



Virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotus- prosessin sujuvoittaminen valintamuotoilun avulla

Matias Sarmiola

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessin sujuvoittaminen va- lintamuotoilun avulla

Matias Sarmiola
Tradenomi (YAMK)
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2023

Laurea-ammattikorkeakoulu

Päätöksenteon ilmiöt johtamisessa, kehittämisessä ja asiakastyössä

Tradenomi (YAMK)

Matias Sarmiola

Virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessin sujuvoittaminen valintamuotoilun avulla

Vuosi 2023 Sivumäärä 180

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää virtuaalivaluuttojen verotusprosessissa esiintyviä pullonkaloja ja luoda näiden löydösten perusteella interventioehdotuksia, jotka Verohallinnon - opinnäytetyön työelämäkumppanin - harkinnan mukaan implementoimalla voidaan verotusprosessia sujuvoittaa ja virtuaalivaluutoista saatujen luovutusvoittojen ilmoittamisastetta kasvattaa. Työn tarkoituksena on ilmoitusasteen nousun ohella vähentää verotusprosessiin tarvittavia resursseja asiakkaan ja Verohallinnon päässä ja luoda yhteiskunnallista hyötyä. Ilmoitusasteen kasvun hyötynä on myös maksettavan veromäärän kasvu. Tämä hyödyttää Verohallintoa, Suomen valtiota ja koko yhteiskuntaa. Myös paine nostaa verokantoja ilmoitusasteen ja kerätyn veromäärän noustessa pienenee.

Kehittämistehtävänä oli löytää valintamuotoilun piiristä keinoja, joiden avulla kehittää interventioita ehdottavia ratkaisuja, jotka implementoimalla voidaan sujuvoittaa virtuaalivaluuttojen verotusprosessia siten, että virtuaalivaluutoista luovutusvoittoja saaneet ilmoittaisivat saamansa luovutusvoitot suuremmalla asteella. Tarkoitus on tasoittaa asiakaspolkua vaikuttamalla ihmisten päätöksentekoon suotuisasti hyödyntämällä tuupauspohjaisia interventioita.

Työn tietoperustana hyödynnetään valintamuotoilua, käyttäytymistaloustiedettä, päätöksentekoprosessia ja päätöksenteon ilmiöitä, tuuppauksia ja interventioita sekä niiden tehoa käsittelevää tutkimusaineistoa. Myös perustiedot virtuaalivaluutoista ja niiden verotuksesta esitetään. Työssä käsitellään myös Verohallinnolta saatuja aineistoja, kuten erilaisten tutkimusten, esimerkiksi kyselyiden ja haastattelujen avulla kerätty data, kuten tutkimuksissa havaitut pullonkaulat asiakaspolussa ja verkkosivustolla sekä virtuaalivaluuttatuloja koskevan veroilmoituksen tehneiden määrä ja arviot ilmoitusvelvollisten todellisesta määrästä.

Menetelmällisinä ratkaisuinä opinnäytetyössä hyödynnettiin ja yhdisteltiin kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä, kuten haastattelua, kerätyn aineiston ja kirjallisten lähteiden analysointia, pullonkaula-analyysia ja tuupausperusteisten interventioiden suunnittelua. Menetelmätriangulaatio oli tarpeen, jotta tutkimuskysymykseen voitiin vastata. Kvalitatiivinen tutkimusote oli selkeässä pääroolissa, sillä pääkeinona aineistonkeruussa toimi puolistrukturoitu teemahaastattelu. Menetelmälliset ratkaisut kumpusivat tiedonintressistä koskien sitä, millä menetelmillä voitiin päästä kohti tavoitetta; virtuaalivaluuttatulojen ilmoitusasteen kasvuun johtavien ratkaisujen löytämistä.

Keskeisinä tuloksina esitellään mm. prosessin yleiseen vaikeuteen, tietämättömyyteen, avustaviin ohjelmiin, ohjeistuksiin ja resursseihin liittyviä pullonkaloja. Tuotoksina esitellään valintamuotoiluperusteisia ratkaisuja ja menetelmiä, pullonkaula-analyysi ja interventioehdotuksia. Tuloksia arvioitaessa analysoidaan, vastaavatko tulokset tutkimuskysymykseen. Kaikkia kysymyksiä tarkastellaan riippumatta siitä, vastaavatko tulokset tutkimuskysymykseen. Johtopäätöksissä vastataan tutkimuskysymykseen ja keskitytään sen kannalta tärkeimpiin tuloksiin. Kehittämissuhteet ovat interventioiden toteuttamista ehdottavia ja tietoperustaan sekä tutkimukseen ja sen tuloksiin perustuvia. Tärkeimmät ratkaisuehdotukset ovat viestinnällisiä ja perustuvat esimerkiksi vertaispaineen, kehystämisen ja tappion välttelyn hyödyntämiseen.

Asiasanat: virtuaalivaluuttojen verotus, kryptovaluutta, päätöksenteko, valintamuotoilu, käyttäytymistaloustiede

Streamlining the Taxation Process of Cryptocurrency Capital Gains with Choice Architecture

Year

2023

Pages

180

The aim of the thesis was to find bottlenecks related to the taxation process of virtual currencies, and to find and apply methods related to choice architecture, which can be further implemented to streamline the taxation process and increase the reporting rate of capital gains from virtual currencies. This is intended to reduce the time and effort spent on the taxation process, both on the part of the customer and the Tax Administration. One benefit of the increase in the reporting rate is also an increase in the amount of tax to be paid. This benefits the Finnish Tax Administration, which is the work life partner of the thesis, the Finnish government, as well as the whole society. Also, the pressure to raise tax rates decreases as the reporting rate and the amount of tax collected increase.

The development task of the thesis was to streamline the process of virtual currencies taxation with the help of choice architecture, so that those who received capital gains from virtual currencies would report the capital gains in a higher degree. The purpose is to smooth out the customer path by influencing people's decision-making in a favorable way by utilizing nudge interventions.

The theoretical framework of the thesis utilizes e.g. choice architecture, behavioral economics, decision-making process and behavioral insights, as well as research material dealing with nudges and interventions. The basic information of virtual currencies is also presented. As a part of the work, materials received from the work life partner are also presented. These include, for example, data collected through various studies such as surveys and interviews, the number of people who filed a tax return for virtual currency income, and estimates of the actual number of taxpayers, as well as the bottlenecks in the customer path and website vero.fi observed in earlier studies.

As thesis' methodological solutions, qualitative and quantitative research methods were utilized and combined. These included interviews, analysis of the collected material and written sources, bottleneck analysis, and planning of interventions based on nudges. Methodological triangulation was necessary in order to answer the research question. The qualitative research approach has a clear main role, as the main mean of data collection was a semi-structured thematic interview. The methodological solutions stemmed from the interest in information, about which methods are used to reach the desired goal, finding ways to increase the rate of reporting virtual currency income.

Presented as the main results of the thesis, are bottlenecks related e.g. to the complexity of the process, lack of duty-related knowledge, assistance programs, instructions and resources. As outputs, solutions and methods based on choice architecture, bottleneck analysis and intervention planning are presented. When evaluating the results, it is analyzed whether the results answer the research question. All questions raised are examined regardless of whether the results correspond to the question. The conclusions answer the research question and focus on the most important results in terms of the question. The development proposals are suggestions for the implementation of interventions and are based on the theoretical framework and research and its results. The most important solution proposals are communicative and based, for example, on the use of peer pressure, loss aversion, and framing.

Keywords: crypto tax, crypto, decision making, choice architecture, behavioral economics

Sisälllys

1	Johdanto.....	9
1.1	Opinnäytetyön esittely ja tausta.....	9
1.2	Tutkimuskysymykset ja tutkimusongelma	11
1.3	Opinnäytetyön rajaus ja tavoite	12
2	Odotetun hyödyn teoria ja prospektiteoria.....	14
2.1	Odotetun hyödyn teoria	14
2.2	Prospektiteoria	15
2.2.1	Prospektiteorian arvofunktiio	16
3	Päätöksenteon duaalimalli - ajattelujärjestelmät 1 ja 2	17
4	Valintamuotoilu ja käyttäytymistaloustiede.....	20
4.1	Valintamuotoilu	20
4.2	Käyttäytymistaloustiede eli behavioristinen taloustiede (Behavioral economics) 21	
4.2.1	Rahoituksen käyttäytymistiede eli behavioraalinen rahoitus (behavioral finance).....	24
4.3	EAST-malli.....	25
4.3.1	Tee se Helpoksi - EAST-mallin E (Easy)	25
4.3.2	Tee se houkuttelevaksi - EAST-mallin A (Attractive)	26
4.3.3	Tee se Sosiaaliseksi - EAST-mallin S (Social).....	27
4.3.4	Tee se Oikea-aikaiseksi - EAST-mallin T (Timely).....	28
5	Päätöksenteon ilmiöt, vinoumat ja heuristiikat	30
5.1	Päätöksenteon ilmiöt	30
5.2	Vinoumat ja heuristiikat	31
5.2.1	Affect heuristic - Tunneheuristiikka eli heuristinen affektio.....	35
5.2.2	Anchoring effect - Ankkurointivinouma	36
5.2.3	Availability heuristic - Saatavuusheuristiikka.....	37
5.2.4	Bounded awareness - Rajattu tietoisuus	38
5.2.5	Representativeness - Edustavuusheuristiikka.....	39
5.2.6	Confirmation bias - Vahvistusharha	40
5.2.7	Defaults - Oletusvalinnat tai oletusarvot.....	40
5.2.8	Framing - Kehystevaikutus	41
5.2.9	Loss aversion - Tappion välttely.....	43
5.2.10	Optimism, Overconfidence & Planning Fallacy - Optimismi, Yli-itsevarmuus ja Suunnitteluharha.....	44
5.2.11	Bandwagon effect - Voittajan vankkurit	47
5.2.12	Present Bias - Nykyhetken harha	49
5.2.13	Procrastination - Prokrastinaatio.....	49

	5.2.14	Status quo - Asioiden vallitseva tila eli nykytila	49
	5.2.15	Mere exposure effect - Pelkkä altistusvaikutus	50
	5.2.16	Salience - Erottuvuus harmaasta massasta	51
6		Tuuppauksista, interventioista ja tahmeuttamisesta eli käänteisestä tuuppaamisesta ...	51
	6.1	Tuuppaukset ja interventiot	51
	6.1.1	Vertaispaineen voima	53
	6.1.2	Esivalinnat	55
	6.1.3	Case OECD ja kolmannen osapuolen tiedot	55
	6.1.4	Rehellisyydestä	56
	6.1.5	Tuuppausten läpinäkyvyys ja julkinen käyttö	57
	6.2	Käänteisistä tuuppauksista - sludgeista eli tahmeuttamisesta	59
7		Virtuaalivaluutoista ja virtuaalivaluuttojen verotuksesta	60
	7.1	Virtuaalivaluutta ja kryptovaluutta käsitteinä	60
	7.2	Virtuaalivaluuttojen verotusta koskevat säädökset ja ohjeistukset	62
	7.3	Arvioita, toteumia, valvontatoimenpiteitä ja korjaavia toimenpiteitä virtuaalivaluuttojen verotukseen liittyen	65
	7.4	Odotusarvoperiaate ja päätös ilmoittaa tai olla ilmoittamatta tuloja	67
	7.5	Verohallinnon toteuttamista ja teettämistä tutkimuksista	68
	7.6	Verojärjestelmää ja verotusprosessia uhkaavat ongelmakohdat	69
8		Kehittämistyöstä: Aineiston keruusta ja analysoinnista	70
	8.1	Tietoperusta työn kehittämistavoitteen pohjana	70
	8.2	Hyvä tieteellinen käytäntö, eettisten periaatteiden toteutuminen ja aineistonhallintasuunnitelma	72
	8.3	Tutkimusluvan hakeminen ja potentiaalisten haastateltavien kontaktointi	73
	8.4	Kehittämisasetelman kuvaus	74
	8.5	Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimusotteen eroista ja yhtäläisyyksistä	75
	8.6	Haastattelu tiedonkeruun keskiössä	76
	8.6.1	Miksi haastattelu?	78
	8.6.2	Haastattelun tyypistä ja muodosta	79
	8.6.3	Oma roolini haastattelijana ja tutkijana	80
	8.7	Pullonkaula-analyysi löytää ongelmakohdat	84
	8.8	Kohderyhmä	84
	8.9	Aineiston analysoinnista	85
	8.9.1	Aineiston luokittelusta	86
	8.9.2	Tuloksista ja tulosten esittelystä	87
	8.10	Tutkimuksen Luotettavuudesta	91
	8.10.1	Tutkimuksen laadusta	91
	8.10.2	Tutkimuksen reliabiliteetista ja validiteetista	92
	8.11	Raportoinnista	95

8.12	Proessin, aineistonhallintasuunnitelman ja tuotoksen arviointi.....	98
9	Tutkimus- ja kehittämistyön tulosten raportointi	99
9.1	Tutkimusprosessi	99
9.2	Tiedonhankinta ennen varsinaista tutkimusta - taustatiedon kerääminen ja oma kokemus	100
	9.2.1 Taustatiedon kerääminen ja aikaisemmin toteutettujen tutkimusten anti	100
	9.2.2 Oma tutkimusta edeltävä kokemus virtuaalivaluuttojen verotusprosessista	102
9.3	Haastateltavista	104
9.4	Haastatteluista ja niiden tulosten analysoinnista	108
9.5	Tuloksia teemoittain.....	110
	9.5.1 Veroilmoituksen asianmukaista täyttämistä edistävät tekijät	111
	9.5.2 Veroilmoituksen asianmukaista täyttämistä estävät tekijät	113
	9.5.3 Erikseen Koinlyssa tai muissa avustavissa työkaluissa havaitut veroilmoituksen tekemistä estävät tekijät	116
	9.5.4 Asiakaspalvelun pullonkaulat	119
	9.5.5 Virtuaalivaluuttojen verotusprosessiin osallistumisen herättämiä tunteita	120
9.6	Haastateltavien kehittämistoiveita liittyen Vero.fi-sivustoon ja verotusprosessiin yleensä	124
9.7	Tärkeimpiä tunnistettuja pullonkauloja	127
	9.7.1 Valtava työmäärä.....	127
	9.7.2 Esimerkkien ja dokumentaation lisätarve.....	127
	9.7.3 Riittävän hyvin toimivan luovutusvoittelaskelmien tekemisessä avustavan ohjelman puuttuminen	128
	9.7.4 Verovelvolliset eivät tunne velvoitteitaan virtuaalivaluuttatulojen ilmoittamista kohtaan	128
	9.7.5 Usko veroilmoitusten ja laskelmien tarkistusta estävään viranomaisten resurssipulaan	128
	9.7.6 Virtuaalivaluuttatulojen puuttuminen esitetyltä veroilmoitukselta	128
	9.7.7 Verotuksen realisoituminen jo ennen viralliseen valuuttaan virtuaalivaluutta muuttaessa.....	129
	9.7.8 Kaikki virtuaalivaluuttatyypit eivät sovellu verotettaviksi keskenään samalla tavalla	129
9.8	Ratkaisuja pullonkauluihin - Tuuppausperusteisia interventioehdotuksia	131
	9.8.1 Sosiaalisen paineen ja vertaispaineen hyödyntäminen.....	131
	9.8.2 Tappion välttelyn ja kehystämisen hyödyntäminen	135
	9.8.3 Ankkurointivinouman, saatavuusvinousman ja edustavuusheuristiikan hyödyntäminen	137

9.8.4	Hyödynnetään valvovaa silmää	138
9.8.5	Palautteen antaminen verotusprosessin aikana	139
9.8.6	Personoidaan viestit ja hyödynnetään viestinnässä muita tehokeinoja....	140
9.8.7	Hyödynnetään uskottavimpia värejä ja tehostetaan viestintää niiden avulla 140	
9.8.8	Kannusteiden käyttö ja hyödyn korostaminen.....	141
9.8.9	Luodaan veronmaksajille mahdollisuus päättää verojen kohdistamisesta.	142
9.8.10	Tehdään se helpoksi (EAST-mallin E, Easy)	142
9.8.11	Tehdään se oikea-aikaiseksi (EAST-mallin T, Timely)	143
9.8.12	Konversio-optimointi (Conversion Rate Optimization - CRO) ilmoitusasteen tukena	144
9.8.13	Hakukoneoptimointi (Search Engine Optimization - SEO) ilmoitusasteen tukena	145
9.8.14	Virtuaalivaluuttatulojen esitetyille veroilmoitukselle saaminen	146
10	Tutkimustulosten yhteenveto	146
11	Johtopäätökset ja pohdinta.....	151
11.1	Tutkimus- ja kehittämistyötä koskeva pohdinta	151
11.2	Kehittämisasetelman arviointi	153
11.3	Tulosten siirrettävyys ja jatkotutkimusaiheet	155
11.3.1	Mahdollisia löydettyihin pullonkauloihin liittyviä jatkotutkimusaiheita ...	157
	Lähteet.....	158
	Kuviot	177
	Taulukot	177
	Liitteet	178

1 Johdanto

Virtuaalivaluuttojen luovutusvoitoista tulee maksaa pääomatuloveroa siinä missä muustakin pääomatulosta, oman pääomatulomääräperusteisen pääomatuloveroprosentin mukaisesti, kolmestakymmenestä kolmeenymmeneenlajaan prosenttiin. Virtuaalivaluuttojen luovutusvoitoja koskevia tuloja ei kuitenkaan ole vielä saatu esitetyille veroilmoitukselle, ja ne tulee ilmoittaa Verohallinnolle itse.

Verohallinnon näkyvyys virtuaalivaluuttatuloihin ei ole yhtä hyvä kuin esimerkiksi osakkeista, rahastoista tai kiinteistöistä saatujen tulojen kohdalla, joista Verohallinto saa lähtökohtaisesti tietoa esitetyille veroilmoituksille verotuksen pohjaksi kolmansilta osapuolilta. Verohallinnon tietojen saanti perustuu yleensä verotusmenettelystä annetun lain lukuun 3, jossa säädetään sivullisen tiedonantovelvollisuudesta. Näiden tietojen antamista rajoitetaan Verohallinnon päätöksessä yleisestä tiedonantovelvollisuudesta (Verohallinto 2022g). Vahva tunnistautusvelvoite palveluntarjoajien alustoilla sekä kansainvälinen yhteistyö kuitenkin lisäävät virtuaalivaluuttatulojen läpinäkyvyyttä ja verojen kiertäminen muuttuu jatkuvasti yhä vaikeammaksi.

Osittain siksi, että virtuaalivaluutat ovat ilmiönä vielä nuori ja verolainsäädännössä on tapahtunut viime vuosina merkittäviäkin muutoksia, aiheen ympärillä on paljon tietämättömyyttä ja väärää tai vanhentunutta tietoa. Moni ei tunne velvollisuuksiaan tai sitä, miten vero määräytyy ja miten veroilmoitus luovutusvoittolaskelmineen laaditaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla eli asianmukaisesti.

Virtuaalivaluuttatulojen verotusprosessi koetaan yleisesti vaikeaksi ja työlääksi monien muiden omaisuuslajien verotusprosessiin verrattuna. Unohduksiakin sattuu, ja aina löytyy myös heitä, jotka jättävät tulojaan tarkoituksellisesti ilmoittamatta saavuttaakseen taloudellista hyötyä.

1.1 Opinnäytetyön esittely ja tausta

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistehtävä eli kehittämistyö, joka toteutetaan sovitusti työelämäkumppani Verohallinnon kanssa, kirjoittajan eli tutkijan aloitteesta. Työn tavoitteena on luoda ehdotuksia interventioista eli tuoppaustoimenpiteistä, jotka sujuvoittavat virtuaalivaluuttojen verotusprosessia tekemällä luovutusvoittojen ilmoittamisesta helpompaa, helpommin ymmärrettävää, nopeampaa ja miellyttävämpää. Tuoppausperusteiset interventiot suunnitellaan tutkimuksessa havaittujen pullonkaulojen perusteella, ja tavoitteena on myös löytää tutkimuksen kautta näitä pullonkaloja. Kirjoittaja tulkitsee myös opinnäytetyön sellaisenaan tuuppaukseksi tai joukoksi tuuppauksia.

Työn laajempaan tarkoituksena on interventioehdotusten implementoinnin seurauksena tapahtuvan verotusprosessin sujuvoitumisen myötä hypoteesin mukaisesti tapahtuva virtuaalivaluuttatulojen ilmoitusasteen nousu. Tarkoituksena luetaan myös tästä seuraava yhteiskunnallinen hyöty ja se, että virtuaalivaluuttatulojen ilmoittamisesta tulisi normi, jolloin esimerkiksi sosiaalisen paineen ja kehystämisen hyödyntämisen avulla ilmoitusastetta saataisiin kasvatettua edelleen.

Opinnäytetyön aihe, virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessin sujuvoittaminen valintamuotoilun avulla, nousi kirjoittajan havaitsemasta tarpeesta ja omista intresseistä. Kirjoittajalla oli vahva kuva siitä, että verotusprosessissa ja luovutusvoittojen ilmoittamisen sujuvoittamisessa on kehitettävää. Moni virtuaalivaluuttoihin sijoittanut - kirjoittaja mukaan lukien - kokee veroilmoituksen laatimisen työlääksi ja sitä koskevat ohjeistukset vaikeaksi ymmärtää. Merkittävä osa virtuaalivaluuttoihin sijoittaneista ei edes tunne velvollisuuksiaan virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja koskevan ilmoittamisen suhteen, vaikka asiaa koskevan tiedon jakelu ja sitä kautta verotukseen liittyvän lainsäädännön suhteen tietoisten määrä onkin lisääntynyt.

Opinnäytetyön työelämäkumppaniksi valikoitui Verohallinto, joka Suomessa huolehtii verojen keräämisestä yhteiskunnalle. Myös Verohallinto oli odotetusti hyvin tietoinen kehittämistarpeista jo yhteistyötä ehdotettaessa. Ilmoituksia virtuaalivaluutoista saaduista luovutusvoitosta tulee Verohallinnon suuntaan hyvin vähän verrattuna arvioon siitä, paljonko Suomeen verovelvollisia luovutusvoittoja saaneita todellisuudessa on (Verohallinto 2022d). Kryptovaluuttojen parissa toimivia on arvioitu olevan Suomessa noin 150 000-200 000 (Kemppi 2022). Kuitenkin veroilmoituksen tehneitä oli kesäkuuhun 2022 mennessä vain noin 12 500 kpl, vaikka Verohallinnon oma aktiivisuus asian suhteen lieneekin nostanut ilmoitusastetta (Verohallinto 2022d). Marraskuuhun 2022 veroilmoituksen virtuaalivaluuttatulojen osalta tehneiden määrä oli kasvanut 15 300 henkilöön (Kemppi 2022). Edeltävänä vuonna luovutusvoittoja ilmoitti vain reilut 3 000 henkilöä (Verohallinto 2022h). Kerätyn veron määrä nousi edellisvuodesta 11-kertaiseksi (Verohallinto 2022d).

Opinnäytetyön aihe, virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessin sujuvoittaminen, on hyvin ajankohtainen aihe. Tuloja virtuaalivaluutoista saaneiden määrä on kasvanut valtavasti aikaisempiin vuosiin nähden ja valtaosa tuloista on juuri luovutusvoittoja. Yhtenä syynä tuloja saaneiden määrän kasvuun on, että virtuaalivaluutat ovat kokonaisuutena moninkertaistaneet markkina-arvonsa vuoden 2021 aikana, mikä tarkoittaa myös sitä, että yksittäisten virtuaalivaluuttojen arvo on keskimäärin noussut moninkertaiseksi. Virtuaalivaluuttojen suosio ja arvostus ovat kasvaneet ennennäkemättömästi myös instituutioiden investointien takia. Verovuodesta 2022 ei joulukuussa 2022 tätä kirjoittaessa ole luvassa yhtä tuottoisaa ja verorikasta kuin edeltäjästään.

Aihetta on tutkittu ja pyritty tutkimusten tulosten perusteella kehittämään keinoja virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen ilmoitusasteen nostamiseksi Verohallinnon toimesta. Tärkeässä roolissa on ollut tiedottaminen eri kanavissa. Käsittelen työssäni oman tutkimukseni ohella myös Verohallinnolta saatua materiaalia, kuten haastattelu- ja kyselytutkimusten tuloksia ja peilaan niitä itse saavuttamiini tuloksiin. Keinoja ilmoitusasteen nostamiseksi voi olla monenlaisia. Tässä työssä keskitytään ennen kaikkea valintamuotoilun keinoihin ja ihmisten päätöksentekoon vaikuttamiseen.

Kirjoittaja uskoo löytäneensä ja kehittäneensä valintamuotoilun ja käyttäytymistaloustieteen piiristä keinoja, joiden avulla virtuaalivaluuttojen verotusprosessista saadaan tehtyä sujuvampi, kun keinot implementoidaan esimerkiksi monikanavaiseen eri alakohderyhmät huomioivaan viestintään ja verkkosivustolle. Nämä keinot ovat käytännössä tuupausperusteisia interventioehdotuksia. Keinoja voidaan testata kontekstissa ilman, että niiden toimivuus jää vain vahvan, todettuun skaalautuvuuteen ja yleiseen toimivuuteen perustuvan hypoteesin vaaraan.

Opinnäytetyössä käsitellään virtuaalivaluuttoja, virtuaalivaluuttojen verotusta ja sitä koskevaa lainsäädäntöä siinä määrin kuin tutkija on kokenut tarpeelliseksi. Tarkoituksenmukaista on käsitellä aihetta riittävästi sen kannalta, että riittävä ymmärrys saadaan lukijalle luoduksi.

1.2 Tutkimuskysymykset ja tutkimusongelma

Kirjoittaja eli tutkija selvittää työssä tutkimuksen avulla, mitkä tekijät määrittävät sen, että virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja ilmoitetaan Verohallinnolle lainsäädännön velvoittamalla tavalla eli asianmukaisesti. Samoin tutkittiin sitä, mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja ei ilmoiteta lainsäädännön edellyttämällä tavalla eli asianmukaisesti. Nämä ovat työn kehittämiskysymykset. Tutkimuksen avulla pyritään saamaan selville, onko mahdollista vaikuttaa näihin tekijöihin valintamuotoilun ja käyttäytymistaloustieteen havaintoja ja keinoja soveltaen.

Opinnäytetyötä kirjoittaessa on edelleen yleistä, että luullaan veronmaksuvelvollisuuden syntyvän vasta, kun virtuaalivaluuttoja muutetaan fiat-rahaksi eli tässä tapauksessa useimmiten Suomen viralliseksi valuutaksi, euroiksi. Todellisuudessa veronmaksuvelvollisuus ja ilmoitusvelvollisuus syntyy, kun virtuaalivaluuttoa vaihdetaan mihin tahansa niin, että luovutusvoittoa syntyy (OECD 2020). Virtuaalivaluuttojen arvonmuutos realisoituu Verohallinnon mukaan verotettavaksi tuloksi aina, kun virtuaalivaluuttoa vaihdetaan viralliseen valuuttaan, sitä vaihdetaan johonkin toiseen virtuaalivaluuttaan tai sillä ostetaan palveluita tai hyödykkeitä (Verohallinto 2020a).

Virtuaalivaluutoihin sijoittaneiden joukkoon mahtuu myös heitä, jotka ajattelevat, että he voivat ilmoitusvelvollisuuden laiminlyömällä kiertää veroja jäämättä siitä kiinni, esimerkiksi

viranomaisten resurssipulan tai anonyymisti suoritettujen kaupankäynnin vuoksi. Päätökseen ilmoittaa luovutusvoitot asianmukaisesti vaikuttavat myös mahdollisen kiinnijäämisen seurauksena odotettavissa olevien sanktioiden laatu ja määrä ja niistä tiedottaminen - ja sitä kautta pelotevaikutus. Riskiä, tuotto-odotusta ja veronkiertoyrityksestä seuraavien tappioiden määrää ja laatua arvioidaan usein tuoreiden tiedossa olevien tapausten perusteella.

Tutkimusongelmana on, kuinka verotusprosessia voidaan sujuvoittaa, ja miten virtuaalivaluutosten luovutusvoittojen ilmoittamisen astetta Verohallinnon suuntaan kasvattaa valintamuotoilun keinoin. Kehittämistehtävänä eli tavoitteena oli sujuvoittaa eli kehittää virtuaalivaluutosten verotusprosessia valintamuotoilun avulla siten, että virtuaalivaluutoista luovutusvoittoja saaneet Suomeen verovelvolliset henkilöt ilmoittaisivat saamansa luovutusvoitot suuremmalla todennäköisyydellä. Tavoitteena on siis ilmoitusaktiivisuuden kasvattaminen. Tarkoitus on taivota asiakaspolkua vaikuttamalla ihmisten päätöksentekoon suotuisasti hyödyntämällä interventioita.

Virtuaalivaluuttatulojen saaminen esitetyille veroilmoitukselle monien muiden omaisuuslajien tulojen tapaan ratkaisisi merkittävän osan ongelmaa. Aivan kaikkia toteutuneita virtuaalivaluuttatransaktioita on tosin vielä tätä kirjoittaessa hyvin vaikea löytää tai todeta, mutta asiat ovat verovelvollisten transaktiohistorian läpinäkyvyyden ja sitä kautta ilmoitusasteen kasvun kannalta menossa oikeaan suuntaan esimerkiksi palveluntarjoajien tunnistautumiskeinojen ja kansainvälisen yhteistyön myötä.

1.3 Opinnäytetyön rajaus ja tavoite

Opinnäytetyössä keskitytään virtuaalivaluutosten luovutusvoittojen verotusprosessin kehittämiseen ja luovutusvoittojen ilmoittamisasteen kasvattamiseen soveltuvien keinojen etsimiseen. Kohderyhmäksi rajautuu virtuaalivaluutosten luovutusvoittojen suomalaisesta verotusprosessista kokemusta omaavat henkilöt.

Ennen kaikkea keskityn keinoja tutkimuksen avulla etsiessäni valintamuotoilun ja päätöksenteon ilmiöiden hyödyntämiseen. Viestintä ja käyttäjäkokemus Verohallinnon Vero.fi-sivustolla ovat myös suuressa roolissa, kun prosesseja lähdetään kehittämään.

Hyödynnän opinnäytetyössäni soveltuvien osin myös valintamuotoiluun linkittyviä metodeja hakukoneoptimoinnin (SEO) ja konversio-optimoinnin (CRO) piiristä. Tarkoituksenmukaista on, että edellä mainitut teemat linkittyvät tapauskohtaisesti valintamuotoiluun. Esimerkiksi hakukoneoptimoinnin tarkoitus, parempi orgaaninen näkyvyys, saatavuus ja löydettävyys, on jo itsessään valintamuotoilua siksin, että parhaiten sijoittuvat - siis parhaiten saatavilla olevat - hakutulokset tulevat edustavuuden ja saatavuuden kautta klikatuiksi suuremmalla asteella ja tuottavat täten enemmän sivustovierailuja sekä altistumista sivustojen sisällöille. Monissa tapauksissa tärkein sivun sisältöä koskeva tieto nähdään jo hakutulossivulla esimerkiksi title-

otsikon ja metakuvauksen kautta. Hakukoneet myös itsessään arvostavat näiden tagielementtien kuvaavuutta sisältöön nähden, ja palkitsevat paremmalla organisaalisella näkyvyydellä.

Tuotan opinnäytetyössä Verohallinnolle tutkimusdataan perustuvan ohjeistuksen erilaisista interventioista, jotka implementoimalla on määrä saavuttaa tavoitteen mukaisia tuloksia, eli sujuvoittaa verotusprosessia ja sitä kautta nostaa virtuaalivaluutoista saatujen luovutusvoittojen ilmoitusastetta. Työssä keskitytään ennen kaikkea virtuaalivaluutoista saatujen luovutusvoittojen verotukseen. Luovutusvoittoja käsitellään pääomatulona, kun taas työn ulkopuolelle rajattavat ensimmäisen sukupolven louhintaa (Proof of Work, PoW) koskevat louhintatulot käsitellään ansiotulona. Samoin toisen sukupolven louhintaa (Proof of Stake, PoS), josta saadut tulot ovat sen sijaan pääomatuloa, rajataan varsinaisen tutkimuksen ulkopuolelle. Työssä on kuitenkin mainintoja näistä louhintatulolajeista, ja osa ehdotetuista interventioista saattaa soveltua hyvin myös louhintatulojen ilmoitusasteen kasvattamiseen. Sama koskee myös air-dropeista ja käteispalautuksista (cashback) saatuja tuloja, jotka ovat pääomatuloa.

On hyvä huomioida, että virtuaalivaluuttojen verotukseen saattaa tulla jopa merkittäviä muutoksia nopeallakin aikataululla. Tarkoitus on löytää työssä asioita ja luoda menetelmiä, joiden muutoskestävyys on hyvä. Virtuaalivaluuttatulojen esitäytetyille veroilmoitukselle saaminen merkittävässä osin kuitenkin ratkaisisi merkittävän osan ongelmaa. Esteenä tälle ovat kuitenkin asiakkaiden kaupankäyntihistoriaa koskeva näkyvyyden puute sekä se, miten verotettavien voittojen ja tappioiden laskenta tehdään - ja vielä oikein.

Työssä painottuvat kvalitatiivinen tutkimusote sekä kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät. Tärkeimpänä tutkimusmenetelmänä on hyvin kvalitatiivispainotteinen puolistrukturoitu teema-haastattelu. Työssä hyödynnetään mitattavien muuttujien ja tulosten osalta soveltuvin osin, tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan myös kvantitatiivista dataa, jota tarvitaan esimerkiksi tavoitteen saavuttamisen analysointiin, luotettavaan seurantaan ja analyysia seuraaviin toimenpiteisiin. Kvalitatiivista dataa on mahdollista määrällistää eli kvantifioida ja näin työssä tehdäänkin. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi laskemalla, kuinka monta kertaa haastateltava mainitsee tietyn asian (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Opinnäytetyön keskeisinä tuloksina esitellään tutkimuskysymyksiin vastaten pullonkauloja ja vastaavasti verotusprosessia sujuvoittavia tekijöitä. Tuotoksina esitellään valintamuotoiluperusteisia ratkaisuja ja menetelmiä, pullonkaula-analyysi ja ratkaisuna tuuppauserusteisia interventioehdotuksia. Työ tuottaa parhaiten lisäarvoa, kun interventioehdotukset implementoidaan priorisoiden ja keinoja keskenään yhdistellen. Opinnäytetyössä toteutuu salassapito-velvollisuus ja vaitiolovelvollisuus. Työssä ei käsitellä tai paljasteta Verohallinnon toimintaa mahdollisesti vahingoittavia asioita, kuten salasanoja, mahdollisia verojen kiertämiseen soveltuvia porsaanreikiä sekä muuta salassa pidettävää. Näistä asioista sovitaan kirjallisesti Verohallinnon kanssa ennen opinnäytetyön julkistamista.

Tutkittavien eli haastateltujen oikeuksia kunnioitetaan. Henkilötietoja kerättiin vain kontaktointia varten. Tieteelliset periaatteet ja eettiset näkökulmat huomioidaan ja kerättyä aineistoa säilytetään 12 kuukautta tutkimuksen jälkeen. Tämän jälkeen kerätty aineisto hävitetään.

2 Odotetun hyödyn teoria ja prospektiteoria

Tässä osiossa esitellään odotetun hyödyn teoria sekä sen puutteita ja virheitä korjaamaan ja täydentämään luotu prospektiteoria. Lisäksi esitellään prospektiteorian arvofunktio, joka kuvaa sitä, kuinka tappioihin suhtaudutaan selvästi voimakkaammin kuin voittoihin.

2.1 Odotetun hyödyn teoria

Odotetun hyödyn teorian eli odotetun utiliteetin teorian on pannut alulle jo vuonna 1738 Daniel Bernoulli, kehittäessään teorian perustan. Teoria kehitettiin vastaamaan Pietarin paradoksiin, jossa uhkapelaajan tuotto-odotus oli mielivaltainen eli ääretön, mutta suuri enemmistö oli valmis panostamaan tähän rationaalisesti ajateltuna mahtavaan mahdollisuuteen vain vähän. (Starmer 2000, 333-334; Thaler 2016, 41-42.) Ihmisillä on suuria vaikeuksia toimia järjestelmällisen rationaalisesti, mitä tulee positiivisen tuotto-odotuksen vaihtoehtojen valitsemiseen.

Bernoulli tutki riskin välttelyä odotetun hyödyn teoriaan nähden. Hän oletti ihmisten kokeman hyödyn kasvavan vaurastumisen myötä, mutta kasvun hidastuvan vähenevän herkkyyden myötä varallisuuden kasvaessa. Tosin vasta parisataa vuotta myöhemmin teoria alkoi menestyä, kun taloustieteilijä Oskar Morgenstern ja matemaatikko John von Neumann julkaisivat aksioomat oletetun hyödyn teorialle vuonna 1947. Tästä edelleen seurasi täysi riskialttiiden tilanteiden päätöksentekoa koskeva formaalinen teoria, joka ohjeistaa, kuinka tulisi menettellä riskiä sisältävissä päätöksentekotilanteissa. Odotetun hyödyn teoria toimii myös yhtenä peliteorian kulmakivistä. (Thaler 2015, 41-43.) Odotetun hyödyn teoria tekee oletuksen koskien sitä, että rationaalisesti ajatteleva ihminen haluaa noudattaa ja myös noudattaa teorian viittä aksioomaa, jotka ovat täydellisyys, transitiivisuus, jatkuvuus, riippumattomuus ja monotonisuus. (Wilkinson & Klaes 2012, 149-151.)

Teorian mukaan päätöksentekijä, ihminen, pyrkii päätöksensä seurauksena, siis valinnoillaan, suurimpaan mahdolliseen kokemaansa subjektiiviseen hyötyyn. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että jokainen valitsisi suurimman odotusarvon mukaisen vaihtoehdon, sillä riskiprefereenssit vaihtelevat ja sitä kautta myös subjektiivinen hyöty. (Wilkinson & Klaes 2012, 148-153.) Esimerkiksi koko omaisuuden sijoittaminen hyvällä tuotto-odotuksella eli odotetulla hyödyllä, mutta verrattain suurella riskillä menettää omaisuus kokonaan, ei usein ole järkevää. Riskiprofiiliin liittyen myös mielenrauhatekijät tulee huomioida, eikä niihin oikein voi ottaa toisten puolesta kantaa. Positiivisen tuotto-odotuksen vedot kannattaa vanhan viisauden

mukaan niin sanotusti lyödä eli ottaa vastaan, kunhan ei ole akuuttia riskiä mennä vararikoon tämän seurauksena. Riskinhallinnan tulee olla kunnossa, kun harjoitetaan esimerkiksi vedonlyönti- tai sijoitustoimintaa. Käytännössä tämä tarkoittaa hajauttamista eli hillittyä panostamista yksittäisiin kohteisiin.

Odotetun hyödyn teoria on joutunut runsaan kritiikin kohteeksi. Vaikka teorian aksioomien mukaan ihmisten tulisi tehdä täysin rationaalisia päätöksiä, on tutkimusten mukaan totuus toisenlainen. Kritiikki kohdistuu usein juuri teorian aksioomiin, joita pidetään huonoina ihmisen rationaalisuutta koskevinä mallinnoksina. Odotetun hyödyn teoriaa koskeva kritiikki kumpuaa myös ihmisten epärationaaliseen toimintaan, joka on todettu tutkimusten kautta. (Gigerenzer & Todd 1999, 346.)

Päätöksentekijät eivät aina toimi oletetun hyödyn teorian mukaisesti ja heidän toimintansa eroaa rajatonta rationaalisuutta koskevista oletuksista. Poikkeamat rajattomassa rationaalisuudessa ovat jaettavissa kahteen ryhmään, virhearviointeihin sekä poikkeamiin odotetun hyödyn teoriasta. Sen lisäksi, että epätäydellisen rationaalisuuden omaavat ihmiset poikkeavat odotetun hyödyn teoriasta, he myös sortuvat virhearviointeihin. Prospektiteoria sen sijaan huomioi nämä seikat, ja onkin vallalla oleva vaihtoehto. (Diamond & Vartiainen 2007, 121, 124.)

Odotetun hyödyn teoria ei perinteisessä muodossaan aina onnistu kuvaamaan päätöksentekijöiden käyttäytymistä. Tämä onnistumattomuus on todettavissa myös päätöksentekoon vaikuttavien ilmiöiden, kuten vinoumien ja heuristiikkojen kautta, jotka saavat ihmisen toimimaan epärationaalisesti. Odotetun hyödyn teorian aukot ovatkin syy prospektiteorian kehittämiseksi. (Alakoski & Hytönen 2016.) Odotetun hyödyn teoria ehdottaa, että lopputuleman jokainen taso assosioituu odotetun mielihyvän tai nettohyödyn tasoon, jota kutsutaan hyödyksi (utility) (Bazerman & Moore 2013, 83).

2.2 Prospektiteoria

Prospektiteorian kehittivät Daniel Kahneman ja Amos Tversky vuonna 1979. Tarve oli tuottaa odotetun hyödyn teoriaa tehokkaampi tapa kuvata päätöksentekijöiden todellista käyttäytymistä. Teoria kehitettiin kokeissa tehtyjen havaintojen pohjalta. Prospektiteorian avulla voidaan muun muassa ymmärtää päätöksentekijöiden tappionvälttelytaipumusta, riskikäyttäytymistä ja ostokäyttäytymiseen sekä hinnoitteluun liittyviä seikkoja. (Halko & Hytönen 2011; Barberis 2013; Alakoski & Hytönen 2016.)

Prospektiteoria lienee tunnetuin uudempi teoria, joka pyrkii ratkaisemaan odotetun hyödyn teorian ongelmat. Toisin kuin odotetun hyödyn teoriassa prospektiteoriassa hyötyä tarkastellaan s-mallisen arvofunktion kautta (Kahneman & Tversky 1979). Prospektiteoria on osoittautunut Kahnemanin ja Tverskyn merkittävimäksi työksi (Kahneman 2012, 312).

Prospektiteorian kolme pääpiirrettä, jotka vaikuttavat päätöksentekoon, ovat varmuus, eristysvaikutus ja tappion välttely (Kahneman & Tversky 1979).

Prospektiteorian kuvaamia ihmisiä kuvaa vaurauden ja kattavan utiliteetin pitkän aikavälin näkymien sijaan voittojen ja tappioiden välitön vaikutus tunteisiin (Kahneman 2012, 329). Verovelvollisiin olisi hyvä iskostaa ajatus ja usko siitä, että ilmoittamatta jättämällä kärsii keskimäärin tappion. Näin voidaan hyödyntää tappion välttelyä verojen keräämiseksi tehokkaammin.

Utiliteettiteoriassa päätösten painotukset ja todennäköisyydet ovat keskenään samat. Esimerkiksi 90 prosentin todennäköisyyden painotus on tasan 90%. Prospektiteoriassa sen sijaan todennäköisyyden vaihtelulla on pienempi vaikutus päätösten vaikutuksiin. Esimerkiksi 90 prosentin todennäköisyyden painotus on vain 71,2 ja 10 prosentin todennäköisyyden painotus jopa 18,6. Esimerkkien todennäköisyyksien suhde toisiinsa on 9,0, mutta päätösten painotusten keskinäinen suhde on vain 3,83. (Kahneman 2012, 373.)

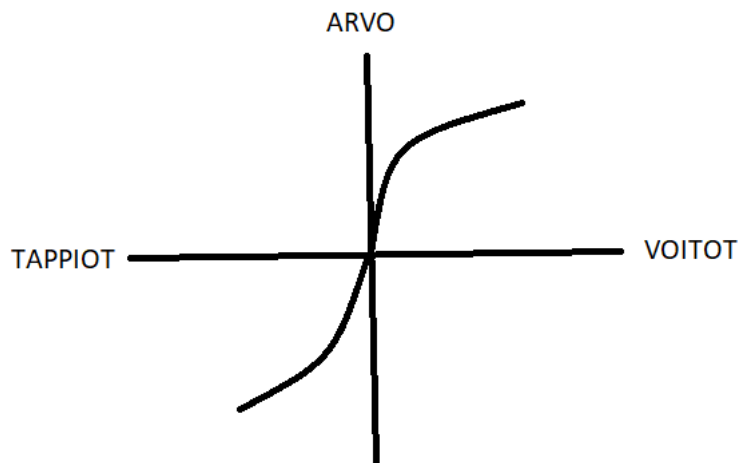
2.2.1 Prospektiteorian arvofunktio

Prospektiteorian arvofunktiossa tärkeä piirre on käyrän S-muoto, joka kuvaa vähenevää herkkyyttä sekä voitoille että tappiolle. Funktion kulmakerroin muuttuu viitepisteessä. Tämä tarkoittaa sitä, että reaktio tappioihin on voittoja voimakkaampi. Kyse on siis tappion välttelystä. (Kahneman 2012, 324.) Funktion epäsymmetrisyyden takia tappio tuntuu karvaammalle kuin samansuuruinen voitto (Kahneman & Tversky 1979).

Prospektiteorian mukaan päätöksentekijän hyötyfunktio saattaa olla referenssitason ala- ja yläpuolella toisiinsa nähden erilainen. Vaikkapa tappion välttely heijastuu hyötyfunktion viivan muotoon siten, että yhden euron suuruinen tappio vähentää hyötyä enemmän kuin voitettu euro sitä lisää. On siis niin, että hyötyfunktio on tappiopuolella voittopuolta jyrkempi. Tutkimukset osoittavat, että voiton tulee olla tappioon nähden keskimäärin kaksinkertainen kompensoidakseen tappion vaikutuksen. (Halko & Hytönen 2011.)

Voittoja ja tappioita peilataan vertailupisteeseen (Kaustia 2003). Vertailupiste voi olla esimerkiksi vertailuajankohdan varallisuus (Kahneman & Tversky 1979). Arvofunktio auttaa ymmärtämään myös sen, milloin rahavirtoja kannattaa yhdistellä ja vastaavasti, milloin nämä tulisi pitää toisistaan erillään (Thaler 1985).

Kahneman ja Tversky näkevät, että S-kirjaimen muotoisella arvofunktiolla on seurauksia, jotka eivät normatiivisesti ole hyväksyttäviä. Kahnemanin ja Tverskyn (1983) mukaan päätänteorian voidaan katsoa alkaneen Neumannin ja Morgensternin pioneerityöstä vuonna 1947. He nimittäin esittivät useita aksiomia eli kvalitatiivisia periaatteita, joiden on määrä hallita rationaalisen päätöksentekijän käyttäytymistä. (Kahneman 2012, 500.)



Kuvio 1: Prospektiteorian arvofunktio (Kahneman & Tversky 1979)

3 Päätöksenteon duaalimalli - ajattelujärjestelmät 1 ja 2

Päätöksenteon duaalimalliksi kutsutaan kahta eri ajattelujärjestelmää, järjestelmiä 1 ja 2. Kyseessä on kaksi eri prosessointijärjestelmää, joista ensimmäinen eli järjestelmä 1 toimii automaattisesti ja nopeasti, kun taas järjestelmä 2 on hitaampi ja vaatii ponnisteluja. Järjestelmän 1 ajattelumalliin liittyy myös se, että toiminta on tunnepohjaista, vaivatonta ja tiedostamatonta, eli vailla tahdonalaisen säätelyn aistimusta. Järjestelmän 2 ajattelumallin kohdalla on juuri päinvastoin, eli päätös tehdään tiedostetusti ja kontrolloidusti. Järjestelmä 2 kiinnittää huomion ponnistusta vaativiin mentaaliin toimintoihin, jotka edellyttävät tätä. Esimerkkinä tästä toimivat vaativat päässälaskutehtävät. Nämä järjestelmälle 2 ominaiset toiminnot tulevat usein liitettyksi valinnan, toimijuuden sekä keskittymisen subjektiiviseen kokemukseen. (Kahneman 2011.) Ponnistelua vaativien tehtävien merkki on, että ne häiritsevät toisiinsa ja niitä on siksi vaikea tai mahdoton suorittaa samanaikaisesti (Kahneman 2012, 33).

Keith Stanovich ja Richard West ottivat ensimmäisenä käyttöön termit järjestelmä 1 ja järjestelmä 2. Sittemmin he ovat alkaneet puhua tyyppin 1 ja 2 prosesseista. (Kahneman 2012, 62; Toplak, West, Stanovich 2014, 148-167.) Molemmat ajattelujärjestelmät ovat toistensa kanssa vuorovaikutuksessa. Molemmat ovat myös hereillä ollessamme aktiivisina. (Kahneman 2011, 24.)

Tyyppin 1 järjestelmällä viitataan intuitiiviseen järjestelmäämme, joka on tyypillisesti nopea, automaattinen, vaivaton, implisiittinen ja tunteellinen. Suurimman osan päätöksistämme teemme järjestelmän 1 avulla. Esimerkiksi vastaanotamme verbaalisen kielen ja visuaalisen tiedon tiedostamattamme järjestelmän 1 avulla. (Bazerman & Moore 2013, 3.) Simon (1987) on määritellyt intuition seuraavasti: ”Tilanne on antanut vihjeen, jonka ansiosta asiantuntija

saa muistiin tallennetun informaation käyttöönsä, ja informaatiosta saadaan vastaus. Intuitio ei ole enempää eikä vähempää kuin tunnistaminen.” (Simon 1987; Kahneman 2012, 273.) Tämä voimakas väite laskee intuition näennäisen taian arkipäiväiseksi kokemukseksi (Kahneman 2012, 273). Vastapainoksi järjestelmälle 1 järjestelmä 2 liittyy järkeilyyn, joka on hitaampaa, tietoista, vaivaa näkevää, eksplisiittistä ja loogista (Kahneman 2003; Bazerman & Moore 2013, 3).

Järjestelmä 1 on käytännöllinen arkipäiväisissä asioissa, kuten kauppatoimien tekemisessä. Kuitenkin järjestelmä 2 tulisi osallistaa tärkeimpiin päätöksiimme. Kiireessä ihmisillä on tapana luottaa enemmän järjestelmään 1 - ja silloin, kun heillä on monta asiaa mielessä samanaikaisesti. (Bazerman & Moore 2013, 3.) Implisiittistä asennoitumista ilmenee tutkimusten mukaan enemmän silloin, kun käytetään ajattelujärjestelmää 1 (Asendorpf, Banse & Muecke 2002; Bazerman & Moore 2013, 149).

Vinoumilla on tapana esiintyä järjestelmä 1:n yhteydessä. Jopa välkyimmät tekevät säännöllisesti virheratkaisuja vinoumien takia. (Bazerman & Moore 2013, 4.) Kahneman (2012) kuvaa ajattelun duaalimalliin liittyen myös erilaisten vinoumien vaikutuksia tappion välttelystä liialliseen itseluottamukseen ja kehystämiseen. Näiden vinoumien aiheuttama epärationaalinen toiminta on tyypillisempää ajattelujärjestelmälle 1. (Kahneman 2012.) Kahnemanin (2012, 22-23) mukaan järjestelmä 1 vaikuttaa voimaakkaammin kuin kokemus ja on monien valintojen ja arviointien salainen tekijä. Järjestelmä 1 on usein oikeassa ja tehokas, mutta se omaa vinoumia, systemaattisia virheitä, joita sillä on tapana tehdä erityisolosuhteissa. Lisäksi järjestelmän 1 mallit tutuista tilanteista ovat tarkkoja, sen lyhyen aikavälin ennusteetkin ovat tyypillisesti tarkkoja, ensireaktiot haasteisiin nopeita ja useimmiten myös asianmukaisia. Itse esitettyä kysymystä helpompiin asioihin vastaaminen on yksi esimerkki tästä. (Kahneman 2012, 36.) Tässä on kyse heuristiikoista. Tapahtuu siis oikaisu, oikopolun käyttö.

Järjestelmää 1 ei voi sammuttaa. Logiikka ja tilastotiede ovat järjestelmälle 1 vieraita. (Kahneman 2012, 36.) järjestelmä 1 vaikuttaa tärkeisiin päätöksiin ja jopa hallitsee niitä. Näin tapahtuu, vaikka kyseessä olisivat ihmishenget. (Kahneman 2012, 421.)

Jotkin kognitiiviset vinoumat saavat kunniallisetkin ihmiset toimimaan tiedostamattaan epäeettisesti (Bazerman & Moore 2013, 143). Tätä ilmiötä kutsutaan rajatuksi eettisyydeksi (Bazerman & Moore 2013, 143; Chugh, Bazerman & Banaji 2005). Ajattelusysteemi 1 mahdollistaa rajatusta eettisyydestä kumpuavien vinoumien kehittymisen, mikä johtaa omien henkilökohtaisten standardien vastaiseen toimintaan. Rajatusta eettisyydestä kumpuavat vinoumat koskettavat meitä kaikkia, nokkelimpiakin, aivan kuten muistakin lähteistä kehittyvät vinoumat. (Bazerman & Moore 2013, 144.)

Esimerkkejä kahden ajattelujärjestelmän välisistä ristiriitatilanteista ovat testit, joissa esimerkiksi pyydetään koehenkilöitä lukemaan värien nimiä jollain toisella värillä olevalla

taustalla tai merkitykseensä nähden väärällä puolella olevia oikea- ja vasen-sanoja. Tällaiset tehtävät aiheuttavat ristiriidan järjestelmien välille, eikä niiden suorittaminen tapahdu virheettää nopeasti. Kuvatun kaltaista ristiriitaa ei syntyisi, mikäli järjestelmä 1 voitaisiin kytkeä pois päältä. Niin kutsutuilta ekoneilta - täysin rationaalisia päätöksiä tekeviltä ihmisiltä - järjestelmä 1 puuttuu (Kahneman 2012, 309). Järjestelmä 1 pitää siis sisällään nopeita päätöksiä. Kuitenkin toimiakseen mutkattomasti, on ympäristön oltava riittävän säännönmukainen, ja ympäristön tuottamien vihjeiden tulee olla opittavissa. (Salonen 2017, 73.)

Esimerkki testistä, jossa joudutaan käyttämään ajatusjärjestelmää 2



Kuvio 2: Esimerkki testistä, jossa joudutaan käyttämään ajatusjärjestelmää 2

Järjestelmä 1 ei ole taipuvainen epäilemään (Kahneman 2012, 135). Koska järjestelmä 1 ei ole taipuvainen epäilemään, voisi virtuaalivaluuttatulojen ilmoitusaktiivisuuden kasvattamiseen tähtäävässä viestinnässä mahdollisesti pyrkiä tilanteeseen, jossa järjestelmä 2 ei aktivoitu. Esimerkiksi silloin, kun eri tavoin tehokkaasti viestitään tuuppaushengessä, että kannattaa ilmoittaa omaehtoisesti.

Järjestelmä 2 vastaa itsehillinnästä ja sen tarkoitus on voittaa järjestelmä 1:n impulssit (Kahneman 2012, 37). Järjestelmä 2 on tietoinen olento eli ”minä” (Kahneman 2012, 38). Järjestelmälle 2 tyypillinen ponnistelu ilmenee fysiologisesti esimerkiksi pupillien laajentumisena (Hess & Polt 1964; Kahneman 2012, 43).

Psykologi Daniel Gilbert on todennut, että epäily on raskasta työtä, ja ajattelujärjestelmä 2 väsähtää sen takia nopeasti (Kahneman 2012, 318). Esimerkiksi juuri veroja kiertäessään yksilö ei voi olla varma siitä, että jääkö hän kiinni vai ei. Epäily voi kalvaa mieltä, mikä on kognitiivisesti ja henkisesti kuormittavaa ja kuluttavaa. Viestinnässä voitaisiin hyödyntää sitä, että ilmoittamalla verotettavat tulot ei tarvitse miettiä ja pelätä kiinnijäämistä, mikä on hyvin raskasta.

Mihaly Csikszentmihalyin flow eli flow-tila muistuttaa paljon ajattelujärjestelmää 1. Flow tarkoittaa optimaalista kokemusta. (Kahneman 2012, 52.) Flow harvoin ilmenee, kun ihminen on tylsistynyt. Pikemminkin flow-tila saavutetaan tyypillisesti selvästi jäsenytenien aktiviteettien yhteydessä, kun haasteita ja taitoja on tarjolla monimuotoisesti, ja niitä voidaan

kontrolloida. Tällaisia tilanteita ovat mm. rituaalitapahtumat ja erilaiset pelit. (Csikszentmihalyi 1988.)

4 Valintamuotoilu ja käyttäytymistaloustiede

Tässä luvussa käsitellään valintamuotoilun ja käyttäytymistaloustieteen käsitteitä. Asioiden taustalla oleviin teorioihin, kuten odotetun hyödyn teoriaan eli utiliteettiteoriaan ja tämän ongelmakohtia korjaamaan luotuun prospektiteoriaan perehdytään omassa luvussaan. Samoin päätöksenteon dualimallia käsitellään omassa erillisessä luvussaan. Myös päätöksenteon ilmiöitä, erilaisia vinoumia ja heuristiikkoja käsitellään tarkemmin omassa luvussaan.

4.1 Valintamuotoilu

Valintamuotoilu on käsitteellisesti saanut alkunsa vuonna 2008, kun Richard Thaler ja Cass Sunstein julkaisivat teoksensa ”Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness” (Thaler & Sunstein 2008). Valintamuotoilu liittyy ajatukseen libertaristisesta paternalismista, mikä taas tarkoittaa valinnanvapauden kunnioittamista samalla, kun kuitenkin kannustetaan tiettyihin tekoihin (Coons & Weber 2013, 185). Koska suunnittelijoilla, olipa suunnittelun tulos mikä tahansa, on merkittävä vaikutus päätöksentekijöiden toimintaan, ei neutraalia valintamuotoilua ole olemassakaan (Thaler & Sunstein 2009, 3-4). Ympäristön vaikutus meihin ihmisiin ja valintoihimme on huomattavasti suurempi kuin toivomme ja uskomme sen olevan (Kahneman 2011, 128). Hyvissä käsissä valintamuotoilulla on mahdollisuus parantaa ihmisten elämänlaatua esimerkiksi käytettävyyttä ja käyttäjäystävällisyyttä parantamalla (Thaler & Sunstein 2009, 11). Hyvä esimerkki tällaisesta on verotusprosessiin liittyvien työkalujen, kuten laskurien ja ohjeiden käytettävyys sekä prosessin vaiheiden ja koko prosessin käyttäjäystävällisyys.

Päätöksentekokontekstin muokkaamisesta käytetään käyttäytymistaloustieteessä termiä ”valintamuotoilu” (choice architecture). Päätöksentekoprosessia kuvaamalla on tarkoitus löytää prosessin pullonkaulat, jotka estävät toivottua suuntaa tai lopputulosta toteutumasta. Samalla saadaan usein arvokasta tietoa asian ratkaisemiseksi. Tuuppaukset ovat lääke näiden pullonkaulojen leventämiseksi. Ne kun ohjaavat ihmisiä kohti haluttua toimintaa. Pullonkaulat on tärkeä ottaa huomioon ennen valintoja ja ennen kuin asiakaspolkua siirrytään muokkamaan. Huolellinen päätöksentekoprosessin määrittely on avain tehokkaaseen tuuppausstrategiaan. (Ly, Mazar, Zhao & Soman 2013; Thaler ym. 2008, 4-5.)

Ihmiset eivät usein pidä siitä, että he joutuvat valitsemaan vaihtoehtojen välillä (Thaler & Sunstein 2021, 14). Valintamuotoilun tarjoamat keinot mahdollistavat ihmisten ohjailun kohti parempia valintoja. Valintamuotoilu soveltuu valinnanvapauden säilyttäen myös päätöksentekijöiden virheiden korjaamiseen ja estämiseen, kun kyse on päätöksentekijälle uusista

asioista. (Thaler & Sunstein 2009.) Valintamuotoilu tulee vastaan kaikkialla ja ketä tahansa toisten ihmisten valintoihin epäsuorasti vaikuttavaa voidaan kutsua valintamuotoilijaksi (Thaler & Sunstein 2009, 85). Esimerkiksi myöhemmin työssä esiteltävien oletusvalintojen teho perustuu pitkälti siihen, että ihmiset eivät usein pidä valintatilanteeseen joutumisesta ja ovat siksi alttiita hyväksymään vallitsevan asiantilan, status quon, sekä oletusvalinnat.

Täydellisyyttä ei voida saavuttaa, mutta valinta-arkkitehti eli valintamuotoilija voi tuoda etuja designin eli suunnittelun kautta (Thaler & Sunstein 2021, 5). Joskus hyvä valintamuotoilu on yksinkertaisesti sitä, että tehdään elämästä, valinnoista ja niiden implementoinnista mahdollisimman helppoa ilman rohkaisemista ja vastakkaisia kehotuksia. Toisinaan rohkaisemista kohti tiettyjä valintoja ja vastaavasti ohjailua pois päin toisista vaihtoehdoista kannattaa kuitenkin suosia. Juuri tätä kutsutaan tuuppaamiseksi. (Thaler & Sunstein 2021, 182.) Valintamuotoilu ei siis aina itsessään pidä sisällään tuuppauksia, vaikei neutraalia valintamuotoilua olekaan olemassa.

Ihmisen päätöksentekoon ja käyttäytymiseen ylipäätään liittyvät olennaisesti sisäänrakennettu laiskuus sekä mukavuudenhalu. Pohdittaessa sitä, kuinka ihmisten toimintaan voitaisiin vaikuttaa, tulee nämä seikat huomioida. Tästä syystä toiminnan muuttamiseen tähtäävien toimenpiteiden pääpiirteisiin tulee liittyä asioiden tekeminen helpommaksi. Helpommaksi tekeminen voi tapahtua yksinkertaistamalla, käytännönläheisyydellä ja laskemalla kynnystä ryhtyä toimeen. (Gjerstad 2015, 23.) Valitsemme todennäköisemmin vaihtoehtoja, jotka tuntuvat helpommin ymmärrettäviltä, ja luotamme näihin valintoihin enemmän (Gill, Swann & Silvera 1998; Novemsky, Dhar, Schwartz & Simonsen 2007).

Cialdini (2007) on määritellyt vaikuttamistutkimustensa yhteydessä kuusi vaikuttamisen periaatetta. Nämä ovat vastavuoroisuus, niukkuus, auktoriteetti, johdonmukaisuus, pitäminen ja yhdenmielisyys. (Cialdini 2007.) Gjerstad (2015) on hyödyntänyt näitä jatkojalostaessaan näistä periaatteista kolme vaikuttamisen periaatetta, jotka ovat helppous ja käytännöllisyys, henkilökohtaisuus sekä mieleenpainuvuus. Keskeisessä roolissa tavoitteissa onnistumisen kanalta ovat tekemisen ja ymmärtämisen helppous.

On arvokasta saada tutkimuksen avulla tietää, mitkä valintamuotoilun keinot, tuuppaukset, voivat lisätä virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen ilmoitusaktiivisuutta. Lisäksi on arvokasta saada selville verotus- ja ilmoitusprosessin osat, joissa on optimoitavaa ja joissa valintamuotoilun keinoja voidaan hyödyntää siten, että ilmoitusaktiivisuus lisääntyy. Toimenpiteiden on määrä kohdistua tutkimuksen paljastamiin pullonkauloihin.

4.2 Käyttäytymistaloustiede eli behavioristinen taloustiede (Behavioral economics)

Käyttäytymistaloustiede (Behavioral Economics) on taloustieteen tutkimussuunta. Suuntauksessa analysoidaan kognitiivisten, psykologisten, sosiaalisten ja tunteisiin liittyvien tekijöiden

vaikutusta taloudelliseen päätöksentekoon niin ihmisten kuin instituutioiden kohdalla. Lisäksi käyttäytymistaloustiede pyrkii selvittämään näiden tekijöiden vaikutusta markkinoihin ja resurssien jakamiseen. Käyttäytymistaloustiede pyrkii avaamaan sitä, mitä ihmisen taloudellisen päätöksenteon taustalla on. Tutkimukset ovat osoittaneet, että taustalta löytyy ainakin itesääntelyyn ja rationaalisuuden puutteeseen liittyviä ilmiöitä. (Nofsinger 2005.) Nämä ovat juuri niitä ilmiöitä, joihin termillä ”pätöksenteon ilmiöt” viitataan. Voidaankin sanoa, että päätöksenteon ilmiöt kumpuavat käsitteellisesti käyttäytymistaloustieteestä.

Käyttäytymistaloustiede yhdistelee psykologiaa taloustieteeseen. Käyttäytymistaloustieteen näkemyksen mukaan ihminen ei aina ole päätöksenteossaan rationaalinen. Käyttäytymistaloustieteessä käsitellään heuristiikkoja ja vinoumia, jotka vaikuttavat ihmisen päätöksentekoon. (Heshmat 2017.) Erityisesti etuotsalohko (prefrontal cortex) näyttää olevan avainasemassa, mitä tulee informaation ja päätöksenteon integraatioon eli yhdentymiseen (Bechara, Damasio, Damasio & Lee 1999; Bazerman & Moore 2013, 106). Heuristiikat ja vinoumat ovat juuri näitä päätöksenteon ilmiöitä, joiden alle suurin osa päätöksenteon ilmiöistä voidaan kategorisoida.

Viime vuosikymmeninä on edistytty paljon tunteiden vaikutuksen selittämisessä liittyen päätöksentekoon. Todisteaineisto viittaa esimerkiksi siihen, että positiivinen mieliala lisää luottamusta heuristiikkoihin ja siten lisää vinoumia päätöksenteossa (Bodenhauser, Kramer & Suesser 1994; Bazerman & Moore 2013, 114). Sen sijaan tutkijat ovat löytäneet viitteitä siitä, että negatiivinen mieliala käynnistää herkemmin järjestelmän 2 edistyneemmät ajatteluprosessit ja täten vähentää vinoumien voimaa päätöksissä (Forgas 1995; Bazerman & Moore 2013, 114). Poikkeuksia ja vastakkaistakin todistusaineistoa kuitenkin löytyy, joten tätä ei kannata kyseenalaistamatta yleistää. Esimerkiksi surulliset ihmiset tarttuvat helpommin ankkureihin, mikä heikentää päätösten laatua (Bodenhausen, Gabriel & Lineberger 2000; Bazerman & Moore 2013, 114).

Esimerkiksi vihalla on negatiivisuudestaan huolimatta paljon yhteistä onnellisuuden kanssa. Se lisää esimerkiksi luottamusta ja vähentää riskiherkkyyttä, eli lisää riskinottoa. (Lerner & Tiedens 2006; Bazerman & Moore 2013, 114.) Iloiset ihmiset ovat optimistisempia, ja surulliset pessimistisempiä (Loewenstein, Weber, Hsee & Welch 2001; Bazerman & Moore 2013, 115). Lisäksi viha ja ahdistus lisäävät riskistä käytöstä (Lerner & Keltner 2001; Bazerman & Moore 2013, 115).

Mielialaperusteisen päätöksenteon kokonaisvaltaisuus voi hyvin olla seurausta samoista mentaalisisistä prosesseista, jotka generoivat vahvistusheuristiikan. Yksinkertaisesti olemme parempia muistamaan asioita, jotka sopivat tämänhetkiseen mielialaamme. (Bazerman & Moore 2013, 116.)

On tutkittu, että ihmiset ovat suopeampia tekemään palveluksia ja suosimaan omaan viiteryhmään kuuluvia, olipa kyse kielestä tai etnisestä taustasta. Kyse on ryhmän sisäisestä suosimisesta (in-group favouritism). (Bazerman & Moore 2013, 147.) Mikäli saataisiin verovelvolliset samaistumaan Verohallintoon tai veronmaksusta hyötyviin tahoihin - kuten muihin veronmaksajiin ja Suomen kansalaisiin - tehokkaammin, tämä voisi toimia tuuppauksena ja lisätä ilmoitusaktiivisuutta.

Ihmisillä on taipumus pitää kiinni tappiollisista osakkeista ja myydä voitollisia osakkeita (Odean 1998; Bazerman & Moore 2013, 169). Vastaavasti Barber, Odean ja Zheng (2005) ovat tutkineet sitä, että sama pätee rahastojen suhteen; ihmiset ovat taipuvaisia myymään voitollisia rahastoja tappiollisten sijaan (Bazerman & Moore 2013, 169; Barber ym. 2005). Näin on myös asuntojen myynnin suhteen. Myyjät haluavat saada myynnistä enemmän rahaa kuin mitä ovat itse asunnosta maksaneet. (Kassel 2016.) Vaikka voisi kuvitella, ettei ole mitään syytä uskoa, etteikö tämä asia skaalautuisi ja näin ei olisi myös muiden omaisuuslajien, kuten krypto- eli virtuaalivaluuttojen, suhteen, asia ei ole näin yksinkertainen. Schatzmann (2021) on tutkinut asiaa, eikä empiirisiä todisteita tämän puolesta ole löydetty, vaikka kryptovaluuttojen treidaajat käyttäytyvätkin tutkimusten mukaan yhtä epärationaalisesti kuin perinteisempien omaisuuslajien treidaajat (Schatzmann 2021).

Rahoituksen tutkimus on raportoinut valtavan mieltymyksen pikemmin voitolla kuin tappiolla olevien rahoitusinstrumenttien myymiseen (Kahneman 2012, 394; Birnbaum & Zimmermann 1998, 145-187). Tämä on myös tekijä, jonka seurauksena verotettavaa tuloa syntyy enemmän. Suomen verokäytännöt puhuvat tappiolla olevien myymisen puolesta, kun tulee valintatilanne. Poikkeuksena tästä ovat vakuutuskuoren tai osakesäästötilin sisällä tehdyt voitolliset myynnit, joiden seurauksena verotus ei realisoidu ennen varojen realisoimista. Mentaalinen kirjanpito voi toimia esteenä tappiolla olevien rahoitusinstrumenttien myymiselle, vaikka rationaalista olisikin päätöksiä tehdessä keskittyä vain sijoitusomistusten tulevaan tuotto-odotukseen. Poikkeuksena mieltymykseen myydä voitollisia osakkeita tai muita omaisuuslajeja voi olla joulukuu, verovuoden viimeinen kuukausi, jolloin tappiollisia sijoituskohteita on tapana myydä ja mahdollisesti ostaa jo seuraavana päivänä takaisin täysin laillisen verosuunnitelun hengessä. Verovuoden lähestyvä päättyminen motivoi optimoimaan verotusta ja joulukuussa on monesti tähän myös keskimääräistä enemmän aikaa.

Osto- ja myyntipäätösten tulisi perustua puhtaasti siihen, miten uskoo rahoitusinstrumentin hinnan kehittyvän jatkossa. Ostohinta ei ole validi referenssipiste muutoin kuin verotuksen osalta. Tappiolla myymisestä on sekin hyöty, että tappiot saa vähentää verotuksessa. (Bazerman & Moore 2013, 169.) Halutessaan Suomessa saa ostaa rahoitusinstrumentit - olivatpa ne osakkeita, rahasto-osuuksia tai kryptovaluuttoja - takaisin jo myymistä seuraavana päivänä ilman pelkoa siitä, että Verottaja puuttuu asiaan (Verohallinto 2016a).

Verotuksen kannalta on siis järkevämpää myydä tappiollisia rahoitusinstrumentteja (Bazerman & Moore 2013, 169). Odean (1999) on tutkinut myös sitä, että kun ihmiset ovat myyneet voittajaosakkeita tappiollisten sijaan, olisivat myydyt osakkeet tuottaneet jatkossakin paremmin (Bazerman & Moore 2013, 169; Odean 1999). Myös korkoa korolle -ilmiö pääsee toimimaan (keskimäärin) tehokkaammin, kun voitollisia rahoitusinstrumentteja pidetään hallussa pidempään. Myös yksi suomalaisen verotuksen erityispiirteistä, hankintameno-olettaman käyttömahdollisuus, puhuu voittajaosakkeiden pitämisen puolesta. Kyseessä kun on ylimääräinen etu - ikään kuin Verohallinnon kädenojennus taitavien tai onnekkaiden sijoittajien suuntaan.

Sijoittajien keskuudessa yleisin referenssipiste kuitenkin on osakkeen ostohinta (Bazerman & Moore 2013, 169). Sama koskee myös esimerkiksi asuntokauppaa (Kassel 2016). Kun voitolla myydessä saa varman voiton, mutta myymättä jättämällä ottaa riskin tappiosta, moni päätyy myymään. Voittojen suhteen välttelemme riskiä, mutta tappioiden suhteen tilanne on toinen. Haluamme tappioita välttääksemme ottaa riskiä. Moni ei myöskään halua ostohintaa edullisemmin myymällä ottaa varmaa tappiota. (Bazerman & Moore 2013, 169.) On myös selvää, että osa jättää inflaation vaikutuksen yksittäisten rahoitusinstrumenttien tai muiden sijoitustensa markkinahintoja eri aikoina toisiinsa verratessaan ja referenssipistettä määrittäessään joko kokonaan tai osittain huomioimatta. Reaaliarvon ja sen muutoksen sekä ostovoiman tulisi rationaalisesti ajateltuna vaikuttaa kaupantekoa koskevaan päätöksentekoon nimellisarvoa ja sen muutosta enemmän.

4.2.1 Rahoituksen käyttäytymistiede eli behavioraalinen rahoitus (behavioral finance)

Rahoituksen käyttäytymistiede eli behavioraalinen rahoitus väittää, että joitain taloudellisia ilmiöitä voidaan uskottavasti ymmärtää käyttämällä malleja, joissa jotkut agentit eivät ole täysin rationaalisia (Berberis & Thaler 2002). Ilmiöillä viitataan tässä yhteydessä mm. erilaisiin anomaliaihin, kuten tammikuuilmiö ja ”Sell in May and Go Away”, jotka viittaavat tammi-kuun historialliseen ylituottoon ja vastaavasti kesäkuukausien alituottoon muihin kuukausiin nähden.

Rahoituksen käyttäytymistiede käsittää tutkimuksen, joka kumoo perinteiset oletukset hyödyllisyyden maksimoinnista rationaalisten sijoittajien keskuudessa tehokkailla markkinoilla. Kaksi käyttäytymisrahoituksen rakennuspalikkaa ovat kognitiivinen psykologia (miten ihmiset ajattelevat) ja arbitraasin rajat (kun markkinat ovat tehottomia). (Berberis & Thaler 2002; Ritter 2003.) Rahoituksen käyttäytymistieteen kasvua on ruokkinut perinteisen viitekehyksen kyvyttömyys selittää monia empiirisiä malleja, mukaan lukien Japanin, Taiwanin ja Yhdysvaltain markkinoilla esiintyneet osakekuplat (Ritter 2003).

Psykologian saralla on olemassa runsaasti kirjallisuutta, joka kertoo, että ihmiset tekevät systemaattisia virheitä ajattelussaan. He ovat liian itsevarmoja, painottavat liikaa viimeaikaisia kokemuksia jne. Ihmisten mieltymykset voivat myös aiheuttaa vääristymiä. Rahoituksen

käyttäytymistiede käyttää tätä tietämystä sen sijaan, että ottaisi ylimielistä lähestymistapaa, jonka mukaan taipumus systemaattisiin asiavirheisiin pitäisi jättää huomiotta. Arbitraasin rajoitukset viittaavat sen ennustamiseen, missä olosuhteissa arbitraasivoimat ovat tehokkaita ja milloin eivät. (Ritter 2003.)

4.3 EAST-malli

EAST-malli on kehitetty Behavioral Insights Teamin toimesta vuonna 2012. Se pitää sisällään neljä peruspilaria, joiden avulla helpotetaan prosesseja ja avataan pullonkauloja. Nämä neljä ovat 1. E - Make it Easy - Tee se Helpoksi 2. A - Make it Attractive - Tee se Houkuttelevaksi 3. S - Make it Social - Tee se Sosiaaliseksi 4. T - Make it Timely - Tee se Oikea-aikaiseksi. (Service ym. 2014.) Näiden periaatteiden avulla on tarkoitus saada tuuppauserusteisen intervention kohde, päätöksentekijä, toteuttamaan todennäköisemmin haluttuja toimenpiteitä. EAST-malli hyödyntää muun muassa sosiaalisia normeja verojen maksamisen tehostamiseen (Service ym. 2014).

4.3.1 Tee se Helpoksi - EAST-mallin E (Easy)

Helpoksi tekemiseen liittyy vahvasti EAST-mallin E-kirjain, ”Tee se helpoksi”. Oletusvalintojen voima kannattaa valjastaa. Esiasetettuun vaihtoehtoon on helppo tarttua, sillä ihmisillä on luontaisesti vahva taipumus valita oletusvalinta. Oletusvalinnan on osoitettu olevan erittäin tehokas esimerkiksi tuupattaessa ihmisiä eläkesäästämiseen tai elintenluovuttajiksi. Myös ostettavat palvelut, kuten kuntosalijäsenyydet ja sähkösopimukset helposti jäävät vaihtamatta ja irtisanomatta, mikä luonnollisesti lisää palveluntarjoajan tuottoa. Oletuksena kun on maksamisen jatkaminen seuraavallakin kerralla. (Service ym. 2014.)

Vaivan ja vaivalloisuuden vähentäminen johtaa usein vastaanotto- ja vastausasteen kasvuun. Sama koskee sähköpostin vähentämistä palveluiden käyttöönottoasteen nostamisena tukena. Samoin viestien selkeyttäminen johtaa monesti merkittävään vastausprosentin kasvuun. Suurempien kokonaisuuksien jakaminen pienempiin kokonaisuuksiin tekee hahmottamisen helpommaksi. (Service ym. 2014.)

Esimerkiksi veronmaksajien ohjaaminen suoraan lomakkeelle sen sijaan, että ohjattaisiin heidät verkkosivulle, jolta myös lomakkeen saa avattua, on todettu lisäävän ilmoitusastetta yli 20 % ja 4 prosenttiyksikköä. Vaiva ei paljoa vähene, mutta muutos on merkittävä. Vaikeaksi tekeminen voi myös tuottaa hyviä tuloksia, esimerkiksi rikosten torjunnassa. Korkeammat aidat ja lukitut ikkunat tutkitusti vähentävät rikollisuutta. (Service ym. 2014.) Veroilmoituksen suhteen huijaaminen voitaisiin tehdä kognitiivisestikin vaikeammaksi, mikäli tulotiedot saataisiin esitetylle veroilmoitukselle myös virtuaalivaluuttojen osalta. Tämä on tosin helpommin sanottu kuin tehty, vaikka asia eteneekin oikeaan suuntaan.

