



Pieni verosanasto - ymmärrettävästi muotoiltuja selityksiä verotuksen termeille

Reeta Tolonen

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Pieni verosanasto - ymmärrettävästi muotoiltuja selityksiä verotuksen termeille

Reeta Tolonen
Oikeudellinen erityisosaaminen ja
oikeusmuotoilu
Opinnäytetyö
Lokakuu 2023

Reeta Tolonen

Pieni verosanasto - ymmärrettävästi muotoiltuja selityksiä verotuksen termeille

Vuosi 2023 Sivumäärä 101

Opinnäytetyössä kehitettiin oikeusmuotoilun keinoin sanasto, jossa selitetään verotuksen termejä ymmärrettävällä tavalla. Sanastossa on noin 50 termiä. Sanasto on tarkoitettu julkaistavaksi vero.fi:ssä eli Verohallinnon verkkosivuilla. Opinnäytetyössä annetaan myös yleisiä suosituksia siitä, miten sanojen selitykset kannattaa muotoilla, jotta ne on mahdollisimman helppo ymmärtää. Myös sanaston toteutustapaa luonnosteltiin ja arvioitiin opinnäytetyön aikana.

Verohallinto on valtion virasto, joka toteuttaa veroihin ja verotusjärjestelmään liittyvät lakisääteiset viranomaistehtävät. Kaikkia viranomaisia ja samalla niiden verkkosivuja koskee hyvän kielenkäytön vaatimus, josta on säädetty hallintolaissa (434/2003). Sen mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Lisävaatimuksia verkkosivuille tuo laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019). Siinä on säädetty, että digitaalisten palvelujen sisällön on oltava ymmärrettävää.

Ymmärrettävyyteen vaikuttaa myös käytetty sanasto. Viranomaisten teksteissä on usein lakitermejä ja muita erikoistermejä, joiden merkitys ei välttämättä ole lukijalle tuttu. Jos termit ei voi korvata tutummilla ilmaisuilla, ne pitäisi viranomaisteksteissä selittää.

Verohallinnon tavoitteena on, että vero.fi:n kieli on mahdollisimman selkeää. Aina erikoistermien käyttöä ei kuitenkaan voi välttää. Vero.fi-sivuilla ei ole ennestään sanastoa, jossa termit selitettäisiin. Opinnäytetyössä kehitettiin tällainen sanasto, josta vero.fi-sivujen käyttäjä saa tarvitsemansa selitykset verotustermeille. Termit ja niiden selitykset muotoiltiin niin, että niistä on apua tavallisille ihmisille. Opinnäytetyön aikana selvitettiin, millaiset selitykset ovat ymmärrettäviä ja mitkä asiat ymmärrettävyyteen vaikuttavat. Opinnäytetyö liittyy tiedon ymmärrettävyyteen, hyvään virkakieleen ja hyvään käyttäjäkokemukseen vero.fi-sivuilla. Opinnäytetyössä kehitetty ratkaisu parantaa vero.fi-sivujen asiakaslähtöisyyttä.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö. Sen tietoperustaan kuului tutkimustieto termeistä ja niiden vaikutuksesta virkatekstien ymmärrettävyyteen. Työssä perehdyttiin myös kielenkäyttöä ohjaaviin säädöksiin ja suosituksiin sekä Verohallintoon ja sen lakisääteisiin tehtäviin. Osa tietoperustaa olivat terminologisen sanastotyön teoriat ja standardit. Tutkimuksen aikana arvioitiin toisaalta kriittisesti sitä, mitä niistä voidaan soveltaa opinnäytetyön ongelmanratkaisussa.

Tutkimuksen ja kehittämistyön eri vaiheissa käytettiin menetelminä muun muassa asiantuntijahaastatteluja, käyttäjille suunnattua verkkokyselyä sekä käyttäjien teemahaastatteluja, joihin sisältyi myös käyttäjien ja heidän toimintansa havainnointia. Aineistoa analysoitiin muun muassa teemoittelemalla. Kehittämistyössä käytettiin oikeusmuotoilun työkaluja, kuten asiakasmatkaa ja käyttäjäpersoonia.

Asiasanat: oikeusmuotoilu, sanasto, termit, verotus, virkakieli

Reeta Tolonen

A Small Tax Glossary - Understandably Designed Explanations for Tax Terminology

| | | | |
|------|------|-------|-----|
| Year | 2023 | Pages | 101 |
|------|------|-------|-----|

In this thesis legal design methods were used to create a glossary, which explains tax-related terminology in an understandable manner. The glossary contains about 50 terms. The glossary is intended to be published on the Finnish Tax Administration's website, vero.fi. The thesis also provides general recommendations on how the explanations of words can be formatted in a way that makes them as easy to understand as possible. Initial evaluations and drafts for implementing the glossary are also included in the thesis.

The Finnish Tax Administration is a government agency that carries out statutory official duties related to taxation and the tax system. All authorities, and by extension their websites, are bound by the requirement for clear use of language, set in the Administrative Procedure Act (343/2003). The act states that authorities shall use language that is clear, easy to understand and to the point. The Act on the Provision of Digital Services (369/2019) sets additional requirements for websites. It stipulates that the contents of digital services must be understandable.

Understandability is also affected by the terminology used. Texts by authorities often contain legal terms and other special terminology, and readers may not be familiar with their meanings. If these terms cannot be replaced with more familiar expressions, an explanation for them should be provided in government texts.

The Tax Administration aims to make the language used on vero.fi as clear as possible. However, it is not always possible to avoid using special terminology. The vero.fi website does not have an existing glossary for explaining terms. In this thesis, such a glossary is developed, providing users of the vero.fi website the needed explanations for tax-related terminology. The terms and their explanations are formatted to be helpful for everyday users. During the thesis project, research was done on what makes explanations understandable, and what factors affect understandability. The thesis deals with the understandability of information, clear official language and a good user experience on the vero.fi website. The solution developed in the thesis improves the customer orientation of the vero.fi website.

The thesis is a research-based development work. The theoretical framework includes research data on various terms and their effects on the understandability of official texts. The work also examines the regulations and recommendations governing the use of language as well as the Finnish Tax Administration and its statutory tasks. Part of the knowledge basis is formed by the theories and standards of terminology work. On the other hand, the research offers critical analysis of which parts of them are applicable to the problem solving of the thesis.

Various methods were used in different stages of the research and development work, including expert interviews, an online survey for users and focused user interviews, which also include observation of the users and their actions. Methods such as thematic analysis were used to analyse the data. Legal design tools such as the customer journey and user personas were utilised in the development work.

Keywords: glossary, legal design, legal language, taxation, terminology

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto..... | 7 |
| 1.1 | Tutkimuksellinen kehittämistyö verotuksen termeistä | 7 |
| 1.2 | Aiheen valinta | 8 |
| 2 | Opinnäytetyön hyödyt ja kehittämistä ohjaavat kysymykset | 8 |
| 3 | Tietoperustana terminologia, hyvä virkakieli ja oikeusmuotoilu | 9 |
| 3.1 | Verohallinto ja sen tehtävät..... | 9 |
| 3.2 | Virkakieli ja hyvän kielenkäytön vaatimus | 10 |
| 3.3 | Kielen selkeys ja ymmärrettävyys ja termien vaikutus niihin | 11 |
| 3.4 | Sanastotyön teoriaa: terminologiset sanastot ja terminologinen sanastotyö..... | 13 |
| 3.5 | Oikeusmuotoilu ja palvelumuotoilu: palvelujen kehittämistä käyttäjiä varten ... | 17 |
| 4 | Monivaiheinen kehittämisprosessi ja muotoilun menetelmät | 18 |
| 4.1 | Tuplatimantti kuvaa muotoiluprosessia | 19 |
| 4.2 | Muotoilun menetelmiä ja työkaluja | 19 |
| 4.3 | Oman opinnäytetyöni prosessi ja menetelmät | 20 |
| 5 | Tutkimusaineistona aiemmat sanastot, haastattelut ja verkkokysely | 21 |
| 5.1 | Verotustermit vero.fi-sivuilla..... | 21 |
| 5.2 | Verotussanastot ja sanastotyö Verohallinnossa | 21 |
| 5.3 | Vertailukartoitus muiden viranomaissanastojen toteutustavoista | 23 |
| 5.4 | Asiantuntijahaastattelut | 23 |
| 5.5 | Verkkokysely sanaston käyttäjille | 24 |
| 5.6 | Havainnoivat käyttäjähaastattelut | 26 |
| 6 | Aineiston analysointi ja päätelmät | 28 |
| 6.1 | Asiantuntijahaastattelut vahvistivat tavoitteen ja tarkensivat sitä | 28 |
| 6.2 | Suomi.fi-sanasto ja muut terminologiset sanastot tavallisen asiakkaan kannalta | 29 |
| 6.2.1 | Lukijalta odotetaan asiantuntemusta | 29 |
| 6.2.2 | Määritelmät ovat abstrakteja..... | 30 |
| 6.2.3 | Käsittehierarkia: alakäsite määritellään yläkäsitteen kautta | 31 |
| 6.2.4 | Korvattavuuden vaatimus näkyy lauserakenteissa | 32 |
| 6.2.5 | Näkökulma on yleinen ja yleistävä | 33 |
| 6.2.6 | Standardit ohjaavat sana-artikkelin rakennetta | 34 |
| 6.2.7 | Kielenkäyttöä ohjallaan normittamalla..... | 36 |
| 6.2.8 | Löydettävyys voi olla heikko | 36 |
| 6.2.9 | Yhteenveto | 38 |
| 6.3 | Käyttäjäpersoonat kehittämistyön tukena..... | 38 |

| | | |
|-------|---|----|
| 6.4 | Asiakasmatka vero.fi:stä Suomi.fi-verotussanastoon | 43 |
| 6.5 | Analyysi ja arvio sanaston toteutustavasta | 45 |
| 6.5.1 | Vertailukartoitukseen perustuva analyysi | 45 |
| 6.5.2 | Verosanaston toteutustavan luonnokset ja käyttäjiltä saatu tieto | 49 |
| 6.6 | Verkkokyselyn monivalintakysymysten tulokset | 54 |
| 6.7 | Määritelmien ymmärrettävyys: analyysi käyttäjähaastatteluista ja verkkokyselyn avoimista vastauksista | 60 |
| 6.7.1 | Teemoittelu vaikeisiin ja helppoihin piirteisiin | 61 |
| 6.7.2 | Teema 1: Sanavalinnat | 62 |
| 6.7.3 | Teema 2: Lauserakenne | 63 |
| 6.7.4 | Teema 3: Lukijan puhuttelu | 64 |
| 6.7.5 | Teema 4: Tarkkuus | 66 |
| 6.7.6 | Teema 5: Esimerkit..... | 67 |
| 7 | Johtopäätökset, pohdintaa ja ratkaisu kehittämistehtävään | 69 |
| 7.1 | Sanaston toteutustapa vero.fi:ssä | 70 |
| 7.2 | Suosituksia ymmärrettävän selityksen laatimiseksi | 70 |
| 7.3 | Pieni verosanasto..... | 71 |
| 7.4 | Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset näkökohdat | 73 |
| 7.5 | Ratkaisun siirrettävyys | 75 |
| 7.6 | Jatkotyö: mitä seuraavaksi? | 75 |
| | Lähteet..... | 77 |
| | Kuviot | 82 |
| | Kuvat | 82 |
| | Taulukot | 82 |
| | Liitteet | 83 |

1 Johdanto

Opinnäytetyöni on osa tradenomin ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Laurea-ammattikorkeakoulussa, oikeusmuotoilun ja oikeudellisen erityisosaamisen koulutusohjelmassa. Opinnäytetyön aiheena on verotuksen erikoistermien selittäminen ymmärrettävällä tavalla. Opinnäytetyö on tehty Verohallinnon suosituksesta ja yhteistyössä Verohallinnon kanssa.

1.1 Tutkimuksellinen kehittämistyö verotuksen termeistä

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä ratkaistaan käytännön ongelmia ja otetaan usein käyttöön uusia tuotteita tai palveluita. Puhtaasti tieteellisestä tutkimuksesta tutkimuksellinen kehittämistyö eroaa siinä, ettei tutkittavasta ilmiöstä etsitä ensisijaisesti uutta tieteellistä tietoa. Sen sijaan tavoitteena ovat käytännön ratkaisut tai parannukset johonkin konkreettiseen ongelmaan. Tutkimusprosessiin kuuluu tyypillisesti aktiivista vuorovaikutusta eri osapuolten ja kohderyhmien kanssa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 18-19.)

Oman kehittämistyöni tavoitteena oli ratkaista ongelmia, joita verotuksen termeihin ja niiden ymmärrettävyyteen liittyy. Opinnäytetyöprosessin aikana mukana oli eri alojen asiantuntijoita Verohallinnossa sekä tavallisia kansalaisia, jotka käyttävät Verohallinnon verkkopalveluja. Tarkemmat lähestymistapani ongelmaan olivat palvelu- ja oikeusmuotoilu. Käsittelen niitä luvussa 3.5.

Tutkimuksessani on myös konstruktiiivisen tutkimuksen piirteitä. Konstruktiiivinen tutkimus ja palvelumuotoilu muistuttavat toisiaan. Palvelumuotoilussa parannetaan tai kehitetään palveluja, ja myös konstruktiiivisessa tutkimuksessa lopputulos on usein jokin käytännön tuote tai palvelu. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa käytännön ongelmaan etsitään perusteltu ratkaisu, joka on sidottu teoreettiseen tietoon. Tutkimusprosessin aikana ratkaisumalleja toteutetaan ja testataan käytännössä. Konstruktiiiviseen tutkimukseen verrattuna palvelumuotoilun erityispiirteitä ovat käyttäjäkeskeisyys sekä se, että palvelumuotoilu kehittää nimenomaan palveluja ja käyttää siihen muotoilun prosesseja ja menetelmiä. Palvelumuotoilussa keskeistä on asiakasymmärryksen kartuttaminen. Tutkimuksessa painotetaan asiakkaiden osallistamista ja kuulemista enemmän kuin teoreettista tutkimustietoa. (Ojasalo ym. 2015, 65, 74.)

Opinnäytetyöni nojaa aiempaan tutkimustietoon ja kerättyyn asiakasymmärrykseen. Opinnäytetyöni konkreettisin lopputulos on verosanasto. Jatkotyötä varten annan suosituksia siitä, miten termien määritelmät kannattaa kirjoittaa. Teen alustavia ehdotuksia sanaston muodosta ja julkaisutavasta.

1.2 Aiheen valinta

Olen aiemmalta koulutukseltani filosofian maisteri suomen kielen alalta. Tradenomiopintojen ohella olen työskennellyt viestintäsunnittelijana ja kielenhuoltajana Verohallinnossa. Työtehtäviini kuuluu muun muassa vero.fi:ssä julkaistavien ohjeiden kielenhuoltoa, sisällöntuotantoa ja kehittämistä sekä selkeän virkakielen ja hyvän kielenkäytön edistämistä Verohallinnossa. Opintojen alusta asti tavoitteeni oli tehdä opinnäytetyö, jossa pystyisin yhdistämään työn ja opinnot. Käytin opinnäytetyössä sekä aiempaa ammattitaitoani ja tietämystäni että opiskelun antamaa uutta osaamista.

Työnantajani eli Verohallinto suhtautui opinnäytetyön tekemiseen myönteisesti. Erityisesti kollegani, lähimmät esihenkilöni ja vero.fi:n kehittämisestä vastaavat asiantuntijat kannustivat tekemään vero.fi:hin liittyvää tutkimusta ja auttoivat aiheen valinnassa.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui verotuksen erikoiskielen terminologia sekä siitä julkaistujen sanastojen tilanne, tarve ja kehittämismahdollisuudet. Tarve verkossa julkaistavalle verotuksen sanastolle on noussut Verohallinnossa esiin useissa yhteyksissä. Sanaston kokoamista ”termipankiksi” ehdotettiin yhdeksi vero.fi-sivuston kehittämiskohteeksi muun muassa vero.fi-esiselvityksessä keväällä 2022. Esiselvityksessä arvioitiin sivuston toimivuutta ja tärkeimpiä kehittämistarpeita. Rajallisten kehittämisresurssien vuoksi kaikkia esiselvityksen ehdotuksia ei kuitenkaan voitu Verohallinnossa edistää, ja sanaston sijaan toteutettavaksi valikoitui muita kehittämiskohteita. (Kumpulainen 2022-2023.) Ensimmäinen ajatus sanastosta opinnäytetyönä syntyi tässä vaiheessa, ja se sai kannatusta Verohallinnon verkkotoimituksessa. Verkkoviestintäpäällikkö Anu Mujunen ja vero.fi-sivuston tuoteomistaja, viestintäsunnittelija Lassi Kumpulainen lupautuivat tukemaan ja ohjaamaan työtä. Kumpulainen oli opinnäytetyön yhteyshenkilö Verohallinnossa.

2 Opinnäytetyön hyödyt ja kehittämistä ohjaavat kysymykset

Opinnäytetyössäni kehitin palvelumuotoilun ja oikeusmuotoilun keinoin sanaston, jonka avulla Verohallinnon palvelujen käyttäjä saa tarvitsemansa selitykset verotustermeille mahdollisimman sujuvasti ja käyttäjäystävällisesti. Sanasto on laadittu erityisesti vero.fi-sivuja varten, mutta siitä on apua myös silloin, jos esimerkiksi OmaVerossa, Verohallinnon paperilomakkeessa tai verotuspäätöksessä on vieraita termejä. Käytän vero.fi-sivujen käyttäjistä - siis veronmaksajista tai verovelvollisista - tässä työssä muun muassa nimityksiä käyttäjä ja asiakas. Puhun asiakkaista, koska sana on vakiintunut Verohallinnon omaan kielenkäyttöön (ks. esim. Verohallinto 2022; Verohallinto 2023c).

Opinnäytetyö hyödyttää sekä Verohallintoa että Verohallinnon asiakkaita eli tavallisia kansalaisia ja yrittäjiä. Sanasto auttaa asiakkaita, kun he tulkitsevat Verohallinnon ohjeita ja niissä

käytettyjä termejä. Veroasioiden hoitaminen ei pysähdy vieraisiin termeihin ja siihen, että termien merkitystä pitää etsiä muualta. Asiakkaiden oikeusturva paranee, kun heidän on helppompaa toimia oikein. Vieraiden termien selittäminen on osa hyvää hallintoa ja asiakaslähtöistä palvelua.

Myös Verohallinnolle on suoraa hyötyä siitä, että Verohallinto saa asiakkailta oikeat ilmoitukset ja tiedot. Toiminta tehostuu, kun asiat menevät oikein kerralla, ilman lisäselvittelyä ja yhteydenottoja. Sanasto auttaa myös ohjeiden kirjoittamista ja ylläpitämistä. Kaikkia termejä ei tarvitse selittää erikseen jokaisessa ohjeessa, kun selitykset on koottu sanastoon.

Opinnäytetyön kehittämistyötä ohjaavat erityisesti nämä kysymykset:

- Mille termeille tarvitaan selitys?
- Mitkä asiat vaikuttavat sanaston käytettävyyteen?
- Millainen on ymmärrettävä selitys ja mitkä asiat ymmärrettävyyteen vaikuttavat?
- Mikä on sopiva esitys- ja julkaisutapa vero.fi-sivuilla?

3 Tietoperustana terminologia, hyvä virkakieli ja oikeusmuotoilu

Kehittämistyöni tietoperustana oli tutkimustieto termeistä ja niiden vaikutuksesta virkatekstien ymmärrettävyyteen. Perehdyin myös Verohallintoon ja sen lakisääteisiin tehtäviin sekä viranomaisten kielenkäyttöä ohjaaviin säädöksiin ja suosituksiin. Kartoitin, miten ja missä verotuksen erikoistermejä on tällä hetkellä määritelty ja selitetty. Selvitin myös, miten nykyiset sanastot vastaavat erilaisten käyttäjien tarpeisiin.

Osa tietoperustaa olivat terminologisen sanastotyön teoriat ja standardit. Toisaalta arvioin kriittisesti sitä, voidaanko niitä soveltaa oman opinnäytetyöni ongelmanratkaisussa. Keskeistä tietoperustaa olivat myös aiemmat tutkimukset ja selvitykset terminologiasta, virkakielestä ja selkeästä kielestä.

Tutkimusprosessi ja tutkimuksessa käyttämäni työkalut nojaavat palvelumuotoilun ja oikeusmuotoilun taustalla oleviin teorioihin. Hyödynsin tutkimustietoa myös muista kehittämistyön menetelmistä ja lähestymistavoista.

3.1 Verohallinto ja sen tehtävät

Verohallinto on valtion virasto, joka toteuttaa veroihin ja verotusjärjestelmään liittyvät lakisääteiset viranomaistehtävät. Verohallinnon toiminta perustuu lakiin Verohallinnosta (503/2010).

Verohallinto toimittaa verotuksen eli esimerkiksi laskee tai varmistaa yksityishenkilöiden, yritysten ja muiden verovelvollisten verojen määrän. Verohallinto kerää ja perii verot ja maksut sekä tilittää ne veronsaajille: valtiolle, kunnille, Kelalle, seurakunnille ja metsänhoitoyhdistyksille. Verohallinnon tehtäviin kuuluu lisäksi verovalvonta, kuten verotarkastustyö, sekä veronsaajien oikeuksien valvonta. (Laki Verohallinnosta 503/2010, 3 §; Verohallinto 2022.)

Vuonna 2022 Verohallinto keräsi veroja 81,4 miljardia euroa. Verovelvollisia tai muutoin Verohallinnon asiakkaita ovat kaikki suomalaiset yksityishenkilöt, yritykset, yhdistykset ja muut toimijat, jotka saavat verotettavaa tuloa tai esimerkiksi toimivat työnantajana. Vuonna 2022 henkilöasiakkaita oli yli 5,1 miljoonaa ja yritys- ja yhteisöasiakkaita noin 725 000. (Verohallinto 2023a.)

Verotuksessa sovellettavat yleiset periaatteet ja menettelytavat on koottu lakiin verotusmenettelystä (1558/1995) ja lakiin oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä (768/2016). Myös veronkantolaissa (11/2018) ja autoverolaissa (777/2020) on menettelysäännöksiä. (Verohallinto 2023b.) Eri verolajeja koskevat lait taas sääntelevät sitä, mitä tuloja verotetaan ja millä perusteella sekä miten vero lasketaan.

Hyvän hallinnon periaatteisiin kuuluu asioinnin järjestäminen niin, että asiaansa hoitava saa riittävää palvelua ja neuvontaa sekä vastaukset kysymyksiinsä. Hallintolain (434/2003) 7-8 §:n mukaan neuvonnan pitää olla asiakkaalle maksutonta. Verohallinnosta saa neuvontaa esimerkiksi puhelimitse, chatissa tai käymällä verotoimistossa. Vuorovaikutteisen neuvonnan lisäksi Verohallinto tarjoaa ohjeita ja tietoa myös vero.fi-verkkosivustolla. Sivustolta asiakkaat voivat itse etsiä verotukseen liittyviä ohjeita ja tietoa. Vuonna 2022 vero.fi-sivuilla tehtiin lähes 88,5 miljoonaa sivulatausta. (Verohallinto 2023c.) Sivusto on Verohallinnolle keskeinen viestintäkanava (Verohallinto 2023d).

3.2 Virkakieli ja hyvän kielenkäytön vaatimus

Viranomaisia ja samalla vero.fi-sivustoa koskee hyvän kielenkäytön vaatimus, josta on säädetty hallintolain (2003/434) 9 §:ssä. Lain mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Ymmärrettävyyttä tai selkeyttä ei laissa määritellä. Hallituksen esityksen mukaan ilmaisutavan on oltava sellainen, että hallinnon asiakkaan voidaan olettaa yksiselitteisesti ymmärtävän asian (HE 72/2002 vp).

Lisävaatimuksia verkkosivuille ja muille digitaalisille sisällöille tuo laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (digipalvelulaki, 306/2019). Se asettaa vaatimuksia erityisesti verkkopalvelujen tekniselle saavutettavuudelle. Opinnäytetyönä kehitettävän sanaston tekninen saavutettavuus jää Verohallinnon arvioitavaksi ja varmistettavaksi, mutta laissa on lisäksi säädetty, että digitaalisten palvelujen sisällön on oltava ymmärrettävää. Opinnäytetyö keskittyy nimen-

omaan tähän sisällön ymmärrettävyyteen. Ymmärrettävyyttä ei digipalvelulaisakaan määritellä tarkemmin. Hallituksen esityksessä (HE 60/2018 vp) mainitaan kuitenkin selkeä ja hyvä yleiskieli. Lisäksi hallituksen esityksessä todetaan, että joissakin tapauksissa viranomaiselta voidaan vaatia selkokieltä eli yleiskieltä helpompaa kielimuotoa. Selkokielen käyttö ja soveltaminen vaatii erityistä osaamista ja kouluttautumista, jota ei ollut opinnäytetyötä varten mahdollista hankkia. Opinnäytetyössä ei siksi arvioida varsinaisen selkokielen tarvetta tai oteta huomioon selkokielen erityisvaatimuksia.

Tässä yhteydessä on syytä mainita, että kielilain (2003/423) mukaan Verohallinnon on valtion viranomaisena tarjottava yhdenvertaista palvelua suomen ja ruotsin kielellä. Käytännössä kaikki vero.fi-sivujen sisältö julkaistaan suomeksi ja ruotsiksi ja osa sisällöstä myös englannin kielellä. Monikielistä sanastoa ei kuitenkaan ole mahdollista toteuttaa opinnäytetyönä, joten ruotsinkielinen ja mahdollinen englanninkielinen versio jäävät Verohallinnon tehtäväksi.

3.3 Kielen selkeys ja ymmärrettävyys ja termien vaikutus niihin

Kuten edellä totesin, viranomaisilta vaaditaan ymmärrettävää kielenkäyttöä mutta ymmärrettävyyttä ei ole esimerkiksi lainsäädännössä määritelty tarkemmin. Tiililä (2007, 45) toteaaakin, että on tulkinnanvaraista, millainen kieli missäkin tilanteessa on epäselvää. Tiililän mukaan Uotila ym. (1989, 119) painottavat, että ymmärrettävyys pitää aina arvioida asianosaisena olevan kansalaisen lähtökohdista.

Käytännössä ymmärrettävyys riippuu siis siitä, kenelle teksti on tarkoitettu. Saman toteaa myös Finnegan (2023, 33) väitöskirjassaan. Finnegan tutki juridisia sopimuksia oikeusmuotoilun näkökulmasta. Ymmärrettävä tyyli ja ymmärrettävät sanavalinnat vaihtelevat lukijoiden mukaan. Ilmaisuuksien kannattaa mukauttaa sopivaksi sille yleisölle, jolle teksti on tarkoitettu.

Ymmärrettävyyden saavuttamiseksi on siis ymmärrettävä lukijaa. Tätä ymmärrystä keräsin ja hyödynsin omassa opinnäytetyössäni. Selkeän sanastomäärittelyn laatimiseksi kysyin tavallisilta asiakkailta, millaiset termit kaipaavat selitystä ja millaiset selitykset ovat heidän mielestään toimivia.

Viranomaisten teksteissä lakitermejä ja ammattitermejä on usein paljon eikä termien merkitys ole välttämättä lukijalle tuttu. Virkateksteissä on myös abstraktia sanastoa: konkreettisia asioita saatetaan kuvata abstrakteilla substantiiveilla. Lukijalle voi jäädä epäselväksi, mitä sanat tarkoittavat tai miten ne käytännössä liittyvät hänen omaan tilanteeseensa. Virkateksteissä on myös paljon moniosaisia yhdyssanoja, jotka jo itsessään hankaloittavat lukemista. (Tiililä 2007, 121; Kotimaisten kielten keskus 2023a.)

Myös Finnegan (2023, 1, 6) toteaa, että lakikieli ja juridiset erikoistermit vaikeuttavat ymmärtämistä ja että niiden yksinkertaistamisesta on selvää hyötyä. Esimerkiksi sopimustekstin

helpommasta muotoilusta on etua molemmille osapuolille, koska se estää erimielisyyksiä ja väärintulkintoja. Vastaavalla tavalla voidaan ajatella, että ymmärrettävät vero.fi-ohjeet ja termien selitykset auttavat sekä asiakkaita että Verohallintoa.

