettyä aikaa. Tulokset tukevat palvelusta tehtyjä havaintoja, esimerkiksi automaattisesti palvelusta lähtevät työnantajailmoitukset helpottavat työnantajan tehtäviä jo kuukausitasolla. Lisäksi palveluun automaattisesti päivittyvät arvot muun muassa sairaus-, työeläke- ja työttömyysvakuutusmaksuprosenteista sekä voimassaolevista päiväraha-, ateria- ja kilometrikorvauksista.

Palkka.fi -palvelun ohjeet eivät kuitenkaan täytä käyttäjien odotuksia. Myös tältä osin käyttäjien mielipiteet tukivat palvelusta tehtyjä havaintoja. Palvelun käyttöön liittyvää eritasoista ohjeistusta on saatavissa useissa eri paikoissa mutta sisällöltään hieman sekavasti esitettyinä.

Huolimatta siitä, että tutkimustehtävä saatiin edellä esitetyllä tavalla toteutetuksi, jäi tutkimuksessa käsittelemättä yksi kiinnostava taustamuuttuja: vastaajien yleinen tietotaso palkanlaskentaan liittyvästä lainsäädännöstä. Se olisi mahdollisesti ollut tekijä, joka olisi vaikuttanut vastaajan mielipiteisiin palvelun käytettävyydestä. Tällä tekijällä olisi ollut myös looginen yhteys työn tietope- rustan lainsäädäntöosaan.

Opinnäytetyön lähtökohta oli melko haastava. Verotustietoihin liittyvien salasapitosäännösten takia tutkimuksen kohderyhmän tavoittaminen muodostui hankalaksi. Kyselyn toteuttamiseen käytettävissä ollut aika oli liian lyhyt tilanteeseen, jossa tutkimuksen kohderyhmää joutui hakemaan ns. avoimen ilmoittamisen ja kolmannen osapuolen kautta. Tämä asia olisi pitänyt osata suunnitella paremmin ja valmistelu aloittaa huomattavasti aikaisemmin. Tutkimuksesta olisi saanut myös sisällöltään syvällisemmän, jos tutkimusaineiston hankinta olisi ollut mahdollisuus täydentää esimerkiksi haastatteluilla. Myös tämä olisi edellyttänyt aiempaa valmistelutyötä tutkimuksen kohderyhmän tavoittamiseksi. Nyt tutkimusaineisto jäi varsin suppeaksi, mikä vaikuttaa negatiivisesti tutkimustulosten laajempaan käytettävyyteen.

Toimeksiantaja voi ottaa tutkimustulokset huomioon omassa toiminnassaan ainakin suuntaa antavana. Tärkeää on varmasti välittää organisaatiossa eteenpäin viestiä palvelun ohjeistukseen liittyvästä palautteesta ja miettiä keinoja, miten palvelun uudet ominaisuudet saadaan onnistuneesti markkinoitua palvelun käyttäjille. Palkka.fi -palvelun kehittäminenhan jatkuu edelleen osana Sähköisen asioinnin ja demokratian -vauhdittamisohjelmaa. Palveluun on esimerkiksi tulossa vuoden 2015 alusta myös erityinen työntekijäliittymä, joka lisää työntekijän ja työnantajan välistä mahdollisuutta välittää palvelusuhdetietoja sähköisesti. (Valtiovarainministeriö 2014.) Ainakin veronmaksajana ajatellen, että palvelun uusien ominaisuuksien kehittämiseen käytetyt yhteiset resurssit tulisi hyödyntää mahdollisimman laaja-alaisesti. Ehkä yhteistyö yrittä-

jäyhdistysten kanssa, ja esimerkiksi yhdessä järjestettävät koulutustilaisuudet lisääisivät sekä tietoa että kykyä käyttää palvelua.

Tällä tutkimuksella selvitettiin siis Palkka.fi -palvelun ominaisuuksia suhteessa lainsäädännön asettamiin velvoitteisiin sekä käyttäjien mielipiteitä palvelun käytettävyydestä. Mielestäni hyvä jatkotutkimusaihe voisi olla esimerkiksi: "Miten sähköisten palvelujen käytön aloittamisen kynnystä voisi madaltaa? Tarvitsevatko yrittäjät enemmän tiedottamista vai tukea ja koulutusta?"