Behavioral Insights Team on listannut viisi pääasiaa, jotka helpottavat tekemistä. Nämä ovat

1. Varmista, että pääviesti esitetään varhain, ideaalitulanteessa jo ensimmäisessä virkkeessä.
2. Pidä kieliasu selkeänä ja helposti ymmärrettävänä.
3. Kuvaa spesifisti suositeltuja toimenpiteitä.
4. Tarjoa yksi kontaktipiste vastauksia varten.
5. Poista kaikki informaatio, joka ei ole absoluuttisen välttämätöntä halutun toimenpiteen suorittamiseksi. (Service ym. 2014)

4.3.2 Tee se houkuttelevaksi - EAST-mallin A (Attractive)

Huomiota kannattaa herättää. Toteutamme todennäköisemmin toimia, joihin huomiomme on vedetty ja kiinnittynyt. Huomion vetäminen voi tapahtua esimerkiksi kuvien ja värien sekä personoinnin avulla. Palkkiot ja vastaavasti rangaistukset kannattaa suunnitella maksimaalisen vaikutuksen aikaansaamista silmällä pitäen. Taloudellisten kannustimien on todettu olevan usein erittäin tehokkaita, mutta myös vaihtoehtoiset kannustinratkaisut, kuten arpajaiset, toimivat hyvin - ja ovat usein huomattavasti edullisempia. Esimerkiksi tieverojen maksun laiminlyönteille on tehty kokeita, joissa on lähetetty asianosaisille kirje joko rikkeeseen osallistuneen auton kuvalla tai ilman tätä kuvaa. Auton kuvan sisältäneet kirjeet tuottivat selvästi suuremman maksuasteen, mahdollisesti siksi, että oman auton kuvan lisääminen konkretisoi mahdollisuuden menettää rangaistuksena kuvan auto. (Service ym. 2014.)

Auton kuvaan liittyvässä esimerkissä toteutui kuvan myötä myös vahva personointi. Personointia voidaan toteuttaa esimerkiksi lisäämällä tekstiviesteihin vastaanottajan oma nimi, hyödyntämällä geneeristen sähköpostiviestien sijaan personoituja viestejä ja kertomalla veronmaksajille heidän kuuluvan tiettyyn ryhmään, eikä ainoastaan yleisesti veronmaksajiin. (Service ym. 2014.)

Ei ole mikään salaisuus, että kannustimet saavat ihmiset tekemään asioita todennäköisemmin. Esimerkiksi hallitukset ovat käyttäneet paljon taloudellisia kannustimia sakkojen ja verojen muodossa, kun on haluttu vähentää tietynlaista käyttäytymistä, kuten tupakointia. Taloudellisten kannustimien toimiminen monissa tapauksissa on todistettu eri tutkimuksissa. Päätöksenteon ilmiöitä tutkiva Behavioral Insights Team uskoo, että on olemassa paljon vaihtoehtoisia tapoja strukturoida taloudellisia kannustimia niiden tehon optimoimiseksi. Näihin kuuluvat esimerkiksi arpajaiset, tuotteen tai palvelun niukkuuteen keskittyminen, huomion ohjaaminen minäkuvaan sekä aktiviteettien pelillistäminen. (Service ym. 2014.)

Arpajaisiin liittyen ihmiset keskittyvät tuotto-odotuksen ja voittotodennäköisyyden sijaan keskimäärin enemmän päävoiton suuruuteen. Niukkuuteen liittyen ihmiset ovat kiinnostuneempia ostamaan, jos he uskovat tarjolla olevien tuotteiden olevan rajoitettuja. Minäkuvaan liittyen ihmisillä on voimakas halu ylläpitää positiivista minäkuvaan, jolloin myös potentiaalinen hyöty koskien paremmalta tuntumista tai vaikuttamista (ulospäin näyttämistä) ovat hyvin houkuttelevia. Pelillistämiseen liittyvä kilpailuvietin hyödyntäminen ja virtuaalinen palkitseminen, mutta myös todellisia palkintoja voidaan myöntää, kuten esimerkiksi Singaporessa on tehty

liittyen työmatkalaisten ruuhka-aikojen ulkopuolisina ajankohtina tapahtuvan liikkumisen pal-kitsemiseen. (Service ym. 2014.)

Julkisen sektorin on hyvä ottaa mallia tekemiseen yksityiseltä sektorilta, joka tuntuu esimerkiksi markkinoinnin osalta olevan mestari asioiden houkuttelevaksi tekemiseen. Personoinnin ohella erilaisten insentiivien kehystäminen on hyvä esimerkki hyödyntämiskohteista. Pohjim-miltaan houkuttelevaksi tekemiseen liittyy kaksi asiaa: 1. huomion herättäminen 2. Palkinto- jen ja rangaistusten suunnittelu maksimaalisen tahon aikaansaamiseksi. (Service ym. 2014.)

Huomion herättämiseen liittyy myös käyttäytymistaloustieteilijöiden käyttämä termi ”erottu- minen harmaasta massasta” (salience) (Dolan, Hallsworth, Halpern, King & Vlaev 2010; Ser- vice ym. 2014). Termi kuvaa sitä, kuinka ihmiset reagoivat todennäköisemmin uusiin, yksin- kertaisiin ja saatavilla (availability) oleviin ärsykkeisiin (Service ym. 2014).

4.3.3 Tee se Sosiaaliseksi - EAST-mallin S (Social)

Ihmisiin - sosiaalisiin eläimiin - vaikuttaa voimallisesti se, mitä muut ympärillämme tekevät tai sanovat (Service ym. 2014). Jos saamme kuulla naapurustomme verrokkikotitalouksien ku- luttavan vähemmän energiaa kuin oma kotitaloutemme, olemme alttiita vähentämään omaa kulutustamme (Allcott 2011; Ayers 2009; Cooney 2011; Service ym. 2014). Mikäli kollegamme suosivat hissien sijaan portaita, mekin olemme alttiimpia valitsemaan hissien sijaan portaat. (Service ym. 2014.) Olemme alttiita suosituksille kuluttaessamme tuotteita tai palveluita ja olemme valmiita maksamaan enemmän hyvät suositukset tai arvostelupisteet saaneista tuot- teista (Luca 2001; Service ym. 2014). Kun kerromme muille aikovamme tehdä jotain, tun- nemme enemmän painetta ja velvollisuudentuntoa suorittaa aikomamme asia. (Service ym. 2014.)

Usein sosiaaliset vaikutukset jäävät havaitsematta. Kuitenkin, kun niiden toimintaperiaatteet opitaan tuntemaan, voidaan auttaa viranomaisia luomaan ja toteuttamaan tehokkaampia in- terventioita ja välttämään niihin mahdollisesti liittyvät sudenkuopat. Sisällyttääksemme nämä sosiaaliset tekijät toimintaan ja hyödyntääksemme niitä, meidän tulee 1. Osoittaa, että useimmat ihmiset toimivat toivotulla tavalla. 2. Hyödyntää verkostojen voimaa. 3. Kannustaa ihmisiä tekemään sitoumuksia toisia ihmisiä kohtaan. (Service ym. 2014.)

On tutkittu, että esimerkiksi verovelkojen maksaminen tehostuu entisestään, kun veronmak- saria lähestytään kirjeitse, joissa kerrotaan kohdehenkilön asuinalueen nimi paljastaen, että alueen ihmisistä suurin osa on jo maksanut veronsa asianmukaisesti (Hallsworth, List, Met- calfe & Vlaev 2014; Service 2014). Tämä on nostanut maksuastetta vielä enemmän kuin vas- taava kirje, jossa alueen nimi on jätetty mainitsematta tai on vain kerrottu, että suurin osa alueen ihmisistä on jo maksanut, vaikka tällaisetkin kirjeet jo ilman alueen nimen mainitse- mista ovat nostaneet selvästi maksuastetta. Myös hyväntekeväisyyteen saadaan kerättyä

tehokkaammin rahaa, kun kerrotaan, että monet samaan viiteryhmään kuuluvat ovat halunneet tehdä lahjoituksen. Myös esimerkiksi kotikäyntien avulla voidaan vaikuttaa äänestysasteeseen siten, että myös muiden saman talouden henkilöiden kuin oven avaavan henkilön äänestysaste verrokkiryhmään nähden nousee, mutta oven avanneen henkilön äänestysaste nousee keskimäärin vielä enemmän. Vaikka sosiaalisten verkostojen teho on hyvin tiedossa, ovat ne alihyödynnettyjä niiden potentiaan nähden. (Service ym. 2014.)

On tiedossa, että tiedottaminen sosiaalisista normeista voi vaikuttaa voimakkaasti ihmisen valintoihin eli päätöksentekoon. Kun olemme tekemisissä ihmisten kanssa, heidän toimintansa vaikuttaa omaan toimintaamme. Erityisesti on tiedossa, että ihmisiä ohjaa voimakas vaisto kohti vastavuoroisuutta ja keskinäistä tukea. (Service ym. 2014.) On mahdollista, että nämä vaistot kehittyvät näiden verkostojen sisällä, joista suurin osa rakentuu orgaanisesti (Axelrod 1984; Service ym. 2014). Valtiot ja muut julkisen puolen tahot voivat hyödyntää näitä jo olemassa olevia verkostoja tukemalla verkostojen jäseniä toimimaan toivotulla ja hyödyllisellä tavalla. Näihin keinoihin kuuluvat esimerkiksi 1. Kuluttajapalautteen ja muiden yksityisen sektorin online-vertailusivustojen luotettavuuden suojeleminen (Luca 2011; Service ym. 2014). 2. Kollektiivisen ostamisen ja yhteiskäytön tukeminen. 3. Luomalla ja järjestelemällä rakenteita, joiden avulla ihmiset voivat ohjata luonnollista vastavuoroisuuden vaistoaan. On kuitenkin huomioitava, että poliittisten päättäjien tulee olla varovaisia vahingossa vahvistamasta ongelmallista käyttäytymistä korostamalla sen suurta yleisyyttä. (Service ym. 2014.)

Suunnitelman ja toteutuksen välillä ilmenee usein niin sanottu aikomus-toimintakuilu. Tupakoinnin lopettaminen on tästä hyvä esimerkki. Aikovien määrä on selvästi suurempi kuin todella lopettavien. (Office for National Statistics 2008; Service ym. 2014.) Ihmiset usein tunnistavat tämän kuilun ja pyrkivätkin motivoimaan itseään onnistumaan nostamalla panoksia, eli nostamalla epäonnistumisen kustannuksia. Käyttäytymistä käsittelevässä kirjallisuudessa näistä menetelmistä puhutaan termillä ”sitoutumislaitteet”. Helpoin tapa nostaa panoksia on tehdä sitoumuksesta julkinen tai ainakin kertoa tavoitteestaan toiselle henkilölle, jota ja jonka mielipidettä arvostaa. (Service ym. 2014.)

4.3.4 Tee se Oikea-aikaiseksi - EAST-mallin T (Timely)

Ihmisiä kannattaa kehottaa toimintaan silloin, kun he ovat vastaanottavaisimmillaan. Saman tarjouksen hyväksymisen aste vaihtelee dramaattisestikin ajoituksen mukaan. Ihmisten käyttäytymiseen on usein helpompi vaikuttaa, kun heidän tottumuksensa ovat muutenkin häiriintyneet - esimerkiksi elämän suurissa muutoksissa, kuten muuttojen, avioliiton solmimisen, opintojen aloittamisen ja lapsen saamisen yhteydessä. Tällaiset elämäntilanteet ansaitsisivat päättäjiltä ja lainsäätäjiltä enemmän huomiota. (Service ym. 2014.)

Kannattaa harkita välittömiä kustannuksia ja hyötyjä. Kustannukset vaikuttavat meihin etuja enemmän ja välittömästi voimaan tulevat edut enemmän kuin tulevaisuudessa saavutettavat.

Koska välittömien kustannusten ja etujen vaikutus on niin suuri, niitä voisi olla hyvä mukauttaa edes hieman. Ihmisiä kannattaa auttaa suunnittelemaan reagointiaan tapahtumiin ja tilanteisiin. Todistettu ratkaisu aikomus-toimintakuilun supistamiseksi on kannustaa ihmisiä tunnistamaan toiminnan esteet ja kehittää erityinen suunnitelma näiden ratkaisemiseksi. Voidaan esimerkiksi lähettää tekstiviesti, jossa kerrotaan, että oikeuden määräämä sanktiomaksu tuplaantuu pian, mutta sitä ennen toimimalla selviää ilman lisäkustannuksia. (Service ym. 2014.)

Ajoitus eli oikea-aikaiseksi tekeminen on usein ylenkatsottu tekijä julkisella puolella. Siitäkin huolimatta, että lainsäätäjät tuntevat sen tärkeyden, se harvemmin mielletään keskeiseksi tekijäksi toimintoja, säädöksiä ja käytäntöjä suunniteltaessa. (Service ym. 2014.) Kuitenkin konversioasteet vaihtelevat esimerkiksi kellonajoittain ja viikonpäivän mukaan. Behavioral Insights Team on sitä mieltä, että ajoitus tulisi ottaa vahvemmin mukaan suunnittelutyöhön (Service ym. 2014).

Esimerkiksi täten vakuutan -allekirjoituskentän nostamisen lomakkeen lopusta lomakkeen alkuun on todettu lisäävän rehellisyysastetta (Service ym. 2014). Esimerkiksi houkuttelu ja sitouttaminen säästämiseen tulevaisuudessa tuo paremman tuloksen kuin houkuttelu säästämisen aloittamiseen heti, sillä nykyhetken harha vaikuttaa tulevaisuudessa vähemmän ja kustannusten viivästyminen ei ole silloin niin tuskallista kuin nykyhetkessä. (Service ym. 2014.) Samaa voidaan soveltaa verojen maksuun tulevaisuudessa eikä heti tässä hetkessä. Siksi sitouttaminen on hyvä tehdä hyvissä ajoin ennen ilmoituksen jättämisen eräpäivää.

On yleisesti tiedossa, että suunnitelman olemassaolo lisää ihmisten todennäköisyyttä saavuttaa tavoite (Locke & Latham 2002; Service ym. 2014). Suunnitelmat auttavat saavuttamaan tavoitteen erityisesti silloin, kun monimutkainen suunnitelma pilkotaan hallittavissa oleviin osiin. Kuitenkin suunnitelmat eivät usein auta saavuttamaan tavoitetta. Tämä on juuri aikomus-toimintakuilu. (Webb & Sheeran 2006; Service ym. 2014.) Yksi ratkaisu ongelmaan on yksinkertaisesti pyytää ihmisiä tekemään konkreettisia ja riittävän spesifejä suunnitelmia ja kirjoittamaan suunnitelma ylös (Milkman, Bechears, Choi, Laibson & Madrian 2011; Service ym. 2014). Vielä tätäkin tehokkaampi tapa on tunnistaa ennalta mahdolliset esteet, joita todennäköisesti tullaan kohtaamaan, ja suunnitella, kuinka esteet voidaan voittaa. (Gollwitzer & Sheeran 2006; Service ym. 2014).

Suunnitelmiin kuuluu olennaisena osana sellaisten tekijöiden välttäminen, jotka saattavat houkuttaa pois suunnitelmasta. Esimerkiksi korkean energiatihyden omaavia jälkiruokia sisältävän jälkiruokahyllyn välttely painoa pudotettaessa lisää suunnitelman onnistumisen todennäköisyyttä. Ennakkosuunnittelu auttaa ihmisiä reagoimaan hetkessä liikkuvalla tavalla, joka tuo heidät lähemmäs tavoitettaan eikä pois päin siitä. Toteutusaikeiden lähestymistavan onnistuminen perustuu sen ajankohtaisuuteen. (Service ym. 2014.) Poliittiset päättäjät

voisivat näiden ideoiden toteuttamiseksi 1. Tunnistaa kohdat, joissa ihmiset ovat alttiita asettamaan tiettyjä tavoitteita. 2. Korostaa yhteisiä esteitä näiden tavoitteiden saavuttamiselle. 3. Näyttää suunnitelmat, joita muut ovat hyödyntäneet näiden esteiden voittamiseksi. Tämäntekainen lähestymistapa on erityisen tehokas niiden tavoitteiden osalta, joiden saavuttaminen vaatii toistuvia toimia, jotta tulevaisuudessa saavutettaisiin etuja, kuten terveellisten ruokailutottumusten seurauksena saavutettava hyvä terveydentila, sekä varallisuuden kertyminen säästämisen kautta. (Service ym. 2014.)

5 Päätöksenteon ilmiöt, vinoumat ja heuristiikat

5.1 Päätöksenteon ilmiöt

”Päätöksenteon ilmiöt” on Laurea-ammattikorkeakoulun lanseeraama termi. Se on epäsuora suomennos englannin kielen termistä ”behavioral insights”. Laureassa on opiskeltu päätöksenteon ilmiöitä vuodesta 2015 alkaen, ja ensimmäinen aiheeseen liittyvä julkaisu on tuotettu 2016. Päätöksenteon ilmiöissä on kyse ihmisten luontaisista käyttäytymismalleista, joilla on usein tapana poiketa paljonkin objektiivisesti tarkastellen järkevimmästä tavasta toimia (Alakoski & Hytönen 2016). Päätöksentekoa koskevissa tutkimuksissa on löydetty runsaasti säännönmukaisia, muttei rationaalisia käyttäytymismalleja (Thaler & Sunstein 2009). Thaler ja Sunstein (2021) toteavat tämän päätöksentekoon liittyvän rationaalisuuden puutteen koskevan aivan kaikkia ihmisiä, myös päätöksenteon ammattilaisia, joihin he itsekin lukeutuvat.

Kyseessä on joukko kognitiivisia vinoumia ja heuristiikkoja, jotka vaikuttavat valintoihimme ja käytökseemme, usein samanaikaisesti. Mahdollisuus myös uusien ilmiöiden löytymiseen on jatkuvasti olemassa. Työn teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään päätöksenteon ilmiöitä, joilla alustavasti uskon voivan olla hyödyntämispotentiaalia opinnäytetyössäni ja sen kehittämisosiossa. Päätöksenteon ilmiöitä on nostettu teoreettisesta viitekehyksestä hyödynnettäväksi interventioita ja tuuppauksia ehdottaviin ratkaisuihin, joilla pyritään vaikuttamaan siihen, että ihmiset toimisivat halutulla tavalla. Lähinnä vinoumien ja heuristiikkojen vaikutuksesta syntyvät päätöksenteon ilmiöt luovat teoreettisen pohjan interventioille, joita työssä suunnitellaan ja tämän jälkeen mahdollisesti soveltuvien osien testataan, mikäli testaamisen tuotto-odotus arvioidaan Verohallinnon toimesta positiiviseksi. Periaatehan on, että asioita tulee testata kontekstissa, jotta ei jäädä pelkän hypoteesin varaan (Henkel 1976; Behavioral Insights Team 2012).

On epätodennäköistä, että päätöksenteon perusvinoumat korjaisivat itse itsensä (Tversky & Kahneman 1986; Bazerman & Moore 2013, 212). Tehokkaastakin päätöksentekijästä voi tulla tehoton, kun konteksti tai ympäristö muuttuu (Bazerman & Moore 2013, 215). Ryhmien

käyttäminen yksilöiden sijaan sekä mahdollistamalla ihmisille omien päätösten mittaamisen on tutkittu vähentävän vinoumien voimaa (Lerner & Tetlock 1999; Bazerman & Moore 2013, 217).

Päätöksentekoprosessissa on Bazermanin ja Mooren (2013) mukaan kolme kriittistä vaihetta. 1. Itselle tulee tehdä selväksi erityisten päätöksentekoon liittyvien puutteiden olemassaolo. 2. Selitys näiden vajavaisuuksien juurisyille. 3. Vakuuttelu sen suhteen, että näitä vajavaisuuksista ei tulisi pitää uhkana omalle itsetunnolle. (Bazerman & Moore 2013, 218.)

OECD:n (2022b) mukaan päätöksenteon ilmiöissä on kyse induktiivisesta lähestymistavasta päätöksentekoon, jossa yhdistyvät psykologian, kognitiotieteen ja yhteiskuntatieteiden oivallukset empiirisesti testattuihin tuloksiin. Tämän tarkoituksena on selvittää, kuinka ihmiset todella tekevät päätöksiä ja valintoja. Marraskuussa 2022 OECD:n mukaan globaalisti jo yli 200 instituutiota sisällyttävät päätöksenteon ilmiöiden huomioimisen julkiseen politiikkaansa. (OECD 2022b.) Päätöksenteon ilmiöt tai käyttäytymiseen liittyvät oivallukset kannustavat ihmisiä tekemään parempia valintoja itselleen ja yhteiskunnalle. Lähestymistapa pohjautuu ajatukseen siitä, että sekä itsen että yhteiskuntaan nähden parempien valintojen muodossa tapahtuvaan ihmisten käyttäytymisen muutokseen tähtäävät interventiot olisivat tehokkaampia, kun ne pohjautuvat käyttäytymistaloustieteen oivalluksiin (Local Government Association 2022.)

Kansainväliset todisteet viittaavat siihen, että käyttäytymiseen perustuvat muistutukset voivat vaikuttaa verokäyttäytymiseen, ainakin joissain yhteyksissä. Useiden kokeiden tulokset ovat osoittaneet, että päätöksenteon ilmiöiden ymmärtäminen ja niiden soveltaminen verotukseen liittyvässä viestinnässä voi edistää verojen asianmukaista maksamista, kasvattaa verotuloja ja vähentää myös hallintokuluja. Näissä tutkimuksissa veroviranomaiset ovat testanneet erilaisia muistutusviestejä, joissa on hyödynnetty isänmaallisten motiivien korostamista verojen maksamisen tehostamiseksi, sosiaalisia normeja, mahdollisia sanktioita tai tietoja kolmansilta osapuolilta. (Hernandez, Jamison, Korczyk, Mazar & Sormani 2017.)

5.2 Vinoumat ja heuristiikat

Päätöksenteon ilmiöitä on mahdollista luokitella erilaisten päätöksenteon vinoumien ja heuristiikkojen eli peukalosääntöjen aiheuttamiksi (Alakoski & Hytönen 2016; Heshmat 2017). Heuristiikkoja hyödynnetään päätöksenteossa runsaasti. Heuristiikat monesti helpottavat arkielämän nopeissa tilanteissa tapahtuvaa päätöksentekoa, mutta ne eivät aina ole optimaalisin vaihtoehto, kun asiaa tarkastellaan lähemmin. Heuristiikkojen lisäksi päätökset voivat olla epäoptimaalisia moninaisten kognitiivisten vääristymien ja harhojen takia. (Gilovich, Griffin & Kahneman 2002.) Näitä kognitiivisia vääristymiä ja harhoja kutsutaan myös vinoumiksi. Sävyeroja voi kategorisesti olla. Myös biaaseista, vinoutumista ja väritymistä puhutaan

(Kahneman 2012). Jotkin vinoumat syntyvät kognitiivisten virheiden sijaan tunteista ja itseä palvelevista motivaatioista (Bazerman & Moore 2013, 12).

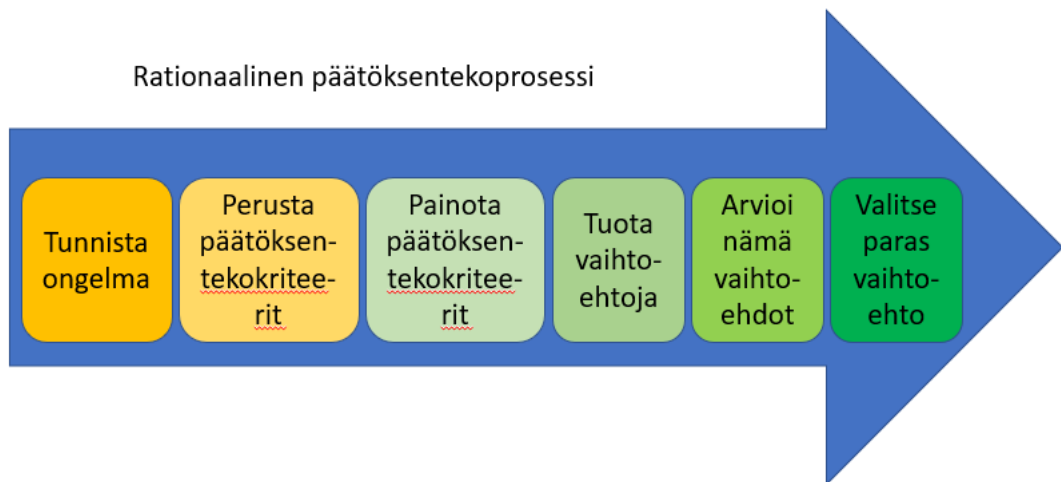
Heuristiikkojen ja vinoumien käsitystä on käytetty tuottavasti monilla aloilla, kuten lääketieteellisessä diagnostiikassa, lainopillisessa arvioinnissa, älykkyyden tutkimuksessa, filosofiassa, rahoituksessa, tilastotieteessä ja sodanjohtamistaidoissa (Kahneman 2012, 17). Heuristiikan tekninen määritelmä on Kahnemanin (2012, 117) mukaan yksinkertainen proseduuri, jolla löytää riittäviä, jos kohta usein epätäydellisiä vastauksia vaikeisiin kysymyksiin. Heuristiikkoja käytetään epävarmuuden vallitessa, kun tärkeää tietoa ei ole saatavilla, tai saatavilla oleva informaatio on epämääräistä (Tversky & Kahneman 1982, 191). Heuristiikoissa kyse on intuitiivisen ajattelun yksinkertaistavista oikopoluista (Tversky & Kahneman 1982, 18; Kahneman 2012, 18). Heuristiikkoja tarvitaan, kun opitaan kokemuksen kautta tapauksista (Tversky & Kahneman 1982, 270). Yleisesti ottaen heuristiikat ovat varsin hyödyllisiä, mutta toisinaan ne johtavat vakaviin ja systemaattisiin virheisiin (Tversky & Kahneman 1982, 3, 333; Kahneman 2012, 20).

Ihmiset turvautuvat heuristiikkoihin vaikeissa ongelmanratkaisua vaativissa tilanteissa. Kyseessä on yksinkertainen ajattelutapa, niin sanottu ajattelun oikopolku. (Kahneman 2011, 98.) Heuristiikoiksi kutsutut päätöksenteon säännöt ovat valjastettu muuntamaan monimutkaiset tehtävät mielelle yksinkertaisimmiksi (Tversky & Kahneman 1982, 464). Koska pystymme keskittymään vain rajallisesti suureen tietomäärään, on evoluutio synnyttänyt keinoja ihmisen ajan ja tarkkaavaisuuden säästämiseksi (Levitin 2014, 218). Heuristiikoilla on tapana toimia hyvin, muttei aina (Bazerman & Moore 2013, 6). Bazermanin ja Mooren (2013) mukaan yleisimpiä heuristiikkoja ovat saatavuusheuristiikka, edustavuusheuristiikka, tunneheuristiikka sekä vahvistusheuristiikka.

Luotamme vain rajalliseen määrään heuristisia periaatteita, joiden tehtävänä on palauttaa monimutkaiset todennäköisyyksien arvioinnin ja arvojen ennustamisen tehtävät vähemmän monimutkaisiksi päätöstoiminnoiksi. Tyypillisesti nämä heuristiikat ovat erittäin hyödyllisiä, vaikka ne toisinaan johtavatkin systemaattisiin ja vakaviin virheisiin. Kun todennäköisyyksiä lähdetään arvioimaan subjektiivisesti, tämä muistuttaa joidenkin fysikaalisten suureiden, kuten etäisyyksien tai koon, subjektiivista arviointia. Tämäntyyppiset arviot perustuvat pätevyytensä suhteen rajalliseen aineistoon, jonka käsittely tapahtuu heurististen sääntöjen mukaisesti. (Kahneman 2012, 449.)

Oikopolkujen aiheuttamat virheet johtavat niin pieniin kuin suuriinkin ongelmiin, aina väärän tuotteen ostamisesta tai väärän henkilön palkkaamisesta konkurssiin, hallitusten epätehoavuuteen ja sosiaaliseen epäoikeudenmukaisuuteen (Bazerman & Moore 2013). Myös kaikkein älykkäimmät ihmiset ovat näille virheille alttiita. Esimerkiksi Stanovich väittää, ettei korkea älykkyys tee immuuniksi vinoumille (Kahneman 2012, 62; Stanovich & West 2008; Stanovich,

West & Toplak 2013). Joidenkin virheiden kohdalla esimerkiksi korkeat pääsykokeiden tulokset eivät suojele lainkaan heuristiikoilta verrattuna heikommin menestyneisiin (Bazerman & Moore 2013; Stanovich & West 2008). Vinoumat vaikuttavat kaikkien alojen ammattilaisiin. Omat alttiudet erilaisia vinoumia kohtaan on kuitenkin mahdollista tunnistaa. (Bazerman & Moore 2013.)



Kuvio 3: Rationaalinen päätöksentekoprosessi Kahnemania mukaillen

Jotkut jakavat päätöksenteon kuusi vaihetta useampaan vaiheeseen. Toiset sen sijaan karsivat vaiheita (Bazerman & Moore 2013, 3; Hammond, Keeney & Raiffa 1999).

Vinoumat syntyvät siitä, että järjestelmä 2 ei aina kyseenalaista ratkaisua, joka on tehty. Toisinaan syy voi löytyä myös siitä, että järjestelmä 2 on liian laiska etsiäkseen oikeaa tietoa. (Kahneman 2012, 179.)

Vinoumat ovat rationaalisuuden puutetta. Ihmiset esimerkiksi pitävät uskottavampana kirkaan sinistä tai punaista tekstiä kuin vihreää tai vaaleansinisellä keskisävyllä värjättyä tekstiä (Kahneman 2012, 78). Tätä tutkittua asiaa kannattaa hyödyntää, kun viestitään tärkeitä asioita liittyen ilmoitusaktiivisuuden kasvattamiseen. Viestintään liittyen on hyvä huomioida myös se, että viestien vastaanottajat haluavat välttää kognitiivisia ponnisteluja. Myös helppo fontti ja yksinkertaiset nimet lähteissä auttavat kognitiivista helppoutta toteutumaan. (Kahneman 2012, 79.) Kannattaa siis käyttää helppoja ja helposti luettavia sanoja ja välttää turhaa jargonia.

Mitä viestintään tulee, on hyvä huomioida, että ihmiset lukevat sujuvimmin kirjaintyytlejä, joita he ovat tottuneet lukemaan (Koponen, Hildén & Vapaasalo 2016, 278). Siihen, miten helppoa sisältöä on lukea, vaikuttavat palstan muoto, riviväli ja rivien pituus, varsinaisen

lukemisen helppouden sekä fonttivalintojen ohella (Koponen ym. 2016, 269; Pettersson 2011, 47). Kirjoitusasu vaikuttaa tekstin luettavuuteen tekstisisällön sijaan. Sisältö kuitenkin vaikuttaa lukijan kirjoitukselle antamaan arvoon. Tekstin tulisi kannustaa kohderyhmää lukemaan se, vaikka lukukokemus onkin aina yksilöllinen. (Pettersson 2016, 47.) Eniten tekstin luettavuuteen vaikuttaa sen pistekoko (Koponen ym. 2016, 270).

Heuristiikat vähentävät sitä panostuksen tarvetta, joka päätöksentekoon tarvitaan. Ihmisten tulee niiden ansiosta tutkiskella pienempää määrää tietoja, eri tietolähteiden painotuksen yksinkertaistaminen mahdollistuu, samoin tietojen pienempi prosessointi ja harvempien vaihtoehtojen punnitseminen päätöstä tehdessä mahdollistuu (Shah & Oppenheimer 2008; Bazerman & Moore 2013, 31). Heuristiikkojen epäsopivaa soveltamista voi olla vaikea välttää (Bazerman & Moore 2013, 31).

Ihmisen luontainen taipumus muodostaa oikopolkuja ei rajoitu koskemaan pelkästään ajattelua vaan myös käyttäytymistä. Ihmisen taipumusta helppojen vaihtoehtojen etsimiseen voidaan hyödyntää, kun halutaan ohjata toimintaa tiettyyn suuntaan. (Halpern 2015, 58-62.)

Sovellamme menestyksellisesti toimineita päätöksentekoprosesseja tulevaisuudessa täysin eri kontekstissa, mikä ei välttämättä sitten toimikaan (Kahneman & Klein 2009; Bazerman & Moore 2013, 31). Synnynnäinen vaikeus ymmärtää tietyn heuristiikan epäsopivuutta ja tehokkuutta voi selittää sen, miksi jopa jotkut maailman älykkäimmistä ihmisistä ovat niin alttiita vinoumille, jotka kumpuavat heuristiikkojen epäsopivasta soveltamisesta (Stanovich & West 2008; Bazerman & Moore 2013, 31). Monet vinoumat siis kumpuavat heuristiikoista ja niiden soveltamisesta. Kun vinoumat kyetään tunnistamaan, ihminen voi parantaa päätöksenteon laatua oppimalla tietoisesti syrjäyttämän osan virheellisistä heuristiikoista, joita tulee säännöllisesti ja automaattisesti käyttäneeksi (Bazerman & Moore 2013, 31; Morewedge & Kahneman 2010). Vaikuttaa siltä, että joidenkin asioiden helpompi mieleen palauttaminen on syynä useisiin vinoumiin. Viittaa tällä saatavuusvinoumaan.

Heuristiikat ovat kognitiivisia työkaluja, joita käytämme helpottamaan päätöksentekoa. On hyvä muistaa, että useampi heuristiikka saattaa työskennellä samanaikaisesti päätöksentekoprosesseissamme. Peukalosääntöihin kannattaa luottaa silloin, kun päätösten laatu ei ole niin arvokasta kuin päätöksentekoon käytetty aika. (Bazerman & Moore 2013, 57.) Kun panokset ovat kovat ja päätösten laatu suuressa arvossa, kannattaa heuristiikkojen sijaan panostaa syvempiin ajatteluprosesseihin vinoumien välttämiseksi (Bazerman & Moore 2013, 59). Aivan kuten luotamme päätöksenteon heuristiikkoihin, rajoitamme myös tiedon etsimistämme yksinkertaistaaksemme monimutkaisia päätöksiä. Monimutkaisten tilanteiden yksinkertaistaminen on ongelma, jonka kanssa ihmisten tulee tulla toimeen heti syntymästä lähtien (Bazerman & Moore 2013, 60).

Joissakin ammateissa on erikoistuttu vinoumien hyödyntämiseen, myös taloudellisesti. Esimerkiksi komissiooperusteisia ansioita nauttivat rahoitusalan ammattilaiset hyödyntävät työssään vinoumia. (Bazerman & Moore 2013, 163). Hyödynnettäviin vinoumiin kuuluvat esimerkiksi 1. yliluottamus (overconfidence), 2. optimismi (optimism), 3. sattumanvaraisten tapahtumien kieltäminen (denying random events) ja taantumisen keskiarvoa kohti (regression to the mean), 4. Ankkurointi (anchoring), status quo ja prokrastinaatio (procrastination), 5. Prospektiteoria (prospect theory) (Bazerman & Moore 2013, 163).

Sen lisäksi, että ihmiset kieltävät sattumanvaraisten tapahtumien sattumanvaraisuuden, he myös näkevät kuvioita (patterns) siellä missä niitä ei ole (Taleb 2001; Bazerman & Moore 2013, 166). Ihminen ei ole kehittynyt ymmärtämään todennäköisyyksiä tai riskejä. Ihmiset ajautuvat säännöllisesti satunnaisuuden hämäämäksi. Tämä tapahtuu ennustamattomasti ja usein merkittävin seurauksin. (Taleb 2008.)

5.2.1 Affect heuristic - Tunneheuristiikka eli heuristinen affektio

Tunneheuristiikka tarkoittaa sitä, kun päätöksentekoon vaikuttavat ihmisen mieliala ja tunnelit, jotka ovat päätöksenteon kannalta epäolennaisia (Gilovich ym. 2002). Esimerkiksi sään on todettu vaikuttavat sijoituspäätöksiin ja täten pörssikursseihin. Pörssikurskien nousulla ja korkeapaineella on korrelaatio. (Jacobsen & Marquering 2005, 526-540; Shim, Kim, Kim & Ryo 2015, 987-992.) Tunneheuristiikka näkyy niin tuomareiden päätöksissä kuin pörssikursseissa (Bazerman & Moore 2013, 10). Jonathan Haidtin (2001) mukaan emotionaalinen häntä heiluttaa rationaalista koiraa.

Suurin osa päätöksistämme seuraa affektiivista tai tunnepohjaista arviointia, joka ilmenee jopa ennen kuin korkeamman tason järkeily astuu kuvaan. Vaikka nämä tunteisiin liittyvät päätökset ovat monissa tapauksissa tiedostamattomia, esittävät Slovic, Finucane, Peters ja MacGregor todisteita sen puolesta, että ihmiset yhtä kaikki käyttävät niitä päätöstensä pohjana syvällisempien järkeilyjen tai analyysien kautta syntyvien päätösten sijaan. (Bazerman & Moore 2013, 10; Slovic ym. 2006.) Ikään kuin manifestina ajattelujärjestelmälle 1, ihmiset todennäköisemmin turvautuvat affekti- eli tunneheuristiikkaan ollessaan kiireisiä ja aikapaineen alla (Bazerman & Moore 2013, 10; Gilbert 2002).

Ihmiset tekevät hyvin nopeita arvioita siitä pitävätkö he jostakin vai eivät. Nämä arviot perustuvat fyysiseen viehättävyyteen, manereihin ja samankaltaisuuteen itseensä nähden (Ambady, Krabbenhoft & Hogan 2006; Ambady & Rosenthal 1993; Bazerman & Moore 2013, 212). Haloefekti, kauneusvinouma ja ryhmän sisäisen suosiminen vaikuttavat tunteiden kautta.

5.2.2 Anchoring effect - Ankkurointivinouma

Ankkuroinnissa ja sitä seuraavassa säätelyssä on kyse yleisestä vinoumasta, jossa päätöksentekijöihin vaikuttavat satunnaiset tai epäinformatiiviset luvut tai lähtökohdat (Chapman & Johnson 1994). Ankkurointiin on ainakin kaksi pääsyttä. Ensimmäiseksi kehitämme usein estimaatteja aloittamalla alustavan ankkurin luomisella perustuen mihin tahansa saatavilla olevaan tietoon. Tämän jälkeen säädämme arviotamme ankkuriin nähden tuottaaksemme lopullisen vastauksenne tai arviomme (Epley & Gilovich 2001; Bazerman & Moore 2013, 50). Säädot pois päin ankkurista eivät usein riitä (Tversky & Kahneman 1974; Bazerman & Moore 2013, 50). Toisin sanoen ankkurista poispäin säädetyt arviot putoavat usein todellisen oikean vastauksen ja ankkurin välimaastoon ylittämättä todellista oikeaa luvuin esitettävää vastausta.

Toiseksi ankkurin olemassaolo saa ihmiset etsimään tietoa, joka on yhdenmukaista ja ristiriidatonta ankkurin kanssa, sen sijaan, että etsittäisiin ankkuriin nähden ristiriitaista tietoa (Mussweiler & Strack 1999; Bazerman & Moore 2013, 50). Edellinen ilmiö pätee myös silloin, kun ankkurit esitetään alitajuisesti (Bazerman & Moore 2013, 50; Mussweiler & Englich 2005).

Kun esitetään järjettömän korkea hinta, tämä voi saada ihmisen valmiimmaksi maksamaan kohteesta enemmän (Janiszewski, Lichtenstein & Belyavsky 2008; Bazerman & Moore 2013, 51). Näin on jopa silloin, kun kaupankäynnin kohteena oleva tuote kuuluu eri kategoriaan kuin tuote, jonka äärimmäinen hinta on esitetty (Adaval & Wyer 2011; Bazerman & Moore 2013, 51). Ankkurointivinouma siis toimii jopa kontekstista irrotettuna täysin irrationaalisesti.

Etukäteen annettu tieto lopputulemasta lisää yksilön uskoa sitä kohtaan, että tämä olisi osannut ennustaa asian oikein ilman ennakkotietoa (Bazerman & Moore 2013, 55). Samat prosessit, jotka nostavat ankkurointivinoumaa, voivat työskennellä jälkiviisausharhan (hindsight bias) tuottamisessa (Fielder 2000; Koriat, Fielder & Björk 2006; Bazerman & Moore 2013, 55). Tämän selityksen mukaan tieto tapauksen lopputulemasta toimii ankkurina, jonka perusteella ihmiset tulkitsevat varhaisempaa päättelyään koskien tapauksen lopputulemaa (Bazerman & Moore 2013, 55). Koska vahvistava informaatio on valikoidusti saatavillamme tiedon mieleen palauttamisen aikana, ankkurien säätökykymme on puutteellinen (Mussweiler & Strack 1999; Bazerman & Moore 2013, 55). Siksi jälkikäteinen tieto vääristää havaintojamme koskien sitä, mitä muistamme tietäneemme etukäteen (Bazerman & Moore 2013, 55). Tästä juontuu jälkiviisausharha.

Esimerkiksi listahinnat toimivat voimakkaina ankkureina, vaikka niiden hinnanmuodostusta koskien ei olisikaan mitään normia. Ihmiset ovat taipuvaisia muodostamaan referenssipisteitä listahinnoista ja nykyhinnoista. Hintamuutoksen yhteydessä ankkuroinnin lisäksi voi hyödyntää kehystevaikutusta. Käytännön kannalta katsottuna yksi ja sama asia voi olla ihmisten tai asiakkaiden mielestä paljon hyväksyttävämpää, kun kehystys tehdään listahintaan nähden strategisesti järkevästi. (Bazerman & Moore 2013, 135.) Talousasioissa referenssipisteenä

käytetään monesti status quoa, joka voi olla esimerkiksi oma varallisuus arviointihetkellä (Bazerman & Moore 2013, 140).

Ankkurointia hyödynnetään muun muassa neuvotteluissa siten, että lyödään tarjous pöytään mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta vastapuoli ja keskustelu ankkuroituisivat siihen. Kuitenkin järkevämpää olisi luoda lisäarvoa ja kerätä tietoa ennen tarjouksen esittämistä. (Bazerman & Moore 2013, 188.)

Janiszewski ja Uy (2008) ovat tutkineet sitä, että ihmiset ankkuroituvat tehokkaammin tarkkoihin lukuihin kuin pyöristettyihin lukuihin (Bazerman & Moore 2013, 204-205; Janiszewski & Uy 2008). Näistä tarkoista ankkureista säädetään vähemmän pois päin kuin tasaluvuista (Bazerman & Moore 2013, 204-205).

5.2.3 Availability heuristic - Saatavuusheuristiikka

Bazermanin ja Mooren (2013) mukaan saatavuusheuristiikka on yksi yleisimmistä heuristiikoista. Ihmisillä on tapana arvioida tapahtumien esiintymistiheyttä, todennäköisyyksiä tai todennäköisiä syitä perustuen siihen, kuinka sujuvasti vastaaventyypiset tapahtumat ovat muistista saatavilla. Tätä ilmiötä kutsutaan nimellä saatavuusheuristiikka. Usein toistuvat tai äskettäin tapahtuneet tapahtumat palautuvat päätöksiä tehdessä nopeimmin mieleen. Ihmiselle on monimutkaisia ja harvinaisia selityksiä helpompaa ymmärtää yksinkertaisia selityksiä. Saatavuusheuristiikka monesti johtaa hyviin päätöksiin, mutta saattaa muun muassa vahvistusharhan (confirmation bias) johdosta palauttaa mieleen sellaisia tapahtumia, joiden todennäköisyyden ihminen arvioi yläkanttiin todellisuuteen nähden. (Bazerman & Moore 2013, 7-8.)

Kuviteltavuudella on suuri merkitys todellisten tilanteiden todennäköisyyden arvioinnissa (Kahmenan 2012, 488). Siksi on hyvä nostaa saatavuusheuristiikan hengessä ilmoittamatta jättämisestä seuraavia hyvin ikäviä vaikutuksia tapausesimerkkeinä, jotta nämä esimerkit jäisivät ilmoitus- ja verovelvollisten mieleen.

Ihmiset arvioivat esiintymistiheyttä, mahdollisuutta ja muita tämän kaltaisia ilmiöitä sen mukaan miten hyvin ne ovat valmiina mielessä saatavilla (Tversky & Kahneman 1973; Bazerman & Moore 2013, 7). Kun mieleen pystyy palauttamaan tapausesimerkkejä jostain tekemisestä, tulee helposti arvioineeksi itsensä keskimääräistä paremmaksi tällaisessa toiminnassa - ja toisinpäin (Bazerman & Moore 2013, 29).

Dobellin (2012) mukaan yliarvioimme näyttävien ja helppoiten mieleenpainuvien asioiden esiintymistiheyden tai esiintyvyyden. Vastapainoksi jätämme huomioimatta niiden asioiden tärkeyden, joista emme ole kuulleet. Mieleenpainuvuus on esiintyvyyttä merkityksellisempää. (Dobelli, 2012, 5-6.)

5.2.4 Bounded awareness - Rajattu tietoisuus

Chugh ja Bazerman (2007) kuvaavat rajattua tietoisuutta siten, että ihmiset ovat usein kyvyttömiä hyödyntämään helpostikin saatavilla olevaa tietoa ja ärsykeitä rationaalisesti. Esimerkkinä tällaisista havaintoihin liittyvistä henkisistä prosesseista, joissa olennainen tieto jää huomaamatta, ovat tarkkauttamaton sokeus sekä muutossokeus. Ilmiötä koskevia havaintoja voidaan laajentaa päätöksentekoon ja ennustamiseen. Näyttönä käytetään fokalismia, jotta voidaan havainnollistaa kuinka ihmiset keskittyvät liikaa tiettyihin tietoihin, jolloin olennaisia asioita jää huomaamatta. Nämä rajallisen tietoisuuden prosessit voivat ulottua muille tärkeille osa-alueille yli analyysitasojen, kuten tiedon jakamiseen ryhmissä, päätöksentekoon neuvottelujen yhteydessä ja hintatarjouskilpailuissa, kuten huutokaupoissa. (Chugh & Bazerman 2007, 1-16.)

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että rajoitettu tietoisuus on ilmiö, joka kattaa monenlaisia psykologisia prosesseja, jotka kaikki johtavat samaan virheeseen, eli kyvyttömyyteen nähdä, etsiä, käyttää tai jakaa tärkeitä ja olennaisia tietoja, jotka ovat helposti nähtävillä, haettavissa, käytettävissä tai jaettavissa. (Chugh & Bazerman 2007, 1-16.) Rajattu tietoisuus estää meitä näkemästä informaatiota, joka on saatavilla ja olennaista päätöksenteon kannalta (Bazerman & Moore 2013, 12). Meillä ihmisillä on hämmästyttävä kyky olla huomaamatta asioita, jotka tapahtuvat aivan nenämme alla (Bazerman & Moore 2013, 60).

Rajattu tietoisuus kuvaa sitä faktaa, että ajattelumme on vinoutunut järjestelmällisillä ja enakoitavilla tavoilla (Bazerman & Moore 2013, 63). Ihmiset ovat rajatun tietoisuuden takia esteitä huomaamaan ja keskittymään käyttökelpoisiin, havaittavissa oleviin ja relevantteihin tietoihin (Bazerman & Chugh 2005; Bazerman & Moore 2013, 63).

Rajattu tietoisuus aiheuttaa myös rajattua eettisyyttä (bounded ethicality), kun ihmiset epäonnistuvat huomaamaan toisiin kohdistuvan epäeettisen käytöksen. Monet rajatun tietoisuuden psykologiset prosessit saavat yksilöt jättämään huomiotta muiden epäeettisen käytöksen. Tässä vaikuttavat tulosharha, liukkaana rinteeseen (slippery slope) rooli, motiivisokeus sekä epäsuora sokeus. Nämä prosessit liittyvät suurelta osin kognitiiviseen kyvyttömyytemme havaita muiden epäeettisiä toimia ja toimia niiden edellyttämällä tavalla niihin puuttuen. Silti monilla näistä vaikutuksista on motivaatiojuuri. Toisin sanoen motivaatiomme vaikuttavat kognitioihimme. Motivaatio jättää huomioimatta muiden epäeettinen käyttäytyminen vaikuttaa meihin monissa muodoissa, mukaan lukien nämä kognitiiviset ennakkoluulot. (Bazerman & Sezer 2016.)

Tunnettu esimerkki rajatusta tietoisuudesta on Simonsin ja Chabrisin (1999) koe, jossa gorilla-asuun pukeutunut henkilö kulkee läpi koripallopelin. Koehenkilöt, jotka ovat keskittyneet laskemaan syöttöjen määrää, epäonnistuvat näkemään gorillan. (Simons & Chabris 1999; Bazerman & Sezer 2016.)

Yksilöiden lisäksi myös ryhmät kärsivät rajatusta tietoisuudesta liittyen keskusteluun nouseviin aiheisiin, jotka estävät huomaamasta muita asioita (Bazerman & Moore 2013, 70). Rajattu tietoisuus saa ihmiset maksamaan esimerkiksi huutokaupoissa liikaa. Tähän liittyy myös winner's curse eli voittajan kirous. (Bazerman & Moore 2013, 77-78.) Huutokauppojen kohdalla voittajan kirous ilmenee siten, että voittava huuto on arvokkaampi kuin huudettu kohde.

Rajattu tietoisuus vaikuttaa myös arvioihimme kilpailijoistamme (Bazerman & Moore 2013, 79). Bazerman ja Chugh (2005) keksivät termin rajattu tietoisuus kuvatakseen tarkkaavaisuuden ja keskittymisen kapenemista neuvottelutilanteissa (Bazerman & Moore 81; Bazerman & Chugh 2005).

Käsitteellisesti rajatun tietoisuuden termi asettuu päällekkäin saatavuusvinouman (availability bias) käsitteen kanssa (Tversky & Kahneman 1974; Bazerman & Moore 2013, 81). Molempien käsitteiden kohdalla on keskeistä, että olennainen ja tärkeä tieto jää päätöksentekijän tietoisuuden ulkopuolelle, mikä vaikuttaa päätöksentekoprosesseihin. Toisin kuin rajattu tietoisuus, saatavuusvinouma on geneerinen heuristiikka. (Bazerman & Moore 2013, 81.)

Virtuaalivaluuttojen verotukseen liittyen rajattu tietoisuus ilmenee esimerkiksi siinä, että verovelvollinen kärsii rajatusta tietoisuudesta yrittäessään arvioida veroviranomaisten kykyä saada selville tämän transaktiohistoria tai sitä, millainen tuotto-odotus ilmoittamatta jättämisessä on. Mahdollinen todennäköisyyslaskelma asian tiimoilta ei ole eksaktia tiedettä. Myös veroilmoituksen tekoa helpottavat seikat, kuten ohjeet ja työkalut, saatetaan jättää huomiotta, vaikka ne olisivat helposti saatavilla. Seuraus on usein se, että tiedot menevät veroilmoitukseen väärin.

5.2.5 Representativeness - Edustavuusheuristiikka

Edustavuus on heuristiikka (Kahneman 2012, 480). Edustavuusheuristiikka tarkoittaa sitä, että päätöksentekoon voi vaikuttaa ei-totuuteen-perustuvat todennäköisyysarviot, jotka saattavat johtua esimerkiksi viiteryhmistä tai mielikuvista (Gilovich ym. 2002). Kun ihminen näkee korostuneesti entiteettejä, jotka ovat yliedustettuina todelliseen esiintyvyyteensä nähden, saattaa tämä tehdä havaintojensa perusteella virhearvioita. Ihminen joutuu usein satunnaisuuden hämäämäksi (Taleb 2001).

Ilmiö tietyllä tapaa muistuttaa saatavuusvinoumaa (availability bias), eli kun mieleen on helppompaa palauttaa tiettyjä asioita, kantaa ottamatta niiden esiintymistiheyteen tai yleisyyteen. Jos ihminen näkee esimerkiksi paljon tapauksia, joissa veronkiertäjää on kohdannut ankara rangaistus tai että hänen arvostamiensa henkilöiden suuri enemmistö tekee veroilmoituksen kuten pitääkin, on ihminen alttiimpi tekemään veroilmoituksensa asianmukaisesti myös itse. Toisin sanoen verovelvollisten ilmoitusaktiivisuus tilastollisesti kasvaa edustavuuden ja saatavuuden myötä, kun oikeat asiat ovat edustavia ja helposti saatavilla.

Lopputulemille, jotka johtuvat ilmiselvästi sattumasta, kuten kolikonheitto tai sukupuolen määrittäminen, edustavuusheuristiikka johtaa ihmiset uskomaan itsensä korjaavaan prosessiin, joka lähemmin muistuttaa mahdollisuutta koskevaa prosessia (Bazerman & Moore 2013, 41). Edustavuusheuristiikasta kumpuavat mm. herkkyyden puute perustasoa (base rate) kohtaan, herkkyyden puute otoskokoa kohtaan, harhaluulo mahdollisuuden todennäköisyyttä kohtaan, taantumisen keskiarvoa kohti, (engl. regression to the mean) ja yhdistämiserhe (engl. conjunction fallacy). Se voi kuitenkin toisinaan myös palvella ihmistä hyvin. (Bazerman & Moore 2013, 46.)

5.2.6 Confirmation bias - Vahvistusharha

Vahvistusharha saa ihmiset sivuuttamaan tiedon, joka on ristiriidassa heidän ennako-odotuksensa kanssa (Kahneman, Lovallo, Sibony 2011). Silloinkin, kun omat uskomukset vääräksi osoittava informaatio on hyödyllisempää, ihmiset luonnostaan etsivät heidän odotuksiaan ja hypoteesejaan tukevaa informaatiota. Kun kohtaamme uskomuksiemme kanssa yhtenevää tietoa, otamme sen yleensä vastaan avoimin mielin ja ilo sydämissämme. (Bazerman & Moore 2013, 47.) On paljon mukavampaa pidättäytyä omissa uskomuksissaan ja näkemyksissään. (Epley, Keusar, Van Boven & Gilovich 2004; Bazerman & Moore 2013, 21.)

Uponneiden kustannusten harhaan (sunk cost bias) ajauduttaessa vahvistusharha edesauttaa uponneiden kustannusten lisääntymistä, sillä vahvistusharhan seurauksena haetaan tietoa oman mielipiteen ja valinnan tueksi. Ihmisten tulisi valppaasti etsiä päinvastaista tietoa, joka ei tue omaa käsitystämme, tasapainottamaan vahvistavaa informaatiota, jota alitajuisesti etsimme. Puolueettomasta ulkopuolisesta voi olla apua kerättävän tiedon laadun tasapainottamisessa, jotteimme uppoaisi uponneiden kustannusten harhan valtaan. Samoin tulevaisuuden katumuksen ajattelemisen saattaa estää tämän vinouman valtaan vaipumista. (Bazerman & Moore 2013, 128.)

Vahvistusharha ilmenee esimerkiksi tiedonhaussa, arvioinnissa, päätöksenteossa sekä muistamisessa. On myös niin, että vaikka vahvistusharha ei olisi voimakas itse tietoa etsittäessä ja lukiessa, ihmisten lopulliset päätökset pysyvät silti vahvasti kiinnittyneinä ennakoasenteeseen. Vahvistusharhaa ei tule sekoittaa tarkoituksenmukaiseen puoltavan tiedon etsimiseen tai vastakkaisen tiedon välttelyyn. (Nickerson 1998; Klayman 1995.)

5.2.7 Defaults - Oletusvalinnat tai oletusarvot

Oletusvalintoja on hyödynnetty tuoppauksissa esimerkiksi ihmisten saamiseksi mukaan eläkesäästämiseen ja elintenluovuttajiksi (Johnson & Goldstein 2003; Service ym. 2014). Kun oletuksena on mukana oleminen, irrottautumista ei helposti tapahdu - ja toisin päin. Vaikka halua tekemiseen olisi, asia jää usein tekemättä. Kyseessä on niin kutsuttu aikomus-toimintakuilu (Milkman, Rogers & Bazerman 2008; Soman 2017, 153). Hyvistä aikomuksista huolimatta

lyhyen aikavälin mieliteot ja kärsimättömyys ottavat usein vallan. Tämä on nähtävissä esimerkiksi ruoka-, kirja-, televisio-ohjelma- ja ajankäyttövalinnoissa. Tähän liittyy myös nykyhetken harha.

Elinten luovuttamiseen liittyvät tutkimukset ovat osoittaneet, että oletusarvot voivat vaikuttaa valintoihin kolmella tavalla. Päätöksentekijät voivat ensinnäkin uskoa, että oletusarvot ovat poliittisten päättäjien suosituksia. Toiseksi päätöksenteko vaatii usein vaivaa, kun vastaavasti oletuksen hyväksyminen sellaisenaan on vaivatonta. Monet ihmiset mieluummin välttelivät aktiivista luovuttamista koskevaa päätöstä, koska se voi olla epämiellyttävää ja stressaavaa (Johnson & Goldstein 2003; Baron & Ritov 1994). Fyysinen rasitus, kuten lomakkeen täyttäminen, voi myös lisätä oletuksen hyväksymistä (Johnson & Goldstein 2003; Samuelson & Zeckhauser 1988). Loppujen lopuksi oletusarvot edustavat usein olemassa olevaa tilaa tai status quo, ja muutokseen liittyy yleensä kompromissi. Psykologit ovat osoittaneet, että tappiot ovat suurempia kuin vastaavat voitot. Tämä ilmiö tunnetaan nimellä tappioiden välttely (Johnson & Goldstein 2003; Tversky & Kahneman 1991). Näin ollen oletusasetuksen muutokset voivat johtaa valinnan muutokseen (Johnson & Goldstein 2003).

Thaler ja Benartzi (2004) ovat tutkineet sitä, kuinka ihmiset saadaan eläkesäästäjiksi. Oletusvalinta on osoittautunut avaimeksi tavoitteen saavuttamiseen. (Thaler & Benartzi 2004.) Luontaisessa ympäristössä tehdään jatkuvasti tahattomasti kokeita oletusvalintoihin ja niiden tehoon liittyen. Näitä kokeita suorittavat niin yritykset, hallitukset kuin julkiset virastot. Niin vakuutusten valitsemista, internetsuojakäytäntöjä kuin eläkesäästöjäkin koskevat tutkimukset ovat osoittaneet oletusvalinnoilla olevan suuren vaikutuksen, joilla on monesti myös suuria taloudellisia vaikutuksia. (Johnson & Goldstein 2003; Johnson, Hershey, Meszaros & Kunreuther 1993; Bellman, Johnson & Lohse 2002; Johnson, Bellman & Lohse 2002; Madrian & Shea 2001.)

Koska oletusvalinnat vaikuttavat voimakkaasti lopputuloksiin rajoittamatta valintoja, oletusarvojen tarkoituksellinen käyttö politiikan ja käytäntöjen viputekijänä on yleistynyt (Carroll, Choi, Laibson, Madrian & Metrick 2009). Vaihtoehtojen rajoittamattomuus viittaa tässä suoraan tuuppaukseen ja libertaristiseen paternalismiin.

5.2.8 Framing - Kehystevaikutus

Yhden ja saman asian esittäminen toisistaan poikkeavilla tavoilla voi usein johtaa erilaisten tunteiden heräämiseen (Kahneman 2011, 88). Kehystäminen eli tarjottavan tiedon asettelu tai esitystapa saattaa vaikuttaa ihmisten tekemiin valintoihin ja päätöksiin (Thaler & Sunstein 2009, 36). Erot päätöksenteossa kehystevaikutuksen seurauksena johtuvat siitä, että päätöksiä tehdään kehyksen eikä faktojen perusteella (Kahneman 2011, 364-367).

Uudelleenkehystäminen edellyttää ponnistelua. Järjestelmä 2 on kuitenkin laiska. Ihmisillä on harvoin tilaisuus huomata se, missä määrin heidän mieltymyksensä ovat todellisuuden sijaan sidoksissa kehukseen. (Kahneman 2012, 420.) Samaa objektiivista tulosta koskevat mieltymykset muuttavat suuntaa, kun muotoilua - siis kehystä - vaihdetaan. Ammattilaisuus, esimerkiksi lääketieteessä, ei kokeiden perusteella heikennä kehystysvaikutusta. (Kahneman 2012, 421.) Kehystäminen voi vaikuttaa myös katumukseen, turhautumiseen ja omahyväisyyteen (Kahneman 2012; Tversky & Kahneman 1982).

On tutkittu, että kun veronmaksajille palautettavista rahoista puhutaan takaisinmaksuina sen sijaan, että puhuttaisiin bonuksista, ei rahoja tuhleta niin nopeasti. Bonuksista puhuminen saa tuhmaamaan rahan helpommin, kun taas takaisinmaksuista (rebate) puhuminen ilmaisee palautuksen johtavan sopivaan status quoon, jolloin säästäminen astuu kulutuksen edelle. (Bazerman & Moore 2013, 97; Epley, Mak & Idson 2006.) Kannattaa siis pitää kehystäminen (framing) mielessä, ja valita käytettäväksi viestinnässä sopivia termejä veronpalautuksista puhuttaessa, jotta verovelvollisilla on todennäköisemmin rahaa säästössä mahdollisten jäännösverojen eräpäivänä. Samoin jäännösveroista ja ilmoittamisvelvollisuuden laiminlyönnistä seuraavista sanktioista puhuttaessa voidaan vaikuttaa asenteisiin valitsemalla sopivat termit. Se voi vähentää maksamisen tuskaa. Ihmiset nimittäin tuntevat tuskaa maksamisesta (Prelec & Loewenstein 1998). Muotoilu vaikuttaa viestintäkokemuksen tehokkuuteen, vaikuttavuuteen ja luonteeseen luomalla kokemuksen synnyttävät olosuhteet (Davis & Hunt 2017, 14).

Esimerkiksi ravintolat eivät koskaan mainosta ruuhka-aikojen lisämaksuja, mutta voivat mainostaa early bird -hintoja tai ruuhka-ajan ulkopuolisia alennushintoja. Vaikka maksettava summa on absoluuttisesti sama, tämä vaikuttaa myynnin määrään, sillä ihmiset kokevat saavansa alennusta. Myös lääkärit antavat erilaisia suosituksia riippuen siitä, esitetäänkö heille eloonjäämistodennäköisyyksiä vai kuolleisuustodennäköisyyksiä, vaikka luvut olisivat molempien tapojen kohdalla täysin samat. (Ritter 2003.)

Yksilöllinen valinta voi riippua valinnan viitekehuksesta (Kahneman 2012, 407; Grether & Plott, 1979). Tutkimukset ovat osoittaneet, että ihmisillä on tapana ajatella epärehellisyysvaikutuksia. Erään tutkimuksen mukaan ihmiset valehtelevat voitoistaan vähemmän, jos epärehellisyysvaikutus muihin on korkea. Siksi veronkierto voitaisiin kehystää tappioksi ja samalla korostaa, että tietyt julkiset palvelut, kuten katujen puhtaanapito, kärsisivät vilpillisyydestä. (Gneezy 2005.) Kehystevaikutus ilmenee myös muilla lajeilla kuin ihmisillä, esimerkiksi kapusiiniapinoilla (Chen, Lakshminarayanan & Santos 2006; Bazerman & Moore 2013, 101). Kehystevaikutus on yhdistettävissä muihin päätöksenteon ilmiöihin, kuten juuri tappion välttelyyn, sosiaaliseen paineeseen ja voittajan vankkureihin.

5.2.9 Loss aversion - Tappion välttely

Prospektiteorian mukaan päätöksentekijät kokevat tappiot keskimäärin noin kaksi kertaa yhtä voimakkaina kuin vastaavan suuruiset voitot (Kahneman & Tversky 1979). Tappioiden painottaminen on monissa tapauksissa noin puolet vahvempaa kuin voittojen. Tämä pätee niin uhka-peleissä, omistusvaikutuksessa kuin hintojen muutoksessakin. (Kahneman 2012, 400.) Arvofunktio on tappioiden osalta jyrkempi kuin voittojen osalta (Alakoski & Hytönen 2016; Kahneman 2012, 324; Kahneman & Tversky 1979). Tappion välttely johtaa usein siihen, että ihminen tekee epärationaalisia päätöksiä taloutensa suhteen, eikä esimerkiksi tartu positiivisen tuotto-odotuksen tarjouksiin, ns. ylikertoimiin. Tappion välttely voi olla veronkeruun kannalta hyväkin asia, mikäli verovelvollinen saadaan uskomaan siihen, että ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti ja vilpillisyys aiheuttaa tälle tappioita. Kiinnijäämisriskiä voidaan korostaa korostamalla kolmannen osapuolen tietojen käyttöä (Kleven, Knudsen, Kreiner, Pedersen & Saez 2010). Verohallinnon tapauksessa tällainen taho voi olla esimerkiksi virtuaalivaluuttojen kaupankäyntialusta, säilytyspaikan tarjoaja tai toisen maan veroviranomainen.

Tappion välttelyä voidaan hyödyntää korkeampaa ilmoitusastetta tavoitellessa siten, että lisää viestintään - kuten uutiskirjeisiin ja tiedonantoihin, sivuston sisäisiin sisältöihin, hakukoneiden hakutulosten metakuvauksiin ja hakusanainoksiin tekstiä ja kehoituksia liittyen esimerkiksi lisäverolta ja muilta rangaistuksilta välttymiseen täyttämällä veroilmoituksen asianmukaisesti. Kannattaa kuitenkin painottaa rankaisemisen sijaan palkitsemista. Palkitseminen toimii paremmin kuin rankaiseminen (Kahneman 2012, 105). Palkitsemisesta puhuttaessa toteutuu myös kehystysvaikutus.

Tappioita painotetaan noin puolet enemmän kuin vastaavan suuruisia voittoja (Kahneman & Tversky 1979; Tversky & Kahneman 1991). Koska funktio on epäsymmetrinen, tappio tuntuu pahemmalta kuin samansuuruinen voitto hyvältä. Vaikka ihminen pitää voittamisesta, panostetaan häviämisen välttelyyn voittamista enemmän. (Kahneman & Tversky 1979; Tversky & Kahneman 1991).

Päätöksentekijä vertaa eri vaihtoehtoja referenssipisteeseen. Tämä tila on kaikille päätöksentekijöille tilana neutraali. Tappion välttelyyn liittyy referenssi riippuvuus (reference dependence), mikä tarkoittaa sitä, että verrataan uutta tietoa aiempaan tietoon (Kahneman & Tversky 1979). Esimerkiksi rutiinomaisten kauppojen kummallakaan osapuolella ei ole tappion välttelyä (Kahneman 2012, 337).

Tappion välttely käy käsi kädessä yhdessä omistusvaikutuksen kanssa (Kahneman, Knetsch & Thaler 1990). Jo pienet vauvatkin pitävät kynsin hampain kiinni leluistaan ja kiihtyvät kovin, jos ne viedään heiltä (Kahnemann 2012, 339). Myös verot tulevat helpommin ja psykologisesti tuskattomammin maksetuiksi, mikäli ne pidätetään suoraan eikä niin, että rahat saadaan

käyttöön ja ne kuuluu maksaa joskus myöhemmin. Omistusvaikutus pääsee vaikuttamaan myös tällöin, vaikka kyse ei varsinaisesti ole omista varoista.

Useat päätäntäongelmat ovat muodoltaan valintoja, joissa joko säilytetään nykytila, status quo, tai hyväksytään sille vaihtoehto, joka on joillakin tavoin edullinen ja toisilla tavoin haitallinen. Koska tappiot näyttäytyvät suurempina kuin voitot, on päättäjä vinoutunut säilyttämään status quon. (Kahneman 2012, 510.) Yhtälössä tulee huomioida myös muutoskustannukset.

On tutkittu, että mikäli veroilmoituksen tekemisen yhteydessä sattuu virhe, ja tätä korjataan jälkikäteen, useampi pienempi tappio verojen suhteen tuntuu pahemmalta kuin yksi suurempi tappio, joka on absoluuttisesti samansuuruinen kuin pienemmät tappiot yhteensä (Thaler 1985; Bazerman & Moore 2013, 96). Tämän perusteella voisi olla hyvä laittaa jäännösveroa koskeva lasku yhdessä erässä sen sijaan, että jakaisi sen useampaan osaan.

5.2.10 Optimism, Overconfidence & Planning Fallacy - Optimismi, Yli-itsevarmuus ja Suunnitteluharha

Optimismilla tai ylioptimismilla tarkoitetaan yleisesti päätöksentekijöiden taipumusta arvioida omat kykynsä, tietonsa ja taitonsa yläkanttiin (Gilovich ym. 2002). Kun puhutaan päätösten seurauksista, optimismi saattaa hyvin olla merkittävin kaikista kognitiivisista vinoumista (Kahneman 2012, 294). Todisteet antavat vahvoja viitteitä siitä, että optimismi on kallista, laajalle levinnyttä ja itsepäistä (Kahneman 2012, 297).

Iloiset ihmiset ovat optimistisempia ja surulliset pessimistisempiä (Loewenstein ym. 2001; Bazerman & Moore 2013, 115). Lisäksi viha ja ahdistus lisäävät riskistä käytöstä (Lerner & Keltner 2001; Bazerman & Moore 2013, 115). Optimismi on läheistä sukua yli-itsevarmuudelle (engl. overconfidence) eli liialliselle luottamukselle omia kykyjä kohtaan.

Verotukseen liittyen henkilö voi yliarvioida kykynsä kiertää veroja menestyksekkäästi tekemällä kauppaa Verottajan ”tutkan alapuolella” tähän tarkoitukseen sopivilla rahoitusinstrumenteilla ja alustoilla, kuten anonyymeilla virtuaalivaluutoilla ja alustoilla, jotka eivät edellytä tunnistautumista tai raportoi veroviranomaisille tehdyistä kaupoista. Samoin voidaan arvioida reilusti alakanttiin veroilmoituksen asianmukaiseen täyttämiseen kuluva aika.

Ylikuottamus on yksi voimakkaimmista ja kokonaisvaltaisista vinoumista, jolle inhimillinen päätöksenteko on haavoittuva. Se myös johtaa moniin muihin vinoumiin. Ilman tätä vinoumaa olisimme paremmin tietoisia muista vinoumistamme ja kykenisimme välttämään niitä paremmin. (Bazerman & Moore 2013, 11.)

Olemme usein itsevarmoja myös väärässä ollessamme, ja objektiivisen havainnoijan on meitä helpompi huomata virheet (Kahneman 2011). Ylikuottamuksella ei tunnu olevan eroa sen

suhteen, onko kyseessä arvioijalle hyvin tuttu vai vieras aihepiiri (Bazerman & Moore 2013, 16). Ihmiset asettavat liian tiukkoja luottamusvälejä (Bazerman & Moore 2013, 16-17).

Yliluottamus voi loppujen lopuksi olla muiden kognitiivisten prosessien sivutuotetta. Ihmismieli kun on taipuvainen löytämään muistista uskomuksiaan tukevia asioita ristiriitaisten todisteiden sijaan. (Bazerman & Moore 2013, 20; Klayman & Ha 1987). Jo vaihtoehtoisten lopputulosten ajattelun pyytäminen tutkitusti lisää arviointitarkkuutta, eli toisin sanoen vähentää yliluottamusta (Bazerman & Moore 2013, 20; Haran, Moore & Morewedge). Yliluottamuksen seurauksena ihmiset antavat aivan liian vähän painoarvoa muiden arvioille omiinsa nähden, jolloin osumatarkkuus merkittävästi heikkenee (Bazerman & Moore 2013, 21; Minson, Liberman & Ross 2009). Tähän perustuu se, että ryhmien osumatarkkuus on suurella otannalla yksilöitä suurempi.

Edellinen selittyy osittain sillä, että muiden näkemyksiin huomion kiinnittäminen ja sitä kautta niiden arvon lisääminen on mukavuusalueen ulkopuolelle menoa. On paljon mukavampaa pidättäytyä omissa uskomuksissaan ja näkemyksissään. (Epley ym. 2004; Bazerman & Moore 2013, 21.)

Jos voisimme hyväksyä oman henkilökohtaisen haavoittuvuutemme vinoumien edessä, voisimme paremmin varautua niihin, korjata ne, ja välttyä niiden aiheuttamilta virheiltä. Valitettavasti ihmiset kuitenkin vastustavat ajatusta, että he olisivat herkkiä vinoumille (Bazerman & Moore 2013, 22; Pronin, Lin & Ross).

Ihmisillä on motivaatio arvioida itseään positiivisesti tarkkuuden kustannuksella (Dunning 2005; Bazerman & Moore 2013, 23). Pidämme jopa enemmän kirjaimista, jotka esiintyvät nimessämme, kuin muista kirjaimista (Nuttin 1985 & 1987; Bazerman 2013, 23). Tätä voidaan hyödyntää myös viestinnässä. Paljon samoja kirjaimia viesteihin saadaan, kun puhutellaan nimellä ja laitetaan vielä viestin lähettäjäksi hyvin samantyyppinen, ellei sama nimi kuin viestin vastaanottajalla.

Edellinen voi selittää myös omistusvaikutusta (endowment effect) (Morewedge, Shu, Gilbert & Wilson 2009; Bazerman & Moore 2013, 23; Van Boven, Dunning & Loewenstein 2000). Todisteiden mukaan tämä tapahtuu alitajuisesti ja on vahvimmillaan, kun ihminen vastaa nopeasti ja automaattisesti. Kun edelliseen osallistetaan tyyppin 2 ajattelutapa, omassa nimessä esiintyviä kirjaimia ei enää arvoteta muita korkeammalle. (Koole, Dijksterhuis & van Knippenberg 2001; Bazerman & Moore 2013, 23.) Kiireessä, tarkkaamattomana ja paineen alla ilmiön teho on siis korkeimmillaan. Omistusvaikutukseen (endowment effect) kuuluu se, että kun tuote omistetaan, sille annetaan enemmän arvoa kuin jos sitä ei omistettaisi (Kahneman, Knetsch & Thaler 1990; Bazerman & Moore 2013, 115).

Yli-itsevarmuuden seurauksena syntyvään ylipanostamiseen liittyen on osoitettu, että kuten uskomme olevamme muita huonompia vaikeissa tehtävissä ja muita parempia helpoissa, uskomme myös kohtaavamme yleisiä ilmiöitä keskimääräistä useammin ja harvinaisia ilmiöitä keskimääräistä harvemmin (Bazerman & Moore 2013, 27; Chambers, Windschitl & Suls 2003). Yksi esimerkki tästä on se, että urheiluedonlyönnissä ennakkosuosikit ovat keskimäärin ylipe-lattuja.

Yliluottamus ei tutkimusten mukaan johda parempiin päätöksiin, vaan päinvastoin (Bazerman & Moore 2013, 28). Yliluottamus altistaa ylimielisyydelle, varomattomuudelle ja itsekeskeisyydelle (Anderson, Srivastava, Beer, Spatano & Chatman 2006; Baumeister, Campbell, Krueger & Vohs 2003; Bazerman & Moore 2013, 28).

He, jotka ovat sitoutuneet itseä palvelevaan järkeistämiseen, ovat alttiimpia huijaamaan tehtävissä (Bazerman & Moore 2013, 29). Osittain näin on siksi, että he ovat muita parempia oikeuttamaan itselleen käytöksensä (von Hippel, Lakin & Shakarchi 2005; Bazerman & Moore 2013, 29). Ei ole mitään syytä olettaa, etteikö tämä koskisi myös veroilmoituksen laatimista. Kun ollaan liian luottavaisia omaan kykyyn kiertää onnistuneesti veroja tai suoritua laskelmien tekemisestä ja veroilmoituksen asianmukaisesta täyttämisestä lyhyessä ajassa, arvioidaan riskit väärin. Vähentämällä yliluottamusta voidaan saada nostettua ilmoitusaktiivisuutta.

Yliluottamus saa ihmiset käymään kauppaa eli treidaamaan aktiivisemmin (Bazerman & Moore 2013, 163). Hyvä tuuri ei vähennä tämän vinouman voimaa, sillä se tuo mukanaan myös muita vinoumia, kuten urheilustakin tutun kuumien käsien harhan eli heittoputki-vaikutuksen (hot hands fallacy). Liika aktiivisuus kaupankäynnissä johtaa myös siihen, että luovutusvoittolaskelmat ja veroilmoitus - ja sen tekemistä edellyttävät laskelmat - on hyvin työläs tehdä.

Useimmat seuraavat intuitiivista kognitiivista sääntöä ”kun epäilet, ole yliluottavainen”. Siksi esimerkiksi neuvottelutilanteissa päädytään arvioimaan usein vastapuolen todennäköisyys hyväksyä ehdotus liian korkeaksi. Arvioita säädettyä realistisemmiksi on hyvä turvautua puolueettoman kolmannen osapuolen - joka on vähemmän vinoutunut - arvioon ja apuun. (Bazerman & Moore 2013, 199.)

Bazerman ja Moore (2013) ovat tutkineet, että välinpitämättömyyden kasvaessa yliluottamus koskien omaa heikkenevää päätöksentekokykyä kasvaa (Bazerman & Moore 2013, 215). Kun ihmisiä kannustetaan ajattelemaan tai harkitsemaan päinvastaista, tämä vähentää yliluottamusta, jälkiviisautta ja ankkurointia (Larrick 2004; Mussweiler, Strack & Pfeiffer 2000; Bazerman & Moore 2013, 217).

Suunnitteluharha nousee ”sisäinen näkemys” -ajattelutavasta, joka keskittyy eksklusiivisesti vain käsillä olevaan asiaan, eikä huomioi lainkaan vastaavien projektien historiaa (Kahneman, Lovally, Sibony 2011, 58; Flyvbjerg, Garbuio & Lovallo 2009). Riskisten projektien tuloksia

ennustaessaan ihmiset usein päätyvät suunnitteluvirheen uhreiksi. Psykologit ovat määritelleet suunnitteluvirheen taipumukseksi aliarvioida tehtävien suorittamisaikoja ja -kustannuksia, vaikka tiedossa on, että suurin osa vastaavista tehtävistä on myöhästynyt tai ylittänyt budjetin. (Flyvbjerg ym. 2009; Kahneman 2012, 291.) Ihmisillä on taipumus aliarvioida tehtävistä suoriutumiseen tarvittavaa aikaa (Buehler, Griffin & Ross 1994, 366-381; Kahneman 2012, 291). Suunnitteluvirhe on yksi monista optimismin ilmenemismuodoista (Kahneman 2012, 294).

Optimistinen harha on merkittävä riskinoton lähde. Ihmisillä on tapana suurennella etuja ja aliarvioida kustannuksia, kun kyse on riskialttiista projekteista. (Kahneman 2012, 291.) Veronkiertoyritys voidaan laskea tällaiseksi riskialttiiksi projektiksi. Olisikin hyvä viestiä kohderyhmän suuntaan, että riskit ovat suuremmat miltä näyttävät.

Lopputulosharhaan ei kannata langeta. Hyväkin lopputulos voi olla syntynyt huonon ja epärationaalisen päätöksen seurauksena. (Kahneman 2012, 241.) Jos ei esimerkiksi ole jäänyt kiinni veronkierrasta, voi tämä päätös yrittää kiertää veroja olla ollut alikerroin eli negatiivisen tuotto-odotuksen valinta, jossa riski ei vain ole realisoitunut.