Kielen selventäminen ja yksinkertaistaminen on yleensäkin osa oikeusmuotoilua. Myös esimerkiksi Huovinen (2021, 182, 194) on tutkinut sopimuksia. Finneganin tavoin hän tulee siihen tulokseen, että juridisista sopimuksista saadaan parempia vain, jos niiden kieltä yksinkertaistetaan. Kielen selkiyttäminen ei ole kuitenkaan ole helppoa, vaan se vaatii muotoilijalta paljon.

Ymmärrettävyyden edistämiseksi kannattaa muun muassa lyhentää lauseita, käyttää tuttuja sanoja ja kirjoittaa niin, että yhdessä lauseessa keskitytään vain yhteen ajatukseen. Etenkin termivalinnat ja lauseiden pituus vaikuttavat luettavuuteen merkittävästi. (Finnegan 2023, 119.) Myös suomalaiset hyvän virkakielen ohjeet nostavat esiin samoja asioita (ks. esim. Kotimaisten kielten keskus 2023a).

Erikoistermeistä ei ole esimerkiksi veroteksteissä helppo kokonaan luopua. Verotuspäätökset, Verohallinnon ohjeet ja muut verotuksen toimittamista ilmentävät tekstit perustuvat säädöksiin ja samalla säädösteksteihin. Taustalla ja pohjateksteinä on siis juridisia tekstejä. Juridisten tekstien termitiheys on suuri verrattuna yleiskieleen ja myös muihin erikoisaloihin. Monet termeistä ovat sellaisia, ettei niitä ja niiden tarkoittamaa käsitettä olisi lainkaan olemassa ilman oikeudellista kontekstia. (Mattila 2017, 169.)

Jos koko asiaa tai ilmiötä ei esiinny irrallaan juridiikasta, sitä on vaikea myöskään kuvata arki-kielenkäytön keinoin, ilman oikeuskieltä. Esimerkiksi sellaiset tuloverolain termit kuin alijäämähyvitys, lähdevero ja maastapoistumisarvo on luotu verotusta varten. Niillä kuvataan monimutkaisia verotuksen prosesseja tai laskentakaavoja, joita ei olisi lainkaan olemassa ilman verotuksen tarpeita ja verolainsäädäntöä. Koska termeillä ei ole suoraa yhteyttä konkreettisiin arkielämän ilmiöihin, niitä on vaikea myöskään korvata muilla ilmaisulla varsinkaan ilman, että tarkkuus ja yksiselitteisyys kärsii. Viranomaisteksteissä ammattitermit pitäisi kuitenkin vähintäänkin selittää (ks. esim. Kotimaisten kielten keskus 2023a). Selityksestä ei toisaalta ole apua, jos sekään ei ole lukijalle ymmärrettävä.

Juridisiin teksteihin ja termeihin liittyy toinenkin vaikeus: yleiskielen sanoilla voi olla oikeuskielessä aivan oma merkityksensä. Lukija saattaa luulla, että hän ymmärtää sanan merkityksen, mutta tosiasiaa hän käsittääkin sen väärin. Tästä näennäisestä ymmärtämisestä voi olla jopa suurempaa haittaa kuin siitä, että lukija itse helposti havaitsee, ettei ymmärrä tekstiä. (Mattila 2017, 162.) Lukijalle voi jäädä asiasta väärä käsitys, jos hän perustaa tulkintansa

yleiskielen merkitykseen. Verotuksessa tällaisia näennäisesti ymmärrettäviä sanoja ovat esimerkiksi työmatka ja puoliso¹.

Verohallinnon tavoitteena on, että vero.fi-sivuston kieli on selkeää. Selkeän viestinnän perustaan kuuluu verotuksen käsitteiden yksiselitteisyys ja loogisuus, jota Verohallinto haluaa edistää muun muassa sanastotyöllä. (Verohallinto 2023d.) Tavallisten asiakkaiden näkökulmasta sanastotyössä on kuitenkin vielä kehitettävää. Verohallinnolla ei ole tällä hetkellä tarjolla sanastoa, joka olisi suunnattu muille kuin asiantuntijoille. Tavallisten asiakkaiden käytettävissä ei siis ole sanastoa, johon olisi koottu verotukseen liittyviä erikoistermejä ja niiden selityksiä heidän lähtökohdistaan. Tällaiselle sanastolle olisi tarvetta, koska Verohallinnon verkkosivuilla ja ohjeissa kuitenkin käytetään verotustermejä. Verohallinnon asiantuntijoiden haastattelussa kävi ilmi, että sanastoa ja termien selitystä on toivottu Verohallinnon saamista asiakaspalautteissa. Sanastoa on ehdotettu kehittämiskohteeksi myös Verohallinnon sisäisissä selityksissä (Kumpulainen 2022-2023).

3.4 Sanastotyön teoriaa: terminologiset sanastot ja terminologinen sanastotyö

Opinnäytetyö käsittelee verotuksen sanastoa. Sanastolla voidaan tarkoittaa eri asioita. Sanastoksi voidaan nimittää esimerkiksi pienimuotoista erikoisan sanakirjaa, jonkin teoksen yhteydessä olevaa hakusanalista tai kielen sanavaroja eli kaikkia kieleen vakiintuneita sanoja. Sanasto voi olla myös sanaluettelo esimerkiksi tietyn kielen, aihepiirin tai palvelun sanoista. Tällainen sanasto voi sisältää sanojen määritelmät ja lisäksi sanojen luokittelua, tarkempia kuvauksia ja käyttöesimerkkejä. Sanastoja voidaan siis laatia monella eri tavalla. Sanaston luonteeseen vaikuttaa se, mihin tarkoitukseen ja kenen käyttöön se laaditaan. (Pasanen 2020; Sanastokeskus TSK ry 2023a, hakusana sanasto.)

Tässä työssä tarkoitan sanastolla verkossa tai muualla julkaistua sanakirjamaista sanakokoelmaa, jossa on selitetty erikoisan termejä. Erikoistermejä eli esimerkiksi verokielessä esiintyvää erikoisan sanastoa kollektiivisena sanavarantona nimitän erikoistermeiksi. Verotuksen erikoistermeistä käytän myös sanaa verotustermit.

Terminologisen sanaston laatimisessa noudatetaan terminologian teorioihin nojautuvia periaatteita ja standardoituja menetelmiä. Sanasto tehdään sanastotyön kansainvälisten, yhteisesti sovittujen muotovaatimusten ja sisältömallien mukaan. (Pasanen 2020, 275-276.)

¹ Työmatkalla tarkoitetaan vain työtehtävissä tehtyä matkaa, joka on tehty muualle kuin varsinaiselle työpaikalle (tuloverolain 72 §). Kodin ja työpaikan välinen matka ei siis ole työmatka. Avopuolisot taas ovat verotuksen kannalta puolisoita vain, jos he ovat aikaisemmin olleet keskenään naimisissa tai heillä on tai on ollut yhteisiä lapsia (tuloverolain 7 §; laissa ei tosin puhuta avopuolisoista, vaan sen sijaan käytetään ilmaisua ”avioliitonomaisissa olosuhteissa verovuonna yhteisessä taloudessa avioliittoa solmimatta jatkuvasti eläneet henkilöt”).

Suonuutin (2012, 11) mukaan terminologisen sanastotyön peruskäsitteitä ovat tarkoite, käsite, määritelmä ja termi:

Tarkoite on todellisessa maailmassa esiintyvä asia, esine tai ilmiö. Vaikka tarkoite on todellinen ja olemassa reaaliworldissa, sen ei tarvitse olla konkreettinen esine, kuten auto tai puu. Se voi olla myös abstrakti, kuten hyvinvointi tai kunta.

Käsite taas on mielikuva, joka edustaa tarkoitetta. Se on abstrakti ajatuksellinen kokonaisuus siitä, millaisia piirteitä tarkoitteeseen tyypillisesti sisältyy ja millaisen kokonaisuuden eli käsitteen nämä käsitepiirteet yhdessä muodostavat. Esimerkiksi mielikuva puusta muodostuu puun tyypillisistä piirteistä: siitä, että se on kasvi, korkea ja verrattain pitkäikäinen ja että on jäykkä runko ja siinä haarautuvia oksia.

Termi on käsitteen nimitys eli kielen sana, jolla käsitteeseen viitataan.

Määritelmä on käsitteen sanallinen kuvaus, jossa kerrotaan käsitteen piirteet.

Terminologisen sanastotyön lähtökohta on aina käsite, ei sana tai termi. Työ keskittyy siihen, että käsite ja sen piirteet määritellään mahdollisimman tarkasti ja yksiselitteisesti - ei esimerkiksi siihen, että määritelmä on yleiskielinen ja kaikille ymmärrettävä. (Sanastokeskus TSK ry 2023b.). Terminologisessa sanastossa ei yleensä esimerkiksi ohjata lisätiedon äärelle eikä kuvata sitä, missä käytännön tilanteissa tai asioissa termiä tarvitaan.

Tässä opinnäytetyössä käytän termejä määritelmä ja selitys osittain synonyymeina, vaikka varsinaisessa terminologisessa työssä ne eivät ole sama asia. Määritelmä on käsitteen olennaisten ominaisuuksien tiivis ja täsmällinen kielellinen kuvaus. Selitys taas on selittävä ja valaiseva selonteko jostakin asiasta, asian tulkinta.² Opinnäytetyön luvussa 6.2 käsittelemäni sitä, vastaavatko terminologiset sanastot tavallisten asiakkaiden tarpeisiin. Olennaista lienee se, että tavallinen kansalainen etsii vieraalle termille nimenomaan selitystä, joka kertoo, mitä konkreettisia asioita termi tarkoittaa ja mikä on termin merkitys käytännön elämässä. Terminologisissa sanastoissa näkökulma on toinen: niissä määritellään käsitteitä eli kuvataan kielen avulla käsitteen piirteitä ja käsitettä ajatuksellisena kokonaisuutena. Opinnäytetyössä tämä ero ja ongelma kirkastui vasta työn edettyä jo melko pitkälle. Lähdin tekemään määritelmiä termeille, mutta kun ymmärryksen ja tietoni asiasta karttui, totesin muotoilevani enemmänkin konkreettisia sanojen selityksiä, ja se tuli myös työn tavoitteeksi. Opinnäytetyön sanavallinat heijastavat tältä osin tätä prosessia.

² Sanojen *määritelmä* ja *selitys* määritelmistä ks. esim. Kielitoimiston sanakirja (Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy 2023).

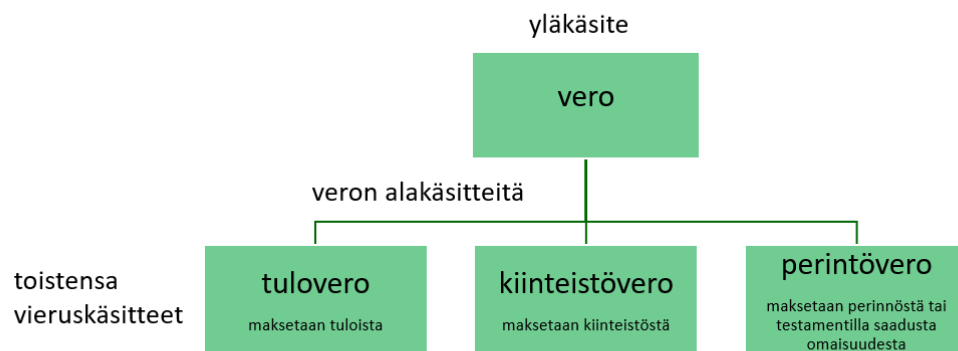
Tavallisesti terminologisen sanastotyön kohteena ovat jonkin erikoiskielen eli esimerkiksi tietyn tieteenalan kielen käsitteet ja käsitteiden nimitykset eli termit. Käsitteet ovat yleensä merkitykseltään hyvin tarkkarajaisia, eikä niiden täsmällinen sisältö välttämättä ole tuttu muille kuin saman alan asiantuntijoille. Termit taas ovat alan asiantuntijakieltä eli sellaisia sanoja, jotka eivät useinkaan kuulu kaikille tuttuun yleiskielen sanastoon. Terminologisella sanastotyöllä voidaan kuvata tietyn alan käsitteitä ja termejä (ns. deskriptiivinen sanastotyö) tai toisaalta yhdenmukaistaa termien käyttöä ja varmistaa, että kaikilla on termeistä yhteinen käsitys (ns. normatiivinen sanastotyö). (Sanastokeskus TSK ry 2023c.)

Terminologinen sanastomääritelmä kirjoitetaan aina täsmällisten sääntöjen mukaan. Yksi niistä on se, että määritelmään pitää ottaa mukaan kaikki olennaiset käsitepiirteet. Olennaisia ovat ne piirteet, jotka erottavat käsitteen toisista käsitteistä. Koska jokainen käsite koostuu valtavasta piirteiden joukosta, olisi epätarkoituksenmukaista ja jopa mahdotonta luetella määritelmässä kaikki nämä piirteet. Muun muassa tämän vuoksi terminologiset sanastot perustuvat aina käsitejärjestelmään ja sen analysoimiseen. (Suonuuti 2012, 12-13, 19-20.)

Käsitejärjestelmällä tarkoitetaan eri käsitteiden muodostamaa kokonaisuutta ja käsitteiden välisiä suhteita. Terminologisessa sanastotyössä käsitteitä ei siis tarkastella irrallisina vaan suhteessa toisiinsa, ja myös yksittäisten käsitteiden määritelmässä hyödynnetään näitä suhteita. Kahdella käsitteellä voi olla esimerkiksi hierarkkinen suhde, niin että toinen on yläkäsite ja toinen alakäsite. Silloin niillä on yhteiset käsitepiirteet, mutta alakäsitteellä on lisäksi ainakin yksi vain sille ominainen piirre, joka erottaa sen omaksi käsitteekseen. (Suonuuti 2012, 13-14.)

Esimerkiksi käsitteillä vero ja tulovero on hierarkkinen suhde (ks. kuvio 1). Vero on pakollinen rahasuoritus, jonka valtio tai muu julkinen taho perii menojaan varten yksityishenkilöiltä, yrityksiltä ja eräiltä muilta organisaatioilta lakisääteisin perustein ja ilman suoraa vastiketta maksajalle (ks. esim. Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy 2023, hakusana vero). Tuloverolla on kaikki samat piirteet kuin verolla, mutta erottava piirre on se, että tuloveroa pitää maksaa nimenomaan tuloista - muulla perusteella maksettavat verot eivät siis ole tuloveroja. Vastaavia vero-sanalan alakäsitteitä ovat myös esimerkiksi kiinteistövero ja perintövero: kiinteistöveroa pitää maksaa kiinteistöstä ja perintöveroa perinnöstä tai testamentista. Kiinteistövero, perintövero ja tulovero ovat veron alakäsitteitä ja toistensa vieruskäsitteitä. Vieruskäsitteillä tarkoitetaan alakäsitteitä, jotka on eroteltu toisistaan saman kriteerin perusteella (Suonuuti 2012, 14). Tässä tapauksessa kriteeri on se, mistä tai millä perusteella veroa peritään. Veron alakäsitteitä voitaisiin luokitella myös muilla perusteilla, esimerkiksi sen mukaan, mille taholle veroa maksetaan: valtiolle, kunnalle vai jollekin muulle saajalle.

Terminologisessa sanastotyössä käsitteiden välisten suhteiden analysointi ja siihen perustuva käsitejärjestelmien hahmottaminen on ensisijaisen tärkeä osa sanaston kokoamista. Sanastomääritelmiä kirjoitettaessa käsitteet pitää sijoittaa käsitejärjestelmään ja kuvata osana sitä. Hierarkkisen alakäsitteen määritelmä perustuu yläkäsitteeseen: alakäsite määritellään yläkäsitteen kautta eikä yläkäsitteen piirteitä toisteta alakäsitteen määritelmässä. (Suonuuti 2013, 13, 19-20.)



Kuvio 1: Käsitteiden vero, tulovero, kiinteistövero ja perintövero hierarkia

Terminologisessa sanastossa esimerkiksi tuloveron määritelmäksi riittää ”vero, jota maksetaan tulojen perusteella”, jos yläkäsite eli vero on määritelty omana käsitteenään. Alakäsitteen eli tuloveron määritelmästä jätetään silloin pois se sisältö, joka on mukana jo veron määritelmässä. Tuloveron määritelmässä ei siis enää mainita piirteitä, jotka ovat ominaisia myös yläkäsitteelle eli esimerkiksi sitä, että tulovero peritään lakisääteisin perustein ja että sillä rahoitetaan julkisen tahon menoja.

Terminologisessa sanastossa myös määritelmän muodolle on tarkkoja ja ehdottomia vaatimuksia. Yksi tärkeimmistä periaatteista on niin sanottu korvattavuus. Se tarkoittaa, että termi ja määritelmä voidaan tekstissä korvata toisillaan. Jos tekstissä esiintyy jokin termi esimerkiksi keskellä virkettä, sen tilalle on voitava vaihtaa saman termin määritelmä ilman, että tekstin rakenne rikkoutuu tai kieliasusta tulee virheellinen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että määritelmä alkaa pienellä kirjaimella, koko määritelmä (yhdessä termin kanssa) on yhtä virkettä ja loppupiste jätetään merkitsemättä. Jos määritelmä on niin sanottu joukkomääritelmä eli käsite määritellään luettelemalla käsitteen kattamat tarkoitteet, siinä on lueteltava kaikki mahdolliset tarkoitteet, ei vain esimerkkejä niistä. Tästä seuraa, että sellaiset ilmaisut

kuin ”ym.”, ”kuten”, ”muun muassa” tai ”esimerkiksi” eivät ole sallittuja. (Suonuuti 2013, 13, 19-20.)

3.5 Oikeusmuotoilu ja palvelumuotoilu: palvelujen kehittämistä käyttäjiä varten

Palvelumuotoilu kehittää palveluja muotoilun toimintatapojen avulla ja yhdistää ne perinteisempiin palvelukehityksen menetelmiin. Palvelumuotoilu on konkreettista kehittämistoimintaa. Tavoitteena on luoda eri näkökulmien pohjalta ratkaisu, joka palvelee mahdollisimman hyvin sekä palvelun tuottajaa että käyttäjää. Palvelun aineettomia osia visualisoidaan ja mallinnetaan ja varsinaisen palvelun elementtejä muotoillaan tarkoitukseensa sopiviksi. (Tuulaniemi 2011, 23.)

Palvelumuotoilu lähtee siitä, että ihminen - siis asiakas tai palvelun käyttäjä - on olennainen osa palvelua. Palvelumuotoilussa tutkitaan aina myös asiakkaan palvelukokemusta osana palvelutapahtumaa. Asiakkaan kokemuksesta yritetään saada mahdollisimman myönteinen. Tämä tehdään kartoittamalla asioinnin tai palvelun käytön kriittiset kohdat, optimoimalla ne ja poistamalla palvelua häiritsevät asiat. (Tuulaniemi 2011, 26, 30.)

Tämän opinnäytetyön tarkempana alana on oikeusmuotoilu (englanniksi legal design). Kohlmeierin ja Klemolan (2021, 6) mukaan oikeusmuotoilu on muotoilun ja sen menetelmien soveltamista juridisiin palveluihin, esimerkiksi lakipalveluihin, oikeudellisiin asiakirjoihin, lakineuvontaan ja lainopillisiin verkkopalveluihin sekä tällaisten tuotteiden ja palveluiden käyttäjäkokemukseen. Nousiainen (2021) toteaa, että oikeusmuotoilu on käyttäjäkeskeinen lähestymistapa lakiin ja oikeuteen. Se vaatii muotoiluosaamista ja toisaalta melko syvällistäkin juridista ymmärrystä. Oikeusmuotoilu pyrkii parhaaseen mahdolliseen käytännön ratkaisuun soveltamalla eri tieteenalojen tietoa ja menetelmiä ja käymällä monialaista vuoropuhelua.

Omassa kehittämistyössäni sovellan tutkimustietoa muun muassa terminologiasta, virkakielestä sekä selkeästä kielestä. Otan huomioon verotuksen termien juridisen luonteen ja Verohallinnon palvelujen säädösperustan. Ne tuovat omat vaatimuksensa sanastomääritelmien oikeellisuudelle ja täsmällisyydelle.

Oikeusmuotoilun lähtökohtana on ihmiskeskeisyys. Oikeudellisia ilmiöitä tai palveluja arvioidaan niiden ihmisten kannalta, jotka ovat niissä osallisina, esimerkiksi käyttävät juridisia palveluja tai ovat osapuolina oikeusjutussa. (Doherty, Corrales Compagnucci, Haapio & Hagan 2021, 2.) Omassa tutkimuksessani kehitän verosanaston niin, että se auttaa tavallisia ihmisiä, jotka maksavat veroja ja tarvitsevat Verohallinnon palveluja, kuten verokorttia, veroilmoitusta ja vero.fi-sivuja.

Palvelumuotoilun ajattelumalli on, että kun palveluista saadaan parempia, niille on enemmän kysyntää. Palveluja parantamalla yritykset saavat lisää asiakkaita ja ihmiset ovat myös valmiita maksamaan palveluista enemmän. Palvelumuotoilulla on usein kaupallinen tavoite, vaikka sillä voidaankin tehostaa myös voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden toimintaa. (Tuulaniemi 2011, 30.)

Vastaavasti oikeusmuotoilua voi käyttää minkä tahansa juridisen palvelun tai järjestelmän suunnitteluun, myös kaupallisten lakipalveluiden kehittämiseen. Yksi oikeusmuotoilun tyypillisiä piirteitä on kuitenkin se, ettei oikeusmuotoilu useinkaan ensisijaisesti keskity rahallisen voiton tavoitteluun tai pelkkään taloudelliseen hyötyyn. Yksi keskeinen tavoite on tuoda oikeusjärjestelmä ja siihen liittyvät palvelut paremmin tavallisten ihmisten ulottuville. Oikeusmuotoilulla pyritään parantamaan paitsi itse palveluita, myös lakipalveluiden saatavuutta ja ihmisten oikeusturvaa. Tämä parantaa erityisesti niiden ihmisten asemaa, joiden lähtökohdat ovat muita heikommalla esimerkiksi kielellisten vaikeuksien tai huonompien koulutusmahdollisuuksien vuoksi. (Hagan 2023, luku 2; Doherty ym. 2021, 1.) Oikeusmuotoilun voidaankin ajatella sopivan erityisen hyvin lakisäätöjen julkisten palvelujen kehittämiseen. Oikeusmuotoilulla näitä palveluja voidaan kehittää mahdollisimman tarkoituksenmukaisiksi, niin että tavallisten kansalaisten on helpompi käyttää ja hyödyntää palveluita, ymmärtää oikeutensa ja velvollisuutensa ja toimia niiden mukaisesti.

Myös Nousiainen (2021) nostaa esiin eettisen näkökulman. Kun juridiikka ja lakipalvelujen monimutkainen kieli muotoillaan myös maallikoille ymmärrettävällä tavalla, tavalliset ihmiset saavat valtaa ja mahdollisuuksia toimia omissa oikeudellisissa asioissaan. Samalla saavutetaan silti muitakin etuja. Kun kaikki osapuolet ymmärtävät esimerkiksi juridisen sopimuksen paremmin, myös juristien ja muiden asiantuntijoiden työ helpottuu. Nousiainen, toteaa, että tämä voi suoraan säästää aikaa ja rahaa.

4 Monivaiheinen kehittämisprosessi ja muotoilun menetelmät

Kehittämisprosessiin kuuluu aina useita erilaisia vaiheita. Omassa opinnäytetyössäni keskityn tiedonkeruuseen, analyysiin ja ongelman määrittelyyn sekä ratkaisun kehittämiseen. Varsinkin prosessin alkuvaiheet eivät kuitenkaan ole lineaarisia tai erillisiä toisistaan. Määrittelen ongelmaa alustavasti jo tiedonkeruuvaiheessa ja toisaalta täydennän keräämäni tietoa ongelman määrittelyvaiheessa.

Opinnäytetyössäni käytin palvelumuotoilun ja oikeusmuotoilun menetelmiä. Ne ovat pitkälti samoja, ja jokainen oikeusmuotoilija tarvitseekin palvelumuotoilun osaamista sekä kykyä soveltaa sitä oikeudelliseen alaan (Kohlmeier & Klemola 2021, 58).

4.1 Tuplatimantti kuvaa muotoiluprosessia

Muotoiluprosessia kuvataan usein niin sanotun tuplatimantin (Double Damon) avulla. Tuplatimantti on brittiläisen yleishyödyllisen Design Council -organisaation luoma muotoiluprosessin malli. Tuplatimantti muodostuu kahdesta peräkkäisestä ”timantista”, jotka ovat prosessin kaksi osaa. Molempien timanttien sisällä eli kummassakin prosessin osassa on kaksi päävaihetta. Ensimmäisen timantin vaiheet ovat 1. tiedonkeruu (discover) ja 2. määrittely (define). Jälkimmäisen timantin vaiheet ovat 3. kehittäminen (develop) sekä 4. toimitus tai käyttöönotto (ja sen valmistelu) (deliver). (Design Council 2023a & 2023b.) Timanttien muodon voidaan ajatella kuvaavan sitä, että näkökulma kehittämiseen ja sen kohteena olevaan tuotteeseen tai palveluun vuoroin laajenee, vuoroin taas rajautuu.

Ensimmäisessä vaiheessa eli tiedonkeruuvaiheessa ongelmasta - siis tutkittavasta tuotteesta tai palvelusta - kerätään mahdollisimman paljon aineistoa. Näin saadaan mahdollisimman hyvä käsitys kehittämiskohteesta ja lähtötilanteesta. (Design Council 2015a.) Seuraavassa vaiheessa eli määrittelyvaiheessa tätä aineistoa hyödynnetään ja analysoidaan. Sen perusteella arvioidaan, mihin jatkotyössä kannattaa keskittyä. Tavoitteena on tunnistaa tarkempi ongelma ja rajata kehittämiskohde. (Design Council 2015b.)

Tuplatimanttien toisen timantin aloittaa kehittämisvaihe. Siinä otetaan käyttöön ensimmäisen timantin tulokset: tieto, ideat ja ongelman rajaukset. Ideoita kehitetään eteenpäin malleiksi ja kokeiluv ersioiksi, joita sitten testataan. Parhaaksi osoittautuneita versioita parannetaan ja testataan edelleen. (Design Council 2015c.) Tuplatimanttien viimeinen vaihe on toimitus tai käyttöönotto sekä sen valmistelu. Tämä vaihe jatkuu vielä varsinaisen julkaisun tai muun käyttöönoton jälkeenkin, sillä vaiheeseen kuuluu myös palautteen kerääminen. (Design Council 2015d.)

Vaikka muotoiluprosessi etenee vaiheittain, eteneminen ei kuitenkaan ole lineaarista. Esimerkiksi kun ongelmaa tarkennetaan määrittelyvaiheessa, saatetaan vielä tunnistaa uusia ilmiöitä ja kehittämistarpeita, joita ei tiedonkeruuvaiheessa osattu ottaa huomioon. Määrittelyvaiheesta voidaan silloin palata tiedonkeruuvaiheeseen, ja vaiheet voivat olla osittain päällekkäisiä. Palvelujen parantaminen on usein myös jatkuvaa toimintaa. (Design Council 2023a.)

4.2 Muotoilun menetelmiä ja työkaluja

Kuten edellä totesin, palvelumuotoilussa ja oikeusmuotoilussa hyödynnetään pitkälti samoja menetelmiä ja työkaluja. Menetelmä ja työkalu voidaan määritellä eri tavoin, ja näitä termejä käytetään joskus osittain päällekkäisessä merkityksessä. Stickdorn, Hormess, Lawrence ja Schneider (2018, 36) tekevät kuitenkin selvän eron näiden kahden välille. Menetelmä on

tietty menettelytapa tai toiminta, jonka avulla tavoitellaan jotakin tai lähestytään tutkittavaa asiaa. Työkalut taas ovat konkreettisia työvälineitä, kuten mallipohjia, vakiintuneita tiedon esittämistapoja tai analysoinnin apuvälineitä.