Opinnäytetyöprojekti oli erittäin haastava ja opettavainen. Eri työvaiheiden suunnittelu ja aikatauluttaminen lisäsi projektinhallinnan taitoja. Erityisen haastavaa ja täysin uutta oli tutkimusmenetelmien opiskelu ja niiden soveltaminen omaan työhön. Menetelmäopintojen ja opinnäytetyön kirjoittamisen lomittuminen toisaalta tukivat toisiaan ja toisaalta tuottivat myös aikataulullisia haasteita: osa menetelmäopinnoista tuli itse työn tekemisen kannalta selvästi liian myöhään. Erityisen positiivista toteutustavassa oli mielestäni se, että omaan työhön ja tekemiseen oli mahdollisuus saada mielipiteitä ja ohjausta useammalta opettajalta, kuin vain varsinaiselta "omalta" ohjaajalta.

LÄHTEET

CGI. s.a. Käyttökokemus ja käytettävyys eivät synny sattumalta. Saatavissa: <http://www.cgi.fi/kayttokokemus-ja-kaytettavyys> [viitattu 5.10.2014].

Ennakkoperintäasetus 20.12.1996/1124.

Ennakkoperintälaki 20.12.1996/1118.

HE 95/2004. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi pientyönantajan maksu- ja ilmoituspalvelujärjestelmästä sekä verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain 17 §:n muuttamisesta. Saatavissa: <http://www.edilex.fi/he/20040095> [viitattu 19.8.2004].

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: JAMK.

Laki pientyönantajan maksu- ja ilmoituspalvelujärjestelmästä 9.7.2004/658.

Laki työnantajan sosiaaliturvamaksusta 4.7.1963/366.

Laki työttömyysetuuksien rahoituksesta 24.7.1998/555.

Laki verotusmenettelystä 18.12.1995/1558.

Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta 30.12.1999/1346.

Palkka.fi. 2013. Verohallinto. Saatavissa: <https://www.palkka.fi/> [viitattu 18.8.2014].

Syvänperä, O. & Turunen, L. 2011. Palkkavuosi. 5., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Tapaturmavakuutuslaki 20.8.1948/608.

Tilastokeskus. 2014. Toimipaikkarekisteri. Saatavissa: <http://www2.toimialaonline.fi/Dialog/SaveShow.asp> [viitattu 15.8.2014].

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Yrityskatsaus 2014. Murroksia ja uudistamista. Saatavissa:

http://www.tem.fi/files/41042/TEMjul_39_2014_web_02102014.pdf [viitattu 31.10.2014].

Työntekijäin ryhmähenkivakuutuspooli. s.a. Turvaa työntekijöille ja omaisille.

Saatavissa: <http://www.trhv.fi> [viitattu 19.9.2014].

Työntekijän eläkelaki 19.5.2006/395.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Ulosottokaari 15.6.2007/705.

Valtiovarainministeriö. s.a. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Saatavissa: http://www.vm.fi./vm/fi/05_hankkeet/023_sade/index.jsp [viitattu 7.9.2014].

Valtiovarainministeriö. 2008. Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa. Saatavissa:

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20080129Kaeyttae/verkkopalveluiden_suunnittelu.pdf [viitattu 3.10.2014].

Valtiovarainministeriö. 2014. Valtiovarainministeriön tiedote 28.8.2014.

Palkka.fi -palvelua kehitetään. Saatavissa:

http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20140828Palkka/name.jsp [viitattu 5.9.2014].

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Verohallinto. Verohallinnon vuosikertomukset 2007–2013. Saatavissa:

[http://vero.fi/fi-FI/Tietoa_Verohallinnosta/Verohallinto/Verohallinnon_esittely/Verohallinnon_vuosikertomukset\(12990\)](http://vero.fi/fi-FI/Tietoa_Verohallinnosta/Verohallinto/Verohallinnon_esittely/Verohallinnon_vuosikertomukset(12990)) [viitattu 15.8.2014].

Verohallinto. 2011. Satunnaisesti palkkaa maksava työnantaja. Saatavissa:

<http://www.vero.fi/fi->

[FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Yhdistys_ja_saatio/Kausiveroilmoitus/Satunnaisesti_palkkaa_maksava_tyonantaja\(11941\)](http://www.vero.fi/fi-Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Yhdistys_ja_saatio/Kausiveroilmoitus/Satunnaisesti_palkkaa_maksava_tyonantaja(11941)) [viitattu 16.11.2014].