Suunnitteluharha (planning fallacy) tarkoittaa yleistä projekteista ja tehtävistä suoriutumisen nopeuden yliarviointia (Buehler, Griffin & Ross 1994; Bazerman & Moore 2013, 23). Yllättävää kuitenkin kyllä, kun kyseessä on yksinkertainen tehtävä, ihmiset arvioivat siihen kuluvan ajan yläkanttiin (Boltz, Kupperman & Dunne 1998; Burt & Kemp 1994; Bazerman & Moore 2013, 24).

5.2.11 Bandwagon effect - Voittajan vankkurit

Voittajan vankkurit on termi, jota käytetään kuvaamaan ihmisten taipumusta omaksua tiettyjä käyttäytymismalleja, tyylejä tai asenteita yksinkertaisesti siksi, että muut tekevät niin (Kiss & Simonovich 2014). Termi "voittajan vankkurit" tarkoittaa ilmiötä, jossa yleinen mielipide vaikuttaa omaan mielipiteeseen. Eniten aiheesta on keskusteltu vaalien ja kysymysten suhteen. Vasta viime vuosina huolellisesti suunnitelluilla tutkimuksilla on onnistuttu osoittamaan, että voittajan vankkurit -ilmiö on todella olemassa. Tyypillisesti havaittu vaikutus on ollut verrattain heikko ja riippuvainen tietyistä olosuhteista. (Schmitt-Beck 2015.)

Toisten tekojen tai uskomusten seuraaminen voi johtua siitä, että yksilöt haluavat mukautua valtavirtaan tai koska yksilöt saavat tietoa muilta. Suuri osa voittajan vankkurit -ilmiön vaikutuksesta tulee halusta sopeutua vertaistensa kanssa tekemällä samanlaisia valintoja kuin muut samaan viiteryhmään kuuluvat ihmiset. Tämä nähdään keinona päästä sisään tiettyyn sosiaaliseen ryhmään. (van Herpen, Pieters & Zeelenberg 2009.) Esimerkki tästä ovat muotitrendit, joissa tietyn vaatteen tai tyylin kasvava suosio rohkaisee yhä useampia ihmisiä itsekkin osallistumaan muoti-ilmiöön (Long & Fox 2007).

Voittajan vankkurit -ilmiön toteutumisen edellytyksenä on, että henkilö hyväksyy oman asenteensa ja mieltymyksensä muodostumisen referenssipisteeksi henkilökohtaisen kokemuksensa ulkopuolisen kokonaisilmiön, jota ei siksi voida suoraan havaita, ja toistaa sen siten yhteiskunnalliseksi tosiasiaksi. Yksilöiden mielikuvat mielipiteistä tai mieltymysten jakautumisesta anonyymeissa kollektiiveissa voivat olla peräisin useista lähteistä. Perustaustana on yksinkertainen rationalisointi tai projisointi antamalla omalle asemalle laaja yhteiskunnallinen tuki. (Schmitt-Beck 2015.)

Tärkeimmät tietolähteet mielipiteiden ja mieltymysten jakautumisesta kansalaisten keskuudessa ovat joukkotiedotusvälineet (Mutz 1998; Schmitt-Beck 2015). Voittajan vankkurit -ilmiön vaikutukset voivat syntyä myös poliittisten toimijoiden välittämien epäsuorien prosessien seurauksena (Mutz, 1998; Schmitt-Beck 2015).

Kuten kuluttajat, jotka tarvitsevat uuden auton, mutta joilla ei ole asiantuntemusta arvioida sitä, mikä on paras vaihtoehto, pitävät enemmistön mielipidettä älykkäimmän valinnan sijaisena: mikäli niin monet ihmiset kannattavat tiettyä vaihtoehtoa, siinä täytyy olla jotain perää, joten vaihtoehto voidaan valita turvallisesti ilman lisätietoa. Toisaalta osallisempien kansalaisten koettu enemmistö voi laukaista kognitiivisen vastemekanismen. He ajattelevat syvemmin niitä syitä, miksi niin monet muut ovat saattaneet tukea tiettyä vaihtoehtoa, ja suosittellevat siten itsensä hyppäämään kelkkaan. Vaikka nämä mekanismit eivät ehkä olekaan kovin kehittyneitä ja rationaalisia, ne ovat enemmän poliittisia kuin aiemmissä tutkimuksissa on esitetty. (Mutz 1998; Schmitt-Beck 2015.)

Yksi esimerkki nykymaailmasta on se, kun yhä useammat ihmiset alkavat käyttää tiettyä sosiaalisen verkostoitumisen sivustoa tai sovellusta, muutkin ihmiset alkavat todennäköisemmin käyttää kyseisiä sivustoja tai sovelluksia (Fu, Teo & Seng 2012). Myös esimerkiksi urheiluvälineiden Nike hyödyntää voittajan vankkureita. Mainoslause ”Just do it - Everyone else already did” on maailmankuulu. Se myös myy edelleen.

Sosiaalisesta normista muistuttaminen voi olla äärimmäisen tehokasta (Thaler & Sunstein 2021, 83). Jos joskus saavutetaan tilanne, jossa suurin osa verovelvollisista tekee veroilmoituksen virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen osalta oikein tai edes yrittää tehdä, voidaan voittajan vankkureita hyödyntää viestimällä, että suurin osa tekee jo, joten tee sinäkin. Vertaispaine vaikuttaa ihmisiin voimakkaasti. Kun ollaan tilanteessa, jossa koko tarkasteltavasta joukosta ei voida osoittaa enemmistöä, voidaan hyödyntää pääjoukon alajoukkoja, kuten tiettyyn tutkimukseen osallistuneita.

5.2.12 Present Bias - Nykyhetken harha

Tulevaisuudessa tehtäviin asioihin on helpompi sitoutua (Thaler & Sunstein 2021, 189). Nykyhetken tuleviin hetkiin nähden suurempi arvostus on Thalerin (2000) mukaan yhteydessä myös rajattuun rationaalisuuteen.

Nykyhetken huolille tulevaisuuden huolia suuremman painoarvon antaminen on osoitus inhimillisen tahdonvoiman puutteesta. Myös ihmisen tapa huomioida muut oman etunsa kustannuksella ajaa pois päin pitkän tähtäimen tavoitteista (Bazerman & Moore 2013, 6; Thaler 2000).

Ihmiset valitsevat herkemmin niitä asioita, joita heidän tulisikin valita, kun kyseessä on tulevaisuus nykyhetken sijaan (Bazerman & Moore 2013, 227. Tällöin lyhyen tähtäimen mielihyvä ei ole sotkemassa ajatuksia ja vinouttamassa päätöksentekoa. Esimerkkinä tästä ovat ihmisen valitseman ravinnon ja kirjojen parempi laatu, kun ne valitaan kulutettavaksi nykyhetken sijaan riittävän kaukana tulevaisuudessa.

Nykyhetkeen ja sen läheisyyteen liittyy myös se, että tuoreilla tapahtumilla on meidän käytöksemme ja pelkoihimme suurempi vaikutus kuin vanhemmilla tapahtumilla (Thaler & Sunstein 2021, 30). Siksi kannattaa muun muassa kertoa verovelvollisille tuoreista riittävän ankaraista sanktiotapauksista.

5.2.13 Procrastination - Prokrastinaatio

Ihmisille on luontaista laiskuus, joka johtaa vaikeiden asioiden välttelyyn ja niihin sekä päätöksentekoon liittyvään viivyttelyyn (Kahneman 2011, 46; Johnson ym. 2012; Ariely & Wertenbroch 2002). Energian säästäminen on yksi ihmisen henkiinjäämiseinoista. Tämä koskee myös päätöksentekoa. (Weinschenk 2011, 132.) Kun tulee aika tehdä veroilmoitus, moni ihminen kokee tämän vaikeaksi ja prokrastinoi. Monesti jopa siinä määrin, että ilmoitus jää osin tai kokonaan tekemättä.

Ihmiset uskovat olevansa rationaalisempia ja jämäkämpiä koskien tekemistään ja päätöksiään tulevaisuudessa verrattuna nykyhetkeen. Tulevaisuuteen eivät liity tunteet niin vahvasti kuin nykyhetkeen. (Ariely & Kreisler 2017, 161-163.) Tämä johtaa monesti esimerkiksi ruokahävikkiin tai siihen, ettei muita hankittuja tuotteita kuluteta. Ihmiset vaikuttavat kärsivän yliluotamusharhasta, mitä tulee omaan ratkaisukykyyn tulevaisuudessa (Buehler, Griffin & Ross 1994).

5.2.14 Status quo - Asioiden vallitseva tila eli nykytila

Status quoon liittyy se, että toimitaan entiseen malliin, sillä muutos on työlästä (Kahneman & Tversky 1982; Samuelson & Zechhauser 1988). Status quo on lähes aina olemassa oleva

vaihtoehto. Käytännössä se on olla tekemättä mitään eli säilyttää nykyinen tai aikaisemmin tehty päätös. Uusien vaihtoehtojen edessä päätöksentekijät pitävät usein kiinni status quon vaihtoehdosta, esimerkiksi noudattamalla tavanomaista yrityspolitiikkaa ja valitsemalla yhä uudelleen vaihtoehtoja kilpailuttamatta vakiintuneen toimijan vielä yhdeksi toimikaudeksi, ostamalla samoja tuttuja tuotemerkkejä tai jäämällä samaan työpaikkaan. Päätöksentekijöiden on todettu kärsivän voimakkaasta status quo -viinoumasta. Mitä vahvempi mieltymys yksilöllä on valittuun vaihtoehtoon, sitä heikompi viinouman vaikutusvoima kuitenkin päätökseen on. (Samuelson & Zeckhauser 1988.)

Samuelsonin ja Zeckhauserin (1988) mukaan status quo on parasta nähdä syvään juurtuneena päätöksentekokäytäntönä, joka johtuu osittain henkisestä illuusiosta ja osittain psykologisesta taipumuksesta status quon säilyttämiseen. Vaikka ihmiset ovat tietoisia ennakkoluuloista, he ovat taipuvaisia epäilemään, että ennakkoluulot eivät kosketa heitä yhtä voimakkaasti kuin muita. (Samuelson & Zeckhauser 1988.) Status quo on seurausta tappion välttelystä (Kahneman 2012, 334). Status quo kutsutaan myös mukavuusalueeksi. Se on yhteydessä tappion välttelyn ohella esimerkiksi oletusvalintoihin ja kehystämiseen. Mitä pinttyneempi tapa on, sitä vahvemmin status quo vaikuttaa.

5.2.15 Mere exposure effect - Pelkkä altistusvaikutus

Altistumisella on todettu olevan lievä vaikutus mieltymiseen. Pelkkä altistusvaikutus ei riipu tietoisesta tuttuuden kokemuksesta. Myös välähdyksenä tiedostamattomasti toistuvasti nähdyt asiat saavat kiintymään itseensä, olivatpa ne sanoja tai kuvia. (Kahneman 2012, 82.) Viestinnässä voidaan hyödyntää sopivia kuvia ja sanoja, joiden avulla voidaan saavuttaa haluttuja asioita, kuten ilmoitusaktiivisuuden kasvua.

Esimerkiksi valvovan silmän kuvan lisäämisen on todettu lisäävän rehellisyyttä. Tutkimuksissa silmän kuvia on lisätty esimerkiksi kahviautomaattien yläpuolelle, joissa maksu suoritetaan manuaalisesti rahapurkkiin kolikoita laittamalla. (Bateson, Nettle & Roberts 2006). Myös esimerkiksi hyväntekeväisyyteen rahaa kerätessä silmien kuvan käyttö on vähentänyt epärehellisyyttä (Oda, Kato & Haraishi 2015). Esimerkiksi Työllisyysrahasto käyttää helposti havaittavaa liikkuvaa kiikarin kuvaa, kun järjestelmä hakee tulotietoja esimerkiksi aikuiskoulutustuen maksuhakemusta täytettäessä. Kun tulotietojen hakuprosessi on valmis, tulee tuen hakijan vakuuttaa, että haetut tiedot ovat oikein. Valvontaan ja tarkkailuun assosioituva silmien kuvilla vahvistettu kiikarien kuva lisää tässä strategisesti järkevästi sijoiteltuna ja ajoitettuna rehellisyyttä. Toisin sanoen haetut oikein olevat tiedot vahvistetaan ja väärässä olevat tiedot korjataan todennäköisemmin asiakkaan toimesta.

5.2.16 Salience - Erottuvuus harmaasta massasta

Kun ihminen kiinnittää huomionsa uhkaan, alkaa tämä murehtia ja tämän päätökset alkavat painottua murehtimisen määrän mukaan. Kyseessä on mahdollisuusvaikutus. (Kahneman 2012, 362.) Veroilmoituksen laiminlyömisestä seuraavien sanktioiden murehtimiselle on siis hyvä luoda esimerkiksi viestinnän avulla otolliset lähtökohdat, kun halutaan nostaa ilmoitusaktiivisuutta.

Viestinnän suhteen on hyvä käyttää helppoa kieltä vaikean sijaan ja korostaa pääviestejä esimerkiksi lihavoimalla. (Kahneman 2011.) Kannattaa korostaa viestejä, joiden huomioiminen ja korostaminen helpottavat prosessia ja sitä kautta johtavat ilmoitusasteen nousuun. Esimerkkeinä tällaisista tärkeistä viesteistä, joita kannattaa korostaa, ovat ilmoittamiseen kannustaminen ja varoittaminen suuresta kiinnijäämisen riskistä yritettäessä kiertää veroja. Myös huomiovärien käyttö lisää erottuvuutta ja vakuuttavuutta.

6 Tuuppauksista, interventioista ja tahmeuttamisesta eli käänteisestä tuuppaamisesta

Tässä luvussa käsitellään interventioita sekä tuuppauksia ja käänteisiä tuuppauksia eli tahmeuttamista (sludge). Interventioita on erilaisia. Tässä keskitytään tuuppausperusteisiin interventioihin.

6.1 Tuuppaukset ja interventiot

Tuuppauksen määritelmänä voidaan pitää sitä, että tuuppaaminen ei vähennä vaihtoehtoja tai rajoita valintoja, eikä myöskään merkittävästi muuta vaihtoehtojen kustannuksia. Toisin sanoen tuuppaamiseen ei määritelmällisesti liity taloudellisia kannustimia. On myös niin, että ihmisen käyttäytymistä ennalta arvattavalla tavalla muuttavan ohjailun tulee olla kevyttä. Valinnanvapauden säilyttäminen on tuuppaamisessa merkittävässä roolissa (Thaler & Sunstein 2008, 4-5; Sunstein 2014). Tuuppauksen onnistumiseksi toimenpiteiden tulee olla helppoja ja edullisia. Kun halutaan kannustaa ihmisiä tekemään jotain, kannattaa tämä tehdä helpoksi. (Thaler & Sunstein 2009.) Helpottamalla valintaa ja tekemällä vaihtoehto houkuttelevammaksi, voidaan saada hyviä tuloksia (Thaler & Sunstein 2021). Thaler ja Sunstein (2021) ovat myös sitä mieltä, että tuuppaaminen tulee tehdä hyvässä tarkoituksessa täyttääkseen tuuppauksen määritelmän.

Midgley (2015) määrittää intervention toimijan tarkoitukselliseksi toimenpiteeksi, joka toteutetaan muutoksen aikaansaamiseksi. Interventioita kutsutaan usein tuuppauksiksi (Cho & Bates 2018). Tämä perustuu siihen, että interventioissa usein hyödynnetään tuuppauksia. Myös termi ”tuuppausinterventio” (nudge intervention) on yleisesti käytössä. Tuuppaus

voidaan nähdä yhtenä neljästä interventiotyypistä (Perry, Chhatralia, Damesick, Hobden & Volpe 2015).

Libertaristinen paternalismi on Thalerin ja Sunsteinin kehittämä tuuppaamiseen liittyvä termi (Gane 2021). Tämä paternalismi eli holhoaminen kohdistuu ihmisen sisäisiin motivaatiotekijöihin, säilyttäen kuitenkin samalla valinnanvapauden. Libertaristinen paternalismi muokkaa ympäristöä hyvinvointia lisäävien valintojen suhteen otollisemmaksi. Suuntaus myös huomioi ja hyödyntää käyttäytymistieteen ilmiöitä ja löydöksiä muokatessaan ympäristöä. (Thaler & Sunstein 2003, 175-179.) Vaikka tuuppauksia pidetään yleisesti urauurtavina, Lawrence Meadin sanotaan luoneen pohjan libertaristiselle paternalismille (Gane 2021).

Ihmisten valintoihin tulee vaikuttaneeksi, muotoilipa asiat miten tahansa. Jatkuvasti sitä tulee joko tuupanneeksi tai tuupatuksi. Tämä koskee esimerkiksi verkkosivustoilla vierailuja ja käyttäytymistä sivustoilla. (Thaler & Sunstein 2021, 14.) Myös verkkosivuilla ja esimerkiksi mainonnassa käytettävät toimintakehotteet (Call-To-Action, CTA) ovat ikään kuin tuuppauksia - nekään eivät pakota tai rajaa valinnanvapautta, mutta voivat oikein toteutettuina nostaa toivotun toimenpiteen suorittamisen astetta. Tuuppauksista voi tulla toimintakehotteita (Shore 2017). Esimerkkejä tällaisista toimenpiteistä, joiden suorittamisen astetta sopivasti muotoillut toimintakehotteet voivat nostaa, ovat esimerkiksi linkkien klikkaaminen, sisältöjen lukeminen, yhteyden ottaminen asiakaspalveluun ja verkkokauppaostosten tekeminen.

Tuuppaukset eivät ole poliittisesti vasemmalla eivätkä oikealla. Ne ovat siis poliittisesti sitoutumattomia. (Thaler & Sunstein 2021, 20.) Osa tuuppauksista on osoittautunut hyvinkin pitkäaikaisiksi (Thaler & Sunstein 2021, 198). Tuuppaukset voivat tehdä toivotun valinnan helpommaksi tai yksinkertaisemmaksi ihmisille. Ne voivat auttaa ihmisiä pääsemään yli huonoista tavoista, kuten prokrastinaatiosta, tai ne voivat yksinkertaisesti tarjota ihmisille parempaa tietoa. (Sunstein 2018.)

Moni merkittävä muutos alkaa pienestä tuuppauksesta (Thaler & Sunstein 2021, 82). Myös kysymyksiä voidaan hyödyntää tuuppauksina, mikäli haluaa saada ihmiset toimimaan tietyllä tavalla (Thaler & Sunstein 2021, 93). Tähän liittyen voidaan hyödyntää esimerkiksi ajatusten selkeyttämisen kautta tapahtuvaa rationaalisuuden ja eettisyyden lisääntymistä sekä syyllisyydentuntoa.

Tuuppauksien hyödyntämisellä ei ole todettu olevan heikentävää vaikutusta viranomaisten haluun soveltaa tarvittaessa kovempia ja tehokkaampia keinoja silloin, kun niille on tarve (Thaler & Sunstein 2021, 329). Verotuksen osalta tällaisia kovempia ja tehokkaita keinoja ovat esimerkiksi lainsäädäntö, erilaiset valvontatoimenpiteet sekä vilpistä kiinni jäädessä seuraavat sanktiot.

Tuuppauksia on hyödynnetty Yhdistyneessä kuningaskunnassa veronkeruuseen liittyen onnistuneesti myös Behavioral Insights Teamin toimesta. Keinoina ovat olleet esimerkiksi asioiden helpoksi tekeminen, pääviestien korostaminen, personoidut viestit, rehellisyyteen kehottaminen oikealla hetkellä, sosiaalisen paineen luominen vertaisten toimista kertomalla, palkitseminen toivotunlaisesta toiminnasta, sekä epärehellisuuden negatiivisista seurauksista kertominen. Monet interventiot ovat verrattain helppoja ja halpoja, ja niitä hyödynnetään julkisten toimijoiden perinteisempien metodien rinnalla. Behavioral Insights Teamin (2012) mukaan pienilläkin prosesseihin, muotoihin ja kieleen kohdistuvilla muutoksilla voi olla merkittävä myönteinen vaikutus käyttäytymiseen, mikä edelleen säästää aikaa ja julkisia varoja. (Behavioral Insights Team 2012.) Viestien personointi, esimerkiksi käyttämällä vastaanottajan nimeä, voi parantaa vastausprosenttia kirjallisen viestinnän ja verkkoviestinnän yhteydessä (Bargh 1982; Shapiro, Caldwell & Robyn 1997; Postma & Brokke 2002.)

Jatkuvasti kertyy lisätodisteita koskien sitä, että usein hyvin pienten interventioiden avulla voidaan rohkaista yksilöitä muuttamaan käyttäytymistään. Esimerkiksi pienten eksplisiittisten tarvittavien toimenpiteiden lisääminen toimii ikään kuin kanavatekijänä, jolla on merkittävä vaikutus siihen, tekeekö ihminen tietyn asian vai jättääkö sen tekemättä. (Leventhal, Singer & Jones 1965.) Vaikka monien tuuppausten skaalautuvuuteen olisi vahva usko, tulisi niitä testata aina sopivassa kontekstissa (Henkel 1976; Behavioral Insights Team 2012)

6.1.1 Vertaispaineen voima

Sosiaalinen vaikutus on yksi suurimmista ja vahvimista tuuppaamisen muodoista (Thaler & Sunstein 2021, 65). Veronmaksajille on tehty kokeita, joissa on tarjottu erilaista informaatiota ja tutkittu, miten informaatio vaikuttaa tulojen ilmoitusaktiivisuuteen. Yksi tapa Kiinassa tehdyssä kokeessa oli jakaa informaatiota koskien sitä, että kohdehenkilön maksamat verot käytetään yleiseen hyvään, kuten koulutukseen, poliisisuojeluun ja palosuojeluun. Toinen tapa oli uhkailla ja pelotella ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönnistä seuraavilla sanktioilla ja rangaistuksilla. Kolmas tapa oli tarjota apua ja informaatiota veroilmoituksen täyttämiseksi. Neljäs tapa sen sijaan hyödynsi sosiaalista painetta ja vertaispainetta kertomalla, että jo 90 % on täyttänyt veroilmoituksen oikein. Vain tämä viimeinen tapa oli tehokas ja aiheutti merkittäviä muutoksia ihmisten käyttäytymisessä. (Thaler & Sunstein 2021, 83.) Myös Yhdistyneessä kuningaskunnassa verovelallisille tehdyssä kokeessa parhaan tuloksen maksamisen kannalta toi kirje, joka sisälsi sellaisen viestin, että yhdeksän kymmenestä maksaa veronsa kuten pitääkin (Thaler & Sunstein 2021, 84).

Vertaispaineessa on suuri voima (Thaler & Sunstein 2021, 66). Moderointi on yksi tapa vaikuttaa vertaispaineen muodostumiseen. Voidaan esimerkiksi vedota some-ryhmien moderaattoreihin, jotta he karsisivat tai ennaltaehkäisivät veronkiertoon kannustavia tai viittaavia kommentteja, negatiivisen vertaispaineen välttämiseksi. Asia tulee kuitenkin hoitaa niin, ettei

sananvapauden rajoittamisen tapa ole laiton. Moderointi voidaan oikeuttaa esimerkiksi sillä, että ryhmän säännöissä mainitaan, että laittomuuksiin kannustaminen on kiellettyä. Ihmisiin vaikuttaa voimakkaasti se, mitä muut heidän ympärillään olevat henkilöt tekevät (Cabinet Office and Institute for Government 2010).

Toinen tapa hyödyntää sosiaalista vaikutusta on vakuuttavien puhujien käyttö. Ihmiset uskovat vakuuttavien puhujien olevan oikeassa (Thaler & Sunstein 2021, 70). Alan seniorit voivat toimia mielipidevaikuttajina (Thaler & Sunstein 2021, 70). Käytännössä mielipidevaikuttajan mielipiteen arvo on keskimääräistä korkeampi. Vaikka yleisesti uskotaan, että julkisuuden henkilöiden tai suurlähettiläiden (ambassadeurs) mielipide vaikuttaa enemmän, vertaispaineen ja sosiaalisten normien on todettu todellisuudessa vaikuttavan enemmän (Thaler & Sunstein 2021, 84-85). Mikro- ja nanovaikuttajilla voi siis olla suuria brändilähettiläitä tehokkaampi vaikutus vertaisiin, jos nämä samaistuvat sisällöntuottajiin vertaismielessä enemmän.

On tutkittu, että Yhdistyneessä kuningaskunnassa ihmisten suuri enemmistö ei ole vilpillisiä, mitä tulee petosten tekemiseen ja esimerkiksi velkojen maksuun. Vallalla on toisin sanoen vahva sosiaalinen normi veronkiertoa ja petoksia vastaan. Myös veroviranomaiset ovat alkaneet tunnustaa tämän ja hyödyntää sen myötä etenevässä määrin vaikuttamista ja yhteistyötä perinteisten interventiomethodien rinnalla. (Leviner 2009.) Ei ole syytä uskoa, etteikö sama koskisi myös rehellisyydestä tunnettuja suomalaisia. Tutkimukset osoittavat esimerkiksi nuorten suhtautuvan kielteisesti veronkiertoon niin yleisellä kuin henkilökohtaisella tasolla (Verohallinto 2021b).

Sosiaaliset ja yhteiskunnalliset normit vaikuttavat vahvasti ihmisiin. Ihmiset ottavat voimakkaasti vaikutteita toisten tekemisistä. (Dolan ym. 2012, 264-277). Voimme käyttää tätä tietoa vahvistaaksemme yksilöiden taustalla olevat motivaatioita käyttämällä "kuvaavia normeja" jotka yksinkertaisesti kuvaavat sitä, mitä useimmat ihmiset tekevät. Kuvaus tulee luoda siten, että ihmiset ovat selkeästi tietoisia muiden ihmisten hyvästä käytöksestä. (Schultz, Nolan, Cialdini, Goldstein & Griskevicius 2007, 429-434.)

Muiden sektorien lisäksi sosiaalisia normeja hyödyntävien kokeiden on osoitettu olevan tehokkaita kuuliaiseseen veronmaksuun kannustettaessa. Hyvä esimerkki tällaisesta on kertoa veronmaksajille veronkierron uskottua matalammasta asteesta. (Coleman 2007; Bobek, Roberts & Sweeney 2007.) Rehellisyydestään tunnetun Suomen ja suomalaisten kohdalla voidaan vertailla matalaa vilppiastetta muihin maihin. Kuitenkin virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen oikein ilmoittamisen aste on niin matala, että kannattaa puhua verotuksesta yleisemmällä tasolla, jotta tuuppaukselle saataisiin tehoa, eikä se kääntyisi tarkoitustaan vastaan.

Erityisesti vertaisten tekeminen vaikuttaa voimakkaasti yksilön valintoihin (Angrist 2014, 98-108). Vertaispaineen avulla voidaan tuupata verovelvollisia oikeaan suuntaan; tekemään veroilmoituksen oikein ja rehellisesti. Esimerkiksi Behavioral Insights Team on hyödyntänyt

viestiessään ilmaisua koskien sitä, että jo yhdeksän kymmenestä on maksanut veronsa (Behavioral Insights Team 2012). Virtuaalivaluuttojen kohdalla tulee tosin keksiä jotain muuta, sillä valtaosa luovutusvoittoja saaneista ei ole tehnyt veroilmoitusta oikein missään kohtaa vero vuotta yhtenäkkään verovuonna. Kannattaakin suosia suuria lukuja tai suhteellista kasvua sen sijaan, että puhuttaisiin oikein ilmoittaneiden osuudesta tai sitä koskevasta arviosta.

Ultimatum game todistaa omalta osaltaan, että ihmisille on tärkeämpää reiluus ja sosiaaliset normit kuin oman hyödyn maksimointi. (Thaler 1988; Nowak, Page & Sigmund 2000). Vastavuoroisuus ja altruismi vaikuttavat ihmisten päätöstentekoon (Fehr & Schmidt 2006). Vastavuoroista altruismia voidaan myös hyödyntää osana strategiaa, mitä tulee peleihin ja elämään yleensä.

6.1.2 Esivalinnat

Veroilmoitusten täyttööä koskevat tutkimukset ovat osoittaneet, että lomakkeiden esitäyttö verovelvollista koskevilla tiedossa olevilla tiedoilla auttaa vähentämään veroilmoitusten virhetasoa useissa maissa. Vuonna 2009 teetetty 13 maan verohallintoja koskeva tutkimus osoitti, että useimmilla menestyneillä mailla on tapana esitäyttää kaikki kentät yksityishenkilöiden verotusta varten veroilmoituslomakkeissa, mikä auttaa veronmaksajia parantamaan tietojen toimitustarkkuutta toimintaansa varmistamalla, että lomakkeet ovat oikein alusta saakka. (McKinsey & Company 2009.)

Suomessakin pyritään siihen, että veroilmoituslomake on esitäytetty soveltuvien osin. Tämä soveltuvien osin tarkoittaa käytännössä sitä, että toisilta toimijoilta saadaan tiedot esimerkiksi arvopaperien luovutusvoitoista ja toisilta ei. Tämä koskee esimerkiksi osakkeita, rahastoja ja erilaisia sertifikaatteja, joilla käydään kauppaa. Virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja koskevia tietoja ei toistaiseksi ole saanut esitäytettynä, mikä koetaan myös epäoikeudenmukaisena toisiin omaisuuslajeihin nähden. Tähän on kuitenkin hyvin mahdollisesti tulossa muutos lähitulevaisuudessa, kun sääntely ja läpinäkyvyys kansainvälisen yhteistyön kautta lisääntyy.

6.1.3 Case OECD ja kolmannen osapuolen tiedot

OECD on elokuussa 2022 hyväksynyt virtuaalivaluuttavarojen raportoinnin viitekehyksen (engl. Crypto-Asset Reporting Framework - CARF), joka koskee eri maiden kesken virtuaalivaluutoilla tehtyjä kauppia koskevien tietojen luovuttamisesta standardoidulla tavalla. Kyseessä on uusi maailmanlaajuinen verotuksen avoimuusviitekehys, joka mahdollistaa virtuaalivaluuttavaroihin liittyvän raportoinnin ja tiedonvaihdon. Samalla ehdotettiin muutoksia yhteiseen raportointistandardiin, rahoitustilitietojen automaattista vaihtoa varten eri maiden välillä. Tämä uusi kehys mahdollistaa verotukseen liittyvien tietojen keräämisen ja vaihdon verohallintojen välillä sellaisten henkilöiden osalta, jotka osallistuvat tiettyihin virtuaalivaluuttoja koskeviin liiketoimiin. Kehys kattaa virtuaalivaluuttavarallisuuden, jota voidaan pitää ja siirtää

hajautetusti ilman perinteisten rahoitusvälittäjien väliintuloa, sekä omaisuusluokat, jotka nojaavat virtuaalivaluuttoihin nähden samanlaiseen teknologiaan, ja joita saattaa ilmaantua tulevaisuudessa. (OECD 2022c.) OECD:n päätöstä edelsi 22.3.2022 julkaistu kuulemisasiakirja, joka koskee tätä uutta maailmanlaajuista verotuksen avoimuusviitekehystä, joka mahdollistaa virtuaalivaluuttavaroihin liittyvän raportoinnin ja tiedonvaihdon. (OECD 2022a.)

Kun OECD:n asia etenee, viestitään selkeästi, että tulotietoja on alettu saamaan ja saadaan jatkossakin kansainvälisiltä suurilta toimijoilta. Kolmannelta osapuolelta saatavista tiedoista kannattaa puhua, kun halutaan lisätä rehellisyyttä ja kiinnijäämisriskin kasvun tuntua (Kleven ym. 2010). Kannattaa kuitenkin esittää asia siten, ettei asian julkittuominen aiheuta sitä, että yritetään huijata välttelemällä kaupankäynnissä näitä tietoja luovuttajia tahoja ja valitsemalla niiden sijaan tahoja, jotka eivät Verohallinnon kertoman mukaan ilmoita kauppoja. Siksi kannattaakin ehkä pysyä yleisellä tasolla ja puhua vaikka valtaosasta alustoja tai merkittävimmistä toimijoista. Kun eletään vielä sitä aikaa, jolloin tietoja saadaan vain harvoista paikoista, kannattaa välttää myös pörseistä ja välittäjistä puhumista, jotta ihmiset eivät voisi tehdä johtopäätöksiä siitä mikä taho ei mahdollisesti vielä raportoi tunnistautuneiden käyttäjien kaupankäyntihistoriaa.

6.1.4 Rehellisyydestä

Suurin osa ihmisistä on rehellisiä suurimman osan ajasta. Useimmat omaavat moraalisia arvoja, joihin kuuluu rehellisyys. On mahdollista kannustaa ihmisiä suurempaan rehellisyyteen muistuttamalla omasta halusta rehellisyyteen hyvin ajoitettujen kehotusten avulla. Esimerkiksi lomakkeiden kohdalla toimii se, että allekirjoitus tai rasti ruutuun -periaatteella toimiva annettujen tietojen oikeellisuuden vakuuttamista koskeva ruutu nostetaan lomakkeen lopusta lomakkeen alkuun. Tämä saattaa olla tehokas keino vähentää petollisuutta. (Service ym. 2014; Behavioral Insights Team 2012.) Tietojen oikeaksi vakuuttaminen raksi ruutuun -periaatteella voidaan vielä pyytää lomakkeen lopussa, vaikka allekirjoitus olisi pyydetty jo lomakkeen alussa. Tämä pyyntö muistuttaa omalla nimellä annetusta lupauksesta. Mitä muistutusten tuuppauskäyttöön tulee, kannattaa niiden määrä pitää kohtuullisena, sillä liian suuri muistutusmäärä saa ihmiset sivuuttamaan muistutukset, jolloin niiden teho laskee dramaattisesti (Thaler & Sunstein 2021, 18, 216-217).

Verojen keräämiseen ja veroilmoituksen tekoon liittyen on tutkittu, että ihmisten on helpompaa olla epärehellisiä, kun kyse on laiminlyönnistä aktiivisen väärinilmoittamisen sijaan. On siis helpompaa jättää ilmoittamatta kuin ilmoittaa virheellistä tietoa, joka tulee sääntöjen mukaan ilmoittaa. (Mazar, Amir & Ariely 2008.) On paljon helpompaa esittää, ettei tiennyt tai että on unohtanut sen sijaan, että pyrkisi selittelemään selvästi tarkoituksellisesti väärin ilmoitettuja lukuja.

Perinteiset yritykset torjua petoksia, virheitä ja velkaantumista ovat tehneet useita oletuksia ihmiskäyttäytymisestä. Niillä on ollut tapana olettaa, että ihmiset punnitsevat rationaalisesti henkilökohtaisia kustannuksia ja petoksen tekemisen etuja arvioimalla ja laskemalla hyötyä, jonka he odottavat saavansa, kiinni jäämisen todennäköisyyttä ja kiinnijäämisen seurauksena lankeavan rangaistuksen suuruutta. (Behavioral Insights Team 2012.)

Kiinnijäämisen riskin kasvaessa epärehellisyiden määrä laskee (Mazar ym. 2008). Tästä syystä Verohallinnon olisikin hyvä aktiivisesti viestiä verovelvollisille, että Verohallinto on etenevässä määrin onnistunut tunnistamaan väärinkäytöksiä ja ilmoittamisen laiminlyöntejä, mistä on seurannut jatkotoimenpiteitä. Tällä tavalla saadaan mukaan myös tappion välttely, kun verovelvollinen ajattelee omaehtoisen ilmoittamisen omaavan positiivisen tuotto-odotuksen verrattuna ilmoittamisen laiminlyönnistä seuraaviin sanktioihin. Päätöksenteon ilmiöistä mukana on myös rajattu tietoisuus (bounded awareness), sillä verovelvollisen on hyvin vaikea arvioida riskiä ja epärehellisen toiminnan tuotto-odotusta. Esimerkiksi keväällä 2022 julkaistun tiedotteen mukaan suuri kansainvälinen pörssi on vuosien ajalta takautuvasti raportoinut Verohallinnolle tunnistautuneiden käyttäjien kaupankäyntihistoriaa (Verohallinto 2022e). Tämänkaltaisten uutisten julkaiseminen ja levittäminen saa verovelvolliset kokemaan kiinnijäämisriskin kasvua, minkä tulisi laskea epärehellisyyttä.

Kryptovaluutat tai virtuaalivaluutat ylipäättään ovat riskinen sijoituskohte. On mahdollista, että niihin sijoittavilla on keskimäärin korkeampi riskinsietokyky, mikä näkyy mahdollisesti myös siinä, että uskalletaan ottaa keskimääräistä enemmän riskiä liittyen myös mahdolliseen ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönnistä kiinni jäämiseen, mistä seuraa sanktioita. Vaikka volatilitteetista voidaan olla montaa mieltä pätevänä riskimittarina, volatilitteetti voi turruttaa ihmisen varallisuuden määrälle ja sijoituskohteiden arvonvaihteluille, mikä voi myös siihen, ettei arvonvaihtelua mahdollisesti aiheuttavia sanktioitakaan pelätä niin paljoa.

On tutkittu, että silmän kuvan lisääminen neutraaliin kuvaan nähdessä lisää rehellisyyttä (Haley & Fessler 2005, 245-256; Ernest-Jones, Nettle & Bateson 2011, 172-178). Tätä voisi soveltaa siten, että liitettäisiin silmän kuva näkyvästi mukaan, kun viestitään velvollisuudesta tehdä veroilmoitus ja hyödyntää valvovaa silmää itse ilmoituksen täyttämisen yhteydessä. Visuaalisen kuvan käyttö kirjallisen viestinnän yhteydessä voi vangita lukijan huomiota, varsinkin jos kuva on vastaanottajan kannalta relevantti (Glenberg & Langton 1992; Levie & Lentz 1982).

6.1.5 Tuuppausten läpinäkyvyys ja julkinen käyttö

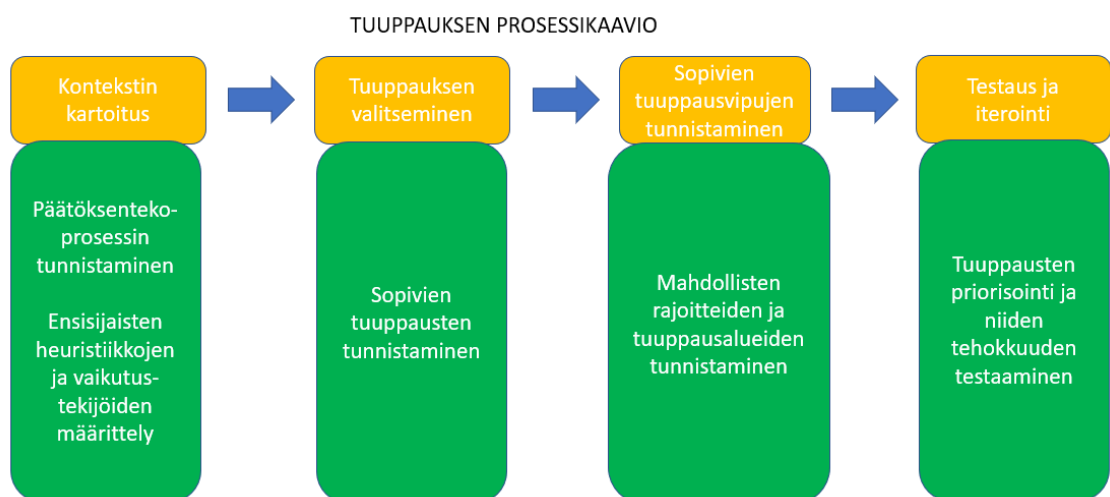
Tutkimukset ovat osoittaneet, että tuuppausten läpinäkyvyys ei suinkaan syö niiden tehoa, vaan läpinäkyvyyden vaikutus voi helposti olla päinvastainen (Thaler & Sunstein 2021, 324). John Rawlsin julkisuusperiaatteen (publicity principle) mukaan valintamuotoilijan tulisi olla aina valmis puolustamaan valintojaan julkisesti (Rawls 1971). Periaatteeseen liittyy täten myös tuuppauksen kohteena olevien kunnioittaminen, mikä tulee sitä kautta, että ollaan

valmiita puolustamaan omia metodeja julkisesti (Thaler & Sunstein 2021, 324). Tämä periaate antaa hyvät lähtökohdat oikeudenmukaiseen ja läpinäkyvään tuuppaustoimintaan ja interventioiden suunnitteluun.

Tuuppauksia ja päätöksenteon ilmiöitä on jo jonkin aikaa hyödynnetty julkisella puolella (Halpern & Sanders 2016; Caldwell 2018). Verohallinnossa ei kuitenkaan asiasta kysyttäessä oltu yleisesti tietoisia siitä, että heillä olisi tuuppauksia esimerkiksi viestinnässä virtuaalivaluuttojen verotukseen liittyen tietoisesti toteutettu. On kuitenkin käytännön mahdottomuus, etteikö tuuppauksia olisi esiintynyt. Onhan maailma tuuppauksia pullollaan, niin tahattomia kuin suunniteltujakin, vaikkei niitä aina sillä nimellä kutsuta tai edes tuuppauksiksi tunnisteta.

Arvontoja ja arpajaisia on käytetty eri puolilla maailmaa verolainsäädännön noudattamiseen kannustamiseksi. Esimerkiksi kiinalaiset ovat painaneet arpajaisnumeroita kuittien taakse, jotta verotettavia tuloja ilmoitettaisiin tehokkaammin. Tulojen tehokkaampi ilmoittaminen tapahtuu sitä kautta, että asiakkaat ovat motivoituneempia kysymään kuitteja, joilla on mahdollisuus voittaa arpajaisissa. (Wan 2008.)

Guatemalassa on myös testattu tuuppausperusteisten interventioiden tehoa veronmaksajien päätöksiin. Parhaiten toimivat viestit liittyivät viestien kehystämiseen siten, että kerrottiin ilmoittamatta jättämisen olevan tahallista ja tarkoituksellista sekä sosiaalisen paineen hyödyntämiseen kertomalla, että suurin osa (64,5 %) veronmaksajista on jo maksanut kyseessä olevan veron. Nämä kaksi interventiota kasvattivat kerätyn veron määrän yli kolminkertaiseksi. (Kettle, Hernandez, Ruda & Sanders 2016.)



Kuvio 4: Tuuppauksen prosessikaavio (Ly ym. 2013)

6.2 Käänteisistä tuuppauksista - sludgeista eli tahmeuttamisesta

Englannin kielen sana ”sludge” tarkoittaa käänteistä tuuppausta. Virallista suomennosta termille ei ole, mutta sitä voidaan kutsua tässä yhteydessä tahmeuttamiseksi.

Kyse on siitä, että monet valintamuotoilijat käyttävät sludgeja eli tahmeuttamista omien tavoitteidensa saavuttamiseen, esimerkiksi ihmisten rahojen viemiseen. Hyvänä esimerkkinä tahmeuttamisesta toimivat tapaukset, joissa tilauksen tai jäsenyyden peruuttamisesta on tehty hyvin hankalaa. (Thaler & Sunstein 2021, 153) Kun ihmiset tekevät virheitä päätöksenteon liittyen, monet yritykset pyrkivät hyötymään kuluttajien tekemistä virheistä. Kyse on usein rahaa ja aikaa koskevista piilokustannuksista. (Gabaix & Laibson 2006.) Tahmeuttamisessa on usein kyse siitä, että hinnoittelu pyritään tekemään vähemmän läpinäkyväksi (Thaler & Sunstein 2021, 161).

Virtuaalivaluuttoihin liittyen jotkin alan toimijat, pörsien sijaan enimmäkseen välittäjät, käyttävät tällaisia piilokustannuksia. Myös ohjeiden vaikeaksi tekeminen esimerkiksi jargonin ja yleisesti vaikeasti ymmärrettävien termien, vaikealukuisen fontin ja värimaailman avulla, on tahmeuttamista eli käänteistä tuuppaamista. Tällaista saattaa esiintyä myös tahattomasti - ja yleensä aina vähintään jossain määrin esiintyykin - vaikka ohjeiden tuottajan intresseissä olisi saada kohderyhmä ymmärtämään ohjeet parhaalla mahdollisella tavalla ja sitä kautta konvertoitumaan mahdollisimman tehokkaasti. Periaatteessa kaikki prosessit ja prosessien vaiheet, joissa on konversio-optimoinnin varaa, voidaan mieltää tahmeuttamiseksi, olivatpa ne tahattomia tai tahallisia.

Tahmeuttamista voidaan heikentää lisäämällä resursseja asioiden sujuvoittamiseksi. Esimerkiksi voidaan lyhentää jonoja asiakaspalveluun tai odotusaikoja yleisesti. (Thaler & Sunstein 2021, 162). Kumulatiivisesti tahmeuttamisen vähentämisestä kertyy suuri säästö, myös ajallisesti. Toisin kuin tuuppauksia, tahmeuttamista voidaan käyttää myös kohdetta vastaan eli muussa kuin hyvässä tarkoituksessa.

Periaatteessa myös ei-välttämättömien evästeiden kerääminen sivustoilla vain opt-in-periaatteella tai ei lainkaan - kuten Verohallinnon sivustolla vuoden 2022 tammikuusta lähtien on toimittu - on tahmeuttamista, sillä nämä menettelyt vaikeuttavat pullonkaulojen tunnistamista ja sitä kautta asiakaspolun helpottamista tai tasoittamista, esteiden poistamista. Esimerkiksi a/b-testaaminen muuttuu jopa mahdottomaksi, jos evästeitä ei kerätä lainkaan. Tällaisissa tapauksissa, joissa sivustolla kerätään vain välttämättömiä, esimerkiksi sisäänkirjautumisen säilyttäviä evästeitä, voidaan turvautua a/b-testaamisen sijaan esimerkiksi koekäyttäjiin tai haastatteluihin. Tämä ei kuitenkaan ole sama asia ja tarjoa samalla tavalla dataa kehittämisen tueksi kuin a/b-testaus, vaikka koekäyttäjiin perustuva testaus tarjoaakin arvokasta tietoa ja saturaation verrattain pienelläkin osallistujamäärällä. Mikäli myös ei-välttämättömiä evästeitä voitaisiin taas alkaa keräämään ja niiden tarjoamaa dataa hyödyntämään ilman

pelkoa juridisista sanktioista, olisi sivuston sisäisen asiakaspolun tasoittaminen huomattavasti helpompaa testaamisen ja sen tulosten perusteella tapahtuvan kehittämisen kautta.

Mitä tulee verkkosivustoihin ja niillä tapahtuvaan konversio-optimointiin, verkkokäyttäjien toimintaa ja katseen kohdistumista voidaan seurata esimerkiksi skrollaus- ja lämpökarttojen avulla (Hotjar 2022). Esimerkiksi Hotjar on tällainen työkalu. Lämpökarttojen muodostuminen perustuu hiiren osoittimen liikkeisiin. Verohallinnon kohdalla todellisten silmänliikkeiden kartoittaminen ei oletetusti olisi kustannustehokasta, vaikka se voisikin olla apuna A/B- ja monimuuttujatestauksen tukena sekä konversio-optimoinnin työkaluna, jos noudatettavat eväste-käytännöt sen vain sallivat. Nykyteknologia kuitenkin mahdollistaa jo todellisten silmänliikkeidenkin seuraamisen (Holmqvist ym. 2011).

Mitä verotukseen tulee, taloustieteilijät painottavat eniten 1. Insentivejä (miten verot muuttavat ihmisen käyttäytymistä), 2. Pääomaa (kuinka paljon kunkin tulisi maksaa veroja) 3. Ilmaantuvuutta (kuka oikeastaan maksaa jotain tiettyä veroa) ja 4. Sääntöjen noudattamista (mihin määrään saakka ihmiset maksavat sen, mitä ovat laillisesti velkaa veroja) (Thaler & Sunstein 2021, 170-171.) Näiden kiistatta tärkeiden asioiden lisäksi Thaler ja Sunstein (2021), lisäisivät listalle viidenneksi sludgen eli tahmeuttamisen; kuinka paljon aikaa ja vaivaa laiteaan veroon myöntymiseen tai veron torjumiseen. Vaikka tätä teemaa ei akateemisessa kirjallisuudessa olekaan täysin sivuutettu, heidän mukaansa aiheelle tulisi antaa vallitsevaa tilannetta enemmän painoarvoa (Thaler & Sunstein 2021).

Tahmeuttamista piisaa kyllä, liikaakin. Paljon voidaan tehdä sen vähentämiseksi. Itse luomistaan sludgeista on hyvä aloittaa. (Thaler & Sunstein 2021, 176.)

7 Virtuaalivaluutoista ja virtuaalivaluuttojen verotuksesta

Tässä osiossa kerrotaan lyhyesti, mistä virtuaalivaluutoissa on kyse, sekä käsitellään virtuaalivaluuttojen verotukseen liittyviä ilmiöitä, säädöksiä, linjauksia sekä statistiikkaa ja arvioita. Virtuaalivaluuttojen verotukseen ja sitä koskeviin linjauksiin on tullut viime vuosina merkittäviäkin muutoksia. Ei ole poissuljettua, että näin tapahtuisi myös tulevaisuudessa, joten tätä lukiessa on hyvä huomioida, että ainakin osa tiedoista saattaa olla lukiessa kirjoitushetkestä päivittynyt.

7.1 Virtuaalivaluutta ja kryptovaluutta käsitteinä

Virtuaalivaluutalla tarkoitetaan lainsäädännöllisesti ja verotuksellisesti digitaalisessa muodossa olevaa arvoa, jota ei ole laskettu liikkeelle keskuspankin tai muun viranomaisen toimesta, ja joka ei ole laillinen maksuväline. Määritelmään kuuluu myös se, että henkilö voi käyttää sitä maksuvälineenä, ja jonka siirtäminen, tallentaminen sekä vaihtaminen onnistuvat

sähköisesti. (Laki virtuaalivaluutan tarjoajista 572/2019; Verohallinto 2020.) Tunnettuja virtuaali- eli kryptovaluuttoja ovat esimerkiksi bitcoin, ether ja dogecoin. Termi on Euroopan Keskuspankin vuonna 2012 lanseeraama (Euroopan Keskuspankki 2012).

Bitcoinkeskuksen (2022b) mukaan kryptovaluutta on kryptografiaan perustuva digitaalinen valuutta. Kryptografia on käytössä esimerkiksi transaktioiden vahvistamisessa, käyttäjätilien saamisessa sekä valuuttavarantojen kontrolloimisessa. Kryptovaluutat ovat luonteeltaan täysin digitaalisia. Kryptovaluuttojen säilyttäminen tapahtuu digitaalisissa lompakoissa. (Bitcoinkeskus 2022b.)

”Verohallinto pitää virtuaalivaluuttoina kaikkia sellaisia virtuaalivaluutan tarjoajia koskevan lain 1 §:n määritelmän täyttäviä virtuaalivaluuttoja, joilla ei ole virallisen valuutan asemaa riippumatta siitä, onko tällaisen virtuaalivaluutan arvo sidottu johonkin viralliseen valuuttaan.” (Verohallinto 2020). Asia koskee näin ollen myös sellaisia vakaavaluutoiksi (stablecoin) kutsuttuja virtuaalivaluuttoja, joiden arvo on erilaisten algoritmien avulla sidottu esimerkiksi Yhdysvaltain dollariin tai Ison-Britannian puntaan, mikä hillitsee vakaavaluutan arvonvaihtelua fiat-rahaan nähden tai jopa poistaa sen, eli vähentää virtuaalivaluutoille tyypillistä volatiliiteettia virallisiin valuutoihin nähden.

Virtuaalivaluutta on digitaalinen arvon esiintymismuoto, joka toimii vaihdon välineenä, laskentayksikkönä ja/tai arvon säilyttäjänä. Joissakin ympäristöissä se toimii kuin ”oikea” valuutta (eli Yhdysvaltojen tai minkä tahansa muun lailliseksi maksuvälineeksi määritellyn maan kolikot ja paperirahat, jotka kiertävät ja ovat tavanomaisesti käytetty ja hyväksytty vaihdon välineeksi liikkeellelaskumaassa), mutta sillä ei ole laillisen maksuvälineen asemaa kohdevaltiossa. Kryptovaluutta on eräänlainen virtuaalinen valuutta, joka käyttää kryptografiaa hajautettuun kirjanpitoon, kuten lohkoketjuun, digitaalisesti tallennettujen tapahtumien validointiin ja suojaamiseen. (Internal Revenue Service 2022.)

Filippiinien keskuspankin mukaan virtuaalivaluutta on eräänlainen verkkoyhteisön luoma digitaalinen ”valuutta”, joka tallennetaan sähköisiin lompakoihin, ja jota koskevat transaktiot suoritetaan pääsääntöisesti verkossa. Virtuaalivaluutta on yleinen termi, joka kattaa eri tyypit liiketoimintamallista riippuen - keskitetty (esim. yksi taho/yksityishenkilö myöntää riskipääoman); hajautettu (esim. ei keskusvarastoa tai ylläpitäjää, mutta useat yhteisöt/yksityishenkilöt ylläpitävät virtuaalivaluutaa); vaihdettava (esim. virtuaalivaluutat voivat olla vaihdettavissa fiat-valuuttaan eli viralliseen valuuttaan ja päinvastoin); tai kryptovaluuttoja. Kryptovaluutta on eräänlainen virtuaalivaluutta, joka käyttää kryptografiaa - menetelmää tallentaa ja lähettää tietoa lukukelvottomassa muodossa, jotta vain aiotut vastaanottajat voivat lukea ja käsitellä sitä. Tämä mahdollistaa kryptovaluuttatransaktioiden suorittamisen hajautetusti käyttäjäryhmän toimesta. (Filippiinien keskuspankki 2022.)

7.2 Virtuaalivaluuttojen verotusta koskevat säädökset ja ohjeistukset

Virtuaalivaluuttojen käytöstä tai vaihtamisesta saatava tulo on Suomessa veronalaista tuloa, joka verotetaan pääomatulona. Virtuaalivaluutoista saadut tulot tulee ilmoittaa verottajalle veroilmoituksella. Vastaavasti kulut ja luovutustappiot voidaan ilmoittaa samassa yhteydessä vähennyksinä. Näitä ovat esimerkiksi transaktiokustannukset sekä mahdolliset hallinnointi- tai säilytyskulut. (Verohallinto 2022a.)

Käytännössä verotettavaa luovutusvoittoa syntyy, kun virtuaalivaluuttoa vaihdetaan fiat-ra-haksi, eli esimerkiksi euroiksi tai dollareiksi, tai kun virtuaalivaluuttoa vaihdetaan toiseen virtuaalivaluuttaan. Samoin luovutusvoittoa syntyy, kun virtuaalivaluutalla maksetaan laskuja tai ostetaan tuotteita tai palveluita. (Verohallinto 2022a.) Suomessa yleisesti verovelvollisen henkilön, joka on saanut virtuaalivaluuttaan perustuvaa tuloa, tulee itse ilmoittaa saamansa tulo veroilmoituksen yhteydessä Verohallinnolle. Sillä ei ole merkitystä, missä maassa tulo on syntynyt, kun verovelvollisuus kohdistuu Suomeen. Ilmoitus tulee tehdä viimeistään sen verovuoden veroilmoituksella, jona tulo on realisoitunut. (Verohallinto 2020.) Ilmoittaa voi siis myös etukäteen. Virtuaalivaluuttojen luovutukset voi ilmoittaa OmaVerossa joko yksittäin tai kerralla koko vuoden osalta (Verohallinto 2022b).

Myös virtuaalivaluuttojen louhinnasta saadut tulot ovat veronalaista tuloa. Riippuu louhintavasta, tulkitaanko louhintatulo ansiotuloksi vai pääomatuloksi. Proof of Work -protokollan mukainen, niin sanottu ensimmäisen sukupolven louhinta, tuottaa ansiotuloa. Sen sijaan niin kutsuttu toisen sukupolven louhinta, Proof of Stake -protokollan mukainen louhinta, tulkitaan pääomatuloksi. (Verohallinto 2022a.) Proof of Stake -protokollan mukaisessa louhinnassa, ns. steikkaamisessa, on kyse omistetun virtuaalivaluutan lukitsemisesta joko määräajaksi tai joustavasti virtuaalivaluuttaverkon käyttöön. Tästä lukitsemisesta maksetaan palkkio, joka on ikään kuin korkotuottoa, josta maksetaan veroa pääomatuloveroprosentin mukaisesti, eli 30-34 %. Verotus realisoituu jo ennen virtuaalivaluutan myyntiä, kun palkkiona saatu virtuaalivaluutta saadaan haltuun (Verohallinto 2022; Verohallinto 2020). Myös cashback-hyvityksistä eli käteispalautuksista tulee maksaa veroa, mikäli hyvitysten saaminen ostoista edellyttää pidettävän palveluntarjoajan säilytystilillä virtuaalivaluuttoa (Verohallinto 2022a). Tässä opinnäytetyössä keskitytään pääomatuloa tuottaviin virtuaalivaluuttatapahtumiin ja niistä syntyvien luovutusvoittojen ilmoittamiseen, ennen kaikkea luovutusvoittotuloihin henkilöverotuksessa.

Kun virtuaalivaluuttoa myydään, tapahtuu myynti niin kutsutun FIFO-periaatteen mukaisesti (Verohallinto 2020a; Verohallinto 2020b). FIFO- eli First In, First Out -periaate tarkoittaa sitä, että ensin myydään ensin ostetut tai muulla tavoin hallintaan saadut samaa lajia olevat virtuaalivaluutat. Jos virtuaalivaluutat - tai oikeammin virtuaalivaluuttojen salausavaimet - on säilytetty eri paikoissa, ei FIFO-periaatetta tarvitse noudattaa. Pitää kuitenkin pystyä osoittamaan, että säilytys on tapahtunut eri paikoissa, ja millä erällä on milloinkin käyty kauppaa.

Kyse on periaatteessa samasta ilmiöstä kuin osakkeiden säilyttämiseen tarkoitetuissa arvo-osuustileissä, joita voi yhdellä ihmisellä olla useita. Kun ostettujen erien säilytys tapahtuu toisistaan erillään, ei ajallisesti ensimmäisenä ostettuja tai muulla tavoin haltuun saatuja virtuaalivaluuttoja tarvitse myydessä myydä ensimmäisenä, vaan ensin voidaan halutessa myydä myöhemmin haltuun saadut erät. Valintaa ohjailee usein verotehokkuus. Luovutusjärjestyksen seuranta voi siis tapahtua tili- tai lompakkokohtaisesti, mutta asiasta on esitettävä tarvittaessa näyttö (Verohallinto 2020a).

Myös Verohallinto tarjoaa asiakkaidensa käyttöön FIFO-laskurin. Laskurilla lasketaan virtuaalivaluutan käytöstä saadut voitot ja tappiot FIFO-periaatteen mukaisesti ilmoittamalla kaikki myynnit ja ostot. Voitto tai tappio lasketaan erikseen jokaisesta verovuoden yksittäisestä myyntitapahtumasta, eli vaihdosta toiseen virtuaalivaluuttaan tai viralliseen valuuttaan, tuotteiden tai palveluiden ostosta tai laskujen maksusta. (Verohallinto 2022a.)

Osto-, hankinta- tai myyntitositteita ei tule ilmoittaa veroilmoituksen yhteydessä. Verohallinto kuitenkin pyytää verotettavalta dokumentteja tarvittaessa. Tositteet tulee säilyttää itsellä kuuden vuoden ajan kohdeverovuoden päättymisen jälkeen. (Verohallinto 2022a.)

Kun virtuaalivaluuttoja koskevia kauppvoja tai vaihtoja, niin kutsuttuja treidejä, on satoja, tuhansia tai jopa kymmeniätuhansia yhden verovuoden aikana, on jokaisen kaupan erikseen listaaaminen, luovutusvoittojen laskeminen ja sen perusteella tulon ilmoittaminen suuri urakka, vaikka apuna olisikin Verohallinnon maksutta asiakkaidensa käyttöön tarjoama FIFO-laskuri. Tästä syystä moni turvautuukin maksulliseen palveluntarjoajaan, joka nopeuttaa prosessia huomattavasti. Tunnetuin esimerkki tällaisesta palveluntarjoajasta on Koinly, johon voi API-rajapintojen kautta liittää eri virtuaalivaluuttapörssejä, -välittäjiä ja -lompakoita. Järjestelmä ajaa raportteja, jotka tulee kuitenkin itse tarkistaa. Tarkistamisessa onkin usein valtava työmäärä ja laskelmien tekemiseen ja oikaisemiseen voi kulua jopa kuukausia. Koinlyn kohdalla järjestelmä ei kuitenkaan tunne esimerkiksi kaikkia suomalaisen verotuksen erityispiirteitä, kuten hankintameno-olettaman käyttömahdollisuutta. Tämänkin ilmoitusprosessia hidastavan ongelman poistaminen Koinlyn käyttöjärjestelmää kehittämällä odotetusti lisäisi ilmoitusaktiivisuutta.

Hankintameno-olettama tarkoittaa sitä, että verotettava henkilö voi ilmoittaa ostohinnaksi joko 20 % tai 40 % myyntihinnasta, riippuen siitä, onko tämä pitänyt virtuaalivaluuttoa hallussaan alle vai yli 10 vuotta. Hankintameno-olettaman käyttömahdollisuus koskee myös joitakin muita omaisuuslajeja, kuten pörssi- tai asunto-osakkeita. (Verohallinto 2022a; Verohallinto 2020.) Hankintameno-olettamaa käytetään todellisen ostohinnan ja voitonhankkimiskustannusten sijaan, eli hankintameno-olettamaa käytettäessä ei vähennetä enää myyntihinnasta ostohintaa ja muita kuluja. Veron määrää laskettaessa valitaan aina verotettavan edun mukainen vaihtoehto, eli joko hankintameno-olettama tai todelliset kustannukset. Kun

luovutusvoittoa lasketaan luovutushinnasta, voidaan vähentää todellinen hankintahinta kuluneen tai vaihtoehtoisesti hankintameno-olettama, jolloin ei vähennetä luovutushinnasta mitään muita kuluja. (Verohallinto 2020.) Kun virtuaalivaluuttojen luovutuksia koskevat tiedot syötetään OmaVeroon, tulee muistaa hankintameno-olettaman käyttö. Tämä tarkoittaa sitä, että verovelvollisella on oikeus käyttää itselleen edullisinta hankintahintaa (Bitcoinkeskus 2022a). Myös Verohallinnon asiakkaidensa käyttöön tarjoama FIFO-laskuri osaa laskea hankintameno-olettaman automaattisesti verotettavan edun mukaisesti.

Kun käytetään apuohjelmistoja verotuksen laskemisen apuna, tämä tapahtuu aina omalla vastuulla. On hyvä huomioida, että ohjelmistoja ei välttämättä ole suunniteltu juuri Suomen verotusta ajatellen. Esimerkiksi hankintameno-olettaman käyttömahdollisuus saattaa kolmannen osapuolen tarjoamissa apuohjelmissa puuttua, eikä laskutapana välttämättä ole FIFO. (Bitcoinkeskus 2022a). Verovelvollinen on siis vastuussa raporttien ja laskelmien oikeellisuudesta käyttäessään esimerkiksi Koinlyn kaltaista avustavaa ohjelmaa verolaskelmien tuottamiseen.

Virtuaalivaluuttojen luovutusvoitoista maksettava veromäärä on vain pieni osa siitä, mitä veroja valtakunnallisesti Suomessa kerätään. Linjausta kaikkeen ei vielä ole. Kaikkiin kysymyksiin ei ole vastauksia. Tällöin pyydetään Verohallinnon asiakkaita hakemaan ennakkoratkaisua OmaVerossa (Verohallinto 2022h).

Osakesäästötilin tapaan tai vasta fiat-rahaan eli viralliseen valuuttaan vaihdettaessa verottaminen vaatisi lakimuutoksen voimassa olevaan lainsäädäntöön nähden. Tämä asia on kansanedustajien takana, ei Verohallinnon. Lähes kaikki maat, joissa ylipäätään verotetaan virtuaalivaluuttoja, verottavat myös crypto-crypto-vaihtoja eli vero realisoituu maksettavaksi, kun virtuaalivaluuttoa vaihdetaan toiseen virtuaalivaluuttaan. Ala kehittyä, mistä seuraa haasteita. Muun muassa uudenlaisia palveluita ja liiketoimintamalleja syntyy. Ohjeistukset ja lainsäädäntö eivät ehdi pysyä uusien ilmiöiden perässä. (Hasa 2022.)

Virtuaalivaluuttojen verotukseen kuuluu Suomessa myös oikeus luovutustappioiden vähentämiseen (Tuloverolaki 1999/50 § 1) ja pienten luovutusvoittojen verovapaus (Tuloverolaki 1999/48 § 6). Käytännössä verovapaus koskee alle tuhannen euron vuotuisia myyntejä - olipa voittoa tästä minkä suuruinen osuus tahansa (Verohallinto 2016b). On hyvä huomioida, että virtuaalivaluuttojen hinnanosopimukseen (CFD) sijoittamisesta koituvat tappiot eivät ole yksityishenkilölle verotuksessa vähennyskelpoisia (Verohallinto 2018). Sama koskee virtuaalivaluuttaan kohdistuvaa menetystä. Virtuaalivaluuttaan kohdistuvaa menetystä ei voi vähentää TVL 50 §:n 3 momentin mukaisena menetyksenä, joka rinnastetaan luovutustappioon, koska virtuaalivaluutta ei ole tuloverolaissa tarkoitettu arvopaperi, vaan muuta omaisuutta, joka on mainittu tuloverolain 50 §:n 1 momentissa (Verohallinto 2020). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jos varat anastetaan, palveluntarjoaja menee konkurssiin eikä ole pitänyt

asiakkaiden varoja erillään omistaan, tai varat katoavat oman huolimattomuuden takia esimerkiksi kylmälompakkojen salasanojen katoamisen seurauksena, ei vähennysoikeutta ole.

Veroilmoituksen tekeminen tai tekemättä jättäminen ovat päätöksiä. Myös välimalleja on, jolloin ilmoitetaan vain osa tuloista, usein tietoisesti. Tällainen vaihtoehto voi olla houkutteleva silloin, kun ollaan vakuuttuneita siitä, että osaa kaupoista/tuloista Verohallinto ei saisi selville ja osan selville saamiseen on niin merkittävä riski, että on taloudellisesti kannattavaa ilmoittaa nämä tulot. Myös suurelle yleisölle vaikeiden asioiden taakse saatetaan mennä piiloon, vaikka itse olisikin ymmärretty tarkkaan, miten ilmoittamisen suhteen kuuluu toimia. Vaikkei kyse eksaktista tieteestä olekaan, mukana yhtälössä on myös ilmoituksen tekemiseen käytettävä aika ja ilmoituksen tekoa helpottamaan mahdollisesti ostettavat palvelut, kuten Koinly sekä laskelmien ymmärrettävyys ja oikeellisuus. Kyse ei ole ilmoittamista tai vaihtoehtoisesti ilmoittamatta jättämisestä koskevasta päätöksestä ainoastaan silloin, kun ilmoittamisvelvollisuudesta ei olla tietoisia tai asia tyystin unohdetaan.

7.3 Arvioita, toteumia, valvontatoimenpiteitä ja korjaavia toimenpiteitä virtuaalivaluuttojen verotukseen liittyen

Verohallinto arvioi kesällä 2022, että verovuonna 2021 tuloja virtuaalivaluutoista on saanut 150 000 Suomeen verovelvollista henkilöä. Kuitenkin veroilmoituksen virtuaalivaluuttatulojen osalta tehneitä oli ilmoittamiseräpäivän mentyä vain noin 12 500. Luovutushintoja ilmoitettiin verovuodelta 2021 2,1 miljardin euron edestä, eli noin 11-kertaisesti edellisvuoteen nähden, jolloin luovutushintojen kokonaismäärä oli noin 189 miljoonaa euroa. (Verohallinto 2022d.)

Vuonna 2020 noin 3400 henkilöä teki ilmoituksen Verohallinnolle koskien virtuaalivaluutoista saatuja tuloja. Vuoden 2020 verotuksessa ilmoituksia tehtiin kokonaisuudessaan virtuaalivaluuttojen osalta 174 miljoonan euron edestä (Verohallinto 2022c.) Verohallinto odotti keväällä 2021, että virtuaalivaluutoista tullaan edellistä verovuotta koskien ilmoittamaan aiempaa enemmän tuloja (Verohallinto 2021a). Samoin maaliskuussa 2022 Verohallinto odotti vastaanottavansa ennätysellisen paljon ilmoituksia virtuaalivaluutoilla voittoja edeltävänä verovuonna tehneiltä. Verohallinto arvioi tuolloin, että jopa noin 150 000 suomalaisella on ilmoitettavaa virtuaalivaluuttatuloja koskien. (Verohallinto 2022c.) On kuitenkin niin, että suurten voittojen kohdalla ilmoitusaste on korkea. Ihmiset saattavat pelätä kiinnijäämistä enemmän, kun voittoja on runsaasti. (Kemppi 2022.)

Vuoden 2021 keväällä Verohallinto arveli, että koska virtuaalivaluuttojen markkina-arvo kasvoi erityisen voimakkaasti vuonna 2020, olisi moni myynyt virtuaalivaluuttoja voitolla ja pääsisi ilmoittamaan voitot veroilmoituksella. Jo vuosina 2017-2018 Verohallinnolle ilmoitettiin 176 miljoonan euron arvosta virtuaalivaluuttojen luovutuksia. Voittoja tästä summasta oli tuolloin 60 miljoonaa euroa. Ilmoittajia oli noina vuosina tuhansia. (Verohallinto 2021a.)

Yhtenä ilmoitusaktiivisuuden kasvun syynä Verohallinto pitää omaa aktiivisuuttaan asiassa. Virtuaalivaluuttojen ilmoittajia on pyritty tukemaan ilmoitusprosessissa. Tämä on tapahtunut esimerkiksi webinaarien sekä perinteisen ja sosiaalisen median kanavien kautta. Myös OmaVeeroon keväällä 2022 toteutettu virtuaalivaluuttojen oma ilmoituskohta on selkeyttänyt ilmoittamista. (Verohallinto 2022d.) Verohallinto on tehnyt kevään 2022 aikana parannuksia OmaVeeroon helpottaakseen virtuaalivaluuttojen ilmoittamista. Moni virtuaalivaluuttoihin sijoittanut kamppailee perusasioiden kanssa. Tulojen ilmoittaminen koetaan haasteelliseksi, ei osata laskea voittoja ja tappioita, ja veroilmoituksen teko ei tahdo onnistua. Moni on myös yllätynyt siitä, että veroja pitää virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja koskien ylipäättään maksaa. (Verohallinto 2022c.)

Ilmoitusaktiivisuuden voimakkaasta kasvusta huolimatta suuri osa verovuoden 2021 virtuaalivaluuttakaupoista on jäänyt ilmoittamatta, usko Verohallinnon ylitarkastaja Timo Puro. Näyttää siltä, että etenkin tappiollisia luovutuksia on jäänyt ilmoittamatta. Puiron mukaan Verohallinto on pyytänyt ulkomaisilta virtuaalivaluuttapörseiltä dataa koskien suomalaisten tekemiä kauppia. Hänen mukaansa Verohallinnolla on käytössä runsaasti tietoja, joiden avulla voidaan valvoa ja varmistaa virtuaalivaluuttakauppojen asianmukainen ilmoittaminen ja veronmaksu. (Verohallinto 2022d.)

Ilmoitusaktiivisuus vähentää painetta nostaa veroasteita. Vaikka virtuaalivaluuttojen luovutusvoitoista maksettavat verot muodostavat vain pienen osan kaikista myyntivoittoveroista, on ilmoitusaktiivisuuden kasvulla merkitystä.

Puiron mukaan valtaosa verotettavasta tulosta syntyy sijoitustoiminnasta ja louhinnan osuus on selvästi pienempi. Louhintatuloja verovuoden 2021 osalta on ilmoittanut noin 1 400 henkilöä. (Verohallinto 2022d.)

Virtuaalivaluuttatuloja Verohallinnolle verovuoden 2021 osalta ilmoittaneiden määrä verrattuna arvioon virtuaalivaluuttatuloja saaneisiin on hyvin pieni. Tämä voi kertoa erilaisista asioista, kuten siitä, että ilmoittaminen on vaikeaa tai että ilmoittaminen ei yleisen uskomuksen mukaan maksa vaivaa - tai että kiinni jäämisen riski on verovelvollisten arvion mukaan niin pieni, että uskalletaan jättää tuloja ilmoittamatta. Vaihtoehtoisesti sanktioiden saatetaan uskoa olevan niin kevyitä, että vaikka kiinnijäämisen riskiä pidettäisiin verrattain korkeana, ei riittävää motivaatiota virtuaalivaluuttatulojen ilmoittamiseen löydy kuin pieneltä osalta ilmoitusvelvollisista. Myös tietämättömyyttä asian tiimoilta esiintyy.

Verohallinto on kerännyt yhteisöpalvelu Facebookissa sekä webinaarien ilmoittautumislomakkeella virtuaalivaluuttojen verotukseen liittyviä kysymyksiä, joihin virtuaalivaluuttoihin sijoittaneet toivovat vastauksia. Verohallinnon edustajat vastaavat näihin kysymyksiin maaliskuun 2022 webinaareissa. (Verohallinto 2022c.) Tallenteet webinaareista löytyvät esimerkiksi Verohallinnon YouTube-kanavalta.

Myös kansainvälinen standardi pyritään virtuaalivaluuttojen verotukseen liittyen luomaan. Verohallinto pyrkii edistämään tätä aktiivisella osallistumisella kansainvälisillä foorumeilla. Kansainvälisestä standardista olisi toteutuessaan se etu, että Suomen Verohallinto saisi säännönmukaisesti ja automaattisesti muiden maiden veroviranomaisten kautta tiedon suomalaisten ulkomaalaisissa vaihtopalveluissa tekemistä virtuaalivaluuttakaupoista. Tämä mahdollistaisi mahdollisesti tulevaisuudessa myös virtuaalivaluuttakaupoista saatujen tulojen saamisen esitäytetylle veroilmoitukselle, mikä helpottaisi myös asiakkaan työtä ilmoittamisen suhteen. (Verohallinto 2022d.) Mahdollisuudet kiertää veroja luonnollisesti heikkenevät sen myötä, että viranomaisten keinot seurata kaupankäyntiä paranevat. Jo tällaisista suunnitelmista viestiminen heikentää halukkuutta kiertää veroja ja nostaa ilmoitusaktiivisuutta.

7.4 Odotusarvoperiaate ja päätös ilmoittaa tai olla ilmoittamatta tuloja

Päätöksentekijä, joka tavoittelee rationaalisuutta toiminnassaan, joutuu sopeutumaan odotusarvoperiaatteeeseen (Kahneman 2012, 357). Näin ollen, mitä paremmin veronkierron potentiaaliset sanktiot, kiinnijäämisriski ja kannattavuus voidaan laskea tai arvioida suuntaa antavasti, sitä paremmin rationaalisuuteen pyrkivä päätöksentekijä pyrkii ilmoittamaan luovutusvoittonsa ja maksamaan veronsa rehellisesti, jos riski-tuottosuhte ilmoittamatta jättämiselle tai väärin ilmoittamiselle on riittävän heikko eli vedonlyöntitermein alikerroin hänen näkökulmastaan. Inflaatiota matalamman veronkorotusprosentin ei pitäisi itsessään rationaalisesti ajateltuna olla riittävä pelote, vaikka kiinnijääminen olisi varmaa. Mahdollinen mainehaitta ja tehostetun seurannan rekisteriin joutuminen ovat myös asioita, jotka voivat motivoida toimimaan rehellisesti. Kyse ei kuitenkaan ole eksaktista tieteestä. Lisäksi, kun on kyse muustakin kuin suorasta taloudellisesta hyödystä tai haitasta, ihmisen subjektiivinen arvomaailma vaikuttaa siihen, millainen päätös ilmoittamisen suhteen on kulloinkin tilastollisesti järkevin päätös tai vaihtoehto.

Odotusarvoperiaatteen rationaalinen soveltaminen tai sen mahdollisuus vaatisi sen, että verovelvollinen pystyisi laskemaan edes suurin piirtein, että onko tilastollisesti kannattavaa ilmoittaa luovutusvoitot vai jättää ne ilmoittamatta. Tuomioistuimien tuomiot ja arviot kiinnijääneiden osuuksista olisivat suuntaa antavana yhtälössä. Jos päästään siihen pisteeseen, että suurin osa jää arviolta kiinni, voidaan alkaa puhua avoimesti enemmistöstä. Tämä siitäkkin huolimatta, että mahdollisuusvaikutuksen vuoksi ihmisillä on taipumus ylipainottaa pieniä todennäköisyyksiä (Kahneman 2012, 357). Ihmisillä on tapana ylipainottaa päätöksissään epätodennäköisiä lopputulemia. Epätodennäköisten lopputulemien painottamisen todennäköisyyttä vielä lisää se, jos vaihtoehtoa ei ole täysin määritetty. (Kahneman 2012, 371.)

Jotta kiinnijäämisen pelotevaikutus olisi riittävän suuri, tulee rangaistuksen olla riittävän suuri. Kaavaan kuuluu toki mahdollinen juridinen rangaistus, rikosrekisteri ja maineen menetytys, sekä mahdollinen tiukentunut seuranta, joka seuraa valvontaresurssien allokoinnista

vilppiä harjoittaneiden listalle joutuneiden suuntaan. Kuitenkin, kun puhutaan pienemmistä summista, selviää yleensä veronkorotuksella ja mahdollisella sakolla.

7.5 Verohallinnon toteuttamista ja teettämistä tutkimuksista

Asiakkaat kokevat Verohallinnon tekemien kyselyjen perusteella haasteelliseksi esimerkiksi sen, mitä pitäisi verotuksen kannalta tehdä, kun virtuaalivaluuttaa vaihtaa toiseen virtuaalivaluuttaan. Myös sen hahmottaminen on koettu vaikeaksi, onko kyse pääoma- vai ansiotulosta, kun luovutusvoittoja ja -tappioita ilmoitetaan. Myös sitä on asiakkaiden toimesta mietitty, tuleeko kaikki transaktiot merkitä omalle rivilleen luovutusvoittoja laskettaessa. (Verohallinto 2022f, 15.)

Verohallinnon tekemät kyselyt osoittavat myös sen, että asiakkaat kokevat syvälliset ohjeet haastaviksi sen suhteen, että niistä löytyisi asiakkaan etsimää tietoa. Syvällisten ohjeiden sivu myös sijoittuu Googlen hakutuloksissa orgaanisesti vähemmän syvällisten ohjeiden sijaan, vaikka Verohallinnon toive on toinen. (Verohallinto 2022f, 15.) Tähän voidaan kuitenkin vaikuttaa helposti myös hakukoneoptimoinnin keinoin tai tarvittaessa jopa poistamalla Googlen indeksistä ei toivottu sivu.