Palvelumuotoilun eri vaiheissa menetelmiä ovat esimerkiksi havainnoiva haastattelu ja niin sanottu palvelun läpikävely käyttäjän asemaan asettuen ja eläytyen. Työkaluja ovat esimerkiksi asiakasmatka, käyttäjäpersoonat ja palvelukuvaukset. (Stickdorn ym. 2018, 36.) Apua on usein myös ratkaisusta, joita muut organisaatiot ovat kehittäneet samantapaisiin ongelmiin. Näistä ratkaisusta voidaan tehdä niin sanottua vertailuarviointia (benchmarking). Ongelman ratkaisuja voidaan arvioida ja hahmottaa myös tekemällä palvelusta erilaisia havainnollisia kuvauksia tai visualisointeja. (Design Council 2015c; Hagan 2023.)

4.3 Oman opinnäytetyöni prosessi ja menetelmät

Opinnäytetyöprosessini tiedonkeruuvaiheessa hankin tietoa muun muassa perehtymällä aiempiin tutkimuksiin, haastatteleamalla asiantuntijoita sekä tutustumalla muiden viranomaisten ratkaisuihin. Tein palvelun läpikävelyn eli asetuin asiakkaan paikalle ja kokeilin palvelua itse. Läpikävelyn perusteella hahmotelin asiakasmatkan eli kuvauksen siitä, kuinka helppoa termien selityksiä on löytää ja ymmärtää ja mitä prosessin aikana tapahtuu. (Ks. esim. Hagan 2023, luku 3.)

Luonnostelin jo tiedonkeruuvaiheessa alustavia versioita muutamien termien määritelmiksi. Testasin niitä käyttäjille suunnatulla verkkokyselyllä, jonka avulla keräsin myös muuta tietoa aiheesta. Määrittelyvaiheessa analysoin kyselyvastauksia ja kehitin verosanaston julkaisutapa. Palasin kuitenkin uudelleen tiedonkeruuvaiheeseen tekemään tarkentavia haastatteluja. Samalla testasin julkaisuvaihtoehtoja. Sen jälkeen analysoin haastatteluaineistoa ja verkkokyselyn vastauksia yhdessä ja arvioin kehittämisiongelmaa tarkemmin. Varmensin siis havaintoja siitä, mitä sanaston sisällössä pitäisi ottaa huomioon.

Kehittämävaiheessa rakensin sanaston sisällön. Kehitin sanaston sisältöä itsenäisesti, mutta eri alojen asiantuntijat ja käyttäjät katselmoivat ja kommentoivat sanastoa varsinkin työn loppuvaiheessa. Kommentit täydensivät tiedonkeruu- ja määrittelyvaiheen tuloksia.

Koska mahdollisesta sanaston julkaisemisesta ja käyttöönotosta vastaa Verohallinto, opinnäytetyöhöni ei kuulu varsinaista käyttöönottovaihetta. Opinnäytetyöprosessin päätteeksi kuitenkin luovutin työn tulokset Verohallinnolle. Tuloksia ovat laatimani sanasto (verotustermit ja niiden selitykset), sanaston julkaisutapaan liittyvät havainnot sekä suositukset jatkotyötä varten. Käyttöönoton sijaan oman prosessini päätepiste oli siis ratkaisuehdotuksen luovuttaminen työn tilaajalle eli tuplatimantin mukainen toimitusvaihe. Verohallinnon kanssa on alustavasti suunniteltu, että opinnäytetyön jälkeen voin jatkaa ratkaisun kehittämistä ja käyttöönoton valmistelua virkatyönä yhdessä muiden verohallintolaisten kanssa.

5 Tutkimusaineistona aiemmat sanastot, haastattelut ja verkkokysely

Opinnäytetyöni aineistona ovat muun muassa vero.fi-sivut sekä nykyiset verosanastot, erityisesti sanastot.suomi.fi:ssä julkaistu Verotussanasto. Haastattelin Verohallinnon asiantuntijoita ja sain heiltä tietoa myös Verohallinnon saamista asiakaspalautteista. Selvitin asiakkaiden näkemyksiä suoraan avoimella verkkokyselyllä ja haastatteluilla. Lisäksi perehdyin siihen, millaisia ratkaisuja muut viranomaiset ovat tehneet sanastojen julkaisemisesta.

5.1 Verotustermit vero.fi-sivuilla

Kehittämistyötä varten kävin läpi vero.fi-sivuja ja tutkin, miten verotustermejä käytettiin tavallisille henkilöasiakkaille suunnatuissa ohjeissa. Keskityin erityisesti ohjeisiin, jotka olivat henkilöasiakkaille suunnatussa sivukokonaisuuksissa Verokortti (vero.fi/verokortti) ja Veroilmoitus (vero.fi/veroilmoitus). Valitsin nämä sivuston osat, koska verokortti ja esitötetty veroilmoitus ovat joka vuosi ajankohtaisia lähes kaikille suomalaisille ja koska nämä aiheet nousivat esiin asiantuntijahaastatteluissa. Tutkin kuitenkin myös muita sivuja ja aiheita.

Tutkimillani sivuilla erikoistermejä esiintyi melko runsaasti. Monilla ohjesivulla termi kyllä selitettiin silloin, kun termi esiintyi sivulla ensimmäistä kertaa. Aina selitystä ei kuitenkaan annettu, eikä selityksen antamiselle tai pois jättämiselle näyttänyt olevan vakiintunutta käytäntöä. Lisäksi selitys oli usein vain kunkin aihekokonaisuuden pääsivulla. Esimerkiksi Veroilmoitus-kokonaisuuden alisivulla ”Kuitit ja tositteet” käytettiin sellaisia termejä kuin luovutus-hinta, tulonhankkimiskulut, verovuosi ja elinkeinotoimintana pidettävä tulonhankkimistoiminta, mutta niiden merkitystä ei sivulla selitetty (Verohallinto 2020a). Käyttäjät saattavat kuitenkin tulla myös suoraan jollekin alisivulle esimerkiksi hakutoiminnon kautta, joten he eivät välttämättä näe pääsivulla olevia selityksiä.

Verokortti- ja Veroilmoitus-sivukokonaisuuksissa termejä oli varsinkin veroilmoitukseen liittyvillä sivuilla. Termejä oli myös esimerkiksi verokorttihakemuksen ja veroilmoituksen täyttöohjeissa. Täyttöohjeissa ohjattiin lukijaa ilmoittamaan sellaisia tuloja kuin alv-velvollisen työkorvaus, ennakonpidätyksen alainen kustannusten korvaus, käyttökorvaus, luontoisetu ja yrittäjäeläke. Ohjeissa ei selitetty tarkemmin, mitä nämä eri tulolajit tarkoittavat ja minkälaiset tai missä tilanteessa saadut tulot kuuluvat niihin. (Verohallinto 2023e.) Koska vero.fi-sivuilla ei ole sanastoa, lukija joutuu etsimään termeille selityksiä muualta.

5.2 Verotussanastot ja sanastotyö Verohallinnossa

Vaikka vero.fi:ssä ei ole sanastoa, Verohallinnossa on tehty sanastotyötä. Sen tulokset on julkaistu sanastona Suomi.fi-verotussanastossa (Verohallinto 2020b). Sanaston julkaisujärjestelmä eli Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämän Yhteentoimivuusalustan Sanastot-työkalu on

tarkoitettu erityisesti julkishallinnon yhteisten terminologisten sanastojen ja käsitteiden kehittämiseen sekä ylläpitämiseen (Digi- ja väestötietovirasto 2023a & 2023b). Sanasto on julkinen eli vapaasti kenen tahansa käytettävissä.

Suomi.fi-verotussanaston edeltäjä on valtiovarainministeriön julkaisema viisikielinen Verosanasto. Siihen koottiin ja määriteltiin vuosina 2001-2002 keskeisimmät Suomen verotukseen liittyvät käsitteet. Verosanasto julkaistiin painettuna teoksena vuonna 2003. Sanastosta on myös verkkoversio valtioneuvoston Valter-termipankissa. Sanastoa ei ole ensijulkaisun jälkeen päivitetty lukuun ottamatta joitakin yksittäisiä poistoja ja englanninkielisten termien muutoksia, jotka tehtiin verkkoversioon vuonna 2021. (Valtiovarainministeriö 2002/2021.) Osa sanaston tiedoista ja termeistä on nykyisin jo vanhentuneita, mikä ei käy kovin hyvin ilmi termipankista.

Eräänlainen sanasto on myös vuonna 2002 julkaistu Anja Gustafssonin teos ”Arvaatko alijäämän, ymmärrätkö yhtymän? Verosanastoa selityksineen”. Sen sisältö ei kuitenkaan muodostu perinteisistä, sanakirjamaisista termien selityksistä, vaan asioita on kuvailtu paikoin varsin perusteellisesti ja ohjelmaisesti. Esimerkiksi sanan ajopäiväkirja selitys on lähes sivun mittainen. Siinä kerrotaan tarkasti, mitä asioita ajopäiväkirjassa pitää olla, mihin kaikkeen sitä tarvitaan sekä kenen sitä täytyy pitää ja missä yhteydessä. Esimerkiksi ansiotulovähennys-sanana selitys taas on kaksisivuinen, ja siihen sisältyy kaksi hyvin yksityiskohtaista laskuesimerkkiä laskukaavoineen ja perusteluineen. (Gustafsson 2002, 7, 13-14.) Kahdessakymmenessä vuodessa teos ja sen sanasto on ehtinyt vanhentua. Tutustuin teokseen lyhyesti, mutta en ole hyödyntänyt sen sisältöä tai muita ratkaisuja opinnäytetyössäni.

Sen sijaan Suomi.fi-verotussanastoa olen hyödyntänyt opinnäytetyön vertailuaineistona ja tutkimuskohteena. Suomi.fi-verotussanastossa on noin sata sellaista termiä, joiden määritelmät ovat sanaston mukaan voimassa. Määritelmät on laadittu Verohallinnossa kahdessa eri projektissa vuosina 2018 ja 2019. Lisäksi sanastossa on noin 130 termiä, jotka on merkitty luonnoksiksi. Sanaston tiedoista saa sellaisen käsityksen, että sanastotyö jatkuu edelleen aihekohtaisissa projekteissa. (Verohallinto 2020b.) Ainakaan toistaiseksi uusia projekteja ei kuitenkaan ole ollut.

Sekä Suomi.fi-verotussanasto että valtiovarainministeriön Verosanasto ovat terminologisia erikoisanastojen sanastoja (Verohallinto 2020b; valtiovarainministeriö 2002/2021.) Valtiovarainministeriön Verosanaston esipuheessa todetaan näin: ”Sanaston kohderyhmä on ensisijaisesti valtionhallinnon henkilöstö, mutta sanastosta toivotaan olevan apua myös kääntäjille, tulkeille, tiedottajille, toimittajille ja muille alan termistöä käyttäville.” (Valtiovarainministeriö 2002/2021). Suomi.fi-verotussanaston kuvauksessa sanaston kohderyhmää ja käyttötarkoitusta ei mainita, mutta kuvaus, määritelmien tyyli ja muut yksityiskohdat viittaavat siihen, että sa-

naston lähtökohta on käytännössä sama kuin valtiovarainministeriön Verosanaston. Kumpakaan sanastoa ei siis varsinaisesti ole tehty maallikoita eli tavallisia asiakkaita varten. Tätä tulkintaa tukee myös valtioneuvoston kanslian näkemys valtionhallinnon sanastotyön tarkoituksesta: ”Valtionhallinnon sanastotyö auttaa eri hallinnonalojen virkamiehiä ymmärtämään toistensa viestejä entistä paremmin ja kääntäjiä valitsemaan käännöksiinsä sopivimmat termit.” (valtioneuvoston kanslia 2023a).

5.3 Vertailukartoitus muiden viranomaissanastojen toteutustavoista

Sanaston toteutustapa ei ole opinnäytetyöni pääasiallinen tutkimuskohde, mutta keräsin ja analysoin aineistoa myös siitä. Aluksi tutkin erilaisia julkishallinnon verkkosanastoja. Kartoitin, millaisia teknisiä toteutusvaihtoehtoja niissä on käytetty. Arvioin, mitä etuja tai puutteita eri ratkaisuisissa on ja miten ratkaisut voisivat soveltua verosanastoon.

Keskityin tutkimaan sanastojen toteutustapaa enkä niinkään yksittäisiä sanastomääritelmiä. En myöskään tehnyt eroa terminologisten sanastojen ja muulla tavoin laadittujen sanastojen välillä. Tutkin sitä, miten kokonaisuus on toteutettu, esimerkiksi ovatko termit ja niiden määritelmät erillisissä sana-artikkeleissa vai onko ne koottu yhdelle sivulle, onko sanasto sanakirjamainen julkaisu vai verkkosivu, onko sivulla toiminnallisuutta ja miten sanastossa liikutaan.

Luonnostelin sen jälkeen muutamia ratkaisuvaihtoehtoja, joita esittelin käyttäjille käyttäjähaastatteluissa. Haastattelujen perusteella analysoin edelleen, mitkä vaihtoehdot kannattaisi valita jatkokehityksen pohjaksi. Vaihtoehdon lopullinen valinta ja toteutus jäävät Verohallinnon tehtäväksi.

5.4 Asiantuntijahaastattelut

Opinnäytetyöni aineistona ovat myös tutkimushaastattelut. Haastattelin sekä asiantuntijoita että tavallisia kansalaisia eli mahdollisia sanaston käyttäjiä. Käyttäjahaastatteluja kuvaan luvussa 5.6.

Asiantuntijahaastateltavia oli kolme, ja he olivat kaikki Verohallinnosta. Haastattelin vero.fi-palvelun tuoteomistajaa, viestintäsuunnittelija Lassi Kumpulaista syksyllä 2022 ja kehittämissen asiantuntijaa Johanna Lattua sekä OmaVeron tuoteomistajaa Joonas Jarvaa keväällä 2023. Lisäksi kävin monia vapaamuotoisia keskusteluja muun muassa Verohallinnon kielenhuoltajien ja vero.fi-sisältövastaavina toimivien viestintäsuunnittelijoiden kanssa.

Haastattelut ja keskustelut valikoituivat aineistoksi muun muassa sen vuoksi, ettei Verohallinnon sisäisiä aineistoja eli esimerkiksi asiakaspalautteita ja asiakasymmärrystutkimusten tuloksia voinut suoraan saada tutkimusaineistoksi.

Kävin asiantuntijoiden kanssa läpi erityisesti näitä teemoja ja kysymyksiä:

- Millaista asiakaspalautetta verotuksen termeistä tulee? Kuinka paljon palautteissa on kommentteja, jotka liittyvät verotustermeihin tai verotussanastoon?
- Mitä muuta palautetta asiakkaat antavat vero.fi:n tai muiden Verohallinnon palvelujen kielestä ja ymmärrettävyydestä?
- Tuleeko palautetta erityisesti jostakin tietyistä termeistä?
- Millaisesta sanastosta omasta mielestäsi olisi asiakkaille hyötyä?
- Millaiselle käyttäjälle sanasto pitäisi ensisijaisesti tehdä (esim. yksityishenkilöt, pienyritykset, tilitoimistot, nuoret, maahanmuuttajat)?
- Mistä sanoista kokoaminen kannattaisi aloittaa? Voit ehdottaa esimerkiksi jotakin tiettyä verolajia tai aihetta.
- Missä ja miten sanasto kannattaisi julkaista?
- Mitä muita neuvoja tai toiveita haluaisit antaa sanaston laatimista varten?

5.5 Verkkokysely sanaston käyttäjille

Keräsin kyselytutkimuksella tietoa siitä, miten tavalliset asiakkaat kokevat verotuksen erikoistermit ja erilaiset tavat selittää niitä. Osa kyselystä näkyy kuvakaappauksena kuvassa 1. Yksityiskohtainen lista kysymyksistä on liitteessä 1.

Verkkokysely oli avoinna kuukauden ajan touko-kesäkuussa 2023. Laadin ja julkaisin kyselyn Laurean e-lomake-työkalulla. Kyselyä ei ollut mahdollista viedä vero.fi-sivuille, joten hankin vastaajat muuta kautta. Jaoin kyselylinkkiä muun muassa omien verkostojeni, kollegoiden, kansalaisjärjestöjen ja sosiaalisen median kautta. Verohallintolaiset olivat ehdottaneet sanaston kohderyhmäksi erityisesti nuoria ja sellaisia henkilöitä, joille suomi ei ole äidinkieli tai joilla on kielellisiä vaikeuksia. Toivoin saavani vastauksia erityisesti näiltä ryhmiltä, ja mainitsin tämän myös kyselyssä sekä viesteissä, joilla hain vastaajia. Pyysin vastauksia kuitenkin myös muilta vastaajaryhmiltä sekä vertailun vuoksi että aineiston kattavuutta ajatellen.

Esimerkkitekstin lisäksi annoin kyselyssä kolme erilaista selitystä termeille ennakkovero, hankintameno-olettama ja lisäennakko. Myös selitykset näkyvät liitteestä 1. Pyysin vastaajia arvioimaan, kuinka paljon eri selityksistä oli apua. Vastaajat saivat halutessaan perustella vastaustaan eli sitä, miksi selitys oli hyödyllinen tai hankala. Kaikki selitykset olivat sisällöltään korrekkeja. Eroa oli siinä, kuinka yksityiskohtainen selitys oli ja miten se oli muotoiltu kielen ymmärrettävyyden ja toisaalta terminologisten periaatteiden kannalta.

Yksi kunkin sanan kolmesta selityksestä oli poimittu Suomi.fi-verotussanastosta. Se noudatti terminologisen määritelmän sisältö- ja muotovaatimuksia. Hankintameno-olettama- ja lisäennakko-termeissä otin kuitenkin mukaan myös määritelmää täydentäviä esimerkkejä ja muita huomautuksia. Ennakkovero-sanasta jätin ne vertailun vuoksi pois ja otin kyselyyn pelkän määritelmän. Tällä halusin selvittää etenkin sitä, miten esimerkit vaikuttavat määritelmän hyödyllisyyteen. En maininnut lähdettä eli Suomi.fi-verotussanastoa kyselyssä, jotta vastaajat

arvioisivat eri versioita mahdollisimman neutraaleista lähtökohdista, tietämättä, kuka selitykset on laatinut ja mihin tarkoitukseen. Jälkikäteen ajateltuna olisin voinut mainita lähteen kyselyn lopputekstissä, jonka vastaajat näkivät lähetettyään vastauksen. En tullut kuitenkaan ajatelleeksi tätä ennen kuin kysely oli jo julkaistu.

Kysely verotuksen termeistä

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 19.5.2023 10.39 ja päättyy 20.6.2023 23.59

Onko verosanasto vaikeaa? Anna kommentteja ja palautetta verotustermeistä

Kuka tahansa voi tarvita verotukseen liittyviä termejä esimerkiksi silloin, jos hakee verokorttia tai tarkistaa esitetyt veroilmoitusta. Verotuksen termit eivät välttämättä ole aina helppoja eivätkä kaikille tuttuja. **Kerään tällä kyselyllä tietoa siitä, millaiset verotukseen liittyvät sanat ovat hankalia ja miten ne pitäisi selittää.** Tarkoitukseni on koota sanasto, jossa termejä selitetään mahdollisimman ymmärrettävästi.

Toivon, että vastaat kyselyyn, jos sinulla on mitä tahansa kokemuksia tai ajatuksia vaikeista verotustermeistä. Kyselyssä on 9 kohtaa, mutta kaikkiin kysymyksiin ei välttämättä tarvitse vastata, vaan voit täyttää kyselyn myös osittain. Vastauksestasi on erityisen paljon hyötyä, jos veroasiat eivät ole sinulle kovin tuttuja tai jos suomi ei ole äidinkieli. Kaikki vastaukset ovat kuitenkin tervetulleita, ja kyselylinkkiä saa vapaasti jakaa eteenpäin. Kysely on avoinna 20.6.2023 saakka. Kysely on osa YAMK-opinnäytetyötäni Laurea-ammattikorkeakoulussa.

Kyselyyn vastaaminen on nimetöntä: yhteystietojasi ei kysytä eikä tallenneta. Käsittelem vastauksia opinnäytetyössäni niin, ettei yksittäisiä vastaajia voi muullakaan tavoin tunnistaa. Käytän vastauksia vain tutkimustarkoituksiin ja tutkimustulosten esittelyyn. Esittelen tuloksia myös Verohallinnolle, mutta en luovuta vastauksia eteenpäin.

Kyselyn lopussa on avoin kysymys, jossa voit kommentoida aihetta tarkemmin ja kertoa lisää kokemuksistasi. Jos haluat kertoa aiheesta mieluummin suullisesti, voit ottaa sähköpostitse yhteyttä minuun eli Reeta Toloseen: reeta.tolonen@student.laurea.fi. Ota yhteyttä myös, jos sinulla on mitä tahansa kysyttävää kyselystä tai opinnäytetyöstä.

[Tietosuojaseloste](#)

Taustatiedot

1. Minä vuonna olet syntynyt?

2. Mitä veroasioita olet joskus hoitanut suomen kielellä? Voit valita useita vaihtoehtoja. [\(ohje\)](#)

- Olen käynyt Omaverossa eli Verohallinnon sähköisessä asiointipalvelussa.
- Olen hakenut verokorttia tai muutosta verokorttiin.
- Olen etsinyt ohjeita tai muuta tietoa vero.fi-sivuilta.
- Olen hoitanut muita veroasioita suomen kielellä.
- En ole hoitanut veroasioita suomeksi.

3. Kuinka hyvin ymmärrät kirjoitettua suomen kieltä? Arvioi kielitaitoasi asteikolla 1 - 5. [\(ohje\)](#)

- 5 = kielitaitoni riittää kaikissa tilanteissa
- 4
- 3
- 2
- 1 = osaan suomen kielen alkeet

Esimerkki verotekstistä

4. Lue alla oleva teksti ja kerro sitten, kuinka helpolta tai vaikealta teksti tuntui:

Verokortti ja verovuoden verot

Jos käyt töissä, tarvitset verokortin. Saat vuodenvaihteessa Verohallinnolta perusverokortin, johon on merkitty ennakonpidätysprosentti ja tuloaraja. Jos tuloaraja ylittyy vuoden aikana, työnantaja käyttää sen jälkeen loppuvuoden ajan verokortin lisäprosenttia. Jos tuloaraja ei vastaa tulojasi, hae uutta verokorttia eli muutosverokorttia, että ennakonpidätys menisi mahdollisimman oikein.

Jos verovuoden aikana maksamasi ennakonpidätys tai ennakovero eivät riitä verovuoden veroihin, joudut maksamaan puuttuvan osan jäännösverona jälkikäteen, lopullisen verotuksen yhteydessä. Jäännösveron lisäksi voit joutua maksamaan huojennettua viivästyskorkoa. Jos haluat maksaa puuttuvat verot jo aiemmin, hae lisäennakkoa. Lisäennakkoa maksamalla voit pienentää koron määrää.

Hakemuksen jälkeen saat ennakokoperinnän päätöksen, jossa on maksuohjeet lisäennakkoa varten. Toiminimiyritykset ja muut yksityishenkilöt voivat hakea lisäennakkoa oman verotuksensa päättymispäivään asti. Näet päättymispäivän verotuspäätöksestä, jonka saat aina keväällä.

Kuva 1: Kuvakaappaus verkkokyselystä

Kaksi muuta selitystä muotoilin itse eri lähteiden ja oman ammatillisen osaamiseni pohjalta. Termien sisällön varmistin muun muassa vero.fi-sivuilta ja Suomi.fi-verotussanastosta. Määritelmän tarkemmissa sanavalinnoissa ja kieliasun muotoilussa hyödynsin oman osaamiseni lisäksi vero.fi-sivujen ohjeita, Verohallinnon chatbotin vastauksia ja osittain esimerkiksi Kieli-toimiston sanakirjaa. Kokeilin määritelmien tekemistä myös Chat GPT -tekoälyn ilmaisversion avulla, mutta esimerkkisanojen määritelmistä tuli melko monimutkaisia ja pitkiä - ne olivat enemmänkin ohjeita kuin sananselityksiä. Lisäksi niissä oli epätarkkuuksia tai suoranaisia asia-virheitä, joten en ottanut Chat GPT:n versioita kyselyyn tai muutoinkaan hyödyntänyt niitä.

Itse muotoilemani määritelmät olivat keskenään erilaisia, mutta pyrin kirjoittamaan ne ymmärrettävästi ja selkeällä kielellä. Suomi.fi-määritelmiin verrattuna karsin määritelmistä ymmärrettävyyttä heikentäviä piirteitä, joita kuvaan muun muassa opinnäytetyön luvussa 6.2. Eri versioissa oli eroja esimerkiksi siinä, puhuteltiinko lukijaa, millaisia sanoja määritelmässä käytettiin, oliko määritelmä jaettu useampaan virkkeeseen ja oliko mukana konkreettisia esimerkkejä.

Kyselyn lopuksi vastaajilla oli mahdollisuus antaa vapaita kommentteja kyselystä ja sen aihepiiristä.

5.6 Havainnoivat käyttäjähaastattelut

Keräsin aineistoa myös haastatteleamalla tavallisia asiakkaita eli sellaisia henkilöitä, jotka voisivat käyttää opinnäytetyössä kehitettävää sanastoa. Käytän näistä haastateltavista myös nimitystä käyttäjät.

Käyttjähaastattelujen kulku ja haastattelukysymykset on kuvattu liitteessä 2. Haastatteluissa tutustuttiin lyhyesti vero.fi-sivuihin, Suomi.fi-verosanastoon ja erilaisiin sanastojen toteutustapoihin. Pyysin haastateltavia itse kokeilemaan olemassa olevien sanastojen käyttöä, esimerkiksi etsimään selityksen tietyille termille Suomi.fi-verosanastosta. Samalla pyysin heitä arvioimaan sanastoja ja niiden toteutukseen liittyviä ratkaisuja. Haastatteluun sisältyi siis käyttäjien havainnointia ja käyttäjätestauksen piirteitä.

Haastateltavien kanssa käytiin lisäksi läpi samat termit ja selitysvaihtoehdot kuin verkkokyselyssä eli termit ennakkovero, hankintameno-olettama ja lisäennakko sekä kolme vaihtoehtoa määritelmää kullekin termille. Lopuksi haastateltavat saivat vapaasti kommentoida haastattelun aihepiiriä ja esimerkiksi kokemuksiaan Verohallinnosta ja verosioinnista.

Sekä havainnointi että haastattelu ovat tyypillisesti laadullisia menetelmiä, joiden tarkoitus on ymmärtää tutkittavaa aihetta paremmin ja kerätä siitä kokonaisvaltaista tietoa. Lähtökohdana on todellisen elämän, ihmisten toiminnan ja heidän näkemystensä tutkiminen. (Ojasalo ym. 2015, 105.) Myös omassa tutkimuksessani pyrin selvittämään haastateltavien kokemuksia

ja ajatuksia verotustermeistä sekä sanaston käyttötarpeista ja toteutustavoista. Haastattelun kysymykset ja tehtävät kartoittivat käyttäjien näkemyksiä näistä aiheista ja heidän omasta toiminnastaan verkkopalvelun käyttäjinä. Aineisto kertyi sekä haastattelukysymyksistä että haastateltavien havainnoinnista. Havainnointi on suositeltava tutkimusmenetelmä kaikessa kehittämistyössä. Hyödyllistä tietoa saa usein paremmin seuraamalla todellisia tapahtumia ja käyttäjien toimintaa kuin vain kysymällä heiltä asiasta. (Ojasalo ym. 2015, 105.)

Haastattelin yhteensä viittä henkilöä heinäkuun 2023 aikana. Haastatteluista neljä tehtiin kasvotusten ja yksi etäyhteyden välityksellä. Haastateltavilla oli käytössään tietokone, jonka kautta sanaston toteutustapoja ja muita aineistoja katsottiin ja kokeiltiin.

Haastateltavat löytyivät omien kontaktieni, kuten kollegoiden ja tuttavapiirin kautta. Pidin edelleen mielessä sanastolle ehdotetut kohderyhmät eli nuoret sekä vieraskieliset henkilöt. Muun muassa verkkokyselyssä oli kuitenkin käynyt ilmi, että sanastosta voi olla hyötyä kaikenlaisille käyttäjille eikä erilaisten ryhmien välillä välttämättä ole suuria eroja siinä, millainen sanasto on toimiva. Haastateltavaksi valikoitui siksi myös muun ikäisiä ja eri tilanteissa olevia henkilöitä. Haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi en kuvaa heitä tässä tarkasti. Kysyin kuitenkin haastateltavilta muun muassa heidän tarkan ikänsä ja ammattinsa ja muita taustatietoja.