Verohallinto. 2013a. Verotilille kuuluvien verojen ilmoittaminen ja maksaminen. Saatavissa: <http://www.vero.fi/fi->

[FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Liikkeen_ja_ammattinharjoittaja/Verotili/Verotilille_kuuluvien_verojen_ilmoittami\(10691\)](http://www.vero.fi/fi-Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Liikkeen_ja_ammattinharjoittaja/Verotili/Verotilille_kuuluvien_verojen_ilmoittami(10691)) [viitattu 29.9.2014].

Verohallinto. 2013b. Vuosi-ilmoituksen antaminen. Saatavissa:

<http://www.vero.fi/fi->

[FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Vuosiilmoitus](http://www.vero.fi/fi-Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Vuosiilmoitus) [viitattu 19.9.2014].

Verohallinto. 2013c. Työnantajan ja työntekijän eläke- ja vakuutusmaksuprosentit 2014. Saatavissa: <http://www.vero.fi/fi->

[FI/Tyonantajan_ja_tyontekijan_elake_ja_vaku\(30518\)](http://www.vero.fi/fi-Tyonantajan_ja_tyontekijan_elake_ja_vaku(30518)) [viitattu 19.9.2014].

Verotililaki 7.8.2009/604.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vuosilomalaki 18.3.2005/162.

KUVALUETTELO

Kuva 1. Frekvenssijakauma Palkka.fi -palvelun käyttötavoista

Kuva 2. Palvelun käytön helppous: kaikki vastaajat

Kuva 3. Palvelun käytön helppous: palvelun käyttäjät

Kuva 4. Palvelun käytön helppous: palvelun käytöstä luopuneet

Kuva 5. Palvelun käytön vaikutus työtehtäviin ja ajankäyttöön: kaikki vastaajat

Kuva 6. Palvelun käytön vaikutukset työtehtäviin ja ajankäyttöön: vertailu palvelua käyttävien ja palvelun käytöstä luopuneiden vastaajien välillä

Kuva 7. Palvelun käytön vaikutukset työtehtäviin ja ajankäyttöön: vertailu automaattista ilmoitusliikennettä käyttävät ja itse ilmoitukset hoitavat vastaajat

Kuva 8. Tyytyväisyys Palkka.fi -palveluun



Kysely PALKKA.FI -palvelun yrityskäyttäjille

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää yrityskäyttäjien mielipiteitä Palkka.fi -palvelun toimivuudesta palkanmaksuun liittyvien työnantajavelvoitteiden hoitamisessa. Kysely on osa ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä, ja suunnattu Palkka.fi -palvelun nykyisille ja entisille yrityskäyttäjille.

1. Kyselyn vastaaja on *

Valitse vaihtoehto.

- Yrittäjä tai yrityksen työntekijä, joka käyttää Palkka.fi -palvelua palkanmaksuun
- Tilitoimiston työntekijä, joka käyttää Palkka.fi -palvelua asiakasyrityksen/-yritysten palkanmaksuun

2. Yrityksen koko. *

Kuinka monen henkilön palkanmaksuun käytät Palkka.fi -palvelua? Jos olet tilitoimiston edustaja, ja käytät palvelua useiden yritysten palkanmaksuun, laita vastaukseksi keskiarvo.

henkilön

3. Yrityksen päätoimiala(t): *

4. Yrityksen kotipaikka sijaitsee: *

- Ahvenanmaalla
- Etelä-Karjalassa
- Etelä-Pohjanmaalla
- Etelä-Savossa
- Kainuussa
- Kanta-Hämeessä
- Keski-Pohjanmaalla
- Keski-Suomessa
- Kymenlaaksossa
- Lapissa
- Pirkanmaalla
- Pohjanmaalla
- Pohjois-Karjalassa
- Pohjois-Pohjanmaalla
- Pohjois-Savossa
- Päijät-Hämeessä
- Satakunnassa
- Uudellamaalla
- Varsinais-Suomessa

5. Yritys on verotuksessa: *

Jos olet tilitoimiston edustaja, valitse asiakasyritystä kuvaava vaihtoehto.