Verohallinnon teettämä tutkimus osoittaa, että 65 prosenttia nuorista kokee kielteisiä tunteita verojen maksamatta jättämistä kohtaan. Veronmaksun laiminlyöntiä kohtaan tunnettiin yleisellä tasolla suuttumusta sekä halveksuntaa. Henkilökohtaisella tasolla negatiivisista tunteista tunnettiin syyllisyyttä, häpeää ja pelkoa. Tutkimus pyrki selvittämään harmaan talouden harjoittamista koskevia asenteita kysymällä, mitä tunnetta verojen maksamatta jättäminen tulisi aiheuttamaan omalla kohdalla ja yleisesti. Tutkimuksessa nuoret tuomitsivat verojen maksamatta jättämisen molemmissa tapauksessa. Henkilökohtaisella tasolla 52 prosenttia vastaajista koki negatiivisia tunteita veronmaksun laiminlyöntiä kohtaan. Yleisellä tasolla vastaava luku oli 65 %. (Verohallinto 2021b.)

18-29-vuotiaille toteutetussa tutkimuksessa kävi ilmi, että hyötyä kokevien henkilöiden verojen maksua kohtaan yleisimmin kokemia tunteita ovat tyytyväisyys, ylpeys, helpotus ja myötätunto. Sen sijaan hyödyttömyyttä kokevien henkilöiden tunteisiin kuuluvat tavallisimmin pettymys, suuttumus, inho ja viha. Tutkimus paljasti, että 35 % tutkittavista koki positiivisia tunteita verojen maksamista kohtaan, 35 % koki negatiivisia tunteita, ja 30 % tutkittavista ei kokenut minkäänlaisia tunteita. Yleisimmät tutkittavien kokemat tunteet veronmaksua kohtaan olivat pettymys, tyytyväisyys ja ylpeys. Kun asiaa kysyttiin verovaroilla tuotettujen palvelujen näkökulmasta, oli nuorten suhtautuminen veronmaksua kohtaan myönteisempää. Positiivisia tunteita koki 43 prosenttia, negatiivisia tunteita 32 prosenttia ja merkityksettömyyden osuus laski 25 prosenttiin. Selvästi tavallisimmat tunteet palveluita kohtaan olivat tyytyväisyys sekä pettymys. (Verohallinto 2021b.) Voisikin olla hyvä, että veronmaksajat pääsisivät paremmin osallistumaan siihen, mitä palveluita heidän maksamillaan veroilla tuotetaan.

Nuorten asenteista verotusta koskien on hyvä olla kartalla. Virtuaalivaluuttoihin sijoittaneet ovat ymmärrettävästi keskimäärin nuorempia kuin sijoittajat keskimäärin ja nuorempia kuin vain perinteisempiin sijoitusinstrumentteihin ja omaisuuslajeihin sijoittaneet. Joitakin vuosia takaperin tehtyjen tutkimusten mukaan 60 % kryptovaluuttoihin suoraan sijoittaneista on alle 35-vuotiaita (ARD Börse, 2018; Coindesk, 2015; Lammer, Hanspal & Hackethal 2019). Tilanne ikäluokkien välillä kuitenkin tasoittunee tulevaisuudessa jo siksi, että riittävän teknisen osaamisen omaavat ja ilmiön äärellä kasvaneet ikäluokatkin aikanaan ikääntyvät.

7.6 Verojärjestelmää ja verotusprosessia uhkaavat ongelmakohdat

Monessa maassa käytössä olevaa verojärjestelmää uhkaa kaksi suurta tekijää. Toinen on pidentynyt eliniänodote ja toinen syntyvyyden lasku. (Thaler & Sunstein 2021, 198). Luonnollisesti korkean huoltovarmuuden maissa, kuten Suomessa, ongelma korostuu. Vastikkeettoman rahan ulos jakamisella ja tulonsiirroilla on seurauksensa, mikä heijastuu veronmaksajiin. Sama ongelma koskee myös eläkejärjestelmää (Tikanmäki & Sauri 2020, 69-88).

Virtuaalivaluuttoja koskevaan verojärjestelmään liittyy myös se ongelma, että lait, säädökset ja käytännöt koetaan yleisesti monimutkaisiksi ja vaikeiksi, mikä vaikuttaa laskevasti ilmoitusaktiivisuuteen. Positiivisena asiana voidaan kuitenkin todeta, että tietoisuus laista, säädöksistä ja käytännöistä on parantunut verrattain lyhyessä ajassa. Tämä tarkoittaa myös sitä, että verovelvollisten kyky täyttää veroilmoitus niin päättäessään on parantunut.

Kuitenkin verovuotta 2021 koskeva palautekysely paljastaa, että kolmella eniten liikennettä keränneellä virtuaalivaluuttojen verotusta käsittelevällä vero.fi-sivuston sivulla vierailleista ja kyselyyn vastanneista 70 % (283/406) piti sivujen sisältöjen tarjoamaa tietoa epäselvänä. Vain 5 % (22/406) piti sivujen tarjoamaa ohjeistusta selkeänä. (Verohallinto 2022f, 10.) Tämä viestii verotusprosessin monimutkaisuudesta ja selkeän ohjeistamisen vaikeudesta.

Myös tapahtuneet muutokset verotuskäytännöissä ja virtuaalivaluuttakentän kehittämisessä ovat aiheuttaneet ongelmia. Tämä asettaa korkeat vaatimukset koulutusmateriaaleille ja niiden päivittämiselle. Virkailijat toivovatkin panostusta koulutukseen ja siihen, että tiedot tulkintatilanteiden ratkaisusta ja samalla uudet opit jalkautettaisiin myös heille. Laskentatilanteiden ja myös Verohallinnon oman FIFO-laskurin käyttäminen on tulkittu haastavaksi, ja virkailijoiden keskuudesta on esimerkiksi heille suunnatussa kyselyssä noussut toive, ettei kukaan kysyisi FIFO-laskurista. (Verohallinto 2022f.) Tämä tukee sitä, että virtuaalivaluuttojen verotus ja siihen liittyvä laskenta on vaativaa.

Myös virtuaalivaluuttamaailma ja sen omanlainen luonne tuottavat erilaisia haasteita. Yhteisen kielen puuttuminen, vaikeasti ymmärrettävät termit, uudet ilmiöt ja instrumentit aiheuttavat ongelmia (Verohallinto 2022f).

8 Kehittämistyöstä: Aineiston keruusta ja analysoinnista

Tässä osiossa pohdin, kuinka työn tietoperusta auttoi minua etenemään kohti työn kehittämistavoitetta. Kuvaan kehittämistavoitteeni kannalta tarpeelliset tiedonkeruu- ja analysointimenetelmät. Hyödynnän tässä kehittämis- ja tutkimusmenetelmien kuvaamisessa monipuolisesti menetelmäkirjallisuutta. Pohdin lisäksi tutkimusluvan ja eettisen toimikunnan lausunnon tarvetta. Selvitän myös Verohallinnan kantaa tutkimusluvan suhteen.

Esitän tässä osiossa myös kehittämisasetelman kuvauksen, jossa kerron lähestymistavasta, menetelmävalinnoista, toteutusprosessista sekä avaan prosessia, aineistohallintasuunnitelmaa ja tuotosta koskevan arviointisuunnitelman. Kehittämisasetelman suhteen käyn läpi työn tarkoituksen ja tavoitteet sekä kehittämistehtävät ja -kysymykset. Menetelmällisiä ratkaisuja koskien kuvaan menetelmällisiä ratkaisuja ja aineiston keruuta sekä sen laatua. Esitän myös aineistohallintasuunnitelman sekä aineistoa koskevan analyysikuvauksen.

8.1 Tietoperusta työn kehittämistavoitteen pohjana

Tuottamani laaja tietoperusta auttoi minua etenemään kohti kehittämistavoitetta monella tapaa. Vaikka varaa tietoperustan karsimiseen tietyiltä osin ja laajuuden suhteen kehittämisvaiheeseen siirryttäessä oli, jäseni tietoperusta opinnäytetyön tarkoitusta, vaikkei se ollut vielä lopullista muotoaan saavuttanutkaan. Saatoin aina kehittämistyötä tehdessäni palata tietoperustaan, jos ajatus karkasi sivuraiteille tai rajaamisen kanssa ilmeni ongelmia. Samalla karsin tarpeen mukaan tietoperustasta vähiten relevantteja osia, mikäli esimerkiksi ajatus tekemisen suunnasta tehdessä kirkastui, ja jokin ennalta työn kannalta mahdollisesti relevantti asia havaittiin työn kannalta sittemmin hyödyttömäksi. Pysin noudattamaan kill your darlings -periaatetta - niin kognitiivisesti tuskallista kuin se useimmiten itselleni oli ja onkin - mikäli havaitsin suosikkini työn kannalta epärelevantiksi. Supistaminen helpottaa myös asioiden hahmottamista, kun teoriapohjaan palaa yhä uudelleen ja uudelleen kehittämisprosessin edetessä. Myös Bryman (1992) puhuu teoriaan palaamisesta ja sen mahdollisesta muokkauksesta määrällisten ja laadullisen tutkimusotteen vuorottelun, iteratiivisen käytön, ilmenemismuotona (Bryman 1992).

Olin siinä mielessä onnellisessa asemassa, että aiheeseen liittyvää teoriaa löytyi jo valmiiksi, eikä teoriapohjan löytymättömyyden takia tarvinnut itse lähteä muotoilemaan teoriaa, vaikka tietoperustan olenkin itse valitsemistani lähteistä räätälöinyt. Olen pyrkinyt hakemaan teoreettiseen viitekehykseen synteesiä monista eri lähteistä. Työn tietoperusta pitää sisällään toisten tutkijoiden aiemmin tekemien tutkimusten ja kirjallisuuslähteiden ohella omaa kokemusta, tulkintaa ja intuitiota. Olen ottanut kantaa tietoperustassa myös lähteiden luotettavuuteen ja havaittujen ilmiöiden yleistettävyyteen sekä skaalautuvuuteen kontekstin ulkopuolelle. Olen myös vahvistusharhaa vastustaakseni pyrkinyt etsimään vastakkaisia

tutkimustuloksia löytämiini nähden. Joissain hyödyntämissäni lähteissä on raportoitu kahdensuuntaisista - jopa toisiinsa nähden ristiriitaisista - tutkimustuloksista, jotka olen nostanut työssäni esiin.

Lähteitä referoidessani olen pyrkinyt liittämään viitatus tekstiä ja sen ydinajatuksien ohien omia ajatuksiani siitä, mikä on tutkittavan ilmiön kannalta olennaista, ja miten tätä voidaan työn kehittämissosiossa mahdollisesti hyödyntää. Olen toisinaan kirjoittanut myös siitä, miten ilmiö ilmenee virtuaalivaluuttojen verotukseen liittyen, ja miten se on sovellettavissa kehitystavoitteen, virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotuksen sujuvoittamisen, saavuttamiseksi. Tietoperustaa laatiessani pyrin lisäämään mukaan omaa ymmärrystäni, johon saatoinkin kehittämistä tehdessäni palata ja usein tällä tavoin toimiessani palauttaa täten mieleeni sen ymmärryksen, joka minulla asiasta on kirjoitushetkellä ollut. Olen pyrkinyt kirjallisessa ilmaisussa selkeyteen ja perusteellisuuteen. Samoin olen pyrkinyt kirjoittamissani teksteissä osoittamaan kykyä itsenäiseen ajatteluun ja perehtyneisyyteeni käsillä olevaa aihetta koskien. Kyseessä on nimittäin opinnäytetyö.

Siteerauksia olen käyttänyt hyvin vähän, sillä olen pyrkinyt aina kertomaan asian ja kuvattavan ilmiön omin sanoin myös lähteeseen viitattaessani. Joissain harvoissa tapauksissa olen kuitenkin kokenut suoran lainaamisen tarpeelliseksi.

Johdin tutkimustehtävän ongelmiseen ja kysymyksineen työn teoreettisesta viitekehyksestä. Myös tutkimus- eli kehittämistehtävää koskevat perustelut kumpusivat työn teoriaosion. Kehittämistehtävät olivat pääpiirteissään valmiina ennen siirtymistäni tietoperustan rakentamiseen. Niistä idea koko työhön syntyi. Opinnäytetyöhän tehdään jossain määrin takaperoisesti. Mikäli ilmeni tarvetta kehittämiskohdetta koskevalle lisätiedolle, etsin sitä. Verrattain nuorella virtuaalivaluuttamarkkinalla sekä virtuaalivaluuttoja ja niiden verotusta koskevassa lainsäädännössä on tapahtunut merkittäviäkin muutoksia. Muutosten havaitsemisessa oma aktiivinen rooli on keskeisessä asemassa.

Myös erilaisia toimenpiteitä toteutetaan kansainvälistä yhteistyötä hyödyntäen liittyen verotusprosessien helpottamiseen ja sujuvoittamiseen. Mukana sääntelyä ajavan toiminnan keskiössä on esimerkiksi OECD, Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö. Pidin ennalta hyvin mahdollisena, että Verohallinto toimittaa kesken opinnäytetyö- ja kehittämissuunnitelman minulle työn kannalta uutta relevanttia tietoa, joka saattaa ainakin osin kumota aiemmat tiedot - ja tätä kautta mahdollisesti tehdä tarpeettomaksi tietyt suunnitellut interventiot, jotka tähtäävät ilmoitusasteen kasvattamiseen. Etsin tällaista tietoa myös itse seuraamalla alaa koskevaa keskustelua ja hakemalla tietoa aktiivisesti esimerkiksi hakukoneiden avulla. Kysyin myös opinnäytetyöprosessin aikana toisinaan Verohallinnon edustajalta, onko jotain kehittämistehtävän kannalta kuulemisen arvoista tapahtunut tai suunnitteilla. Tällaisissa tapauksissa minun

tuli luonnollisesti tarkistaa, etten ole rakentanut työn osia vanhentuneen tiedon varaan. Tutkimuksen kannalta merkittäviä muutoksia ei kuitenkaan prosessin aikana havaittu.

8.2 Hyvä tieteellinen käytäntö, eettisten periaatteiden toteutuminen ja aineistonhallintasuunnitelma

Tarvetta tutkimusluvalle tai eettisen toimikunnan lausunnolle ei ollut. Tätä mieltä oli myös työelämäkumppani Verohallinto opinnäytetyösopimusta laadittaessa. Asiaa punnittiin ja siitä keskusteltiin. Pysin kuitenkin kehittämistyötä tehdessäni havainnoimaan, mikäli jotain tutkimuslupaa mahdollisesti edellyttävää ilmenee. Päädyinkin lopulta hakemaan tutkimuslupaa Laurea-ammattikorkeakoululta, jotta voisin kontaktoida osana tutkimusta haastattelupyynnön kohdistetusti Laurean opiskelijoita ja saada haltuuni pyytämieni uskoakseni tutkimuksen kohderyhmän kannalta korostuneesti relevanttien opiskelijaryhmien yhteystietoja. Tutkimuslupa myönnettiin.

Eettisen toimikunnan lausuntoa ei tutkimusta varten tarvittu, sillä tutkimuksessa ei ollut tarkoitus eikä myöskään poikettu osallistujien tietoon perustuvasta suostumuksesta. Koehenkilöt tiesivät osallistuvansa tutkimukseen ja olivat itse antaneet siihen oman suostumuksensa. Tutkimuksen kohteena olevien ihmisten tulee pystyä joko hyväksymään tutkimus tai vaihtoehtoisesti kieltäytyä osallistumisesta siihen tutkimuksen luonnetta ja tarkoitusta koskevan tiedon varassa (Homan 1991, 69; Hirsjärvi & Hurme 2001, 20).

Osana aineistonhallintasuunnitelmaa tallensin keräämäni datan ja tutkittavia koskevat tiedot suojatulle, vain omassa käytössäni olevalle asianmukaisesti suojatulle tietokoneelle ja luotettavan palveluntarjoajan pilvipalveluun. Noudatan tutkimusaineistojen suhteen hyvää tieteellistä käytäntöä niiden hävittämiseen asti. Suojaan tutkimusaineiston siten, ettei se vaarannu missään prosessin vaiheessa ja siihen on pääsy vain itselläni. Käsittelin dataa siten, että sen jatkokäyttöön on edellytykset. Myöhemmin työssä kuvataan tarkemmin sitä, miten tutkimusaineisto on hankittu, kuinka sitä tutkimuksessa on hyödynnetty, ja miten aineisto säilytetään tutkimuksen ajan ja sen jälkeen. Tutkimusaineistoa säilytetään 12 kuukautta opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen.

Työn on tarkoitus myös osoittaa, että minä, opiskelija, hallitsen erilaisia teorioita ja tutkimusmenetelmiä tutkittavaa ilmiötä koskevan uuden tiedon saavuttamiseksi, mikä sisältyy myös tutkimusraportin käsitteeseen. Siksi useampi teoria ja tutkimusmenetelmä tulevat kyseeseen.

Työssä hyödynnettäviä kehittämistavoitteen kannalta tarpeellisia aineiston keruu- ja analysointimenelmiä olivat esimerkiksi puolistrukturoitu teemahaastattelua muistuttava kvalitatiivis-painotteinen haastattelututkimus, teemoittelu ja tyyppittely sekä kuvioiden tai teemojen

esiintymistiheyden kvantifiointi. Analysointimenetelmänä mukana on myös pullonkaula-analyysi.

Tutkimusmenetelmän tarkoituksenmukainen hyödyntäminen edellyttää enemmän kuin vain yhden menetelmän osaamista pinnallisesti. Sopivien analyysi- ja ainestonkeruumenetelmien valinta edellyttää ainakin jollain tasolla arviointia koskien sitä, mikä on tutkijan oma suhde tutkimuksen tekemisen metodisiin perusratkaisuihin. (Hakala 2015.)

8.3 Tutkimusluvan hakeminen ja potentiaalisten haastateltavien kontaktointi

Vaikken olisi tarvinnut tutkimuslupaa itse tutkimukseeni ja opinnäytetyöhöni, halusin haastaa itseäni hakemalla tutkimusluvan Laurea-ammattikorkeakoululta, jotta voisin kontaktoida haastattelupyynnöin Laurean opiskelijoita ja saada oppilaitoksen puolesta haltuuni uskoakseni sopivien alojen opiskelijoiden yhteystietoja; tradenomiopiskelijoiden sähköpostiosoitteita. Uskoin, että tradenomit ja tradenomiopiskelijat nimensä mukaisesti treidaavat eli käyvät kaupaa myös virtuaalivaluutoilla suuremmalla todennäköisyydellä kuin keskiverto-opiskelijat tai keskivertokansalaiset. Sähköpostiosoitteita sain tutkimusluvan saatuani haltuuni noin 900 kpl.

Tutkimusluvan Laureasta saatuani lähetin haastattelupyynnön Laurean opiskelijoiden Intranettiin sekä sähköpostitse opiskelijoille, joiden sähköpostiosoitteet olin saanut haltuun. Lisäksi kontaktoin Laurean ylläpitämää Facebook-ryhmää, jossa oli noin 1 700 jäsentä. Tämän jälkeen pyysin kahden suuren kotimaisen kryptovaluuttoihin keskittyvän FB-ryhmän ylläpitäjiltä lupaa haastattelupyynnöni julkaisemiseen heidän ylläpitämässään ryhmässä. Sain luvat nopeasti ja pääsin julkaisemaan haastattelupyynnöni näissä kahdessa ryhmässä, joissa on yhteensä noin 58 000 jäsentä. Kuitenkin moni ryhmien jäsenistä on molemmissa ryhmässä, joten arvioin, että näiden kahden ryhmän kautta minulla oli mahdollisuus tavoittaa noin 40 000 ihmistä.

Personoin haastattelupyynnöviestit ryhmätasolla kanavakohtaisesti puhutellen viestin vastaanottajia ryhmän jäsenyydellä tai opiskelijastatuksella Laureassa. Näin sain hyödynnettyä ryhmän sisäistä suosimista (in-group favouritism). Henkilökohtaisia viestejä en haastattelupyynnöitä koskien päätenyt lähettämään, jos personoimattomia massasähköposteja ja yksittäistä tuttavani kautta löytyneen henkilön - joka ei kuitenkaan kohderyhmään kuulunut - henkilökohtaista kontaktointia ei sellaiseksi lasketa. Tämä johtui yksinkertaisesti siitä, että koin saaneeni riittävästi haastateltavia ja tutkimusdataa. Olin kuitenkin kalenteroinut tarvittaessa tapahtuvan henkilökohtaisen kontaktoinnin, joka olisi kohdistunut haastattelupyynnöistäni FB-ryhmissä positiivisesti reagoineisiin henkilöihin.

Neljä haastateltavista ilmoittautui kryptovaluuttoihin keskittyvien ryhmien kautta ja kaksi koulun kanavien kautta. Se, että kaksi haastateltavista ilmaantui koulun kanavien kautta, oli positiivinen yllätys. Vaikka otanta on pieni, kontaktoituun väkimäärään nähden Laureasta tuli suhteellisesti selvästi enemmän haastateltavia kuin kryptovaluuttoihin keskittyneistä ryhmistä.

Laurean opiskelijoiden välillä saattaa ilmetä vahvempaa ryhmän sisäistä suosimista eli in-group favouritism -ilmiötä kuin yleisesti kryptovaluutoista kiinnostuneiden välillä, sillä mukana on institutionaalinen sidos.

Tutkimukset osoittavat, että ihmiset ovat suopeampia tekemään palveluksia ja suosimaan omaan viiteryhmäänsä kuuluvia henkilöitä, olipa kyse sitten kielestä tai etnisestä taustasta. Kyse on ryhmän sisäisestä suosimisesta (in-group favouritism). (Bazerman & Moore 2013, 147.)

8.4 Kehittämisasetelman kuvaus

Kehittämistyön tarkoituksena oli löytää valintamuotoilun piiristä menetelmiä, joita voidaan soveltaa interventioina tuoppaushengessä. Tarkoitus oli suunnitella ja ehdottaa näitä tuoppausperusteisia interventioita. Näiden interventioiden implementoinnin tavoitteena on nostaa Verohallinnon asiakkaiden ilmoitusastetta liittyen virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoihin.

Kehittämistehtävänä on sujuvoittaa eli kehittää virtuaalivaluuttojen verotusprosessia valintamuotoilun avulla siten, että virtuaalivaluutoista luovutusvoittoja saaneet Suomeen verovelvolliset henkilöt ilmoittaisivat saamansa luovutusvoitot suuremmalla todennäköisyydellä. Toisin sanoen tarkoitus on tasoittaa asiakaspolkua vaikuttamalla ihmisten päätöksentekoon suotuisasti hyödyntämällä interventioita, niin kutsuttuja tuoppauksia.

Kehittämiskysymyksenä oli ”Mitkä tekijät määrittävät sen, että virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja ilmoitetaan lainsäädännön velvoittamalla tavalla?”. Vastaavasti tutkittiin sitä ”Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja ei ilmoiteta lainsäädännön edellyttämällä tavalla?”. Tietoa ja vastauksia kehittämiskysymyksiin saatiin itse toteutetun haastattelututkimuksen avulla sekä Verohallinnon toteuttamien tutkimusten kautta. Havaintojen tueksi etsittiin myös muita toteutettuja relevantteja ja valideja tutkimuksia. Pääroolissa oli kuitenkin itse suunniteltu ja toteutettu haastattelututkimus. Tutkimuksen avulla pyrittiin saamaan selville, onko mahdollista vaikuttaa näihin ilmoitusaktiivuuteen vaikuttaviin tekijöihin valintamuotoilun ja käyttäytymistaloustieteen keinoja soveltaen.

Menetelmällisten ratkaisujen avulla oli tarkoitus päästä opinnäytetyön tavoitteeseen, joka oli tuoppausperusteisten interventioehdotusten luominen. Menetelmällisinä ratkaisuinä opinnäytetyössä hyödynnettiin ja yhdisteltiin yleisesti hyväksytyjä laadullisen ja määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Menetelmätriangulaatio oli tarpeen, jotta tutkimuskysymykseen voitiin vastata. Triangulaatiolla tarkoitetaan yksinkertaistettuna sitä, että yhdessä tutkimuksessa yhdistellään erilaisia aineistoja, teorioita ja/tai menetelmiä (Brewer & Hunter 1989; Eskola & Suoranta 2008, 68). Menetelmälliset ratkaisut kumpusivat tiedonintressistä, mikä tässä tapauksessa tarkoitti intressiä löytää tietoa siitä, millä menetelmillä päästään kohti haluttua tavoitetta: virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen ilmoittamisasteen kasvattamiseen johtavien keinojen löytämistä. Menetelmällisinä ratkaisuinä toimivat haastattelut, pullonkaula-analyysi

ja interventioiden suunnittelu. Interventioita suunniteltiin pullonkaula-analyysin ja tutkimuksen löydösten eli tulosten pohjalta.

Kehittämistyön menetelmän valinnassa on tärkeää kiinnittää huomiota asian lähestymistapaan eli siihen, kuinka kehitystyötä viedään eteenpäin. Menetelmävalintaan vaikuttaa myös tapa määrittellä kehittämistehtävä. Määrittelyllä on suuri vaikutus siihen, millainen lähestymistapa valitaan. Kun tavoitteena on tuottaa uusia kehittämisehdotuksia, on tapaustutkimus todennäköisin lähestymistapa. Mikäli tavoitteena on tuottaa konkreettinen tuotos, kuten opas tai uusi järjestelmä, on sopivin lähestymistapa konstrukttiivinen tutkimus. Kun tavoitteena on vaikuttaa ihmisten ja organisaation toimintaan, menetelmävalinnaksi tulee valita toimintatutkimus. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti, 2014.)

Lähestymistapana kehittämisessä oli tapaustutkimus sen osalta, että tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa uusia kehittämisehdotuksia. Toimintatutkimuksen määritelmä täytyisi sen osalta, että tavoitteena on vaikuttaa ihmisten ja organisaation toimintaan. Toimintatutkimuksessa toteutuu kuitenkin interventio, jota sen sijaan ei tapahdu tapaustutkimuksessa. (Kananen 2012, 38.) Koska en osallistu työssä ehdotettujen interventioiden implementointiin, toimintatutkimuksen määrite ei työssä sellaisenaan kaikkien kriteerien osalta toteudu, vaikka tutkinkin ihmisten käyttäytymistä. Toisaalta lähestymistapana kehittämisessä on myös valintamuotoilu, sillä ehdotuksia, joiden implementoimisen on määrä vaikuttaa ihmisten käyttäytymiseen, luotiin juuri valintamuotoilun keinoja soveltaen.

Tapaustutkimuksen avulla tuotin valintamuotoilun hengessä kehittämisehdotuksia siihen, miten virtuaalivaluuttojen verotusta saadaan sujuvoitettua ja ilmoitusastetta nostettua. Tapaustutkimukseen kuuluu kohteen syvälinen tutkiminen sen omassa ympäristössä (Ojasalo ym. 2014). Tässä tapauksessa kohteena toimii virtuaalivaluuttojen verotus ja seikat, jotka vaikuttavat nostavasti tai laskevasti - eli estävästi tai edistävästi - luovutusvoittojen ilmoitusasteeseen. Tapaustutkimuksen avulla vietiin kehitystutkimusta ja kehitystyötä eteenpäin. Kannattaa kuitenkin muistaa, että tutkimussuunnitelma elää (Hirsjärvi & Hurme 2001, 58). Omakin tutkimussuunnitelmani, joka ei ole mukana lopullisessa kirjallisessa tuotoksessa, eli prosessin aikana.

8.5 Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimusotteen eroista ja yhtäläisyyksistä

Glesnen ja Peshkinin (1992) mukaan kvantitaavinen tutkimus ottaa ulkopuolisen (etic) tarkastelukulman, kun taas kvalitatiivinen tutkimus osallisen (emic) (Hirsjärvi & Remes 2001, 23). Työssäni painottuu kvalitatiivinen osuus, mutta kvantitatiivisuutta on mukana esimerkiksi kvantifioinnin muodossa. Annoin teorian ohjata sitä, miten kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimusote työssä painottuu.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkija on etäinen sekä puolueeton, pyrkien objektiiviseen kuvaukseen. Sen sijaan kvalitatiivisen tutkimuksen kohdalla ominaista on tutkijan henkilökohtainen osallistuminen sekä pyrkimys empaattiseen ymmärtämiseen. (Hirsjärvi & Remes 2001, 23-24.)

Creswellin (1994) mukaan kvantitatiivisessa orientaatioissa kieli muodostuu formaaliksi, kun sen sijaan kvalitatiivisen tutkimusotteen kohdalla yksilön ääni pääsee kuuluviin. Ero näkyy myös raportoinnissa. Kun kvantitatiivisen tutkimuksen kohdalla raportointi on abstraktia ja tieto yritetään tiivistää numeeriseen muotoon, kvalitatiivisen tutkimuksen kohdalla on toisintoimituksia käytetään erittäin vähän tai ei lainkaan. Estettä molempien tapojen yhdistämisellä samaan raporttiin ei ole. (Creswell 1994; Glesne ja Peshkin 1992; Hirsjärvi & Hurme 2001, 24.)

Määrällisen ja laadullisen tutkimusotteen tavallisimmaksi eroksi nähdään lukujen käyttö kvantitatiivisen tutkimusotteen kohdalla (Hirsjärvi & Hurme 2001, 24). Esimerkiksi Hammersley (1992) on kritisoinut tätä kriteeriä toteamalla, että myös kvalitatiivinen tutkimusote kvantitioi esimerkiksi vertaamalla. Hän toteaa, että tarkkuutta voi ilmetä ilman lukujakin, ja tärkeämpää on totuudenmukaisuus. Sen puute tekee tyhjäksi lukujen tarkkuuden. (Hammersley 1992; Hirsjärvi & Hurme 2001, 24.) Niin laadullisessa kuin määrällisessäkin tutkimuksessa tiettyt osat ovat yhteisiä (Glesne & Peshkin 1992; Hirsjärvi & Hurme 2001, 54).

Menetelmien käyttö kumpuaa työssäni tarpeesta. Määrällisten ja laadullisten menetelmien yhdistämisen yhdessä tutkimuksessa ei tulisi olla ainoastaan kosmetiikkaa (Bryman 1992; Hirsjärvi & Hurme 2001, 28).

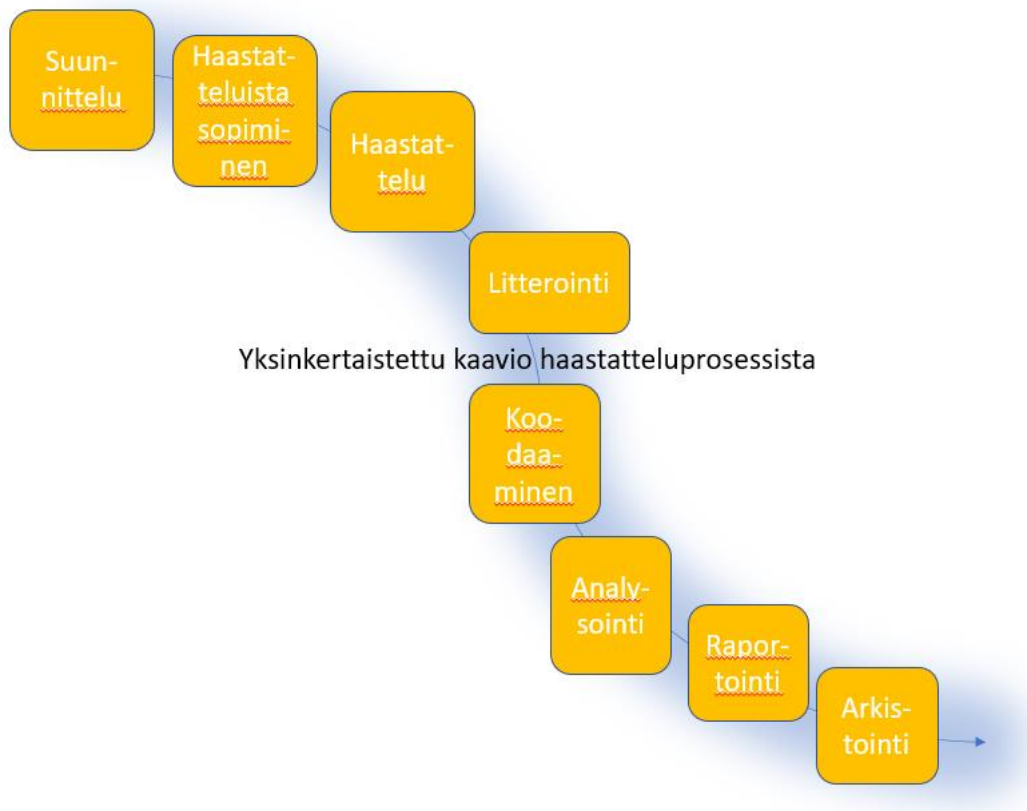
8.6 Haastattelu tiedonkeruun keskiössä

Tiedonkeruun keskiössä oli haastattelututkimus, jossa oli paljon avoimia kysymyksiä ja myös riittävästi kysymyksiä, joihin vaadittiin kuvaileva vastaus, joka ei ole muotoa ”kyllä tai ei”. Näin saatiin hankittua runsaasti arvokasta tietoa ja usein sellaistaikin tietoa, jota tutkija ei olisi ymmärtänyt kysyä. Tutkimushaastattelu rakentuu pohjimmiltaan samoihin keinoihin sekä samoihin kasvatusten tapahtuvaa vuorovaikutusta koskeviin yhteisiin oletuksiin tukeutuen kuin mikä tahansa keskustelu (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22).

Kun kohderyhmä oli selvillä, suunnittelin haastattelukysymykset. Halusin haastatella itselleni ennalta tuntemattomia henkilöitä. Kun sain myöntäviä vastauksia haastattelupyntöihin, ehdotin asianosaisille haastattelun ajankohtaa ja paikkaa ja sovin tapaamiset. Pyrin haastattelemaan vain henkilöitä, jotka myöntävät luvan haastattelun nauhoittamiseen. Haastattelun talentaminen on oikeastaan edellytys onnistuneelle litteroinnille.

Haastatteluissa pyrin joustavuuteen ja objektiivisuuteen sekä improvisointiin tarvittaessa. Jonkin verran kokemusta - myös tuoretta sellaista - minulla haastatteluista ja niiden litteroinnista jo ennen opinnäytetyöhön liittyvää haastattelututkimusta jo olikin. Tämä auttoi pyrki- myksissä kohti mainittuja ominaisuuksia. Lisäksi pyrin siihen, että haastateltava kertoisi mahdollisimman paljon tutkimuksen kannalta relevanttia tietoa. Tätä tavoitetta tukivat avoimet kysymykset ja toisinaan tapahtunut kysymysten kesken jättäminen, jolloin haastateltava monesti otti aktiivisen roolin ja kertoi avoimesti sellaisiakin aiheen kannalta relevantteja asioita, joita ei ehkä olisi itse haastattelijan roolissa ymmärtänyt kysyä. Kirjasin vastausten pääkohdat ylös kannettavan tietokoneen ja kymmensormijärjestelmän avulla. Tuotettuja muistiinpanoja oli myöhemmin kätevä nauhoitteen ja livetekstitystallenteen avulla muokata litterointiprosessin yhteydessä. Tarkoitus oli alusta pitäen litteroida haastattelun tulokset ja sen jälkeen vielä analysoida ja jalostaa vastaukset laajempaan kontekstiin, mikä myös toteutui.

Kun olin saanut haastattelumateriaalin kerättyä ja litteroitua, oli analysoinnin aika. Tähän vaiheeseen tultaessa oli jo havaittavissa pullonkauloihin liittyviä kuvioita (patterns). Mainintoja oli myös sellaisista pullonkauloista, joita en Verohallinnolta saaduissa ja muista löytämissäni tutkimuksissa ollut havainnut. Myös kysymyksenasettelulla oli tarkoitus vaikuttaa uusien asioiden löytymiseen eli uudenlaisten tutkimustulosten ilmenemiseen.



Kuvio 5: Yksinkertaistettu kaavio haastatteluprosessista

8.6.1 Miksi haastattelu?

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (1997, 201-202) mukaan haastattelun tiedonkeruumenetelmäksi valinnan puolesta puhuvat seuraavat tekijät:

- Halu korostaa sitä, että ihminen tulisi nähdä tutkimustilanteessa objektin roolissa. Haastateltavalle tulee antaa mahdollisuus paljastaa mahdollisimman vapaasti itseään koskevia asioita. Tutkimuksessa ihminen, haastateltava, toimii merkityksiä luovana ja aktiivisena osapuolena.
- Tutkimuksen kohteena on vain vähän kartoitettu tuntematon alue. Tutkijan on haastava enustaa vastausten suuntia.
- Halu sijoittaa haastateltavan kertoma laajempaan kontekstiin.
- Kun on jo etukäteen tiedossa tutkimuksen aiheen tuottavan moniin suuntiin sekä monitahoisesti viittaavia vastauksia.
- Kun halutaan selventää vastauksia.
- Kun halutaan syventää hankittavia tietoja. On esimerkiksi mahdollista pyytää perusteluja esitetuille mielipiteille. Tarpeen mukaan voidaan hyödyntää lisäkysymyksiä.
- Kun halutaan perehtyä vaikeisiin tai arkoihin teemoihin. Tästä tosin tutkijat eivät ole päässeet yksimielisyyteen. Osan mielipide puoltaa kyselylomakkeiden avulla kerättävää aineistoa, koska tällöin tutkittavalla on mahdollisuus säilyä tarkoituksellisesti etäisenä ja anonyyminä.

Haastattelun valintaa tiedonkeruumenetelmäksi vastaan puhuvat monet seikat, jotka nähdään yleensä kuitenkin haastattelun hyvinä puolina (Hirsjärvi ym. 1997; Hirsjärvi & Hurme 2001, 35). Näitä ovat Hirsjärven ym. (1997) ja Hirsjärven & Hurmeen (2001, 35) mukaan:

- Aineiston keruun joustava säätely tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen edellyttäisi haastattelijalta sekä kokemusta että taitoa.
- Haastattelijan rooliin ja tehtäviin tulee kouluttautua.
- Haastattelu on aikaa vievää. Haastattelusta sopiminen, tutkittavien etsintä ja itse haastattelun toteuttaminen ottavat aikansa. Puoli tuntia ei riitä tästä urakasta suoriutumiseen. Myös vapaamuotoisen haastatteluaineiston litterointi on hyvin hidasta.

- Haastattelun katsotaan pitävän sisällään useita virhelähteitä. Sekä haastattelija että haastateltava aiheuttavat näitä virheitä. Haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää esimerkiksi haastateltavan taipumus sosiaalisesti suotavien vastausten antamiseen.

- Haastattelusta seuraa vääjäämättä kustannuksia. Materiaalikustannuksia aiheuttavat mm. nauhurit, haastattelunauhut, kasetit tai purkulaitteet. Tutkijan kannattaa varautua myös esimerkiksi puhelin- ja matkakuluihin. Haastatteluista toteuttaminen vierailta paikkakunnilla voi aiheuttaa myös majoituskustannuksia.

- Vapaamuotoisten haastatteluaineistojen analysointi, tulkinta ja raportointi osoittautuu valmiiden mallien puuttuessa usein ongelmalliseksi.

Robson (1995, 290) puhuu perusteettoman varmuuden vähentämisestä (reduction of inappropriate certainty) liittyen monimetodiseen lähestymistapaan tiedonkeruussa. Näitä metodeja ovat esimerkiksi haastattelu, kysely, observointi jne. (Robson 1995, 290; Hirsjärvi & Hurme 2001, 39.) Mikään ei estä yhdistämästä ja käyttämästä näitä tiedonkeruumenetelmiä ristiin tarvittaessa, vaikka työmäärä siinä kasvaakin.

Harkitsin työssäni pitkään myös kyselylomakkeen hyödyntämistä haastattelun sijaan. Virtuaalivaluuttojen verotusta koskevaa aihetta voidaan pitää arkana, sillä merkittävä osa virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja saaneista kiertää veroja, ja Verohallinnon arvion mukaan vain murto-osa ilmoittaa luovutusvoitoista saamansa tulot. Näistä ilmoittajistakaan kaikki tuskin ilmoittavat tulonsa oikein tai kaikkia luovutusvoittotuloja. Toisaalta haastatteluun suostuvat tyypillisesti korostuneesti sellaiset henkilöt, jotka eivät pelkää vilppiin liittyviä mahdollisia juridisia seurauksia - joko rehellisyytensä takia tai muista syistä. Anonymiteetin murtumista pelätään vähemmän kyselytutkimuksiin verkossa osallistuttaessa kuin silloin, kun oma nimi ja ulkonäkö ovat tutkimuksen tekijän tiedossa. Vaikka kyselylomakkeen avulla tutkimuksen tekeminen olisi vienyt hyvin todennäköisesti vähemmän aikaa ja tuottaisi vähemmän kustannuksia, päädyin sittenkin haastattelututkimukseen. Vältin teeman sensitiivisyyden vuoksi kysymyksiä, jotka olisivat voineet olla arkaluonteisia tai jopa loukkaavia.

8.6.2 Haastattelun tyypistä ja muodosta

Hyödynsin puolistrukturoitua haastattelua. Puolistrukturoidussa eli puolistandardoidussa haastattelussa on kyse monen kirjoittajan mukaan lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuodosta (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47). Fieldingin (1993) mukaan puolistandardoidussa haastattelussa kysymysten muoto on kaikille haastateltaville sama, vaikka kysymysten järjestys voi vaihdella. Myös Eskola ja Suoranta (1998) ovat sitä mieltä, että kysymykset ovat puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille samat. Kuitenkin heidän mukaansa haastateltavat voivat valita vastata omin sanoin, eli vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin. Sen sijaan Robson (1995) esittää, että kysymykset on ennalta määrätty, vaikka

haastattelija voikin vaihdella kysymysten sanamuotoja. Ominaista puolistrukturoiduille menetelmille on siis se, että vain osa haastattelun näkökulmista on lyöty lukkoon ja osa joustaa tilanteen mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.)

Haastattelussa molemmat osapuolet, niin haastateltava kuin haastattelija, merkityksellistävät niitä kohteita, joita haastattelussa käsitellään (Fairclough 1989, 1992; Parker 1992; Potter & Wetherell 1989; Hirsjärvi & Hurme 2001, 51). Tutkijan valitsemien teema-alueiden olisi syytä olla riittävän väljiä, jotta tutkittavan ilmiön tyypillisesti sisältämä moninainen rikkaus paljastuisi mahdollisimman hyvin (Hirsjärvi & Hurme 2001, 67).

Tavallisinta on tehdä yksilöhaastatteluja (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61). Yksilöhaastatteluita minäkin toteutin. Ryhmähaastattelu vaikutti kaiken kaikkiaan ongelmallisemmalla ja ehkä myös vaikeammalla järjestää, joten päädyin yksilöhaastatteluihin, vaikka näin hieman enemmän aikaa ja muita resursseja kuluikin. En kuitenkaan nähnyt estettä useamman henkilön samanaikaiselle haastattelulle, mikäli sellaiseen olisi avautunut luonteva mahdollisuus.

Ryhmähaastattelun etuna on se, että saadaan samanaikaisesti vastauksia useammalta henkilöltä. Haittana on, että kaikki eivät aina saavu ryhmähaastatteluun sovitusti paikalle. Myös yksittäisten haastateltavien vastauksia voi olla vaikea jälkikäteen purkaa ja analysoida pelkän äänen perusteella, jos haastattelua ei ole videoitu. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 63.)

Päätin suhtautua aiemmin tehtyjen tutkimusten tuloksiin - joita minulla oli saatavilla esimerkiksi Verohallinnon toimittamina - ikään kuin esihaastatteluina, joista voin saada uusia näkökulmia omille tutkimuskysymyksilleni sekä mahdollisesti spesifioida aiemmin käytettyjä kysymyksiä. Kysyin myös yhtä haastattelua lukuun ottamatta lopuksi ennen mahdollista seuraavaa haastateltavaa koskevaa kysymystä, että jäikö haastateltavalle kertomatta aiheeseen liittyen jotain sellaista, josta voisi tutkimuksen kannalta olla hyötyä. Monesti tässä vaiheessa olikin syntynyt uusia ajatuksia, tai aiemmin haastattelun aikana esitettyihin vastauksiin oli tullut uutta näkökulmaa, jonka esiin tuominen helpotti aiemmin kerrotun tulkittavuutta.

8.6.3 Oma roolini haastattelijana ja tutkijana

Ajattelin jo ennen haastatteluiden toteuttamista, että kun haastattelupyyntöön on vastattu myöntävästi ja haastattelu suurella todennäköisyydellä toteutuu, ollaan tietyllä tavalla jo voiton puolella. Yhteydenottaminen haastateltavaan haastattelupyynnön ohella on tyypillisesti henkisesti rasittavampaa kuin itse haastattelu (Hirsjärvi & Hurme 2001, 88). Valmistauduin vasta-argumentein mahdollisiin tekosyihin, joiden varjolla haastattelua olisi voitu vältellä, jotta olo olisi luottavaisempi haastattelupyyntöjä tehdessä. Tosin haastattelupyyntöjen esittämistapa oli lopulta sellainen, että ei ilmennyt tarvetta esittää vasta-argumentteja. Painotin myös sitä, että teen haastateltavista tunnistamattomia, jolloin heitä ei ole mahdollista tunnistaa raportista tai muusta aineistosta.

Pyrin olemaan luottamusta herättävä ja neutraali eli huomiota herättämätön esimerkiksi vaatetuksen ja ulkoasun osalta, vaikka kyseessä useimmissa tapauksissa olikin fyysisesti kasvotusten tapahtuvan haastattelun sijaan videohaastattelu. Pyrin olevaan mielekkäällä tavalla henkilökohtaisessa kontaktissa haastateltavien kanssa ennen varsinaista haastattelua ikään kuin jään murtamiseksi. Tämä onnistui mielestäni hyvin ja tapahtui viestittelemällä ennen tapaamista ja tapaamisen alussa ennen varsinaista haastattelua keskustelemalla. Henkilökohtainen kontakti ennen haastattelua, tapahtuipa se puhelimitse tai kasvotusten, vähentää sekä haastateltavan että haastattelijan haastattelutapahtumaan liittyvää ahdistusta sekä helpottaa varsinaisen haastattelun aloittamista (Hirsjärvi & Hurme 2001, 84).

Kun haastattelut hoidetaan etänä videopuhelun välityksellä, ei tarvitse niin paljon välittää mahdollisista kulttuurieroista, sillä vastaaja ei näe esimerkiksi sitä, onko haastattelijalla kenkiä jalassaan vai ei ja minkä väriset housut tällä on. Lisäksi kotioloissa suoritettujen haastattelun taustasta mahdollisesti löytyvistä kulttuurisesti häiritsevistä elementeistä ei tarvitse välittää, sillä taustanäkymän voi sumentaa tai käyttää valitsemaansa visuaalista taustaa todellisen kameranäkymän sijaan. Osa haastatteluista suoritettiin kotioloissa villasukat jalassa, mutta suurinta osaa haastatteluja varten olin varannut rauhallisia yksityisiä tiloja, joita hyödynsin, vaikka vain yksi haastatteluista suoritettiin kasvotusten. Mahdollisista kulttuurieroista ei tarvinnut lopulta erityisesti välittää, sillä kaikki haastateltavat olivat suomalaisia miehiä.

Valitsemalla puolistrukturoidun haastattelun saatoinkin rikkoa strukturoidun haastattelun tehtäväsääntöjä esimerkiksi muokkaamalla hieman kysymyksiä tapauskohtaisesti ja havaitun tarpeen mukaan. Tällöin kyseessä ei olisi voinut olla lomakehaastattelu, mutta puolistrukturoitu teemahaastattelu tuli hyvin kyseeseen, joten teemahaastatteluun kallistuinkin. Teemahaastatteluksi kutsuttu tapa haastatella haastateltavia on maassamme suosituin aineistonkeruutapa, kun kyse on laadullisesta aineistosta (Eskola & Vastamäki 2015, 27).

Hyvä haastattelija hahmottaa lyhyessä ajassa vastauksen olennaisen merkityksen ja potentiaaliset uudet suunnat, joita annettu vastaus avaa (Hirsjärvi & Hurme 2001, 103). Haastateltava saattaa alkaa puhua jostain haastattelun myöhempään osaan tarkoitettusta teemasta. Tällainen tilanne tulisi hyödyntää ja johdatella keskustelua tutkimuksen kannalta tarkoituksenmukaisesti. Mahdollisesti kesken jäänyt teema-alue tulee tarvittaessa käsitellä myöhemmin haastattelun aikana loppuun, mikäli keskustelu ajautuu toiseen teema-alueeseen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 104.) Tutkimuskysymyksen ja opinnäytetyön tavoitteen, pullonkaulojen tunnistamisen ja kehitystyön kautta tapahtuvan virtuaalivaluuttojen verotuksen sujuvoittamiseen tähtäävien interventioehdotusten, tuli ohjata keskustelua ja esitettävien kysymysten laatua - myös silloin, kun kirjoitettua kysymystä kysyttäessä tarpeeseen perustuen muokattiin.

Pyrin haastattellessani välttämään turhien kysymysten kysymistä ja kuuntelemaan siten, etten kysyisi jo sellaista, johon on jo erikseen kysymättä vastattu. Tällaiset toimintatavat laskevat haastattelun laatua ja haastateltavan motivaatiota (Merton, Fiske ja Kendall 1956; Hirsjärvi & Hurme 2001, 125). Vältin myös useampien kysymysten kysymistä ennen kuin olen saanut vastauksen ensimmäiseenkin kysymykseen. Pyrin olemaan myös päättelemättä sellaista, mitä haastateltava ei ole esittänyt. Pyrin välttämään myös kysymistä ikään kuin jo olettaen tietäväni vastauksen. Tällaiset toiminnot ovat haastattelun onnistumisen kannalta virheitä (Smith 1975; Hirsjärvi & Hurme 2001, 125).

Haastattelutilanne kuuluu sekä aloittaa että lopettaa erityisillä toimenpiteillä. Aluksi on hyvä pyrkiä luomaan yhteistä maaperää ennen varsinaiseen haastatteluun siirtymistä (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 24). Haastattelun alussa myös ikään kuin lämmittelyvaiheen jälkeen sovitaan varsinaisen keskustelun aloittamisesta (Goodwin 1981, 124-159; Ruusuvuori & Tiittula 2005, 24).

Haastattelun alkuun kannattaa sijoittaa helposti vastattavia laajoja ja mielenkiintoisia kysymyksiä. Näin haastateltavalle tulee olo, että hän osaa vastata kysymyksiin ja haastattelu on mielekäs. Riittävä kysymysten laaja-alaisuus antaa vastaajalle mahdollisuuden valita itselleen mielekkäitä näkökulmia vastauksiinsa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 107.) Pidin huolen siitä, että ensimmäiset haastattelukysymykset olivat riittävän mielenkiintoisia ja helposti vastattavia. Aikataulujen salliessa pyrin myös selvittämään haastateltavasta ennen haastattelua jotain sellaista, josta voi asiallisesti muodostaa itse haastattelun tarkoitustakin välillisesti edistävää juttunjuurta, kuitenkin mielistelemättä haastateltavaa. Tällaisia asioita olivat erimerkiksi haastateltavan virka tai julkaisut. Osoitin näin tehneeni myös taustatyötä ja olevani kiinnostunut.

Äännähtelin haastattelun yhteydessä haastateltavan vastauksia myötäillen. Kun haastattelija äännähtelee haastattelun lomassa, haastateltavan vastaukset tilastollisesti pitenevät (Matarazzo 1965; Hirsjärvi & Hurme 2001, 117). Huudahduksia kannattaa kuitenkin välttää (Hirsjärvi & Hurme 2001, 117). Myös myötäilevä äännähtely on tehokas tapa osoittaa kiinnostusta.

Pyrin luomaan rentoa ilmapiiriä eleilläni, ilmeilläni, asennollani sekä puheen sävyllä ja rytmityksellä. Viestimme myös ollessamme vaiti (Hirsjärvi & Hurme 2001, 119). Ajattelin kuitenkin ennalta, että kun esittelyt on tehty, voidaan toisinaan videopuhelussa laittaa video kiinni. Tämä voi olla järkeväkin, jos on esimerkiksi väsynyt tai muuten vähemmän positiivisessa tilassa. Toisinaan myös yhteys on parempi, kun videotila ei ole päällä. Tällaisessa tapauksessa myöhempi haastatteluun palaaminen ja litterointi saattaisivat kärsiä, mikäli videota pidettäisiin väkisin päällä yhteyden ja äänenlaadun kustannuksella. Yhteysongelmia ei kuitenkaan ilmennyt, joten pidin itse aina videotilan päällä. Vain yhdessä haastattelussa haastateltava piti videoyhteyttä kiinni ja hän pitikin sen kiinni koko haastattelun ajan.

Myös haastateltavan kehonkieli voi antaa viitteitä siitä, että on onnistuttu luomaan häneen hyvä kontakti. Esimerkiksi taaksepäin nojaaminen on merkki rentoutumisesta. Lisäliikkeet sen sijaan viestivät jännittyneisyydestä. Haastattelija voi myös itse pyrkiä luomaan rentoutunutta ilmapiiriä nojaamalla taaksepäin. Se on myös kuunneltaessa merkki kiinnostuksesta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 119.) Kuuntelemista voi osoittaa myös nyökkäilemällä vastausten aikana tai lomassa. Haastattelijan nyökkäys tutkitusti pidentää haastateltavan vastauksia - aivan kuten äännähtelykin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 119; Matarazzo 1965.)

Minulle on luontaista nyökkäillä ja äännähdellä kesken haastattelun tai ylipäätään, kun kuuntelen ihmistä. Sen sijaan etenkin videopuheluissa nojaan monesti eteenpäin nähdäkseni paremmin. Tähän saattaa liittyä kulmien kurtistelu. Sekin vain siksi, että näkisin paremmin. Silti tämänkaltaiset eleet saattavat niiden syystä riippumatta laskea välillisesti haastattelun laatua, mikäli ne vaikuttavat haastateltavaan negatiivisesti. Päätin käyttää ja käytin niin suurta näyttöä, että voin näkemisen liikaa rajoittumatta nojata rennosti taakse päin ja luoda tällä tavalla kehonkielelläni edellyksiä rennolle ilmapiirille. Vältin myös liiallista kofeiinin käyttöä, sillä se voi hermostuttaa ja hermostuminen edelleen - erilaisten kehollisten viestien ja esimerkiksi puhenopeuden välityksellä - tarttua haastateltavaan, mikä tilastollisesti laskee haastattelun laatua.

Aloittelevalla haastattelijalla on usein kiire täyttää hiljaiset hetket. Tästä voi seurata se, ettei tämä milloinkaan saa vastausta, jota on toivonut. Myös se on haittapuolena haastateltavan liian nopeassa suun avaamisessa hiljaisuuden vähänkin pitkittyessä, että haastateltava saattaa myös luulla, että haastattelija kaipaa lyhyitä vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 121.) Olin päättänyt ennalta, että vaikka tauot ja hiljaiset hetket tuntuisivat kiusallisilta, pyrin vastustamaan painetta kommentoida liian pikaisesti. Pidin tästä kiinni. Kokemus on osoittanut, että usein odottamalla saa arvokasta tietoa, sillä myös haastateltava tuntee painetta hiljaisuuden pitkittyessä, ja monesti kertoo tutkimuksen kannalta jotain hyödyllistä, jonka olisi ilman tätä hiljaista hetkeä hyvin mahdollisesti jättänyt kertomatta.

Etenkin intiimimpien kysymysten kohdalla haastateltava monesti miettii vastaisiko kysymyksiin vai jättäisikö vastaamatta. Myös muistelemista ja luetteloita vaativat vastaukset ottavat aikansa, joten niille kannattaa antaa aikaa ja antaa haastateltavan vastata rauhassa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 121.) Esimerkiksi sopivien kuvailevien adjektiivien löytäminen voi ottaa aikansa, jolloin haastattelijan on hyvä odottaa ennen kuin ottaa itse puheenvuoron.

Kun ajatellaan esimerkiksi tutkimuksia, jotka perustuvat teemahaastatteluun, voidaan todeta, että haastateltava ei vastaa ensimmäiseenkin kysymykseen ilman pyrkimystä ainakin jonkinasteiseen summittaiseen käsitykseen koskien kysymyksen tarkoitusperiä tai sitä, mitä tutkimus todella käsittelee - ja mitkä asiat ovat tätä kautta kysymysten taustalla olevan tutkimusaiheen kannalta relevantteja. Toisinaan tarvitaan tarkentavia kysymyksiä myös

haastateltavan suunnalta. (Alasuutari 2014, 149-150.) Ajattelen, että hyvin suunnitellut kysymykset ja haastateltavan kokemus vähentävät tällaisten tarkentavien kysymysten tarvetta.

8.7 Pullonkaula-analyysi löytää ongelmakohdat

Kehittämistyön tukena hyödynnettiin pullonkaula-analyysia, joka paljastaa prosessin ongelmakohdat, joiden avaamiseksi luotiin ratkaisuehdotuksia tuuppauserusteisten interventoiden muodossa. Haastattelututkimus paljastaa pullonkauloihin liittyviä kuvioita (patterns), eli toistuvia teemoja, jotka vievät pois päin virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen ilmoitusaktiivisuudesta. Toimenpiteitä vaativia pullonkauloja löytyi myös tutkimuksessa havaittujen yksittäistapausten joukosta. Vastaavasti haastattelujen vastaukset kertovat siitä, mitkä tekijät edistävät ilmoitusaktiivisuutta. Jo aiemmin löydettyjä pullonkauloja on esitelty työn aiemmassa osassa, joka käsittelee Verohallinnon teettämässä tutkimuksissa paljastuneita prosessin pullonkauloja.

Työkaluna pullonkaula-analyysin idea on löytää pullonkaulaksikin kutsuttu prosessin heikoin lenkki, jota erilaisten toimenpiteiden avulla kehittämällä prosessin läpimenoaika lyhenee. Pullonkaula-analyysia voidaan käyttää apuna prosessin potentiaalisten kehityskohtien tunnistamisessa ja sitä kautta myös virtauksen tehostamiseen. (Modig & Åhlström 2013.)

Pullonkaula-analyysi antaa mahdollisuuden tarkastella prosessia visuaalisesti siten, että eniten prosessia hidastavat kohdat erottuvat ikään kuin pullonkauloina. Verohallinnon evästekäytäntöjen vuoksi pullonkaula-analyysissa usein hyödynnettävää verkkoanalytiikkaa sekä heatmap-, scrollmap- ja clickmap-työkaluja ei voitu hyödyntää, joten tutkija hyödynsi haastattelututkimusta, joka muistuttaa tietyin osin käyttäjätutkimusta. Pullonkauloja toki ilmenee myös sivuston ulkopuolella, eikä tutkimuksessa haluttu keskittyä ainoastaan Ver.fi-sivustoon ja asiakaspolun tasoittamiseen vain sen osalta. Havaittuihin pullonkauloihin kohdistetaan interventioehdotuksia, jotka implementoimalla on tarkoitus sujuvoittaa prosessia tasoittamalla näitä pullonkauloja eli asiakaspolun ongelmakohtia.

Pullonkauloilla on määritelmällisesti tapana rajoittaa läpimenoa. Tämä perustuu virtausyksiköiden etenemisen pysäyttämiseen. Kun virtausyksikköinä ovat ihmiset tai materiaali, on pullonkaulat suhteellisen helppo tunnistaa. Sen sijaan esimerkiksi informaation ollessa kyseessä, ei näkyvää jonoa välttämättä ole havaittavissa. Tyypillistä pullonkauloille on myös se, että prosessin seuraavat vaiheet eivät pääse etenemään, ennen kuin pullonkaulasta on päästy läpi. (Modig & Åhlström 2013.)

8.8 Kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat virtuaalivaluuttoihin sijoittaneet ja niistä luovutusvoittoja saaneet Suomeen verovelvolliset henkilöt. Pyrin saamaan haastateltaviksi ulospäin

suuntautuneita avoimia henkilöitä, jotka puhuvat ja jakavat tietoa ja kokemuksiaan mielellään. Haasteltavan liika puheliaisuus saattaa kuitenkin toisinaan vaikeuttaa haastattelua (Hirsjärvi & Hurme 2001, 117). Parhaat haastateltavat ovat aloitteikkaita ja jotka antavat perusteellisia ja usein monisanaisia vastauksia (Hirsjärvi & Hurme 2001, 117). Koen onnistuneeni saamaan haastateltaviksi avoimia ja mielellään tietoa jakavia henkilöitä. Uskon haastattelupyynnöiden esittämistavan vaikuttaneen tähän positiivisesti.

Sinuttelin haastateltavia. Keskityin työikäisiin henkilöihin. Etukäteen tarkoitus oli haastatella 5-8 henkilöä, minkä odotin riittävän riittävään saturaatioon kvalitatiivisen tutkimuksen ollessa kyseessä. Saturaatio haastatteluvastausten suhteen tulisi olla tutkijan pääteltävissä - siis se, milloin dataa on tarpeeksi (Hirsjärvi & Hurme 2001, 60). Edelliset virtuaalivaluuttojen vertausprosessin ongelmakohtiin liittyvät tutkimukset nopeuttavat satuuraation saavuttamista, vaikka kysymysten asettelu olisi merkittävästikin erilainen aikaisempiin tutkimuksiin nähden.

8.9 Aineiston analysoinnista

Teemahaastattelu tuottaa usein runsaan aineiston analysoitavaksi, vaikka haastateltavia olisi verrattain vähän. Kaikkea kerättyä ei tyypillisesti pystytä hyödyntämään, eikä tarvitsekaan. Analysointitapaa on hyvä miettiä jo aineistoa kerättyä, sillä se saattaa ohjata haastatteluita. Moni tutkija kokee juuri analyysivaiheen tutkimuksen kuormittavimpana ja tuskallisimpana osana. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 135.) Samaistun tähän, vaikka koinkin tietyllä tavalla, että siinä vaiheessa ollaan jo voiton puolella, kun haastattelut on saatu sovittua.

Aineiston keruu, siihen tutustuminen ja alustavien analyysien tuottaminen kannattaa aloittaa keskenään samanaikaisesti ja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, sillä kynnyksen siirtyä aineiston keruusta analyysivaiheeseen on laadullisen haastattelututkimuksen ollessa kyseessä tyypillisesti korkea (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11). Mikäli aineistoa ei ole jo keruuvaiheessa purettu sekä tarkasteltu, tulee aineiston käsittelyyn ryhtyä viipymättä keruuvaiheen jälkeen. Aineiston tuoreus inspiroi tutkijaa. Mahdollinen tarvittava aineistoa koskeva täydentäminenkin on helpoin toteuttaa pian haastattelujen jälkeen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 135.)

Aloitin analysoinnin jo haastattelutilanteessa. Pyrin hakemaan haastattelun aikana vahvistusta tulkinnalleni haastateltavalta välttääkseni virhetulkintoja, jos tulkinnanvaraa ilmeni. Tarkoitus oli aikataulujen salliessa litteroida kerätty aineisto tekstiksi. Oli myös tarkoitus jatkaa kerätyn aineiston analysointia litteroinnin jälkeen. En kuitenkaan halunnut lukita analysointia vain yhteen vaiheeseen. Litterointitarkkuuden jätin auki, sillä haastattelutyöni sen mahdollisesti. Jos litteroinnin merkitys olisi osoittautunut vähäiseksi tai olemattomaksi, olisin tinkinyt siitä paljonkin. Nyt kuitenkin pyrin perusteellisuuteen, vaikkakaan en kaikin osin sanantarkkuuteen, esimerkiksi haastateltavien nimettömyyttä varjellakseni. Purkaessaan tutkimus- tai

vuorovaikutusaineistoja tutkija tekee valintoja koskien sitä, mitä, miltä osin ja millä tarkkuustasolla kerätty materiaali puretaan ja lukijalle avataan (Nikander 2010, 432).

Aineisto tulisi lukea useampaan kertaan läpi kokonaisuutena, vaikka se olisikin ollut esillä jo kahdesti aiemmin - niin haastattelutilanteessa kuin purkamisvaiheessakin. Kannattaa varata aikaa useampaan lukukertaan. Näin aineistosta alkaa tyypillisesti kummuta uusia ajatuksia tai mielenkiintoisia kysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 143.) Deyn (1993) mukaan aineistoa tulisi lukea ”interaktiivisesti”. Lukemisvaihe ei hänen mukaansa kvalitatiivisen aineiston osalta ole passivista. Hän näkee kvalitatiivisen aineiston analysoinnin kolmivaiheisena prosessina: kuvailu, yhdistely ja luokittelu. (Dey 1993; Hirsjärvi & Hurme 144-145.)

Tutkimuksen tarkoitus ohjaa kuvausta. Tutkimuksen tarkoitukseen nojautuen tulisi päättää mikä ansaitsee tulla kuvatuksi ja miten syvällisesti. Nämä seikat on syytä ottaa huomioon, sillä kvalitatiiviset tutkimukset kärsivät monissa tapauksissa raportoinnin pituudesta. Tapah- tumien ja toimintojen kuvaus on monesti tarpeen päätöksenteon pohjaksi. Myös selvityksiä tarvitaan läpi prosessin erilaisten toimenpiteiden seurausten käsittämiseksi. Objektiivisuuden kannalta on tärkeää käsitellä yksityiskohtia toisiinsa nähden samantasoisina ilmiöinä. (Dey 1993; Wolcott 1994; Hirsjärvi & Hurme 2001, 145-146.) Dey (1993) on sitä mieltä, että konteksti voidaan nähdä merkitysten ymmärtämisen avaimena. Konteksti tulee ymmärtää, jotta merkitykset voidaan tulkita oikein. (Dey 1993.)

8.9.1 Aineiston luokittelusta

Myös luokittelu on olennainen osa aineistoa. Se kehystää tai pohjustaa haastatteluaineiston myöhemmän tulkinnan ja yksinkertaistamisen sekä tiivistämisen. Luokittelu on edellytys aineiston osien vertailulle toisiinsa nähden tai tyypittelylle. Luokittelussa on kyse päättelystä. Luokittelua tapahtuu arjessa jatkuvasti, joten se on tuttua ihmiselle, vaikkei sitä aina tiedostaisikaan luokitteluksi. Luokittelun pääkriteerinä haastatteluaineiston suhteen on tutkimusongelma, joka on asetettu tutkimuksen ja haastattelun lähtökohdaksi. Luokkia voidaan muodostaa monella tapaa ja tapoja voidaan yhdistellä. Tutkimusväline tai käytetty menetelmä saattavat toimia luokittelun pohjana niin, että vaikkapa kyselylomakkeen osiot tai teemahaastattelun teemat itsessään ovat jo karkeita luokkia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 147-149.)

Luokittelu ja mahdollinen luokittelun yhteydessä tapahtuva koodaaminen luotuihin luokkiin ei itsessään ole analyysin lopullinen päämäärä. Ne ovat vain välivaiheita analyysia rakennettaessa. Yhdistelyssä on kyse siitä, että pyritään löytämään luokkien esiintymisen välille säännönmukaisuuksia taikka samankaltaisuuksia. Myös säännönmukaista vaihtelua usein paljastuu tarkastelun yhteydessä. Jos kyse olisi kvantitatiivisesta tutkimuksesta, korrelaatioiden avulla voitaisiin nähdä ilmiön väliset yhteydet ja niiden voimakkuus. Aina ei deduktiivista vaihetta, aineiston yhdistelyä, tarvita. Usein on kuitenkin niin, että tutkimuksen laatu ja tulokset ovat

merkittävästi parempia, kun myös yhdistely otetaan mukaan aineiston analysointiin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 149-150.)

Kun tutkimukset perustuvat haastatteluaineistoihin ja erityisesti, kun kyse on kvalitatiivisesti suuntautuneista analyyseista, on tutkijan tarkoituksena päätyä onnistuneeseen tulkintaan. Avainkriteereinä onnistuneelle tulkinnalle voidaan pitää sitä, että myös tutkijan näkökulman omaksuva lukija voi löytää tekstistä samat asiat kuin tutkija, olipa hän näkökulmasta tutkijan kanssa samaa mieltä tai ei. Kvalitatiivisen tutkimuksen ollessa kyseessä tutkimus on tulkinnallista siinä mielessä, että tulkintoja tehdään sisäkkäin tai päällekkäin. Tulkitsijoina toimivat niin haastattelija, haastateltava, tutkija kuin tutkimuksen lukijakin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 151.) Kvalen (1996, 212) mukaan tulkintojen moninaisuus ei ole keskeinen haastattelututkimuksen ongelma, vaan tekstistä noudettavien merkitysten sekä tutkimusongelman muotoileminen puutteellisesti. Tulkinnat ohjaavat hahmottamaan asioita kokonaisvaltaisemmin. (Kvale 1996, 212; Hirsjärvi & Hurme 2001, 151.)

8.9.2 Tuloksista ja tulosten esittelystä

Koko raportin tärkein osa on tulosten esittely. Opinnäytetyön keskeisinä tuloksina esitellään valintamuotoiluperusteisia ratkaisuja ja menetelmiä, pullonkaula-analyysi ja löydösten pohjalta interventioiden suunnittelua.

Pyrin osoittamaan tulosten avulla vastaukset tutkimustehtäviin ja tuomaan ongelmien kannalta merkittävät tulokset esille. Vertaan tuloksia myös hypoteeseihini. Pidin läpi kehittämistyön mielessä, että kaikki tutkimusongelmat tulee käsitellä, riippumatta siitä onko niihin saatu vastausta tai ei.

Pyrin ryhmittelemään tulokset loogisiksi ryhmiksi ja säilyttämään havainnollistavan otteen läpi tulosten raportointiprosessin. Pysyin totuudessa ja pyrin loogisuuteen sekä selkeyteen esittämisen osalta. Julkaisin kaikki relevantit havainnot, mutta pidin ne riittävän lyhyinä, kunnioittaen kuitenkin kuvaavuuden tarpeita. Kaavioita ja muita kuvioita hyödynnän tulosten raportoinnin yhteydessä tarpeen mukaan. Päätelmiä esitän jo tulosten yhteydessä. Johtopäätösten aika on kuitenkin vasta myöhemmin.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä pyritään ilmiötä koskevan uuden teorian kehittämisen ohella myös saamaan aikaan käytännön parannuksia tai uusia ratkaisuja. Tieteellisen tutkimuksen osalta keskityttäisiin sen sijaan toiminnan päämääränä vain teoriapuoleen. (Ojasalo ym. 2014.)

Kvalitatiivisesti analysoidun haastatteluaineiston tulokset on mahdollista esitellä useammalla eri tavalla. Voidaan käyttää tekstiä, lukuja, kuvia tai kuvioita. Joskus taulukko tai kuvio riittää kuvaamaan koko kvalitatiivisen tutkimuksen tulosta. Tekstin suhteen tutkija voi käyttää

varsinaisen tekstin ohessa myös lyhenteitä ja koodeja, etenkin prosessin analyysivaiheessa. Teksti voidaan esittää kertovassa muodossa ja se voi sisältää otteita haastatteluista. Tekstiä voidaan esittää hyvin tiivistetyssä muodossa myös taulukoiden yhteydessä tai matriiseina. Myös kaaviot tulevat tekstin kohdalla kyseeseen, mikäli esimerkiksi halutaan kuvata aikajärjestystä tai asioiden vaikutusta toisiinsa. Numerot sen sijaan voidaan esittää tekstissä, taulukoissa tai kuvioissa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 169-170.) Kolmas tapa esittää aineisto on graafinen, jolloin käytössä ovat kaaviot, kuviot tai kuvat. Deyn mielestä kaaviot ovat erityisen sopivia, kun halutaan esittää luokkien välisiä yhteyksiä. (Dey 1993; Hirsjärvi & Hurme 2001, 169-170.)

Kaikista yksinkertaisin aineiston analysointimuoto on laskeminen. Laskimisella tarkoitetaan tässä yhteydessä sen selvittämistä, kuinka monesti jokin tietty ilmiö analysoitavassa materiaalissa esiintyy. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 172.) Deyn (1993, 27) mukaan aineisto on valmis laskettavaksi heti luokittelun jälkeen. Laskeminen sopii hyvin myös kvalitatiiviseen tutkimukseen, vaikka se usein assosioidaankin kvantitatiiviseen tutkimukseen. Teeman tai säännönmukaisuuden tunnistaminen pohjautuu sen laskemiseen, että jokin asia tai ilmiö esiintyy toistuvasti ja monta kertaa. (Dey 1993, 27; Hirsjärvi & Hurme 2001, 172.) Laskeminen on yksi tapa kvantifioida kvalitatiivista aineistoa. Miles ja Huberman (1994, 253) kertovat taustalla tapahtuvan runsaasti laskemista, kun ominaisuuksien arviointia tapahtuu. Laskemisen tulos voidaan kvalitatiivisenkin tutkimuksen yhteydessä ilmoittaa tekstissä esimerkiksi kertomalla kuhunkin luokkaan sijoittuneiden tapausten määrä. Tämä mahdollistaa myös osuuksien ja prosenttien laskennan. (Miles & Huberman 1994, 253; Hirsjärvi & Hurme 2001, 172.)

Asteikointi pyrkii analyysina vähintään välimatka-asteikon tasoiseen mittaukseen. Myös kvalitatiivisen analyysin puolelta löytyy osia, joihin ainakin järjestysasteikko on sovellettavissa. Käytännössä kyse on siitä, että tapaukset voidaan tiettyjen ominaisuuksien perusteella luokitella sellaisiin luokkiin, joissa on esimerkiksi vähemmän tai enemmän jotakin tiettyä ominaisuutta tai paremmuutta ulottuvuudella huonoimmasta parhaimpaan. Joskus nämä luokat jopa täyttävät välimatka-asteikon kriteerit. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 172.)

Teemoittelu ja teema eivät ole käsitteinä yksiselitteisiä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173). Esimerkiksi Luborskyn (1994) mukaan teemalla tarkoitetaan toistuvaa piirrettä tietyn haastattelutavan haastattelussa. Tällainen voi hänen mukaansa olla jonkin tietyn sanan käyttö tai vaikkapa toistuva viittaaminen eksoottisiin paikkoihin. (Luborsky 1994; Hirsjärvi & Hurme 2001, 173.) Hirsjärvi ja Hurme 2001 tarkoittavat analyysimuotoihin liittyen teemoittelulla sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan aineistosta esiin nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä monelle haastateltavalle - tai henkilölle, jota haastatellaan ainoana. On mahdollista, että nämä piirteet pohjautuvat teemahaastattelun teemoihin. On odotettavaa, että vähintään lähtökohdoteemat nousevat esille. Tyypillisesti näiden lisäksi analyysistä nousee useita teemoja, jotka monesti ovat lähtökohdoteemoja kiinnostavampia. Myös alkuperäisten teemojen yhteyksistä

voi syntyä teemoja. Nostetuissa teemoissa on kyse tutkijan haastateltavien sanomisia koskevista tulkinnoista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173.)

Haastatteluaineistosta kumpuavien seikkojen tarkastelu toisiinsa nähden saattaa hyvin olla olennaisinta koko analysointiprosessissa. Ilman tätä vaihetta analyysi jää ulkokohtaiseksi ja puolitiehen. Tapoina ovat tyypittely, ääriyhmien muodostaminen ja poikkeustapausten liittäminen. Tyypittelyssä on kyse siitä, että analysoimalla tapauksia tähdätään sen määrittelyyn, kuinka tapaukset voisi ryhmitellä joidenkin yhteisten ominaisuuksien mukaan. Tyypittelyssä voidaan hyödyntää esimerkiksi kaksiulotteista koordinaatistoa riippuen muuttujien määrästä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 174-175.)

Tyypittelystä poiketen ääriyhmätarkastelussa muodostetaan vähintään kaksi toisiinsa nähden vastakkaista ryhmää yhden määrätyn keskeisen seikan suhteen tai useampien seikkojen yhdistelmän perusteella. Kun ääriyhmät on muodostettu jonkin seikan mukaan, on mahdollista tarkastella näissä ryhmissä muita tutkimuksen kannalta olennaisia seikkoja. Ääriyhmien tarkastelu on samalla myös kontrastien tarkastelemista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 175.) Esimerkkinä ovat henkilöt, jotka ovat asioineet Verohallinnon asiakaspalvelussa ja toisena ääriyhmänä henkilöt, jotka eivät ole asioineet Verohallinnon asiakaspalvelussa.

Kaavasta poikkeavat tapaukset tarjoavat analyysille tietoa ainakin niin paljon kuin säännönmukaisuudetkin. Poikkeamat laittavat ajattelemaan aineistoa uudenlaisesta näkökulmasta. Tämä saattaa johtaa myös siihen, että tutkija purkaa hätköidysti tuotetun yleistyksen. Poikkeavien tapausten analysointi voi johtaa täydennyshaastatteluihin. Se saattaa muistuttaa tapaus tutkimusta, jos haastateltuihin päädytään ottamaan uudelleen yhteyttä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 176.) Punnitsin tapauskohtaisesti, kannattiko haastateltuihin ottaa uudelleen yhteyttä tutkimuksellisista syistä. Kallistuin sen kannalle, ettei kannata, sillä mikään merkityksellinen asia ei jäänyt vaivaamaan. Lisäksi ne haastatellut, joiden kanssa tietojen toimittamisesti oli sovittu haastattelujen jälkeen, toimittivat sovitut tiedot.

Kehityskulun tarkastelu eroaa hetken kuvaamisesta samaan tapaan kuin video valokuvasta. Se tarjoaa paljon enemmän tietoa kuin vain yhtä hetkeä koskeva pysäytyskuva. Sen avulla voidaan tarkastella, miten asiat elävät ja kehittyvät prosessin aikana. Ajallisten seuraamojen tyypittely sekä tyyppien esittäminen graafisesti on mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 176-178.) Koin mielekkääksi ottaa mukaan kronologista tarkastelua esimerkiksi kaavioiden muodossa, sillä kaavioista asiat ja ajalliset seuraamot hahmottuvat leipätekstiä tehokkaammin.

Metaforien käyttö on hyödyllistä, kun halutaan vertauksen avulla virittää ihmisissä tuttuuden tunnetta uutta informaatiota jaettaessa. Niiden avulla tieto myös tiivistyy hallittavampaan muotoon. Metaforat virittävät aisteja, hyvin usein näköaistia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 179.) Metaforia käytetään arjessa niin paljon, että ihmiset eivät enää edes miellä moniakaan niistä

metaforiksi (Lakoff & Johnson 1980; Hirsjärvi & Hurme 2001, 179). Ilmiö on havaittavissa myös yhteiskuntatieteiden puolella (Hirsjärvi & Hurme 2001, 179).