Haastateltavista kaksi kuului ikäryhmään nuoret eli 15-24-vuotiaat. Muut haastateltavat kuuluivat eri ikäryhmiin: yksi 35-44-vuotiaiden ryhmään, toinen 45-54-vuotiaisiin ja kolmas yli 64-vuotiaisiin. Haastateltavista kaksi oli opiskelijoita, ja toinen heistä oli lisäksi säännöllisessä osa-aikatyössä. Yksi haastateltava oli haastatteluhetkellä työtön ja yksi eläkkeellä. Yksi haastateltava oli kokopäivätyössä. Hän oli aiemmin toiminut myös yksityisyrittäjänä.

Viidestä haastateltavasta neljä puhui suomea äidinkielenään, eikä kenelläkään ollut erityisiä kielellisiä vaikeuksia. Yhden haastateltavan äidinkieli ei ollut suomi. Hän arvioi itse suomen kielen taitonsa tasolle 4, jos taso 5 vastaa täysin sujuvaa kielitaitoa ja taso 1 suomen kielen alkeita. Haastateltavan oma arvio vastasi hyvin kuvaa, joka kielitaidosta syntyi haastattelutilanteessa. Hän tarkensi vielä vastaustaan toteamalla, että veroasioissa hänen kielitaitonsa on lähempänä tasoa 3, koska esimerkiksi juuri verotuksen termit ovat hänelle suomeksi vieraita.

Kaikki haastateltavat olivat joskus asioineet Verohallinnon verkkopalveluissa. Neljä viidestä haastateltavasta oli käynyt viime vuosina OmaVerossa, esimerkiksi hakenut tai tulostanut verokortin tai tarkistanut veroilmoituksen. Viides haastateltava oli asiasta epävarma. Kaikki olivat joskus käyneet vero.fi:ssä, mutta yhdellä haastateltavalla siitä oli hänen oman arvionsa mukaan yli viisi vuotta aikaa. Hän kertoi, että lähiomainen yleensä hoitaa hänen veroasiansa Suomi.fi-valtuuksilla. Hänkin oli kuitenkin esimerkiksi hakenut verokorttia verotoimistosta ja täyttänyt siinä yhteydessä verokorttihakemuksen. Yksittäisillä haastateltavilla oli kokemusta myös esimerkiksi ennakkoveron hakemisesta ja varainsiirtoveron maksamisesta.

6 Aineiston analysointi ja päätelmät

Sanastojen ja muiden aineistojen läpikäynti ja asiantuntijahaastattelut tarkensivat käsitystäni sanaston käyttötärpeesta ja kehittämistavoitteista. Tämän perehtymisen jälkeen tein alustavia hahmotelmia muutaman termin määritelmistä sekä sanaston toteutustavasta. Testasin erilaisia määritelmiä verkkokyselyssä ja käyttäjähaastatteluissa. Esitin kysymyksiä myös termien ymmärrettävyydestä ja siitä, mitä termejä kannattaa selittää. Analysoin vastauksia muun muassa teemoittelemalla eli etsimällä toistuvia asioita ja aiheita, joiden vastaajat kertoivat vaikuttavan määritelmien ymmärrettävyyteen. Otin esiin nousseet seikat huomioon ratkaisussa eli termien valinnassa ja selitysten muotoilussa. Arvioin myös haastateltavien kommentteja sanaston toteutusvaihtoehdoista ja tein niiden avulla päätelmiä siitä, mitä toteutustapoja kannattaa valita jatkokehitykseen.

6.1 Asiantuntijahaastattelut vahvistivat tavoitteen ja tarkensivat sitä

Asiantuntijahaastatteluissa varmistui, että asiakkaille suunnatulle verosanastolle on tarvetta. Sanaston pitäisi olla ymmärrettävä tavallisille asiakkaille, ja sen pitäisi olla saatavilla Verohallinnon omien palvelujen yhteydessä. Sanaston toivottiin siis olevan vero.fi:ssä tai OmaVerossa, ei erillisellä, ulkoisella sivustolla. Tämä oli sekä asiantuntijoiden oma näkemys että Verohallinnon saamista asiakaspalautteissa mainittu toive.

Kaksi haastateltavista pohti, voisiko jo olemassa olevia verosanastoja kuitenkin hyödyntää. Haastateltavat mainitsivat Suomi.fi-verotussanaston. Se ei ollut haastateltaville erityisen tuttu, mutta siihen tutustuttiin lyhyesti haastattelujen aikana. Sanastoa tarkasteltuaan haastateltavat totesivat melko nopeasti, ettei sanastoa selvästikään ole tehty tavallisten kansalaisten tarpeisiin eikä sitä voi sellaisenaan käyttää esimerkiksi vero.fi:ssä.

Kaikki haastateltavat ehdottivat sanaston ensisijaiseksi kohderyhmäksi yksityishenkilöitä ja mahdollisuuksien mukaan lisäksi yksinyrittäjiä. Tarkemmaksi kohderyhmäksi ehdotettiin ensinnäkin nuoria, joilla on vasta vähän tai ei lainkaan kokemusta työelämästä ja joille myös verotus on siksi käytännössä melko vieras aihe. Toiseksi kohderyhmäksi esitettiin sellaisia asiakkaita, joilla on kielellisiä vaikeuksia tai erityistarpeita esimerkiksi sen vuoksi, että suomi ja ruotsi ovat heille vieraita kieliä. Näiden kahden asiakasryhmän arveltiin tarvitsevan sanastoa erityisen paljon ja hyötyvän siitä selvästi. Toisaalta haastateltavat totesivat myös, että ymmärrettävistä termien selityksistä on hyötyä kaikenlaisille asiakkaille. Tämä käy ilmi myös asiakaspalautteista. Asiakkaat saattavat esimerkiksi mainita, että he ovat korkeasti koulutettuja ja heillä on monenlaista kokemusta mutta he eivät ei silti ymmärrä Verohallinnon ohjeita, koska ne ovat vaikeaselkoisia ja niissä käytetään vieraita termejä.

Kehittämistehtävissä toimiva asiantuntija kertoi, että Verohallinnon saamista asiakaspalautteissa arviolta yli 10 %:ssa on taustalla jokin verotuksen terminologiaan liittyvä vaikeus. Vuosittain palautteita tulee eri palautekanavien kautta yhteensä noin 40 000, ja noin 4 000:ssa voidaan varmasti sanoa olevan myös jokin termeihin liittyvä syy. Todennäköisesti palautteiden joukossa on myös muita, joissa erikoiskielen termeillä on jokin vaikutus asiaan ja asiakkaan kokemukseen. Tarkkaa arviota on vaikea antaa, koska suurin osa palautteista ei koske pelkästään termejä, vaan vaikea terminologia on asiassa yksi osatekijä. Palautetta annetaan laajemmin esimerkiksi ohjeiden tai koko verojärjestelmän ymmärrettävyydestä, verkkosivujen toimivuudesta tai tiedon löydettävyydestä. Taustalla on silti usein myös terminologisia tekijöitä.

Joissakin palautteissa asiakkaat yksiselitteisesti ilmaisevat, että he eivät ymmärrä tietyssä ohjeessa käytettyjä termejä. Palautteissa toivotaan termien selityksiä vero.fi:hin tai OmaVeropalveluun, konkreettisia esimerkkejä ja kaiken kaikkiaan selkeämpää kieltä. Vaikeat termit voivat saada koko asian kuulostamaan vaikeammalta kuin se on. Verokorttihakemuksessa asiakas voi joutua valitsemaan, onko hänen saamansa tulo esimerkiksi ”tavallista” palkkaa, ennakonkannon alaista palkkaa, palkkiota, työkorvausta, käyttökorvausta vai muuta ennakonpidätyksen alaista ansiotuloa. Asiakas voi olla epävarma siitä, tulkitseeko hän nämä eri termit oikein ja mikä vaihtoehto hänen pitäisi valita. Ongelmaa vaikeuttaa se, että joskus tulon maksaja käyttää samasta tulosta erilaisia termejä kuin Verohallinto. Haastateltavat ehdottivatkin sanastoon muun muassa verokorttihakemuksen ja veroilmoituksen termejä.

6.2 Suomi.fi-sanasto ja muut terminologiset sanastot tavallisen asiakkaan kannalta

Seuraavissa alaluvuissa arvioin, miten terminologisen sanaston piirteet vaikuttavat sanaston käytettävyyteen maallikon kannalta. Arviot perustuvat erityisesti Suomi.fi-verotussanastoon mutta yleisemminkin terminologisiin sanastoihin ja niiden standardeihin. Maallikolla ja tavallisella käyttäjällä (tai tavallisella Verohallinnon asiakkaalla) tarkoitan tässä yhteydessä sellaisia henkilöitä, jotka eivät ole asiantuntijoita terminologian alalla eivätkä myöskään sillä alalla, jota sanasto käsittelee - eli tässä tapauksessa verotuksessa³.

6.2.1 Lukijalta odotetaan asiantuntemusta

Terminologiset sanastot on tyypillisesti suunnattu erityisalan asiantuntijoille, joiden on tärkeää muodostaa yhteinen käsitys alan käsitteistä ja niiden nimityksistä. Sanastot sopivat laajemminkin työelämän käyttöön, jos käyttäjillä on ennestään tietoa sanaston kuvaamasta alasta ja kokemusta terminologisista sanastoista. Samat sanastot ja käsitte kuvaukset eivät kuitenkaan sovi taustaltaan kovin erilaisille käyttäjille. Terminologiset sanastot ovat tavallisen kansalaisen kannalta usein liian metakielisiä. Käsitteitä määritellään toisilla käsitteillä eivätkä

³ Myös Pasanen (2020, 276) käyttää maallikko-sanaa vastaavalla tavalla.

kuvaukset heijasta todellista kielenkäyttöä. Käsitekuvauksista ei välttämättä ole käytännön apua lukijalle, joka ei tunne aihetta ennestään. (Pasanen 2020, 275-279.)

Myös Suomi.fi-verotussanaston määritelmät on tehty ensisijaisesti asiantuntijoille. Niiden ymmärtämiseksi tarvitaan muutakin kuin määritelmään sisältyvää tietoa. Tiililän (2007, 221) mukaan tekstin selkeyttä voi arvioida juuri sen perusteella, kuinka suuri osa tekstistä ja sen valinnoista on ymmärrettävissä vain tekstin ulkopuolelta tulevien selitysten avulla ja vaativatko nämä ulkopuoliset selitykset tietoa jostakin erikoisalasta vai nojaavatko ne yleisempiin käytäntöihin.

Suomi.fi-verotussanaston käyttäjältä odotetaan paikoin varsin paljon verotusermien ja verotuksen tuntemusta. Esimerkiksi ennakko eli ennakkovero on määritelty sanastossa näin:

”ennakko = verojen ja veronluonteisten maksujen yhteismäärä, jonka verovelvollinen maksaa ennakonkannossa” (Verohallinto 2020b, hakusana ennakko).

Määritelmässä käytetään termejä veronluonteiset maksut, verovelvollinen ja ennakonkanto, jotka ovat sanastossa omia hakusanojaan. Ennakko on siis sanastossa määritelty toisilla termeillä. Käytännössä sanaston käyttäjä voi ohittaa linkit, jos kaikki määritelmässä käytetyt termit ovat hänelle ennestään tuttuja. Mutta jos Verohallinnon asiakas tarvitsee sanastoa ymmärtääkseen ennakko(vero)-sanana merkityksen, hän ei todennäköisesti tunne myöskään kaikkia sen määritelmässä käytettyjä termejä. Ennakko-vero-sanana ymmärtämiseksi hänen on siis luettava ja ymmärrettävä esimerkiksi ennakonkanto-sanana määritelmä, jossa käytetään taas uusia termejä (Verohallinto 2020b, hakusana ennakonkanto).

6.2.2 Määritelmät ovat abstrakteja

Terminologisten sanastojen määritelmät ovat usein hyvin abstrakteja. Näin on myös Suomi.fi-verosanastossa. Havainnollistan asiaa esimerkillä. Yksi yksityishenkilöiden verotuksen keskeisistä peruskäsitteistä on verokortti. Vaikka käytännössä jokainen työssäkäyvä tarvitsee Suomessa verokortin, sana ei välttämättä ole tuttu niille, jotka eivät ole vielä olleet työelämässä Suomessa. Esimerkiksi ulkomailta tuleva työntekijä saattaa tarvita selitystä sanalle, samoin nuori, joka on menossa ensimmäiseen kesätyöpaikkaansa. Suomi.fi-verotussanastossa verokortti on määritelty näin:

”verokortti = Verohallinnon verovelvolliselle antama verovuotta koskeva asiakirja, jonka mukaan tulon maksaja laskee ennakonpidätyksen” (Verohallinto 2020b, hakusana verokortti).

Määritelmä kertoo kyllä täsmällisesti, miten verokortti liittyy Verohallinnon toimintaan. Sen sijaan selitys ei välttämättä auta tavallista asiakasta ymmärtämään, mikä verokortti konkreettisesti on ja mitä se tarkoittaa juuri hänen kannaltaan. Määritelmä on hyvin abstrakti:

siinä ei kerrota, mihin käytännön tilanteeseen verokorttia tarvitaan, mitkä tiedot se sisältää ja minkä muotoinen asiakirja se konkreettisesti on. Määritelmästä ei siis selviä, että verokortti tarvitaan esimerkiksi työssäkäyntiä ja palkkaa varten, että verokortissa on veroprosentti ja että verokortti on pdf-tiedosto tai tulostettu A4-arkin kokoinen paperi (ei siis konkreettisesti kortti).

Myös yksittäiset sanat ovat määritelmässä usein abstrakteja. Määritelmässä käytetään asioista ylätasoa nimityksiä, kuten verovelvollinen ja tulon maksaja, eikä tutumpia ja konkreettisempia sanoja, kuten palkansaaja tai työnantaja. Kun muotoilin sanastomääritelmiä uudella tavalla, käytin abstraktin tai konkreettisen sanan tunnistamiseen hyvin käytännönläheistä määritelmää, joka on kuvattu Leskelän (2019, 132-133) teoksessa *Selkokieli - Saavutettavan kielen opas*. Leskelän mukaan sana on todennäköisesti abstrakti, jos se on merkitykseltään tulkinvarainen ja epämääräinen ja sen kuvaamiseksi tarvitaan useita selittäviä lauseita. Abstrakteja sanoja on myös vaikea ilmaista kuvana. Vaikka määritelmä on selkokielen eli tavallista yleiskieltä helpomman kielimuodon oppaassa, konkreettisen ja abstraktin ero on yleisempi asia eikä liity mihinkään tiettyyn kielimuotoon.

6.2.3 Käsitehierarkia: alakäsite määritellään yläkäsitteen kautta

Terminologisen sanaston ja loogisesti järjestetyn käsitejärjestelmän etuna on se, että niiden avulla syntyy kokonaiskuva jostakin alasta, aiheesta tai ilmiöstä. Kokonaisuuden ja hierarkkisten tai muiden suhteiden hahmottamiseksi terminologisen sanaston termit esitetään sanastossa yleensä systemaattisessa eli käsitejärjestelmän rakenteen mukaisessa järjestyksessä, siis esimerkiksi alakäsitteet yläkäsitteen alle koottuna. (Pasanen 2020, 275, 278.)

Kattava terminologinen verotuksen erikoissanasto auttaa siis hahmottamaan, millaisia veroja on olemassa, miten ne liittyvät toisiinsa, millaisia toimijoita verotuksessa on mukana ja mitä nimityksiä (termejä) verotuksen eri käsitteistä käytetään.

Jos tavallinen asiakas lukee vero.fi-sivuilla olevaa ohjetta ja törmää itselleen vieraisiin termeihin, hän ei kuitenkaan todennäköisesti kaipaa kokonaiskuvaa kaikista verotuksen käsitteistä ja termeistä. Sen sijaan hän haluaa ymmärrettävän ja käytännönläheisen selityksen yksittäisille termeille, joita tekstissä esiintyy ja joiden merkitystä hän ei tiedä. Hänelle olisi myös luultavasti helpompaa käyttää aakkosellista kuin aihepiirin mukaan järjestettyä sanastoa. Jos aihepiiri (verotus) ei ole ennestään tuttu, ei tarkempaa aihetta (esimerkiksi verolajia) myöskään ole helppo tunnistaa ja siten käyttää yksittäisen termin hakuperusteena.

Käytettävyyteen vaikuttaa myös se, etteivät terminologisen sanaston määritelmät ole tyhjentäviä ja itsenäisiä, vaan esimerkiksi alakäsite määritellään yläkäsitteen kautta. Suomi.fi-verotussanastossa esimerkiksi termi ennakonpidätys on määritelty ennakoperintä-yläkäsitteen

avulla, ja määritelmässä on hyödynnetty myös muita termejä. Näiden termien sana-artikkeleihin pääsee ennakonpidätys-sanana määritelmään upotetuista hyperlinkeistä, jotka olen tässä alleviivannut:

”ennakonpidätys = ennakkoperintä, jossa verovelvollinen itse huolehtii ennalta arvioitujen verojen ja veronluonteisten maksujen maksamisesta” (Verohallinto 2020b, hakusana ennakonpidätys).

Vaikka tämä looginen ja standardinmukainen tapa voi olla toimivin ammattiterminologille tai verotuksen ammattilaiselle, se ei välttämättä ole paras vaihtoehto maallikkokäyttäjälle, jolle monet sanaston termeistä saattavat olla vieraita. Ymmärtääkseen yhden termin käyttäjä voi joutua klikkaamaan ja lukemaan useiden eri termien määritelmiä tai vähintäänkin yläkäsitteen määritelmän. Käyttäjä joutuu siis ikään kuin itse kokoamaan termin merkityksen monista eri palasista. Jos kaikki palaset eli termit ovat käyttäjälle vieraita, niiden yhdisteleminen ja kokonaisuuden hahmottaminen voi olla kuormittavaa. Vaarana on, että käyttäjä joutuu yhä syvemmälle sanastoon eikä enää hahmota alkuperäistä määritelmää ja muiden määritelmien suhdetta siihen. Linkkien kasautuminen samaan lyhyeen tekstinpätkään on myös visuaalisesti ja saavutettavuuden kannalta raskasta (ks. esim. Nielsen 2004).

6.2.4 Korvattavuuden vaatimus näkyy lauserakenteissa

Terminologisessa sanastossa määritelmien muotoiluun vaikuttaa olennaisesti luvussa 3.4 mainitsemani korvattavuuden periaate. Korvattavuuden vuoksi määritelmä pitää käytännössä kirjoittaa niin, että jos termistä ja määritelmästä muodostetaan yhdistelmä ”[termi] on [määritelmä]”, tämä yhdistelmä on vain yksi virke. Esimerkiksi lapsi-sana ja sen määritelmä ”ihminen syntymästä murrosikään”⁴ muodostavat siis yhden virkkeen ”Lapsi on ihminen syntymästä murrosikään.”⁵ Koska määritelmään on toisaalta otettava mukaan kaikki olennainen tieto, tämä tekee usein virkkeestä pitkän.

Pitkät virkkeet hankaloittavat jo itsessään tekstin lukemista ja pääasian hahmottamista. Vaikka mitään ehdotonta pituusrajaa ei ole, virkkeen pilkkomista kannattaa ainakin harkita silloin, jos siinä on yli 15 sanaa. (Kotimaisten kielten keskus 2023b.) Suomi.fi-verotussanaston voimassa olevista määritelmistä 30 % on tällaisia yli 15-sanaisia virkeitä. Myös täydentävissä huomautuksissa on hyvin pitkiä virkeitä.

Toisaalta yksi terminologisen määritelmän vaatimuksista on se, että määritelmän pitää olla mahdollisimman lyhyt ja tiivis (Suonuuti, H. 2012, 23). Kun nämä vaatimukset - lyhyys, sisällön tiivisyys ja yksivirkkeisyys - yhdistetään, tuloksena voi olla kielellisesti hankala ja haitallisen tiivis ilmaisu.

⁵ Lapsi-sanana määritelmä ks. Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy 2023, hakusana lapsi.

Haitallinen tiiviys tarkoittaa sitä, että yhteen lauseeseen tai virkkeeseen tulee liian monta asiaa. Silloin asioiden väliset suhteet voivat jäädä epäselviksi ja tulkinnanvaraisiksi. Näin käy usein silloin, jos lauseessa tai virkkeessä on paljon verbin infinitiivimuotoja (tehden, tekemällä), partisiippimuotoja (tekevä, tehnyt) tai verbikantaisia substantiiveja (tekeminen). Jos mukana on lisäksi paljon määritteitä, jo yksikin infiniittimuoto voi tehdä tekstistä liian tiiviin. (Kotimaisten kielten keskus 2023c.) Suomi.fi-verotussanastossa tällaiset muodot ovat verrattain yleisiä. Esimerkeiksi voidaan ottaa termien ”muu alaikäisyysvähennys” ja ”lisäennakko” määritelmät. Olen kursivoinut määritelmässä esiintyvät infinitiivimuodot ja minen-loppuiset verbikantaiset substantiivit.

”alaikäisyysvähennys = vähennys, jonka Verohallinto myöntää perintöverotusta *toimittaessaan* perimisjärjestyksessä lähimmän rintaperillisen *saamasta* veronalaisesta perintöosuudesta, jos rintaperillinen on alaikäinen perinnönjättäjän *kuollessa*” (Verohallinto 2020b, hakusana alaikäisyysvähennys).

”lisäennakko = verovuoden *päättymisen* jälkeen ennen lopullista veron *määräämistä erään*tyvä ennakko, jonka *määräämistä* verovelvollinen voi hakea Verohallinnolta” (Verohallinto 2020b, hakusana lisäennakko).

Näiden määritelmien rakennetta voisi yksinkertaistaa esimerkiksi purkamalla tiiviitä verbi-
muotoja sivulauseiksi. Lisäennakko-termin määritelmän voisi aloittaa näin: ”ennakko, jonka eräpäivä on sen jälkeen, kun verovuosi on jo päättynyt, mutta ennen kuin Verohallinto on määrännyt lopullisen veron”. Näin muotoiltuna määritelmä venyy kuitenkin huomattavasti yli 15-sanaiseksi. Lisäksi lauseita tulee monta ja virkerakenne on monimutkainen. Luontevinta ja selkeintä olisi jakaa määritelmä useaan virkkeeseen niin, että ainakin hakemista ja määräämistä koskeva osuus olisi oma virkkeensä. Tämä rikkoisi kuitenkin terminologisen määritelmän periaatteita. Ilman tiiviitä verbirakenteita määritelmää on hyvin vaikea muotoilla niin, että se on vain yksi lyhyt virke. Tässä suhteessa terminologiset periaatteet hankaloittavat tekstin ymmärtämistä ja helppolukuisen määritelmän laatimista.

6.2.5 Näkökulma on yleinen ja yleistävä

Terminologisessa sanastossa määritelmät ovat yleispäteviä eikä tekstiä ole suunnattu erityisesti kenellekään. Näkökulma on ulkopuolinen ja neutraali. Siksi se voi olla etäällä lukijasta, joka etsii omaan tilanteeseensa liittyvää termin selitystä. Määritelmien kieli on usein passiivista ja yleistävää: lukijalle ei suoraan kerrota, kuka toimii ja tekee. Esimerkiksi Suomi.fi-sanastossa termin ennakoperintä määritelmässä puhutaan veron perimisestä ja määräämisestä, mutta määritelmästä ei selviä, kuka on toimija eli perijä ja määrääjä:

”ennakkoperintä = ennalta arvioitujen tuloverojen ja veronluonteisten maksujen periminen verovelvolliselta ennen lopullista veron määräämistä” (Verohallinto 2020b, hakusana ennakkoperintä).

Vaikka tekijä olisikin nimetty, lukijaa ei ajatella tiettyyn rooliin. Roolin ilmaisevia sanoja voi olla monta ja ne voivat olla vieraita termejä tai abstrakteja sanoja. Esimerkiksi pääomatulojen alijäämä on Suomi-fi-verotussanaston mukaan ”osinko, joka maksetaan arvopaperin todellisen omistajan sijasta arvo-osuustilin hallintarekisteröinnin hoitajalle tai osinko, joka maksetaan hallintarekisteröidyn osakkeen omistajalle” (Verohallinto 2020b, hakusana pääomatulojen alijäämä). Määritelmässä nimetään todellinen omistaja, hallintarekisteröinnin hoitaja ja hallintarekisteröidyn osakkeen omistaja, mutta lukija voi olla kuka tahansa tai ei kukaan heistä. Edellä luvussa 6.2.2 käytin esimerkkinä Suomi.fi-sanastossa olevaa verokortin määritelmää:

”verokortti = Verohallinnon verovelvolliselle antama verovuotta koskeva asiakirja, jonka mukaan tulon maksaja laskee ennakonpidätyksen” (Verohallinto 2020b, hakusana verokortti).

Jos tavallinen palkansaaja lukee määritelmää, hän ei välttämättä tunnista, että hän on siinä mainittu verovelvollinen. Tekstin selkeyteen vaikuttaa yleensäkin se, miten lukijaan viitataan ja kerrotaanko esimerkiksi hänen velvollisuuksistaan kolmannessa persoonassa vai suoraan puhuttelemalla (ks. esim. Tiililä 2007, 221). Verokortin sanastomääritelmässä ei myöskään kerrota, mitä verovelvollinen verokortilla tekee. Määritelmä kuvaa verokorttia lähinnä Verohallinnon ja tulon maksajan kannalta: Verohallinto antaa verokortin ja tulon maksaja käyttää sitä ennakonpidätyksen laskemiseen.

Verokortin määritelmä ja merkitys avautuisi maallikolle helpommin, jos määritelmä olisi kirjoitettu hänen näkökulmastaan ja häntä puhuteltaisiin suoraan, esimerkiksi näin: ”verokortti = asiakirja, jonka saat Verohallinnolta ja jonka mukaan esimerkiksi työnantajasi laskee ennakonpidätyksen.” Terminologisessa sanastossa määritelmää ei kuitenkaan voi kirjoittaa näin, eikä esimerkiksi Suomi.fi-sanastoa ole tehty vain yksityishenkilöille tai muutenkaan yhdelle kohderyhmälle.

6.2.6 Standardit ohjaavat sana-artikkelin rakennetta

Terminologisen sanaston käyttäjän pitää tuntea myös standardinmukainen tietorakenne, jotta sanastoa voi ymmärtää ja käyttää tehokkaasti (Pasanen 2020, 275, 279). Kuvassa 2 on kuva-

kaappaus Suomi.fi-verotussanastosta ennakonpidätys-sanana sana-artikkelista, joka esittää termityön tulokset tietuemuodossa.

ennakonpidätys

KÄSITTE - VEROTUSSANASTO - VOIMASSA OLEVA

Termit

| | | |
|----|---------------------------------------|---------------------------|
| FI | ennakonpidätys | Suosittava termi, Luonnos |
| SV | förskottsinnehållning | Suosittava termi, Luonnos |
| EN | withholding | Suosittava termi, Luonnos |

Määritelmä

FI [ennakkoperintä](#), jossa tulon maksaja vähentää [verovelvolliselle](#) rahana maksettavasta tulosta [verovuodelle](#) arvioitun [veron](#) ja [veronluonteiset maksut](#) ja tilittää ne Verohallinnolle

Huomautus

FI Käsitekaavio:[Ennakkoperintä](#)

FI Ennakonpidätyksestä (1) säädetään [ennakkoperintälaissa \(1118/1996\)](#).

FI Ennakonpidätys (1) toimitetaan muun muassa [palkasta](#), [palkkioista](#) ja [eläkkeestä](#). Ennakonpidätys-termillä voidaan viitata myös ennakonpidätyksen määrään, ks. [ennakonpidätys \(2\)](#).