- Säännöllisesti palkkoja maksava työnantaja
- Satunnaisesti palkkoja maksava työnantaja

6. Kyselyn vastaaja on *

- nainen
- mies

7. Vastaajan ikä *

vuotta

8. Kuinka kauan olet käyttänyt Palkka.fi -palvelua? *

vuotta En käytä Palkka.fi -palvelua tällä hetkellä

9. Palkka.fi -palvelun käyttö *

Valitse seuraavista vaihtoehdoista kaikki, jotka kuvaavat Palkka.fi -palvelun käyttöäsi

- Käytän Palkanlaskenta -osiota palkanlaskentaan ja palkkalaskelmien tulostamiseen.
- Hyödynnän palvelusta saatavia palkanlaskennan tulosteita palkkakirjanpidossa (palkkakortti/palkkalista).
- Hyödynnän Palkka.fi -palvelua vuosilomakirjanpidossa (lomaseuranta ja lomareportti).
- Olen ottanut käyttöön vuosilomien kerryttämistoiminnon (mahdollista 1.4.2014 alkaen).
- Olen ottanut käyttöön automaattisen ilmoitusliikenteen, ja työnantajailmoitukseni Verohallintoon, työeläkeyhtiölle ja Työttömyysvakuutusrahastoon lähtevät palvelusta automaattisesti. Siirry kysymykseen 12.
- Minulla EI OLE käytössä automaattinen ilmoitusliikenne, ja huolehdin ilmoitusten lähettämisestä itse.

10. Jos Sinulla EI OLE käytössä automaattista ilmoitusliikennettä, ja huolehdit työnantajailmoituksista itse, käytätkö Palkka.fi -palvelua

Valitse listalta sopivat vaihtoehdot (yksi tai useampia)

- Kausiveroilmoituksen antamiseen?
- Verottajan vuosi-ilmoituksen antamiseen?
- Työeläkeyhtiön työsuhdeilmoitusten antamiseen?
- Työeläkeyhtiön kuukausi-ilmoitus antamiseen?
- Työeläkeyhtiön vuosi-ilmoitus antamiseen?
- Palkkasummmailmoituksen antamiseen Työttömyysvakuutusrahastolle?
- En käytä palvelua ilmoitusten antamiseen.

11. Miksi et käytä Palkka.fi -palvelua ilmoitusten antamiseen?

Valitse listalta sopivat vaihtoehdot (yksi tai useampia)

- Käytän jotain muuta sähköistä palvelua. Mitä?
- Annan ilmoitukset sähköpostilla.
- Lähetän ilmoitukset paperilla.
- Ilmoittaminen Palkka.fi -palvelulla on vaikeaa.
- En luota järjestelmään.
- Muu syy. Mikä?

12. Vastaa seuraaviin väittämiin valitsemalla asteikolta itsellesi sopivin vaihtoehto. *

	1 Täysin eri mieltä	2 Osittain eri mieltä	3 En samaa enkä eri mieltä	4 Osittain samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
Palveluun tunnistautuminen on helppoa ja vaivatonta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnantaja -tietojen täyttäminen ja ylläpito on helppoa ja vaivatonta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijä -tietojen täyttäminen ja ylläpito on helppoa ja vaivatonta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkanlaskenta -osion käyttäminen on helppoa ja vaivatonta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulosteiden ottaminen palvelusta on helppoa ja vaivatonta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnantajailmoitusten hoitaminen palvelun avulla on helppoa ja vaivatonta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun muodostamien maksutietojen hyödyntäminen on helppoa ja vaivatonta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietojen hakeminen (esim. ilmoitukset, maksuarkisto) järjestelmästä on helppoa ja vaivatonta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun ohjeet ovat selkeät ja ymmärrettävät.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän tarvitsemani ohjeet helposti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkka.fi -palvelu on helpottanut palkanmaksuun liittyvien työnantajavelvoitteiden hoitamista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkka.fi -palvelun käyttö säästää aikaani palkanmaksuun liittyvien työnantajavelvoitteiden hoitamisessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Onko Palkka.fi -palvelussa jokin osio tai asia, joka mielestäsi erityisesti kaipaa kehittämistä? Miksi, miten?

- Työnantajätiedot -osio
- Työntekijätiedot -osio
- Palkanlaskenta -osio
- Palkanlaskennan tulosteet -osio
- Ilmoitukset -osio
- Maksut -osio
- Ohjeet
- Joku muu asia, mikä?

14. Kuinka tyytyväinen olet Palkka.fi -palveluun kaiken kaikkiaan: *

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

15. Avoin palautteesi Palkka.fi -palvelun kehittäjille ja ylläpitäjille