Mitä teemahaastatteluun tulee, sen aineisto voidaan käsitellä niin kvalitatiivisesti kuin kvantitatiivisestikin. Haastatteleamalla kerätty aineisto on mahdollista muuntaa muuttujiksi. Muuntamisenenettely muistuttaa monelta osin kvalitatiivisen analyysin menetelmää. Merkittävimpänä erona on kuitenkin se, että kun kvantifioidaan tietoa, tulee tarkastella mitta-asteikkojen tasoa, muuttujien jakaumia sekä tapausten määrää. Muuttujien osalta tulee antaa huomiota sille seikalle, minkätasoisia muuttujia on ylipäättään aineistosta mahdollista muodostaa, eli onko mahdollista päästä suhdeasteikon tasoiseen mittaamiseen ja laskea vaikkapa lukumääriä. Mikäli tilanne on se, ettei voida, selvitetään se, voidaanko kuvitella ainakin järjestysasteikon tasoista mittaamista. Tosin välimatka-asteikon tavoittaminen voi olla hankalaa, vaikka uskottaisiinkin siinä onnistuneen. Luokitusperusteiden tulee kuitenkin olla yksiselitteisiä, jos lähdetään muodostamaan järjestysasteikon tasoisia luokkia. Monissa tapauksissa on niin, että luokkien järjestys heijastelee tutkijan omia arvostuksia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 180.)

Tilastollinen analyysi asettaa tiettyjä vaatimuksia. Aineiston käsittely pohjautuu sitä edeltäviin vaiheisiin, muuttujien valitsemiseen sekä luokkien synnyttämiseen. Vaikka kvalitatiivinen haastatteluaineisto olisikin muunnettu kvantitatiiviseksi eli kvantifioitu, alkuperäinen materiaali mahdollistaa joka tapauksessa edelleen puhtaasti laadullisen tarkastelun. Sen sijaan kvalitatiivista analyysia ei kyetä toteuttamaan ilman tätä muuntamista. Kun käytetään tilastollisia menetelmiä eli kvantitatiivisia analyyseja, tulee aineistolle luonnollisesti asettaa samat vaatimukset kuin missä tahansa tutkimuksissa yleensäkin. Tapausten riittävä määrä on olennaista. Jo pelkkä yksinkertainen ristiintaulukointi vaatii sen, että jokaiseen ruutuun saadaan riittävästi vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 182.)

Toki ruutufrekvenssiin vaikuttaa luokkien lukumäärä. Monisuuntaisia tilastollisia vertailuja voidaan harvoin tehdä, sillä teemahaastattelu ei tyypillisesti tuota niin runsaasti materiaalia. Jo kolmella luokalla tarvittaisiin 135 tapausta, jos ruutufrekvenssiksi haluttaisiin vain 5. Tapausten määrän ohella tulee huomioida muuttujien ominaisuudet. Mikäli on muodostettu välimatka- tai suhdeasteikon tasoisia muuttujia, joiden jakaumat ovat vähintään jossain määrin normaaleja tai niiden muuntaminen sellaisiksi onnistuu, on aineistosta mahdollista laskea korrelaatioita. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 182.) Korrelatiivisia yhteyksiä voidaan taas käsitellä monimuuttujamenetelmien avulla, eikä niiden käyttö laske ymmärtämisen tasoa. Sen sijaan niiden käyttö voi jäsentää sisältöaluetta, jonka hallinta olisi muutoin vaikeaa (Nummenmaa, Konttinen, Kuusinen & Leskinen 1996; Hirsjärvi & Hurme 2001, 182.)

Jo muuttujia muodostettaessa saattaa tutkija havaita, että mikäli tämä haluaa normaalisti jakautuneita muuttujia, tulee hän vääjäämättä vääristäneeksi todellisuutta. Usein on niin, että

enemmistö tapauksista sijoittuu yhteen luokkaan. Mielenkiintoisimpia tutkijan kannalta ovat kuitenkin ne harvat poikkeustapaukset, jotka saavat jonkin muun arvon. Koska tämältyyppisten muuttujien sijoittaminen vaikkapa faktorianalyyysiin on kyseenalaista, on mahdollinen ratkaisu tarkastella kvalitatiivisesti ääritapauksia alkuperäisistä haastatteluvastauksista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 183.)

8.10 Tutkimuksen Luotettavuudesta

Tässä osiossa käsitellään tutkimuksen luotettavuuden tarkkailua läpi prosessin laadun, validiteetin ja reliabiliteetin näkökulmasta. Luotettavuuden eri elementtejä arvioitiin läpi prosessin, jolloin korvaaviin toimenpiteisiin oli huomattavasti helpompi ryhtyä kuin vasta jälkikäteen kaikkia prosessin ja työn osia arvioimalla.

8.10.1 Tutkimuksen laadusta

Haastattelun ollessa kyseessä sen laatua tulisi tarkkailla prosessin eri vaiheissa. Korkeaan laatuun voidaan tähdätä hyvän haastattelurungon luomisella. Laatuun vaikuttavat myös etukäteismietintä sen suhteen, miten teemoja voitaisiin syventää sekä vaihtoehtoisten lisäkysymysten muotojen pohdinta. On tärkeää pitää mielessä, että teemahaastattelussa ei ole kyse vain pääteemojen esittämisestä. Samoin tulee muistaa, että kaikkiin lisäkysymyksiin ja niiden muotoiluun varautuminen on mahdotonta. Myös haastattelijan tai haastattelijoiden ammattitaito on tärkeässä roolissa laadun suhteen. Samoin tärkeää on kuunnella alkuvaiheen haastattelu haastatteluprosessin myöhemmissä vaiheissa, jotta voidaan havaita mahdollinen muutos yksittäisissä haastatteluissa. Haastattelussa käytettävän laitteiston tekninen toiminta on myös tärkeää. Haastattelun lopuksi tai hieman myöhemmin tulisi esittää lisäkysymyksiä, jos havaitaan, että sellaiset olisivat tutkimuksen laadun kannalta olennaisia. Myös haastattelupäiväkirjan on todettu lisäävän laadukkuutta myöhemmän tulkinnan helpottumisen kautta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 184.)

Nopea litterointi on laadun suhteen merkityksellistä, mikäli haastattelija itse litteroi keräämänsä aineiston. Myös useamman litteroijan käyttö parantaa laatua. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 185.) Silverman (1993) on sitä mieltä, että litteroituja tekstejä kannattaa tarkastella ryhmissä (Silverman 1993; Hirsjärvi & Hurme 2001, 185). Varasin litteroinnille aikaa varsinaisen haastattelun jälkeen mahdollisuuksien mukaan jo samalle päivälle. Olen havainnut tämän aikaisemman haastattelukokemukseni perusteella ainakin jossain määrin helpottavan tekemistä, koska asiat ovat tällöin tuoreessa muistissa.

Laatu määrää haastatteluaineiston luotettavuuden. Haastatteluaineiston luotettavuus kärsii siinä määrin, ettei sitä voi hyvällä tahdollakaan kutsua luotettavaksi, mikäli esimerkiksi osa haastatteluista on jäänyt toteutumatta ja haastateltavien määrä on täten vähäinen,

tallenteiden laatu on keho, luokittelu sattumanvaraista tai litterointikuri säännösten tiukkuuden noudattamisen suhteen vaihtelee prosessin eri vaiheissa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 185.)

8.10.2 Tutkimuksen reliabiliteetista ja validiteetista

Luotettavuuteen vaikuttavat muutkin tekijät kuin haastatteluaineiston laatu. Näitä ovat esimerkiksi reliabelius sekä validius. Pohjana kummankin kohdalla on ajatus siitä, että tutkija kykenee pääsemään käsiksi objektiiviseen todellisuuteen ja totuuteen, joka myös on objektiivinen. Reliabeliudessa on kyse siitä, että samaa henkilöä tutkittaessa saataisiin sama tutkimustulos, mikäli tutkimus järjestettäisiin uudelleen. Ihmisille ominaista kuitenkin lienee ajan myötä tapahtuva muutos, mikä heikentää reliabeliuden edellytyksiä. Ainakin muuttuvien ominaisuuksien osalta voisikin olla syytä luopua reliabeliuden käsitteestä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 185.) Tässä on hyvä huomioida myös se, että pullonkaulatkin muutosten myötä elävät ja vaihtuvat, jolloin vastaava tutkimus tuottaisi uudelleen toteutettuna erilaisia tuloksia.

Vaihtoehtoisesti reliabelius on määritelty siten, että kaksi arvioitsijaa päätyy samanlaiseen tulokseen samasta arvioinnin kohteesta. On kuitenkin niin, että jokainen yksilö tekee kohteista omat tulkintansa perustuen omiin henkilökohtaisiin kokemuksiinsa. Tällöin on epätodennäköistä, että kaksi eri henkilöä ymmärtäisivät kolmannen henkilön kertoman täysin identtisesti. Luokkien pieni määrä sekä pakko sijoittaa arvioinnit näihin luokkiin kuitenkin lisää yksimielisyyden todennäköisyyttä. Kolmas tapa tulkita reliabeliutta on se, kun sama tutkimustulos saavutetaan kahdella rinnakkaisella tutkimusmenetelmällä. Ihmisen käyttäytyminen on kuitenkin sidoksissa kontekstiin sekä aikaan ja paikkaan. Näin ollen saman tuloksen saaminen kahdella eri menetelmällä on epätodennäköistä. Ei kuitenkaan välttämättä ole syytä pitää kahden eri tutkimuskerran välisiä eroja tuloksissa heikkoutena, vaan nimenomaan muuttuneiden tilanteiden seurauksena. Reliabeliuden määrittämistapoihin on hyvä suhtautua varauksella. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186.)

Reliabeliuskäsitteen tavoin myös validius on käsitteellisesti peräisin kvantitatiivisen tutkimuksen piiristä. Kun puhutaan tämän tutkimustradition perinteisestä validiudesta, tavataan erottaa kaksi päätyyppiä: tutkimusasetelmavalidius sekä mittausvalidius, kuten ennustevalidius, joka tarkoittaa mahdollisuutta ennustaa yhdestä tutkimuskerrasta myöhempien tutkimuskertojen tulokset. (Baltes, Nesselrode & Reese 1977; Hirsjärvi & Hurme 2001, 186-187.) Ennustevalidiuden kohdalla on kyse tulevaisuutta koskevasta todennäköisyyslausemasta ja syy-seuraussuhteista. Ennustevalidiudessa on se hyvä puoli, että se pystyy huomioimaan muuttuneet olosuhteet ja muutokset tutkimuksen kohteena olevissa ihmisissä, eikä välttämättä ole riippuvainen mittaamisesta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186-187.)

Ennustevalidiuden lisäksi on olemassa tutkimusasetelmavalidiutta sekä rakennevalidiutta (Hirsjärvi & Hurme 2001, 187). Tutkimusasetelmavalidius ilmenee Cookin ja Campbellin

(1979) mukaan neljässä eri muodossa, jotka ovat tilastollinen validius, rakennevalidius, sisäinen validius ja ulkoinen validius. Tilastollinen validius on niin spesifisesti sidoksissa erilaisiin tilastoja koskeviin manipulaatioihin, että se on tässä yhteydessä epärelevantti. (Cook & Campbell 1979; Hirsjärvi & Hurme 2001, 187.)

Intersubjektivisen oletuksen - eli sitä koskevan oletuksen, että jokainen tekee kokemusmaailmaansa perustuen omat toisten tulkitsijoiden tulkinnoista poikkeavat tulkintansa - perusteella on pidettävä todennäköisenä yhteisen käsitteenmuodostuksen mahdollisuutta. Käsitteiden keskinäinen avaaminen mahdollistaa paremman keskinäisen ymmärryksen ihmisten välillä. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan kasvattaa tarkalla käsiteanalyysillä monin osin, jolloin saavutetaan se, että tutkija tutkii sitä, mitä on aikonutkin tutkia. Tällöin myös tutkijan määritelmät käsitteille ovat mahdollisimman lähellä tutkimusyhteisön sekä tutkittavien käsityksiä. Kun kyse on yhteiskunta- ja käyttäytymistieteistä, tutkija tyypillisesti lähtee liikkeelle yhdistelemällä kolmenlaisesta tiedosta, joka koskee käsitteitä. Tutkija yhdistelee tällöin omaan arkikokemukseensa muiden tutkijoiden määritelmiä sekä tutkittavien määritelmiä, jotka ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa toisiinsa nähden. (Smedslund 1994; Hirsjärvi & Hurme 2001, 187.)

Sisäisessä validiudessa on Cookin ja Campbellin (1979) mukaan kyse siitä, että mikäli päätelemme jonkin tietyn tapahtuman saaneen aikaan jonkin toisen tapahtuman, tämä on totta, eikä jälkimmäinen tapahtuma ole syntynyt jonkin kolmannen tapahtuman seurauksena. Sisäisen validiuden määritelmästä tulee luopua, jos lähtökohtana on se, että ihmistieteissä kausaalisuus on systeeminen ja kahden muuttujan väliseen yhteyteen nähden monimutkaisempi. (Cook & Campbell 1979; Hirsjärvi & Hurme 2001, 188.) Siitä huolimatta saattaa olla järkevää tarkastella tekijöitä, jotka mainitaan uhaksi sisäiselle validiudelle (Baltes ym. 1977; Hirsjärvi & Hurme 2001, 188; Vasta 1982). Tällaisia voivat olla mitkä tahansa tapahtumat, jotka sattuvat alku- ja lopputestaamisen välissä. Myös varsinainen testaus sekä menetelmissä tapahtuvat muutokset ovat tällaisia tekijöitä. Kun ei kielletä ihmiskäytöksen kontekstisidonnaisuutta, tällaiset tekijät liittyvät luonnolliseksi osaksi tutkimusta, ne voidaan pyrkiä selittämään, eivätkä ne uhkaa tutkimusta. Kyse ei ole ongelmien poistumisesta vaan pikemminkin siitä, että tutkijan tulee herkistyä niille. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 188.)

Ulkoinen validius merkitsee tutkimustulosten yleistettävyyttä yli tilanne- ja henkilörajoiden. Myös ulkoisen validiuden osalta voidaan luopua uhan käsitteestä - samoista syistä kuin sisäisen validiudenkin kohdalla. Kun luovutaan yleistettävyyden odottamisesta ja hyväksytään tutkimustuloksen riippuminen historiallisista ja kulttuurisista tekijöistä sekä yksilöiden uniikkisuus. Ekologisen validiuden vaatimus - se, että ihmistä tutkitaan luontaisissa olosuhteissa - korvaa osittain ulkoisen validiuden kysymyksen yleistettävyydestä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 188.)

Vaikka reliabiliuden ja validiuden totutut muodot hylättäisiin, ei tutkimusta silti voi tehdä miten sattuu. Edelleen tutkimuksessa tulee pyrkiä siihen, että tutkimus paljastaa tutkittavien käsityksiä sekä heidän maailmaansa mahdollisimman kuvaavasti. Tulee kuitenkin ymmärtää, että tutkija tekee tulkinnat ja vaikuttaa saatavaan tietoon jo tiedonkeruuvaiheessa. Tutkija sitten yrittää sovittaa tutkittavien käsitteitä omaan käsitteistöön. Tutkijan tulee pystyä dokumentoimaan luokittelun ja tutkittavien maailman kuvaamisen taustat. Perustelujen tulee olla uskottavia. Aineiston kvalitatiivisen analysoinnin yhteydessä kaikkein lähimmäksi perinteistä reliabiliteettikäsitteistä tullaan aineiston laatua koskevilla alueilla. Reliabilius koskee tällaisessa tapauksessa ennen kaikkea tutkijan toimintaa ja tämän analyysin luotettavuutta. Reliabiliudessa on kyse siitä, onko kaikki käytettävissä oleva aineisto huomioitu ja onko esimerkiksi litterointi toteutettu oikein. Tulosten tulee myös mahdollisimman pitkälle heijastaa tutkittavien ajatuksia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 188-189.)

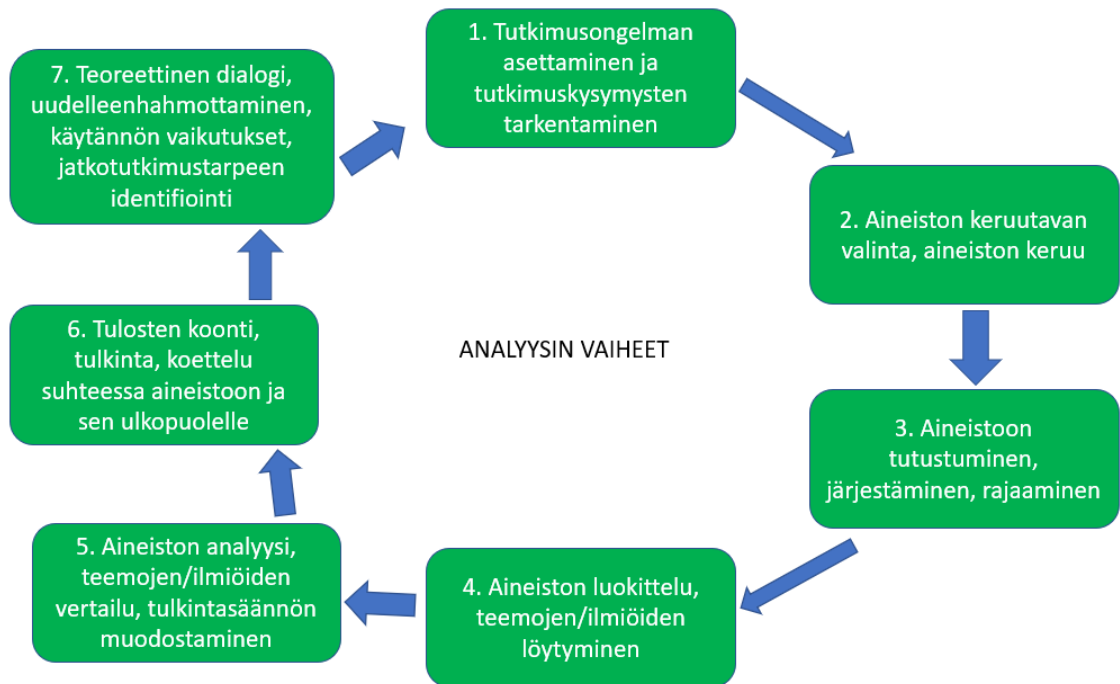
Tulee pitää mielessä, että haastattelutulokset ovat poikkeuksetta haastattelijan ja haastateltavan yhteistoiminnan hedelmiä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 188-189). Pyrin toteutuneissa haastatteluissa vaalimaan tätä hedelmällisyyttä ohjaamalla keskustelua tarpeen vaatimalla tavalla, luomalla rentoutunutta ja kiireetöntä ilmapiiriä äänensävylläni, puhenopeudella, myötäilevillä ymmärryksellä kuvaavilla äänähdyksillä ja kehollisilla viesteillä, sekä antamalla haastateltavalle riittävästi tilaa ja aikaa vastata ennen puuttumistani keskusteluun.

Bloor (1997) puhuu sen puolesta, että perinteisen validiuden toteamisen sijaan kvalitatiivisten tutkimusten parista löytyisi kaksi pääasiallista toimintamallia. Triangulaatio on niistä toinen. Triangulaatiota hyödynnettäessä yhdellä menetelmällä, kuten haastattelulla, saatuja tietoja verrataan muihin tietolähteisiin ja pyritään luomaan synteesiä. Kun saavutetaan tietynlainen yksimielisyys, voidaan pitää haastateltavan kertomaa vahvistettuna. Siitä huolimatta, että ihmisten käsitykset asioista vaihtelevat myös lyhyellä aikajänteellä. (Bloor 1997; Hirsjärvi & Hurme 2001, 189.) Validointitapoina toimivat lähteiden luotettavuuden osoittaminen sekä tutkijan tulkintojen ja tutkittavien tulkintojen väliltä löytyvän vastaavuuden osoittaminen (Dey 1993; Hirsjärvi & Hurme 2001, 189). Jälkimmäisessä on Janesickin (1994) mukaan uskottavuuden määrittämisestä (Janesick 1994; Hirsjärvi & Hurme 2001, 189).

Triangulaation ja synteessin tueksi minulla oli jo toteutettuja aihetta käsitteleviä tutkimuksia. Myös opinnäytetyöni työelämäkumppanina toimiva Verohallinto on tutkinut aihetta eri kullilla ja tulee ymmärtääkseni tutkimaan jatkossakin. Suosimalla useampaa lähettä saatoin myös lisätä tutkimuksen uskottavuutta ja validiteettia.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa validoinnilla pyritään myös esimerkiksi tarkistamiseen, jolla tarkoitetaan sitä, että tutkija ilmaisee kantansa avoimesti ja kertoo, kuinka vaihtoehtoisten tulkintojen pois sulkeminen on tapahtunut (Hirsjärvi & Hurme 2001, 189). Tällaista validointia toteutetaan koko tutkimuksen ajan, kuten ankuroidussa teoriassakin, eikä ainoastaan

tutkimuksen loppuvaiheessa (Kvale 1996; Hirsjärvi & Hurme 2001, 189). Corbinin ja Straussin (1990) mukaan tuloksia voidaan raportoinnin yhteydessä validoida viittaamalla relevanteissa paikoissa aihetta koskevaan kirjallisuuteen (Corbin & Strauss 1990; Hirsjärvi & Hurme 2001, 190).



Kuvio 6: Analyysin vaiheet (Ruusuvuori ym. 2010, 12)

8.11 Raportoinnista

Analysoinnin jälkeen vuoroon tuli raportointi. Aloitin varsinaisen raportoinnin vasta analyysin valmistuttua, vaikka alustavasti saatoin joitakin raportissa hyödynnettäviä lauseita ja ajatuksia ylös kirjatakin jo ennen analysointivaiheen päättymistä. Muistiinpanovälineet olivat tarkoituksella käden ulottuvilla prosessin ajan lähes jatkuvasti, joten kirjaaminen asioiden mieleen tullessa onnistui hyvin.

Raportointi pitää sisällään kaikki suulliset sekä kirjoitetut keinot, joiden kautta tutkimuksesta ulkopuolisille tiedotetaan (Hirsjärvi & Hurme 2001, 191). Keskitytään tässä työssä ja kuvauksessa raportoinnin osalta kuitenkin kirjoittamiseen. Olen kuitenkin kertonut ja tulen kertomaan prosessista ja havainnoista myös suullisesti niin kysyttäessä kuin oma-aloitteisestikin.

Tutkimuksen kirjoittamisessa aineisto organisoidaan siten, että ulkopuoliset ymmärtävät sisällön, ja kuvaus vastaa mahdollisimman hyvin tutkittavien maailmankuvaa. Kvalitatiivisesti suuntautunut tutkimus pyrkii välittämään aineiston rikkauden, kun taas kvantitatiivisesti suuntautuneessa päädyttäisiin vakiintuneeseen tiukkaan ja tiivistyneeseen tyyliin. Raportin

pituus ja tätä kautta myös tarkkuus ovat sidoksissa julkaisutyyppiin. Pisin raportti tulee tyyppillisesti erillisjulkaisun yhteydessä, johon rinnastettavia korkeakoulujen päättötyöt ovat. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 191.) Tämä työ on tästä hyvä esimerkki.

Kvalitatiivisesta aineistosta kirjoittaminen alkaa viimeistään aineiston keruuvaiheessa, eikä sitä tule jättää tutkimuksen loppuun. Jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa lukitaan seikkoja, joilla on vaikutusta tutkimuksen kirjoittamiseen. Haastattelut on syytä tallentaa, sillä ilman tätä haastatteluotteiden käyttö tutkimuksessa on vaikeaa. Päätöksiä kirjoittamisen suhteen tehdään monesti myös analysointivaiheessa. Ajallinen ulottuvuus kannattaa huomioida analyysissä, jotta tutkimusselosteessa olisi huomattavasti helpompi hyödyntää kronologista jäsenystä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 192.) Kirjoitin aineistosta jo keruuvaiheessa ja tallensin kaikki tekemäni haastattelut haastateltavan luvalla siten, että haastatteluun sellaisenaan oli helppo myöhemmin palata.

Tutkijalla on eri rooleja selostaessaan kvalitatiivista aineistoa. Tämä voi toimia taiteilijan, kääntäjän/tulkin sekä muuntajan rooleissa. (Glesne & Peshkin 1992; Hirsjärvi & Hurme 2001, 192.) Erityisesti kvalitatiivisissa haastattelututkimuksissa taiteilijan rooli tulee esiin, sillä niiden raportointi edellyttää herkkyyttä, luovuutta ja mielikuvitusta. Kääntäminen liittyy monesti kulttuuriin ja haastateltavan maailmankatsomuksen avaamiseen yleisölle objektiivisen välittäjän roolissa. Tulkin roolissa tutkijan omat kokemukset vaikuttavat haastateltavien maailman ymmärtämiseen. Tutkija toimii tällöin merkityksen luojana. Muuntajan roolilla Glesne ja Peshkin (1992) tarkoittanevat sitä, että haastatteluraportti tarjoaa lukijalle uudenlaisen näkökulman ihmisyyteen ja ihmisenä olemiseen. Heidän mielestään juuri tähän laadullisen raportoinnin tulisi pyrkiä. (Glesne & Peshkin 1992; Hirsjärvi & Hurme 2001, 192.)

Kvalitatiivisessa haastatteluraportissa tulisi olla neljä osaa: johdatus tutkimusongelmaan, tutkimuksen toteuttaminen, tutkittavan ilmiön kuvaus ja viimeisenä, muttei vähäisimpänä, johtopäätökset. Johdatuksen yhteydessä perustellaan myös tutkimusongelman tärkeys. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 192.) Johdatusvaiheessa pyritään myös osoittamaan tutkijan uskottavuus ja asiantuntevuus (Rubin & Rubin 1995; Hirsjärvi & Hurme 2001, 192). Tutkimuksen toteuttamisesta kirjoitettaessa selvitetään haastatellut, haastatteluajankohdat, -tavat ja -paikat. Tutkijan kannattaa kuvata tässä yhteydessä myös itse valitsemaansa roolia ja pohtia haastattelujen uskottavuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 192.) Maykut ja Morehouse (1994) ovat sitä mieltä, että kvalitatiivisen tutkimuksen ollessa kyseessä, tulisi tutkimuksen toteutus -osioon sisällyttää erillisenä jaksona tutkimusasetelma sekä selostaa kyseessä oleva vaihtoehtoinen lähestymistapa (Maykut & Morehouse 1994; Hirsjärvi & Hurme 2001, 192).

Pääjaksona kvalitatiivisessa haastatteluraportissa toimii tutkittavan ilmiön kuvaus. Se voidaan jäsentää usealla eri tavalla. Johtopäätöksissä tiivistyy se, mihin haastatteluaineiston

analysointi on johtanut. Tutkimuksen tulokset tulee suhteuttaa teoriaan tai aiempiin tutkimuksiin, mahdollisesti molempiin. (Hirsjärvi & Hurme 192-193.)

Kirjoittaminen on aineiston uudelleenorganisointia. Saatoin suunnitella jäsenyyksen vain alustavasti. Pidin jäsentelyn elämistä kirjoitustyön edetessä erittäin todennäköisenä, ja se myös eli. Tekstiä ja lukujen järjestystä muokattiin moneen otteeseen, asioita karsittiin ja lisättiin. Jäsentely on joka tapauksessa paikallaan jo siksi, että jäsenelty teksti on jäsentelemättömään nähden helppolukuisempaa (Hirsjärvi & Hurme 2001, 192-193).

Haastatteluotteiden lukemisen tulisi johtaa suurin piirtein samanlaisiin johtopäätöksiin kuin tekstin ilman otteita lukemalla. Mikäli tämä toteutuu, raportointia voidaan pitää onnistuneena. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 195.)

Edellisen päivän teksti johdattelee kirjoittajan uudelleen aiheen pariin ja sujuvoittaa kirjoittamista. Kirjoittaa kannattaa, vaikka tuntuisi, ettei asia etene. Hiomaan ehtii tekstiä myöhemminkin, eikä varhaisten luonnosten tarvitse olla valmiita julkaistavaksi. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 196.) Glesne ja Peshkin (1992, 159) ovat myös sitä mieltä, että ei tule odottaa, kunnes tismalleen tietää sanat, ajatukset, ideat ja toiminnat ennen kirjoittamaan ryhtymistä. Selvä ja tarkka tietäminen mainittujen asioiden suhteen on heidän mielestään kohtuuton vaatimus. (Glesne & Peshkin 1992, 159; Hirsjärvi & Hurme 2001, 196.)

Se, mistä raportin kirjoittamisessa on kyse, vaihtelee sen mukaan, keneltä kysytään. Kuvaus perustuu subjektiiviseen kokemukseen. Miller (1997) on sitä mieltä, että kirjoittamisessa on kyse siitä, millaisia tarinoita tutkijat tuottavat ja mille kohderyhmälle (Miller 1997; Hirsjärvi & Hurme 2001, 196). Deyn (1993) mukaan kyse on kertomuksen tuottamisesta, jossa ei kuitenkaan ole kyse pelkästään tuloksia koskevasta raportoinnista, vaan myös toisesta tavasta näiden tulosten tuottamiseksi (Dey 1993; Hirsjärvi & Hurme 2001, 196). Julkaisemisessa sen sijaan on Gilbertin ja Mulkayn (1984) mukaan kyse tutkimuksen pukemisesta pyhäpukuun (Gilbert & Mulkay 1984; Hirsjärvi & Hurme 2001, 196). Tämä tarkoittaa yksiselitteisesti sitä, että saadaan kokonaisuus näyttämään siistiltä ja vakuuttavalta.

Hirsjärvi ja Hurme (2001, 196) toteavat, että vain harva julkaisuopas neuvoo, milloin tällainen kuvainnollinen pyhäpuku pitäisi vetää ylle ja miksi. Perinteisen näkemyksen mukaan tutkimustiedon raportointi tehdään vain ja ainoastaan tiedon määrän lisäämiseksi mahdollisimman suureen objektiivisuuteen samalla pyrkien. Tutkimustiedon myyminen kauniisti paketoituna on kuitenkin jäänyt vähemmälle huomiolle, vaikka se on dramaattisesti yleistynyt. Yksi merkittävä syy ilmiön yleistymisen taustalla on korkeakoulujen rahoitustarve ja rahoituksen hankkiminen julkaisumyynnin kautta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 196-197.)

Julkaistessa tahtomattakin tutkimuksen teko tulee kaunistelluksi mutkien oikomisen kautta. Aineiston kvalitatiivisen analysoinnin yhteydessä saatetaan nimetä luokat siten, etteivät

nimet kuvaa luokkien sisältöjä. Raportoidessa saattaa jäädä pois tietojen keräämistä koskevia yksityiskohtia, joilla on olennainen vaikutus tulosten yleistettävyyden kannalta. Kvalitatiivisen tutkimuksen raportoiminen on parhaassa tapauksessa tutkimuksessa se seikka, joka erottaa sen positiivisesti määrällisen tutkimuksen monesti vähemmän mielenkiintoisesta ja kaavamaisesta selonteosta. Haastetta laadullisen tutkimuksen kirjoittamisessa piisaa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 197.)

8.12 Prosessin, aineistohallintasuunnitelman ja tuotoksen arviointi

Prosessin eri vaiheita arvioidaan reaaliaikaisesti eri näkökulmista. Tärkeää on esimerkiksi eettisen näkökulman huomioiminen, laatu, validiteetti ja reliabiliteetti. Mahdolliset ongelmat tulee havaita prosessin aikana.

Aineistohallintasuunnitelma tukee tutkimussuunnitelmaa ollen merkittävä osa sitä (Tampereen yliopisto 2022). Aineistohallintasuunnitelmassa on kuvattu kuinka tutkimusaineisto tullaan hankkimaan, kuinka sitä käytetään ja säilytetään läpi tutkimusprojektin ja mahdollisesti sen jälkeen. Tärkeimmät suuntaviivat olivat mietittynä jo ennen projektin alkua. Tuotettu aineistohallintasuunnitelma varmistaa sitä, että hyvä tieteellinen käytäntö pääsee toteutumaan, eikä tutkimusaineisto missään vaiheessa vaarannu. Aineistohallintasuunnitelma mahdollistaa myös omalta osaltaan aineiston jatkokäyttöä. Aineistohallintasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan olosuhteiden muuttuessa. Huolellinen dokumentaatio aineiston keruun vaiheista ja aineiston käsittelystä varmistaa tutkimuksen laadun (Tampereen yliopisto 2022).

Mitä tuotoksen arviointiin tulee, voidaan sen avulla varmistaa laadullisia tekijöitä, ohjata toteutusta ja todentaa toimenpiteiden vaikuttavuus. Arviointi toimii pohjana sille, että tuotoksen synnyttämää tietoa voidaan hyödyntää laajemmin. Koska työssä tähdätään kehittämisedotusten tuottamiseen, varsinaisten kehittämistoimenpiteiden arviointia ei toteuteta.

Arviointi on oppimisen tapa sekä keino kehittyä omassa työssään. Arviointi on lisäksi väline osoittaa oikeutusta kussakin tilanteessa tekemilleen valinnoille. (Aalto-Kallio, Saikkonen & Koskinen-Ollonqvist 2009, 9). Arvioinnissa on kyse määrätyn asianarvon tai ansion määrittelystä. Tämä tekeekin siitä muuhun tutkimukseen nähden erillisen osan. (Robson 2001, 13.)

Anttila (2009, 47) on tiivistänyt evaluaatiostrategian perustuvan toimenpidemallien rakentamiseen, jonka laatimisen kannalta olennaisia avainkysymykset ovat: Mikä toimii? Ketä varten? Missä kontekstissa? Prosessi mahdollistaa oppimisen näistä kysymyksistä. Kaikkein olennaisin realistisen evaluaation lopputulos on todellinen käytännöllinen tulos, joka voi koskea esimerkiksi täysin uudenlaista tuotetta tai toimintamallia. (Anttila 2009, 47.) Tämän opinnäytetyön tapauksessa kyseessä on uudenlainen, ennen kaikkea viestintää koskeva toimintamalli.

9 Tutkimus- ja kehittämistyön tulosten raportointi

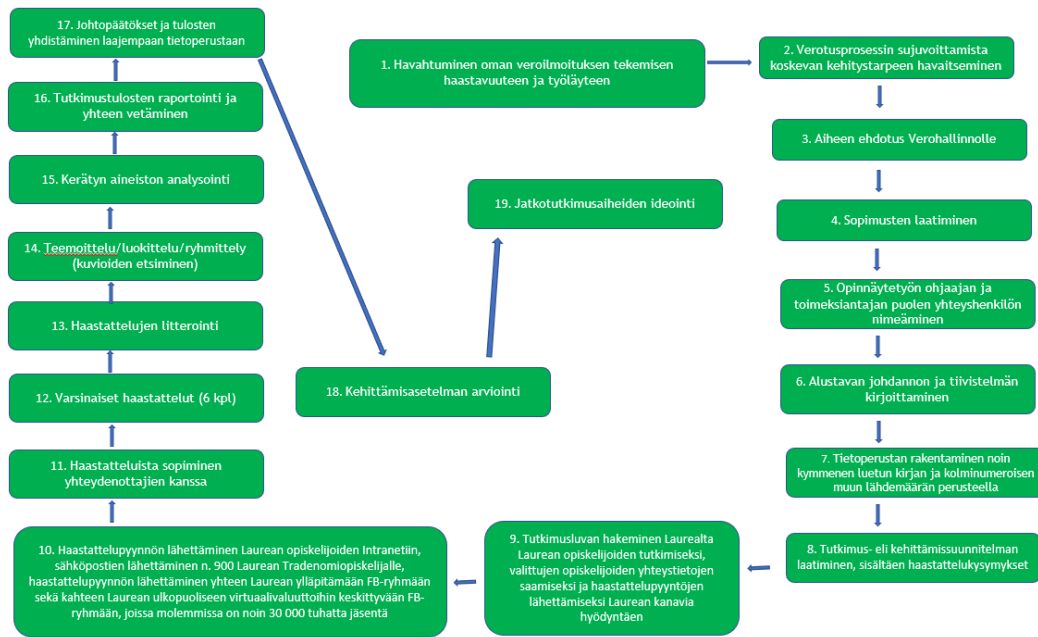
Tässä osiossa analysoin puolistrukturoidun teemahaastattelututkimuksen avulla keräämäni aineiston laatimani suunnitelman mukaisesti. Raportoin tässä osiossa myös tutkimus- ja kehittämistyöni tulokset asianmukaisesti valitsemallani tarkkuudella. Raportointitarkkuuden pyrin säilyttämään samalla tasolla yksittäisistä haastatteluista kertyneiden aineistojen välillä. Tasa-puolinen tarkkuus koskee myös litterointia. Lisäksi hahmottelen ja kokoan tässä osiossa kehittämistyöni tulokset. Kuvaan ratkaisuihin johtavia polkuja ja matkaa kohti ratkaisua. Osallistan työn tietoperustaa mukaan ratkaisuihin ja avaan tutkimuksellisen työn roolia ratkaisujen kehittämisessä. Tutkimuksellisia elementtejä nostan mukaan tarveperusteisesti suunnitellen ja mukauttaen, mikäli kehittämistavoitteen saavuttaminen sitä edellyttää.

Vastauksia ja tuloksia käsitellään teemaperusteisesti. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää pulonkaloja, joita lähdetään avaamaan valintamuotoilun keinoin. Tutkimuskysymysten avulla lähdettiin selvittämään sitä, mitä tutkimusongelmalle voitaisiin tehdä, eli miten voitaisiin sujuvoittaa virtuaalivaluuttojen verotusprosessia valintamuotoilun keinoin. Tutkimuskysymyksissä painottuivat kysymykset, joilla pyrittiin selvittämään, mitkä tekijät edesauttavat veroilmoituksen tekemistä asianmukaisesti ja vastaavasti, mitkä tekijät toimivat esteenä veroilmoituksen tekemiselle asianmukaisesti. Myös ehdotuksia sujuvoittamiskeinoiksi kysyttiin haastateltavilta suoraan, vaikka tämä meni tietoisesti osittain päällekkäin edellisiin kysymyksiin annettujen vastausten kanssa. Näin toimittiin uudenlaisen näkökulman saamiseksi.

Tutkimuksen teemoiksi nousevat veroilmoituksen asianmukaista täyttämistä estävät tekijät, veroilmoituksen asianmukaista täyttämistä edistävät tekijät, haastateltavien mainitsemat sujuvoittamiskeinot ja toiveet, sekä virtuaalivaluuttojen verotusprosessin ja veroilmoituksen laatimisen herättämät tunteet. Teemat olivat suurimmaksi osaksi selvillä jo haastattelukysymysten valmistuttua. Alateemat esitellään erikseen. Esimerkiksi veroilmoituksen asianmukaista täyttämistä estävät tekijät voidaan jakaa alateemoihin. Yksi selkeä alateema on veroilmoituksen apuna käytettävän kolmannen osapuolen ohjelman Koinlyn lähinnä toiminnalliset ongelmat, jotka estävät veroilmoituksen asianmukaista täyttämistä.

9.1 Tutkimusprosessi

Opinnäytetyön prosessikaavio kuvaa tutkimusprosessia visuaalisesti. Tutkimusprosessi esitetään kronologisessa aikajärjestyksessä toteuman mukaan.



Kuvio 7: Opinnäytetyön prosessikaavio

9.2 Tiedonhankinta ennen varsinaista tutkimusta - taustatiedon kerääminen ja oma kokemus

9.2.1 Taustatiedon kerääminen ja aikaisemmin toteutettujen tutkimusten anti

Taustatiedon keräämiseksi olen lukenut Verohallinnolta saamiani materiaaleja aikaisemmin toteutetuista kysely- ja haastattelututkimuksista. Olen myös etsinyt muita aiheeseen liittyviä tutkimuksia ja myös hakenut ja löytänyt tietoa koskien erilaisten valintamuotoilun keinojen hyödyntämistä ja tehoa juuri syntyneiden verojen ilmoitusasteen kasvattamisessa. Esimerkiksi sosiaalisen paineen, kehystämisen ja tappion välttelyn hyödyntäminen ovat osoittautuneet tehokkaiksi tavoiksi vaikuttaa valinnanvapautta rajoittamatta veronmaksajien päätöksiin ja toimintaan liittyen tulojen ilmoittamiseen.

Olen pyrkinyt näiden aiemmin toteutettujen tutkimusten löydösten ja kysymysten perusteella hakemaan omaan tutkimukseeni hieman erilaista kulmaa uudenlaisten tulosten ja löydösten saavuttamiseksi, mikä näkyy esimerkiksi kysymysten asettelussa. Tärkeimpinä löydöksinä ovat asiakaspolun esteet ja hidasteet eli pullonkaulat sekä vastaavasti verotusprosessia sujuvoittavat tekijät. Minulla oli lukemiini tutkimuksiin sekä omiin kokemuksiini perustuen hypoteeseja liittyen siihen, millaisia pullonkauloja saattaisin omassa tutkimuksessani löytää. Uskoin löytäväni samoja pullonkauloja kuin jo toteutetuissa tutkimuksissa oli löytynyt. Toivoin myös löytäväni toteuttamani tutkimuksen kautta ainakin itselleni uusia verotusprosessia tahmeuttavia tekijöitä, mikä myös toteutui.

Aikaisemmista tutkimuksista olen saanut tietoa koskien havaittuja pullonkaloja ja ongelma-kohtia. Verohallinnon teettämät tutkimukset ovat osoittaneet, että monet virtuaalivaluuttoihin sijoittaneet kamppailevat perusasioiden kanssa. Tulojen ilmoittaminen koetaan yleisesti haasteelliseksi, ei osata laskea voittoja ja tappioita oikein, ja veroilmoituksen teko ei siksi tahdo onnistua. Moni on myös yllätynyt siitä, että veroja pitää virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja koskien maksaa, eli tietämättömyys on ollut yksi merkittävä tekijä veroilmoituksen tekemättä jättämiseen. Moni myös kokee veroilmoituksen tekemisen yleisesti vaikeaksi.

Verohallinnon virtuaalivaluuttatuloja saaneet asiakkaat kokevat Verohallinnon toteuttamien kyselytutkimusten perusteella haasteelliseksi muun muassa sen, mitä pitäisi verotuksen kannalta tehdä, kun virtuaalivaluuttoa vaihdetaan toiseen virtuaalivaluuttaan. Myös sen hahmottaminen on koettu vaikeaksi, että onko kyse pääoma- vai ansiotulosta, kun luovutusvoittoja ja -tappioita ilmoitetaan. Sitäkin on Verohallinnon asiakkaiden toimesta mietitty, tulisiko kaikki transaktiot merkitä omalle rivilleen luovutusvoittoja laskettaessa vai voiko laskelmia tehdä ja ilmoittaa könttänä.

Verohallinnon tekemät kyselyt osoittavat myös sen, että asiakkaat kokevat syvälliset ohjeet haastaviksi sen suhteen, että niistä löytyisi asiakkaan etsimää tietoa. Vero.fi-sivuston virtuaalivaluuttojen verotusta koskevien sivujen sisältö on koettu epäselväksi. 70 prosenttia kyselyyn osallistuneista kertoi sisällön olevan epäselvää, kun vain 5 % kertoo kokeneensa sivujen sisällöt selviksi.

Tapahtuneet muutokset verotuskäytännöissä ja virtuaalivaluuttatoimintaympäristön kehitymisessä ovat luoneet haasteita. Tämä seikka asettaa korkeat vaatimukset koulutusmateriaaleille ja niiden ajan tasalla pitämiselle. Verovirkailijoiden keskuudesta onkin noussut toiveita koskien koulutuspanostuksia sekä sitä, että tiedot erilaisten tulkintatilanteiden ratkaisuista ja samalla uudet opit jaettaisiin myös heille. (Verohallinto 2022f.)

Verohallinnon teettämä tutkimus osoittaa, että 65 prosenttia nuorista kokee kielteisiä tunteita verojen maksamatta jättämistä kohtaan yleisellä tasolla. Henkilökohtaisella tasolla luku oli 52 %.

Aiemmin toteutettujen tutkimusten tulokset eivät ole ristiriidassa oman kokemukseni kanssa. Olen itsekin kohdannut samanlaisia haasteita virtuaalivaluuttojen verotusprosessin yhteydessä ja kuullut muidenkin niitä kohdanneen. On kuitenkin hyvä huomioida, että pullonkaloja on jo alettu avata tutkimusten tuloksiin perustuen, joten tutkimusten ajankohta vaikuttaa tuloksiin. Soveltuvien osin voin rinnastaa aiemmin toteutetut tutkimukset esihaastatteluihin. Tämä koskee tietyllä tapaa myös omia kokemuksiani virtuaalivaluuttojen verotusprosessista, joita esittelen seuraavaksi.

9.2.2 Oma tutkimusta edeltävä kokemus virtuaalivaluuttojen verotusprosessista

Opinnäytetyöni aiheeksi valikoitui ”Virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessin sujuvoittaminen valintamuotoilun avulla”, koska olin omiin kokemuksiini perustuen havainnut verotusprosessin sujuvoittamista koskevan tarpeen. Uskoin tarpeen olevan tiedossa myös opinnäytetyöni työelämäkumppanilta, Verohallinnolla. Ehdotettuani aihetta ja yhteistyötä sainkin kuulla, että tarve on myös Verohallinnon taholla tiedossa muun muassa asiakkailta vastaanotetun palautteen ja aikaisemmin toteutettujen tutkimusten ansiosta.

Olen nyt kahtena vuonna keväisin ilmoittanut virtuaalivaluuttatulojani. Aikaisemmilta vuosilta minulla ei ole ollut tarvetta ilmoittaa virtuaalivaluuttatuloja, sillä olin myynyt vain erilaisten virtuaalivaluuttojen hintaa seuraavia rahoitusinstrumentteja, ns. trackereita eli eräänlaisia sertifikaatteja. Näitä olin ostanut ja säilyttänyt sellaisen tahon toimesta, joka raportoi asiakkaidensa kaupankäyntihistorian automaattisesti Suomen Verohallinnolle, jolloin asiakkaan tehtäväksi jää vain tarkistaa esitetyt veroilmoitus. Verohallinto saa siis haltuunsa tällaisten rahoitusinstrumenttien luovutusvoittolaskelmat ilman verovelvollisen aktiivista roolia tietojen toimittamisessa - toisin kuin on virtuaali- eli kryptovaluuttojen kohdalla.

Verovuoden 2020 virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen ilmoittamisessa pääsin paljon vähemmällä kuin verovuoden 2021 ilmoittamisessa. Tämä johtui yksinkertaisesti siitä, että ilmoitettavaa minulla oli tuolloin paljon vähemmän kuin vuonna 2021. Niin transaktioita, kaupankäynnin kohteena olleita erilaisia virtuaalivaluuttoja kuin luovutusvoittojakin oli verovuoden 2020 ilmoitukseen kirjattavana paljon vähemmän kuin seuraavana vuonna. Tein keväällä 2022 omaa, verovuotta 2021 koskevaa ilmoitustani joitakin tunteja päivässä noin kymmenenä päivänä ja toisen henkilön ilmoitusta siihen perään vielä muutamana päivänä. Ajattelin, että jos minulla on kolminumeroisella transaktiomäärällä näin suuri työmäärä, mahtaa viisinumeroisen transaktiomäärän omaavilla olla valtava urakka. En käyttänyt Koinlyn kaltaista avustavaa ohjelmaa veroilmoituksen tekemisen tukena ja prosessia nopeuttaakseni. Sen sijaan Verohallinnon asiakkaiden käyttöön tarjoamaa fifo-laskuria luovutusvoittolaskelmien tekemiseen hyödynsin, vaikka kohtasinkin joitakin laskurin käyttöä koskevia ongelmia, jotka liittyivät lähinnä transaktioiden oikeaan aikajärjestykseen saamiseen ja sitä kautta laskelmien oikeellisuuteen.

Olin eri virtuaalivaluuttapörssien ja -välittäjien alustoilla kauppaa tehdessäni ja hyödykkeitä virtuaalivaluutoilla maksaessani vakuuttunut siitä, että transaktiohistoria jää palveluntarjoajan lokiin tapauskohtaisesti. Olin tämän tarkastanut palveluntarjoajakohdaisesti ja olin myös koeraportteja ajanut ja todennut, että saan niistä takautuvasti tarvittavat tiedot. Myös esimerkiksi kylmälompakkojen lokitietoihin jää jälki, kun ostaa virtuaalivaluutalla hyödykkeitä tai palveluita. Usein ostoista saa myös kuitin sähköpostiin. Transaktioita koskevat tiedot jäävät myös lohkoketjuun. Siksi en kokenut tarvetta merkitä kaikkia transaktioita ylös

tuoreeltaan esimerkiksi taulukkolaskentaohjelmaan, vaikka se jälkikäteen ajateltuna saattaa-kin olla ajankäytöllisesti ja kognitiivisesti vaivattomin tapa tulevaisuutta ajatellen.

Aktiivinen kirjanpito myös vähentää riskejä koskien sitä, että kaupankäyntitietoja ei olisikaan jälkikäteen niin helposti saatavilla esimerkiksi kaupankäyntialustan tai muun palveluntarjoajan tietokantojen kadotessa tai palveluntarjoajan poistuessa markkinalta. Verovelvollisella on kaupankäyntiin virtuaalivaluutoilla liittyen muistiinpanovelvollisuus (Verohallinto 2017). Tositteita on säilytettävä lähtökohtaisesti kuusi vuotta kohdeverovuoden jälkeen (Verohallinto 2021c). Jos esimerkiksi palveluntarjoaja menee konkurssiin ja kaupankäyntitiedot katoavat, joutuvat sekä Verottaja että asiakas haastavaan tilanteeseen.

Olin kontaktoinut myös Verohallinnon asiakaspalvelua molempina vuosina, jolloin veroilmoituksen virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja koskien tein, ja molemmilla kerroilla kysynyt, että voinko ilmoittaa osto- ja myyntisummat könttänä, kunhan verotettava tulo ja sitä kautta siitä maksettava vero tulevat lasketuksi oikein. Tämä ehdotukseni sopi molemmilla kerroilla, kun asiasta kysyin. Molempina vuosina puheluuni vastannut asiakaspalvelija ohjasi minulle päin takaisinsoiton henkilöltä, joka oli perehtynyt virtuaalivaluuttojen verotukseen. Koin saaneeni soittajalta molempina vuosina asiantuntevaa palvelua.

Hain myös aktiivisesti tietoa verotusprosessista ja veromäärän laskemisesta. Hyödynsin mm. Verohallinnon asiakkaidensa käyttöön tarjoamaa fifo-laskuria, joka noudattaa first in, first out-periaatetta ja huomioi myös hankintameno-olettaman, mikä tarkoittaa sitä, että alle kymmenen vuotta vallinnassa eli omistuksessa olleiden ja sittemmin luovutettujen virtuaalivaluuttojen ostohinnaksi saa merkitä 20 % myyntihinnasta, jos ostohinta on todellisuudessa vähemmän kuin 20 % myyntihinnasta. Jos sittemmin luovutettuja eli myytyjä virtuaalivaluuttoja on ollut vallinnassa yli 10 vuotta, käytetään hankintameno-olettamana 40 %, mikä tarkoittaa sitä, että verolaskelmissa lasketaan ikään kuin ostohinta olisi ollut 40 % myyntihinnasta, vaikka se todellisuudessa olisi vähemmän. Hankintameno-olettamaa hyödynnetään silloin, kun se on verovelvollisen edun mukaista (Verohallinto 2021d). Itse pääsin käyttämään vain 20 %:n hankintameno-olettamaa, sillä olin myydessä pitänyt kutakin myymääni virtuaalivaluuttoa vallinnasani alle 10 vuotta. Käytännössä pääsin hyödyntämään hankintameno-olettamaa sellaisten virtuaalivaluuttojen ja virtuaalivaluuttaerien kohdalla, joiden arvo myyntihetkellä oli yli viisinkertainen ostohetkeen nähden.

Kohtasin ongelmia Verohallinnon fifo-laskurin kanssa, sillä en saanut ohjeen mukaisesti käytettynä transaktioita menemään oikeaan järjestykseen. Päädyin lopulta sellaiseen ratkaisuun, että katsoin Coinmarketcap-nimisestä palvelusta osto- ja myyntihetken arvot, jotka olivat aina oikein. Kuitenkin, jos päivämäärät ja kellonajat yksittäisten kaupankäyntipäivien sisällä eivät menneet laskuriin oikein, muuttelin päivämääriä siten, että ne menivät oikeaan järjestykseen, ja osto- sekä myyntihetken euromääräiset arvot olivat edelleen oikein, kuten jäljellä

olevat valuuttamäärätkin ostojen ja myyntien jälkeen, jolloin oikea määrä veroa tulee maksettavaksi. Tärkeäksi katsoin oikean järjestyksen, oikean vaihtomäärän, kaupankäyntihetken todellisen hinnan virallisessa valuutassa sekä virtuaalivaluutan jäljelle jäävän määrän. Jälkikäteen toisen henkilön veroilmoitusta tehdessäni päätin kokeilla vaihtaa ohjeenmukaiset ajankohtiin merkittävät pisteet backslasheiksi eli vinoviivoiksi, jolloin fifo-laskuri ymmärsi laittaa transaktiot kronologiseen aikajärjestykseen, eikä minun tarvinnut keksiä joidenkin transaktioiden kohdalla päivämääriä saadakseni tapahtumia oikeaan järjestykseen.

Keskustelin myös verotusprosessin haasteista ja pullonkaloista jo ennen haastattelututkimuksen aloittamista sellaisten henkilöiden kanssa, joiden tiesin virtuaalivaluutoihin sijoittaneen. En kuitenkaan saanut keskusteluista tiedonhankintamielessä paljoa irti, sillä harvalla oli jakaa hyödyllistä kokemusta virtuaalivaluuttojen verotusprosessista ja osallistumisestaan siihen. Tämä havainto tuki käsitystäni matalasta ilmoitusasteesta. Työläyden kokemus ja ohjeistusten monimutkaisuus tuli keskusteluissa kuitenkin vahvasti ilmi. Sen sijaan sosiaalisen median kanavista ja keskustelupalstoilta löysin relevanttia tietoa ja kokemusta. Osassa kanavista myös Verohallinnon edustaja osallistui keskusteluihin. Samoin Verohallinnon Vero.fi-sivusto ohjeistuksineen ja linjauksineen sekä eri kanavissa jaetut webinaarit sekä uutiset toimivat relevantteina tiedonlähteinä esitiedon hankinnassa. Myös virheelliseen tietoon sosiaalisen median kanavissa törmäsin, mutta onnistuin suodattamaan sen muiden tietolähteiden avulla.

9.3 Haastateltavista

Haastateltavat ottivat minuun itse yhteyttä haastattelupyyntöjen seurauksena. Kaksi (2) haastateltavista löytyi koulun kanavien kautta ja neljä (4) virtuaalivaluuttoihin keskittyvien Facebook-ryhmien kautta. Viisi (5) haastateltavista otti minuun yhteyttä sähköpostitse ja yksi (1) Messenger-viestillä. Haastateltavat olivat iältään noin 20-50-vuotiaita, oletettavasti suomalaisia miehiä. Ainakin ikä ja sukupuoli olivat kysymättä havainnoitavissa videopuheluiden välityksellä ja pääteltävissä perinteisistä suomalaisista miesten nimistä. Sain kaksi (2) kirjallista vastausta haastattelupyyntöni myös naisilta, mutta viesteissä kerrottiin, etteivät he kuulu kohderyhmään, mutta haluavat toivottaa menestystä tutkimukseen.

Laadullisessa tutkimuksen ollessa kyseessä, haastateltavat henkilöt tulee valita harkitusti ja tarkoituksen kannalta sopivasti. Haastateltavilla tulee olla kokemusta tutkittavasta aiheesta, jotta heiltä saataisiin tehokkaimmin tietoa koskien tutkimusaihetta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85-86.) Haastateltavat olivat kertomansa mukaan kaikki yrittäneet veroilmoitusta asianmukaisesti tehdä ja sen tehneetkin vähintään yhtenä vuonna. Kokemus virtuaalivaluuttojen verotusprosessista olikin kriteeri haastatteluun osallistumiselle, jotta haastateltavilta saataisiin tutkimuksen kannalta hyödyllistä tietoa. Haastateltavat olivat kokonaisuutena katsottuna syvästi tutkittavaan aiheeseen perehtyneitä. Tarkoitus ei perehtyneisyyden osalta ollut saada edustavaa otantaa kaikista virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja saaneista. Kvalitatiivinen

tutkimus ei tähän pyrikään, vaan tavoittamaan asiantuntijuutta ja sitä kautta asiantuntevaa tietoa.

Useampi haastateltavista osasi koodata; osa oli koodannut itse tokeneita lohkoketjuissa, ja osa oli hyödyntänyt koodaamistaitoaan verolaskelmien tekemisessä sekä laskureiden luomisessa. Osa haastateltavista oli myös harkinnut koodaavansa veroilmoituksen tekemistä helpotavan työkalun. Kaksi tutkittavista oli joko jo kirjoittanut tai oli tutkimuksen aikaan kirjoittamassa laajan kirjallisen julkaisun liittyen kryptovaluutoihin, yksi tutkittavista oli toiminut yhteistyössä Verohallinnon ja valtion kanssa, ja yksi oli tuottanut tiiminsä kanssa uskottavan oloisen virtuaalivaluuttaprojektin, jolla on selkeä käyttötarkoitus.

Osa haastateltavista oli ollut mukana virtuaalivaluuttasijoittamisessa pidempään, ja osa oli uudempia, jotka ovat vuoden tai kahden sisällä haastatteluajankohdasta alkaneet sijoittaa virtuaalivaluutoihin. Pisimpään yhtäjaksoisesti virtuaalivaluuttaa hallussaan pitänyt haastateltava oli pitänyt vallinnassaan bitcoinia vuodesta 2017. Toinen kertoi tehneensä ensimmäiset pienimuotoiset bitcoinkauppansa jo vuonna 2012. Kolmas kertoi harkinneensa sijoittamista Bitcoiniin jo finanssikriisin aikaan, mutta kohdanneensa virtuaalivaluutan turvallista säilyttämistä koskevia teknisiä haasteita, sekä kritiikkiä ja epäluuloja tuttaviansa taholta. Osa haastateltavista kertoi harjoittaneensa myös virtuaalivaluuttojen louhintaa, ja yksi haastateltavista kertoi hyödyntäneensä louhintaa myös siten, että oli sijoittanut niihin virtuaalivaluutoihin, joihin kohdistuvan louhintakiinnostuksen hän huomasi kasvavan. Louhintakiinnostuksen kasvun hän kertoi indikoivan kohdevirtuaalivaluuttojen positiivista arvonmuutosta, mikä onkin loogista.

Kysyin haastateltavilta yhtenä lämmittelykysymyksenä, että mitä kautta he olivat päätyneet tekemään ensimmäiset virtuaalivaluuttasijoituksensa. Kaksi (2) haastateltavista mainitsi Binnancen ja kaksi (2) Coinbasen (Coinbase ja Coinbase App). Myös Crypto.com sai maininnan kahdelta (2) haastateltavalta. Toinen maininnoista koski tosin sitä, että haastateltava oli nopeasti siirtänyt Coinbasesta ostamansa virtuaalivaluutat Crypto.comin lompakoihin. Myös suomalainen Bittiraha-palvelu mainittiin ensimmäisenä virtuaalivaluuttojen ostopaikkana. Sieltä omistukset olivat siirtyneet haastateltavan toimesta lopulta saman kotimaisen yrityksen Coinmotion-palveluun. Erilaisia palveluita oli haastateltavien toimesta käytetty muutamia kymmeniä. Yksi (1) haastateltavista vastasi kysymykseen kertomalla, että oli alkanut sijoittaa virtuaalivaluutoihin veljensä innostamana.

Kaikki haastateltavat kokivat virtuaalivaluuttojen verotusprosessin hyvin vaikeaksi, haastavaksi ja aikaa vieväksi. Haastatteluista välittyi se kuva, että haastateltavat olivat tehneet parhaansa täyttääkseen veroilmoituksen asianmukaisesti. Osa kertoi käyttäneensä kohtuuttomasti aikaa veroilmoituksen tekoon. Peräti kolmella kuudesta (3/6) haastateltavasta transaktiomäärä oli viisinumeroinen, vähintään 15 000 transaktiota vuodessa. Tämä on hyvin paljon.

Suurin Verohallinnon kautta kuulemani heille päin ilmoitettu luku on 61 000 transaktiota vero- vuotta kohden. Pisimmillään aikaa veroilmoituksen tekoon oli haastateltavan toimesta käytetty peräti kuudetta kuukautta. Toinen haastateltava puhui parista kuukaudesta.

Neljä kuudesta (4/6) haastateltavasta kertoi hyödyntäneensä kolmannen osapuolen tarjoamaa luovutusvoittojen laskemiseen tarkoitettua ohjelmistoa, Koinlyä, apuna veroilmoituksen teossa. Viideskin haastateltava kertoo harkinneensa Koinlyn käyttöä, mutta päätyneensä ajankohdallisesti sopivasti lanseerattuun Crypto.comin työkaluun. Kolmella (3) oli ollut käytössä Koinlyn maksullinen versio. Yksi (1) haastateltavista kertoi, ettei ole käyttänyt laskelmien tekemisessä apuna kolmannen osapuolen ohjelmaa. Yhdestä (1) haastateltavasta sai verotuksen realisoivista tilanteista kysyttäessä sen käsityksen, että hän oli haastattelun aikana siinä uskossa, että verotus laukeaa vasta, kun virtuaalivaluuttaa muuttaa euroiksi.

Vaikka haastateltavat tuntuivat asiasta kysyttäessä tietävän, kuinka veroja voisi halutessaan pyrkiä kiertämään tai ainakin niiden maksua lykkäämään tulevaisuuteen vilpillisin keinoin, ei heillä tuntunut olevan tähän halua. Lisäksi yhtä vastausta lukuun ottamatta haastateltavat pitivät erittäin vaikeana voitollisten virtuaalivaluuttojen vaihtamista euroiksi ilman, että verotus laukeaisi ja syntyisi seurattavia jälkiä. Toistuvana teemana oli, että itse virtuaalivaluutoilla voi haastateltavien käsityksen mukaan kikkailla, mutta varojen euroiksi muuttaminen on erittäin vaikeaa tai mahdotonta siten, etteikö siitä jäisi jälkiä. KYC (Know Your Customer - Tunne asiakkaasi) nähdään yleisesti esteenä virtuaalivaluutan vaihtamisessa viralliseen valuuttaan siten, ettei jälkiä transaktioista jäisi viranomaisten seurattavaksi. Rekisteröitymistä palveluihin väärillä henkilötiedoilla - ja täten KYC:n kiertämistä - piti yksi (1) haastateltava mahdollisesti mahdollisena.

Lähes jokaisen haastateltavan kohdalla jäi sellainen tunne, että he olisivat olleet valmiita jatkamaan varsinaista haastattelua tai keskustelua aiheesta pidempäänkin. Moni haastateltavista kertoi vielä haastattelun aikana, että heillä oli kova halu osallistua haastatteluun tai että he halusivat ehdottomasti osallistua, kun olivat nähneet esittämäni haastattelupyynnön. Yhtenä motiivina tutkimukseen osallistumiseen oli halu auttaa muita ihmisiä, jotka kamppailevat veroilmoituksen tekemisen ja sen vaivalloisuuden kanssa, eli eräänlaisia kohtalotovereita. Motiivina osallistumiseen toimi osan haastateltavista kohdalla heidän kertomansa mukaan myös tarve päästä kokemuksineen ääneen sekä prosessoimaan paljon aikaa vieneen virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessin aiheuttamaa tuskaa ja muita tunteita sekä jopa traumoja. Vuorovaikutuksellisuus ja kokemusten jakaminen haastateltavien ja haastateltavan välillä toteutui kokonaisuutena erittäin hyvin. Osa haastateltavista antoi haastattelun päätteeksi omaehtoisesti positiivista palautetta haastattelun toteuttamisesta ja aihetta koskevan tutkimuksen hyödyllisyydestä.

Osa haastateltavista palasi haastattelun jälkeen sovitusti lähettäen mm. transaktiomääriään katsottuaan niitä Koinlyn raporteista. Osa haastateltavista myös lähetti linkkejä liittyen mm. haastateltavan itse kirjoittamaan kirjaan sekä haastatteluissa esille tullessiin aiheisiin, kuten tietynlaisiin vaikeasti verotettaviin token-tyyppeihin ja verolainsäädännön menneisiin ja mahdollisiin tuleviin muutoksiin sekä lainsäädännön kansainväliseen yhtenäistämiseen.

Haastateltaviksi valikoitui yksinomaan vapaaehtoisia, sillä jokainen haastateltava oli itse henkilökohtaisesti vastannut yksilötasolla personoimattomaan haastattelupyyntöni ja ilmaissut halunsa osallistua haastatteluun. Henkilökohtaisesti personoidusta yksityisviestistä seuraavaa painetta osallistua ei ollut, sillä yksilöityjä viestejä ei haastattelupyynnön tiimoilta haastateltaviksi tullessa lähetetty. Lähtökohtaisesti voidaan uskoa, että tämän takia haastateltavien motivaatio osallistua haastatteluun oli korkea. Myös asenne haastattelua kohtaan oli lähtökohtaisesti positiivinen edellä mainitun takia. Oma kokemukseni haastattelutilanteista ja niiden ulkopuolelta vahvistaa oletuksia koskien tutkittavien motivaatiota sekä asennetta. Pidän erittäin todennäköisenä, että tutkimukseen valikoitui henkilöitä, joilla oli keskimääräiseen virtuaalivaluuttasijoittajaan tai virtuaalivaluutoista luovutusvoittoja saaneeseen henkilöön nähden enemmän kokemusta ja näkemystä virtuaalivaluuttojen verotusprosessista ja sen ongelmakohdista eli pullonkauloista. Tämä on tutkimuksen kannalta nähdäkseni ennen kaikkea hyvä asia, vaikkei otos edustaisikaan kohderyhmän kokemuksen ja ymmärryksen keskimääräistä tasoa.

Hyödyntämäni tiedonkeruutapa edustaa tietyllä tapaa eliittiotantaa, sillä vaikka en massasähköpostien lähettämistä lukuun ottamatta suoraan kontaktoinutkaan yksittäisiä ihmisiä, joiden uskon tutkimuksen aiheesta paljon tietävän, haastateltaviksi valikoitui syvällisesti aiheeseen perehtyneitä henkilöitä. Uskon haastattelupyyntöjen esittämistävän edesauttaneen sopivien haastateltavien löytymistä. Eliittiotannan perusteella informanteiksi valitaan henkilöitä, joiden uskotaan parhaiten kykenevän antamaan tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 88). Laadullisen tutkimuksen ollessa kyseessä on tärkeää, että henkilöt, joilta kerätään tutkimusaineistoa, tuntevat tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman paljon tai että heillä on riittävästi aiheeseen liittyvää kokemusta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98).

Lumipallo-otantaa periaatteessa yritettiin kysymällä joiltakin haastateltavilta, olisiko heillä suositella seuraavaa haastateltavaa, joka täyttää kriteerit, eli omaa kokemusta virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessista. Vaikka yksi haastateltava kertoikin jakavansa haastattelupyynnön yksittäiselle henkilölle ja toinen kertoi pyytämättä jakaneensa haastattelupyyntöni jo ennen haastattelua Telegram-ryhmään, jossa keskustellaan virtuaalivaluuttojen verotuksesta, ei tämä tuonut lisäyhteydenottoja. Itse en lähtenyt kontaktoimaan mainittuja nimiä, sillä ajattelin saturaation ja kylläntymisen olevan jo niin pitkällä, että jo toteutetut ja sovitut haastattelut toteutuessaan riittävät. Kontaktoin kuitenkin jo ennen haastattelujen järjestämistä henkilöä, jota tuttavani oli suositellut. Kävi kuitenkin ilmi, että kontaktoimani

henkilö on pitänyt hallussaan virtuaalivaluutta melko pitkään, muttei ole myynyt sitä lainkaan, eikä täten ole myöskään saanut luovutusvoittoja. Hän oli siis niin kutsuttu holdaaja eli holdaaja, eikä näin ollen kuulunut kohderyhmään.

Saturaation voidaan todeta muodostuneen, kun uudet haastattelut eivät enää tuo tutkimusongelman kannalta lisää relevanttia tietoa (Eskola & Suoranta 1998, 62-63). Vaikka aineiston koko onkin merkityksellinen muuttuja, ovat ratkaisevammassa roolissa aineistosta tehdyt tulokset (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87). Mitä saturaation saavuttamiseen tulee, opinnäytetyön ollessa kyseessä saturaation saavuttamiseen voidaan suhtautua epätodennäköisenä lopputulemana. Käytännössä resurssit, kuten tutkijalla käytettävissä oleva aika ja raha vaikuttavat tiedonantajien lukumäärään. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara & Sinivuori 2007, 174; Tuomi & Sarajärvi 2018, 97.)

Haastateltavien anonymiteetin varjelemiseksi en numeroi, esitä kirjaimin tai muulla tavoin koodaa haastateltavia. Näin meneteltäessä kaikkia haastatelluilta saatuja tietoja ei pystytä yhdistämään yksittäisen haastateltavan kertomaksi, mikä vaikeuttaa haastateltavien tunnistamista tutkimusraportista. Joissain tapauksissa voi kuitenkin olla tutkimuksen kannalta arvokasta tuoda esiin, että tietyllä tavalla vastannut on vastannut myös jollain toisella tavalla. Tällöin olen yhdistänyt yhden ja saman haastateltavan eri vastauksiin, jos olen katsonut yhdistämisen olevan turvallista anonymiteetin säilyttämisen kannalta. Lähteitä ei siis perustellusti kaikilta osin nimettömyyden varjelemiseksi yksilöidä.

9.4 Haastatteluista ja niiden tulosten analysoinnista

Haastatteluita sovittiin ja toteutettiin kuusi (6) kappaletta. Haastattelut toteutettiin aikavälillä 30.9.-6.10.2022. Haastattelut olivat kestoaltaan 30-55 minuuttia ja ne toteutettiin Microsoft Teams -ohjelman avulla. Kyseisen ohjelman työkalujen avulla haastattelut myös tallennettiin ja litteroitiin muuntamalla puhe tekstiksi automaattisesti. Kun haastattelut olivat edenneet varsinaisen haastatteluvaiheen kynnykselle, pyysin haastateltavilta vielä erikseen lupaa haastattelun tallentamiselle äänen ja kuvan osalta, vaikka saatekirjeessä olikin kerrottu haastatteluiden tallentamisesta.

Yhdessä (1) haastattelussa haastateltava piti videoyhteyden kiinni ja neljässä (4) haastattelussa se oli päällä. Yksi (1) haastattelu toteutettiin kasvotusten. Tässä kasvotusten rauhallisessa tilassa Vantaan Tikkurilassa toteutetussa haastattelussa pidettiin Teams-videokokousyhteyttä päällä siten, että haastateltavan mikrofoni oli suljettuna, ja että sekä haastateltavan että haastattelijan puhe tallentui haastattelijan kannettavan tietokoneen kautta. Tämä aiheutti litteroinnin osalta hieman lisätyötä, sillä automaattilitterointi muunsi puheen tekstiksi ikään kuin kaikki puhe olisi ollut haastattelijan tuottamaa. Kun litterointien oikoluku toteutettiin ilman suurta viivettä, tämä ei aiheuttanut varsinaista ongelmaa, sillä muistin

kommenttikohtaisesti sen, milloin kyse oli haastateltavan kertomasta ja milloin omasta kertomastani.

Pyrin oikolukemaan automaattisesti tuotetut litteroinnit viimeistään seuraavana päivänä, jotta asiat olisivat tuoreessa muistissa. Jätin pois äännähtelyt, täytesanat, ja toistuvat ma-
neerit, mutta saatoin kuvata esimerkiksi, että ensimmäisen vastauksen jälkeen asioiden lis-
taamisessa oli pitkä tauko, mikäli katsoin asian olennaiseksi. Automaattilitterointien oikoluke-
misen jälkeen siirsin vastaukset erilliseen dokumenttiin, minkä jälkeen aloin värikoodata vas-
tauksia ja kirjata ylös koostetta ja muodostuneita kuvioita eli toistuvia teemoja.

Litteroinnin jälkeen kävin aineiston kimppuun pyrkimällä löytämään kuvioita (patterns) eli teemoja. Tätä kutsutaan tematisoinniksi. Hyödynsin värikoodaamista ja asioiden auki kirjoit-
tamista. Teemoittelua voidaan kutsua myös luokitteluksi. Luokille pyrin luomaan mahdollisim-
man kuvaavat nimet. Onkin tyypillistä, että ensimmäinen lähestyminen aineistoon tapahtuu
tematisoinnin muodossa (Eskola & Suoranta 1998, 126). Teemoilla voidaan tarkoittaa tässä yh-
teydessä niin teemahaastattelun teemoja kuin muitakin teemoja, jotka ovat yhteisiä haasta-
teltaville (Hirsjärvi & Hurme 2001, 173). Tuomen ja Sarajärven (2018, 105) mukaan teemoit-
telulla tarkoitetaan laadullisen aineiston pilkkomista sekä teemoittelua aihepiiriperusteisesti.

Toteutin myös kvantifiointia teemoittelun yhteydessä. Tämä tarkoittaa asioiden esiintymisti-
heyden laskemista aineistosta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 135). Luin useamman kerran litte-
roidun aineiston läpi hahmottamisen ja oivallusten synnyn helpottamiseksi. Tässäkin ikään
kuin tähdättiin saturaatioon. Viimeisellä läpilukukerralla uusia merkittäviä havaintoja ei enää
litteroidusta aineistosta noussut.

Analyysivaihe alkoi käytännössä litterointivaiheessa. Litteroinnin apuna käytin Microsoft
Teamsin litterointityökalua, joka yhdellä komennolla sekä tallentaa haastattelun, että muu-
taa puheen tekstiksi. Teemoittelun eli ryhmittelyn avulla luotiin uusi aineisto, jota edelleen
analysoin eli jatkojalostin.

Koska haastattelukysymykset olivat hyvin pitkälti avoimia, haastattelijat vastasivat niihin hy-
vin pitkälti omin sanoin. Tämän takia teemojen tunnistaminen ja luokittelu vaativat enemmän
kuin esimerkiksi vain kyllä- ja ei-vastausvaihtoehtoja suosittaessa tai kyselytutkimusta vas-
tausvaihtoehtoineen hyödynnettäessä, jolloin erilaisten vastausten lukumäärä voitaisiin vain
laskea auki ja raportoida ilman kognitiivisia ponnisteluja vaativia välivaiheita, joissa joutuu
tekemään koviakin päätöksiä tutkijan roolissa. Haastattelun etuna kyselytutkimukseen nähden
on kuitenkin se, että se mahdollistaa myös selventävän ja syventävän tiedon vastaanottami-
sen koskien tarkasteltavaa ilmiötä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 205).

9.5 Tuloksia teemoittain

Tässä osiossa esitellään tutkimuksen tulokset teemoittain. Tutkimuksen teemoja ovat veroilmoituksen asianmukaista täyttämistä estävät tekijät, veroilmoituksen asianmukaista täyttämistä edistävät tekijät, haastateltavien mainitsemat verotusprosessia koskevat sujuvoittamiskeinot ja toiveet, sekä virtuaalivaluuttojen verotusprosessin ja veroilmoituksen laatimisen herättämät tunteet. Alateemat esitellään tarpeen mukaan erikseen. Esimerkiksi estävät tekijät voidaan - ja kannattaakin - jakaa alateemoihin. Estävät tekijät ovat ikään kuin käännteisiä tuuppauksia, sludgeja eli tahmeuttamista.

Tutkimuksen keskiössä ovat veroilmoituksen asianmukaista täyttämistä estävät tekijät sekä veroilmoituksen asianmukaista täyttämistä edistävät tekijät, jotka monissa tapauksissa ovat toistensa vastakohtia tai ääripäitä. Esimerkkinä ääripäistä mainittakoon täydellinen kirjanpito tai dokumentaatio ja vastaavasti niiden täydellinen puuttuminen. Muut haastattelututkimuksen kysymykset tukevat näitä kysymyksiä ja hakevat näitä kysymyksiä tukevaa tietoa eri lähestymiskulmilla, laajemman ja syvällisemmän ymmärryksen synnyttämiseksi.

Hyödynsin puolistrukturoidun haastattelun joustavuutta kysymällä avoimesti virtuaalivaluuttojen verotusprosessia estävistä sekä edistävästä tekijöistä heti transaktiomääriä, aloittamisajankohtaa ja hyödynnettyjä palveluntarjoajia tiedustelleiden lämmittelykysymysten jälkeen. Uskoin, että näihin ydinkysymyksiin kannattaa palata vielä haastattelun loppupuolella, kun haastattelun aikana käyty keskustelut ovat tuoneet haastateltavien mieleen uudenlaista asiaa, näkökulmia ja oivalluksia liittyen näihin kysymyksiin. Näin ollen kerroin haastateltaville, että voisimme palata näihin kysymyksiin haastattelun myöhemmässä vaiheessa, kun aiheeseen on orientoiduttu syvemmin. Sain näiden kysymysten myöhempää esittämistä koskien puoltavaa palautetta myös eräältä haastateltavalta. Tyypillisesti näihin ydinkysymyksiin kannatti haastattelun loppupuolella palata, sillä usein haastateltavien toimesta kerrottiin lisää tietoa niihin liittyen. Puolistrukturoitu haastattelumalli mahdollisti myös tarkentavien kysymysten esittämisen tarvittaessa. Hyödynsinkin tätä mahdollisuutta, kun sen tarpeelliseksi katsoin.

Jotkin virtuaalivaluuttojen verotusprosessiin, ohjeistuksiin ja lainsäädäntöön liittyvät asiat ovat jo loppuvuodesta 2022 saattaneet jossain määrin muuttua verovuoden 2021 veroilmoituksen tekoaikaan - kevääseen 2022 - nähden. Osa tutkimuksessa kerätystä datasta saattaa olla tämän takia vähemmän tai enemmän arvokasta. Osa haastatteluissa annetuista pullonkauloja koskevista tiedoista ovat siis saattaneet muuttua siten, että korjaavia toimenpiteitä esimerkiksi ohjeistusten selkeyteen, uusien ohjeistusten tuottamiseen ja sivuston toiminnallisuuteen liittyen ei tarvitse enää tehdä tai niitä tarvitsee jo toteutettujen muutosten vuoksi tehdä eri määrä pullonkaulojen avaamiseksi. Haastateltavat ovat vastanneet haastattelukysymyksiin pääsääntöisesti sen perusteella, miten he asiat keväältä 2022 muistavat. Harvalla on

motivaatiota pysyä kartalla kaikista verotusta koskevista muutoksista ympäri vuoden. Osa haastateltavista kertookin motivoituvansa keväisin ennen veroilmoituksen jättämisen määräaikaa etsimään tietoa veroilmoituksen tekemisestä ja verolainsäädännössä mahdollisesti tapahtuneista muutoksista.