Käytöesimerkki

Sisällöstä vastaa

Verohallinto

Luotu

1.4.2019, 13.37

Muokattu viimeksi

24.2.2020, 13.57

URI

<http://uri.suomi.fi/terminology/verotus/c23>

Kuva 2: Ennakonpidätys-termi Suomi.fi-verotussanastossa (Verohallinto 2020b)

Tämä on termityön standardien mukainen esitystapa. Tietueessa jokainen käsitettä koskeva tieto on omassa kentässään eli erillisellä paikalla. Tämä helpottaa tiedon käsittelemistä eten-

kin teknisissä järjestelmissä. Suomi.fi-verotussanastossa käytetään pohjoismaisten terminologia-alan järjestöjen kehittämää NTFR-termitietuemallia (Nordic Terminological Format). (Digi- ja väestötietovirasto 2021; Suonuuti 2012, 38-39.)

Määritelmä tulee sivulla kieliversioiden jälkeen. Maallikon kannalta määritelmä on varsin abstrakti. Konkretiaa siihen tuovat ennakonpidätyksen käyttöyhteydet, jotka puolestaan on kerrottu erillisessä huomautuksessa. Huomautuksessa mainitaan, että ennakonpidätys tehdään muun muassa palkasta. Tämä tieto ei siis ole määritelmän yhteydessä, vaan omassa huomautukset-kentässään. Huomautus-kentässä on ensin kaksi muuta huomautusta: linkki käsitekaaviin sekä lainsäädäntöön.

Tottumattoman käyttäjän voi olla vaikea hahmottaa, miten määritelmän eri osat suhtautuvat toisiinsa, mikä on ensisijaista ja mihin tarkoitukseen sanasto ylipäätään on tarkoitettu. Varsinainen määritelmä ei erotu selvästi muusta sisällöstä, ja maallikon näkökulmasta olennaista tietoa on toisaalta myös muualla kuin määritelmässä.

6.2.7 Kielenkäyttöä ohjaillaan normittamalla

Useimmat erikoisalan sanakirjat ovat ainakin jossain määrin normatiivisia. Niiden tarkoituksena on vakiinnuttaa ja yhtenäistää alan sanastoa, ja sen vuoksi niissä on sanojen kuvailun ohella myös ohjeita ja suosituksia sanojen käytöstä. (Grönros 2013, 35.) Myös Suomi.fi-verotussanastossa otetaan kantaa siihen, mitkä termit ovat suositeltavia ja mitkä vältettäviä. Ei ole kuitenkaan selvää, kenelle suositukset on tarkoitettu. Suomi.fi-verotussanaston mukaan esimerkiksi arvonlisäveron rinnalla voidaan käyttää lyhenteitä alv ja ALV, mutta pisteellinen lyhenne alv. ei ole suositeltava (Verohallinto 2020b, hakusana arvonlisävero). Yleiskielessä tällaista eroa ei tehdä, vaan myös alv. on normien mukainen kirjoitustapa⁶. Jää epäselväksi, missä yhteyksissä verosanaston suositusta pitäisi sanaston tekijöiden mukaan noudattaa.

Joka tapauksessa voidaan olettaa, että vero.fi-sivustolla vierailevat asiakkaat eivät kaipaa niinkään suosituksia ja kielenkäytön ohjailua vaan selitystä niille verotermeille, joiden merkitystä he eivät tunne ja jotka siksi haittaavat vero.fi-sivuilla olevien ohjeiden ymmärtämistä.

6.2.8 Löydettävyyys voi olla heikko

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni Suomi.fi-verotussanasto oli ainoa suunnilleen ajantasainen verosanasto. Kuten edeltä käy ilmi, sanasto on julkaistu julkishallinnon yhteisessä verkkopalvelussa. Sanasto ei siis ole vero.fi-sivuilla. Sen sana-artikkelit ja määritelmät eivät löydy vero.fi:n sisäisellä haulla tai muutenkaan vero.fi:n kautta.

⁶ Ks. esim. Kotimaisten kielten keskus 2023d.

Google verosanasto verohallinto

Images Videos In english News Maps Books Flights Finance

About 1540 results (0,36 seconds)

Valtioneuvoston kanslia
https://vnk.fi › documents › Verosanasto_2002 PDF

Verosanasto
Verohallinto (valtiovarainministeriö) verohallinto valtiovarainministeriön alainen veroasioiden hallinto. Verohallitus verohallintoa johtava virasto.
256 pages

Vero.fi
https://www.vero.fi › tietoa-verohall... Translate this page

Verohallinto - vero.fi
Töihin Verohallintoon. Suomalainen hyvinvointi luodaan yhdessä, ja meillä on siinä tärkeä rooli. Työmme on merkityksellistä, suomalaisen yhteiskunnan ...
Missing: verosanasto | Show results with: verosanasto

Sanastot
https://sanastot.suomi.fi › concept Translate this page

vero | Verotussanasto | Yhteentoimivuusalusta - Sanastot
1 Apr 2019 — julkisyhteisöille kerättävä lakisääteinen ja vastikkeeton rahasuoritus.

Yhteentoimivuus Hae palvelusta Suomeksi (FI) Kirjautu sisään

Etusivu Työkalut Tietoa palvelusta

Sanastot > Verotussanasto > vero

vero
KÄSITTE - VEROTUSSANASTO - LUONNOS

Termit

| | | |
|----|-------|---------------------------|
| FI | vero | Suosittava termi, Luonnos |
| SV | skatt | Suosittava termi, Luonnos |
| EN | tax | Suosittava termi, Luonnos |

Määritelmä

| | |
|----|--|
| FI | julkisyhteisöille kerättävä lakisääteinen ja vastikkeeton rahasuoritus |
|----|--|

Huomautus

| | |
|----|--|
| FI | Käsittekaaviot: Yleisiä käsitteitä, Verot, Ennakkoperintä, Verotuksen toimittaminen ja Verojen maksaminen ja perintä |
| FI | Veroja kerätään julkistalouden rahoittamiseksi. |

Käyttöesimerkki

Suhdetiedot

Koostumussuhteinen yläkäsite

- verojen ja veronluonteisten maksujen yhteismäärä

Kuuluu käsittekoelmaan

- Yleisiä käsitteitä
- Verot
- Verotuksen toimittaminen
- Verojen maksaminen ja perintä
- Ennakkoperintä

Ippokäyttöisyys: tutustu suosituksiin

Kuva 3: Suomi.fi-verotussanasto Google-haussa

Jos vero.fi-sivujen käyttäjä etsii verosanastoa sen sijaan Google-haulla esimerkiksi hakusalla "verosanasto" tai fraasilla "verosanasto Verohallinto" (ks. kuva 3), ensimmäiseksi haku-

tulokseksi tulee valtioneuvoston kanslian julkaisema Verosanasto⁷. Hakutuloksesta tai hakutulolinkin takana olevasta sanastosta ei käy ilmi, että sanasto on vanhentunut. Käyttäjä saattaa olettaa, että virallisen tahon julkaisema sanasto on ajantasainen ja käyttökelpoinen. Jos hän käyttää sitä lähteenä, hänelle voi jäädä termien merkityksestä virheellinen käsitys.

Kuten kuvasta 3 ilmenee, Google-hakutulosten alkupäähän nousee myös Suomi.fi-verotussanasto, mutta hakutulokseksi ei tule sanaston etusivu vaan yksittäinen hakusana, vero. Hakutuloksesta on vaikea päätellä, että sanasto on Verohallinnon julkaisema. Myös Pasanen (2020, 278) toteaa yleisesti, ettei käyttäjä välttämättä klikkaa hakuosumissa olevaa terminologista sanastoa, koska sanaston julkaisija tai verkkosivusto ei ole hänelle ennestään tuttu.

Jos käyttäjä kuitenkin klikkaa Suomi.fi-verotussanastoon vievää hakutulosta, hän päätyy sanastossa olevaan vero-termin sana-artikkeliin. Edelleen on melko vaikea hahmottaa, kuka sanaston on julkaissut ja mihin tarkoitukseen. Lisäksi vero-termin määritelmä on merkitty vain luonnokseksi. Käyttäjälle voi tulla sellainen käsitys kuin koko sanasto ei olisi vielä voimassa. Maallikkokäyttäjän on myös hyvin vaikea arvioida, mitä tarkoittaa sivun yläreunassa oleva ”Yhteentoimivuus”, joka vaikuttaa sivun tai sivuston nimeltä mutta ei kerro tavalliselle käyttäjälle oikeastaan mitään.

6.2.9 Yhteenveto

Verotuksen termejä on jo koottu Suomi.fi-verotussanastoon. Opinnäytetyön tavoite eli tavallisille asiakkaille suunnattu sanasto on kuitenkin tarpeen. Suomi.fi-sanasto ei sovi ratkaisuksi tilanteeseen, jossa tavallinen asiakas lukee vero.fi:ssä olevaa ohjetta ja tarvitsee selitystä ohjeessa käytetyille erikoistermeille. Vero.fi-sivujen maallikkokäyttäjän kannalta Suomi.fi-verotussanastossa on muun muassa nämä puutteet:

- Sanasto on vaikea löytää.
- Sanasto ei ole osa vero.fi-sivuja, vaan käyttäjä joutuu siirtymään pois sivustolta.
- Sanaston validiutta on vaikea arvioida.
- Standardinmukainen rakenne ei ole maallikon kannalta toimiva: termin määritelmä ja sen täsmennykset eivät erotu helposti muun tiedon seasta.
- Määritelmät eivät ole ymmärrettäviä: ne on laadittu terminologeja, verotuksen asiantuntijoita ja viranomaisia varten, ei tavalliselle vero.fi-sivujen käyttäjälle.

6.3 Käyttäjäpersoonat kehittämistyön tukena

Kehittämistyön tueksi hahmottelin jo opinnäytetyön tiedonkeruuvaiheessa kaksi käyttäjäpersoonaa. Käyttäjäpersoonat ovat kuvitteellisia esimerkkihenkilöitä, jotka ohjaavat ajattelua

⁷ Google-haku (google.fi) hakufraasilla ”verosanasto Verohallinto”. Haettu 15.9.2023

jatkokehityksen aikana. Käyttäjäpersoonia voidaan toisaalta kuvata ja tarkentaa koko prosessin ajan - kun tavoite ja ongelma tarkentuu, myös kuva käyttäjistä ja heidän tilanteestaan elää. Sama koskee myös asiakasmatkaa, jota käsittelen seuraavassa luvussa. (Hagan 2023, luku 3.)

Valitsin käyttäjäpersoonien pääpiirteet muun muassa asiantuntijahaastattelujen perusteella. Käyttäjäpersooniin vaikuttavat etenkin ne tiedot, joita sain asiakaspalautteista ja eri asiakasryhmistä.

Käyttäjäpersoonana on konkreettinen esimerkki käyttäjästä tai eräänlainen käyttäjän arkkityyppi. Käyttäjäpersoonien tarkoitus on muistuttaa kehittämistyön tekijöitä konkreettisella tavalla siitä, millaiselle käyttäjälle palvelua ensisijaisesti suunnitellaan. Käyttäjäpersoonat ovat ikään kuin tausta, jota vastaan ideoita ja ratkaisuja tarkastellaan. Kehittämisprosessissa palataan jatkuvasti siihen, onko jokin idea hyödyllinen käyttäjäpersoonan kannalta, miten ja kuinka todennäköisesti hän hyödyntäisi ratkaisua, mitä apua siitä hänelle olisi ja niin edelleen. Vaikka käyttäjäpersoonana ei ole todellinen henkilö, persoonasta tehdään mahdollisimman todentuntuinen. Hänelle määritellään taustatarina, ammatti, ikä, kiinnostuksen kohteet ja muita konkreettisia seikkoja. Niitä voivat tutkittavan ongelman mukaan olla esimerkiksi arvot, asiointitottumukset, huolenaiheet, perhesuhteet tai harrastukset. Persoonalle kannattaa valita myös ulkonäkö (kuva) ja häntä kuvaava sitaatti. Käyttäjäpersoonana auttaa asettumaan tavallisen käyttäjän asemaan ja pitämään kehittämistyön ihmislähtöisenä ja konkreettisena. (Nielsen 2019, 11; Stickdorn ym. 2018, 40-41.)

Käyttäjäpersoonana ei ole muuttumaton ”pysäytyskuva” käyttäjäksi ajatellusta henkilöstä. Käyttäjäpersoonaa ja tämän piirteitä paitsi hyödynnetään, myös tarkennetaan koko kehittämisprosessin ajan. Kun tieto ongelmasta ja käyttäjistä karttuu, käyttäjäpersoonan piirteet muokkautuvat sen mukaan. (Nielsen 2019, 9-12.) Myös omassa kehittämistyössäni käyttäjäpersoonat muotoutuivat ja tarkentuivat prosessin aikana. Esittelen tässä luvussa käyttäjäpersoonat sellaisina kuin käytin niitä kehittämistyön loppuvaiheessa. Alkuvaiheen luonnoksiin verrattuna mukana on muun muassa seikkoja, jotka halusin käyttäjähaastattelujen perusteella pitää mielessä, kun ideoin ja kehitin ratkaisua.

Ensimmäinen käyttäjäpersoonana Seri Korhonen (kuva 4) edustaa nuoria Verohallinnon asiakkaita. Serin persoonaa luodessani tutustuin muun muassa erilaisiin nuorisotutkimuksiin, kuten Nuorisobarometriin (Kivijärvi 2023) ja DigiiN-hankkeen tuloksiin (DigiiN-hanke 2023a). Aineistoista kävi ilmi esimerkiksi se, että nuoret eivät välttämättä asioi puhelimitse tai muutenkaan käytä puhelinta perinteisiin puheluihin (ks. esim. Kivijärvi 2023, 17). Toisaalta nuoret käyttävät monia digipalveluita enemmän kuin vanhemmat ikäluokat (ks. esim. Virtanen, Kaihlanen,

Kainiemi, Hakamäki, & Heponiemi 2023). Haastattelin myös vapaamuotoisesti oman lähipiirini nuoria.

| | |
|--|---|
|  <p>Seri Korhonen opiskelija 22 v</p> <p><i>“Eukonkannosta oon kuullut, mutta mikä ihme on ennakkanto?”</i></p> | <p>Asiontittotumukset</p> <p>Hoitaa asiat mieluiten verkossa. Käyttää kännykkää, paitsi jos pitää täyttää pitkiä lomakkeita. Ei halua soittaa puhelinpalveluun. Jos ei saa asiaa hoidettua itse, kysyy neuvoa kavereilta tai vanhemmilta.</p> <p>Kokemukset veroasioista ja Verohallinnosta</p> <p>Käyttää keikkatöihin verokorttia. Vuoden alussa tullut verokortti on ollut sopiva koko vuoden. On printannut verokortin OmaVerosta, kun paperinen verokortti oli kateissa. On käynyt OmaVerossa myös tarkistamassa veroilmoituksen. Verotus ei kiinnosta mitenkään erityisesti, mutta seuraa Verohallinnon Instagramia. Se on hauska, ja on saanut sieltä myös tietoa vähennyksistä. On joskus etsinyt vero.fi:stä tietoa muun muassa opintotuen verotuksesta.</p> <p>Haasteet</p> <p>OmaVero on ihan ok, mutta asioita ei kauheasti selitetä ja jotkut sanat ovat vaikeita. Ohjeet pitää etsiä erikseen vero.fi:stä. Siellä hakutuloksia tulee paljon eikä niistä tajua, mitä eroa eri ohjeilla on. Osa ohjeista on helppoja, osa niin pitkiä ja vaikeita, ettei niitä jaksa lukea. Unohtaa välillä avata paperipostit. Ei halua silti siirtyä sähköiseen asiointiin, koska kaverit ovat haukkuneet Suomi.fi:n viestisysteemiä. Jos ei osaa hoitaa asiaa OmaVerossa, tuntee helposti itsensä tyhmäksi ja luovuttaa. Haluaisi silloin käydä vero toimistossa, mutta Porissa se on auki vain parina päivänä viikossa keskellä koulupäivää.</p> |
| <p>Opiskelee ammattikorkeakoulussa rakennustekniikan insinööriksi. Saa opintotukea. Tekee opintojen ohessa välillä keikkatöitä. Asuu Porissa tyttöystävänsä kanssa. Harrastaa juoksemista ja lautapelejä.</p> <p><i>Piirros: Tuuli Hypén</i></p> | |

Kuva 4: Käyttäjäpersoona: insinööriopiskelija Seri Korhonen (Piirros: Tuuli Hypén)

Seri on 22-vuotias opiskelija, joka opiskelee ammattikorkeakoulussa rakennustekniikan insinööriksi. Hän asuu Porissa tyttöystävänsä kanssa ja tekee opiskelun ohella jonkin verran työkeikkoja. Seri harrastaa juoksemista ja lautapeliä pelaamista. Veroasiat ja muut viranomaisasiat hän hoitaa mieluiten sähköisesti. Jos asiointi vaatii pitkien tekstien kirjoittamista tai pitää täyttää monimutkaisia lomakkeita, Seri käyttää tietokonetta. Muuten hän asioi mieluiten kännykällä.

Keikkatöihin Seri tarvitsee verokortin. Verohallinto tekee Serille - kuten muillekin suomalaisille - vuoden alussa automaattisesti verokortin. Sen tiedot ja veroprosentti ovat vastanneet Serin tilannetta hyvin koko vuoden ajan. Seri on printannut verokortin OmaVerosta pariinkin kertaan, kun paperinen verokortti on ollut edellisellä työnantajalla tai jossakin kateissa. Seri käynyt OmaVerossa myös tarkistamassa veroilmoituksen. Verotus ei kiinnosta Seria mitenkään erityisesti, mutta hän seuraa Verohallinnon Instagramia. Se on Serin mielestä hauska, ja hän on saanut sieltä myös tietoa esimerkiksi veroilmoituksen määräpäivistä ja vähennyksistä, joita veroilmoituksessa voi ilmoittaa. Vero.fi:tä Seri on käyttänyt harvoin, mutta hän on kuitenkin joskus etsinyt sieltä tietoa muun muassa opintotuen verotuksesta.

Seri suhtautuu melko myönteisesti verotukseen ja Verohallinnon palveluihin. OmaVero on Serin mielestä selkeä palvelu, mutta siellä käytetty sanasto on Serille osittain vierasta. Hän toivoisi, että asioita selitettäisiin perusteellisemmin. Kun OmaVeron asioille tai termeille etsii

selitystä vero.fi:stä, hakutuloksia tulee paljon ja niiden eroa on vaikea hahmottaa. Osa ohjeista tuntuu helpoilta, osa on niin pitkiä ja vaikeita, ettei niitä jaksakaan lukea.

Veroposti tulee Serille paperipostina. Joskus posti unohtuu pitkäksi aikaa avaamatta. Seri ei kuitenkaan halua siirtyä sähköiseen asiointiin eli ottaa käyttöön Suomi.fi-viestejä. Kaverit ovat kertoneet, ettei Suomi.fi:n viestisysteemi ole kovin kätevä eikä viestien tarkempaa sisältöä tule luettua, koska se vaatii kirjautumista eri palveluihin. Seri haluaisi myös, että toisten viranomaisten postin voisi saada paperilla ja toisten taas sähköisesti. Sellainen rajausta ei kuitenkaan ole nykyisin mahdollista.

Jos Seri ei osaa hoitaa asiaa OmaVerossa, hän tuntee helposti itsensä tyhmäksi ja luovuttaa. Hän pyytää kyllä neuvoa kavereilta tai vanhemmilta mutta ei aina viitsi vaivata heitä. Jos asia ei selviä omin ja lähimpiin voimin, Seri haluaisi käydä verotoimistossa, mutta Porissa se on auki vain parina päivänä viikossa keskellä koulupäivää.

Toiseksi käyttäjäpersoonaksi valitsin henkilön, jolle suomi ei ole äidinkieli ja joka on muuttanut Suomeen muualta. Matias Petrauskas (kuva 5) on 35-vuotias ohjelmistosuunnittelija Liettuasta. Tätä käyttäjäpersoonaa varten tutustuin muun muassa DigiIN-hankkeen Monikulttuurisuus-teeman aineistoihin (DigiIN-hanke 2023b) sekä kotoutumisen osaamiskeskuksen julkaisemaan kotoutuminen.fi-sivustoon, erityisesti osioon Työelämä ja työperäinen maahanmuutto (Kotoutumisen osaamiskeskus 2021a). Aineistojen perusteella useilla kielillä viestiminen on usein luonteva osa työkuultuuria, mutta vieraskieliset työntekijät tarvitsevat myös tukea ja tavallista selkeämpää kieltä (ks. esim. Kotoutumisen osaamiskeskus 2021b). Digitaalisten julkisten palveluiden käytössä suurin vaikeus onkin se, että palvelut vaativat suomen kielen hallintaa (ks. esim. (DigiIN-hanke 2021b). Kävin myös joitakin keskusteluja tuttavapiiriini kuuluvien muista maista muuttaneiden henkilöiden kanssa.

Matias on tullut Suomeen töihin Liettuasta 8 vuotta sitten. Hän työskentelee IT-yrityksessä koodarina ja asuu pysyvästi Espoossa. Matiaksen äidinkieli on liettua, mutta hän osaa jonkin verran suomea ja melko sujuvasti englantia. Työkieli on useimmiten englanti. Vapaa-ajallaan Matias soittaa kitaraa ja piirtää.



**Matias
Petrauskas**

ohjelmisto-
suunnittelija
35 v

*“Aika paljon Suomessa pitää maksaa veroja.
Mutta mahtavaa, että Verohallinto tekee
asioita valmiiksi, niin kuin veroilmoituksen.”*

Työskentelee IT-yrityksessä koodarina. Tuli töihin Suomeen Liettuasta 8 vuotta sitten, asuu Suomessa. Äidinkieli liettua, osaa jonkin verran suomea ja melko sujuvasti englantia. Asuu yksin Espoossa. Harrastaa kitaransoittoa ja piirtämistä.

Piirros: Tuuli Hypén

Asiantitottumukset

Käyttää sujuvasti erilaisia verkkopalveluita, yleensä kannettavalla tietokoneella. Hoitaa silti virallisia asioita usein paperilla, koska paperilomakkeeseen tai paperikirjeeseen on helpompi pyytää apua suomen- tai englanninkielisiltä tuttavilta, ellei itse ymmärrä.

Kokemukset veroasioista ja Verohallinnosta

On tehnyt OmaVerossa verokorttimuutoksia ja tarkistanut veroilmoituksen. Käyttää OmaVeroa yleensä englanniksi. Tekee toisinaan töitä myös liettualaiselle yritykselle eikä ole aina varma, miten veroasiat silloin menevät. On etsinyt aiheesta tietoa vero.fi:stä sekä englanniksi että suomeksi. On käynyt myös verotoimistossa varsinkin Suomessa olon alkuaikoina. Sieltä saa ystävällistä palvelua, mutta välillä on kielivaikeuksia. Onneksi veroilmoitus tulee valmiiksi täytettynä!

Haasteet

Vero.fi:n ohjeet ovat varmaan ihan selkeitä suomenkieliselle, mutta oma kielitaito ei aina riitä. Verotermit eivät ole kovin tuttuja suomeksi eivätkä englanniksi, eikä niiden merkitystä ole helppo arvata: esimerkiksi palkasta voi mennä tulovero tai lähdevero, vai onko se sittenkin sama asia? Kaikkia veroasioita ei edes voi hoitaa englanniksi, joten välillä pitäisi muistaa suomenkieliset termit ja välillä englanninkieliset. Se on hankalaa. Joskus hermostuttaa, että on tehnyt jotain ihan väärin ja saa paljon mätkyjä.

Kuva 5: Käyttäjäpersoona: ohjelmistosuunnittelija Matias Petrauskas (Piirros: Tuuli Hypén)

Matiaksen IT-taidot ovat jo ammatin puolesta hyvät. Hän käyttääkin sujuvasti erilaisia verkkopalveluita, yleensä kannettavalla tietokoneella. Matias hoitaa silti viranomaisasioita ja muita virallisia asioita usein paperilla. Tärkein syy siihen on se, että paperilomakkeen täyttämiseen on helpompi pyytää apua. Printattua paperilomaketta voi helposti näyttää esimerkiksi kollegalle tai suomen- tai englanninkieliselle tuttavalle, jos ei itse täysin ymmärrä tekstiä tai tunne asiaa. Paperilomaketta varten ei tarvitse kirjautua verkkopalveluun, käyttää pankkitunnuksia tai kantaa mukana tietokonetta.

Matias on käyttänyt OmaVero-palvelua, esimerkiksi tehnyt siellä muutoksia verokorttiin ja tarkistanut veroilmoituksen. Matias käyttää OmaVeroa yleensä englanniksi. Esimerkiksi verokorttiasioissa on kuitenkin hieman hankalaa, että ohje ja hakemus on englanniksi, mutta itse verokortissa käytetään kuitenkin suomen- tai ruotsinkielisiä tekstejä ja termejä.

Matias tekee toisinaan töitä myös liettualaiselle yritykselle eikä ole aina varma, miten veroasiat silloin menevät. Hän on etsinyt aiheesta tietoa vero.fi:stä sekä englanniksi että suomeksi. Hän on hakenut apua myös verotoimistosta varsinkin Suomessa olonsa alkuaikoina. Matias on ollut tyytyväinen palveluun, vaikka välillä on ollut kielivaikeuksia. Asiointia helpottaa se, että veroilmoitus tulee joka kevät melkein valmiiksi täytettynä. Sitä Matias on kiitellyt liettualaisille tuttavilleen.

Suomen kieli ja Verohallinnon kieli aiheuttavat Matiakselle välillä hankaluuksia. Vero.fi:n ohjeet ovat Matiaksen mielestä varmaankin selkeitä suomenkieliselle, mutta oma kielitaito ei aina riitä ymmärtämään kaikkia yksityiskohtia. Verotermit eivät ole kovin tuttuja suomeksi eivätkä englanniksi, eikä niiden merkitystä ole helppo arvata. Esimerkiksi palkasta voi mennä

tulovero tai lähdevero, vai tarkoittavatko ne sittenkin samaa? Kaikkia veroasioita ei edes voi hoitaa englanniksi, joten välillä pitäisi muistaa suomenkieliset termit ja välillä englanninkieliset. Se on Matiaksen mielestä hankalaa. Joskus häntä hermostuttaa, että hän on tehnyt jotain ihan väärin tai unohtanut jotakin olennaista ja saa paljon mätkyjä.

6.4 Asiaksmatka vero.fi:stä Suomi.fi-verotussanastoon

Saadakseni paremman ja tarkemman kuvan sanaston tarpeesta muotoilin tavallisen käyttäjän tilanteesta asiaksmatkan. Se kuvaa asiakkaan polkua vero.fi-ohjeesta Suomi.fi-sanaston termisivulle. Asiaksmatka on kuvattu kuvassa 6. Opinnäytetyön asiakirjapohjan asettamien rajoitusten vuoksi jouduin kuitenkin tässä raportissa rajaamaan asiaksmatkaa alkuperäisestä ja yksinkertaistamaan visuaalisia ratkaisuja ja asettelua.