9.5.1 Veroilmoituksen asianmukaista täyttämistä edistävät tekijät

Kaksi (2) haastateltavista mainitsee halun tehdä oikein. Syinä tähän ovat yhteiskunnallinen valveutuneisuus ja halu saada verotus laskelmineen menemään oikein jatkossakin. Kaksi (2) haastateltavista mainitsee halun olla joutumatta verotuksensa kanssa ongelmiin, mistä syntyy halu tehdä vuosittaiset laskelmat ja veroilmoitukset alusta saakka oikein, jotta luvut olisivat myös seuraavia vuosia ja ilmoituksia varten oikein.

Kaksi (2) haastateltavaa mainitsee tunteista yleisesti kysyttäessä hieman edelliseen liittyen pelon liittyen tahattomaan tai tahalliseen väärin ilmoittamiseen ja siitä seuraaviin sanktioihin. Kuitenkin suoraan pelosta myöhemmässä kysymyksessä kysyttäessä kolme kuudesta (3/6) kertoo pelkäävänsä väärin ilmoittamisesta seuraavia sanktioita ja neljäs taas sitä suurta lisätyön määrää, joka Verohallinnon esittämästä lisäselvituspyyntöstä seuraisi. Viideskin myöntää, että häntä on jännittänyt tai jopa hieman pelottanut se, että jos Koinlyssa on vahingossa valinnut väärät asetukset, ja laskelmissa on sen seurauksena virheitä, jotka johtavat sanktioihin.

Kaksi (2) haastateltavista mainitsee verotusprosessia helpottavina tekijöinä Koinlyn tapaiset ohjelmat, jotka helpottavat työkuormaa automatisoinnin ja datan hakemisen takia. Kirjanpidon roolin mainitsee tärkeänä yksi (1) haastateltava, sillä sen puuttuminen laskee motivaatiota tehdä ilmoitus, koska ilmoituksen tekeminen on kirjanpidon puuttuessa paljon työläämpää. Myös motivaatio ja sen säilyttäminen ovat veroilmoituksen asianmukaista tekemistä edistäviä seikkoja.

Kaksi (2) haastateltavista mainitsee kiitollisuuden. Kiitollisuus liittyy siihen, että ollaan kiitollisia Suomen valtiolle siitä kaikesta tuesta, jota haastateltavat perheineen ovat elämänsä aikana saaneet aina maksuttomasta terveydenhuollosta maksuttomaan koulutukseen ja äitiyspakkauksiin. Yksi (1) haastateltavista mainitsee tulevaisuuden köyhistä oloista ja nyt vaurastuneena haluaa ikään kuin maksaa takaisin verojen muodossa.

Kaksi (2) haastateltavista mainitsee informaation saatavuuden merkityksen liittyen veroilmoituksen tekoon ja sen onnistumiseen. Toinen heistä painottaa erityisesti sitä, että Verohallinnon tulee informoida selkeästi, että virtuaalivaluuttojen luovutusvoitoista tulee maksaa veroa. Näin yhä harvempi voisi mennä tietämättömyyden taakse piiloon. Parantavana tekijänä nähdään myös lisääntynyt uutisointi koskien veronmaksuvelvollisuutta myös virtuaalivaluuttojen kohdalla. Uutisoinnin myötä on vähemmän ihmisiä, jotka eivät tunne velvollisuuksiaan

virtuaalivaluuttatulojen ilmoittamiseen liittyen. Viestintään liittyen mainitaan myös se, että olisi hyvä informoida sääntelystä ja virtuaalivaluuttojen verotusta koskevasta kiristymisestä, jota tapahtuu maailmalla, esimerkiksi Yhdysvalloissa. KYC-prosessi (Tunne asiakkaasi -prosessi) mainitaan verotusprosessia edesauttavana tekijänä. Siitä, että palveluntarjoajat edellyttävät asiakkaidensa tunnistautumista seuraa, että takautuvasti voidaan saada palveluntarjoajilta selville tietoja liittyen ilmoittamattomiin luovutusvoittoihin ja sitä kautta maksamattomiin veroihin.

Esimerkit luovutusvoittojen laskemisesta mainitaan tärkeänä veroilmoituksen tekemistä edistävänä tekijänä. Esimerkkejä kaivataan laajemmin liittyen erilaisiin tilanteisiin, joista veronmaksuvelvoite virtuaalivaluuttoihin liittyen syntyy. Haastateltavat mainitsevat, että olemassa olevat esimerkit tavanomaisista tilanteista sopivat hyvin vastaaviin tilanteisiin, mutta on olemassa runsaasti erilaisia tilanteita, joita koskien esimerkkejä ei ole luotu. Haastateltavat mainitsevat, että erityisesti suuren, jopa viisinumeroisen transaktiomäärän kanssa työmäärä on yksinkertaisesti valtava, jos ilmoituksen tekee ohjeistuksen mukaisesti jokaisen transaktion omalla rivillään laskien.

Haastateltavat myös ymmärtävät, että kryptomarkkina elää koko ajan ja uudenlaisia ilmiöitä syntyy, joten aivan kaikkeen ei vielä voikaan olla linjausta ja ohjeistuksia. Tämä on myös Verohallinnon päässä tiedossa, ettei kaikkeen voi olla tuoreeltaan linjausta ja ohjeistuksia.

Matala transaktiomäärä helpottaa veroilmoituksen tekemistä asianmukaisesti. Osa haastateltavista viittaa siihen, että jos ilmoitettavia tai laskelmiin lisättäviä transaktioita olisi heillä huomattavasti vähemmän, he voisivat hoitaa veroilmoitusta varten tarvittavat laskelmat esimerkiksi Verohallinnon asiakkaidensa käyttöön tarjoamalla fifo-laskurilla.

Positiivinen vuorovaikutus asiakkaan kanssa mainitaan veroilmoituksen tekemistä edistävänä tekijänä. Myös se, että Verohallinnon työntekijöistä löytyy henkilöitä, jotka osaavat vastata virtuaalivaluuttojen verotusta koskeviin epäselvyyksiin, edistää veroilmoituksen tekemistä asianmukaisesti.

Yhteiskunnallinen valveutuneisuus mainitaan yhden (1) haastateltavan toimesta positiivisena tekijänä. Yksi (1) haastateltavista toivoo, että voisi kohdistaa maksamiaan veroja. Tämä toimiisi hänen mukaansa ilmoitusastetta kasvattavana tekijänä.

Kaksi (2) haastateltavaa uskoo, että aktiivisesti fuskaamaan pyrkiviä on vähemmistö verovelvollisista.

Yksi (1) haastateltavista mainitsee oman kirjanpitoaustansa veroilmoituksen tekemistä edistävänä tekijänä. Kokemus kirjanpidosta helpottaa hänen mukaansa sitä, että pystyy havaitsemaan mahdolliset ongelmat ja virheet esimerkiksi Koinlyn laskelmissa ja Verohallinnon fifo-

laskurin laskelmissa. Maallikon kykyä tunnistaa ja korjata virheet ja puutteet laskelmissa hän epäilee. Myös toinen haastatelluista kertoo kysymättä epäilevänsä tavallisen käyttäjän kykyä esimerkiksi saada Koinlyn laskelmat oikein. Onkin loogista, että laskentatoimen ammattilaiset pystyvät tarkistamaan kirjanpitoa maallikkoa tehokkaammin.

9.5.2 Veroilmoituksen asianmukaista täyttämistä estävät tekijät

Neljä kuudesta (4/6) haastateltavasta mainitsee suoraan veroilmoituksen oikein tekemisen vaikeuden. Ennen kaikkea tämä vaikeus liittyy luovutusvoittolaskelmien tekemiseen. Motivaatio laskee vaikeuden seurauksena ja moni on kertonut haastateltaville olevansa valmis lyömään hanskat tiskiinkin heti kättelyssä. Vaikka ymmärtäisikin sen, mitä tulee tehdä ilmoittaakseen oikein, voi työkuorma olla musertava johtuen suuresta transaktiomäärästä. Itse transaktioiden luettelointi ja haltuunotto nähdään vaikeana ja työläänä, kun niitä on riittävän paljon. Virheitä tulee helposti johtuen vaadittavasta suuresta manuaalisesta työmäärästä, vaikka veroilmoituksen tekemisen tukena käyttäisi avustavia ohjelmia, jotka keräävät dataa eri lähteistä.

Vaikeuteen, hankaluuteen ja työläyteen liittyy haastateltavien mukaan myös se, että data on hajallaan eri formaateissa. Myös markkinajohtaja Koinlyn kyky tehdä laskelmat kunnolla nähdään sen verran heikkona, että peruskäyttäjä ei kykene sen avulla veroilmoitusta asianmukaisesti tekemään. Myös se, että Koinlyssa ei ole esivalintaa, vaan Suomen verospesifit asiat tulee asiakkaan asettaa itse, nähdään ongelmallisena. Muun muassa hankintameno-olettama on tällainen suomalaisen verotuksen erityispiirre, jonka kaksi (2) haastateltavaa mainitsee.

Keskitettyissä virtuaalivaluuttojen kauppapaikoissa (CEX, Centralized Exchanges) on se ongelma, että data joudutaan hakemaan erillisille csv-tiedostoille ja tarkistamaan manuaalisesti, sillä se ei aina erinäisistä syistä johtuen tule oikein. Automaattisen dataa eri lähteistä hakevan riittävän hyvin toimivan ohjelman puuttuminen laskee ilmoitusastetta.

Jotkin palveluntarjoajat ovat yhden (1) haastateltavan mukaan jopa pyytäneet seed-avaimia, jotta asiakas saisi luovutusvoittolaskelmien laatimiseksi ja tulojen ilmoittamiseksi tarvittavat raportit tehdyistä transaktioista. Ei kuitenkaan ole tietoturvallista antaa omia tunnuksiaan, sillä tällöin varat voidaan helposti kavaltaa.

Kaksi (2) haastateltavista mainitsee verotusprosessia estävänä tekijänä tietämättömyyden koskien itseä koskevaa veronmaksuvelvoitetta. Kryptotreidaaminen nähdään joissain tapauksissa samanlaisena viihteenä kuin uhkapelit kansainvälisillä sivustoilla, joista saaduista uhkapelivoitoista ei tarvitse maksaa veroa. Tähän saattaa liittyä tietämättömyys veronmaksuvelvoitteesta. On myös niin, että osa uskoo edelleen veronmaksuvelvollisuuden syntyvän vasta virtuaalivaluuttoa viralliseen valuuttaan vaihdettaessa, kuten olikin vielä joitakin vuosia sitten.

Suurella roolilla veroilmoituksen tekemistä estävänä tekijänä nähdään myös se, että ihmiset ymmärtävät, ettei Verohallinnolla ole resursseja tarkistaa yksitellen kymmeniä tuhansia transaktioita per ilmoittaja. Tämä vähentää kiinnijäämisen pelkoa ja täten motivaatiota tehdä veroilmoitus. Jos tilanne olisi toinen, eli että verohallinnolla olisi resursseja tarkistaa kaikki ilmoitetut tulot ja laskelmat, voisi kuvitella virtuaalivaluuttojen esitäytetyille veroilmoitukselle saamisen olevan lähellä, sillä tarkistamisen vaivaan nähden esitäytetyille veroilmoitukselle tulotiedot tarkistuksen yhteydessä lisättäessä vaivan määrä ei lähtökohtaisesti paljoa kasvaisi.

Sekavuus, ristiriitaisuus ja tulkinnanvaraisuus ohjeistuksissa mainitaan kahden (2) haastateltavan toimesta. Haastateltavien mukaan jää monissa tilanteissa epäselväksi, kuinka veroilmoituksen täyttämisen suhteen tulee toimia. Ympäripyöreys ohjeistusten osalta myös mainitaan. Tästä seuraa pelko väärin ilmoittamisesta väärin valintojen kautta, eli sen kautta, että on joutunut valintoja ja päätöksiä tehdessään arvaamaan asioita tulkinnanvaraisuuden takia. Pelko väärin ilmoittamisesta mainitaan myös yhtenä syynä ilmoituksen tekemättä jättämiseen, liittyen ohjeiden epäselvyyteen tai monitulkintaisuuteen. Ajatellaan ehkä niin, että kun ei tee mitään, on paremmin turvassa sanktioilta ja lisäselvityspyynnöiltä. Psykologisesti tällaisessa tilanteessa on usein helpointa olla tekemättä mitään. Kaksi (2) haastateltavaa mainitsi tietynlaisen maturiteetin puuttuvan vielä virtuaalivaluuttojen verotuksesta ja sen linjauksista. He näkevät, että on vielä vähän hakemista verotusprosessin ja suuntaviivojen suhteen, koska nuorella markkinalla syntyy uusia ilmiöitä verrattain runsaasti, ja itse virtuaalivaluuttojen verotus on ilmiönä sen verran nuori.

Lainaus erään haastateltavan kommentista liittyen tulkinnanvaraisuuteen: ”Vaikka kovasti on tehty töitä ymmärryksen eteen, oli vaikea ymmärtää, mitä tietoja veroilmoitukseen tulee syöttää. Jäi epäselväksi se, onko saanut tehtyä ilmoituksen oikein.”

Yhden (1) haastateltavan mukaan aloittelijoiden ja nuorten suuntaan toteutettavan viestinnän tulisi olla aktiivisempaa. Haastateltavan mukaan moni hiljattain aloittanut tai nuori on jo ehtinyt keräämään verrattain mittavan omaisuuden lähinnä virtuaalivaluutoilla kauppaa käymällä. Tarve viestinnälle on olemassa siksi, että veroilmoitukset saataisiin tehtyä alusta saakka oikein, eikä väärin ilmoittaminen tai ilmoittamatta jättäminen johtaisi vakaviin ongelmiin ja sanktioihin tulevaisuudessa.

Pelko olla yhteydessä viranomaiseen haittaa yhden (1) haastateltavan mukaan veroilmoituksen tekoa. Moni on kertonut hänelle kysyvänsä verotukseen liittyviä kysymyksiä mieluummin anonyymeilta profiileilta internetin keskustelupalstoilla kuin ottavansa kysymyksineen yhteyttä Verohallintoon. Kynnystä olla yhteydessä viranomaisiin voisi tämän haastateltavan mukaan laskea tuomalla palvelut lähemmäs ihmistä.

Oman osion puuttuminen kryptoilta eli virtuaalivaluutoilta Verottajan sivustolla laskee yhden (1) haastateltavan mukaan ilmoitusastetta. Siis se, että tulot joudutaan ilmoittamaan muiden tulojen yhteydessä. Nähdään, että pienemmillekin tulolajeille on olemassa omat osionsa veroilmoituksessa, joten virtuaalivaluutoillekin tulisi olla.

Lainaus erään haastateltavan kommentista liittyen omaisuuslajien tasapuoliseen kohteluun ja virtuaalivaluuttojen aliarvostukseen omaisuuslajina: ”Kun kerran merityöasioille ja muille on omat paikkansa, olisi hyvä, että kryptoillekin löytyisi oma paikkansa veroilmoituksessa.”

Virtuaalivaluuttatransaktioiden kirjanpidon laiminlyöminen johtaa yhden (1) haastateltavan mukaan ongelmiin. Toisinaan verovelvollinen voi myös unohtaa kirjata asiat ylös, mistä seuraa ongelmia. Kirjanpidon puuttuminen vaikeuttaa ilmoituksen tekemistä huomattavasti. Kaksi (2) haastateltavista mainitsee kirjaamisen unohtamisen, laskuissa sekoamisen ja tahattoman väärinkirjaamisen veroilmoituksen täyttämistä estävänä tekijänä.

Lainaus erään haastateltavan kommentista liittyen suuren transaktiomäärän laskemisen ja ilmiottamisen työläyteen: ”Jokaisen vaihdon ilmoittaminen erikseen tekee ilmoittamisesta hankalaa ja työlästä. Lisää vaivaa tulee siitä, kun vielä joudutaan tarkistamaan virtuaalivaluutan arvo transaktion hetkellä fiat-rahassa eli virallisena valuuttana euroissa.”

Yksi (1) haastateltava epäilee, että cashback-tyylinen silppu (suuri määrä pieniä käteispalautusmuotoisia transaktioita) jää helposti ilmoittamatta. Koinlykaan kun ei osaa niitä laskea. Myös tällaisten arvoltaan pienten transaktioiden ilmoittamisen vaiva on usein saatua hyötyä suurempi, joten voidaan nähdä asia niin, ettei pienten tulojen ilmoittaminen maksa vaivaa, sillä niistä seuraavat sanktiotkin ovat toteutuessaan pieniä. Keskustelut käteispalautuksia saaneiden henkilöiden kanssa haastattelututkimuksen ulkopuolella tukevat tätä epäilystä. Yleisesti tuntuu myös olevan niin, että pienemmät summat jäävät herkemmin ilmoittamatta kuin suuret.

Yksi (1) haastateltavista mainitsee, että ei ole lainkaan varma, että tulisiko kaikkia tokeneita ja coineja kohdella verotuksellisesti keskenään samalla tavalla. Esimerkiksi sellaiset kohteet, joiden arvo määräytyy niiden määrän mukaan, ja niiden määrä lompakossa vaihtelee kauppaa tekemättä (rebase-/elastic-tokenit) ovat haastavia verotuksen kannalta. Hänen nähdäkseen tällaisia tokeneita ei pysty verottamaan samalla tavalla kuin joitakin muita tokeneita.

Yksi (1) haastateltavista uskoo tokenisoinnin lisääntyvän ja leviävän esimerkiksi osakkeisiin ja autoihin. Hän miettiin, että sovellettaisiinko esimerkiksi osakkeisiin tällöin virtuaalivaluuttoja vai osakkeita koskevaa verolainsäädäntöä.

Lainaus erään haastateltavan kommentista liittyen virtuaalivaluuttojen ja muiden omaisuuslajien verotuksellisiin eroihin: ”Pian lähes kaikki tokenisoidaan.”

Haastateltavat ovat sitä mieltä, että jos transaktioita on runsaasti, ei Verohallinnon asiakkaidensa käyttöön tarjoamasta fifo-laskurista ole apua, sillä laskelmien manuaaliseen tekemiseen menee kohtuuttoman paljon aikaa. Vain kahdelle kuudesta (2/6) haastateltavasta Verohallinnon fifo-laskuri oli tuttu, vaikka kolmannellekin toimintaperiaate oli kertomansa mukaan selvillä. Toinen kahdesta laskuria käyttäneestä kertoo, että datan saaminen Verohallinnon fifo-laskuriin oli paljon vaikeampaa kuin muissa palveluissa. Hän alkoi ohjelmistoarkkitehtina miettiä, että pitäisikö hänen itse kehittää palvelu, joka helpottaisi laskurin käyttöä hakemalla dataa eri tietolähteistä. Haastateltava oli kuitenkin ymmärtänyt asiaa suunnitellessaan, että Koinlyhan on tällainen palvelu, joka automatisoi ja laskee virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen veroraportit. Haastateltava näkee vahvasti, että Verohallinnon kannattaisi ostaa palvelu ulkopuolelta, eikä lähteä itse tuottamaan ja kilpailemaan kaupallisten toimijoiden, kuten Koinlyn, kanssa palvelun ketteryudessa. Näkemys perustuu kokemukseen paljon alihankintaa valtiolle tehneenä. Haastateltavat kuitenkin näkivät, että Koinlyyn nähden tarkoitusta varten kehitettävää laskevaa ohjelmaa on parannettava tiedonkeruun ja luotettavuuden osalta, ja lisäksi on tiedotettava tehokkaasti ohjelman olemassaolosta, kun sellainen saadaan käyttöön.

Lainaus erään haastateltavan kommentista: ”Miksi kryptojen verotuksen pitäisi olla vaikeampaa kuin vaikka osakkeita koskevan verotuksen?”

Kolme kuudesta (3/6) haastateltavasta on sitä mieltä, että virtuaalivaluuttoja koskevan verolainsäädännön muutoksista on vaikea pysyä kartalla. Oman aktiivisuuden roolia korostetaan kolmen (3) haastateltavan toimesta. Muutoksia koskevaa informoinnin tarvetta painotetaan. Yksi (1) haastateltavista on sitä mieltä, että riittää, kun muutoksista ilmoitetaan Vero.fi-sivustolla, eikä Verohallinnon hänen mukaansa tarvitse jalkautua tiettyihin sosiaalisen median kanaviin, kuten Facebookiin tai Telegramiin. Yksi (1) haastateltavista vastaavasti kaipaa Verottajan jalkautumista erilaisiin sosiaalisen median kanaviin tiedottamaan mahdollisista virtuaalivaluuttojen verolainsäädäntöä koskevista muutoksista. Sosiaalista vuorovaikutusta asiakkaiden suuntaan tulisi hänen mukaansa kehittää, ja tämä onnistuu hyvin sosiaalisen median kanavien kautta. Yksi asiakaspalvelussa asioimattomista haastateltavista mainitsee Verohallinnon oman tilin ilmestyneen sosiaalisen median keskustelupalstalle. Hän kertoo lukeneensa tilin kommentit keskusteluissa, vaikei suoraan ollutkaan Verohallinnon tiliin/edustajaan yhteydessä. Hän kokee jalkautumisen positiiviseksi asiaksi.

9.5.3 Erikseen Koinlyssa tai muissa avustavissa työkaluissa havaitut veroilmoituksen tekemistä estävät tekijät

Koska viisi kuudesta (5/6) haastateltavasta mainitsee Koinlyn, neljä kuudesta (4/6) kertoo sitä viime kerralla veroilmoitusta tehdessään apuna käyttäneensä, ja muutenkin on tiedossa, että

hyvin moni käyttää Koinlyä veroilmoituksen tekemisen ja luovutusvoittelaskelmien tukena, käsitellään Koinlyä koskevat ongelmat erikseen. Viisi kuudesta (5/6) haastateltavasta kertoi, että kolmannen osapuolen palvelun käytölle oli ollut tarvetta veroilmoitusta tehdessä. Nämkään palvelut, lähinnä Koinly, eivät ole onnistuneet suurta manuaalisen työn määrää veroilmoitusta varten tehtävien laskelmien tekemisen yhteydessä poistamaan.

Asiakkaalle jäävä suuri manuaalinen työmäärä nähdään Koinlyn suurimpana ongelmana. Muun muassa maakohtaiset asetukset joudutaan syöttämään itse, eikä asetusten esivalintaa voida käyttää. Kaksi (2) haastateltavista mainitsee, että Koinly ei ymmärrä hankintameno-olettaa ja suomalaisen verotuksen erityispiirteitä. Pelkästään kohdemaan valikosta valitsemalla asetukset eivät siis tule kohdemaan verolainsäädännön kannalta oikein. Tämän mainitsee kaksi (2) haastateltavista. Puutetta ihmetellään, ja toinen haastateltavista on kertomansa mukaan jo parin vuoden ajan yrittänyt saada Koinlyä korjaamaan asiaa. Tämä on selvä Koinlyn kehityskohde.

Koinlyn raporteista puuttuu lukuja, mikä aiheuttaa manuaalista työtä. Luvut voivat olla myös väärin ja raporttiin kuulumattomia ylimääräisiä asioita saattaa olla mukana laskelmissa. Esimerkiksi virtuaalivaluutan korkotilille siirtäminen on tällainen asia. Käsityötä on automatisoinnista huolimatta laskelmien oikeelliseksi saamisessa paljon. Laskelmissa olevia virheitä voi myös olla hyvin vaikea tunnistaa. Osa veroilmoituksen tekijöistä pystyy puuttuvat luvut hahmottamaan, jos vastaavanlaisia tarkistuksia on paljon joutunut esimerkiksi työkseen tekemään. Kaikki Koinlyn käyttäjät eivät kuitenkaan pysty havaitsemaan puuttuvia lukuja, mikä johtaa siihen, että veroilmoitusta ei tehdä lainkaan tai sitä ei väärin olevien laskelmien vuoksi tehdä oikein.

Koinlyn ongelmista mainitaan myös se, että mitä jos Koinly lakkaa olemasta ja vie tiedot, transaktiohistorian ja laskelmat mennessään? Miten luovutusvoittelaskelmat tällöin tehdään ja Verohallinnon suuntaan ilmoitetaan, kun dataa ei yksinkertaisesti ole tarjolla? Myös vendor lock mainitaan yhden haastateltavan toimesta ja erikseen toisen haastateltavan toimesta palveluntarjoajan vaihtamisen vaikeus, mitkä tarkoittavat käytännössä samaa asiaa, eli kaksi (2) haastateltavaa mainitsee ns. vendor lock-in -ilmiön. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas tulee riippuvaiseksi yhdestä palveluntarjoajasta, kun rupeaa käyttämään tarjottua palvelua, ja muutuskustannukset olisivat niin korkeat, ettei vaihtoa tapahdu (Opara-Martins, Sahandi & Tian 2016).

Samalla sekunnilla tehdyt kaupat eli toteutuneet transaktiot menevät Koinlyn laskelmiin toisiinsa nähden sattumanvaraisesti eli suurella todennäköisyydellä väärin, kun ne haetaan kaupantekealustoilta API-rajapintojen kautta. Koinly ei tunne sekunnin osia, kuten millisekun- teja, jolloin kauppojen ajallista järjestystä joudutaan asiakkaan toimesta manuaalisesti fifo-laskelmissa korjaamaan ja transaktioita koskevia lokitietoja eri järjestelmistä hakemaan.

Samalla sekunnilla toteutuneet yksittäistä virtuaalivaluutaa vaihtopareineen koskevat transaktiot johtuvat esimerkiksi siitä, että toimeksianto toteutuu useammassa erässä, sillä osto- tai myyntilaidassa ei ole riittävän suurta erää, jotta myynti- tai ostotoimeksianto toteutuisi kerralla, vaan se jakautuu useampaan transaktioon.

Hajautettuja vaihtopaikkoja tai pörssiä (DEX, Decentralized Exchange) Koinly ei yhden haastateltavan mukaan ymmärrä, eikä täten kykene noutamaan niitä koskevaa dataa automaattisesti, joten ne pitää lisätä ja nimetä manuaalisesti datalähteiksi. Tämä on ongelmallista ja vaivalloista jo siksi, että lohkoketjujen toimintaperiaatteet eroavat toisistaan.

Yksi (1) haastateltavista mainitsee Koinlyn ongelmana myös sen, että jos laitto API:t (Application Programming Interface, ohjelmointirajapinta) päälle CEX:eihin (keskitetty kaupankäyntipaikka), fiat-ostoja (virallisella valuutalla, kuten euroilla tehtyjä ostoja) ei näkynyt esim. Binancen (kryptovaluuttapörssi) osalta. Nämäkin ostot piti siis manuaalisesti lisätä laskelmiin, kun oli ensin manuaalisesti laskelmaa tarkistaessaan havainnut, että nämä ostoihin liittyvät luvut laskelmista puuttuvat - ja kaivanut järjestelmistä oikeat tiedot.

Esimerkiksi Coinmotionin (kryptovaluuttavälittäjä) korkotilille virtuaalivaluutan laittamiset näkyvät Koinlyssa myynteinä, joista verotus realisoituu. Todellisuudessa virtuaalivaluutan siirtäminen korkotilille ei haastateltavan mukaan realisoi verotusta. Nämä korkotilille laittamiset pitää itse korjata manuaalisesti, ettei tule maksaneeksi veroa sellaisesta, josta sitä ei kuulu maksaa. Myöskään crypto debit -korteilla maksamisesta palautettavia cashbackeja (käteispalautus) ei Koinly osaa laskea oikein, joten nekin pitää tarkistaa ja asettaa manuaalisesti suurella vaivalla.

Verolainsäädännön muuttuminen kesken vuoden nähdään myös ongelmalliseksi Koinlyn käyttäjien keskuudessa, sillä Koinly ei tätä ymmärrä laskelmissaan huomioida. Asiakas joutuu tekemään Koinlyssa kaksi erillistä luovutusvoittelaskelmaa, jos verolainsäädäntö muuttuu kesken verovuoden siten, että muutos vaikuttaa kertyneen veron määrään. Vuosi 2018 on tästä hyvä esimerkki. Tällöin tapahtui merkittävä muutos, kun kryptovaluuttojen keskinäiset vaihdot ja arvonnousu osto- ja myyntihetken välillä alkoi realisoitua verotettavaksi. Tätä ennen arvonnousua realisoitui verotettavaksi vain viralliseen valuuttaan tai hyödykkeiksi vaihdettaessa. Vastaavaa käänteistä muutosta ei ehkä ole luvassa, eikä mahdollinen muutos ole Verohallinnon vaan eduskunnan päätettävissä, mutta muita laskelmien tekemistä vaikeuttavia muutoksia saattaa ilmetä.

Yhtenä Koinlyn ongelmana on myös ollut se, että Koinlyn raportteihin haetaan alustoilta dataa esimerkiksi airdropeista saaduista virtuaalivaluutoista, kolikoista tai tokeneista. Tämä tarkoittaa siis sitä, että kolikot tai tokenit on annettu maksutta tietyin edellytyksin käyttäjän lompakkoon. Osa näistä kolikoista tai tokeneista on sellaisia, että niiden myymiseen liittyisi haastateltavan mukaan suuri tietoturvariski, jolloin niitä ei uskalla vaihtaa viralliseen valuuttaan,

eikä tällöin niistä pitäisi myöskään veroja joutua maksamaan. Yksi (1) haastatelluista, jolla oli viisinumeroinen määrä transaktioita, kertoi palkanneensa Koinlyn asiantuntijan 500 eurolla tarkastamaan, että ovatko laskelmat oikein. Tämä palkattu asiantuntija oli päätenyt automa-tisoimaan raporteista pois nämä epäilyttävät pyytämättä saadut kolikot, jotka olivat olleet haastateltavan kertoman mukaan osallisena jopa 90 %:ssa kaikista haastateltavan verovuoden aikana tapahtuneista transaktioista.

Prosessin vaivalloisuudesta kertoo se, että valveutunutkin ihminen halusi tällaisen summan tarkistusavusta maksaa. Usein on myös niin, että airdropin jälkeen pyytämättä vallintaan saa-dun virtuaalivaluutan arvo laskee. Ongelmallisena nähdään myös se, että ihmiset saavat usein kolikkoja tai tokeneita airdropeista tietämättään tai haluamattaan. Monesti on myös niin, että vaikka kohteille näkyy arvo, ei niille löydy kauppapaikkaa tai vaihtoparia, ja vaikka löy-tyisikin, niiden vaihtaminen maksaa kohtuuttoman paljon kohteiden arvoon nähden. Silti lin-jaus on, että airdropeista tulisi veroa maksaa, vaikka pyytämättä vastaanotettua virtuaaliva-luutua ei ole edes kyennyt muuttamaan viralliseksi valuutaksi, vaikka olisi halunnut.

Myös se nähdään ongelmalliseksi, että Verohallinto ei voi suoraan suosia Koinlyä laatimalla ohjetta koskien sen käyttöä eri tilanteissa ja suosimalla täten yksittäistä kaupallista toimijaa. Kolmannen osapuolen palvelun ostaminen Verohallinnon toimesta asiakkaidensa käyttöön näh-dään kuitenkin järkeväksi, jos joku toimivan ratkaisun kehittää.

9.5.4 Asiakaspalvelun pullonkaulat

Vain kaksi kuudesta (2/6) haastateltavasta kertoo asioineensa Verohallinnon asiakaspalve-lussa. Kolmas kertoo, ettei ole asiakaspalvelussa asioinut, koska on kuullut sen turhaksi. Hän ajattelee, että relevanttien vastausten saaminen kysymyksiin on ihan siitä kiinni, kuka puheli-meen sattuu vastaamaan, eli onko vastaajalla asiantuntemusta koskien virtuaalivaluuttojen verotusta. Vaikka otanta eli haastateltujen määrä on niin pieni, ettei se sovellu suoraan kvan-titatiiviseen tutkimukseen, on mielenkiintoista, että vaikka haastateltavilla on ollut kova halu tehdä veroilmoitus oikein, vain kolmannes heistä on ottanut yhteyttä Verohallinnon suuntaan saadakseen apua veroilmoituksen tekemiseen tai vastauksia kysymyksiinsä niiden asioiden osalta, jotka ovat olleet epäselviä.

Ensimmäinen asiakaspalvelussa asioineista haastateltavista kertoo, että asiakaspalvelun kyky vastata virtuaalivaluuttojen verotukseen liittyviin kysymyksiin on ollut hyvin heikko. Hän oli kysynyt esimerkiksi sitä, millaiset transaktiot johtavat verojen syntymiseen, muttei kerto-mansa mukaan ollut saanut vastausta kysymykseensä. Takaisin soittamista asian paremmin tuntevan henkilön toimesta ei haastateltavan mukaan ollut ehdotettu.

Toinen asiakaspalvelussa asioineista sen sijaan kertoo, että takaisin päin soittamista oli asia-kaspalvelijan toimesta asiakkaan suuntaan ehdotettu, ja takaisinsoitto oli onnistuneesti

toteutunut. Onnistumisella tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, että kysyjä oli saanut hyödyllisiä vastauksia kysymyksiinsä. Hän kertoo, että on ollut Verohallinnon suuntaan yhteydessä moninaisissa asioissa. Hän ymmärtää, että jos aihepiirin asiantuntija ei satu vastaamaan puhelimeen, on hyödyllistä vastausta melko turha odottaa. Haastateltava kertoi suosivansa puheluja, sillä kirjallisesti asioidessa syntyy helposti väärinymmärryksiä. Haastateltavasta oli tuntunut siltä, että aina kun hän mainitsi puhelimitse asioidessaan puhelimeen vastanneelle asiakaspalvelijalle virtuaalivaluutat, kuului langan toisessa päässä nieleskelyä ja hänelle kerrottiin nopeasti, että joku asiasta enemmän tietävä soittaisi takaisinpäin.

Muun muassa liquidity miningin (suom. ”likviditeettilouhinta”) - eli, kun tarjotaan likviditeettia lohkoketjuihin tai virtuaalivaluuttaverkkoihin sitomalla omaa virtuaalivaluuttamuotoista varallisuutta - verotus on askarruttanut haastateltavaa, joka on asioinut Verohallinnon asiakaspalvelussa moninaisissa asioissa. Hän kertookin, että myöhemmin Vero.fi-sivustolle oli ilmestynyt hyvät ohjeet aihetta koskien. Haastateltava uskoo, että henkilökohtaisen tuen tarve (tarve kontaktoida asiakaspalvelua) laskee, kun ohjeita ilmestyy sivustolle erilaisia verotustilanteita koskien. Hän kuitenkin mainitsee, että ohjeiden löytäminen voisi olla helpompaa, mikä edelleen laskisi henkilökohtaisen tuen tarvetta. Toimivat ja hyvin saavutettavat ohjeet siis myös vapauttaisivat Verohallinnon työntekijöiden aikaa muihin tehtäviin.

Valtaosa haastatelluista kertoo asioineensa verotusta koskevaa tietoa etsiessään asiakaspalvelun sijaan muissa kanavissa. He, jotka eivät ole asioineet Verohallinnon asiakaspalvelussa, mainitsevat sen sijaan etsineensä tietoa Vero.fi-sivustolta (4 kpl), videoista ja webinaaritalenteista (2 kpl), keskustelupalstoilta/FB-ryhmistä/Telegramista (yht. 3 kpl) ja tietoisuista (1 kpl). Videoita/webinaareja keuhuttiin, mutta toiveena oli videoiden pilkkominen pienempiin osiin teemakohtaisesti, jotta tiedon löytäminen olisi lyhyemmistä videoista helpompaa.

YouTubesta löytyvissä Verohallinnon webinaarivideoiden tallenteissa on ainakin lokakuussa 2022 mahdollisuus nähdä sisältö teemoittain. Teeman, esimerkiksi cashbackin tai airdropin, linkkiä videon sisältöluettelosta klikkaamalla video alkaa pyöriä siitä kohdasta, jossa haluttua teemaa käsitellään. Se, että paraneeko videomuotoisten ohjeistusten löydettävyyttä erillisiä videoita tekemällä, eli vaikka kahdesta videosta 15-20 videota tekemällä, riippuu monesta tekijästä, kuten hakukoneoptimoinnista. Videoiden kohdallahan ei toistaiseksi voi käyttää Ctrl + f -tyylistä hakutoimintoa, vaikka edistyneimmät hakukoneet osaavatkin haettaessa nykyään näyttää joidenkin videoiden kohdalla sitä videon osaa, johon käytetty hakutermin kohdistuu. Tällöin video lähtee oletuksena pyörimään alun sijaan haun kannalta relevantista kohtaa, jolloin tieto löytyy helpommin. Myös tämä voisi olla yksi keino tiedon nopeampaan löytämiseen.

9.5.5 Virtuaalivaluuttojen verotusprosessiin osallistumisen herättämiä tunteita

Neljä (4) haastateltavista kertoo virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen veroilmoituksen laatimisen olevan vaikeaa, työlästä tai hankalaa. Vaikeus, työläisyys ja hankaluus liittyvät ennen

kaikkea laskelmien tekemiseen, niiden tarkistamiseen ja oikein saamiseen. Ristiriitaisuuden mainitsee kaksi (2) haasteltavaa, ensimmäinen asiakaspalvelun vastausten suhteen, ja toinen liittyen siihen, että Suomen Pankista ja muualta ns. puhuvat päät tuomitsevat kryptot huijauksina, mutta toisaalta Verohallinto suhtautuu niihin hyvinkin konkreettisenä ja konkreettisesti verotettavana omaisuuslajina.

Kaksi (2) haastateltavista mainitsee ”voimakkaan harmituksen” liittyen virtuaalivaluuttojen verotusprosessiin. Kaksi (2) haastateltavista mainitsee epäreilouden tai epäoikeudenmukaisuuden sitä kohtaan, että muut veroilmoituksen tekijät pääsevät heihin itseensä nähden niin vähällä, eli käyttävät muutaman minuutin veroilmoituksen tekemiseen, ilmoituksen mennessä varmasti väärin, eikä siitä seuraa mitään sanktioita. Edelliseen liittyen myös katkeroituminen mainitaan. Yksi (1) haastateltavista mainitsee harmituksen koskien verokarhun mukana olemista kaikkialla. Harmituksen mainitsee siis kolme (3) haastateltavaa.

Kolme (3) haastateltavista mainitsee voimattomuuden tunteen, ei mitään järkeä -fiilisen ja epätoivon tunteen liittyen suureen transaktiomäärään ja siitä seuraavaan työmäärään. Yksi (1) puhuu kokonaisuutena negatiivisesta kokemuksesta. Myös neutraali tunnetaso mainitaan yhden (1) haastateltavan toimesta ja se, ettei juuri tunteita verotusprosessin aikana herännyt. Tosin tunteiden vähäisestä ilmenemisestä maininnut haastateltava alkoi tämän jälkeen kaivella mielensä syövereitä ja kertoa useammastakin tunteesta, joita hän oli verotusprosessiin liittyen kokenut.

Yksi (1) haastateltavista kokee, että virtuaalivaluuttojen verotus on Suomessa reilua. Verrattuna moniin muihin maihin verotus on toteutettu Suomessa hänen mukaansa onnistuneesti ja asiakasystävällisesti, ja hän on siihen tyytyväinen. Verotuksen tasoon Suomessa hän ei kuitenkaan ole tyytyväinen eli on tyytymätön korkeisiin veroasteisiin. Myös helppous sääntöjen osalta ja verottajan kanssa asioinnin osalta mainitaan yhden (1) haastateltavan toimesta.

Yksi (1) haastateltavista mainitsee yllättyneisyyden tunteen koskien veroilmoituksen tekemisen työläyttä. Hän ei ollut osannut varautua niin suureen työmäärään, jota veroilmoituksen asianmukainen laatiminen hänen kohdallaan edellytti.

Yksi (1) haastateltavista mainitsee varmuuden tunteen ja kokemuksen, joka on tullut koodaamisen ja prosessoinnin kautta. Varmuudella viitataan siihen, että luotetaan vahvasti siihen, että ilmoitus on tehty oikein ja tekeminen dokumentoitu asianmukaisesti, eikä tämän takia tarvitse pelätä rangaistuksia.

Epävarmuuden tunne sen sijaan mainitaan yhden (1) haastateltavan toimesta liittyen siihen, pystyykö Verohallinto erottamaan kolikot tai tokenit, joiden vastaanottamisessa veronmaksajalla ei ole omaa aktiivista roolia. Tällä viitataan esimerkiksi airdropien kautta saatuihin virtuaalivaluuttoihin. Samoin yhden (1) haastateltavan toimesta mainitaan epävarmuus koskien

sitä, onko veroilmoitus saatu tehtyä oikein, vaikka on todella yritetty. Kaksi (2) haastateltavista mainitsee epävarmuuden tunteen.

Pelon mainitsee virtuaalivaluuttojen verotusprosessin herättämistä tunteista (esimerkkejä tunteista mainitsematta) kysyttäessä vain yksi (1) haastateltava. Hän puhuu myös kuumotuksista, mikä voidaan tulkita pelon synonyymiksi. Yksi (1) haastateltavista mainitsee jännityksen liittyen mahdollisiin lisäselvityspyyntöihin. Kuitenkin myöhemmässä kysymyksessä pelosta kysyttäessä kolme (3) haastateltavista kertoo pelänneensä väärin ilmoittamisesta seuraavia sanktioita. Neljäs taas kertoo pelänneensä sitä lisätyömäärää, joka selvityspyynnöstä seuraisi, vaikkei juridisia seurauksia pelkääkään. Viideskin kertoo, että se on sittenkin periaatteessa pelottanut, että jos vaikka Koinlyssa on joku asetus tai täppä ollut väärin, ja tästä seuraa sanktioita. Viisi kuudesta (5/6) haastateltavasta siis mainitsee pelon tunteen jossain muodossa liittyen virtuaalivaluuttojen verotusprosessiin.

Yksi (1) haastateltava mainitsee sanktioita koskevan pelkäämättömyytensä syyksi sen, että hän on itse oman verotuksensa paras asiantuntija, ja vaikka ilmoitus olisi tehty vain sinne päin, Verohallinnolla tuskin on resursseja kaikkea tarkastaa. Samoin yksi (1) haastateltavista mainitsee sanktioita koskevan pelkäämättömyytensä syyksi sen, että kokee tekevänsä Verohallinnon kanssa veroilmoituksen tiimoilta yhteistyötä eikä tahallista vilppiä ole harjoitettu.

Taulukko 1: Verotusprosessin herättämät tunteet tai tuntemukset

Verotusprosessin herättämä tunne tai tuntemus	Mainintojen määrä	Mahdollinen kommentti
Vaikeuden, työläyden tai hankaluuden tunne	4	Liittyen veroilmoitusta varten tuotettavien laskelmien tekemisen vaivalloisuuteen, avustavien ohjelmien ongelmiin, korkeaan transaktiomäärään ja ohjeiden monitulkintaisuuteen ja löydettävyyteen.
Ristiriitaisuuden tunne	2	Ohjeet koetaan ristiriitaisiksi ja monitulkintaisiksi. Ristiriitoja nähdään myös asiakaspalvelun suhteen. Ristiriitaisuutta nähdään myös siinä, että kryptot tuomitaan yleisesti huijauksena, mutta ovat silti hyvin konkreettinen omaisuuslaji, mitä tulee verotukseen.

Verotusprosessin herättämä tunne tai tuntemus	Mainintojen määrä	Mahdollinen kommentti
”Voimakas harmitus”	3	Liittyen koko prosessiin.
Epäoikeudenmukaisuus ja epäreiluus	2	Muut pääsevät niin vähällä verrattuna siihen aikaan, jota itse ilmoituksen tekemiseen käytetään. Virtuaalivaluutat ovat verotuksen työläyden suhteen myös epäoikeudenmukaisessa asemassa moniin muihin omaisuuslajeihin nähden. Myös katkeroituminen liittyy tähän.
Voimattomuuden tunne, ei mitään järkeä -fiilis ja epätoivon tunne	3	Liittyen suureen transaktiomäärään ja sitä seuraavaan suureen työmäärään. Ilmoitusta on tehty jopa 5,5 kk.
Kokonaisvaltaisesti negatiivinen kokemus	1	
Reilouden tunne ja tyytyväisyys	1	Suomalainen verotus koetaan reiluksi joihinkin muihin maihin nähden.
Helppouden tunne	1	Liittyen sääntöjen ymmärtämisen helppouteen.
Yllättyneisyys	1	Liittyen valtavaan työmäärään.
Epävarmuus	2	Liittyen siihen, onko veroilmoitus saatu tehtyä oikein, vaikka on yrittänyt parhaansa. Liittyen siihen, voivatko viranomaiset tunnistaa virtuaalivaluutat, joiden vastaanottamisessa asiakkaalla ei ole omaa aktiivista roolia.
Pelko	5	Tunteista esimerkkejä mainitsematta kysyttäessä vain yksi (1) maininta. Kuitenkin pelosta kysyttäessä myös

Verotusprosessin herättämä tunne tai tuntemus	Mainintojen määrä	Mahdollinen kommentti
		neljä (4) muuta mainitsee pelon. 3 kertoo pelänneensä väärin ilmoittamisesta seuraavia sanktioita, yksi (1) lisäselvituspyyntöistä seuraavaa työmäärää ja yksi (1) sitä, että Koinlyssa on sittenkin ollut asetukset ja sitä kautta laskelmat väärin. Myös kuuminen ja jännitys mainitaan.

9.6 Haastateltavien kehittämistoiveita liittyen Vero.fi-sivustoon ja verotusprosessiin yleensä

Kaksi (2) haastateltavaa kertoo, että esimerkkejä kaivataan laajemmin erilaisista verotukseen liittyvistä tilanteista, joissa verotus laukeaa eli realisoituu. Esimerkkejä kaivataan koskien sitä, miten erilaiset verotuksen realisoivat tilanteet ilmoitetaan ja lasketaan. Myös konkreettinen kuvaus koskien sitä, miten jopa sadoilla eri virtuaalivaluutoilla tehtyistä viisinumeroisista transaktiomääristä ja niiden asianmukaisesta ilmoittamisesta suoriutuu ja missä ajassa, on tarpeen. Olisi hyvä, jos Verohallinnon materiaaleissa esiteltäisiin todellisia caseja, joissa kerrotaisiin esimerkiksi kuukausien täysipäiväisestä työmäärästä, mikä ilmoituksen tekemiseen on kulunut. Suurten transaktiomäärien ilmoittamista ja laskelmien tekoa tulisi haastateltavien mielestä helpottaa. Integroidusta RPA-työkalusta (Robotic Process Automation Tool) olisi apua. Se voisi vähentää merkittävästi sitä kohtuutonta työmäärää, joka veroilmoituksen asianmukaiseen täyttämiseen ja laskelmien tekemiseen ja tarkistamiseen kuluu. Ilmoituksen tekeminen on kuitenkin verovelvollisen harteilla. Verohallinnon taholta kaivataan runsaasti lisää dokumentaatiota.

Tasapuolisuutta ja oikeudenmukaisuutta painotetaan. Yksi (1) haastateltava esittää kysymyksen, että miksi kryptojen verotuksen pitäisi olla vaikeampaa kuin vaikka osakkeita koskevan verotuksen? Tällä hetkellä virtuaalivaluuttoja koskevan veroilmoituksen tekeminen on paljon vaikeampaa ja työläämpää kuin muiden omaisuuslajien veroilmoituksen tekeminen. Ihmisten aika on rahaa, eivätkä ihmiset saa korvausta ilmoituksen tekemiseen käytetystä ajasta. Myöskään vähennysoikeutta käytetystä ajasta ei mahdollisista luovutusvoitoista maksettavista verosita ole. Virtuaalivaluuttoa sijoittaneet ovat tässä mielessä täysin eriarvoisessa asemassa esimerkiksi osakesijoittajiin nähden.

Kolme (3) haastateltavista puhuu osakesäästötilin (OST) tyylisestä ratkaisusta, eli verotuksen realisoitumisesta vasta varoja ulos tileiltä tai lompakoista euroina otettaessa. Lisäksi toiveena on, ettei harrastelijatreidaajien tarvitsisi ilmoittaa Verohallinnon suuntaan aivan kaikkia pieniä virtuaalivaluuttojen välisiä keskinäisiä vaihtoja, sillä tämä on hyvin työlästä eikä millään lailla kustannustehokasta.

Esitäytetystä veroilmoituksesta, virtuaalivaluuttatulojen saamisesta tulorekisteriin ja veroraporttien automatisoinnista puhuu kaksi (2) haastateltavaa. Kaksi (2) haastateltavaa kaipaa tähän liittyen automatiikkaa, eli että datan keräilijä (RPA-työkalu) syöttäisi tiedot lomakkeelle/veroehdotukseen, jonka verovelvollinen manuaalisesti tarkistaa ja hyväksyy, jos tiedot on esitäytettyyn veroilmoitukseen täytetty oikein. Automatisointi sujuvoittaisi verotusprosessia siksikin, että monimutkaisia ja tulkinnanvaraisia veroilmoituksen täyttämistä koskevia ohjeita ei enää tarvittaisi, eikä niiden läpikäymiseen tarvitsisi käyttää aikaa, jos automatiikka toimisi.

Yksi (1) haastateltavista kertoo virtuaalivaluuttojen esitäytetylle veroilmoitukselle saamiseen liittyen, että olisi hyvä, että jokin suomalainen toimija, esimerkiksi Coinmotion, lähtisi tekemään samalla tavalla kuin vaikka osake- ja rahastosäästämiseen erikoistunut Nordnet, eli ilmoittaisi suoraan Verohallinnolle transaktiotiedot ja luovutusvoittolaskelmat asiakkaan puolesta verotusta varten. Tämä toimisi myös kilpailuetuna palveluntarjoajalle ainakin veroilmoituksen asianmukaiseen täyttämiseen tähtäävien asiakkaiden kohdalla, sillä he säästäisivät runsaasti aikaa tällaisen palvelun avulla ja olisivat luultavasti valmiita tällaisesta palvelusta maksamaan. Coinbasen kaltaisten suurten globaalien toimijoiden haastateltava ei usko tällaiseen toimintaan mukaan lähtevän. Toinen haastateltava kuitenkin kertoo, että hänen mielestään ei olisi järkeä, että kryptopuolen palveluntarjoajat lähtisivät mukaan siihen, että ilmoittaisivat asiakkaidensa transaktiotietoja Verohallinnon suuntaan osakepörssien tapaan. Yksi syy tälle on, että transaktioita toteutetaan myös säänneltyjen palveluntarjoajien alustojen ulkopuolella. Näin ollen tulot saataisiin esitäytetylle veroilmoitukselle vain osittain.

Vero.fi-sivustoa halutaan haastateltavien puolesta viedä kohti kryptomaailmaa ja omaa osiota virtuaalivaluuttatulojen veroilmoitukselle kaivataan, jottei tuloja tarvitsisi ilmoittaa muiden rahapaperien seassa. Olemassa olevaa työkalua on yhden haastateltavan mukaan yritetty sivustolla soveltaa johonkin uuteen, mikä ei oikein toimi. Koinlyn kaltainen, mutta toimivampi integroitu tarkoitusta varten kehitetty työkalu, joka laskisi laskelmat ilman valtavaa vaivaa csv-tiedostoista ja Exceleistä, olisi tarpeen. Yksi (1) haastateltavista mainitsee yleisesti sellaisen toiveen, että virtuaalivaluuttatulojen verotusprosessia sujuvoittavat palvelut tuotaisiin lähemmäs ihmistä.

Kaksi (2) haastateltavista mainitsee, että virtuaalivaluuttojen tulisi olla yhtä tärkeä omaisuuslaji verotuksen kannalta kuin muutkin omaisuuslajit ovat. Toisen heistä mukaan kryptoille

pitäisi saada oma osio veroilmoitukseen, kun sieltä kerran löytyvät muun muassa merityöasiat omana osionaan. Kolmas haastateltava mainitsee, että tulevaisuudessa vielä nyt nuori krypto-markkina tulee kasvamaan entisestään ja sieltä on luvassa runsaasti verotuloja. Neljäs haastateltava näkee, että kryptovaluuttojen verotukseen onkin Verohallinnon toimesta alettu panostaa ja niistä saatujen tulojen ilmoittamista helpottaa vuoden 2022 aikana.

Kaksi (2) haastateltavista toivoo tarkkuutta viestintään eli spesifimpejä kuvauksia koskien sitä, miten erilaisissa verotuksen realisoitumiseen ja verojen ilmoittamiseen liittyvissä tilanteissa tulee toimia. Yksi (1) haastateltava mainitsee myös, että viestintää nuorten ja aloittelijoiden suuntaan on parannettava. Verolaskelmat tulee saada kuntoon eli laskettua oikein heti alkuun, etteivät ne tule sanktioineen ja korkoineen vastaan tulevien verovuosien verotuksessa. Jos laskelmat ovat väärin, niiden pohjalta tehdyt uudet laskelmat ovat myös väärin.

Veroilmoituksen laatimista ja luovutusvoittojen laskemista koskevan tiedon löytämisen vaikeuteen liittyen mainitaan se, että muuten hyvät videot voisi pilkkoa pienempiin osiin, jolloin tiedon löytäminen helpottuisi. Ainakin YouTubeissa näkyy teemojen alkamisajankohdat videoissa lokakuussa 2022, joten videoita on siinä mielessä jo pilkottu ja helpotettu ohjeiden löytämistä teemakohtaisesti.

Yksi (1) haastateltavista mainitsee vanhentuneen ohjeen, joka sijoittuu Googlessa hakemalla päivitetyn ohjeen sijaan. Vanhentuneissa ohjeissa tulisi haastateltavan mukaan indikoida selkeämmin sitä, että kyse on vanhentuneesta ohjeesta - ja ohjata/linkittää päivitettyyn ohjeeseen. Toisaalta yhden (1) haastateltavan toimesta mainitaan, että vanhentuneiden ohjeiden tulisikin säilyä näkyvillä sen takia, jos tulee tarvetta korjata veroilmoitusta takautuvasti.

Veroilmoituksen laiminlyönnistä seuraavista sanktioista tulisi yhden (1) haastateltavan mukaan puhua sivustolla enemmän ja julkaista tietoa rangaistusten voimakkuudesta. Tämä saisi hänen mielestään ihmiset ilmoittamaan tulojaan aktiivisemmin. Tämä haastateltava uskoo verojen kiertämisestä seuraavien rangaistusten olevan hyvin ankaria Suomessa.

Yksi haastateltava mainitsee, että Vero.fi-sivusto ei tunnista hankintameno-olettamaan liittyen, että milloin ostot on tehty. Tämä alkaa hänen mukaansa tuottaa ongelmia siinä vaiheessa, kun hallussapitoaika on yli kymmenen vuotta ja 20 prosentin hankintameno-olettaman käyttöoikeus vaihtuu 40 prosentin hankintameno-olettaman käyttöoikeuteen, ja että asialle tulisi tehdä jotain.

Yksi (1) haastateltavista toivoi, että maksamiaan veroja voisi kohdentaa erilaisiin tarkoituksiin. Hän uskoo tämänkaltaisen mahdollisuuden lisäävän ilmoitusastetta. Kun yksilö pääsee osallistumaan päätöksentekoon, motivaatio, tuottavuus ja autonomian tunne kasvavat (Mitchell 1973; Martela & Jarenko 2015, 83; Lämsä & Hautala 2005, 87).

Yksi (1) haastateltava toi esiin myös sellaisen uskomuksen, että Verohallinnon suunnasta ei uskallettaisi liian spesifisti kirjoittaa ohjeita erilaisia tilanteita koskien, vaan pysyttäisiin tarkoituksella pyöreämmässä ilmaisussa. Tämä johtuu hänen mukaansa siitä, että Verohallinnon sisälläkään ei nähdä, miten kaikkia asioita kuuluisi linjata, ja mihin päin verotus ja verolainsäädäntö ovat menossa. Haastateltavien toimesta todetaan, että kaikkiin tilanteisiin ei ole olemassa verotuksellista ratkaisua, joten verotuksen ja sitä koskevien ohjeistusten tulisi olla hyvin yleisellä tasolla. Myös Verohallinnon edustaja on maininnut, että kaikkiin tilanteisiin ei Verohallinnollakaan ole verotuksellisia ratkaisuja tarjota. Tällaisessa tilanteessa pyydetään Verohallinnon asiakkaita hakemaan ennakkoratkaisua OmaVerossa (Verohallinto 2022h).

Kryptomarkkina elää ja täysin uudenlaisia ilmiöitä syntyy ja ilmenee. Veroilmoituksen täyttöö ja verojen realisoitumistilanteita koskevien ohjeistusten tulisi olla mahdollisimman yksinkertaisia, jotta ne kestäisivät hyvin aikaa. Ohjeistusten ja lainsäädännön muuttaminen on hankala ja kallis prosessi, ja muutoksista perässä pysyminen on myös veronmaksajan näkökulmasta vaikeaa ja työlästä ja edellyttää omaa aktiivista roolia tiedonhaussa. Optimaalista olisi joidenkin haastateltavien mielestä verottaa virtuaalivaluuttatuloja vasta varoja euroiksi vaihdettaessa. Haastateltavat puhuvat tässä yhteydessä osakesäästötilin tyylisestä ratkaisusta, jossa varat ovat ikään kuin kuoren sisällä, kunnes ne vaihdetaan viralliseksi valuutaksi. Näinhän on ollutkin myös Suomessa 2010-luvun loppupuolelle saakka.

9.7 Tärkeimpiä tunnistettuja pullonkauloja

9.7.1 Valtava työmäärä

Suurimpana ongelmana haastateltavat näkivät valtavan, jopa kohtuuttoman manuaalisen työmäärän, joka seuraa suuren transaktiomäärän luovutusvoittolaskelmien tekemisestä ja ilmoittamisesta. Automaatiota kaivataan ja tarvitaan työmäärän keventämiseksi.

Koinlyä paremman veroilmoituksen tekemisessä auttavan ja suurta työmäärää keventävän työkalun puuttuminen nähdään suurena pullonkaulana. Markkinajohtaja Koinlyn käytössä esiintyy liikaa ongelmia. RPA-työkalua datan keruun avuksi kaivataan. Data on hajallaan ja eri formaateissa, mikä aiheuttaa valtavan manuaalisen työn luovutusvoittolaskelmia ja veroilmoitusta tehdessä. Laskelmat menevät olemassa olevien työkalujen avulla väärin, lukuja puuttuu ja tarkastamisessa on valtava vaiva, vaikka tekisi työkseen vastaavaa, eli omaisi vahvan kokemuksen kirjanpidon tarkastamisesta. Tavallisen ihmisen tai Koinlyn peruskäyttäjän selviäminen laskelmien tarkistamisesta askarruttaa, eikä siihen uskoja.

9.7.2 Esimerkkien ja dokumentaation lisätarve

Esimerkkien ja dokumentaation puuttuminen Verohallinnon sivustolla nähdään ongelmallisenä. Todellisia caseja eli tapauksia kaivataan helposti saataville erilaisista verotuksen

realisoivista tilanteista. Samoin kaivataan dokumentaatiota siitä, miten suuren transaktiomäärän kanssa tulisi toimia ja missä ajassa laskelmista ja ilmoittamisesta voi realistisesti suoriutua. Linjausten ja ohjeistusten puuttuminen erilaisia verotuksellisia tilanteita koskien koetaan ongelmalliseksi. Olemassa olevien ohjeistusten tulkinnanvaraisuus, sekavuus ja vaikea löydettävyys koetaan myös ongelmalliseksi. Ymmärretään kuitenkin myös se, ettei uudenslaisiin ilmiöihin voikaan heti olla ohjeistuksia valmiina. Myös oman kaupankäyntiä ja transaktioita koskevan kirjanpidon puuttuminen nähdään ongelmallisena.

9.7.3 Riittävän hyvin toimivan luovutusvoittolaskelmien tekemisessä avustavan ohjelman puuttuminen

Markkinajohtaja Koinlya paremman avustavan ohjelman puuttuminen nähdään todellisena ongelmana. Tehokkaasti eri tahoilta dataa hakeva ja mahdollisimman paljon manuaalista työmäärää helpottava RPA-työkalu sujuvoittaisi virtuaalivaluuttojen verotusprosessia tuntuvasti, sillä se vähentäisi merkittävästi manuaalisen työn määrää.

9.7.4 Verovelvolliset eivät tunne velvoitteitaan virtuaalivaluuttatulojen ilmoittamista kohtaan

Nähdään ongelmalliseksi, että ihmiset eivät tiedä veronmaksua koskevista velvoitteistaan. Tämä aiheuttaa käytännössä aina sen, että veroilmoitusta ei tehdä ainakaan siten, kuin se tulisi tehdä. Velvoitteita koskeva tietämättömyys on selvinnyt myös Verohallinnon toteuttamista tutkimuksista.

Onnistuneella viestinnällä, kohderyhmän pariin jalkautumisella ja dokumentaatiolla on suuri rooli sen suhteen, että yhä useampi verovelvollisista tuntisi velvollisuutensa ja oppisi täyttämään veroilmoituksen ja tekemään luovutusvoittolaskelmat asianmukaisesti.

9.7.5 Usko veroilmoitusten ja laskelmien tarkistusta estävään viranomaisten resurssipulaan

Kun ei uskota, että Verohallinnolla olisi resursseja luovutusvoittolaskelmien ja veroilmoitusten tarkistamiseen, motivaatio täyttää veroilmoitus tai täyttää se oikein laskee. Kun otetaan huomioon veroilmoituksen tekemiseen käytettävä aika ja suora taloudellinen hyöty, joka verojen maksamatta jättämisestä seuraa, moni tekee tietoisien päätöksen olla täyttämättä veroilmoitusta asianmukaisesti. On paljon helpompi vain jättää ilmoittamatta kuin aktiivisesti kiistää luovutusvoittoa syntyneen.

9.7.6 Virtuaalivaluuttatulojen puuttuminen esitetyltä veroilmoitukselta

Virtuaalivaluuttatulojen puuttuminen esitetyltä veroilmoitukselta nähdään ongelmalliseksi. Säätely ja alan palveluntarjoajien velvoittaminen esimerkiksi osakepuolelta tuttuun tulojen ilmoittamiseen asiakkaan puolesta Verohallinnon suuntaan toisi virtuaalivaluuttojen verotusta

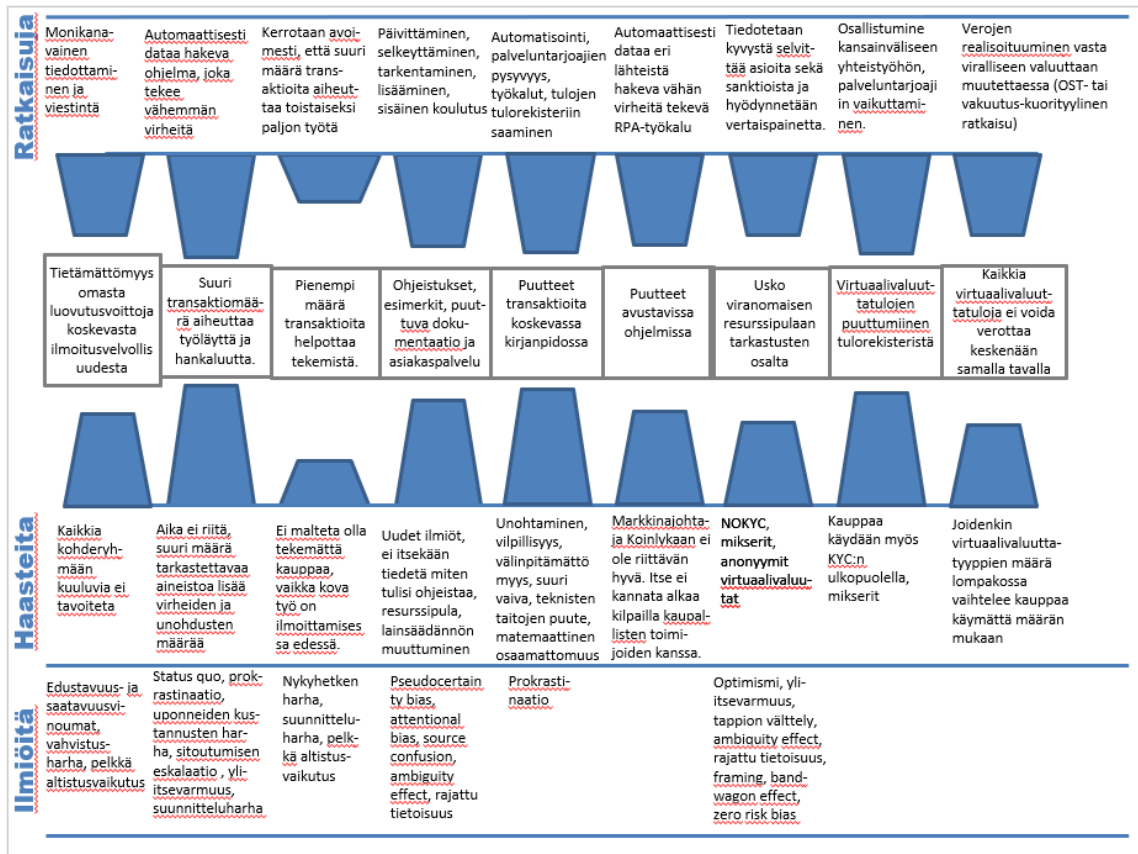
lähemmäs muiden omaisuuslajien veroilmoitusta, myös oikeudenmukaisuuden näkökulmasta. Virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen ilmoittamiseen liittyy myös epäoikeudenmukaisuuden kokemus verrattuna muihin omaisuuslajeihin. Tämä ei edistä ilmoitusasteen kasvua. Virtuaalivaluuttatulojen ilmoittaminen on automatisoinnin puuttuessa kovin työlästä verrattuna muista omaisuuslajeista peräisin olevien tulojen ilmoittamiseen. Minuuttien sijaan saatetaan puhua jopa kuukausista. Virtuaalivaluuttatulojen esitäytetylle veroilmoitukselle saaminen toimisi verotuksen merkittävänä ja toteutuessaan edes osittain jopa ensisijaisena helpottajana.

9.7.7 Verotuksen realisoituminen jo ennen viralliseen valuuttaan virtuaalivaluutta muuttaessa

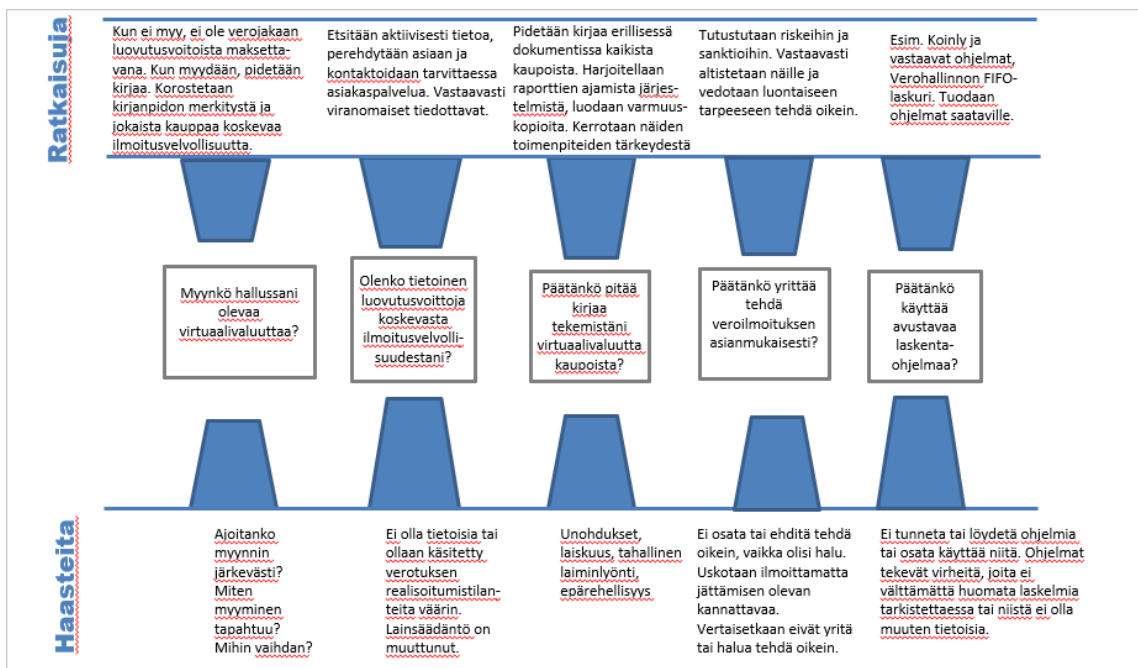
Veronmaksuvelvollisuuden syntyminen jo ennen kuin virtuaalivaluutta muutetaan euroiksi tai ostetaan sillä hyödykkeitä, nähdään ongelmalliseksi. Osakesäästötilin tai vakuutuskuoren tyylinen ratkaisu, jossa veronmaksuvelvollisuus syntyy vasta virtuaalivaluutta viralliseen valuuttaan vaihdettaessa ja varoja virallisena valuuttana ulos nostettaessa, nähdään hyvänä ja aikaa kestäväenä sekä molemminpuolista vaivaa vähentävänä ratkaisuna. Toki myös hyödykkeiden tai palveluiden ostamisen virtuaalivaluutalla tulisi edelleen realisoida veronmaksuvelvollisuuden synnyn, kantaa ottamatta siihen tapahtuuko osto ihan oikeasti virtuaalivaluutalla. Verotuksen realisoitumisen aiheuttaisi siis jatkossakin myös ne vähemmistöön kuuluvat tapaukset, joissa virtuaalivaluutta ei oston yhteydessä vaihdeta viralliseen valuuttaan, ja hyödykkeen myyjä ottaa vastaan virtuaalivaluutta muuntamatta sitä ensin viralliseksi valuutaksi, kuten euroiksi tai dollareiksi.

9.7.8 Kaikki virtuaalivaluuttatyypit eivät sovellu verotettaviksi keskenään samalla tavalla

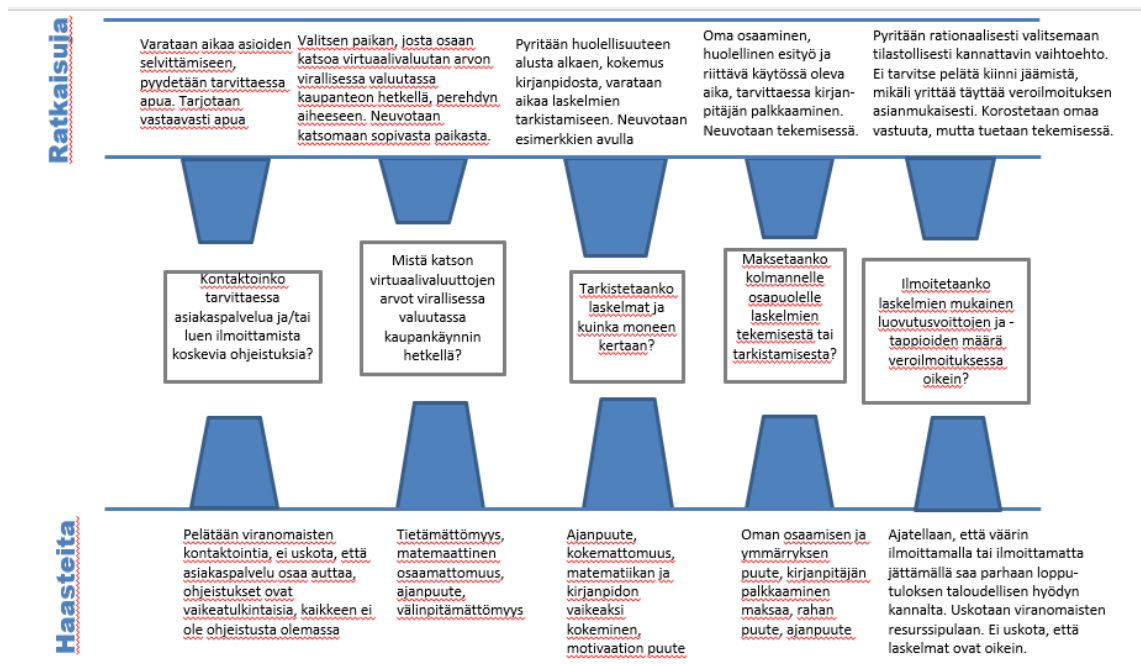
On myös olemassa virtuaalivaluuttoja, joita ei voida verottaa sillä tavalla, kuten virtuaalivaluuttatuloja tavallisesti verotetaan. Esimerkkinä tästä ovat elastic-/rebase-tokenit, joiden määrä lompakossa vaihtelee kauppaa tekemättä algoritmin perusteella esimerkiksi arvon mukaan. Niiden kohdalla ei voi yksinkertaisesti tuottaa samanlaisia luovutusvoittelaskelmia kuin perinteisesti virtuaalivaluuttojen kohdalla on voitu tehdä.



Kuvio 8: Pullonkaula-analyysi pullonkaulat keskiössä



Kuvio 9: Pullonkaula-analyysi päätöksentekoprosessi keskiössä osa 1/2



Kuvio 10: Pullonkaula-analyysi päätöksentekoprosessi keskiössä osa 2/2

9.8 Ratkaisuja pullonkauloihin - Tuuppauserusteisia interventioehdotuksia

Tässä osiossa esitellään erilaisia ratkaisuehdotuksia havaittujen pullonkaulojen avaamiseksi. Oletetusti tehokkaimmat ja siten tärkeimmät interventioehdotukset esitetään ensin. Tärkeimmiksi interventioehdotuksiksi on nostettu vertaispaineen hyödyntämistä, tappioiden välttelyä ja kehystämistä hyödyntävät ehdotukset. Myös EAST-malli kokonaisuudessaan ja ennen kaikkea asioiden helpoksi tekeminen ovat vahvasti mukana ehdotuksissa. Osiossa on esitelty myös muita keinoja ja ehdotuksia, joilla uskotaan olevan tuuppausvaikutusta virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen ilmoitusasteen kasvattamisen kannalta. Osa ehdotetuista keinoista on verrattain nopeaa ja vaivatonta toteuttaa, kun taas osa vaatii enemmän panostusta. Ehdotettuja keinoja voidaan käyttää myös yhdessä, samanaikaisesti tai lomittain. Useamman ehdotuksen käyttö yhdessä onkin monissa tapauksissa luontevaa ja kannattavaa. Verohallinnon resurssit, tarpeet ja ymmärrys määrittävät viime kädessä sen, mihin toimenpiteisiin ryhdytään, millä panostuksilla ja millä aikataululla.

9.8.1 Sosiaalisen paineen ja vertaispaineen hyödyntäminen

Sosiaaliset ja yhteiskunnalliset normit vaikuttavat vahvasti ihmisiin. Ihmiset ottavat voimakkaasti vaikutteita toisten tekemisistä. (Dolan ym. 2012, 264-277; Service ym. 2014). Voimme käyttää tätä tietoa vahvistaaksemme yksilöiden taustalla olevat motivaatioita käyttämällä "kuvaavia normeja" jotka yksinkertaisesti kuvaavat sitä, mitä useimmat ihmiset tekevät.

Kuvaus tulee luoda siten, että ihmiset ovat selkeästi tietoisia muiden ihmisten hyvästä käytöksestä. (Schultz ym. 2007, 429-434.)

Veronmaksajille on tehty kokeita, joissa on tarjottu erilaista informaatiota ja tutkittu, miten informaatio vaikuttaa ilmoitusaktiivisuuteen. Yksi tapa Kiinassa tehdyssä kokeessa oli jakaa informaatiota koskien sitä, että kohdehenkilön maksamat verot käytetään yleiseen hyvään, kuten koulutukseen, poliisisuojeluun ja palosuojeluun. Toinen tapa oli uhkailla ja pelotella ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönnistä seuraavilla sanktioilla ja rangaistuksilla. Kolmas tapa oli tarjota apua ja informaatiota veroilmoituksen täyttämiseksi. Neljäs tapa sen sijaan hyödynsi sosiaalista painetta ja vertaispainetta kertomalla, että jo 90 % on täyttänyt veroilmoituksen oikein. Tämä viimeinen tapa oli tehokkain ja aiheutti merkittäviä muutoksia ihmisten käyttäytymisessä. (Thaler & Sunstein 2021, 83.) Myös Yhdistyneessä kuningaskunnassa verovelvollisille tehdyssä kokeessa parhaan tuloksen maksamisen kannalta toi kirje, joka sisälsi sellaisen viestin, että yhdeksän kymmenestä maksaa veronsa kuten pitääkin (Thaler & Sunstein 2021, 84).

Veroilmoituksen tekemättä jättävälle ja sen tarkoituksella väärin täyttävälle verovelvollisten osuudelle ratkaisuksi tai tuuppaukseksi - kantaa ottamatta siihen, ovatko he vähemmistö tai enemmistö - voidaan hyödyntää sosiaalista painetta. Tämä kannattaa toteuttaa kertomalla todella monen tekevän jo oikein ja tähtäävän ilmoituksen asianmukaiseen täyttämiseen riippumatta voittojen absoluuttisesta määrästä tai transaktioiden lukumäärästä. Kerrotaan myös sellaisten tutkimusten tuloksista, jotka osoittavat, että suuri enemmistö suhtautuu negatiivisesti veronkiertoon. Sosiaalisen paineen luomiseksi kerrotaan tutkimusten myös osoittavan, että suurin osa suomalaisista suhtautuu negatiivisesti veronkiertoon. Painotetaan sitä, että asiat hoidetaan yleisesti asianmukaisesti ja vältetään kertomasta, että moni kierteää tietoisesti veroja.

Muiden sektorien lisäksi sosiaalisia normeja hyödyntävien kokeiden on osoitettu olevan tehokkaita kuuliaiseseen veronmaksuun kannustettaessa. Hyvä esimerkki tällaisesta on kertoa veronmaksajille veronkierron uskottua matalammasta asteesta. (Coleman 2007; Bobek ym. 2007.) Rehellisyydestään tunnetun Suomen ja suomalaisten kohdalla voidaan myös vertailla matalaa vilppiastetta muihin maihin, jos dataa tai arvioita on saatavilla, ja esittämällä asia niin, että Suomessa asianmukaisesti ilmoittaminen on verrokkimaita todennäköisempää. Kuitenkin virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen oikein ilmoittamisen aste on verovuoden 2021 ja sitä edeltävien verovuosien osalta ollut niin matala, että kannattaa puhua verotuksesta yleisemmällä tasolla, jotta tuuppaukselle saadaan tehoa, eikä se käänny tarkoitustaan vastaan. Vaikka eletäisiin vielä aikaa, jolloin vasta vähemmistö ilmoittaa tai edes yrittää ilmoittaa virtuaalivaluuttatulonsa asianmukaisesti - eikä tuloja virtuaalivaluuttojen osalta vielä esitetyille veroilmoitukselle ole saatu - voidaan kuitenkin kertoa, että suurin osa suhtautuu veronkiertoon kielteisesti ja että tutkimuksiin osallistuneiden suuri enemmistö on kertonut pyrkivänsä

tekemään ilmoituksen asianmukaisesti, jotta välttäisi väärin ilmoittamisesta tai ilmoittamatta jättämisestä seuraavat merkittävät ongelmat.