Asiaksmatka on palvelu- ja oikeusmuotoilun työväline, joka kuvaa asiakkaan kulkemaa polkua palvelussa ja sen käyttäjänä. Asiaksmatka ei ole pelkästään palvelun kuvaus, vaan siinä kuvataan asiakkaan kokemus palvelusta ja esimerkiksi hänen tunteensa palveluprosessin aikana. Asiaksmatkan kuvaus auttaa asettumaan asiakkaan asemaan ja kartoittamaan palvelun käytön eri vaiheita asiakkaan näkökulmasta. Se on visuaalinen tapa kuvata palvelun vaiheet asiakkaan näkökulmasta. Asiaksmatkaan kuuluu aina palvelun näkyvä osuus: ne palvelukanavat tai toimijat, joihin asiakas on matkan aikana yhteydessä. Asiaksmatka auttaa usein löytämään kipupisteitä ja palvelun ongelmakohtia. (Stickdorn ym. 2018, 43-46.) Asiaksmatkan voi rakentaa monella eri tavalla. En käyttänyt omassa asiaksmatkassani mitään valmistaa pohjaa vaan sovelsin erilaisia asiaksmatkan malleja.

| Asiaksmatka vero.fi:stä verotussanastoon | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| Lähtötilanne: Asiakas haluaa täydentää vuoden aikana maksamiaan veroja, jotta välttyisi jäännösverolta ja jäännösveron korolta. Hän lukee vero.fi-sivujen ohjetta "Lisäennakolla voit täydentää veron määrää verovuodelle 2022". | | | | | |
| Vaihe: | vero.fi | Sanaston etsiminen | | Suomi.fi-verotussanasto | |
| Havainto | "En ymmärrä näitä sanoja: mitä ovat lisäennakko, ennakkovero ja verotuksen päättymispäivä?" | "Valtioneuvoston kanslian verotussanasto vaikuttaa lupaavalta." | "Tämä sanasto on aika vanha eikä kaikkia näitä termejä ole siinä." | "Ehkä uskallan kokeilla tätä toista sanastoa, vaikka en kyllä tiedä, mikä on Yhteentoimivuusalusta." | "Tässä on paljon turhaa tietoa enkä ymmärrä näitä selityksiä." |
| Toiminta | Etsii sanastoa vero.fi:stä. Sanastoa ei löydy. Jatkaa googlaamalla "verotussanasto". | Klikkaa hakutulosten kärjessä olevaa sanastoa. | Palaa hakutuloksiin | Siirtyy verotussanastoon ja etsii termit sieltä. | Jättää itsenäisen asioinnin kesken. Soittaa Verohallintoon. Antaa aärtynyttä palautetta. |
| Tavoite | Haluaa löytää selitykset sanoille vero.fi:stä (tai edes jostain muualta). | Haluaa päästä eteenpäin asiassa ja ohjeessa | Haluaa löytää varmemmalta tuntuvan tietolähteen. | Haluaa vihdoin löytää ratkaisun termiongelmaan. | Haluaa saada apua asiaansa ja parannusta ohjeisiin. |
| Kokemus ja tunteet | - turhautuminen | + toiveikkaus | - epävarmuus, hämmennys | -- kärsimättömyys | -- turhautuminen, ärtymys |
| Kontakti | vero-sivusto ja sen hakutoiminto | Verotussanastot Google-hakutuloksessa | Valtioneuvoston kanslian Verotussanasto (pdf) | Sanastot.suomi.fi:n verotussanasto | Puhelinpalvelu tai somekanavat, vero.fi:n palaute |
| Kipupisteet | Termit ovat vaikeita. Selityksiä ei löydy | Huomaako, ettei sanasto ole ajan tasalla? | Jaksaako vielä etsiä ja pääseeekö eteenpäin? | Ovatko selitykset ymmärrettäviä? Onko sanasto helpokäyttöinen? | Saako apua ja ymmärrystä? |

Kuva 6: Asiaksmatka vero.fi:stä Suomi.fi-verotussanastoon

Tein ensimmäisen hahmotelman asiakasmatkasta jo opinnäytetyön alkuvaiheessa. Kuvan 6 asiakasmatka perustuu etenkin havaintoihin, joita tein omakohtaisessa palvelun läpikäynnissä eli läpikävelyssä. Kuvan versio on kuitenkin vaiheesta, jossa olen tehnyt asiakasmatkaan joitakin täsmennyksiä muun muassa käyttäjähaastattelujen ja taustatutkimuksen perusteella.

Valitsin läpikävelyn aiheeksi tilanteen, jossa tavallinen henkilöasiakas on maksanut vuoden aikana liian vähän tuloveroja. Asiakas voi olla esimerkiksi opiskelija tai keikkatyöläinen, kuten edellisessä luvussa kuvaamani käyttäjäpersoonana Seri Korhonen. Seri huomaa vasta vuoden lopussa, että hänen veroprosenttinsa on ollut liian pieni ja veroja olisi pitänyt maksaa enemmän. Koko vuoden palkat on jo maksettu, eikä Seri voi siksi enää vaikuttaa asiaan nostamalla veroprosenttia. Hän haluaisi kuitenkin maksaa verot saman tien. Syynä voi olla esimerkiksi se, että hänellä on epäsäännölliset tulot ja ajatus suurista jäännösveroista eli mätkyistä hermostuttaa. Jäännösvero tulisi maksettavaksi aikaisintaan seuraavan vuoden elokuussa. Vaikka pitkästä maksuajasta voi olla myös hyötyä, Seri on epävarma siitä, millainen tilanne hänellä on yli puolen vuoden kuluttua ja kuinka paljon jäännösverolle ehtii kertyä korkoa. Hän haluaa selvittää, voisiko puuttuvan veron maksaa saman tien, kun tilillä on keikkatöiden jäljiltä tavallista enemmän rahaa.

Aloitin läpikävelyni etsimällä asiaan liittyvää vero.fi-ohjetta. Työtehtävieni vuoksi tunnen veroasioita keskimääräistä paremmin, ja sen vuoksi tiesin, että esimerkkitalanteessa Seri voi maksaa niin sanottua lisäennakkoa. Koska Seri itse ei todennäköisesti tuntisi asiaa ja lisäennakko-termiä, en hakenut ohjetta suoraan tällä sanalla. Sen sijaan käytin sekä vero.fi-hakua että Google-hakua ja muun muassa hakufraaseja ”maksoin liian vähän veroa” ja ”miten voin maksaa puuttuvan veron”. Oikean ohjeen eli lisäennakkoa koskevan vero.fi-sivun löytäminen ei ollut aivan helppoa. Kehittämistyötä tehdessäni sisällytin tämän vaiheen myös asiakasmatkaan. Opinnäytetyön muotovaatimukseen liittyvistä syistä tässä raportissa on kuitenkin vain asiakasmatkan karsittu versio. Siinä asiakasmatka alkaa vasta ohjeen löytymisen jälkeen.

Kuvassa 6 asiakasmatkan lähtöpiste on vero.fi-sivu ”Lisäennakolla täydennät veron määrää verovuodelle 2022” (Verohallinto 2023f). Sivulla on käytetty lisäennakko-termin lisäksi joitakin muita erikoistermejä, joita ei selitetä lukijalle. Tällaisia termejä ovat esimerkiksi ennakko-vero, ennakkoperintä ja verotuksen päättymispäivä.⁸ Seri haluaa ymmärtää ohjeen ja toimia sen mukaan, mutta vieraat termit voivat estää tämän. Seri tuntee olonsa turhautuneeksi. Hän etsii sanastoa tai sanojen selityksiä vero.fi-sivuilta. Haun avulla hän saattaa löytää selityksiä yksittäisille termeille toisilta vero.fi-sivuilta. Sen sijaan sanastoa kootussa muodossa ei löydy. Seri käyttää Google-hakua ja etsii sanastoa sitä kautta.

Google-hakutuloksia olen käsitellyt luvussa 6.2.8. Asiakasmatkan seuraava päävaihe kuvaa sitä, miten Seri käyttää hakutuloksia ja etenee niistä. Hakutulosten perusteella Seri päättyy

⁸ Ks. Verohallinto 2023f

ensin valtioneuvoston kanslian Verosanastoon (valtiovarainministeriö 2002/2021). Vaikka Seri on aluksi toiveikas ja arvelee pääsevänsä sanaston avulla eteenpäin, hän huomaa pian, ettei esimerkiksi lisäennakko-sanaa tai verotuksen päättymispäivää ole sanastossa. Tutkittuaan sanastoa tarkemmin Seri toteaa, että se on melko vanha eikä ehkä ajan tasalla. Toiveikkuus vaihtuu epävarmaan oloon ja hämmennykseen. Seri palaa hakutulostaan.

Seuraavassa vaiheessa Seri tutkii hakutulosta, joka vie Suomi.fi-verotussanastoon. Seri on epävarma siitä, mikä sanaston julkaisija ja tausta on ja kannattaako hakutulosta klikata. Toisaalta hän alkaa jo olla kärsimätön ja haluaisi vihdoin löytää ratkaisun ongelmaan eli selityksen vaikeille termeille.

Asiakasmatkan viimeisessä vaiheessa Seri on siirtynyt hakutuloksesta Suomi.fi-verosanastoon. Navigointiin sanaston sisällä ja sana-artikkelien rakenteeseen liittyy joitakin ongelmia, joita olen käsitellyt aiemmissa luvuissa. Lisäksi kaikkia Serin hakemia sanoja ei ole mukana sanastossa. Kuvan 6 asiakasmatkasta on karsittu näiden ongelmien aiheuttamat lisävaiheet. Asiakasmatkan lopputulos on joka tapauksessa se, ettei Suomi.fi-verosanastosta ole Serille riittävästi apua. Sanastossa on hänelle turhaa tietoa, ja määritelmät ovat asiantuntijoille suunnatussa muodossa. Tavallisen asiakkaan on vaikea erottaa olennaista tietoa epäolennaisesta, eivätkä määritelmät ole esimerkiksi Serin kannalta ymmärrettäviä. Riskinä on, että Seri jättää itsenäisen asiointin kesken ja joutuu ottamaan yhteyttä Verohallintoon. Seri on turhautunut kokemuksistaan ja antaa ärtynyttä palautetta Verohallinnon palvelusta.

6.5 Analyysi ja arvio sanaston toteutustavasta

6.5.1 Vertailukartoitukseen perustuva analyysi

Muiden viranomaisten verkkosanastoissa tunnistin neljä eri päätyyppiä: vihjeteksteinä toteutetun sanaston, sana-artikkeleihin perustuvan sanaston, sanakirjamaisen pdf-sanaston ja yhtenä verkkosivuna toteutetun sanaston.

Vihjeteksteinä toteutettu sanasto: Vihjetekstillä (tooltip) tarkoitetaan lyhyttä tekstiä, joka tulee esiin sanan viereen, jos osoitin viedään sivulla sanan kohdalle. Vihjeteksti voi tulla esiin joko automaattisesti tai vain silloin, jos käyttäjä klikkaa merkittyä sanaa. Tällaista sanaston toteutustapaa on käytetty esimerkiksi Työmarkkinatorin verkkosivuilla (KEHA-keskus 2023, ks. kuva 7). Sivulla vihjetekstin avaavat kohdat on merkitty eri värillä ja i-kirjainta muistuttavalla kuvakkeella.

Lomautus

Kun sinut lomautetaan, työskentelysi ja palkanmaksusi keskeytyvät. Työsuhteesi on kuitenkin voimassa lomautuksen ajan. Työttömyysturva voi turvata toimeentulosi lomautuksen aikana.

Lomautuksella tarkoitetaan [työnantajan](#) päätökseen tai hänen aloitteestaan tehtävään sopimukseen perustuvaa työnteon ja palkanmaksun väliaikaista keskeyttämistä. [Työsuhde](#) pysyy kuitenkin muutoin voimassa.

Lomautetulla tarkoitetaan sekä kokonaan loma-
kokoaikainen tai osa-aikainen. Kokoaikainen
lomautuksessa päivittäistä tai viikoittaista t

Työsuhde

Sulje X

Myös palvelussuhde. Syntyy työntekijän ja työnantajan välille, kun työntekijä aloittaa uudessa työssä ja on tehnyt työsopimuksen.

voit olla siis
käsissä

Kun sinut lomautetaan, ilmoittaudu [työnhakijaksi](#)

lomatuspäivänäsi.

Voit tehdä ilmoittautumisen jo ennen kuin lomautus tai lyhennetty työaika alkaa. Saat lomautuksen ajalta [työttömyyskorvausta](#), jos olet ilmoittautunut työnhakijaksi ja muut etuuden saamisen edellytykset täyttyvät. TE-toimisto tai kuntakokeilu järjestää sinulle alkuhaastattelun mahdollisuuksien mukaan viiden arkipäivän kuluessa työnhakusi alkamisesta.

Sinut voidaan lomauttaa työsuhteestasi joko toistaiseksi tai määräajaksi. Jos lomautuksesi on määräaikainen ja kestää enintään kolme kuukautta, et todennäköisesti tarvitse henkilökohtaista [palvelua](#) TE-toimistosta tai kuntakokeilusta. Jos kuitenkin haluat palvelua, voit ottaa yhteyttä TE-toimistoon tai kuntakokeiluun.

Kuva 7: Vihjetekstinä toteutettu sanastomääritelmä Työmarkkinatorin verkkosivuilla (KEHA-keskus 2023)

Vihjeteksteihin perustuvan toteutustavan selvänä etuna voidaan pitää sitä, että termin selitys löytyy suoraan termin yhteydestä. Jos termiä käytetään ohjesivuilla, käyttäjä voi siis tarkistaa termin merkityksen samalla kun hän lukee ohjetta. Hänen ei tarvitse siirtyä pois ohjesivulta.

Vihjetekstin merkki myös kertoo käyttäjälle suoraan, onko jollekin termille tarjolla selitys vai ei. Käyttäjän ei siis tarvitse erikseen tarkistaa, onko termi sanastossa, eikä hän turhaan etsi sanastosta sellaisia sanoja, joita siellä ei ole. Vihjeteksti on lisäksi hyödyllinen silloin, jos käyttäjä ei tunnista sanaa termiksi. Näin voi käydä, jos sana on lukijalle näennäisesti tuttu eikä hän tiedä tai aavista, että verotuksen kontekstissa sanan merkitys onkin toinen kuin yleiskielessä (ks. edellä luku 3.3). Vihjeteksti voi saada lukijan tunnistamaan tällaiset sanat ja tarkistamaan niiden merkityksen.

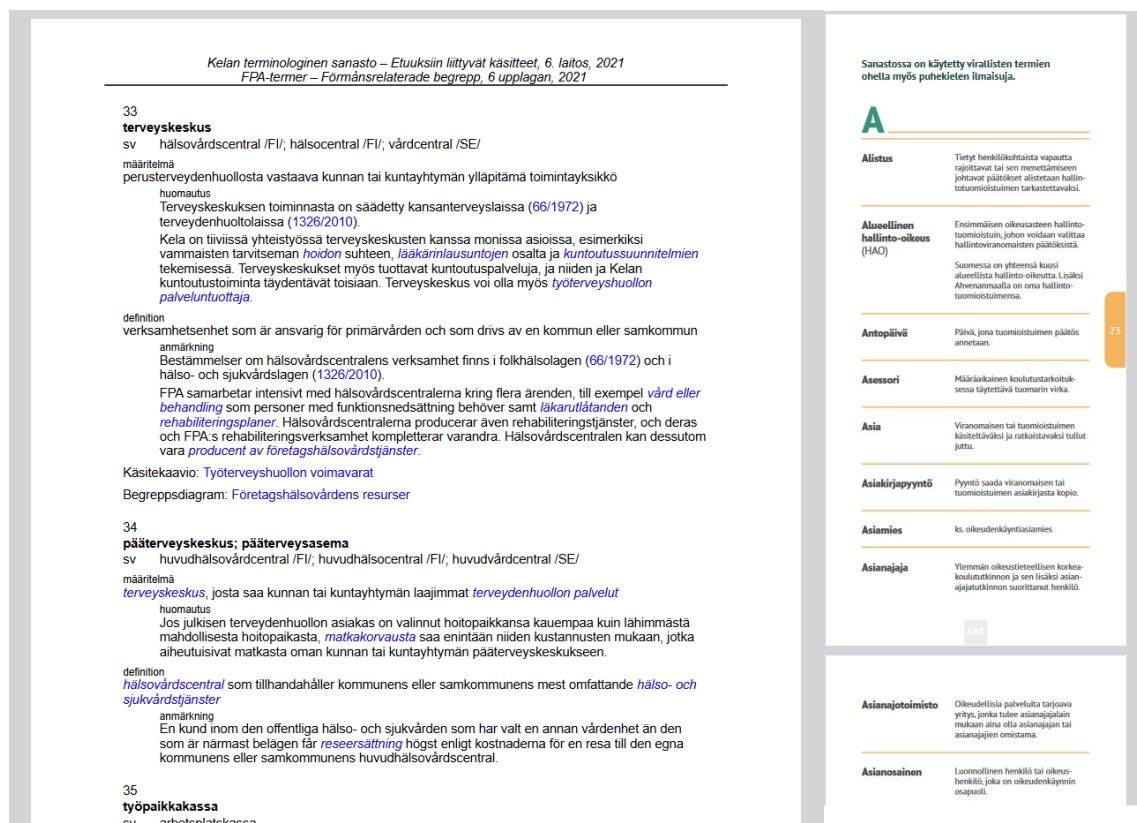
Kaikille käyttäjille ei toisaalta välttämättä ole selvää, mitä vihjetekstin merkintä tarkoittaa ja mitä siitä tapahtuu. Joitakin lukijoita tekstin seassa oleva ikoni saattaa myös häiritä.

Verohallinnossa selvitetään, voisiko sanaston toteuttaa vero.fi:hin vihjeteksteinä. Tällä hetkellä vero.fi-sivujen julkaisujärjestelmässä ei kuitenkaan ole käytössä ominaisuutta, jolla vihjetekstit voitaisiin tehdä. (Kumpulainen 2022.)

Sana-artikkeleihin perustuva sanasto: Luvussa 6.2 kuvasin Suomi.fi-verosanastoa, jossa jokainen sana määritelmineen ja muine tietoineen on oma sivunsa eli sana-artikkelinsa. Sana-

artikkeleihin perustuvia sanastoja ovat myös muun muassa valtioneuvoston Valter-termipankissa julkaistut sanastot (Valtioneuvoston kanslia 2023b). Tällaisissa sanastoissa on helppo tarkastella yksittäistä termiä ja sen määritelmää, mutta kokonaisuuden hahmottaminen voi olla vaikeampaa ja yksittäisen sana-artikkelin löydettävyyttä heikko (ks. esim. luvun 6.2.8 havainnot Google-hausta).

Sanakirjamainen pdf-sanasto: Esimerkiksi Kela ja Tuomioistuinlaitos ovat julkaisseet sanaston muodossa, joka muistuttaa perinteistä painettua sanakirjaa. Molemmat sanastot ovat pdf-tiedostoja. Kelan sanasto (Kela & Sanastokeskus TSK ry 2021) on julkaistu myös painettuna. Verkossa julkaistu sanasto on siis painetun teoksen sähköinen versio. Sanasto muistuttaa myös ulkoasultaan sanakirjaa. Korkeimman hallinto-oikeuden julkaisemassa Pienessä hallintotuomioistuinsanastossa (Tuomioistuinlaitos 2020) ulkoasu ei ole yhtä kirjallinen mutta periaate on sama: termit ja niiden selitykset on koottu sanakirjamaiseksi luetteloksi ja julkaistu tiedostomuodossa. Kuvakaappaus molemmista sanastoista näkyy kuvassa 8.



Kuva 8: Kuvakaappaus Kelan sanastosta (Kela & Sanastokeskus TSK ry 2021, kuvassa vasemmalla) ja KHO:n sanastosta (Tuomioistuinlaitos 2020, kuvassa oikealla)

Sanakirjamaisen sanaston etuna voidaan pitää sitä, että kun sanasto on yksittäinen tiedosto, se on helppo jakaa eteenpäin esimerkiksi sidosryhmille ja asiakkaille. Jos sanastosta on joka

tapauksessa tarkoitus tehdä painettu versio, pdf-muotoinen tiedosto syntyy usein painatusprosessin sivutuotteena eikä vaadi erillistä suunnittelua. Pdf-sanaston voi myös tulostaa. Pdf-tiedoston ylläpitäminen ei toisaalta useinkaan ole yhtä joustavaa kuin verkkosivun, eikä pdf ole myöskään saavutettavuusvaatimusten kannalta paras mahdollinen ratkaisu (ks. esim. Aluehallintovirasto 2020). Vero.fi-sivuilla pdf-aineistoa pyritään pääasiassa välttämään (Kumpulainen 2022-2023). Näistä syistä en selvittänyt tämän toteutusvaihtoehdon mahdollisuuksia enempää enkä esimerkiksi ottanut vaihtoehtoa mukaan käyttäjätestaukseen.

Sanasto yhdellä verkkosivulla: Esimerkiksi Maahanmuuttovirasto ja Tulli ovat julkaisseet sanaston omilla verkkosivuillaan yhtenä html-muotoisena sivuna (Maahanmuuttovirasto 2023; Tulli 2023). Maahanmuuttoviraston sivu on toteutettu tavanomaisena leipätekstinä: kaikki sanat ja niiden määritelmät ovat suoraan näkyvissä, eikä sivulla ole tavanomaisten linkkien lisäksi erityisiä toiminnallisuuksia. Tullin sanasto taas on tehty niin sanottujen haitarielementtien avulla. Sanastosivulla vain hakusanat näkyvät kerralla. Määritelmät on avattava kunkin sanan kohdalta erikseen. Tullisanastossa on myös sisäinen hakutoiminto. Jos käyttäjä etsii selitystä yksittäiselle termille, Tullin toteutustavasta on helpompi huomata, onko termi sanastossa vai. Kuvassa 9 on kuvakaappaus molemmista sanastoista. Tullin sanastosta on kuvassa avattu haitarielementti, joka sisältää määritelmän termille ”asettaminen tullimenettelyyn”.

Hae termejä Tullisanastosta

Kirjoita kenttään etsimäsi sana tai termi. Hakutulokset päivittyvät alle automaattisesti.

Kirjoita sana tai termi

Valitse sanastorajaus:

Tullisanasto
 Ulkomaankauppatilasto

147 tulosta

| | |
|--|---|
| alkuperämaa | + |
| arvonlisä | + |
| arvonlisän mukainen ulkomaankauppatilasto | + |
| asettaminen tullimenettelyyn | - |
| toiminta, jossa Tulli päättää asiakkaan tekemän tullilmoituksen ja mahdollisen tavarrantarkastuksen perusteella, millä ehdoin tavara voidaan luovuttaa asiakkaan valitsemaan menettelyyn | |
| Huomautus: Tuonnilla ja viennillä on omat tullimenettelynsä. Yleisin tuonnin tullimenettely on luovutus vapaaseen liikkeeseen. Vapaaseen liikkeeseen luovuttaminen edellyttää, että asiakas maksaa tavarantontin liittyvät verot ja maksut. | |
| Ruotsiksi: hänförande av varor till ett tullförfarande | |
| Englanniksi: placement of goods under a customs procedure | |
| Aihealue: Asiakkuus, Tulliselvitys, Tullivalvonta | |
| asiakas | + |

Sanasto

Sanasto sisältää keskeisiä Maahanmuuttoviraston sivustollaan käytettäviä termejä ja niiden selityksiä. Määritelmät eivät noudata sanatarasti lainsäädännössä käytettyjä määritelmiä. Sen vuoksi virallisissa yhteyksissä tulisi perehtyä asianomaiseen lainsäädäntöön ja muuhun lähdekirjallisuuteen.

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Ä Ö

avustettu vapaaehtoinen paluu
sv assisterad frivillig återresa
en assisted voluntary return

Avustettu vapaaehtoinen paluu tarkoittaa järjestelyä, jossa paluun tukemiseksi kansainvälistä suojelua hakeneelle kolmannen maan kansalaiselle, tilapäistä suojelua saaneelle ja ihmiskaupan uhrille sekä oleskeluluvan ulkomaalaislain 51 §:n nojalla saaneelle voidaan maksaa avustusta ja korvata kohtuulliset matka- ja muuttokustannukset kotimaahan tai muuhun maahan. Edellytyksenä avustuksen ja korvauksen maksamiseksi on lisäksi, että hakija poistuu maasta vapaaehtoisesti pysyvätiluonteisessa tarkoituksessa peruttuaan hakemuksensa tai oleskelulupahakemuksen tultua hylätyksi. Ks. [kansainvälinen suojelu, kolmannen maan kansalainen, tilapäinen suojelu](#), [Vrt. vapaaehtoinen paluu](#).

Dublin-menettely
sv Dublinförfarande
en Dublin procedure

Dublin-menettely on EU:n vastuunmäärittämisasetukseen perustuva menettely, jolla selvitetään se maa, joka on vastuussa turvapaikkahakemuksen käsittelystä. Asetusta soveltavat EU-jäsenvaltiot sekä Norja, Islanti, Sveitsi ja Liechtenstein. Toinen asetusta soveltava maa voi olla vastuussa hakemuksen käsittelystä esimerkiksi, jos turvapaikanhakijalla on perhesiteitä, oleskelulupa tai viisumi toisessa Dublin-maassa. Toinen jäsenvaltio on vastuussa käsittelystä myös silloin, jos turvapaikanhakijan sormenjäljet on rekisteröity Eurodac-järjestelmään luvattoman unionin ulkorajan ylittämisen yhteydessä. Lisäksi vastuussa voi olla valtio, josta henkilö on aikaisemmin hakenut turvapaikkaa. Ks. [Euroopan unioni \(EU\)](#), [turvapaikka](#).

edustusto
sv beskickning
en mission

Kuva 9: Kuvakaappaus Tullin (2023) verkkosanastosta (kuvassa vasemmalla) ja Maahanmuuttoviraston (2023) verkkosanastosta (kuvassa oikealla)

6.5.2 Verosanaston toteutustavan luonnokset ja käyttäjiltä saatu tieto

Perehdyttyäni erilaisiin toteutustapoihin luonnostelin vaihtoehtoja vero.fi-sanaston malliksi. Koska en voinut opinnäytetyötä varten käyttää vero.fi-sivujen testiympäristöä ja julkaisujärjestelmää, en pystynyt kohtuullisella vaivalla tekemään toimivia prototyyppejä. Sen sijaan toteutin eri versiot staattisena sivun kuvana. Käytin luonnoksissa mahdollisimman samanlaista ulkoasua, asettelua ja tyyliä kuin todellisilla vero.fi-sivuilla. Esittelen tässä lyhyesti eri luonnokset ja oman arvioni niistä. Käyttäjahaastattelut täydentävät omia havaintojani.

Verohallinto selvittää mahdollisuutta toteuttaa sanasto vihjeteksteinä. Jos vihjetekstitoteutus ei ole mahdollinen, sanaston voi toteuttaa esimerkiksi yhtenä verkkosivuna haitarielementtien avulla (ks. kuva 10). Tämä tapa on käytettävissä vero.fi:n nykyisessä julkaisujärjestelmässä (Kumpulainen 2022-2023). Valitsin sen yhdeksi vaihtoehdoksi kehittämistyössäni ja käyttäjahaastatteluissa.

Yhteystiedot ja asiointi

- Asioi verkossa
- Lomakkeet
- Laskurit
- Pieni verosanasto**
- Palvelunumerot
- Chat
- Verotoimistot
- Postiosoitteet
- Yksiköt ja hallinto
- Palaute
- Huoltokatkot ja häiriöt

Pieni verosanasto

Sanastoon on koottu etenkin sellaisia verotustermejä, joita käytetään henkilöasiakkaan verotuksessa, esimerkiksi verokortissa ja esitäytetyssä veroilmoituksessa. Mukana on myös muun muassa yrityksen perustamiseen liittyviä sanoja.

Termit on selitetty erityisesti henkilöasiakkaan tai toiminimiyrityksen kannalta. Tarkoitus on lyhyesti kuvata, mitä sana tarkoittaa. Määritelmät ja esimerkit eivät aina sovi kaikkiin erityistilanteisiin ja yritysmuotoihin. Tarkista aina henkilöasiakkaan tai oman yritysmuotosi ohjesivuilla, miten omassa tilanteessasi pitää toimia.

- alijäämähyvyitys +
- alv-rekisteri +
- ansiotulo +
- arvonlisävero +
- ennakkoperintä +
- ennakkovero -
vero, joka sinun pitää maksaa itse vuoden mittaan Verohallinnolle, jos saat vuoden aikana sellaisia tuloja, joiden vero ei mene suoraan esimerkiksi palkasta. Ennakkoveroa pitää yleensä maksaa esimerkiksi vuokratuloista, myyntivoitoista ja yrityksen tuloista.
- ennakonkanto +

Kuva 10: Haitarielementtien avulla toteutettu vero.fi-sanasto (luonnos)

Tässä toteutustavassa pitää miettiä myös, miten sanasto tuodaan esille ohjesivuilla. Vero.fi-ohjesivuilla sanastosivusta voi kertoa käyttäjille esimerkiksi niin sanotussa kainalolaatikossa. Kuvassa 11 näkyy ratkaisuehdotus, jossa on tällainen laatikko ohjesivun sisältöosan ylänurkassa. Laatikossa on linkki, joka vie sanastosivulle.

Ennakkovero

Mistä tuloista maksetaan ennakkoveroa?