Erityisesti vertaisten tekeminen vaikuttaa voimakkaasti yksilön valintoihin (Angrist 2014, 98-108). Vertaispaineen avulla voidaan tuupata verovelvollisia oikeaan suuntaan; tekemään veroilmoituksen oikein ja rehellisesti. Esimerkiksi Behavioral Insights Team on hyödyntänyt viestissään ilmaisua koskien sitä, että jo yhdeksän kymmenestä on maksanut veronsa (Behavioral Insights Team 2012). Virtuaalivaluuttojen kohdalla tulee tosin keksiä jotain muuta, sillä valtaosa luovutusvoittoja saaneista ei ole tehnyt veroilmoitusta oikein missään kohtaa verovuotta yhtenäkkään verovuonna. Kannattaakin suosia suuria lukuja tai suhteellista kasvua sen sijaan, että puhuttaisiin oikein ilmoittaneiden osuudesta tai sen arviosta. On myös hyvä muistaa, että vertaispaine toimii jopa paremmin kuin sanktioilla uhkailu (Thaler & Sunstein 2021, 83).

Ihmisiin vaikuttaa voimakkaasti se, mitä muut heidän ympärillään olevat henkilöt tekevät (Cabinet Office and Institute for Government 2010; Service ym. 2014). Sosiaalinen vaikutus on yksi suurimmista ja vahvimista tuuppaamisen muodoista (Thaler & Sunstein 2021, 65). Vertaispaineessa on suuri voima (Thaler & Sunstein 2021, 66). Moderointi on yksi tapa vaikuttaa vertaispaineen muodostumiseen. Kannattaa vedota virtuaalivaluutoihin keskittyvien suurten some-ryhmien ylläpitäjiin ja moderaattoreihin, jotta he karsisivat tai ennaltaehkäisivät veronkiertoon kannustavia tai viittaavia kommentteja, negatiivisen vertaispaineen välttämiseksi, joka voi sosiaalisen paineen ohella syntyä muidenkin päätöksenteon ilmiöiden, kuten edustavuusheuristiikan, myötävaikutuksesta. Moderointi tulee kuitenkin toteuttaa siten, ettei sananvapauden rajoittamisen tapa ole laitton. Yhteydenpito suurten, aiheen kannalta relevanttien some-ryhmien ylläpitäjiin kannattaa hoitaa siten, että ehdotetaan viestitse video- tai jopa live-tapaamista, jossa asiasta keskustellaan. Mahdollisuus on myös tarjota viranomaisresursseja moderointiin, mikäli ryhmien ylläpitokustannukset työmäärän muodossa kasvavat.

Moderointi ja julkaisujen rajoittaminen voidaan oikeuttaa esimerkiksi sillä, että ryhmän säännöissä mainitaan, että laittomuuksiin kannustaminen on kielletty, ja liittymällä ryhmään uusi jäsen hyväksyy tämän säännön ja sitoutuu kunnioittamaan tätä sääntöä. Ongelmallisen käyttäytymisen esiin tuominen korostamalla sen suurta yleisyyttä usein vahvistaa ongelmallista käyttäytymistä (Service ym. 2014). Vähentämällä ongelmallisen käyttäytymisen esiin tuomista tapahtuu päinvastoin.

Sosiaalisina eläiminä ihmisiin vaikuttavat voimakkaasti ympärillämme olevien ihmisten toiminta ja mielipiteet (Service ym. 2014). Valjastetaan vaikuttajat puhumaan verojen maksamisen puolesta kryptoyhteisössä. Vaikuttajia jakamaan siitä, kuinka he ovat itse veroilmoitusta asianmukaisesti täyttäessään ja luovutusvoittolaskelmia tehdessään toimineet. Rehellisyyden lisääntymisen lisäksi tällaiset luotettavat yhteistyökumppanit lisäävät tietoisuutta siitä,

kuinka veroilmoitus laaditaan asianmukaisesti. Näin myös viranomaisresursseja vapautuu neuvomisesta muuhun, mikä myös vähentää kustannuksia.

Yksi tapa hyödyntää sosiaalista vaikutusta on myös vakuuttavien puhujien käyttö. Ihmiset uskovat vakuuttavien puhujien olevan oikeassa (Thaler & Sunstein 2021, 70). Alan seniorit voivat toimia mielipidevaikuttajina (Thaler & Sunstein 2021, 70). Käytännössä mielipidevaikuttajan mielipiteen arvo on keskimääräistä korkeampi. Vaikka yleisesti uskotaan, että julkisuuden henkilöiden tai suurlähettiläiden (ambassadeurs) mielipide vaikuttaa enemmän, vertaispaineen ja sosiaalisten normien on todettu vaikuttavan enemmän (Thaler & Sunstein 2021, 84-85). Mikro- ja nanoaikuttajilla voi olla vahvemman samaistumisen kautta suuria brändilähettiläitä tehokkaampi vaikutus vertaisiin.

Sosiaalista painetta hyödynnettäessä on hyvä panostaa sanansaattajia valitessa vertaisiin, vaikka yleisesti ajatellaankin, että julkisuuden henkilöiden ja kohdealan suurlähettiläiden mielipide painaisi enemmän. Tutkimukset osoittavat asian olevan toisin. Samaistuminen on vahvempaa omaan viiteryhmään ja tuupaus täten tehokkaampi. Esimerkiksi virtuaalivaluuttoihiin sijoittanut laajemmassa mittakaavassa tuntematon henkilö voisi alkaa kertoa aiheesta ja jakaa omaa kokemustaan virtuaalivaluuttojen verotusprosessista kanavissa, joissa tavoittaa hyvin kohderyhmää. Tunnettuus alan sisällä ei ole ongelma, kunhan helposti lähestyttävyyys ja samaistuttavuus vertaisena ovat riittävällä tasolla. On myös mahdollista teettää tutkimus koskien sitä, keitä ihmiset mieluiten kuuntelisivat aiheeseen liittyen, ja sen perusteella ehdottaa runsaasti mainintoja saaneille some-aktiiveille yhteistyötä sisällöntuotantoon ja monikanavaisen esillä oloon liittyen. On kuitenkin hyvä huomioida, että supertähtien sisällöt menevät helpommin viraaliksi, eikä sekä tunnettujen että tuntemattomien henkilöiden käyttö ole ristiriidassa keskenään.

Lisätehon saamiseksi on hyvä saada ihmiset tekemään julkisesti sitoumuksia (Service ym. 2014). Tässä tapauksessa sitoumus koskee veroilmoituksen tekemistä. Sanansaattajia voidaan pyytää tekemään itse julkisesti sitoumuksia ja täten innostaa myös seuraajia tekemään sitoumuksia. Samalla voidaan kertoa, mihin kaikkeen hyvään verovarvoja hyvinvointivaltion ylläpitämiseksi käytetään esimerkiksi erilaisten palveluiden osalta. Näin saadaan ihmisten luontaista vastavuoroisuuden vaistoa vahvistettua ja otettua mukaan myös oikeudenmukaisuuden ja osallistumisen elementit.

Sosiaalisesta normista muistuttaminen voi olla äärimmäisen tehokasta (Thaler & Sunstein 2021, 83). Jos joskus saavutetaan tilanne, jossa suurin osa verovelvollisista tekee veroilmoituksen virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen osalta oikein tai edes yrittää tehdä, voidaan myös voittajan vankkureita (Bandwagon effect) hyödyntää viestimällä, että suurin osa tekee jo, joten tee sinäkin. Vertaispaine vaikuttaa ihmisiin voimakkaasti ja sitä voimakkaammin, mitä suuremmasta enemmistöstä on kyse.

9.8.2 Tappion välttelyn ja kehystämisen hyödyntäminen

Viestitään kansalaisille, että ilmoittamalla virtuaalivaluuttatulot asianmukaisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla välttyy veronkorotuksilta ja muilta ikävyyksiltä. Kerrotaan ilmoittamisen olevan tilastollisesti kannattavaa. Tällä tavalla kehystetyn viestin näkeminen saa ihmiset välttelemään tappiota. Tappion välttelyä voidaan hyödyntää korkeampaa ilmoitusastetta tavoitellessa siten, että lisätään viestintään, kuten uutiskirjeisiin, sivuston sisäisiin sisältöihin, some-päivityksiin, hakukoneiden hakutulosten title-otsikoihin ja metakuvauksiin sekä hakusanamainoksiin tekstiä ja kehotuksia liittyen esimerkiksi lisäverolta ja muilta rangaistuksilta ja ikävyyksiltä välttymiseen. Kannattaa kuitenkin painottaa rankaisemisen sijaan palkitsemista, mikä on tässä tapauksessa juuri ikävyyksiltä eli tappiolta välttyminen. Palkitseminen toimii paremmin kuin rankaiseminen (Kahneman 2012, 105). Näin on huolimatta siitä, että tappioita painotetaan noin puolet enemmän kuin vastaavan suuruisia voittoja painotetaan (Kahneman & Tversky 1979; Tversky & Kahneman 1991). Tässä toteutuu myös kehystysvaikutus, kun puhutaan rankaisemisen sijaan palkitsemisesta.

Tappioita tosiaan painotetaan noin puolet enemmän kuin vastaavan suuruisia voittoja (Kahneman & Tversky 1979; Tversky & Kahneman 1991). Koska funktio on epäsymmetrinen, tappio tuntuu pahemmalta kuin samansuuruinen voitto hyvältä. Vaikka ihminen pitää voittamisesta, panostetaan häviämisen välttelyyn voittojen saavuttamista enemmän. (Kahneman & Tversky 1979; Tversky & Kahneman 1991).

Varma tappio on erittäin vastenmielinen (Kahneman 2012, 364). Esimerkiksi reaktio 900 dollariin varmaan tappioon on selvästi voimakkaampi kuin 90 prosentin mahdollisuuteen menettäen 1 000 dollaria (Kahneman 2012, 364). Tämä ilmiö saa ihmiset luultavasti ottamaan riskejä myös luovutusvoittojen ilmoittamisen suhteen.

Kiinnijäämisriskiä voidaan korostaa ja rehellisyyttä lisätä korostamalla kolmannen osapuolen tietojen käyttöä (Kleven ym. 2010). Verohallinnon tapauksessa tällainen viestinnässä korostettava tietolähde voi olla esimerkiksi virtuaalivaluuttojen kaupankäyntialusta, säilytyspaikan tarjoaja tai toisen maan veroviranomainen. Toimijoiden nimien mainitsemista voi olla hyvä välttää.

Kiinnijäämisen riskin kasvaessa epärehellisyys määrää laskee (Mazar ym. 2008). Tästä syystä Verohallinnon olisikin hyvä aktiivisesti viestiä verovelvollisille, että Verohallinto on etenevässä määrin onnistunut tunnistamaan väärinkäytöksiä ja ilmoittamisen laiminlyöntejä, mistä on seurannut verovelvollisen kannalta ikäviä jatkotoimenpiteitä. Tällä tavalla saadaan mukaan myös tappion välttely, kun verovelvollinen ajattelee omaehtoisen ilmoittamisen omaavan positiivisen tuotto-odotuksen verrattuna ilmoittamisen laiminlyönnistä seuraaviin sanktioihin. Prospektiteorian arvofunktion ja tappioiden painottamisen takia asianmukaisen ilmoittamisen tuotto-odotuksen ei edes tarvitsisi olla positiivinen, jotta asianmukainen

ilmoittaminen olisi houkuttelevaa. Mitä positiivisempi tuotto-odotus on, sitä suurempi teho kuitenkin on.

Päätöksenteon ilmiöistä mukana on myös rajattu tietoisuus (bounded awareness), sillä verovelvollisen on hyvin vaikea arvioida riskiä ja epärehellisyteen eli ilmoittamatta jättämiseen tai tarkoituksellisesti väärin ilmoittamiseen liittyvää tuotto-odotusta. Esimerkiksi keväällä 2022 julkaistun tiedotteen mukaan suuri kansainvälinen pörssi on vuosien ajalta takautuvasti raportoinut Verohallinnolle tunnistautuneiden käyttäjien kaupankäyntihistoriaa (Verohallinto 2022e). Tämänkaltaisten uutisten julkaiseminen ja levittäminen saa verovelvolliset kokemaan kiinnijäämisriskin kasvua, minkä tulisi laskea epärehellisuutta eli lisätä rehellisyyttä. Tarkoitusta tässä palvelee myös edustavuusheuristiikka, kun pyritään tuomaan esiin ankaria sanktioita. Kun rehellisyys ja ilmoitusaste sen myötä kasvavat, saadaan lisää työkaluja vertaispaineen hyödyntämiseen, jolla on tutkimusten mukaan jopa tappion välttelyäkin suurempi tuupausvaikutus. Myös kehystämistä ja sosiaalista painetta päästään ilmoitusasteen kasvun myötä tehokkaammin tuupausmielessä hyödyntämään ilmoitusasteen kasvattamisessa edelleen.

Kun OECD:n asia etenee ja asiakkaiden kaupankäyntitietoja aletaan kansainvälisen yhteistyön kautta saada veroviranomaisten toimesta haltuun tehokkaammin, viestitään selkeästi, että tulotietoja on alettu saamaan ja saadaan jatkossakin kansainvälisiltä suurilta toimijoilta, joiden kanssa toimitaan yhteistyössä. Vaikka verovelvollisten on vaikea saada tietoonsa ne toimijoista, jotka eivät luovuta veroviranomaisille asiakkaidensa kaupankäyntitietoja, kannattaa ehkä pysyä yleisellä tasolla ja puhua spesifioimatta esimerkiksi valtaosasta alustoja tai merkittävimmistä toimijoista, kun viestitään tietoja luovuttaneista tahoista. Näin vähennetään sitä, että verovelvolliset pyrkisivät välttelemään kaupankäynnissä näitä tietoja luovuttavia tahoja ja pyrkimällä valitsemaan tahoja, jotka eivät tietoja verovelvollisille luovuta.

Kun eletään vielä sitä aikaa, jolloin tietoja ei vielä saada kaikilta alan toimijoilta, kannattaa mahdollisesti välttää myös pörsseistä ja välittäjistä puhumista, jotta ihmiset eivät voisi tehdä johtopäätöksiä siitä, mikä taho ei mahdollisesti vielä raportoi tunnistautuneiden käyttäjien kaupankäyntihistoriaa. On kuitenkin niin, että mikäli verovelvolliset onnistuvat saamaan tietoonsa tahoja, jotka eivät vielä asiakkaidensa tietoja veroviranomaisille luovuta, tämä onnistuu erittäin suurella todennäköisyydellä myös veroviranomaisilta. Tällöin veroviranomaiset voivat kohdistaa lisää resursseja toimijoihin, jotka eivät asiakkaidensa tietoja luovuta - sekä heidän asiakkaisiinsa. Takautuvaa kaupankäyntitietojen haltuun saamista useidenkin vuosien takaa ja niistä seuraavia veronkorotuksia ja muita sanktioita on hyvä painottaa.

Verohallinnon kannattaa myös itse ottaa aktiivisempaa roolia kertomalla toteutuneista riittävän ankarista sanktioista, jotta saataisiin pelotevaikutusta vahvistettua ja tappion välttelyä synnytettyä. Toistaiseksi uutisointi on ollut ennen kaikkea median vastuulla. Toki on hyvä, mikäli mediaa voidaan hyödyntää jatkossakin asioista ilmoittamisessa, sillä tämä vapauttaa

Verohallinnon resursseja muihin asioihin. Kohdistettu ja kohderyhmän kannalta hyvin saavutettava uutisointi tapauksista on kuitenkin järkevää ja tehokasta.

Kehystämällä viestinnässä esille tuotavat asiat voidaan saada ilmoitusastetta nostettua dramaattisesti. Viestinnässä voidaan kehystää asia esimerkiksi kertomalla, että tutkimusten perusteella jokin tietty osuus ihmisistä, mielellään mahdollisimman suuri osuus, palauttaa veroilmoituksen asianmukaisesti tai ainakin haluaa niin tehdä. Kehystetään siis viesti esimerkiksi siten, että kerrotaan jo 70 %: täyttävän tai yrittävän täyttää veroilmoituksen asianmukaisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla - sen sijaan, että kerrotaisiin, että 30 % ei täytä tai edes yritä täyttää veroilmoitusta asianmukaisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Tässä hyödynnetään samalla vertaispaineen ja sosiaalisen paineen voimaa.

Tutkimukset ovat osoittaneet, että ihmisillä on tapana ajatella epärehellisyden vaikutuksia. Erään tutkimuksen mukaan ihmiset valehtelevat voitoistaan vähemmän, jos epärehellisyden vaikutus muihin on korkea. Siksi veronkierto voitaisiin kehystää tappioksi ja samalla korostaa, että tietyt julkiset palvelut, kuten katujen puhtaanapito, kärsisivät vilpillisyydestä. (Gneezy 2005.) On myös hyvä kysyä kehystysmielessä, että haluatko sinä osallistua hyvinvointivaltion ja julkisten palveluiden alasajoon kiertämällä veroja. Tunteisiin kannattaa vedota puhumalla haavoittuvassa asemassa olevista, kuten lapsista ja vanhuksista. Myös kysymyksiä voidaan hyödyntää tuuppauksina, mikäli haluaa saada ihmiset toimimaan tietyllä tavalla (Thaler & Sunstein 2021, 93).

9.8.3 Ankkurointivinouman, saatavuusvinouman ja edustavuusheuristiikan hyödyntäminen

Esitetään esimerkkejä mahdollisimman tuoreista ja mahdollisimman ankarista toteutuneista sanktioista, olipa kyse sakkomääristä tai määrättyjen vankeustuomioiden pituudesta. Näin ne ovat myös heikkoja rangaistuksia paremmin mielessä paremmin saatavilla, jolloin saatavuusvinouma pääsee vaikuttamaan. Esitetään suuria lukuja, jotta ihmiset myös ankkuroituisivat niihin ja välttelisivät myös tappiota tehokkaammin.

Kuviteltavuus näyttelee suurta roolia todellisten tilanteiden todennäköisyyden arvioimisessa (Kahmenan 2012, 488). Ihmisillä on tapana arvioida esiintymistiheyttä, mahdollisuutta ja muita niiden tyyppisiä ilmiöitä sen mukaan, kuinka hyvin ne ovat valmiina saatavilla mielessä (Tversky & Kahneman 1973; Bazerman & Moore 2013, 7). Siksi kannattaa esittää edustavuus- ja saatavuusheuristiikankin hengessä ilmoittamatta jättämisestä seuraavia ikäviä ja tappiota tuottavia vaikutuksia tapausesimerkkeinä, jotta nämä esimerkit palautuisivat ilmoituksen laiminlyömistä mahdollisesti harkitsevien ilmoitusvelvollisten mieleen ja niiden esiintyvyyttä pi-dettäisiin todellisuutta suurempana.

Saatavuuspurkauksen avulla voidaan hankkia näkyvyyttä kiinnijäämistapauksille, jolloin kiinnijääminen alkaa pelottaa veroilmoituksen täyttämisen laiminlyömistä eli vilppiä harkitsevaa.

On myös mahdollista ottaa ankaria esimerkkejä ulkomailta, puhumalla yleisellä tasolla ja painottamatta erityisesti, että asia on tapahtunut ulkomailla, jos koetaan, että kotimaan osalta ei ole jakaa tapauksia, joissa pelotevaikutus on riittävän korkea. Esimerkiksi voidaan kertoa, että 37-vuotias mies sai tietyn määrän vankeutta ja/tai suuret sakot veronkierrosta. Mikäli virtuaalivaluuttoihin liittyen ei ole Suomen osalta jakaa kokemusta kovin ankarasta sanktiosta, voidaan ottaa esimerkki rangaistuksesta kryptomaailman ulkopuolelta veronkiertoon liittyen, kun toteutuneen tuomion uskotaan omaavan riittävän suuren pelotevaikutuksen. Näin voidaan vaikuttaa myös tappion välttelyn (loss aversion) vahvistumiseen, vaikka esitetty suuri luku olisi tapaukseen nähden irrelevantti. Esitetyn suuren luvun ei tarvitse välttämättä edes liittyä rangaistus- tai lisäverosummiin ollakseen tehokas. Rahaan assosioitumisen aiheuttaminen on kuitenkin tärkeää ankkurointivinouman vahvistamiseksi.

Edustavuusheuristiikan avulla voidaan lisätä tunnettuutta. Tässä yhteydessä on hyvä keskittyä soveltamaan edustavuusheuristiikkaa tekemällä vastakkaiseen suuntaan ohjaavien asioiden kustannuksella tunnetuksi asioita tai ilmiötä, joille altistuminen nostaa virtuaalivaluuttatulojen ilmoitusastetta. Sosiaalisen paineen hyödyntämistä ehdottavassa osiossa sekä kehystämisaikutuksen hyödyntämistä ehdottavassa osiossa kerrottiin, että kannattaa painottaa valtaosan ihmisistä jo tekevän tai pyrkivän tekemään oikein.

9.8.4 Hyödynnetään valvovaa silmää

Käytetään sivustolla ja muissa viestintäkanavissa valvovaa silmää, joka tutkitusti lisää rehellisyyttä. Valvovan silmän kuva on hyvä lisätä näkyvälle paikalle myös Verohallinnon fyysisiin toimipisteisiin lisäämään rehellisyyttä. On tutkittu, että silmän kuvan lisääminen neutraaliin kuvaan nähdessä lisää rehellisyyttä (Haley & Fessler 2005, 245-256; Ernest-Jones ym. 2011, 172-178). Tätä olisi järkevää soveltaa siten, että liitettäisiin silmän kuva näkyvästi mukaan, kun viestitään velvollisuudesta tehdä veroilmoitus. Samoin veroilmoituksen laatimisen yhteydessä on silmä hyvä pitää esillä. Visuaalisen kuvan käyttö kirjallisen viestinnän yhteydessä voi vangita lukijan huomiota, varsinkin jos kuva on vastaanottajan kannalta relevantti (Glenberg & Langton 1992; Levie & Lentz 1982).

Esimerkiksi valvovan silmän kuvan lisäämisen on todettu lisäävän rehellisyyttä. Tutkimuksissa silmän kuvia on lisätty esimerkiksi sellaisten kahviautomaattien yläpuolelle, joiden kohdalla maksu suoritetaan manuaalisesti rahapurkkiin kolikoita laittamalla. (Bateson ym. 2006). Myös esimerkiksi hyväntekeväisyyteen rahaa kerätessä silmien kuvan käyttö on vähentänyt epärehellisyyttä (Oda, Kato & Haraishi 2015). Esimerkiksi Työllisyysrahasto käyttää helposti havaittavaa liikkuvaa kiikarin kuvaa, kun järjestelmä hakee tulotietoja esimerkiksi aikuiskoulutustuen maksuhakemusta täytettäessä. Kun prosessi on valmis, tulee tuen hakijan vakuuttaa, että haetut tiedot ovat oikein. Silmiin ja tarkkailuun assosioituva kiikarien kuva lisää tässä strategisesti järkevästi sijoiteltuna ja ajoitettuna rehellisyyttä.

Työllisyysrahasto
Sysseisättningsfonden | Employment Fund

Viestit Ohjeita ja tiedotteita Omat hakemukseni

Koti > Maksuhakemus

Maltathan odottaa,
haemme tarvittavia tietoja
tulorekisteristä ja Kelasta

Lähetä

Kuvio 11: Esimerkki valvovan silmän hyödyntämisestä Työllisyysrahaston sivustolla

9.8.5 Palautteen antaminen verotusprosessin aikana

Optimitilanteessa käyttäjälle voisi antaa palautetta jo ennen kuin jokin on menossa pieleen virheiden seurauksena (Thaler, Sunstein & Balz 2012.) Implementoidaan ja optimoidaan tämä palauterakenne varsinaisen ilmoituksen teon yhteyteen verkossa, yleisesti OmaVeron sekä fifo-laskuriin. Palaute voi toimia tehokkaana kannustimena. On helpompi suorittaa tehtävät loppuun, kun saa välillä palautetta sitä koskien, että prosessi menee eteenpäin (Soman 2017, 91). Ihmisiä motivoi pienikin tieto edistymisestä ja edistymisen kokemus koetaan tärkeäksi (Weinschenk 2011, 127). Näin ollen on hyvä antaa käyttäjälle palautetta sivustolla veroilmoitusta tehdessä ja mahdollisuuksien mukaan jo tätä ennen luovutusvoittolaskelmia tehdessä, mikä koetaan yleisesti verotusprosessin kuormittavimmaksi osuudeksi. Monissa tapauksissa tämä on mahdollista tehdä resursseja säästäen automaattisesti, vaikka automatisointi vaatii-kin alkupainotteisesti kehittämistyötä ja investointeja.

Positiivista palautetta asiat asianmukaisesti hoitaneille kannattaa antaa (Thaler & Sunstein 2021, 118). Tässä tapauksessa palautetta annetaan myös siinä vaiheessa, kun veroilmoituksen tekeminen on hoidettu asianmukaisesti, jotta tästä jäisi veronmaksajalle muistijälki tulevia verovuosia varten. Palautetta kannattaa kuitenkin antaa myös jo prosessin aikana ennen ilmoituksen valmiiksi saamista, jotta tämä lisäisi ilmoituksen asianmukaisen tekemisen todennäköisyyttä.

9.8.6 Personoidaan viestit ja hyödynnetään viestinnässä muita tehokeinoja

Personoidaan viestit puhuttelemalla verovelvollisia nimellä. Viestien personointi, esimerkiksi käyttämällä vastaanottajan nimeä, voi parantaa vastausprosenttia kirjallisen viestinnän ja verkkoviestinnän yhteydessä (Bargh 1982; Shapiro, Caldwell & Robyn 1997; Postma & Brokke 2002; Service ym. 2014.) Pidämme jopa enemmän kirjaimista, jotka esiintyvät nimessämme, kuin muista kirjaimista (Nuttin 1985 & 1987; Bazerman 2013, 23). Tätä taipumusta voidaan hyödyntää myös viestinnässä. Paljon samoja kirjaimia viesteihin saadaan, kun puhutellaan nimellä ja laitetaan vielä viestin lähettäjäksi hyvin samantyyppinen, ellei peräti sama nimi kuin viestin vastaanottajalla. Mikäli tämä voidaan automatisoida niin, että viestien lähettäjäksi merkitään todellinen Verohallinnolla työskentelevä henkilö, sitä parempi. Mikäli joku lähtee selvittämään nimien taustoja, on vastaavien henkilöiden hyvä olla oikeastikin olemassa.

Omassa nimessä olevista kirjaimista pitäminen voi selittää myös omistusvaikutusta (endowment effect) (Morewedge, Shu, Gilbert & Wilson 2009; Bazerman & Moore 2013, 23; Van Boven ym. 2000). Todisteiden mukaan tämä tapahtuu alitajuisesti ja on vahvimmillaan, kun ihminen vastaa nopeasti ja automaattisesti. Kun edelliseen osallistetaan tyyppin 2 ajattelutapa, omassa nimessä esiintyviä kirjaimia ei enää arvoteta muita korkeammalle. (Koole, Dijksterhuis & van Knippenberg 2001; Bazerman & Moore 2013, 23.)

Yksi tapa lisätä ilmoitusaktiivisuutta on fyysisen kirjeen lähettäminen verovelvollisille. Henkilökohtaisessa nimetyssä kirjeessä voitaisiin kehottaa, että mikäli sinulle on kertynyt virtuaalivaluutoista luovutusvoittoja, muistathan tehdä veroilmoituksen oma-aloitteisesti. Samalla olisi hyvä kertoa, että veroviranomaisen kyky selvittää asiakkaiden transaktiohistoria on jo hyvä ja paranee jatkuvasti. Kerrotaan selkeästi, että ilmoittamalla omaehtoisesti kaikki pääsevät vähemmällä ja asiakas tilastollisesti säästää rahaa. Kirjeessä tulisi myös selkeästi kertoa, että mikäli voittoja ei ole kertynyt edellisellä verovuonna, kirjeen voi jättää noteeraamatta. Joitakin ihmisiä, joille virtuaalivaluutat ovat vieraita, kirje saattaisi tästä huolimatta hämmentää. Kuitenkin ilmoitusaktiivisuuden nousu toimenpiteen seurauksena voisi ajaa pienten - lähinnä hämmennyksenä ilmenevien - haittojen yli. Käytännössä kirje tulisi lähettää kaikille Suomeen verovelvollisille. On myös hyvä pyytää kirjeen saajia jo ennalta - summiin kantaa ottamatta - ilmoittamaan, mikäli voittoja on kertynyt. Tämä ilmoitus toimii ikään kuin sitoumuksena tehdä veroilmoitus, kun sen aika on.

9.8.7 Hyödynnetään uskottavimpia värejä ja tehostetaan viestintää niiden avulla

Hyödynnetään viestinnässä kohdistetusti uskottavimpia värejä, kuten kirkkaan tumman sinistä tai punaista. Näin saadaan tärkeille viesteille enemmän painoarvoa kuin tavanomaista mustaa valkoisella taustalla käytettäessä. Tämä siitäkkin huolimatta, että mustan ja valkoisen välillä on voimakkain luminanssiero (Ware 2008, 75-76).

Värien käytöstä on olemassa sellaista tutkimustietoa, että kirkas punainen ja sininen väri ovat uskottavampia kuin esimerkiksi vihreä, keltainen ja hailakan sininen. Ei kannata myöskään käyttää liian paljon värejä, ettei tulisi hämmentäneeksi lukijaa. (Kahneman 2011.) Punaista väriä olisi hyvä suosia Suomessa muiden länsimaiden tavoin viestittäessä vaarasta, esimerkiksi kun viestitään tappion välttelyä hyödyntäen ilmoittamatta jättämisestä tai verovilpistä seuraavista henkilökohtaisista ja yhteiskunnallisista ongelmista.

Värien avulla voidaan symboloida asioita sekä myös nopeuttaa havainnointia. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, että värien tulkinta eroaa eri kulttuurien välillä. Esimerkiksi länsimaissa punaisen värin opittu kuvaavan vaaraa, kuumuutta sekä pysähtymistä, kun taas esimerkiksi Kiinassa punainen väri merkitsee onnea ja uudistumista. Viestinnässä hyödynnettävien värien ja niiden yhdistelmien tulisi perustua kohderyhmän kokemus- ja kulttuuritaustaan. Värien sekä niiden yhdistelmien viestinnällinen merkitys, assosiaatio eli miellelyhtymä, kehittyy vasta siinä vaiheessa, kun väri tai eri väreistä koostuva väriyhdistelmä on esiintynyt tarpeeksi usein jossain tietynlaisessa tilanteessa. (Ware 2008, 96; Huttunen 2016, 115, 117.) Suomessa on järkevä käyttää harkitust

9.8.8 Kannusteiden käyttö ja hyödyn korostaminen

Yksi valintamuotoilijan työkalupakin työkaluista on kannusteiden käyttö tuuppaustoimenpiteenä. Tällaisessa tapauksessa ohjelmistokehittäjän tai käyttöohjeiden laatijan tulee aluksi miettiä seuraavia kysymyksiä: Kuka käyttää, kuka suorittaa valinnat, kuka maksaa ja kelle hyöty lankeaa (Thaler ym. 2012). Näiden kysymysten vastausten pohjalta voidaan suunnitella kannustimia, jotka toimivat tuuppauksina Verohallinnon asiakkaiden asioidessa sivustolla esimerkiksi ohjeita lukiessa, veroilmoitusta täyttäessä tai laskureita käyttäessä.

Myös hauskuuden lisääminen voi kannustemielessä viedä lähemmäs tavoitetta (Thaler & Sunstein 2021, 132-133). Virtuaalivaluuttoja koskevaan viestintään voidaan harkitusti lisätä hauskoja elementtejä, jotka saattavat lisätä ilmoitusaktiivisuutta. Myös lomakkeiden täyttämisen koukuttavuuden lisääminen valintamuotoilun avulla vie lomakkeiden täyttöä pidemmälle. Kun ei malta lopettaa, asia tulee suuremmalla todennäköisyydellä suoritetuksi. Tämä kuitenkin edellyttää, että lomake on avattu tai ladattu.

Yksi mahdollinen kannuste on myös arpajaisten järjestäminen kunnialla ilmoittaneiden kesken. Tätä voi lainsäädännön salliessa kokeilla. Verotuksen suhteen arpajaiset ovat jo Kiinassa käytössä tuuppauksena (Thaler & Sunstein 2021, 134; Wan 2010; Awasthi & Engelschalk 2018). Arvontaan voi ottaa mukaan katumuksen siten, että ihmiset olisivat tienneet voittaneensa - jos vain olisivat osallistuneet. Hollannissa hallitus käyttää postinumeroperusteista arvontaa (Thaler & Sunstein 2021, 134; van de Ven, Zeelenberg 2010; Zeelenberg & Pieters 2004). Tätä voisi ehkä soveltaa verotukseen myös Suomessa. Tässä on periaatteessa sama ilmiö kuin siinä, että ihmiset eivät lopeta lottoamista, vaikka Loton palautusprosentti on vain noin 40 %, eli

puhtaan tuuripelin ollessa kyseessä on tuotto-odotus kullekin pelaajalle vahvasti negatiivinen. Jokaisesta pelatusta eurosta häviää keskimäärin noin 60 eurosenttiä.

On todennäköistä, että ihmiset toimivat tietyllä ennakoitavalla tavalla, mikäli heille tarjotaan tähän kannustimia (Service ym. 2014). Näitä kannustimia voidaan tuoda esiin EAST-mallin eri vaiheissa. EAST-malli ehdottaa, että hyödyn korostaminen vaikuttaa ihmisten tekemiin päätöksiin (Service ym. 2014). Tähän liittyen kannattaa viestiä, että veroilmoituksen tekeminen on tilastollisesti edullisin vaihtoehto, jolla välttää veronkorotukset ja mahdolliset muut sanktiot.

9.8.9 Luodaan veronmaksajille mahdollisuus päättää verojen kohdistamisesta

Annetaan veronmaksajan esittää veroilmoitusta tehdessä toiveita, mihin hänen maksamansa verot tullaan kohdistamaan. Kun yksilön annetaan osallistua päätöksentekoon, motivaatio, tuottavuus sekä autonomian tunne paranevat (Mitchell 1973; Martela & Jarenko 2015, 83; Lämsä & Hautala 2005, 87). Veroilmoituksen tekemisen yhteyteen voidaan lisätä valikko, josta voi valita yhden tai useamman vaihtoehtoon ja määrittää halutessaan toiveeksi listan ulkopuolelta itse sopivan verovarojen allokointikohteen. Lisäksi voidaan järjestää kyselyjä koskien sitä, mihin ihmiset haluaisivat maksamiaan veroja kohdistettavan. Tämäkin lisää kokemusta osallistumisesta yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ja merkityksellisyyden kokemusta. Tämän tulee kuitenkin tapahtua hyvän tavan mukaisesti ja häiritsemättä Suomessa vallalla olevaa nykymuotoista demokraattista valtiojärjestystä.

9.8.10 Tehdään se helpoksi (EAST-mallin E, Easy)

Tehdään veroilmoituksen laatiminen mahdollisimman helpoksi. Kun veroilmoituksen tekeminen on mahdollisimman helppoa ja mukavaa - tai mahdollisimman vähän epämiellyttävää - lisää tämä ilmoitusaktiivisuutta jatkossa positiivisen kokemuksen kautta. Hyvään asiakaskokemukseen kannattaa siis panostaa, toki omaisuuslajit ja verolähteet määrän mukaan priorisoiden ja myös tulevaisuuteen trendejä seuraten katsoen. Verohallinnon tarjoaman viestinnän ja tuen lisäksi ilmoitusprosessia koskevaan kokemukseen vaikuttavat muun muassa järjestelmistä veroilmoituksen täyttämistä varten ladattavien kaupankäyntiä sekä voittoja ja tappioita koskevien raporttien laatu. Mitä vaivattomampi ja miellyttävämpi prosessi veronmaksajalle on, sitä parempi kokemus syntyy. Tämä edelleen vaikuttaa ilmoitusaktiivisuuden lisääntymiseen myös tulevia verovuosia ajatellen.

Behavioral Insights Team on listannut viisi pääasiaa, jotka helpottavat tekemistä. Nämä ovat

1. Varmista, että pääviesti esitetään varhain, ideaalitalanteessa jo ensimmäisessä virkkeessä.
2. Pidä kieliasu selkeänä ja helposti ymmärrettävänä.
3. Kuvaa spesifisti suositeltuja toimenpiteitä.
4. Tarjoa yksi kontaktipiste vastauksia varten.
5. Poista kaikki informaatio, joka ei ole absoluuttisen välttämätöntä halutun toimenpiteen suorittamiseksi. (Service ym. 2014)

Kun viestitään, varmistetaan, että pääviesti esitetään varhain, mieluiten ensimmäisessä virkkeessä. Panostetaan viestinnässä selkeään ja helposti ymmärrettävään kieliasuun. Kuvataan spesifisti suositeltuja toimenpiteitä, kun ohjeistetaan veroilmoituksen tekemistä vaiheittain. Tarjotaan yhtä tapaa kontaktoida, mikäli tukea veroilmoituksen laatimiseen kaivataan. Poistetaan turha jargon, eli kaikki informaatio, joka ei ole välttämätöntä halutun toimenpiteen suorittamisen kannalta.

Monien mielestä verot ja velat ovat hämmentäviä, eivätkä ihmiset ole varmoja, kuinka vastata oikein. On olemassa paljon todisteita koskien sitä, että tietojen esittäminen yksinkertaisemmassa ja näkyvämmässä muodossa voivat edistää sääntöjen noudattamista. Esimerkiksi yksinkertaisesti sisällyttämällä ohjeistukseen selkeät vaiheet, jotka ihmisten on otettava suorittaakseen halutun toimenpiteen, nousee todennäköisyys toimenpiteen toteuttamiselle. Tällaisilla pienillä kanavatekijöillä on suuri merkitys siihen, toteuttavatko ihmiset haluttuja toimenpiteitä vai eivät. (Leventhal ym. 1965.) Valitsemme todennäköisemmin vaihtoehtoja, jotka tuntuvat helpommin ymmärrettäviltä, ja luotamme näihin valintoihin enemmän (Gill ym. 1998; Novemsky ym. 2007).

Hyvin laaditut ja helposti tulkittavat ohjeet vähentävät asiakaspalvelun kuormitusta, sujuvoittavat verotusprosessia ja säästävät verorahoja. Selkeys, tiivistäminen ja riittävän laajat esimerkit erilaisista verotukseen liittyvistä tilanteista näyttelevät suurta roolia veroilmoituksen täyttämisen helppouden osalta. Samoin sisältöjen tehokas jakelu eri kanavissa on tärkeässä roolissa prosessia helpotettaessa ja sujuvoitettaessa. Ohjeistusten ja virtuaalivaluuttojen verotukseen liittyvien sisältöjen jakelu, ilmoitukset verolainsäädäntöä koskevista muutoksista ja uusista ilmiöistä on syytä suorittaa monissa eri kanavissa, sillä kohderyhmä suosii monia kanavia esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Erilaisiin sosiaalisen median kanaviin on hyvä jalkautua, jotta viestien tavoitavuus olisi mahdollisimman kattava. Esimerkiksi Facebook, Twitter, YouTube, Telegram ja Reddit ovat tällaisia kanavia, joissa kannattaa olla läsnä.

Huomioidaan viestinnässä myös se, että yksi katsoo mieluummin videoita, toinen kuuntelee ääntä, ja kolmas lukee mieluiten kirjoitettua tekstiä. Ihmisillä on erilaisia tapoja oppia ja sisäistää asioita. Olisikin hyvä tarjota mahdollisuus tutustua esimerkiksi virtuaalivaluuttojen verotusta koskeviin ohjeistuksiin ja säädöksiin valitsemassaan formaatissa. Näin myös saavutettavuus toteutuisi tehokkaammin. Esimerkiksi visualisointi auttaa monia hahmottamaan ja ymmärtämään esimerkiksi ohjeistuksia ja esimerkkejä. Kaikki eivät kykene keskittyneesti lukemaan läpi pitkiä kirjallisia ohjeistuksia, mutta saavat paljon enemmän kuvista ja videoista.

9.8.11 Tehdään se oikea-aikaiseksi (EAST-mallin T, Timely)

Suurin osa ihmisistä on rehellisiä suurimman osan ajasta. Useimmat omaavat moraalisia arvoja, joihin kuuluu rehellisyys. On mahdollista kannustaa ihmisiä suurempaan rehellisyyteen muistuttamalla omasta halusta rehellisyyteen hyvin ajoitettujen kehotusten avulla.

Esimerkiksi lomakkeiden kohdalla toimii se, että allekirjoitus tai rasti ruutuun -periaatteella toimiva annettujen tietojen oikeellisuuden vakuuttamista koskeva ruutu nostetaan lomakkeen lopusta lomakkeen alkuun. Tämä saattaa olla tehokas keino vähentää petollisuutta. (Behavioral Insights Team 2012.)

Tietojen oikeaksi vakuuttaminen raksi ruutuun -periaatteella voidaan vielä pyytää lomakkeen lopussa, vaikka allekirjoitus olisi pyydetty jo lomakkeen alussa. Tämä pyyntö muistuttaa omalla nimellä annetusta lupauksesta. Rehellisyydestä on hyvä muistuttaa myös veroilmoituksen laatimisen määräajan lähestyessä ja pyrkiä siihen, että ilmoitus ehditään laatia muistutuksen saamisen jälkeen. Sopiva ajankohta viestimiselle voi olla tilastollisesti esimerkiksi tammi-kuinen tiistaipäivä.

Autetaan veronmaksajia myös tunnistamaan prosessin ongelmakohdat ja jaetaan niistä tietoa avoimesti. Näin ihmiset osaavat paremmin varautua siihen, mitkä kohdat prosessissa ovat haastavia, jolloin he ovat myös vähemmän yllättyneitä ja hämillään. Jaetaan myös toisten menestyksellisesti hyödyntämiä suunnitelmia, joita voi hyödyntää hyvin pitkälle sellaisenaan, ja kannustetaan tekemään myös omia suunnitelmia ja pilkkomaan prosessi vaiheisiin ja osavoitteisiin. On järkevää auttaa ihmisiä suunnittelemaan reagointiaan erilaisiin tilanteisiin (Service ym. 2014).

9.8.12 Konversio-optimointi (Conversion Rate Optimization - CRO) ilmoitusasteen tukena

Erilaisia toimintakehotteita kannattaa käyttää sivuston sisällöissä ja muussa viestinnässä. On hyvä käyttää erilaisia versioita sivuista ja niiden sisällöistä sekä testata niiden tehoa esimerkiksi A/B-testauksen keinoin ja sopivan analytiikkaohjelmiston avulla. Kuitenkin, mikäli evästeikäytännöt pysyvät Vero.fi-sivuston osalta samoina, eli Traficomien suosituksen siten tulkitsevinä, että edes ensimmäisen osapuolen ei-välttämättömiä evästeitä ei hyödynnettä, voi eri sisältöversioiden nähneiden konversioasteiden laskeminen ja niiden vertailu toisiinsa nähden olla hyvin vaikeaa tai jopa mahdotonta.

Mikäli evästeikäytäntöjä päädytään muuttamaan analytiikka-, data- ja konversio-optimointityössä tävällisemmiksi, kehitys- ja optimointityö ilmoitusasteen nostamiseksi tämän osalta helpottuu selvästi. Vaikka sitä on vaikea analytiikkatyökalun avulla seurata, onko veroilmoitus täytetty asianmukaisesti, voidaan kuitenkin nähdä, että jokin sisältö- tai toimintakehoteversio on saanut palauttamaan veroilmoituksen suuremmalla asteella ja että prosessi on edennyt verrattuna kilpailevaan versioon sivusta ja sen sisällöstä. Mikrokonversioiden toteutumisasteet antavat osviittaa myös makrokonversion toteutumisasteesta, eli mikro- ja makrokonversioiden välillä on korrelaatio prosessin pääpiirteissään loppuun saakka viemiseen eli veroilmoituksen asianmukaisesti täyttämiseen ja palauttamiseen, joten päätelmiä ja selvästi tyhjää parempia arvioita eri sivu- ja sisältöversioiden pääkonversiotakin tehokkuudesta voidaan mikrokonversioasteiden vaihtelun perusteella tehdä.

Periaatteessa myös ei-välttämättömien evästeiden kerääminen sivustoilla vain opt-in-periaatteella tai ei lainkaan - kuten Verohallinnon sivustolla vuoden 2022 tammikuusta lähtien on toimittu - on sludge eli prosessia tahmeuttava käänteinen tuuppaus, sillä nämä itsekin pullonkauloina toimivat menettelyt vaikeuttavat pullonkaulojen tunnistamista ja sitä kautta asiakaspolun tasoittamista, esteiden poistamista ja prosessin sujuvoitumista. Esimerkiksi a/b-testaaminen muuttuu tavallisesti mahdottomaksi, jos evästeitä ei kerätä lainkaan. Tällaisissa tapauksissa, joissa sivustolla kerätään vain välttämättömiä, esimerkiksi sisäänkirjautumisen sivujen vaihtuessa säilyttäviä evästeitä, voidaan turvautua a/b-testaamisen sijaan esimerkiksi koekäyttäjiiin tai haastatteluihin. Tämä ei kuitenkaan ole sama asia ja tarjoa samalla tavalla ja yhtä kustannustehokkaasti dataa kehittämisen tueksi kuin a/b-testaus, vaikka koekäyttäjiiin perustuva testaus tarjoaakin arvokasta tietoa ja datan osalta saturaaion verrattain pienelläkin osallistujamäärällä. Mikäli myös ei-välttämättömiä evästeitä voitaisiin taas alkaa keräämään ja niiden tarjoamaa dataa hyödyntämään ilman pelkoa juridisista sanktioista, olisi sivuston sisäisen asiakaspolun tasoittaminen huomattavasti helpompaa testaamisen ja sen tulosten kautta tapahtuvan kehittämisen kautta.

GDPR-sanktioihin liittyen on hyvä huomioida, että on täysin mahdollista, että vaikka jonkin toimijan tai yksittäisen verkkosivuston evästekäytännöt tulkittaisiin GDPR-rikkomukseksi ja tästä seuraisi sanktioita, voisi järkevästi toteutetun konversio-optimoinnin tuoma hyöty tehostuneen veronkeruun muodossa ylikompensoida mahdolliset, vaikkakaan eivät kovin todennäköiset sanktiomaksut. Lopputulema ja tuotto-odotus olisivat siis mahdollisesti joka tapauksessa positiivisia, vaikka sanktioita analytiikkaystävällisten evästekäytäntöjen seurauksena tulisikin.

9.8.13 Hakukoneoptimointi (Search Engine Optimization - SEO) ilmoitusasteen tukena

Konversio-optimointiin liittyy myös ei-toivotun sivun - toivotun sivun näkyvyyden kustannuksella tapahtuvan - näkyvyyden vähentäminen tai poistaminen hakukonehauissa. Tämä onnistuu hakukoneoptimoinnin (SEO) keinoin tai viime kädessä pyytämällä Googlea poistamaan ei-toivottu sivu indeksistä, jolloin se katoaa hakukoneen hakutulossivulta. Jos virtuaalivaluuttojen verotusta koskevan syventävän ohjeen ei haluta sijoittuvan organisaation perusohjeen sijaan, on asia helppo ja nopea korjata lähettämällä Googlelle pyyntö Google Search Consolen kautta. Hieman työläämpiä, vaikkakin varteenotettavia vaihtoehtoja ovat sisältöjen, kohdesivujen linkkiprofiilien ja sisäisten linkitysten muokkaus.

Hakukoneoptimointia voidaan hyödyntää myös tärkeiden viestien jakelun tehostamisessa. Sivukohtaisesti voidaan määrittää title-otsikot ja metakuvaukset, joihin asetetaan tärkeimmät laskeutumissivuja koskevat tiedot. Näiden tagien yhteydessä voidaan viestiä esimerkiksi edellä esitettyjä valintamuotoilupohjaisia ratkaisuja myötäillen, että laatimalla veroilmoituksen asianmukaisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla välttyy ongelmilta, ja että

ilmoittaminen tulee verovelvolliselle tilastollisesti selvästi edullisimmaksi kuin ilmoittamatta jättäminen. Samoin voidaan viestiä hakukoneiden hakutulossivuilla näkyvissä sisältöelementeissä asioista, joiden suhteen ilmenee tietämättömyyttä, kertomalla esimerkiksi virtuaalivaluuttojen verotuksen realisoituvan myös keskinäisistä kryptovaluuttojen välisistä vaihdoista. Mainittujen asioiden hyödyntäminen tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti edellyttää toisiinsa uusien sisältöjen ja sivujen luomista, sillä yhtä sivua ei kannata yrittää hakukoneoptimoida useammalle teemalle tai hakutermitte. Paras lopputulos saadaan tyypillisesti aikaan eriyttämällä toisistaan poikkeavat sisällöt omille sivuilleen.

Lisäksi voidaan hakukoneoptimointiin liittyen hyödyntää erilaisia elementtejä, jotka laajentavat hakutuloksia hakukoneiden hakutulossivuilla ja toimivat katseenvangitsijoina. Esimerkiksi Scheman avulla voidaan saada Googlen hakutulossivulla (SERP) näkymään esimerkiksi usein kysytyjä kysymyksiä (FAQ) koskevia kysymys-vastauspareja ja muita rich snippet -sisältöjä, jotka tarjoavat lisätietoa kohdesivusta ja aiheesta jo hakukoneen hakutulossivulla, hakutuloksia klikkaamatta ja sitä kautta sivustolle menemättä. Nämä hakutulossivulla näkyvät elementit myös usein vievät tilaa kilpailevilta hakutuloksilta, nostavat klikkaussuhdetta (Click-Through-Rate, CTR) ja lisäävät tätä kautta liikennemäärää ja altistumista toivotuille viesteille ja sisällöille.

9.8.14 Virtuaalivaluuttatulojen esitäytetylle veroilmoitukselle saaminen

Virtuaalivaluuttatulojen esitäytetylle veroilmoitukselle saaminen sujuvoittaisi verotusprosessia tuntuvasti. Se myös mahdollistaisi oletusvalintojen hyödyntämisen. On paljon vaikeampi aktiivisesti kiistää omassa henkilökohtaisessa esitäytetyssä veroilmoituksessa esitetyt tulotiedot kuin vain passiivisesti jättää ilmoittamatta tuloja. Oletusvalintojen voima on suuri.

Kun päästään siihen tilanteeseen, että veroviranomaiset pystyvät tarkistamaan yksilötasolla virtuaalivaluuttatulojen määrän henkilökohtaisen transaktiohistorian kautta, ollaan lähellä sitä tilannetta, että virtuaalivaluuttojen luovutusvoitot ja muutkin virtuaalivaluuttatulotiedot saataisiin esitäytetylle veroilmoitukselle. Kun tulotietojen tarkistaminen onnistuu, ei niiden esitäytetylle veroilmoitukselle saaminen aiheuta tähän nähden suhteellisesti paljoa lisävai-
vaa, mikäli politiikka ja lainsäädäntö vain sen sallivat.

10 Tutkimustulosten yhteenveto

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä olivat ”Mitkä tekijät estävät virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessia?” ja vastaavasti ”Mitkä tekijät edistävät virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessia?” Näiden kysymysten ympärille rakennettiin joukko apukysymyksiä, joiden avulla oli ennen kaikkea tarkoitus löytää näihin tärkeimpiin kysymyksiin

täydentäviä tietoja eri näkökulmista ja teemoittain. Tärkeässä roolissa oli myös se, voidaanko havaittuihin pullonkauloihin vaikuttaa valintamuotoilun keinoin.

Haastattelukysymykset kumpusivat tutkimuskysymyksistä ja niitä laatiessa pidettiin mielessä myös tietoperusta ja se, että vastausten avulla löydettäviin pullonkauloihin on tarkoitus löytää ratkaisuja ennen kaikkea valintamuotoilun keinoin. Koska haastateltaviksi tulisi suurella todennäköisyydellä valikoitumaan valintamuotoilun näkökulmasta maallikkoja, eivät valintamuotoilu, käyttäytymistaloustiede ja päätöksenteon ilmiöt haastattelukysymyksissä erityisesti painottuneet. Tutkijan näkemyksen mukaan olisi ollut liian hankalaa ja työlästä lähteä opettamaan valikoituneelle haastateltavien joukolle riittävästi päätöksenteon ilmiöitä ja ilmiöistä sekä avaamaan erilaisia käsitteitä ja termejä, jotta haastateltavat olisivat voineet sujuvasti kertoa esimerkiksi verotusprosessin eri vaiheissa kohtaamistaan vinoumista ja heuristiikoista, jotka ovat heidän uskoakseen vaikuttaneet heidän päätöksentekoonsa prosessin aikana.

Työn teoreettiseen viitekehykseen sisältyi kuitenkin vahva oletus, että päätöksenteon ilmiöt, kuten erilaiset vinuomat ja heuristiikat, vaikuttavat virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessin aikana. Samoin oli olemassa hypoteesi, että valintamuotoilun keinoin - tuupausperusteisten interventioiden avulla - voidaan vaikuttaa luovutusvoittojen ilmoitusasteeseen vahvistamalla tai heikentämällä erilaisten päätöksenteon ilmiöiden vaikutusta päätöksentekijöihin prosessin aikana. Usko asiaan vahvistui opinnäytetyöprosessin ja tutkimuksen aikana.

Teemahaastattelun tulokset eli havainnot ja löydökset - koskien verotusprosessin ongelmakohtia eli pullonkauloja - tukivat aikaisemmin toteutettuja tutkimuksia. Veroilmoituksen laatimisen ja siihen liittyvien luovutusvoittolaskelmien tuottamisen työläys ja hankaluus, omia velvoitteita koskeva tietämättömyys, ohjeistusten monitulkintaisuus ja osittainen puuttuminen sekä asiakaspalveluun liittyvät haasteet olivat jo entuudestaan tuttuja teemoja. Sen lisäksi, että olin saanut havaittuja pullonkauloja tiedoksi opinnäytetyön työelämäkumppanilta, olin myös itse omakohtaisesti havainnut samojen teemojen olemassaolon sekä kuullut niistä kolmansilta osapuolilta aihetta - virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessia - käsittelevien keskusteluiden kautta. Tutkimuksen tuloksia koskevia vahvoja hypoteeseja oli ennalta olemassa.

On hyvä huomioida, että joitakin sosiaalisesti suotavia vastauksia saatettiin antaa. Tutkija ei kuitenkaan usko, että tällä on tuntuvaa merkitystä tutkimuksen luotettavuuden tai pullonkaulojen löytymisen kannalta.

Aikaisempiin tutkimuksiin nähden ainakin tutkijalle itselleen uusina asioina nousivat esimerkiksi merkittävässä roolissa monen veroilmoitusprosessissa olevan avustavan kolmannen osapuolen ohjelmiston, Koinlyn, puutteet ja ongelmat, kuten puuttuvat luvut, ylimääräiset asiat ja virheet laskelmissa ja raporteissa. Kyseessä on markkinan johtava työkalu, jota moni

veroilmoitusta laatiessaan hyödyntää ja palvelun käytöstä myös maksaa. Toimivampaa työkalua, joka osaisi hakea datan oikein eri lähteistä ja täten vähentäisi suurta manuaalisen työn määrää, kaivataan. Juuri varsinaisen veroilmoituksen laatimista edeltävät luovutusvoittoa ja sitä kautta maksettavaa veromäärää koskevat laskelmat nähdään monissa tapauksissa koko prosessin työläimpänä osana. Erityisesti näin on silloin, kun transaktioita on runsaasti, jopa viisinumeroisen määrä.

Kun on paljon manuaalista työtä, tulee helposti yli-itsevarmasti arvioineensa virheiden määrän todellista vähäisemmäksi. Samalla tulee yliarvioineeksi todennäköisyyttä sille, että laskelmat ja ilmoitus olisi laadittu oikein. Tämä laskee motivaatiota tehdä laskelmia koskevia tarkistuksia yhä uudelleen ja uudelleen. Veroilmoituksen laatiminen tietojen keräämisineen ja laskelmien tarkistamisineen on kognitiivisesti niin kuormittavaa, että ajatusjärjestelmä 2 on suuressa roolissa verrattuna järjestelmään 1. Tämä vaikuttaa myös siihen, että järjestelmää 2 ei kyetä tehokkaasti tauotta pitämään yllä pitkiä aikoja, jolloin kognitiivinen suorituskyky dramaattisesti laskee. Myös tämä altistaa virheille.

Tutkimus toi esiin omankin hypoteesini mukaisesti myös sen, että osa uskoo ilmoituksen tarkoituksellisesti väärin tehdessään tai kokonaan tekemättä jättäessään, että se on tilastollisesti kannattavaa, koska tarkistuksia tekeillä viranomaisilla ei olisi resursseja tarkistaa veroilmoituksia ja luovutusvoittolaskelmien oikeellisuutta. Tämä laskee motivaatiota ilmoituksen tekoon ja sitä kautta ilmoitusastetta. Tätä resurssipulaa koskevaa uskomusta on hyvä lähteä heikentämään viestimällä sääntelyn, tunnistautumiselvoitteen (KYC) ja kansainvälisen yhteistyön kautta alati paranevasta veroviranomaisten kyvystä saavuttaa asiakkaidensa kaupankäyntihistoria ja luovutusvoitot.

Osakesäästötilin tyylinen ratkaisu nähtiin yleisesti hyvänä ratkaisuna verotuksen sujuvoittamisessa. Nähdään, että virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessia voitaisiin sujuvoittaa tuntuvasti, jos verotus realisoituisi ja veronmaksuvelvollisuus syntyisi vasta virtuaalivaluuttaa viralliseen valuuttaan vaihdettaessa. Tällöin myös työmäärä niin asiakkaan kuin Verohallinnon päässä vähenisi dramaattisesti, ja veroilmoituksen laatimista koskevat ohjeistukset kestäisivät paremmin aikaa, sillä ne olisivat yksinkertaisempia. Tietyllä tapaa kaivattiin paluuta aikaan, jolloin virtuaalivaluuttojen verotuksen realisoituminen tapahtui vasta viralliseen valuuttaan - Suomessa euroon - virtuaalivaluuttaa vaihdettaessa. Tosin sillä erotuksella, että virtuaalivaluuttojen luovutustappiot säilyisivät edelleen vähennyskelpoisina, toisin kuin vielä 2010-luvun loppupuolella, jolloin virtuaalivaluuttojen luovutusvoitot realisoituivat verotettaviksi vasta viralliseen valuuttaan virtuaalivaluuttaa vaihdettaessa.

Haastattelututkimuksen kautta löytyi myös joitakin sellaisia tilanteita, joissa verotusta ei voi soveltaa tavanomaiseen tapaan. Tästä esimerkkinä ovat elastic-/rebase-tokenit, joiden määrä virtuaalivaluuttalompakoissa vaihtelee kauppaa käymättä eli transaktioita suorittamatta

markkinahinnan mukaan. Verohallinto on tosin maininnut, ettei heillä ole tai voikaan olla tuoreeltaan ratkaisuja kaikkiin uusiin virtuaalivaluutoihin liittyviin tilanteisiin ja ilmiöihin.

Tutkimuksen tulosten ja tietoperustan perusteella voidaan päätellä, että moniin havaittuihin pullonkauloihin voidaan vaikuttaa valintamuotoilun keinoin. Nämä liittyvät esimerkiksi vertaispaineen hyödyntämiseen asenteisiin, rehellisyyteen ja motivaatioon vaikutettaessa, sekä tappion välttelyn hyödyntämiseen ja asioiden tarkoituksenmukaiseen kehystämiseen, viestinnän selkeyttämiseen, viestintäkanavien tehokkaampaan hyödyntämiseen ja sisältöjen saatavuuteen ja jakeluun, jolloin asiat ovat tehokkaammin edustettuina, saatavilla ja palautettavissa mieleen.

Ehdotetut ratkaisut alkoivat monissa tapauksissa hahmottua pääpiirteissään jo opinnäytetyön tietoperustaa kasattaessa, perustuen tiedossa olevia ja oletettuja löydettäviä pullonkauloja koskeviin hypoteeseihin. Tutkimustulokset ja asioiden yhdisteleminen - synteesi - kuitenkin tarkensivat ja ohjasivat ratkaisuehdotusten suuntaa.

Taulukko 2: Haastattelututkimuksessa havaitut pullonkaulat

Havaittu pullonkaula	Mainintojen määrä	Mahdollinen kommentti
Vaikeus, Työläys, Hankaluus	4	Mitä enemmän transaktioita, sen vaikeampaa ja työläämpää. Liittyy ennen kaikkea veroilmoituksen tekemiseen vaadittavien laskelmien tuottamiseen.
Esimerkkejä ja dokumentaatiota kaivataan rutkasti lisää	2	Erlaiset verotuksen laukaisevat tilanteet kaipaavat esimerkkejä ja dokumentaatiota.
Tietämättömyys koskien ilmoitusvelvollisuutta	2	Osa uskoo verovelvollisuuden syntyvän vasta virtuaalivaluuttaa viralliseen valuuttaan vaihdettaessa.
Ohjeiden sekavuus, ristiriitaisuus ja tulkinnanvaraisuus	2	Ei ehkä uskalletakaan antaa viranomaisen toimesta eksakteja ohjeita kaikkiin tilanteisiin liittyen.
Maturiteetin puuttuminen verkäytännöistä ja virtuaalivaluuttamarkkinasta	2	Uusia verotuksen laukaisevia ilmiöitä syntyy, eikä niihin voikaan

Havaittu pullonkaula	Mainintojen määrä	Mahdollinen kommentti
		olla ratkaisuja valmiina. Muutoksia on tullut paljon.
Koinly ei tunnista hankintameno-olettamaa, eivätkä asetukset tule oikein maan valitsemalla	2	Suomalaisen verotuksen erityispiirteitä ei ohjelmisto tunnista. Laskelmat menevät väärin.
Kirjaamisen unohtamisen, laskeissa sekoaminen ja tahaton väärinkirjaaminen	2	Virheitä ja unohduksia sattuu. Mitä enemmän laskettavaa on, sitä enemmän virheitä sattuu.
Verolainsäädännön muutoksista on vaikea pysyä kartalla	3	Oma aktiivisuus on suuressa roolissa sen suhteen, että pysyykö muutoksista kartalla.
Kaikista virtuaalivaluutoista saatuja luovutusvoittoja ei voi verottaa samalla tavalla	1	Esimerkkinä rebase-/elastic-tokenit, joiden määrä lompakossa muuttuu arvonvaihtelun perusteella kauppaa käymättä.
Kolmannen osapuolen laskentaohjelmalle on tarvetta	5	Markkinajohtaja Koinlya käytetään laajalti, mutta siinäkin on paljon ongelmia, jotka aiheuttavat runsaasti manuaalista työtä
Uskotaan, ettei Verohallinnolla ole resursseja tarkistaa kaikkia transaktioita ja laskelmia	1	Pidetään kiinnijäämisriskiä niin matalana, ettei juuri pelätä kiinnijäämistä ja siitä seuraavia sanktioita

11 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä luvussa pohdin tutkimus- ja kehittämistyötäni osana laajempaa tietoperustaa. Arvioin myös yhteistyön toimivuutta työelämäkumppanin, Verohallinnon, kanssa ja avaan työelämäkumppanilta saatua palautetta työstä. Lisäksi arvioin kehittämisasetelmaa tarkastellen tuloksia ja valittuja menetelmiä sekä työn luotettavuutta ja eettisyyttä. Teen myös itsearviointia koskien tutkimusmenetelmien käyttöä, analyysia ja raportointia. Otan kantaa myös työn tulosten ja interventioehdotusten siirrettävyyteen. Lopuksi pohdin mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

11.1 Tutkimus- ja kehittämistyötä koskeva pohdinta

Yhteistyö opinnäytetyön työelämäkumppanin, Verohallinnon, kanssa alkoi maaliskuussa 2022 tutkijan aloitteesta, ja tutkimustulokset esiteltiin tammikuussa 2023. Yhteyttä Verohallinnon kanssa pidettiin tarpeen mukaan sähköpostitse ja videopuheluiden välityksellä. Yhteydenpito ja vuorovaikutus oli tarpeeseen nähden riittävän tiivistä ja sitä tapahtui molempien osapuolten aloitteesta. Tutkija oli prosessin aikana tarve- ja kompetenssiperusteisesti yhteydessä yhteensä neljään työelämäkumppanin edustajaan. Lisäksi tuloksia esiteltiin tammikuussa 2023 noin kymmenelle Verohallinnon edustajalle. Verohallinnon edustajan mukaan tilaisuus sujui mainiosti. Opinnäytetyöprosessin ajalle osuneet loma-ajat ja intensiiviviikot eivät varsinaisesti tuottaneet tutkimusprosessiin viivästyksiä eli pullonkauloja.

Työelämäkumppanilta saadun palautteen mukaan merkittävä osa opinnäytetyön tuloksista vahvisti heidän käsitystään tutkimuksen kohteena olevista asioista. Toteutetut tutkimukset lisäävät toistensa luotettavuutta molempiin suuntiin. Palautteen perusteella työelämäkumppanille oli hyödyllistä saada tutkimukseen perustuvaa dataa tuntuman tueksi. Päätelmät ja johtopäätökset ovat työelämäkumppanin edustajan palautteen perusteella samantyyppisiä kuin heidän päässään on mietitty. Työelämäkumppanin puolelta myös ymmärretään tietoperustan laaja käyttäminen työssä ja ollaan kiitollisia siitä. Laaja tietoperusta luo työssä mainittamattomien tuupausperusteisten interventioiden itsenäiseen kehittämiseen työelämäkumppanin taholla paremmat edellytykset.

Työelämäkumppani pitää tärkeänä, että työssä esitettyjä kehitysehdotuksia saataisiin vietyä käytännön toimintaan. Siihen heillä on vahva tahtotila. Työn julkaisemiseen on työelämäkumppanin lupa.

Tutkimusta edeltävä yhteys Verohallintoon on tutkijalla ollut vain veronmaksajan roolissa. Tutkimusprosessi opetti tutkijalle paljon päätöksenteon ilmiöistä ja niiden soveltamisesta niin työelämässä kuin arjessakin. Päätöksenteon ilmiöitä ja keinoja soveltaa niitä havaitsee - tai ainakin on havaitsevinaan - tutkimusprosessin myötä erilaisissa jokapäiväisissä tilanteissa lisääntyneessä määrin.

Tietoperustaan kootut asiat ja niiden yhdistely auttoivat ymmärtämään muun muassa sen, millaisissa tilanteissa erilaiset päätöksenteon ilmiöt esiintyvät ja kuinka niitä ja niitä koskevaa ymmärrystä voidaan hyödyntää. Lähdeaineisto auttoi myös ymmärtämään keinojen tehokkuutta toisiinsa nähden erilaisissa tilanteissa. Vaikka ehdotuksia erilaisista interventioista tuotettiin ratkaisuehdotusten muodossa useampi, oli helppo priorisoida nostamalla ratkaisuosiossa ensimmäisiksi toimenpiteet, joiden uskoin olevan tehokkaita ja kustannustehokkaasti sovellettavissa siten, että ihmisten käyttäytymiseen voidaan libertaristisen paternalismin eli tuuppausten avulla vaikuttaa suotuisasti. Tärkeimmiksi keinoiksi nostin vertaispaineen, tapion välttelyn ja kehystämisen hyödyntämisen sekä tekemisen yleisen helpottamisen EAST-mallin E-kirjaimen hengessä.

Tavoitteena oli löytää ja kehittää valintamuotoilun piiristä keinoja, joilla voidaan vaikuttaa virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen ilmoitusasteeseen avaamalla tutkimuksessa esiin tulleita pullonkauloja. Näitä keinoja myös löytyi ja listattiin ratkaisuehdotuksiksi useampi. Pullonkauloja löydettiin puolistrukturoidun kvalitatiivispainotteisen teemahaastattelun avulla. Erittäin keskeinen kehittämistyön tuloksia koskeva johtopäätös on, että valintamuotoilun, käyttäytymistaloustieteen ja päätöksenteon ilmiöiden teorian pohjalta voidaan tuottaa toimivia ratkaisuehdotuksia, jotka implementoimalla vaikutetaan pakottamatta ihmisten toimintaan ja sitä kautta virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen ilmoitusasteeseen. Kyse on tutkijan näkemyksen mukaan pohjimmiltaan motivaation luomisesta ja kasvattamisesta. Myös helpoudella, houkuttelevuudella, sosiaalisesti tekemisellä ja oikea-aikaisuudella on merkittävä rooli prosessien sujuvoittamisessa. Ihmisen luontaisesti laiskat aivot pitävät siitä, että tekeminen on helppoa, mukavaa ja kognitiivisesti kuormittamatonta. Opinnäytetyö ei kuitenkaan vastaa siihen, miten tehokkaita ratkaisuehdotukset ovat.

Valintamuotoilun keinoja on hyödynnetty eri maissa liittyen verotukseen ja ilmoitusasteen kasvattamiseen (Thaler & Sunstein 2021, 83-84; John & Blume 2018). Verohallinnon edustajien kanssa käytyjen keskustelujen perusteella Suomessa ei kuitenkaan tietoisesti ole valintamuotoilun keinoja, kuten tuuppauksia, ilmoitusasteen nostamiseksi hyödynnetty. Koska suomalainen kulttuuri ja kansalaisten suhtautuminen esimerkiksi veronkiertoon eroavat muiden maiden vastaavista toisinaan paljonkin, on asiaa hyvä tutkia myös suomalaisessa kontekstissa ja vielä toistaiseksi esitetytyn veroilmoituksen ulkopuolelle jääviin virtuaalivaluuttatuloihin ja niiden ilmoittamiseen liittyen.

Saavutetut tutkimustulokset tukivat aikaisempia tutkimustuloksia. Myös ainakin tutkijalle itselleen uusia tuloksia aiemmin toteutettuihin tutkimuksiin nähden löytyi. Uskon, että työelämäkumppani saa opinnäytetyöstä ja ehdotetuista tuuppauserusteisista interventioehdotuksista ajatuksia koskien sitä, miten tuuppauksia voi muiden keinojen ohella soveltaa havaittuihin pullonkauloihin myös niiltä osin kuin ehdotuksissa ei oteta kantaa. Hypoteesina on

ratkaisuehdotusten toimivuuden skaalautuvuus ja siirrettävyys soveltuvin osin edelleen, esimerkiksi muihin vastaavien verotuskäytäntöjen maihin muiden omaisuuslajien verotukseen.

Interventioiden tai yksittäisen intervention tehon testaaminen on työlästä ja erittäin haastavaa, sillä kyse on käytännössä monimuuttujatestauksesta nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä. Esimerkiksi haastatteleamalla voidaan kuitenkin saada tietoa siitä, miten minkäkin yksittäisen intervention teho koetaan ihmisten keskuudessa ja miten interventio on vaikuttanut heidän päätöksentekoonsa ja käyttäytymiseen. Satunnaisesti kontrolloituna kokeena interventioiden tehon testaaminen on kuitenkin vaikea toteuttaa, sillä niin moni asia vaikuttaa samanaikaisesti virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen ilmoitusasteeseen. Uusia ilmiöitä syntyy ja eri ilmiöitä koskevat linjaukset saattavat muuttua. Voidaan hyväksyä se, että ilmoitusasteeseen vaikuttaa moni muuttuja. Ilmoitusaste ja siinä tapahtuvat muutokset ovat kuitenkin relevantti mittari interventioiden ja muiden hyödynnettävien keinojen toimivuudelle kokonaisuutena. Keinoja kuitenkin sovelletaan samanaikaisesti myös valintamuotoilun ulkopuolelta, jolloin yksittäisten toimenpiteiden ja interventioiden tehon määrittäminen on vaikeaa. Toimiviksi uskottuja keinoja kannattaa käyttää päällekkäin riippumatta siitä, ovatko keinot valintamuotoiluperusteisia vai ei, eikä testaamisen vuoksi kannata pidättäytyä soveltamasta näitä keinoja tai siirtää niiden soveltamista tulevaisuuteen.

11.2 Kehittämisasetelman arviointi

Toteuttamani tutkimusprosessin kaikki vaiheet; suunnittelu, aineiston keruu haastattelujen avulla, aineiston analysointi, sekä tulkintojen ja johtopäätösten tekeminen on kuvattu työssä tarkoitusta palvelevalla tarkkuudella, myös eettiset periaatteet ja ajallinen kestävyys huomioiden. Toteuttamani tutkimustyö perustuu hyvään tieteelliseen käytäntöön. Työssäni olen soveltanut valitsemiani relevantteja tutkimusmenetelmiä tieteelliset kriteerit huomioon ottaen.

Menetelmävalinnat ovat työssä kummunneet tarpeesta ja niitä on punnittu etukäteen tutkimusta koskevan tarpeellisuuden näkökulmasta. Analyysi on syvällistä ja monipuolista. Raportoinnissa on panostettu läpinäkyvyyteen ja litterointi on toteutettu harkitun tarkasti. On kuitenkin niin, että haastateltavien kaikkia vastauksia ei tietoisesti ole yhdistetty yhteen ja samaan haastateltavaan, vaan siinä on käytetty harkintaa. Näin on valittu toimia anonyymiteetin varjelemiseksi. Haastateltavien liian tarkka profilointi ja ominaisuuksien kuvaaminen olisivat helposti vaarantaneet heidän nimettömyytensä. Siksi esimerkiksi jotkin maneerit ja yleisesti hyvin harvoin käytetyt termit oli tutkijan näkemyksen mukaan syytä jättää pois lopullisesta julkaistavasta kirjallisesta dokumentaatiosta.

Tutkimuksessa ei esiintynyt ristiriitaa eettisiin kysymyksiin tai tietosuojakysymyksiin nähden. Eettiset periaatteet ja suuntaviivat on huomioitu ja tutkittavien kanssa sovitusta on pidetty kiinni. Tietosuojasta on huolehdittu ja aineistot on tallennettu tietoturvasuosittain suunnitelman mukaisesti pilveen sekä yksityisen suojatun tietokoneen kovalevyllä. Henkilötietoja kerättiin

ainoastaan haastateltavien tavoittamiseksi haastatteluja varten. Käytännössä nimet tulivat tutkijan tietoon vain silloin, kun ja jos haastateltavaksi ilmoittautunut otti tutkijaan yhteyttä sähköpostitse tai muun viestintäkanavan kautta omalla nimellään. Anonymisointi sekä eettisten näkökulmien ja tietosuojakysymysten huomioiminen ei ole vaikuttanut haitallisesti tutkimusprosessin rehelliseen, avoimeen ja läpinäkyvään kuvailemiseen tai dokumentin johdonmukaisuuteen.

Tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Julkisuus nähdään keskeisessä roolissa työn luotettavuuden kannalta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 165). Vilkan (2005, 158-159) mukaan luotettavuuden arviointikriteerinä toimii viime kädessä tutkija ja hänen rehellisyytensä, kun kyseessä on laadullinen tutkimus. Arvioinnin alaisina nimittäin ovat tutkijan tutkimuksessaan tekemät valinnat, teot sekä ratkaisut (Vilka 2005, 158-159). Luotettavuutta vahvistaa se, että tutkimus tuki aikaisemmin toteutettuja tutkimuksia ja niiden tuloksia. Toisin sanoen aikaisemmin toteutettuihin tutkimuksiin nähden samoja pullonkauloja uusien ohella löytyi. Ristiriitoja aikaisempiin tutkimuksiin nähden ei esiintynyt.

Tutkijan esittämä tutkimusprosessin kuvaus on suuressa roolissa kvalitatiivisen tutkimuksen eli tässä tapauksessa opinnäytetyön luotettavuuden arvioinnissa. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa esittämällä tarkka kuvaus tutkimusprosessin eri vaiheista sekä dokumentoimalla ja perustelemalla valinnat. Luotettavuuden edellytyksenä on tuloksia koskeva katkeamaton todistusketju. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 189; Kananen 2012, 165.)

Luotettavuutta lisää myös se, että tutkijalla oli riittävästi aikaa tutkimuksen toteuttamiseen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 165). Sekin lisää tutkimuksen luotettavuutta, että haastateltaviksi valikoitui henkilöitä, joiden käsiteltävää aihetta koskeva ymmärrys oli hyvä, jolloin he saattoivat tunnistaa virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessissa ilmeneviä pullonkauloja tehokkaasti. On kuitenkin niin, että vähemmän aiheesta ymmärtävien kohdalla pullonkaulat ovat erilaisia kuin kokeneemmilla ja saattavat liittyä perusasioiden kanssa kamppailuun, kuten aiemmin Verohallinnon toimesta toteutetut tutkimukset ovat osoittaneet. Keskustelut haastateltavien kanssa osoittivat, että haastateltaviksi valikoituneilla oli kuitenkin hyvä näkemys myös koskien vähemmän kokeneiden henkilöiden verotusprosessin yhteydessä kohtaamia haasteita ja suoranaisia esteitä. Mitä tulee virtuaalivaluuttatuloja koskevaan veroilmoituksen laatimiseen ja itse verotusprosessiin, ovat tutkittavat itsekkin olleet joskus aloittelijoita. Ei voida kuitenkaan varmuudella tietää tulivatko henkilökohtaisella tasolla jo ratkennet haasteet haastattelujen aikana haastateltavien mieleen ja tätä kautta mainituksi. Tästä syystä voi olla järkevää tutkia kohderyhmän, virtuaalivaluuttojen verotusprosessiin osallistuneiden, toisenlaisia alakohderyhmiä.

Osana hyvää tieteellistä käytäntöä tutkijoiden ja tieteellisten asiantuntijoiden kuuluu noudattaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta, tutkimustyötä, tulosten tallentamista, esittämistä ja

arviointia koskevaa tarkkuutta. Lisäksi tulee soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia sekä eettisestä näkökulmasta kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Osana hyvää tieteellistä käytäntöä huomioidaan myös muiden tutkijoiden työt ja saavutukset asianmukaisesti. (Kuula 2011, 25.) Tutkija on esittänyt tässä työssä selvästi, mikä on hänen oman tutkimuksensa tulosta ja mikä muiden tutkijoiden tutkimusten tulosta. Tiedonhankinnassa on keskitytty lähteiden sopivuuteen.

Toistuvien teemojen lisäksi olen nostanut kehittämisehdotuksiin mukaan yksittäisiä havaintoja tai mainintoja koskien pullonkauloja tai kehittämistarpeita. Näin olen toiminut silloin, kun olen uskonut yksittäisten havaintojen olevan riittävän merkityksellisiä sen suhteen, että niiden kautta tai niihin liittyen voidaan valintamuotoilun keinoin vaikuttaa suoraan tai välillisesti ilmoitusasteeseen.

Tutkija työskenteli tutkimuksen ja opinnäytetyön parissa hyvin itsenäisesti, vaikka oppilaitoksen puolesta tarjolla ollutta ohjausta hyödynnettiin korkealla osallistumisasteella ja työelämäkumppanin edustajien kanssa yhteyttä pidettiin tarpeen mukaan epäsäännöllisen säännöllisesti. Vaikka tutkimuksen työelämäkumppanina toimi Verohallinto, tuli ajatus tutkimuksen toteuttamisesta tutkijalta itseltään. Verohallinto ei pyrkinyt vaikuttamaan tutkimukseen muulla tavoin kuin toimittamalla hyödyllistä materiaalia koskien aikaisempia tutkimuksia, jakamalla tietoa ja vastaamalla esitettyihin aiheita ja tutkimusta koskeviin kysymyksiin parhaan kykynsä mukaan.

Koska opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli tutkimuksellinen kehittämissuunnitelma, jonka tarkoitus oli luoda tuuppausperusteisia interventioita koskevia ehdotuksia, opinnäytetyön yhteydessä ei testattu interventioehdotuksia tai niiden tehoa. Tuuppaus- ja interventioehdotusten implementointi jää ehdotuskohtaisesti Verohallinnon harkinnan varaan. Usko esitettyjen yksittäisten ratkaisuehdotusten toimivuuteen ja ratkaisuehdotusten toimivuuteen kokonaisuutena on tutkijalla vahva.

11.3 Tulosten siirrettävyys ja jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyön tulokset ovat monessa tapauksessa siirrettäviä. Niiltä osin kuin tutkimuksen tulokset perustuvat tietoperustaan huolella valittuihin luotettaviin lähteisiin ja toistettavissa oleviin tutkimuksiin, ei ongelmaa lähtökohtaisesti ole. Opinnäytetyön tulosten siirrettävyyden puolesta puhuu sekin, että aikaisemmat tutkimukset tukevat opinnäytetyön tuloksia - ja toisin päin. Kuitenkin, mikäli asiat irrotetaan kontekstista, tulee niitä testata uudessa kontekstissa (Henkel 1976). Tämä on reunaehto siirrettävyydelle. Synteesin kautta opinnäytetyö on myös jossain määrin uutta tietoperustaa luova.

Esimerkkejä tulosten ja ratkaisujen siirrettävyydestä samoja piirteitä omaaviin ympäristöihin ovat muut omaisuuslajit sekä muut maat, joissa virtuaalivaluuttatulojen verotus muistuttaa

suomalaisia verokäytäntöjä. Tulokset ja ratkaisut ovat siirrettävissä parhaiten niihin maihin, joissa virtuaalivaluuttatulojen verotus muistuttaa suomalaista verotusta. Koska tämä opinnäytetyö on kehityssuunnitelma, tuuppauserusteisten interventioiden tehoa ei työssä päästä mittaamaan. On kuitenkin niin, että mikäli ehdotetut interventiot implementoidaan ja ne toteutaan toimiviksi, niiden siirrettävyys vastaavien verotuskäytäntöjen maihin on lähtökohtaisesti hyvä. Samoin siirrettävyys on hyvä muihin omaisuuslajeihin niiltä osin, kun niiden verotusprosessissa edellytetään omaehtoista voittoja tai tappioita koskevaa ilmoittamista.

On kuitenkin niin, että muiden omaisuuslajien, kuten osakkeiden, joukkovelkakirjojen ja kiinteistöjen kohdalla verotusprosessi on lähtökohtaisesti selvästi virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen verotusprosessia sujuvampi jo pelkästään siksi, että muiden omaisuuslajien tulotiedot löytyvät esitäytetyltä veroilmoitukselta. Verovelvollisen on esitäytettyä veroilmoitusta havainnoidessaan helppo havaita, että monia muita omaisuuslajeja koskevat tulot ovat veroviranomaisten tiedossa ilman verovelvollisen omaa aktiivista roolia tietojen julkituomisessa. Muiden omaisuuslajien kohdalla veroilmoituksen tekeminen on huomattavasti vaivattomampi prosessi kuin virtuaalivaluuttojen kohdalla. Etenkin, jos manuaalista työmäärää laskentavaiheessa lisääviä transaktioita on runsaasti.

Opinnäytetöiden kohdalla saturaation saavuttaminen on vaikeaa (Hirsjärvi ym. 2007, 174; Tuomi & Sarajärvi 2018, 97.). Laajemmalla otannalla ja eri kulmilla asioita tutkimalla ja kysymällä voidaan saavuttaa uudenlaista tietoa ja tutkimustuloksia. Näiden tutkimustulosten kautta voidaan kehittää uudenlaisia ratkaisuja, joiden kehittämistä ei voisi tapahtua ilman tällaista uudenlaista tietoa. On hyvä huomioida, että joskus myös yksittäiset maininnat tai havainnot voivat nousta suureen rooliin eli niistä voi kummuta jotain hyvin merkittävää ilman, että havainnoista muodostuu kuviota eli toistuvaa teemaa.

Tutkimuksen laajentamiseksi voidaan myös pyrkiä haastattelemaan henkilöitä, joiden kokemus ja ymmärrys virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja koskevasta verotusprosessista on selvästi matalampi kuin tässä tutkimuksessa haastateltujen henkilöiden. Toisenlaiselta kohderyhmältä voidaan mahdollisesti saada uudenlaista tietoa ja näkökulmaa, joiden avulla voidaan kehittää ratkaisuja verotusprosessin sujuvoittamiseksi.

Koska tässä tutkimuksessa haastateltiin vain noin 20-50-vuotiaita miehiä, voidaan toteuttaa myös tutkimuksia, joissa haastatellaan esimerkiksi vain naisia, yli 50-vuotiaita henkilöitä tai alle 20-vuotiaita henkilöitä erilaisten näkökulmien saamiseksi ja erilaisten tarpeiden kartoittamiseksi. Kun tutkimuksia on toteutettu erilaiset demografiset tekijät huomioiden, voidaan esimerkiksi viestintää optimoida eri kohderyhmien tarpeita vastaaviksi. Myös tämän tutkimuksen luotettavuutta voidaan jatkotutkimusten avulla edelleen parantaa.

11.3.1 Mahdollisia löydettyihin pullonkauloihin liittyviä jatkotutkimusaiheita

Kuinka tiedot toteutuneista virtuaalivaluuttatransaktioista saataisiin (nopeammin) mukaan esitäytetylle veroilmoitukselle? Kuinka saataisiin motivoitua alan palveluntarjoajia mahdollisimman tehokkaasti mukaan yhteistyöhön valintamuotoilun keinoin ja yhdistämällä valintamuotoilun keinoja muihin keinoihin? Virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen esitäytetylle veroilmoitukselle saaminen olisi jo itsessään oletusvalinnan kautta erittäin tehokas tuupaus ja vapauttaisi runsaasti resursseja niin Verohallinnon kuin asiakkaan päässä. Lisäksi se poistaisi tarpeen avata monia löydettyjä pullonkaloja, sillä nämä pullonkaulat virtuaalivaluuttatulojen esitäytetylle veroilmoitukselle saamisen myötä poistuisivat.

Avustavissa laskevissa ohjelmissa on se ongelma, että kun transaktioita on paljon, on virheitä laskelmissa tyypillisesti paljon. Tämä tarkoittaa sitä, että manuaalista työtä laskelmien tarkistamisessa on runsaasti, jopa kohtuuttoman paljon. Kuinka kehittää, ottaa käyttöön ja tuoda vaivattomasti ja edullisesti kohderyhmän saataville markkinajohtaja Koinlyä parempi ja kokonaisvaltaisempi ohjelmisto helpottamaan veroilmoituksen tekemistä ja vähentämään dramaattisesti veroilmoituksen täyttämiseen sekä siihen tarvittavien laskelmien tuottamiseen ja niiden tarkistamiseen tarvittavaa aikaa ja vaivaa?

Lähteet

Painetut

- Aalto-Kallio M., Saikkonen P. & Koskinen Ollonqvist P. 2009. Arvioinnin kartalla. Matka teoriasta käytäntöön. Terveyden edistämisen julkaisuja. Helsinki: Terveyden edistämisen keskus.
- Alasuutari, P. 2014. Laadullinen tutkimus. 5. painos. Tampere: Vastapaino.
- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.
- Ariely, D. & Kreisler, J. 2017. Dollars and Sense. E-kirja. New York: HarperCollins.
- Axelrod, R. 1984. The evolution of cooperation. New York: Basic Books.
- Baltes, P. B., Nesselroade, J. & Reese, H. 1977. Life-span developmental psychology: Introduction to research methods. New York: Harper & Row.
- Bazerman, M. H. & Chugh, D. 2005. Focusing on negotiation. In L. Thompson (Ed.), *Frontiers of Social Psychology: Negotiations*: Psychological Press.
- Bazerman, M. H. & Moore, D. A. 2013. Judgment in managerial decision making. 8. painos. New York; Wiley Custom.
- Bloor, M. 1997. Techniques of validation in qualitative research. Teoksessa G. Miller & R. Dingwall (toim.) *Context and method in qualitative research*. Lontoo: Sage, 37-50.
- Brewer, J. & Hunter, A. 1989. *Multimethod research: A Synthesis of styles*. Newbury Park: Sage.
- Bryman, A. 1992. Quantitative and qualitative research: Further reflections on their integration. Teoksessa J. Brannen (toim.) *Mixing Methods: Qualitative and quantitative research*. Aldershot: Avebury, 57-78.
- Cabinet Office and Institute for Government. 2010. *MINDSPACE: Influencing Behaviour through Public Policy*.
- Chugh, J., Bazerman, M. H. & Banaji, M. R. 2005. Bounded ethicality as a psychological barrier to recognizing conflicts of interest. In D. A. Moore, D. M. Cain, G. Loewenstein & M. H. Bazerman (Eds.), *Conflicts of Interest* (pp. 74-95). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Cialdini, R. 2007. *Influence - The Psychology of Persuasion*. New York: Collins.
- Cook, T. D. & Campbell, T. D. 1979. *Quasi-experimental design. Design & analysis for field settings*. Chicago: Rand-McNally.
- Coons, C. & Weber, M. 2013. *Paternalism: Theory and Practice*. New York: Cambridge University Press.
- Corbin, A. & Strauss, J. 1990. *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Lontoo: Sage.
- Creswell, J. W. 1994. *Research design. Qualitative & quantitative approaches*. Thousand Oaks: Sage.
- Davis, M. & Hunt, J. 2017. *Visual communication design*. E-kirja. Bloomsbury Publishing.

- Dey, I. 1993. *Qualitative data analysis. A user-friendly guide for social scientists*. Lontoo: Routledge.
- Diamond, P. & Vartiainen, H. 2007. *Behavioral economics and its applications*. Princeton: Princeton University Press.
- Dolan, P., Hallsworth, M., Halpern, D., King, D., & Vlaev, I. 2010. "MINDSPACE: Influencing behaviour through public policy" Institute for Government and Cabinet Office.
- Dunning, D. 2005. *Self-insight: Roadblocks and detours on the path to knowing thyself*. New York: Psychology Press.
- Eskola, J. 1991. Kasvatustieteellinen "todellisuus" ja diskursiiviset tulkinnat. Suomen kasvatustieteellinen aikakauskirja *Kasvatus* 22, 5-6, 420-427.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 6. painos. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. *Teemahaastattelu: Opit ja opetukset*. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 4. painos. Juva: PS-kustannus.
- Fairclough, N. 1989. *Language and power*. Lontoo: Longman.
- Fairclough, N. 1992. *Discourse and social change*. Cambridge: Polity Press.
- Fielding, N. 1996. *Qualitative interviewing*. Teoksessa N. Gilbert (toim.) *Researching social life*. Lontoo. Sage, 135-153.
- Gilbert, D. T. 2002. *Inferential correction*. In T. Gilovich, D. Griffin & D. Kahneman (Eds.), *Heuristics and Biases: The psychology of intuitive judgment*. 167-184. Cambridge, Iso-Britannia: Cambridge University Press
- Gilbert, G. N. & Mulkay, M. 1984. *Opening Pandora's box. A sociological analysis of sociologists' discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gilovich, T., Griffin, D. & Kahneman, D. 2002. *Heuristics and Biases, The Psychology of Intuitive Judgment*. New York: Cambridge University Press.
- Gjerstad, E. 2015. *Näin vaikutat*. Jyväskylä: Docendo.
- Glesne, C. & Peshkin, A. 1992. *Becoming qualitative researcher. An introduction*. Lontoo: Longman.
- Goodwin, C. 1981. *Conversational organization: interaction between speakers and hearers*. New York: Academic Press.
- Hakala, J. T. 2015. *Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen*. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 4. painos. Juva: PS-kustannus.
- Halpern, D. 2015. *Inside the Nudge Unit*. E-kirja. Ebury Press.
- Hammond, J. S., Keeney, R. L. & Raiffa, H. 1999. *Smart choices: A practical guide to making better life decisions*. New York: Broadway.

- Henkel, R. E. 1976. *Tests of Significance*. Beverly Hills, California: Sage Publications.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. *Tutkimushaastattelu*. 4. painos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 1997. *Tutki ja kirjoita*: Helsinki: Kirjayhtymä.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2007. *Tutki ja kirjoita*. 13. osin uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. *Tutki ja kirjoita*. 18. painos. Porvoo: Bookwell.
- Holmqvist, K., Nyström, M., Andersson, R., Dewhurst, R., Jarodzka, H. & van de Weijer, J. 2011. *Eye tracking: A comprehensive guide to methods and measures*. Oxford: Oxford University Press.
- Homan, R. 1991. *The ethics of social research*. Lontoo: Longman.
- Janesick, V. J. 1994. The dance of qualitative research design. Metaphor, methodolatry, and meaning. Teoksessa N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (toim.) *Strategies of qualitative inquiry*. Lontoo: Sage, 35-55.
- Kahneman, D. 2011. *Thinking, fast and slow*. New York: Farrar, Straus and Giroux.
- Kahneman, D. 2012. *Ajattelu nopeasti ja hitaasti*. Helsinki: Terra Cognita.
- Kananen, J. 2012. *Kehittämistutkimus opinnäytetyönä*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Koponen, J., Hildén, J. & Vapaasalo, T. 2016. *Tieto näkyväksi. Informaatiomuotoilun perusteet*. Helsinki: Aalto-yliopisto.
- Kvale, S. 1996. *INterViews. An introduction to qualitative research interviewing*. Lontoo: Sage.
- Lakoff, G. & Johnson, M. 1980. *Metaphors we live by*. Chicago: University of Chicago Press.
- Levitin, D. J. 2014. *The Organized Mind: Thinking Straight in the Age of Information Overload*. New York: Dutton Penguin Random House.
- Long, D. S. & Fox, N. R. 2007. *Calculated Futures: Theology, Ethics, and Economics*. Baylor University Press, 56. ISBN 978-1-60258-014-5.
- Luborsky, M. 1994. The identification and analysis of themes and patterns. Teoksessa J. F. Gubrium & A. Sankar (toim.) *Qualitative methods in aging research*. Lontoo: Sage, 189-210.
- Luca, M. 2011. *Reviews, Reputation, and Revenue: The Case of Yelp.com*. Working Paper No. 12-016.
- Lämsä, A. & Hautala, T. 2005. *Organisaatiokäyttäytymisen perusteet*. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Martela, F. & Jarenko, K. 2015. *Draivi - Voiko sisäistä motivaatiota johtaa?* Helsinki: Talentum.

- Matarazzo, J. D. 1965. The interview. Teoksessa B. J. Wolman (toim.) Handbook of clinical psychology. New York: McGraw-Hill, 403-450.
- Maykut, P. & Morehouse, R. 1994. Beginning qualitative researcher. A philosophical and practical guide. Lontoo: Falmer Press.
- McKinsey & Company. 2009. The Road to Improved Compliance: A Benchmarking Study of Tax Administrations 2008-2009.
- Merton, R. K., Fiske, M. & Kendall, P. L. 1956. The focused interview: A manual of problems and procedures. Glencoe, Illinois: Free Press.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. 1994. Qualitative data analysis. An expanded sourcebook. Toinen painos. Lontoo: Sage.
- Miller, G. 1997. Introduction: Context and method in qualitative research. Teoksessa G. Miller & R. Dingwall (toim.) Context and method in qualitative research. Lontoo: Sage. 1-11.
- Modig, N. & Åhlström, P. 2013. Tätä on lean: ratkaisu tehokkuusparadoksiin. Tukholma: Rheologica publishing.
- Mutz, D. C. 1998. Impersonal influence: How perceptions of mass collectives affect political attitudes. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Nikander, P. 2010. Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusuvoori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. 2010. Tampere: Vastapaino.
- Nofsinger, J. R. 2005. The Psychology of Investing. Lontoo: Pearson Education.
- Nummenmaa, T., Konttinen R., Kuusinen, J. & Leskinen E. 1996. Tutkimusaineiston analyysi. Porvoo: WSOY.
- Office for National Statistics. 2009. Opinions Survey Report Nro. 40: Smoking-related Behaviour and Attitudes, 2008/09. Newport, ONS.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Parker, I. 1992. Discourse dynamics: Critical analysis for social and individual psychology. Lontoo: Routledge.
- Pettersson, R. 2011. Information Design. 2. Painos: Text Design. E-kirja. Institute of Infology.
- Pettersson, R. 2016. Information Design. 6. Painos: Cognition. E-kirja. Tullinge: Institute of Infology.
- Potter, J. & Wetherell, M. 1989. Discourse and social psychology: Beyond attitudes and behaviour. Lontoo: Sage.
- Robson, C. 1995. Real world research. A resource for social scientists and practitioner-researchers. Oxford: Blackwell.
- Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.
- Rubin, H. J. & Rubin, I. S. 1995. Qualitative interviewing. The art of hearing data. Thousand Oaks: Sage.

- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.
- Salonen, E. 2017. Intuitio ja tunteet johtamisen ytimessä. Helsinki: Alma Talent.
- Silverman, D. 1993. Interpreting qualitative data. Methods for analyzing talk, text and interaction. Lontoo: Sage.
- Smith, H. W. 1975. Strategies of social research. The methodological imagination. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Suoninen, E. 1997. Miten tutkia moniäänistä ihmistä? Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 580.
- Taleb, N. N. 2001. Fooled by randomness. New York: Texere.
- Taleb, N. N. 2008. Satunnaisuuden hämäämä. Sattuman salattu vaikutus elämässä ja markkinoilla. Helsinki: Terra Cognita.
- Thaler, R. H. 2016. Misbehaving: The making of behavioural economics. New York: W. W. Norton & Company.
- Thaler, R. H. & Sunstein, C. R. 2008. Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness. New Haven, Connecticut: Yale University Press.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. 2009. Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness. New York: Penguin Books.
- Thaler, R. H. & Sunstein, C. R. 2021. Nudge: The Final Edition. 3. painos. Lontoo: Penguin Books.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. 6. uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tversky, A. & Kahneman, D. 1982. Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tversky, A. & Kahneman, D. 1986. Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. In H. R. Arkes & K. R. Hammond (Eds.), Judgment and decision making: An inter-disciplinary reader. 38-55. Cambridge, Iso-Britannia: Cambridge University Press.
- Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Wan, J. 2008. The incentive to declare taxes and tax revenue: the lottery receipt experiment in China. Paper prepared for the 64th Congress of the International Institute of Public Finance. University of Maastricht. The Netherlands.
- Weinschenk, S. 2011. 100 things every designer needs to know about people. E-kirja. Berkley: New Riders.

Wilkinson, N. & Klaes, M. 2012. An introduction to behavioural economics. 2. painos. New York: Palgrave Macmillan.

Wolcott, H. F. 1994. Transforming qualitative data. Description, analysis and interpretation. Thousand Oaks: Sage.

Sähköiset

Adaval, R. & Wyer, R. S. Jr. 2011. Conscious and Nonconscious Comparisons with Price Anchors: Effects on Willingness to Pay for Related and Unrelated Products. *Journal of Marketing Research*, 48(2), 355-365. Viitattu 28.8.2022. <https://doi.org/10.1509/jmkr.48.2.355>

Alakoski, L., & Hytönen, K. 2016. Päätöksenteon ilmiöt johtamisessa. Laurea Julkaisut. Viitattu 28.4.2022. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115857/67.%20Alakoski%20Hytönen%20Paatoksenteon%20ilmiot%20johtamisessa.pdf>

Allcott, H. 2011. Social Norms and Energy Conservation. *Journal of Public Economics*, 95(9-10), 1082-1095. Viitattu 28.12.2022. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2011.03.003>

Ambady, N., Krabbenhoft, M. A. & Hogan, D. 2006. The 30-sec sale: Using thin-slice judgments to evaluate sales effectiveness. *Journal of Consumer Psychology*, 16(1), 4-13. Viitattu 20.6.2022. https://doi.org/10.1207/s15327663jcp1601_2

Ambady, N. & Rosenthal, R. 1993. Half a minute: Predicting teacher evaluations from thin slices of nonverbal behavior and physical attractiveness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(3), 431-441. Viitattu 29.9.2022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.64.3.431>

Anderson, C., Srivastava, S., Beer, J. S., Spataro, S. E. & Chatman, J. A. 2006. Knowing your place: Self-perceptions of status in face-to-face groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(6), 1094-1110. Viitattu 27.7.2022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.91.6.1094>.

Angrist, J. D. 2014. The perils of peer effects. Viitattu 4.5.2022. <https://www-sciencedirect-com.nelli.laurea.fi/science/article/pii/S0927537114000712?via%3Dihub>

ARD Börse, 2018. Kryptokäufe auf Kredit. Viitattu 29.8.2022. <https://boerse.ard.de/anla-geformen/kryptowaehrungen/kryptokaefe-aufkredit100.html>

Ariely, D. & Wertenbroch, K. 2002. Procrastination, deadlines and Performance: Self-Control by Precommitment. *American Psychological Society*. 13(3). Viitattu 25.5.2022. <https://doi.org/10.1111/1467-9280.00441>

Asendorpf, J. B., Banse, R. & Muecke, D. 2002. Double dissociation between implicit and explicit personality self-concept: the case of shy behavior. *Journal of Personality & Social Psychology*, 83(2), 380-393. Viitattu 27.7.2022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.83.2.380>

Ayers, I., Raseman, S. & Shih, A. 2009. Evidence from two large field experiments that peer comparison feedback can reduce residential energy usage. Working Paper No. 15386. Viitattu 28.12.2022. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w15386/w15386.pdf

Awasthi, R. & Engelschalk, M. 2018. Taxation and the Shadow Economy How the Tax System Can Stimulate and Enforce the Formalization of Business Activities. Viitattu 28.8.2022. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29603/WPS8391.pdf;sequence=1>

- Barber, B. M., Odean, T. & Cheng, L. 2005. Out of sight, out of mind: The effects of expenses on mutual fund flows. *Journal of Business*, 78(6), 2095-2120. Viitattu 8.8.2022. <http://dx.doi.org/10.1086/497042>
- Barberis, N.C. 2013, Thirty Years of Prospect Theory in Economics: A Review and Assessment, *The Journal of Economic Perspectives*, 27(1), 173-196. Viitattu 16.5.2022. DOI: 10.1257/jep.27.1.173
- Bargh, J. A. 1982. Attention and automaticity in the processing of self-relevant information. *Journal of Personality and Social Psychology* 43(3): 425-36. Viitattu 14.6.2022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.71.2.230>
- Baron, J. & Ritov, I. 1994. Reference points and omission bias. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 59, 475 (1994). Viitattu 12.12.2022. <https://www.sas.upenn.edu/~baron/papers.htm/ocref.html>
- Bateson, M., Nettle, D. & Roberts, G. 2006. Cues of being watched enhance cooperation in a real-world setting. *Biology Letters*, 2, 412-414. Viitattu 5.5.2022. <http://dx.doi.org/10.1098/rsbl.2006.0509>
- Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Krueger, J. I. & Vohs, K. D. 2003. Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyles? *Psychological Science in the Public Interest*, 4, 1-44. <https://doi.org/10.1111/1529-1006.01431>
- Bazerman, M. H. & Sezer, O. 2016. Bounded awareness: Implications for ethical decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 136, 95-105. Viitattu 7.7.2022. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2015.11.004>
- Bechara, A., Damasio, H., Damasio, A. R. & Lee, G. P. 1999. Different contributions of the human amygdala and ventromedial prefrontal cortex to decision-making. *Journal of Neuroscience*, 19, 5473-5481. Viitattu 8.8.2022. <https://doi.org/10.1523/JNEUROSCI.19-13-05473.1999>
- Behavioral Insights Team. 2012. Applying behavioural insights to reduce fraud, error and debt. Viitattu 1.5.2022. http://38r8om2xjhhl25mw24492dir.wpengine.netdna-cdn.com/wp-content/uploads/2015/07/BIT_FraudErrorDebt_accessible.pdf
- Bellman, S., Johnson, E. J. & Lohse, G. L. 2001. On Site: to Opt-in or Opt-Out?: It Depends on the Question. *Communications of the ACM*, 44(2), 25-27. Viitattu 2.5.2022. <https://doi.org/10.1145/359205.359241>
- Berberis, N. & Thaler, R. A survey of behavioral finance. Nber working paper series. Viitattu 13.12.2022. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w9222/w9222.pdf
- Birnbaum, M. H. & Zimmermann, J. M. 1998. Buying and Selling Prices of Investments: Configurational Weight Model of Interactions Predicts Violations of Joint Independence. *ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN DECISION PROCESSES* 74(2), 145-187, ARTICLE NO. OB982774. Academic Press. Viitattu 12.12.2022. <https://doi.org/10.1006/obhd.1998.2774>
- Bitcoinkeskus. 2022a. Virtuaalivaluuttojen verotus. Viitattu 21.5.2022. <https://bitcoinkeskus.com/virtuaalivaluuttojen-verotus/>
- Bitcoinkeskus. 2022b. Mikä on kryptovaluutta. Viitattu 12.2.2023. <https://bitcoinkeskus.com/kryptovaluutta/>
- Bobek, D., Roberts, R. & Sweeney, J. 2007. The social norms of tax compliance: evidence from Australia, Singapore and the United States, *Journal of Business Ethics* 74(1): 49-64. Viitattu 5.7.2022. DOI:10.1007/s10551-006-9219-x

- Bodenhauser, G. V., Gabriel, S. & Lineberger, M. 2000. Sadness and susceptibility to judgmental bias: The case of anchoring. *Psychological Science*, 11(4), 320-323. Viitattu 4.8.2022. <https://doi.org/10.1111/itor.13171>
- Bodenhauser, G. V., Kramer, G. P. & Suesser, K. 1994. Happiness and stereotypic thinking in social judgment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66(4), 621-632. Viitattu 24.12.2022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.66.4.621>
- Boltz, M. G., Kupperman, C. & Dunne, J. 1998. The role of learning in remembered duration. *Memory & Cognition*, 26(5), 903-921. Viitattu 14.11.2022. <https://doi.org/10.3758/BF03201172>
- Bower, A. B. & Landreth, S. 2001. Is Beauty Best? Highly versus Normally Attractive Models in Advertising. *Journal of Advertising*, 30(1), 1-12. Viitattu 14.5.2022. <https://doi.org/10.1080/00913367.2001.10673627>
- Brockner, J. 1992. The escalation of commitment to a failing course of action: Toward theoretical progress. *Academy of Management. The Academy of Management Review*.17(1), 39. Viitattu 28.8.2022. <https://doi.org/10.2307/258647>
- Buehler, R., Griffin, D. W. & Ross, M. 1994. Exploring the 'Planning Fallacy: Why People Underestimate Their Task Completion Times. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77, 366-381. Viitattu 2.5.2022. <https://doi.org/10.1177/0146167297233003>
- Burger, J. M. & Caldwell, D. F. 2011. When opportunity knocks: the effect of a perceived unique opportunity on compliance, *Group Processes & Intergroup Relations* 14(5): 671-6. Viitattu 4.10.2022. <https://doi.org/10.1177/1368430210391493>
- Burt, C. D. B. & Kemp, S. 1994. Construction of activity duration and time management potential. *Applied Cognitive Psychology*, 8(2), 155-168. <https://doi.org/10.1002/acp.2350080206>
- Caballero, M. J., Lumpkin, J. & Madden, J. 1989. Using Physical Attractiveness as an Advertising Tool: An Empirical Test of the Attraction Phenomenon. *Journal of Advertising Research*, 29, 16-21.
- Caballero, M. J. & Solomon, P. J. 1984. Effects of Model Attractiveness on Sales Response. *Journal of Advertising*, 13 (1), 17-23. Viitattu 9.8.2022. [https://doi.org/10.1016/S1057-7408\(08\)80073-3](https://doi.org/10.1016/S1057-7408(08)80073-3)
- Caldwell, D. Public and private sector nudgers can learn from each other. *Behavioural Public Policy*, 2(2), 235-245. Viitattu 4.7.2022. <https://doi.org/10.1017/bpp.2018.15>
- Carroll, G. D., Choi, J. J., Laibson, D., Madrian, B. C., & Metrick, A. 2009. Optimal Defaults and Active Decisions. *The quarterly journal of economics*, 124(4), 1639-1674. Viitattu 14.5.2022. <https://doi.org/10.1162/qjec.2009.124.4.1639>
- Chambers, J. R., Windschitl, P. D. & Suls, J. 2003. Egocentrism, even frequency, and comparative optimism: When what happens frequently is "more likely to happen to me." *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(11), 1343-1356. Viitattu 11.9.2022. <https://doi.org/10.1177/0146167203256870>
- Chapman, G. B. & Johnson, E. J. 1994. The limits of anchoring. *Journal of decision making*. 7(4), 223-24. Viitattu 14.5.2022. <https://doi.org/10.1002/bdm.3960070402>
- Chen, M. K., Lakshminarayanan, V. & Santos, L. R. 2006. How basic are behavioral biases? Evidence from capuchin monkey trading behavior. *Journal of Political Economy*, 114(3), 517-537. Viitattu 6.8.2022. <https://doi.org/10.1086/503550>

Cho, I. & Bates, D. W. 2018. Behavioral Economics Interventions in Clinical Decision Support Systems. Viitattu 29.11.2022. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6115210/>

Chugh, D. & Bazerman, M. H. 2007. Bounded awareness: what you fail to see can hurt you. Vol 6. Issue 1. Viitattu 7.5.2022. <https://www.proquest.com/docview/884149149/fulltextPDF/FCC5035D9E754863PQ/1?accountid=12003>

Coindesk. 2015. New CoinDesk Report Reveals Who Really Uses Bitcoin. Viitattu 29.8.2022. <https://www.coindesk.com/new-coindesk-report-reveals-who-really-uses-bitcoin/>

Coleman, S. 2007- The Minnesota Income Tax Compliance Experiment: Replication of the Social Norms Experiment. MPRA Paper 5820. Viitattu 10.11.2022. <http://mpra.ub.uni-muenchen.de/5820/>

Cooney, K. (2011). Evaluation Report: Opower SMUD Pilot, Year 2. Viitattu 28.12.2022. <https://www.oracle.com/us/industries/utilities/opower-smud-pilot-year-2-3631985.pdf>

Coons, C., & Weber, M. 2013. Paternalism: Theory and Practice. New York: Cambridge University Press.

Dion, K., Berscheid, E. & Walster Hatfield, E. 1972. What is beautiful is good. Journal of Personality and Social Psychology, 24, 285-290. Viitattu 14.6.2022. <http://dx.doi.org/10.1177/0956797610388048>

Dolan, P., Hallsworth, M., Halpern, D., King, D., Metcalfe, R. & Vlaev, I. 2012. Influencing behaviour: The mindspace way. 264-277. Viitattu 4.5.2022. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2011.10.009>

Epley, N. & Gilovich, T. 2001. Putting adjustment back in the anchoring and adjustment heuristic: Differential processing of self-generated and experimenter-provided anchors. Psychological Science, 12(5), 391-396: Viitattu 24.6.2022. <https://doi.org/10.1111/1467-9280.00372>

Epley, N., Keysar, B., Van Boven, L. & Gilovich, T. 2004. Perspective taking as egocentric anchoring and adjustment. Journal of Personality and Social Psychology, 87(3), 327-339. Viitattu 26.6.2022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.87.3.327>

Epley, N., Mak, D. & Idson, L. C. 2006. Rebate on bonus? The impact of income framing on spending and saving. Journal of Behavioral Decision Making, 19(4), 213-227. Viitattu 26.6.2022. <https://doi.org/10.1002/bdm.546>

Ernest-Jones, M., Nettle, D. & Bateson, M. 2011. Effects of eye images on everyday cooperative behavior: a field experiment, Evolution and Human Behavior 32(3), 172-178. Viitattu 15.5.2022. <http://dx.doi.org/10.1016/j.evolhumbehav.2010.10.006>

Euroopan keskuspankki. 2012. Virtual Currency Schemes. Viitattu 4.12.2022. <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/virtualcurrencyschemes201210en.pdf>

Fehr, E. & Schmidt, K. M. 2006. THE ECONOMICS OF FAIRNESS, RECIPROCITY AND ALTRUISM - EXPERIMENTAL EVIDENCE AND NEW THEORIES. Handbook of the Economics of Giving, Altruism and Reciprocity, Edited by Serge-Christophe Kolm and Jean-Marc Mercier Ythier. Viitattu 25.6.2022. [http://dx.doi.org/10.1016/S1574-0714\(06\)01008-6](http://dx.doi.org/10.1016/S1574-0714(06)01008-6)

Fielder, K. 2000. Beware of samples! A cognitive-ecological sampling approach to judgment biases. Psychological Review, 107(4), 659-676. Viitattu 7.5.2022. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.107.4.659>

Filippiinien keskuspankki. Frequently Asked Questions (FAQs) on Virtual Currencies. Viitattu 21.5.2022. https://www.bsp.gov.ph/Media_and_Research/Primers%20Faqs/VC.pdf

Flyvbjerg, B., Garbuio, M. & Lovallo, D. 2009. Delusion and Deception in Large Infrastructure Projects: TWO MODELS FOR EXPLAINING AND PREVENTING EXECUTIVE DISASTER. CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW. 51(2). Viitattu 14.5.2022. <http://dx.doi.org/10.2307/41166485>

Forgas, J. P. 1995. Mood and judgment: The affect infusion model (AIM). Psychological Bulletin, 117(1), 39-66. Viitattu 6.9.2022. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.1.39>

Fu, W. W., Teo, J & Seng, S. 2012. The bandwagon effect on participation in and use of a social networking site. First Monday. 17(5). Viitattu 4.5.2022. <https://doi.org/10.5210/fm.v17i5.3971>

Gabaix, X. & Laibson, D. 2006. SHROUDED ATTRIBUTES, CONSUMER MYOPIA, AND INFORMATION SUPPRESSION IN COMPETITIVE MARKETS. Viitattu 6.5.2022. <https://pages.stern.nyu.edu/~xgabaix/papers/shrouded.pdf>

Galai, D. & Sade, O. 2006. The “Ostrich Effect” and the Relationship between the Liquidity and the Yields of Financial Assets. Journal of Business. 79(5), 2741-2759. Viitattu 29.8.2022. <http://dx.doi.org/10.1086/505250>

Gane, N. 2021. Nudge Economics as Libertarian Paternalism. Viitattu 6.5.2022. <https://doi.org/10.1177/0263276421999447>

Gill, M. J., Swann, W. B. & Silvera, D. H. 1998. On the genesis of confidence. Journal of Personality and Social Psychology 75: 1101-1. Viitattu 26.12.2022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.75.5.1101>

Glenberg, A. M. & Langton, W. E. 1992. Comprehension of illustrated text: pictures help to build mental models. Journal of Memory and Language 31(2): 129-5. Viitattu 23.8.2022. [https://doi.org/10.1016/0749-596X\(92\)90008-L](https://doi.org/10.1016/0749-596X(92)90008-L)

Gneezy, U. 2005. Deception: the role of consequences. The American Economic Review. 95(1): 384-94. Viitattu 19.7.2022. <http://dx.doi.org/10.1257/0002828053828662>

Gollwitzer, P. M. & Sheeran, P. 2006. Implementation intentions and goal achievement: A meta-analysis of effects and processes. Advances in Experimental Social Psychology, 38, 69-119. Viitattu 28.12.2022. [https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/S0065-2601\(06\)38002-1](https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/S0065-2601(06)38002-1)

Grether, D. M., & Plott, C. R. 1979. Economic theory of choice and the preference reversal phenomenon. The American Economic Review, 69(4), 623-638. Viitattu 3.6.2022. <https://www.jstor.org/stable/1808708>

Haidt, J. 2001. The Emotional Dog and Its Rational Tail: A Social Intuitionist Approach to Moral Judgment. Psychological Review 2001. 108(4), 814-834. Viitattu 14.5.2022. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.108.4.814>

Haley, K. & Fessler, D. 2005. Nobody’s watching? Subtle cues affect generosity in an anonymous economic game, Evolution and Human Behavior 26: 245-56. Viitattu 11.11.2022. <https://doi.org/10.1016/j.evolhumbehav.2005.01.002>

Halko, M-L. & Hytönen, K. 2011. Poikkeavaa käyttäytymistä. Viitattu 21.11.2022. <http://www.taloustieteellinenyhdistys.fi/images/stories/kak/KAK42011/kak42011halko.pdf>

Halpern, D. & Sanders, M. 2016. Nudging by government: Progress, impact, & lessons learned. Behavioral Science & Policy, 2(2), 53-65. Viitattu 15.5.2022. <https://behavioralpolicy.org/wp-content/uploads/2017/06/Sanders-web.pdf>

- Hammersley, M. 1992. Deconstructing the qualitative-quantitative divide. Teoksessa J. Brannen (toim.) *Mixing Methods: Qualitative and quantitative research*. Aldershot: Avebury, 39-58.
- Haran, U., Moore, D. A. & Morewedge, C. K. 2010. A simple remedy for overprecision in judgment. *Judgment and Decision Making*, 5(7), 467-476
- Hasa, J. 2022. Virtuaalivaluutat ja verotus - yleistä tietoa ja vakiintuneita käytäntöjä. Viitattu 5.5.2022. <https://www.youtube.com/watch?v=F18GvLxc6DA>
- Hernandez, M., Jamison, J. Korczyk, E., Mazar, N. & Sormani, R. 2017. Applying behavioral insights to improve tax collection. Viitattu 21.11.2022. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/27528/116046-WP-Tax-Collection-PUBLIC.pdf;sequence=1>
- Heshmat, S. 2017. What is Behavioral Economics? *Psychology Today*. Viitattu 20.6.2022. <https://www.psychologytoday.com/intl/blog/science-choice/201705/what-is-behavioral-economics>
- Hess, E. H. & Polt. 1964. **Pupil Size in Relation to Mental Activity during Simple Problem-Solving**. *Science* 143(3611). 1190-1192. Viitattu 19.6.2022. <https://www.science.org/doi/10.1126/science.143.3611.1190>
- Hotjar. 2022. The complete guide to heatmaps. Viitattu 4.5.2022. <https://www.hotjar.com/heatmaps/>
- Internal Revenue Service. Virtual Currencies. Viitattu 21.5.2022. <https://www.irs.gov/businesses/small-businesses-self-employed/virtual-currencies>
- Irving, L. M. 1990. Mirror images: Effects of the standard of beauty on the self- and body-esteem of women exhibiting varying levels of bulimic symptoms. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9(2), 230-242. Viitattu 14.5.2022. <https://doi.org/10.1521/jscp.1990.9.2.230>
- Jacobsen, B. & Marquering, W. 2005. Is it the weather? Viitattu 28.4.2022. <https://pdf.sciencedirectassets.com/271679/1-s2.0-S0378426607X0219X/1-s2.0-S0378426607003056/main.pdf>
- Janiszewski, C., Lichtenstein, K. R. & Belyavsky, J. 2008. Judgments about judgments: The dissociation of consideration price and transaction commitment judgments. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 14(2), 151. Viitattu 16.6.2022. <https://doi.org/10.1037/1076-898x.14.2.151>
- Janiszewski, C. & Uy, S. 2008. Precision of the anchor influences the amount of adjustment. *Psychological Science*, 19(2), 121. Viitattu 10.11.2022. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2008.02057.x>
- John, P. C. H. & Blume, T. 2018. How best to nudge taxpayers? The impact of message simplification and descriptive social norms on payment rates in a central London local authority. *Journal of Behavioral Public Administration*, 1(1), 1-11. Viitattu 12.6.2022. <https://doi.org/10.30636/jbpa.11.10>
- Johnson, E. J., Bellman, S. & Lohse, G.L. 2002. Defaults, Framing and Privacy: Why Opting In-Opting Out. *Marketing Letters* 13, 5-15. Viitattu 10.10.2022. <https://doi.org/10.1023/A:1015044207315>
- Johnson E.J. & Goldstein, D. 2003. Do defaults save lives? *Science*. 2003;302(5649):1338-9. Viitattu 29.8.2022. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/do-defaults-save-lives/docview/213575420/se-2>

- Johnson, E. J., Hershey, J., Meszaros, J. & Kunreuther, H. 1993. Framing, Probability Distortions, and Insurance Decisions. *Journal of Risk and Uncertainty*, 7(1), 35-51. Viitattu 19.8.2022. <https://doi.org/10.1007/BF01065313>
- Johnson, E.J., Shu, S.B, Dellaert, B.G.C, Fox, C.R., Goldstein, D.G. Häubl, G., Larrick, R.P., Payne, J.W., Peters, E., Schkade, D., Wansink, B. & Weber E.U. 2012. Beyond Nudges: Tools of a Choice Architecture. *Marketing Letters*, 23, 487-504. Viitattu 18.8.2022. <https://doi.org/10.1007/s11002-012-9186-1>
- Kahneman, D. 2003. A perspective on judgment and choice: Mapping bounded rationality. *American Psychologist*, 64(6), 515-526. Viitattu 4.8.2022. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.58.9.697>
- Kahneman, D. & Klein, G. 2009. Conditions for intuitive expertise: A failure to disagree. *American Psychologist*, 64(6), 515-526. Viitattu 4.8.2022. <https://doi.org/10.1037/a0016755>
- Kahneman, D., Knetsch, J. L. & Thaler, R. H. 1990. Experimental Tests of the Endowment Effect and the Coase Theorem. *Journal of Political Economy*. 98(6), 1325-1348. Viitattu 12.7.2022. <http://dx.doi.org/10.1086/261737>
- Kahneman, D., Lovallo, D. & Sibony, O. 2011. Before You Make That Big Decision. *Harvard Business Review*. Viitattu 7.5.2022.
- Kahneman, D. & Tversky, A. 1979. Prospect theory: an analysis of decision under risk, *Econometrica* 47, 263-291. Viitattu 29.5.2022. <https://doi.org/10.2307/1914185>
- Karlsson, N., Loewenstein, G. & Seppi, D. 2009. The ostrich effect: Selective attention to information. *Journal of Risk and Uncertainty; New York*. 38(2), 95-115. DOI:10.1007/s11166-009-9060-6
- Kassel, M. 2016. Wealth Management (A Special Report). The Complicated Psychology Of Buying and Selling a House: A look at the often-subtle ways our emotions can affect the homes we buy and the price we pays. *Wall Street Journal, Eastern edition; New York, N.Y.* [New York, N.Y]. 13 June 2016: R.3. Viitattu 6.7.2022. <https://www.wsj.com/articles/the-psychology-of-buying-and-selling-a-house-1465783741>
- Kaustia, M. 2003. Essays on Investor Behavior and Psychological Reference Price. Väitöskirja. Helsingin Kauppakorkeakoulu.
- Kemppi, J. 2022. Verottaja varoittaa kryptovaluuttoihin sijoittaneita - räjähdysmäinen kasvu ilmoituksissa. Viitattu 23.11.2022. <https://www.iltalehti.fi/digiuutiset/a/cc915f63-8d62-45fb-a280-d00b07f259a7>
- Kettle, S., Hernandez, M., Ruda, S. & Sanders, M. 2016. Behavioral Interventions in Tax Compliance. Evidence from Guatemala. World Bank Group Policy Research Working Paper 7690. Viitattu 14.12.2022. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/24530/BehavioralInterventionfromGuatemala.pdf;sequence=1>
- Kiss, Á. & Simonovits, G. 2014. Identifying the bandwagon effect in two-round elections. *Public Choice*. 160(3/4): 327-344. Viitattu 14.5.2022. doi:10.1007/s11127-013-0146-y.
- Klayman, J. 1995. Varieties of Confirmation Bias. *Psychology of Learning and Motivation*, 32, 385-418. Elsevier Science & Technology. Viitattu 29.8.2022. [https://doi.org/10.1016/S0079-7421\(08\)60315-1](https://doi.org/10.1016/S0079-7421(08)60315-1)
- Klayman, J. & Ha, Y.-w. 1987. Confirmation, disconfirmation, and information in hypothesis testing. *Psychological Review*, 94(2), 211-228. Viitattu 5.8.2022. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.94.2.211>

- Kleven, H., Knudsen, M., Kreiner, C., Pedersen, S. & Saez, E. 2010. Unwilling or Unable to Cheat? Evidence from a Randomized Tax Audit Experiment in Denmark. NBER Working Paper 15769. Viitattu 26.12.2022. <http://dx.doi.org/10.3982/ECTA9113>
- Koole, S. L., Dijksterhuis, A. & van Knippenberg, A. 2001. What's in a name: Implicit self-esteem and the automatic self. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80(4), 669-685. Viitattu 22.8.2022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.80.4.669>
- Koriat, A, Fielder, K. & Björk, R. A. 2006. Inflation of conditional predictions. *Journal of Experimental Psychology: General*, 135(3), 429-447. Viitattu 10.11.2022. <https://doi.org/10.1037/0096-3445.135.3.429>
- Laki virtuaalivaluutan tarjoajista 572/2019. Viitattu 21.5.2022. [https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190572#:~:text=Virtuaalivaluutan%20tarjoajalla%20on%20oltava%20riitt%C3%A4v%C3%A4t,\(444%2F2017\)%20s%C3%A4%C3%A4det%C3%A4n](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190572#:~:text=Virtuaalivaluutan%20tarjoajalla%20on%20oltava%20riitt%C3%A4v%C3%A4t,(444%2F2017)%20s%C3%A4%C3%A4det%C3%A4n).
- Laki virtuaalivaluutan tarjoajista 572/2019. Suomen säädöskokoelma. Viitattu 21.5.2022. <https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/fintech/virtuaalivaluutat/sk20190572.pdf>
- Lammer, D. M., Hanspal, T. & Hackethal, A. 2020. Who are the Bitcoin investors? Evidence from indirect cryptocurrency investments, SAFE Working Paper, No. 277, Leibniz Institute for Financial Research SAFE, Frankfurt a. M. Viitattu 29.6.2022. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3501549>
- Langlois, J. H., Kalakanis, L., Rubenstein, A. J., Larson, A., Hallam, M. & Smoot, M. 2000. Maxims or myths of beauty? A meta-analytic and theoretical review. *Psychol Bull.* 2000; 126(3), 390-423. Viitattu 23.6.2022. <http://doi.apa.org/getdoi.cfm?doi=10.1037/0033-2909.126.3.390>
- Lerner, J. S. & Tetlock, P. E. 1999. Accounting for the effects of accountability. *Psychological Bulletin*, 125(2), 255-275. Viitattu 10.8.2022. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.125.2.255>
- Lerner, J. S. & Keltner, D. 2001. Fear, anger, and risk. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(1), 146-159. Viitattu 8.5.2022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.81.1.146>
- Lerner, J. S. & Tiedens, L. Z. 2006. Portrait of the angry decision maker: How appraisal tendencies shape anger's influence on cognition. *Journal of Behavioral Decision Making*, 19, 115-137. Viitattu 19.6.2022. <https://doi.org/10.1002/bdm.515>
- Leventhal, H., Singer R. & Jones, S. 1965. Effects of fear and specificity of recommendation upon attitudes and behaviour. *Journal of Personality and Social Psychology* 2(1): 20-9. Viitattu 4.5.2022. https://www.researchgate.net/profile/Howard-Leventhal/publication/9270073_Effects_of_fear_and_specificity_of_recommendation_upon_attitudes_and_behavior/links/02e7e5254732b8ff9f000000/Effects-of-fear-and-specificity-of-recommendation-upon-attitudes-and-behavior.pdf
- Levie, W. H. & Lentz, R. 1982. Effects of text illustrations: a review of research. *Education and Communication Technology Journal* 30: 195-232. Viitattu 4.8.2022. <https://doi.org/10.1007/BF02765184>
- Leviner, S. 2009. An overview: a new era of tax enforcement - from "big stick" to responsive regulation, *Regulation and Governance* 2: 360-80. Viitattu 17.6.2022. <https://repository.law.umich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1253&context=mjlr>
- Local Government Association. 2022. What are behavioral insights?. Viitattu 21.11.2022. <https://www.local.gov.uk/our-support/financial-resilience-and-economic-recovery/behavioural-insights/what-are-behavioural>

- Locke, E. A. & Latham, G. P. 2002. Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey." *American psychologist*, 57(9), 705. Viitattu 28.12.2022. <http://dx.doi.org/10.1037//0003-066X.57.9.705>
- Loewenstein, G., Weber, E. U., Hsee, C. K. & Welch, N. 2001. Risk and feelings. *Psychological Bulletin*, 127, 267-286. Viitattu 12.7.2022. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.127.2.267>
- Ly, K., Mazar, N., Zhao, M. & Soman, D. 2013. A Practitioner's Guide to Nudging. Rotman School of Management. University of Toronto. Viitattu 20.6.2022. <https://www.rotman.utoronto.ca/-/media/Images/Programs-and-Areas/behaviouraleconomics/GuidetoNudging-Rotman-Mar2013.pdf>
- Madrian, B. C. & Shea, D. F. 2001. The Power of Suggestion: Inertia in 401(k) Participation and Savings Behavior, *The Quarterly Journal of Economics*, 116(4), 1149-1187. Viitattu 10.11.2022. <https://doi.org/10.1162/003355301753265543>
- Martin, M. C. & Gentry, J. W. 1997. Stuck in the Model Trap: The Effects of Beautiful Models in Ads on Female Pre-Adolescents and Adolescents. *Journal of Advertising*, 26(2), 19-34. Viitattu 8.9.2022. <https://doi.org/10.1080/00913367.1997.10673520>
- Mazar, N., Amir, O. & Ariely, D. 2008. The dishonesty of honest people: a theory of self-concept maintenance. *Journal of Marketing Research* 45(6): 633-44. Viitattu 8.6.2022. <https://studylib.net/doc/8733188/the-dishonesty-of-honest-people--a-theory-of-self-concept>
- Midgley, G. 2015. Systemic intervention. Viitattu 29.11.2022. https://www.researchgate.net/profile/Gerald-Midgley/publication/309153397_Systemic_Intervention/links/580108a708ae310e0d98ab3d/Systemic-Intervention.pdf
- Milkman, K. L., Beshears, J., Choi, J. J., Laibson, D. & Madrian, B. C. 2011. Using implementation intentions prompts to enhance influenza vaccination rates. *Proceedings of the National Academy of Sciences*. 108(26), 10415-10420. Viitattu 28.12.2022. <https://doi.org/10.1073/pnas.1103170108>
- Milkman, K. L., Rogers, T., & Bazerman, M. H. 2008. Harnessing Our Inner Angels and Demons: What We Have Learned About Want/Should Conflicts and How That Knowledge Can Help Us Reduce Short-Sighted Decision Making. *Perspectives on Psychological Science*, 3(4), 324-338. Viitattu 12.10.2022. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6924.2008.00083.x>
- Minson, J. A., Liberman, V. & Ross, L. 2009. Two to tango: The effect of collaborative experience and disagreement on dyadic judgment. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 37, 1325-1338. Viitattu 10.5.2022. <https://doi.org/10.1177/0146167211410436>
- Mitchell, T. R. 1973. Motivation and participation: An integration. *Academy of Management Journal (pre-1986)*.16(4):670. Viitattu 8.11.2022. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/motivation-participation-integration/docview/229553777/se-2>
- Morewedge, C. K. & Kahneman, D. 2010. Associative processes in intuitive judgment. *Trends in Cognitive Sciences*, 14(10), 435-440. Viitattu 8.6.2022. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2010.07.004>
- Morewedge, C. K., Shu, L. L., Gilbert, D. T. & Wilson, T. D. 2009. Bad riddance or good rubbish? Ownership and not loss aversion causes the endowment effect. *Journal of Experimental Social Psychology*, 45(4), 947-951. Viitattu 18.6.2022. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2009.05.014>
- Mussweiler, T. & Englich, B. 2005. Subliminal anchoring: Judgmental consequences and underlying mechanisms. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 98(2), 133-143. Viitattu 13.6.2022. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2004.12.002>

- Mussweiler, T. & Strack, F. 1999. Hypothesis-consistent testing and semantic priming in the anchoring paradigm: A selective accessibility model. *Journal of Experimental Social Psychology*, 35(2), 136-164. Viitattu 12.6.2022. <https://doi.org/10.1006/jesp.1998.1364>
- Nickerson, R. S. 1998. Confirmation Bias: A Ubiquitous Phenomenon in Many Guises. *Review of General Psychology*, 2(2), 175-220. Viitattu 9.6.2022. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.2.175>
- Nisbett, R. E. & DeCamp Wilson, T. 1977. The Halo Effect: Evidence for Unconscious Alteration of Judgments. *Journal of Personality and Social Psychology* 1977, 35(4), 250-256. Viitattu 14.5.2022. <https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/92158/TheHaloEffect.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Novemsky, N., Dhar, R., Schwarz, N. & Simonson, I. 2007. Preference fluency in choice. *Journal of Marketing Research* 44: 347-56. Viitattu 8.8.2022. <https://doi.org/10.1509/jmkr.44.3.347>
- Nowak, M. A., Page, K. M. & Sigmund, K. 2000. Fairness versus reason in the ultimatum game. *Science*, 289(5485), 1773-1775. Viitattu 18.8.2022. <https://doi.org/10.1126/science.289.5485.1773>
- Nuttin, J. M. 1985. Narcissism beyond Gestalt and awareness: The name letter effect. *European Journal of Social Psychology*, 15, 353-361. Viitattu 27.7.2022. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420150309>
- Nuttin, J. M. 1987. Affective consequences of mere ownership: The name letter effect in twelve European languages. *European Journal of Social Psychology*, 17, 381-402. Viitattu 13.8.2022. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420170402>
- Oda, R., Kato, Y. & Hiraishi K. 2015. The watching-eye effect on prosocial lying. *Evolutionary Psychology*, 13,1-5. Viitattu 2.8.2022. <http://dx.doi.org/10.1177/1474704915594959>
- Odean, T. 1998. Are investors reluctant to realize their losses? *Journal of Finance*, 53(5), 1775-1798. Viitattu 23.11.2022. <https://doi.org/10.1111/0022-1082.00072>
- Odean, T. 1999. Do investors trade too much? *American Economic Review*, 89(5), 1279-1298. Viitattu 24.5.2022. <http://www.finance.martinsewell.com/traders/Odean1999.pdf>
- OECD. 2020. Taxing Virtual Currencies: An Overview of Tax Treatments and Emerging Tax Policy Issues. Viitattu 4.2.2023. <https://www.oecd.org/tax/tax-policy/taxing-virtual-currencies-an-overview-of-tax-treatments-and-emerging-tax-policy-issues.htm>
- OECD. 2022a. Public consultation document: Crypto-Asset Reporting Framework and Amendments to the Common Reporting Standard, 22 March - 29 April 2022. Viitattu 4.5.2022. <https://www.oecd.org/tax/exchange-of-tax-information/public-consultation-document-crypto-asset-reporting-framework-and-amendments-to-the-common-reporting-standard.pdf>
- OECD. 2022b. Behavioural insights. Viitattu 21.11.2022. <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/behavioural-insights.htm>
- Opara-Martins, J., Sahandi, R. & Tian, F. 2016. Critical analysis of vendor lock-in and its impact on cloud computing migration: a business perspective. *Journal of Cloud Computing: Advances, Systems and Applications* 5, 4. Viitattu 2.6.2022. <https://journalofcloudcomputing.springeropen.com/articles/10.1186/s13677-016-0054-z>
- Perry, C., Chhatralia, K., Damesick, D., Hobden, S. & Volpe, L. 2015. Behavioural insights in health care. Nudging to reduce inefficiency and waste. Viitattu 30.11.2022. <https://www.health.org.uk/sites/default/files/BehaviouralInsightsInHealthCare.pdf>

- Postma, O. J. & Brokke, M. 2002. Personalisation in practice: the proven effects of personalisation. *Journal of Database Marketing* 9(2): 137-42. Viitattu 14.8.2022. <https://doi.org/10.1057/PALGRAVE.JDM.3240069>
- Prelec, D. & Loewenstein, G. 1998. The Red and the black: Mental accounting of savings and debt. *Marketing Science* 17(1), 4-28. Viitattu 14.11.2022. <https://doi.org/10.1287/mksc.17.1.4>
- Pronin, E., Lin, D. Y. & Ross, L. 2002. The bias blind spot: Perceptions of bias in self versus others. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28(3), 369-381. Viitattu 7.9.2022. <https://doi.org/10.1177/0146167202286008>
- Rawls, J. 1971. *A Theory of Justice*. Cambridge, MA. Harvard University Press. Viitattu 6.5.2022. <https://doi.org/10.4159/9780674042605>
- Richins, M. L. 1991. Social comparison and the idealized images of advertising. *Journal of Consumer Research*, 18(1), 71-83. Viitattu 16.6.2022. <https://doi.org/10.1086/209242>
- Ritter, J. R. 2003. Behavioral finance. *Pacific-Basin Finance Journal*. Volume 11, Issue 4, September 2003, Pages 429-437. Viitattu 13.12.2022. [https://doi.org/10.1016/S0927-538X\(03\)00048-9](https://doi.org/10.1016/S0927-538X(03)00048-9)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksentietovaranto [pdf-verkkojulkaisu]*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 30.11.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoaarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>
- Samuelson, W. & Zeckhauser, R. J. 1988. Status quo bias in decision making. *Journal of Risk and Uncertainty*, 1, 7-59. Viitattu 15.8.2022. <https://doi.org/10.1007/BF00055564>
- Schatzmann, J. E. 2021. Critical validation of behavioural finance, findings in the Bitcoin Market development. Dipl.-Ing. (FH) for Information Management (University of Applied Sciences FH Joanneum) Master of Science for Executive Management (University of Vienna) A thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy at The University of the Sunshine Coast School of Business and Creative Industries 2021. Viitattu 31.7.2022. <https://research.usc.edu.au/esploro/outputs/doctoral/Critical-validation-of-behavioural-finance-findings/99619708702621#file-0>
- Schmitt-Beck, R. 2015. Bandwagon effect. *The International Encyclopedia of Political Communication, First Edition*. Edited by Gianpietro Mazzoleni. © John Wiley & Sons, Inc. Published by John Wiley & Sons, Inc. DOI: 10.1002/9781118541555.wbiepc015
- Schultz, W. M., Nolan, J. M., Cialdini, R. B., Goldstein, N. J. & Griskevicius, V. 2007. The Constructive, Destructive, and Reconstructive Power of Social Norms. *Psychological Science* 18(5): 429-434. Viitattu 12.9.2022. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2007.01917.x>
- Service, O., Hallsworth, M., Halpern, D., Algate, F., Gallagher, R., Nguyen, S., Ruda, S., Sanders, M., Pelenur, M., Gyani, A., Harper, H., Reinhard, J. & Kirkman, E. 2014. EAST: Four Simple Ways to Apply Behavioural Insights. The Behavioral Insights Team. Viitattu 24.10.2022. https://www.bi.team/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf
- Shah, A. K. & Oppenheimer, D. M. 2008. Heuristics made easy: An effort-reduction framework. *Psychological Bulletin; Psychological Bulletin*, 134(2), 207-222. Viitattu 6.6.2022. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.134.2.207>
- Shapiro, K. L., Caldwell, J. & Robyn, E. 1997. Personal names and the attentional blink: a visual "cocktail party" effect. *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance* 23(2): 504-514. Viitattu 16.6.2022. <https://doi.org/10.1037//0096-1523.23.2.504>

- Shim, H., Kim, H., Kim, J. & Ryu, D. 2015. Weather and stock market volatility: the case of a leading emerging market. Viitattu 28.4.2022. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13504851.2014.993129>
- Shore, F. HOW A STATEWIDE “NUDGE” BECAME A CALL TO ACTION IN ONE MATHEMATICS DEPARTMENT. Viitattu 3.8.2022. <https://www.usmd.edu/usm/academicaffairs/p20/Reforming-Mathematics-in-Maryland-Stories-From-the-Journey.pdf#page=27>
- Shu, L. L., Mazar, N., Gino, F., Ariely, D. & Bazerman, M. H. 2011. When to Sign on the Dotted Line? Signing First Makes Ethics Salient and Decreases Dishonest Self-reports. Working Paper 11-117. Harvard Business School. Viitattu 15.7.2022. <https://doi.org/10.1073/pnas.1209746109>
- Simon, H. A. 1987. Making Management Decisions: The Role Of Intuition And Emotion. 1(1), 57. Viitattu 2.6.2022. <https://www.proquest.com/docview/210524567?accountid=12003>
- Simons, D. J. & Chabris, C. F. 1999. Gorillas in our midst: Sustained inattention blindness for dynamic events. Perception, 28(9), 1059-1074. Viitattu 28.5.2022. <https://doi.org/10.1068/p281059>
- Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E. & MacGregor, D. G. 2006. The affect heuristic. Cambridge. Cambridge University Press.
- Smedslund, J. 1994. What kind of propositions are set forth in developmental research? Human Development, 37, 5, 258-322. Viitattu 2.6.2022. <https://doi.org/10.1159/000278272>
- Stanovich, K. E. & West, R. F. 2008. On the relative independence of thinking biases and cognitive ability. Journal of Personality and Social Psychology, 94(4), 672-695. Viitattu 24.6.2022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.94.4.672>
- Stanovich, K. E., West, R. F. & Toplak, M. E. 2013. Myside Bias, Rational Thinking, and Intelligence. Current Directions in Psychological Science 22(4), 259-264. Viitattu 19.8.2022. <https://doi.org/10.1177/0963721413480174>
- Starmer, C. 2000. Developments in non-expected utility theory: the hunt for a descriptive theory of choice under risk. Journal of Economic Literature, 38(2), 332-382. Viitattu 12.10.2022. DOI: 10.1257/jel.38.2.332
- Staw, B. M. 1981. The escalation of commitment to a course of action. Academy of Management. The Academy of Management Review (pre-1986). 6(4), 577. Viitattu 24.6.2022. <https://doi.org/10.2307/258647>
- Sunstein, C. R. 2014. Nudging: A Very Short Guide. Journal of Consumer Policy. New York. Springer Science+Business Media, 583–588. Viitattu 24.6.2022. <https://doi.org/10.1007/s10603-014-9273-1>
- Sunstein, C. R. 2018. Misconceptions About Nudges, 2 Journal of Behavioral Economics for Policy 2(1), 61-67. Viitattu 12.6.2022. <https://sabeconomics.org/journal/RePEc/beh/JBEPv1/articles/JBEP-2-1-9.pdf>
- Talamas, S. N., Mavor, K. I. & Perrett, D. I. 2016. Blinded by Beauty: Attractiveness Bias and Accurate Perceptions of Academic Performance. PLoS One; San Francisco. 11(2). Viitattu 21.8.2022. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0148284>
- Tampereen yliopisto. 2022. Aineistonhallinnan suunnittelu. Viitattu 17.8.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/aineistonhallinnan-suunnittelu/>

- Thaler, R. H. 1985. Mental Accounting and Consumer Choice. *Marketing Science*. 4(3), 199-214. Viitattu 17.7.2022. <https://doi.org/10.1287/mksc.4.3.199>
- Thaler, R. H. 1988. Anomalies. The Ultimatum Game. *Journal of Economic Perspectives*. 2(4), 195-206. Viitattu 17.9.2022. doi:10.1257/jep.2.4.195.
- Thaler, R. H. 2000. From homo economicus to homo sapiens. *Journal of Economic Perspectives*, 1, 133-141. Viitattu 16.6.2022. <http://dx.doi.org/10.1257/jep.14.1.133>
- Thaler R. H., & Benartzi S. 2004. Save More Tomorrow Program: Using Behavioral Economics to Increase Employee Saving. *Journal of Political Economy*, 112(1): 164-187. Viitattu 2.6.2022. <https://doi.org/10.1086/380085>
- Thaler, R. H. & Sunstein, C. R. 2003. Libertarian Paternalism. *American Economic Review*, 93 (2): 175-179. Viitattu 6.5.2022. DOI: 10.1257/000282803321947001
- Thaler, R., Sunstein, C. & Balz, J. 2012. Choice Architecture. The behavioral foundations of public policy. Princeton University Press, 428-439. Viitattu 27.10.2022. https://my-courses.aalto.fi/pluginfile.php/1487554/mod_resource/content/1/Choice%20Architecture.pdf
- Tikanmäki, H. & Sauri, A. 2020. Väestönmuutokset haastavat eläkejärjestelmää ja muuta julkista taloutta. Kestävän väestönkehityksen Suomi. Väestöliiton väestöpoliittinen raportti 2020. Viitattu 6.5.2022. https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/11/c847b683-kvs_saavutettava.pdf
- Toplak, M. E., West, R. F. & Stanovich, K. E. 2014. Thinking & Reasoning. Vol. 20, No. 2, 147-168. Viitattu 26.6.2022. http://www.keithstanovich.com/Site/Research_on_Reasoning_files/Toplak_West_Stanovich_14.pdf
- Tuloverolaki 1992/1535. Annettu Helsingissä 30.12.1999. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19921535#a1535-1992>
- Tversky, A. & Kahneman, D. 1974. Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185, 1124-1131. Viitattu 2.6.2022. <https://doi.org/10.1126/science.185.4157.1124>
- Tversky, A. & Kahneman, D. 1991. Loss Aversion in Riskless Choice: A Reference-Dependent Model. *The Quarterly Journal of Economics*, 106(4), 1039-1061. Viitattu 4.6.2022. <https://doi.org/10.2307/2937956m>
- Van Boven, L., Dunning, D. & Loewenstein, G. 2000. Egocentric empathy gaps between owners and buyers: Misperceptions of the endowment effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(1), 66-76. Viitattu 18.7.2022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.79.1.66>
- van de Ven, N. & Zeelenberg, M. 2010. Regret aversion and the reluctance to exchange lottery tickets. *Journal of Economic Psychology*. 32(1), 194-200. Viitattu 24.6.2022. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2010.11.008>
- van Herpen, E., Pieters, R. & Zeelenberg, M. 2009. When demand accelerates demand: Trail-ing the bandwagon. *Journal of Consumer Psychology*. 19 (3), 302-312. Viitattu 12.11.2022. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2009.01.001>
- Verohallinto. 2016a. Veron kiertämissäännöksen soveltaminen. Viitattu 31.7.2022. https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/49027/veron_kiertamissaannoksen_soveltamine2/
- Verohallinto. 2016b. Kokonaan tai osittain verovapaat luovutusvoitot henkilöverotuksessa. Viitattu 23.11.2022. [Kokonaan tai osittain verovapaat luovutusvoitot henkilöverotuksessa - vero.fi](https://www.vero.fi/kokonaan-tai-osittain-verovapaat-luovutusvoitot-henkiloverotuksessa-vero.fi)

Verohallinto. 2017. Verohallinnon päätös muistiinpanovelvollisuudesta. Viitattu 12.11.2022. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/paatokset/60371/verohallinnon-p%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s-muistiinpanovelvollisuudesta/>

Verohallinto. 2018. Virtuaalivaluuttojen verotus. Viitattu 28.8.2022. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48411/virtuaalivaluuttojen-verotus/>

Verohallinto. 2020a. Virtuaalivaluuttojen verotus. Viitattu 21.5.2022. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48411/virtuaalivaluuttojen-verotus3/>

Verohallinto. 2020b. Virtuaalivaluuttojen FIFO-laskuri. Viitattu 22.5.2022. https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/verohallinnon_laskuri/fifo-laskuri/

Verohallinto. 2021a. Muista ilmoittaa virtuaalivaluutoista saadut tulot veroilmoitukselle. Viitattu 22.5.2022. <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/lehdist%C3%B6tiedotteet/2021/muista-ilmoittaa-virtuaalivaluutoista-saadut-tulot-veroilmoitukselle/>

Verohallinto. 2021b. Tutkimus: Nuoret tuomitsevat verojen maksamatta jättämisen. Viitattu 29.8.2022. <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/lehdist%C3%B6tiedotteet/2021/tutkimus-nuoret-tuomitsevat-verojen-maksamatta-j%C3%A4tt%C3%A4misen/>

Verohallinto. 2021c. Luonnollisen henkilön ja kuolinpesän ilmoittamisvelvollisuus tuloverotuksessa. Viitattu 12.11.2022. [Luonnollisen henkilön ja kuolinpesän ilmoittamisvelvollisuus tuloverotuksessa - vero.fi](https://www.vero.fi/luonnollisen-henkilon-ja-kuolinpesan-ilmoittamisvelvollisuus-tuloverotuksessa)

Verohallinto. 2021d. Arvopaperien luovutusten verotus. Viitattu 12.11.2022. [Arvopaperien luovutusten verotus - vero.fi](https://www.vero.fi/arvopaperien-luovutusten-verotus)

Verohallinto. 2022a. Ilmoita virtuaalivaluutoista saadut tulot. Viitattu 15.5.2022. <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/virtuaalivaluutat/>

Verohallinto. 2022b. Näin ilmoitat virtuaalivaluutoista saadut voitot ja tappiot OmaVerossa. Viitattu 22.5.2022. <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/virtuaalivaluutat/n%C3%A4in-ilmoitat-virtuaalivaluutoista-saadut-voitot-ja-tappiot-omaverossa/>

Verohallinto. 2022c. Verohallinto odottaa ennätyskellisen paljon ilmoituksia virtuaalivaluutoilla voittoja tehneiltä. Viitattu 22.5.2022. <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/lehdist%C3%B6tiedotteet/2022/verohallinto-odottaa-enn%C3%A4tyksellisen-paljon-ilmoituksia-virtuaalivaluutoilla-voittoa-tehneilt%C3%A4/>

Verohallinto. 2022d. Virtuaalivaluutoista viime vuodelta lähes 140 miljoonan euron veropotti – luovutushintoja ilmoitettiin yli kahden miljardin euron edestä. Verohallinnon tiedote 2.6.2022. Viitattu 30.7.2022. <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/lehdist%C3%B6tiedotteet/2022/virtuaalivaluutoista-viime-vuodelta-l%C3%A4hes-140-miljoonan-euron-veropotti--luovutushintoja-ilmoitettiin-yli-kahden-miljardin-euron-edest%C3%A4/#:~:text=Vuonna%202021%20tehdyist%C3%A4%20virtuaalivaluuttojen%20luovutuksista,oli%20noin%20189%20miljoonaa%20euroa>

Verohallinto 2022e. Verohallinto on saanut ulkomaisesta virtuaalivaluuttapörssistä paljon suomalaisia koskevia tietoja - tehostaa verovalvontaa. Verohallinnon tiedote 4.5.2022. Viitattu 27.8.2022. <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/lehdist%C3%B6tiedotteet/2022/verohallinto-on-saanut-ulkomaisesta-virtuaalivaluuttap%C3%B6rssist%C3%A4-paljon-suomalaisia-koskevia-tietoja--tehostaa-veroalvontaa/>

Verohallinto. 2022f. Virtuaalivaluutan ilmoittajat. PowerPoint-esitys, sivut 1-2, 5-19 ja 22-28.

- Verohallinto. 2022g. Verohallinnon päätös yleisestä tiedonantovelvollisuudesta. Viitattu 4.2.2023. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/paatokset/47436/verohallinnon-paatokset-yleisesta-tiedonantovelvollisuudesta6/>
- Verohallinto 2022h. Virtuaalivaluutat ja verotus - yleistä tietoa ja vakiintuneita käytäntöjä. Viitattu 5.5.2022. <https://www.youtube.com/watch?v=F18GvLxc6DA>
- von Hippel, W., Lakin, J. L. & Shakarchi, R. J. 2005. Individual Differences in Motivated Social Cognition: The Case of Self-Serving Information Processing, Personality and Social Psychology Bulletin, 31, 1347-1357. Viitattu 17.5.2022. <https://doi.org/10.1177/0146167205274899>
- Wan, J. 2010. The Incentive to Declare Taxes and Tax Revenue: The Lottery Receipt Experiment in China. Review of Development Economics. Volume14, Issue3, Special Issue: Guest Editor: Kar-yiu Wong, 611-624. Viitattu 26.6.2022. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9361.2010.00577.x>
- Webb, T. L. & Sheeran, P. 2006. Does changing behavioral intentions engender behavior change? A meta-analysis of the experimental evidence. Psychological Bulletin, 132(2), 249-268. Viitattu 28.12.2022. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.132.2.249>
- Zeelenberg, M. & Pieters, R. 2004. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 93, 155-168. Viitattu 14.6.2022. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2003.10.001>

Kuviot

Kuvio 1: Prospektiteorian arvofunktio (Kahneman & Tversky 1979).....	17
Kuvio 2: Esimerkki testistä, jossa joudutaan käyttämään ajatusjärjestelmää 2	19
Kuvio 3: Rationaalinen päätöksentekoprosessi Kahnemania mukaillen	33
Kuvio 5: Tuuppauksen prosessikaavio (Ly ym. 2013)	58
Kuvio 6: Yksinkertaistettu kaavio haastatteluprosessista	77
Kuvio 7: Analyysin vaiheet (Ruusuvuori ym. 2010, 12)	95
Kuvio 8: Opinnäytetyön prosessikaavio	100
Kuvio 9: Pullonkaula-analyysi pullonkaulat keskiössä	130
Kuvio 10: Pullonkaula-analyysi päätöksentekoprosessi keskiössä osa 1/2	130
Kuvio 11: Pullonkaula-analyysi päätöksentekoprosessi keskiössä osa 2/2	131
Kuvio 12: Esimerkki valvojan silmän hyödyntämisestä Työllisyysrahaston sivustolla	139

Taulukot

Taulukko 1: Verotusprosessin herättämät tunteet tai tuntemukset.....	122
Taulukko 2: Haastattelututkimuksessa havaitut pullonkaulat.....	149

Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset	179
--------------------------------------	-----

Liite 1: Haastattelukysymykset

Lämmittelykysymykset

1. Milloin olet aloittanut virtuaalivaluuttoihin (kryptovaluutat) sijoittamisen?
2. Mitä kautta päädyit tekemään ensimmäisen virtuaalivaluuttasijoituksesi?
3. Kuinka paljon virtuaalivaluuttakauppoja arviolta teet lukumäärällisesti vuodessa?

Varsinaiset haastattelukysymykset

4. Mitkä tekijät mielestäsi määrittävät sen, että virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja koskeva veroilmoitus tehdään asianmukaisesti?
5. Mitkä tekijät uskoaksesi vaikuttavat siihen, että virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja koskevaa veroilmoitusta ei tehdä tai se tehdään vain osittain?
6. Kertoisitko missä kaikissa tilanteissa virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoja, ja niitä koskeva ilmoitusvelvollisuus ymmärryksesi mukaan syntyy?
7. Onko Verohallinnon FIFO-laskuri sinulle tuttu? Jos ei ole, voit ohittaa seuraavan kysymyksen.
- [8. Onko Verohallinnon asiakkaidensa käyttöön tarjoamassa FIFO-laskurissa ilmennyt toivuusongelmia annettuihin ohjeisiin nähden? Jos on, niin millaisia? (toimiiko laskuri esimerkiksi ohjeen mukaisesti päivämäärät merkittynä oikein siten, että järjestelmä osaa laittaa kaupat ajallisesti oikeaan järjestykseen?)]
9. Käytätkö jotain maksullista palvelua, joka vähentää luovutusvoittojen laskemiseen ja ilmoittamiseen liittyvää työmäärää? Jos käytät niin mitä? Onko tämän palvelun käytössä ilmennyt jotain tiettyjä ongelmia liittyen virtuaalivaluuttojen luovutusvoittojen laskemiseen. Kuvaisitko näitä ongelmia?
10. Oletko asioinut Verohallinnon asiakaspalvelussa selvittääksesi, miten asiat tulee tehdä oikein? Koetko, että olet saanut vastauksia esittämiisi kysymyksiin. Kuvaile mahdollisia ongelmakohtia. Millaisiin esittämiisi kysymyksiin et ole saanut vastauksia?
11. Miten kehittäisit Vero.fi-sivustoa verkkoasiointiin ja asiakaspolun osalta?
12. Millaisia tunteita tai tuntemuksia virtuaalivaluuttojen verotus ja verotusprosessi on sinussa herättänyt?

13. Onko sinusta helppo pysyä ajan tasalla virtuaalivaluuttojen verotusta koskevista käytännöistä sekä velvollisuuksista ja niissä tapahtuvista muutoksista? Mitä kanavia pitkin toivoisit näistä muutoksista viestittävän? Mistä kanavista itse saat tietosi virtuaalivaluuttojen verotukseen liittyen?
14. Onko sinua pelottanut väärin ilmoittamisesta tai ilmoituksen laiminlyönnistä valvontatoimenpiteiden kautta seuraavat rangaistukset? Mikäli tunnet rangaistuskäytäntöjä ja esimerkitapauksia, ovatko rangaistukset mielestäsi sopivia / riittävän pelotevaikutuksen omaavia?
15. Kuvitellaan tilanne, jossa haluaisit jättää virtuaalivaluuttojen luovutusvoittoa vilpillisesti ilmoittamatta saavuttaaksesi taloudellista hyötyä. Millaisia kaupankäynnin tapoja ja palveluntarjoajia välttäisit ja mitä suosisit, jotta riski kiinnijäämiseen olisi uskoaksesi mahdollisimman pieni?
16. Millä muilla tavoin sujuvoittaisit virtuaalivaluuttojen verotusta?
17. Onko sinulla suositella seuraavaa haastateltavaa, jolla voisi olla näkemystä edellä esitettyihin kysymyksiin?
18. Jätinkö kysymättä jotakin sellaista, johon haluaisit vastata?