Ohje: hae ennakkoveroa - yrittäjät ja henkilöasiakkaat

Ohje: hae ennakkoveroa -osakeyhtiöt ja muut yhteisöt

Maksuerät

Lisäennakko

Lisäennakkolaskuri

Huojennettu viivästyskorko

Jos maksat myöhässä

Lisäennakkolla täydennät veron määrää verovuodelle 2022

Jos verovuoden aikana maksamasi ennakonpidätys tai ennakkovero eivät riitä kattamaan verovuoden veroja, joudut maksamaan puuttuvan osan jäännösverona lopullisen verotuksen yhteydessä. Jos haluat maksaa puuttuvan osan jo aiemmin, hae lisäennakkoa. Lisäennakkoa maksamalla voit pienentää jäännösveron ja sille laskettavan koron määrää.

Milloin lisäennakkoa voi hakea?

Toiminimiyritykset ja muut yksityishenkilöt voivat hakea lisäennakkoa aina verovuoden joulukuusta oman verotuksensa päättämiseen asti. Hakemisen jälkeen saat ennakoperinnän päätöksen, joka sisältää tilisiirtolomakkeen. Jos lisäennakon eräpäivä on tammikuussa, voit maksaa veron ilman viivästysseuraamuksia. Näet oman verotuksesi päättymispäivän verovuoden 2022 verotuspäätöksestä, jonka saat keväällä 2023.

Yhteisöt voivat hakea lisäennakkoa vasta, kun verovuosi on päättynyt.

Yleisesti verovuoden aikana veroja ei voi täydentää lisäennakkolla, vaan silloin täytyy hakea ennakkoveroa tai muutosta ennakkoveroon.

Verosanasto

Onko tällä sivulla sanoja, joita et tunne?
[Tarkista termit verosanastosta.](#)
 Sanastoon on koottu yleisimpien verotermien selityksiä.

Kuva 11: Linkki vero.fi-sanastoon ohjesivun kainalolaatikossa (luonnos)

Tämän vaihtoehdon etuna on käyttäjän kannalta se, että laatikko ja sanastolinkki on helppo huomata. Ratkaisun heikkous taas on se, ettei käyttäjä etukäteen tiedä, mitä termejä sanastossa on selitetty. Vaikka ohjetekstissä olisi hänelle vieraita termejä, hän ei voi varmasti tietää, onko juuri ne selitetty sanastossa. Sivun ylläpidon kannalta ratkaisu on yksinkertainen: sanastolinkki ei vanhene, samaa laatikkoa voidaan hyödyntää kaikilla ohjesivuilla eikä ylläpidon tarvitse tarkistaa, mitä termejä sivulla on ja mitkä niistä on selitetty sanastossa.

Toisessa vaihtoehdossa vastaava laatikko on vasta sivun sisältöosan lopussa. Sanastosivulle vievän yksittäisen linkin sijaan laatikkoon on koottu sivulla esiintyvät termit, joista kukin on oma linkkinsä (ks. kuva 12). Kukin linkki vie sanastosivulla oikean hakusanan kohdalle. Käyttäjän kannalta tämän ratkaisun etu on se, että hän näkee suoraan, onko hänen tarvitsemansa termi selitetty sanastossa vai ei. Pitkillä sivuilla laatikko ja sanasto voi toisaalta jäädä huomaamatta, jos se ei näy sivua vierittämättä. Käyttäjä saattaa turhautua vaikeisiin termeihin ja jättää sivun lukemisen kesken huomaamatta, että sivun lopussa tarjotaan sanastoa. Periaatteessa tämänkin laatikon voisi nostaa sisältöosan alkuun. Se veisi kuitenkin enemmän tilaa ja huomiota ohjeen varsinaiselta sisällöltä varsinkin sellaisilla sivuilla, joilla termejä ja siten laatikon linkkejä olisi paljon.

The screenshot shows the Vero.fi website interface. At the top right, there is a login button 'Kirjaudu OmaVeroon' and a language selector 'FI'. Below this is a navigation bar with links for 'Henkilöasiakkaat', 'Yritykset ja yhteisöt', 'Syventävät vero-ohjeet', and 'Verohallinto'. A secondary navigation bar contains 'Verokortti ja veroilmoitus', 'Asuminen', 'Omaisuus', 'Auto', 'Maksut ja palautukset', and a search icon 'Hae'. The main content area is titled 'Lisäennakkolla täydennät veron määrää verovuodelle 2022'. It includes a sidebar menu with options like 'Ennakkovero', 'Mistä tuloista maksetaan ennakkoveroa?', 'Ohje: hae ennakkoveroa - yrittäjät ja henkilöasiakkaat', 'Ohje: hae ennakkoveroa -osakeyhtiöt ja muut yhteisöt', 'Maksuerät', 'Lisäennakko', 'Lisäennakkolaskuri', 'Huojeennettu viivästyskorko', and 'Jos maksat myöhässä'. The main text explains that advance payments are needed to cover tax liabilities for 2022 and provides instructions on when to make them. A 'Verosanasto' (Glossary) section is also present, listing terms like 'ennakkoperintä', 'ennakkovero', 'ennakonpidätys', 'jäännösvero', 'lisäennakko', 'toiminimiyrittäjä', and 'verovuosi'.

Kuva 12: Linkit vero.fi-sanastoon ohjesivun lopussa (luonnos)

Ohjesivun ylläpidon kannalta yksittäisiin sananselityksiin linkittäminen on työläämpi ratkaisu kuin vain yksi linkki koko sanastoon. Termikohtaisten linkkien ylläpitämiseksi sivun julkaisijan on ensin arvioitava, mitkä sivun termeistä voivat olla lukijalle vieraita. Sen jälkeen hänen on tarkistettava, mitkä niistä on määritelty sanastossa. Lopuksi hänen on tehtävä tarvittavat linkit. Jos sanastoon myöhemmin lisätään termejä, ohjesivuilla olevat laatikot ja niiden termilistat on käytävä uudelleen läpi. Mahdollisesti osa näistä työvaiheista pystyttäisiin julkaisujärjestelmässä automatisoimaan, mutta sen arvioiminen ja selvittäminen jäi tämän opinnäytetyön tutkimuksen ulkopuolelle. Samat ongelmat voivat koskea myös vihjeteksteinä toteutettua sanastoa, ellei tekniseen toteutukseen sisälly automatisointia.

Jos sanasto toteutetaan **vihjeteksteinä**, käyttäjä näkee suoraan ohjetekstistä, mille termeille on tarjolla selitys. Tämä voidaan merkitä tekstiin eri tavoin. Merkintätavan valinnassa pitää ottaa huomioon muut sivulla käytetyt ratkaisut, esimerkiksi hyperlinkkien ja painikkeiden ulkoasu. Tein kaksi luonnosta siitä, millä tavalla vihjetekstit voisi tuoda esiin sivuilla, joi-lla niitä haluttaisiin käyttää. Luonnokset ovat hyvin karkeita ideoita, koska vero.fi-toteutuksessa ratkaisun suunnittelisivat todennäköisesti käyttöliittymäsuunnittelun ja graafisen suunnittelun asiantuntijat tai ratkaisu tulisi julkaisujärjestelmästä valmiiksi annettuna.

En saanut merkintätavoista aivan sellaisia kuin olin suunnitellut, koska käytössäni oli vain hyvin yksinkertaisia kuvankäsittelyohjelmia. Siitä huolimatta käytin luonnoksia käyttäjähaastatteluissa. Halusin testata erityisesti sitä, tunnistavatko käyttäjät helposti, että jokin merkintätapa on merkki vihjetekstistä, ja erottuvatko vihjetekstit muista linkeistä. Halusin saada jonkinlaisen käsityksen myös siitä, miten eri merkintätavat vaikuttavat ohjetekstin luettavuuteen ja silmäiltävyyteen eli häiritsevätkö kuvakkeet tai muut merkintätavat lukemisen sujuvuutta.

Luonnostelemani vaihtoehdot näkyvät kuvassa 13. Käyttäjähaastatteluissa vaihtoehtoja katsottiin koko verkkosivun näkymässä, mutta tästä kuvasta olen rajannut pois verkkosivun kehukset. Rajaamattomat versiot näkyvät liitteessä 2. Kuvan ylemmässä vaihtoehdossa vihjetekstin merkinä on värillinen fontti ja termin perään lisätty kysymysmerkkikuvake. Alemmassa vaihtoehdossa vihjeteksti on merkitty värillä ja alleviivaamalla termi katkoviivalla.

Itse luonnostelemieni vaihtoehtojen lisäksi käytin käyttäjähaastatteluissa esimerkkinä Työmarkkinatorin verkkosivujen toteutustapaa (ks. kuva 7). Siinä vihjetekstin merkinä on i-kuvake ja leipätekstin fontista poikkeava violetti väri.

Käyttäjähaastatteluissa neljä viidestä haastateltavasta totesi, että käyttäisi sanastoa toteutustavasta riippumatta, jos jossakin vero.fi-ohjeessa olisi vieraita mutta olennaiselta vaikuttavia termejä. Tämän perusteella sanasto kannattaa joka tapauksessa julkaista vero.fi-sivuilla.

Vihjetekstitoteutuksessa on selviä etuja, mutta vihjetekstien merkintätapa vaatii huolellista suunnittelua. Käyttäjät eivät välttämättä osaa tulkita, että esimerkiksi kuvake, väri tai alleviivaus on merkki vihjetekstistä. Osaa käyttäjistä eri merkintätavat myös häiritsivät jonkin verran. Eri vaihtoehdot jakoivat mielipiteitä: suosikkia merkintätavaksi ei tästä haastatteluai-
neistosta löytynyt.

Jos vihjetekstejä ei voi käyttää, haitarielementtien avulla toteutettu sanastosivu on toimiva vaihtoehto. Haitarielementti ja sen toiminta olivat useimmille käyttäjille tuttuja. Yksi käyttäjä ei tuntenut toteutustapaa ennestään ja piti omia verkkosivujen käyttötaitojaan heikkoina. Myös hän olisi kuitenkin pienten vaikeuksien ja pohdinnan jälkeen osannut käyttää näin toteutettua sanastoa. Yksi käyttäjistä puolestaan totesi, että juuri tällaista toteutustapaa hän olisi itse sanastolle ehdottanut

Haitaritoteutuksessa käyttäjä pitää ohjata ohjesivuilta sanastoon linkin tai linkkien avulla. Tarkempi tapa kannattaa valita niin, ettei sivujen ylläpito ja päivittäminen ole kohtuuttoman työlästä. Vaikka osa haastateltavista piti yksittäisten termien listaamista ja linkittämistä hyödyllisenä, kukaan haastateltavista ei katsonut termien luettelemista kriittiseksi. Jos termien listaaminen vaati paljon käsin tehtävää päivitystyötä, lista ei siis ole välttämätön.

Lisäennakolla täydennät veron määrää verovuodelle 2022

Jos [verovuoden](#) aikana maksamasi [ennakonpidätys](#) tai [ennakkovero](#) eivät riitä kattamaan verovuoden veroja, joudut maksamaan puuttuvan osan [jäännösverona](#) lopullisen verotuksen yhteydessä. Jos haluat maksaa puuttuvan osan jo aiemmin, hae [lisäennakkoa](#). Lisäennakkoa maksamalla voit pienentää jäännösveron ja sille laskettavan koron määrää. [Lue lisää jäännösveron korosta](#)

Milloin lisäennakkoa voi hakea?

[Toiminimiyritykset](#) ja muut yksityishenkilöt voivat hakea lisäennakkoa aina verovuoden joulukuusta oman verotuksensa päättymiseen asti. Hakemisen jälkeen saat [ennakkoperinnän](#) päätöksen, joka sisältää tilisiirtolomakkeen. Jos lisäennakon eräpäivä on tammikuussa, voit maksaa veron ilman viivästysseuraamuksia. Näet oman verotuksesi päättymispäivän verovuoden 2022 verotuspäätöksestä, jonka saat keväällä 2023.

Yhteisöt voivat hakea lisäennakkoa vasta, kun verovuosi on päättynyt. [Lue lisää: Milloin yhteisön verovuosi päättyy?](#)

Lisäennakolla täydennät veron määrää verovuodelle 2022

Jos [verovuoden](#) aikana maksamasi [ennakonpidätys](#) tai [ennakkovero](#) eivät riitä kattamaan verovuoden veroja, joudut maksamaan puuttuvan osan [jäännösverona](#) lopullisen verotuksen yhteydessä. Jos haluat maksaa puuttuvan osan jo aiemmin, hae [lisäennakkoa](#). Lisäennakkoa maksamalla voit pienentää jäännösveron ja sille laskettavan koron määrää. [Lue lisää jäännösveron korosta](#)

Milloin lisäennakkoa voi hakea?

[Toiminimiyritykset](#) ja muut yksityishenkilöt voivat hakea lisäennakkoa aina verovuoden joulukuusta oman verotuksensa päättymiseen asti. Hakemisen jälkeen saat [ennakkoperinnän](#) päätöksen, joka sisältää tilisiirtolomakkeen. Jos lisäennakon eräpäivä on tammikuussa, voit maksaa veron ilman viivästysseuraamuksia. Näet oman verotuksesi päättymispäivän verovuoden 2022 verotuspäätöksestä, jonka saat keväällä 2023.

Yhteisöt voivat hakea lisäennakkoa vasta, kun verovuosi on päättynyt. [Lue lisää: Milloin yhteisön verovuosi päättyy?](#)

Kuva 13: Kaksi luonnosta vihjetekstin merkiksi

Käyttäjähaastatteluista voidaan nostaa esiin vielä se, että kaikki haastateltavat olettivat, että vero.fi-sivuilla on jo jonkinlainen sanasto. Lisäksi kukaan viidestä haastateltavasta ei pitänyt Suomi.fi-verotussanaston rakennetta omalta kannaltaan onnistuneena, kuten luvussa 6.2.6 etukäteen arvelinkin. Jokainen haastateltava kommentoi spontaanisti, että Suomi.fi-verotussanaston sana-artikkelissa on liian paljon heidän kannaltaan turhaa tietoa eikä varsinaisen määritelmä erotu sivulta. Vero.fi-sanaston voisi toki toteuttaa sana-artikkeleina niin, että määritelmä erottuisi artikkelista helpommin ja käytettävyyttä olisi muutenkin parannettu. Yksinkertaisempaa on kuitenkin toteuttaa sanasto yhtenä sivuna, ellei vihjetekstejä voi käyttää.

6.6 Verkkokyselyn monivalintakysymysten tulokset

Käsittelen verkkokyselyn avoimia vastauksia alaluvussa 6.7 samalla kertaa käyttäjähaastattelun tulosten kanssa. Muilta osin käsittelen kyselyaineistoa tässä luvussa.

Verkkokysely sopii hyvin tutkimuksiin, joissa myös tutkimuksen kohteena on verkkopalvelu tai digitaalinen palvelu. Verkkokyselyiden ongelma on niiden vähäinen edustavuus ja sitä kautta tulosten heikko yleistettävyys. Vastaajia haetaan usein tutkijan omista kontakteista tai esimerkiksi sosiaalisesta mediasta niin, ettei vastaajajoukkoa suunnitella tai kontrolloida. Koska kysely ei siis yleensä perustu edustavaan otokseen vaan epämääräisesti muodostuneeseen näytteeseen, tuloksia ei voi yleistää. (Ojasalo ym. 2015, 128-129.) Näin on myös omassa tutkimuksessani, sillä vastaajat ovat valikoituneet satunnaisesti eikä vastaajajoukon suhdetta perusjoukkoon (eli kaikkiin suomalaisiin tai kaikkiin vero.fi-palvelun käyttäjiin) tunneta.

Koska opinnäytetyöni tarkoitus on kehittää ratkaisuja verkkopalvelun käyttäjille, tutkimukselle ei todennäköisesti ole haittaa siitä, että kyselyyn pystyi vastaamaan vain verkossa. Jos joku ei voinut vastata esimerkiksi sen vuoksi, että hänellä ei ole käytössään tarvittavia välineitä tai hän on epävarma omista digitaidoistaan, ei myöskään vero.fi-sivujen käyttäminen luultavasti ole hänelle luontevaa. Tällaiset henkilöt eivät silloin kuulu siihen kohderyhmään, jolle ratkaisua eli vero.fi:ssä julkaistavaa verosanastoa ensisijaisesti kehitetään. Muissa suhteissa kyselyn vastaajajoukkoa ja sen edustavuutta on kuitenkin tarkasteltava kriittisesti.

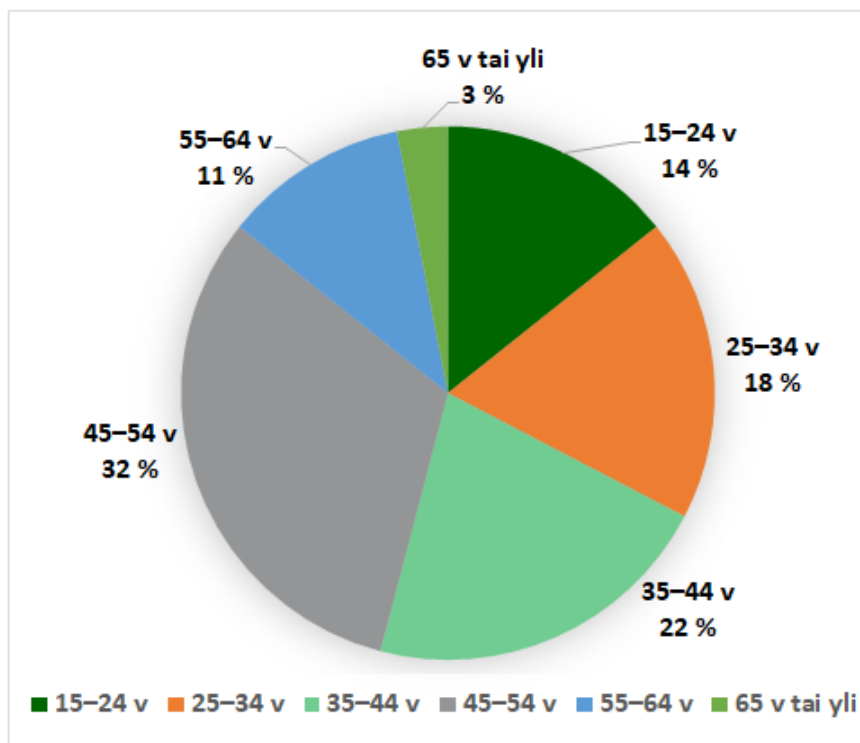
Tutkijan on usein vaikea arvioida, kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet verkkokyselyyn. Tutkijalla ei yleensä ole tietoa siitä, miten perehtyneitä vastaajat ovat aiheeseen, miten he ovat ymmärtäneet kysymykset ja ovatko he vastanneet tosissaan. (Ojasalo ym. 2015, 121.) Omassa kyselyssäni yli 80 % vastaajista (83 vastaajaa) vastasi johonkin avovastaukseen, jossa sai kommentoida esimerkiksi termien tai määritelmien ymmärrettävyyttä. Avovastauksen havainnot olivat oivaltavia ja osuvia, ja niissä oli usein pohdittu asiaa paljonkin ja perusteltu vastausta. Tällä perusteella vaikuttaa siltä, että ainakin suurin osa oli vastannut tosissaan ja pohtinut vastauksiaan. 20 vastaajaa ei antanut avovastauksia, mutta monivalintakysymyksissä heidän antamansa vastaukset eivät esimerkiksi keskiarvoltaan eronneet muista.

En asettanut vastaajien lukumäärälle tarkkaa tavoitetta. Peilasin vastaajamäärää kuitenkin tyypilliseen ryhmähaastattelujen tai käyttäjätestausten osallistujamäärään. Vaikka oma kyselyni ei ole käyttäjätutkimus eikä kohderyhmän haastattelu, tiedonkeruun tarkoitus on sama. Ryhmähaastattelussa eli fokusryhmän haastattelututkimuksessa osallistujia on tyypillisesti noin 6-12 (Ojasalo ym. 2015, 112.). Nielsen (2000) puolestaan on tullut siihen tulokseen, että 85 % käyttäjätestauksen potentiaalisista havainnoista ja tuloksista saadaan esiin jo viiden käyttäjän käyttäjätestissä. Vaikka täysin kattavaan tulokseen tarvitaan noin 15 testaajaa, läsähyöty on niin pieni, ettei Nielsen juurikaan suosittele käyttämään yli viiden testaajan joukkoa. Muun muassa Barnum (2021) pitää Nielsenin periaatetta edelleen päteväenä.

Näillä perusteilla asetin tavoitteeksi, että saisin kyselytutkimukseeni 5-12 vastaajaa sekä nuorten että vieraskielisten vastaajien ryhmästä ja lisäksi vähintään saman verran verrokki-vastauksia. Tavoite toteutui, sillä nuoria (15-24-vuotiaita) vastaajia oli 14, vieraskielisiä 7 ja vastaajia kaikkiaan 103. Vaikka valtaosa vastauksista tuli muilta kuin vieraskielisiltä tai nuorilta vastaajilta, sain kuitenkin kyselyn kautta hyödyllistä tietoa todellisilta asiakkailta, ja myös tavoittelemani ryhmät olivat edustettuna. Lisäksi vastaukset eli kyselyn tulokset olivat hyvin samansuuntaisia riippumatta vastaajan iästä, kielitaidosta tai siitä, mitä Verohallinnon palveluita vastaaja oli käyttänyt. Tällä perusteella kyselyn tuloksia voidaan pitää ainakin jos-sain määrin yleistettävänä.

Nuorin vastaajista oli 15-vuotias ja vanhin 76-vuotias. Vastaajista viisi ei ilmoittanut ikäänsä. Ikänsä antaneiden vastaajien tarkempi ikäjakauma näkyy kuvioista 2.

Vastaajien ikäjakauma (98 vastaajaa)

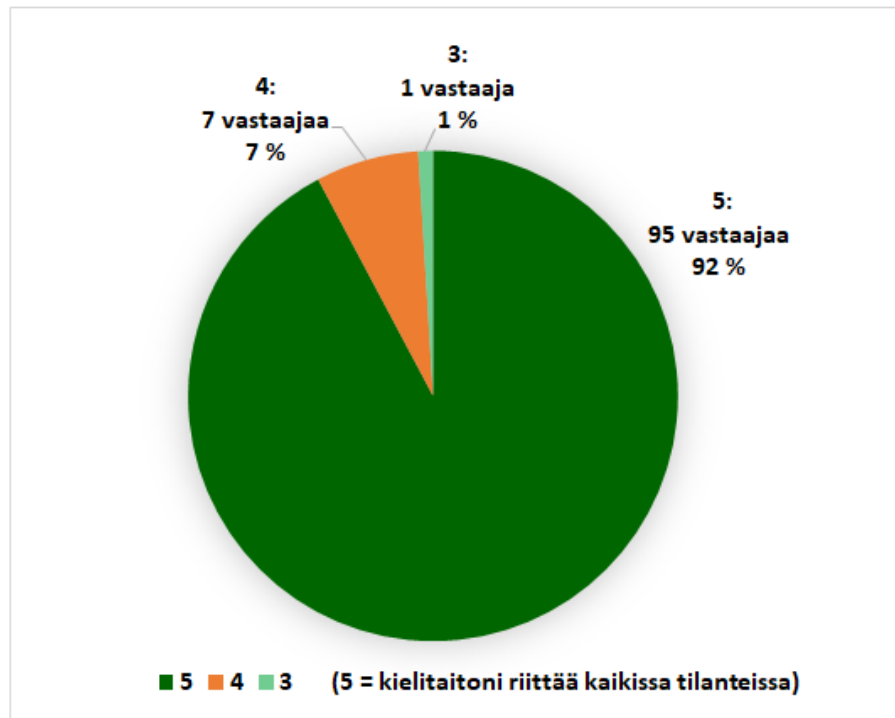


Kuvio 2: Verkkokyselyn vastaajien ikäjakauma

Suomen kielen taitoaan vastaajat arvioivat asteikolla yhdestä viiteen. Asteikkoa kuvasin kysymyksessä niin, että 1 = osaan suomen kielen alkeet ja 5 = kielitaitoni riittää kaikissa tilanteissa. Kysymyksen ohjetekstissä neuvottiin valitsemaan vaihtoehto 5 esimerkiksi silloin, jos suomi on vastaajan äidinkieli eikä hänellä ole erityisiä kielellisiä vaikeuksia. Valtaosa vastaajista valitsi tämän vaihtoehdon (94 vastaajaa eli 91 %). Vain 7 vastaajaa arvioi, ettei heidän

suomen kielen taitonsa ollut tällä tasolla. Vastausten jakauma näkyy kuviosta 3. Käytän vaihtoehdon 5 valinneista vastaajista yksinkertaisuuden vuoksi nimitystä äidinkielisten puhujat ja muista nimitystä vieraskieliset puhujat, vaikka kielitaito ei tietenkään kaikissa tapauksissa kerro vastaajan äidinkielestä.

Vastaajien kielitaito (oma arvio, 103 vastaajaa)



Kuvio 3: Verkkokyselyn vastaajien arvio suomen kielen taidostaan

Kyselyn taustakysymyksistä selvisi myös, että kaikki vastaajat olivat hoitaneet ainakin joitakin veroasioita suomen kielellä. Lähes kaikki vastaajat (98 vastaajaa eli 95 %) olivat käyneet OmaVerossa. Huomattavan suuri enemmistö (86 vastaajaa eli 83 %) oli hakenut tietoa vero.fi-sivuilta. Lähes yhtä moni (88 vastaajaa eli 85 %) oli hakenut verokorttia tai muutosta siihen.

Esimerkkitekstin vaikeustasoa käsittelevässä kysymyksessä 50 % vastaajista arvioi, että esimerkkiteksti oli melko helppo. Noin 27 %:n mielestä teksti oli melko vaikea, 21 %:n mielestä hyvin helppo ja vain 2 %:n mielestä hyvin vaikea. Vastaajan ikä tai kokemus veroasioinnista ei sanottavasti vaikuttanut arvioon. Koska vieraskielisiä vastaajia oli vain 7, heidän vastauksiinsa ei voi tehdä kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä siitä, kuinka paljon tai millä tavalla kielitaito vaikuttaa asiaan. Joka tapauksessa yleisin arvio tekstin vaikeustasosta oli myös tässä ryhmässä ”melko helppo”. Sen valitsi 43 % vastaajista eli 5 vastaajaa. Lopuista 2 vastaajasta yksi antoi arvioksi ”melko vaikea” ja yksi ”hyvin helppo”.

Tämän jälkeen vastaajia pyydettiin arvioimaan, mitkä tekstissä esiintyvistä sanoista kannattaisi selittää. Olin poiminut tekstistä ehdolle 14 sanaa (ks. liite 1). Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus ehdottaa muita tekstissä olevia sanoja. Vastaajista 93 eli 90 % valitsi ainakin yhden sanan, joka kannattaisi selittää. Tarpeellisimmaksi katsottiin sanan lisäennakko-selitys: sitä ehdotti selitettäväksi 67 vastaajaa eli 65 %. Seuraavaksi eniten mainintoja saivat ennakkoperintä (51 vastaajaa eli 50 %), jäännösvero (49 vastaajaa eli 48 %), ennakkovero (41 vastaajaa eli 40 %) ja ennakonpidätys (39 vastaajaa eli 38 %). Vähiten mainintoja sai verokortti, mutta 7 vastaajaa (n. 7 %) oli sitä mieltä, että tämäkin sana kannattaisi selittää. Avoimessa kysymyksessä 8 vastaajaa nimesi, että sana ”huojennettu” tai sanayhdistelmä ”huojennettu viivästyskorko” kannattaisi selittää. Yksi vastaaja nimesi ilmaisun ”lopullinen verotus” ja toinen sanan ”tulot”.

Selityksiä olisi saatettu kaivata enemmän, jos sanat ja kysymys olisi esitetty ilman laajempaa tekstiyhteyttä. Myöhemmin toteuttamissani käyttäjähaastatteluissa haastateltavat tarkastelivat vastaavaa tekstiä. Yksi haastateltavista kommentoi tekstin luettuaan, ettei hän tuntenut lisäennakko-sanaa ennestään mutta sen merkitys oli teksti- ja asiayhteyden perusteella riittävän selvä eikä hän sen vuoksi kaivannut sille erillistä selitystä.

Toisaalta verkkokyselyn vastaajista muutamat ehdottivat, että kaikki tekstin termeistä kannattaisi selittää. Vastaajat kommentoivat asiaa näin:

Selittämisestä ei ole haittaa kenellekään :) Jo sana 'kortti' on kummallinen, koska se [= verokortti] ei ole kortti.

Miksei voisi tarjota linkin takaa selityksen kaikille tekstissä esiintyville termeille? Suomalaiselle työssäkävijälle nämä ovat tuttuja juttuja, mutta muille ehkä ei.

Kyselyvastausten perusteella tulin joka tapauksessa siihen tulokseen, että pystyn melko onnistuneesti arvioimaan, mille sanoille tavalliset asiakkaat saattavat kaivata selitystä. Opinnäytetyössä kehittämäni sanastoon poimin sanoja erityisesti verokorttihakemuksesta ja esitäytetystä veroilmoituksesta. Myös viestintäsuunnittelijat ja muut kollegat Verohallinnosta ehdottivat yksittäisiä sanoja.

Seuraavaksi kyselyssä pyydettiin arvioimaan kolmea erilaista selitystä (määritelmää) sanoille ennakkovero, hankintameno-olettama ja lisäennakko. Määritelmät ilmenevät liitteestä 1, ja käytän tulosten esittelyssä liitteen eli verkkokyselyn mukaista määritelmien numerointia.

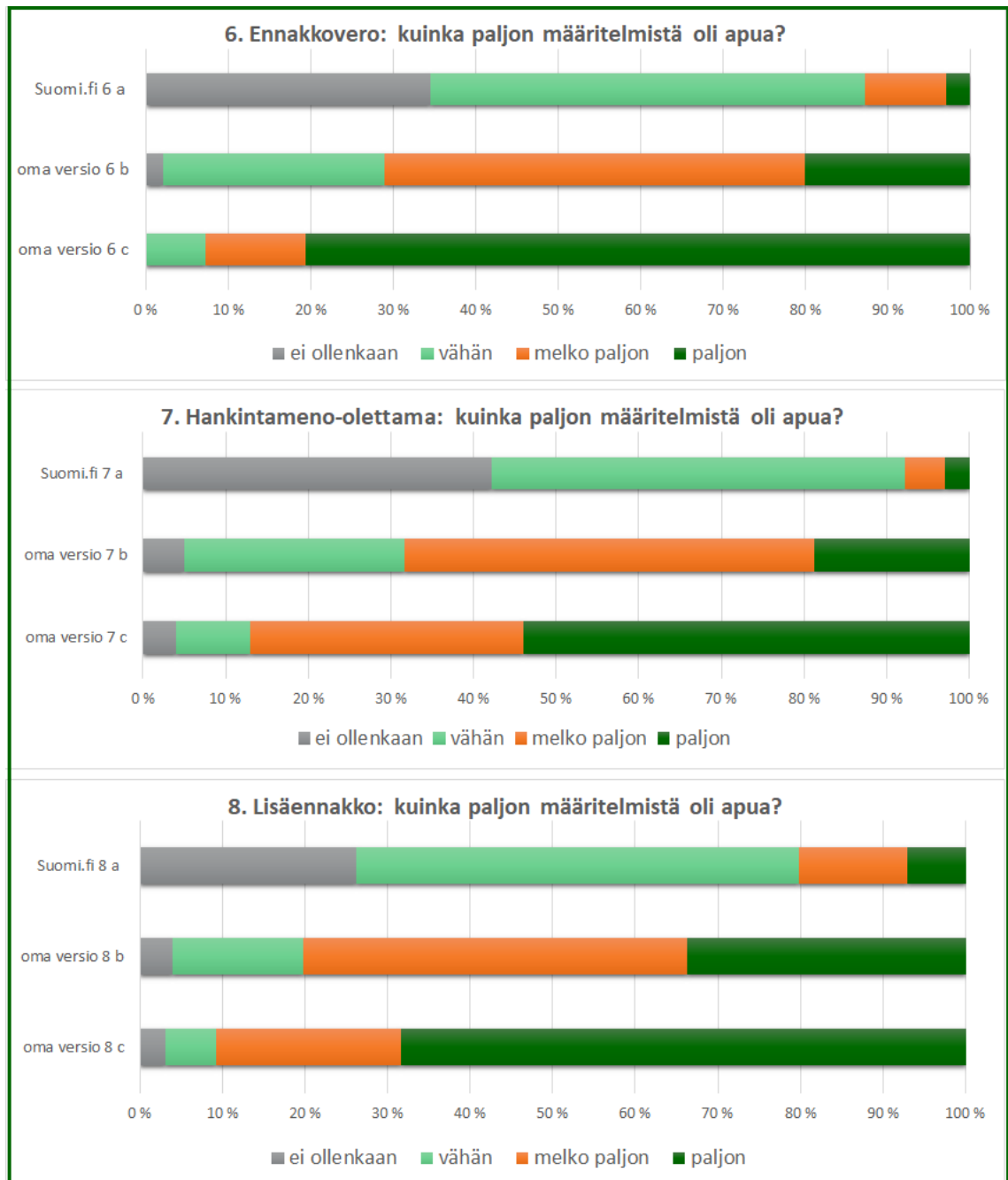
Sanat ennakkovero ja lisäennakko esiintyivät myös edellisen kysymyksen tekstiotteessa. Hankintameno-olettama sen sijaan ei esiintynyt esimerkkitekstissä. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kutakin määritelmää. Heiltä kysyttiin, kuinka paljon selityksestä on apua: ei ollenkaan, vähän, melko paljon vai paljon. Analysointivaiheessa annoin vastausvaihtoehdoille tulosten

tarkastelemista varten numeeriset arvot 0 = ei ollenkaan apua, 1 = vähän apua, 2 = melko paljon apua ja 3 = paljon apua. Vastaajien antamien arvioiden jakauma näkyy kuviosta 4.

Suomi.fi-verotussanastosta poimituista määritelmistä ei ollut vastaajille merkittävää apua. Lisäennakko-termin Suomi.fi-määritelmä (8 a) sai arvosanaksi keskimäärin 1,01, mikä vastaa arviota ”vähän apua”. Termien ennakkovero ja hankintameno-olettama määritelmistä annetut arviot jäivät selvästi tämänkin alle: ennakkoveron Suomi.fi-määritelmä (6 a) sai arvosanaksi keskimäärin 0,81 ja hankintameno-olettaman määritelmä (7 a) keskimäärin 0,69.

Itse muotoilemistani, selkeyteen pyrkivistä määritelmistä oli selvästi enemmän hyötyä. Suomi.fi-sanaston määritelmään verrattuna arvio nousi kaikissa tapauksissa keskimäärin yli yhdellä arvosanalla. Ennakkovero- ja lisäennakko-sanoissa vastaajille oli melko paljon apua siitäkin itse muotoilemastani versiosta, joka sai heikomman arvion (6 b ja 8 b; arvioiden keskiarvo 1,89 ja 2,10). Parhaaksi arvioitu määritelmä oli molemmissa sanoissa jo lähempänä arviota 3 (”paljon apua”) kuin arviota 2 (”melko paljon apua”). Keskiarvot tässä määritelmässä olivat 2,73 (ennakkovero, 6 c) ja 2,56 (lisäennakko, 8 c).

Sen sijaan hankintameno-olettaman määritelmistä oli vastaajille vähemmän apua. Niidenkin saamat keskiarvot olivat kuitenkin 1,8 (määritelmä 7 b) ja 2,4 (määritelmä 7 c). Toinen näistä keskiarvoista on lähellä arvosanaa ”melko paljon apua” ja toinen ylittää sen selvästi. Hankintameno-olettama oli myös oman tuntumani mukaan sanoista vaikein sekä ymmärtää että selittää. Sana ei ole lainkaan läpinäkyvä eli sen merkitystä ei voi päätellä yhdysosien perusteella. Lisäksi käsitteen sisältö on varsin monimutkainen ja sisältää ehtoja. Tässä yhteydessä kannattaa mainita, että hankintameno-olettaman määritelmä muuttui huomattavasti verkkokyselyn ja käyttäjähaastattelujen jälkeen. Muokkasin määritelmää sitä mukaa kuin sain opinnäytetyön aineiston avulla paremman käsityksen ymmärrettävyyteen vaikuttavista asioista. Lopullinen versio näkyy liitteestä 4.



Kuvio 4: Verkkokyselyn vastaajien arviot eri määritelmäversioiden hyödyllisyydestä

Opinnäytetyöprosessin aikana tein sen mielenkiintoisen havainnon, että lakitermiksi olettamani hankintameno-olettama ei todellisuudessa tulekaan suoraan lainsäädännöstä. Termi liittyy luovutusvoiton laskemiseen, josta säädetään tuloverolain (1535/1992) 46 §:ssä. Laissa säädetään kaavamaisesta vähennyksestä, jonka voi tehdä myyntihinnasta. Laissa ei kuitenkaan käytetä termiä hankintameno-olettama, eikä vähennettävää osuutta muutenkaan laissa nimetä. Opinnäytetyötä tehdessäni en saanut selville, miten termi hankintameno-olettama on syntynyt ja vakiintunut. On todennäköistä, että termi on otettu käyttöön käytännön tarpeesta ja toisaalta ilman terminologista pohjatyötä, joka esimerkiksi lainvalmisteluun kuuluu.

Kyselyn vastaajissa huomionarvoisen ryhmän muodostivat ne vastaajat, jotka antoivat jostakin Suomi.fi-verotussanaston määritelmästä arvion ”ei ollenkaan apua”. Hankintameno-olettaman määritelmälle (7 a) tällaisen arvion antoi 43 vastaajaa eli 42 % kaikista vastaajista, ennakkovero-sanon määritelmälle (6 a) 35 vastaajaa eli 34 % ja lisäennakko-sanon määritelmälle (8 a) 26 vastaajaa eli 25 %. Nämä vastaajat antoivat saman sanan muillekin määritelmäversiolle keskimäärin huonomman arvion kuin muut, mutta ero muihin vastaajiin tasoittui huomattavasti. Pienimmillään eroa muihin vastaajiin ei ollut juuri lainkaan (0,04 arvosanaa). Vastajien antamat arvosanat siis paranivat enemmän kuin muiden, kun muotoilin Suomi.fi:n määritelmän uudelleen ymmärrettävämällä tavalla.

Rohkaisevaa oli myös se, että kaikista itse muotoilemistani määritelmistä oli ainakin vähän apua lähes kaikille vastaajille. Kun vastaajat arvioivat näitä määritelmiä, kaikissa tapauksissa vain 0-5 vastaajaa eli alle 5 % arvioi, ettei muotoilemani määritelmä auta heitä ollenkaan. Vastajilta parhaat arviot sai kaikissa tapauksissa se määritelmäversio, jossa terminologisen sanastotyön periaatteista oli tingitty eniten.

Tarkastelin vastauksia ja niiden keskiarvoja myös ryhmittäin. Yhtenä ryhmittelyperusteena käytin vastaajien ikää. Muodostin ikäsegmenttejä usealla eri tavalla, muun muassa käyttämällä kymmenen vuoden ikähaarukkaa ja toisaalta jakamalla ikänsä ilmoittaneet vastaajat ikäjärjestyksessä kolmeen yhtä suureen segmenttiin (32 tai 33 vastaajaa kussakin). Ikä ei osoittautunut kovin merkittäväksi tekijäksi. Eri ikäryhmien antamat vastaukset erosivat toisistaan useimmissa tapauksissa vain vähän, eikä mikään ikäryhmä antanut kaikista määritelmäversioista johdonmukaisesti korkeampia tai heikompia arvioita kuin muut.

Vastaajat antoivat termien määritelmäversioista myös runsaasti vapaita kommentteja. Esille nousseet asiat olivat hyvin samankaltaisia kuin myöhemmin tekemissäni käyttäjähaastattelussa, joten käsittelen molempia aineistoja tältä osin yhteisessä luvussa 6.7.

Vaikka verkkokyselyssä ei noussut esiin kovin suuria eroja eri ikäryhmien eikä myöskään vieraskielisten ja äidinkielisten puhujien välillä, säilytin kehittämisprosessin keskeisenä kohde-ryhmänä edelleen vieraskieliset käyttäjät sekä nuoret. Päädyin säilyttämään tämän näkökulman sen vuoksi, että asiakaspalautteiden ja asiantuntijahaastattelujen perusteella ymmärrettävästä sanastosta olisi erityisen paljon hyötyä kummallekin ryhmälle. Lisäksi verkkokyselyn otos varsinkin näistä ryhmistä oli varsin pieni, joten kyselyn perusteella ei voi suoraan päätellä, että eroja ei olisi.

6.7 Määritelmien ymmärrettävyys: analyysi käyttäjähaastatteluista ja verkkokyselyn avoimista vastauksista

Yksi kehittämistyöni keskeisiä kysymyksiä on se, millä tavalla termit pitäisi sanastossa määritellä, että määritelmästä olisi apua tavalliselle käyttäjälle. Tämän selvittämiseksi tutustuin

aiheesta tehtyihin aiempiin tutkimuksiin ja keräsin tietoa verkkokyselyn ja käyttäjähaastattelujen avulla.

Kuvaan kysely- ja haastatteluvastausten tärkeimpiä teemoja ja päätelmiä, joita tein vastausten pohjalta käytännön kehittämistyötä varten. Esittelen myös vastaajien kommentteja. Kommentit ovat suoria lainauksia verkkokyselyn avovastauksista ja käyttäjähaastatteluista. Kommentteja ei ole editoitu lukuun ottamatta vähäisiä lyöntivirheiden korjauksia ja ulkoasun (esim. isot ja pienet kirjaimet) yhtenäistämistä. Jos kommentti liittyy yksiselitteisesti tiettyyn määritelmäversioon, olen merkinnyt määritelmän numeron sulkeisiin kommentin perään. Numerointi on liitteen 1 kysymysten mukainen.

6.7.1 Teemoittelu vaikeisiin ja helppoihin piirteisiin

Käytin verkkokyselyn ja käyttäjähaastattelujen analysointiin teemoittelua. Teemoittelussa aineistosta etsitään tutkimustehtävän kannalta keskeisiä asiakokonaisuuksia ja toistuvia piirteitä (Juhila 2023). Tutkimustyön kuluessa tein teemoittelua ensin aineistokohtaisesti ja sitten yhdistämällä kyselyn ja haastattelujen aineistoja. Teemat auttoivat tekemään näkyväksi sen, mitkä aiheet ja asiat olivat olennaisia tutkimusongelman kannalta. Aineistosta löytyi useita pääteemoja ja tarkempia piirteitä, jotka vaikuttavat siihen, kuinka ymmärrettävä määritelmä on ja kuinka paljon siitä on apua vastaajille. Monet teemoista ovat samoja tai samantapaisia kuin luvussa 6.2 esittelemäni tekijät.

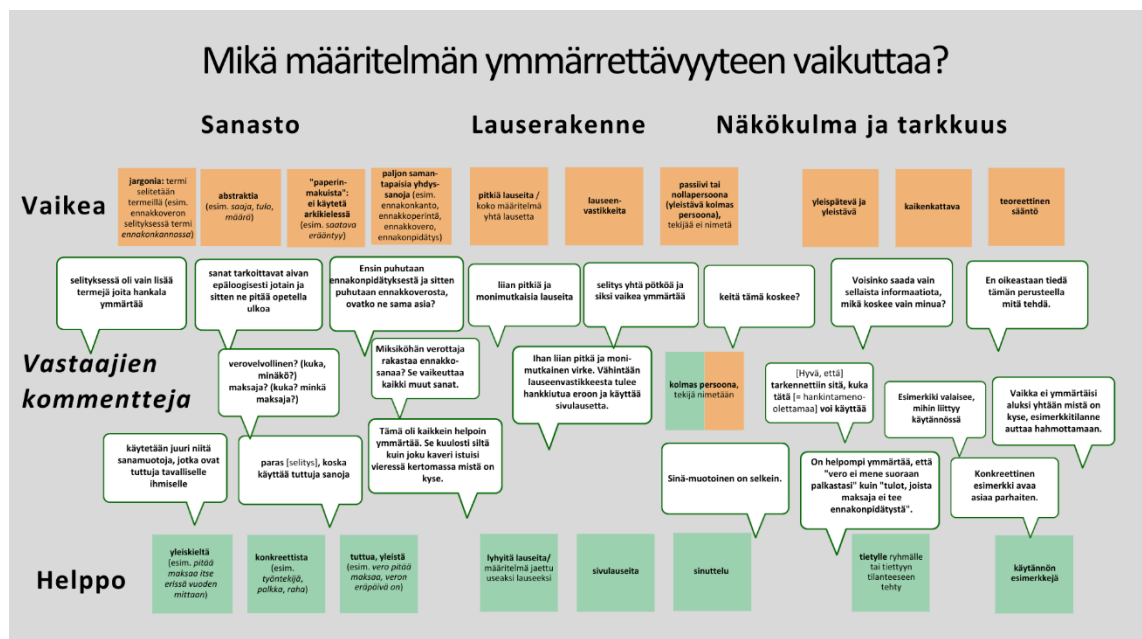
Käyttäjähaastatteluissa pyysin käyttäjiä arvioimaan, miksi jokin termin selitys on helppo tai vaikea ymmärtää. Kaikki haastateltavat esittivät tästä kommentteja. Myös verkkokyselyn vastaajat saivat kommentoida samoja termejä avovastauksissa. Verkkokyselyssä kunkin termin (ennakkovero, hankintameno-olettama ja lisäennakko) yhteydessä oli vain yksi avoin kysymys. Vastaajat siis kommentoivat kaikkia kolmea määritelmäversiota samassa avovastauksessa. Vastauksista kävi kuitenkin yleensä joko suoraan ilmi, mitä määritelmäversiota vastaaja kommentoi, tai se oli vastauksesta pääteltävissä. Ennakkoveron määritelmiä kommentoi 54 vastaajaa (52 %), hankintameno-olettaman määritelmiä 47 vastaajaa (46 %) ja lisäennakon määritelmiä 35 vastaajaa (34 %). Myös kyselyn lopussa olevaan ”sana on vapaa” -tyyliseen avokysymykseen tuli määritelmiä koskevia vastauksia, ja olen ottanut nekin huomioon. Kaikista vastaajista 67 eli 65 % kommentoi ainakin yhden termin määritelmää tai määritelmiä.

Aineistossa hahmottui ensinnäkin selvästi se, että tietyt määritelmän piirteet olivat vastaajien mielestä hankalia ja vaikeuttivat ymmärtämistä. Toiset piirteet taas paransivat määritelmän ymmärrettävyyttä eli tekivät määritelmästä vastaajien kannalta helpomman. Neutraaleja kommentteja ei juurikaan tullut. Toinen teemoittelun näkökulma taas liittyy siihen, mitä kielen tai sisällön tasoa vastaajien kommentit koskivat: sanatasoa, lausetasoa vai määritelmän sisältöä ja koko määritelmän näkökulmaa. Näiden pääteemojen sisällä luokittelin vastauksia vielä tarkemmin esimerkiksi sen mukaan, liittyikö lauserakennetta koskeva kommentti

lauseiden pituuteen, lauseiden ja lausekkeiden muotoon vai esimerkiksi rakenteiden tiiviyyteen. Näin muodostamiini luokkien rajat olivat liukuvia: esimerkiksi passiivirakenteet vaikuttavat sekä lauserakenteeseen että näkökulmaan. Jatkoain teemoittelua ja luokittelua vielä tarkempiin kokonaisuuksiin, mutta sillä ei lopulta ollut tulosten ja hyvän sanastomääritelmän piirteiden kannalta merkitystä. Kuva 14 havainnollistaa teemoittelun välivaihetta, jossa teemat ovat vielä osittain erilaisia kuin tässä raportissa.

Osa teemoista tuli vastauksissa esiin hyvin suoraan. Esimerkiksi puhuttelu ja sinuttelu olivat asioita, joita vastaajat toivat toistuvasti esiin ja nimesivät näillä sanoilla. Toisissa asioissa taas varsinkin tarkempi teemoittelu vaati omaa tulkintaani. Osa vastaajista esimerkiksi kommentoi suoraan sitä, että Suomi.fi-sanastosta poimituissa määritelmissä oli liian abstraktia kieltä ja sanastoa. Joissakin tapauksissa jouduin tekemään enemmän tulkintaa. Tulkitsin esimerkiksi, että myös tässä hankintameno-olettama-termistä annetussa kommentissa on kyse sanojen abstraktiudesta:

Mikä tässä on se hankinta, jos myydään asioita? Mitä tämä hankintameno siis sanassa edustaa? Myynnistä vähennettyä mitä?



Kuva 14: Määritelmän ymmärrettävyyteen vaikuttavia piirteitä ja vastaajien kommentteja

6.7.2 Teema 1: Sanavalinnat

Määritelmän ymmärrettävyyteen vaikuttaa määritelmässä käytetty sanasto. Yksi sanastoon liittyvä piirre ovat termit: jos yksi termi selitetään toisilla erikoiskielen termeillä, määritelmä ei suoraan auta lukijaa vaan vaatii häneltä taas uusien termien ymmärtämistä tai tarkista-

mista. Tähän liittyviä kommentteja oli aineistossa selvästi eniten. Termien käyttöä määritelmässä kritisoi lähes 40 vastaajaa eli melkein 40 % vastaajista. Myös abstrakteja tai ”paperinmakuisia” sanoja kommentoitiin. Muutama kommentti tuli myös pitkistä yhdyssanoja, jotka ovat jo itsessään hankalia ja sekoittuvat lisäksi helposti toisiinsa.

Vastaajien kommentteja:

Tässä käytettiin termin selittämiseen vain uusia termejä.

Ennakokanto on sanahirviö joka tarvitsisi oman selityksen itsessään. (6 a)

Selityksessä [-] käytetään selittämiseen termejä, jotka eivät oletettavasti ole tuttuja ihmiselle, joka tarvitsee selitystä ensimmäiselle termille. (7 a)

En jaksanut tässä enää ollenkaan keskittyä, koska teksti on niin raskasta luettavaa termeineen. (7 a)

”Päättymisen jälkeen ilman lopullista veron määräämistä erääntyvä ennakko” on huono ja monimutkainen enkä ymmärrä, mitä se konkreettisesti tarkoittaa. (8 a)

Minkäköhän takia verottaja rakastaa tuota ennakko-sanaa? Se vaikeuttaa kaikki muut sanat. Pidätys ja perintä ovat myös hankalia. Vero, veron maksu ja veron maksaminen olisivat kuvaavampia. (6)

Sanat ja yhdyssanat verotusasioiden yhteydessä ovat niin ristiin meneviä, ettei meinaa pysyä perillä, mitä milläkin sanalla tarkoitetaan.

En tiedä, kenelle tämä on kirjoitettu, mutta ei normaaleille ihmisille ainakaan. Tähän on vaan kopioitu lakitekstiä. (6 a)

Tulee sellainen olo, että pitää tietää asiasta tosi paljon ennestään. (8 a)

Kiitosta vastaajilta saivat tutut ja helpot sanat, joita käytetään jokapäiväisissä yhteyksissä:

kansan kieli selittää hyvin paljon paremmin mistä on kyse (8 c)

ihmiskielinen (6 c)

Vaihtoehdossa b ja c asia oli avattu tavan ihmisen kielellä. A-vaihtoehdon selitystä en ymmärtänyt, mutta B- ja C-vaihtoehdot ymmärsin. (7)

Vaihtoehdossa c käytetään juuri niitä sanamuotoja, jotka ovat tuttuja tavalliselle ihmiselle. (6 c)

6.7.3 Teema 2: Lauserakenne

Vastaajat kommentoivat myös määritelmien lauserakennetta. Kommentit vahvistivat oman arvioni siitä, että määritelmien lauserakenteessa kannattaa tinkiä terminologisen sanastomääritelmän standardeista. Jos määritelmä muotoillaan yhdeksi tiiviiksi lauseeksi, siitä tulee usein hyvin pitkä ja rakenteeltaan raskas.

Lauserakenteeseen liittyviä kommentteja antoi noin 15 vastaajaa (noin 15 %). Kaikissa tapauksissa en pystynyt varmasti tulkitsemaan, liittyikö kommentti lauserakenteeseen vai siihen, että sisältö on monimutkaista.

Määritelmien lause- ja virkerakenne on luultavasti vaikuttanut myös niiden vastaajien arvioihin, jotka eivät jättäneet avoimia kommentteja. Esimerkiksi lauseiden pituutta on toki vaikea tarkastella irrallaan määritelmän muista piirteistä. Kuvaavaa on kuitenkin se, että kaikkein huonoimmat arviot sai verkkokyselyssä määritelmä, jossa oli pisin lause. Tämä yksittäinen lause oli 20-sanainen ja sisälsi lauseenvastikkeen: ”[määrä,] jota käytetään luonnollisen henkilön, kotimaisen kuolinpesän tai yhteisetuuden luovutusvoittoa laskettaessa omaisuuden todellisen hankintamenon ja todellisten luovutusvoiton hankkimisesta aiheutuneiden menojen sijasta.” 102 vastaajasta 42 % oli sitä mieltä, että määritelmästä ei ollut heille ollenkaan apua, ja 50 %:n mielestä määritelmä auttoi heitä vain vähän.

Vastaajien kommentteja:

Ensimmäisessä esimerkissä virkkeen rakenne on sellainen, että se on haastava ymmärtää. (8 a)

Alussa on todella pitkä lause, puolet koko selityksestä on sitä yhtä lausetta. (7 a)

Selityksessä on ihan liian pitkä ja monimutkainen virke. (7 a)

Virkkeet ovat [liian] pitkiä ja täynnä asiaa. (7 a)

Liian pitkiä ja monimutkaisia lauseita. (7 a)

6.7.4 Teema 3: Lukijan puhuttelu

Monet kommentteista liittyivät tekstin näkökulmaan: siihen, kenelle määritelmä on kirjoitettu, ketä siinä puhutellaan ja kenen kannalta asia on kerrottu. Näkökulmaa ja lukijaan viittamista käsittelin yleisesti luvussa 6.2.5. Itse muotoilemissani määritelmässä toin näkökulman esiin selvemmin kuin Suomi.fi-verotussanaston määritelmässä, jotka ovat terminologisten standardien mukaisia. Omissa versioissani puhuttelin lukijaa suoraan tai ainakin nimesin, missä roolissa lukijan ajatellaan olevan. Monet vastaajat kiinnittivät huomiota tähän:

Avaa asiaa veronmaksajan näkökulmasta enemmän (7 c)

Viimeisin on todella selkeä, käsittelee asian lukijan näkökulmasta. (6 c)

Sinuttelua kommentoi myönteisesti noin 15 vastaajaa eli noin 15 %. Tarkkaan määrään vaikuttavat tulkinnanvaraiset tapaukset: esimerkiksi yksi vastaaja ei suoraan kommentoinut puhuttelua mutta ehdotti passiivimuodon ”hankintameno-olettamaa käytetään” tilalle sinuttelua (”Käytä hankintameno-olettamaa”).

Vastaajien kommentteja:

Sinutteleva tyyli inhimillistä

Sinä-muodossa oleva teksti vielä selkeämpi [kuin muut vaihtoehdot] (8)

Sinä-muotoinen on selkein

Viimeisessä vaihtoehdossa puhutellaan suoraan, joten se on selkeämpi. (8 c)

Puhuttelu auttaa.

Joissakin vastauksissa kommentoitiin yhtä aikaa puhuttelua ja jotakin muuta piirrettä, esimerkiksi abstrakteja sanavalintoja:

On helpompi ymmärtää, että ”vero ei mene suoraan palkastasi” kuin että on ”tuloja, joista maksaja ei tee ennakonpidätystä”. (8)

Sinuttelusta tuli kuitenkin muutamia kielteisiäkin kommentteja. Niissä sinuttelua pidettiin turhana. Yhdessä kommentissa tämä tuntui liittyvän siihen, ettei lukija koe olevansa sinuttelun osoittamassa roolissa. Kommentti liittyi lisäennakon määritelmään, jossa lukijaa sinuteltiin niin kuin hän olisi lisäennakkohakemuksen tekijä: ”Sinun pitää tehdä lisäennakkohakemus Verohallinnolle, ennen kuin voit maksaa lisäennakon.” Vastaaja kommentoi sinuttelua näin:

Sinuttelu on minusta tarpeetonta selkeyden kannalta. Itse ainakin teetan lisäennakkohakemuksen kirjanpitäjällä. (8 c)

Yhtä käyttäjähaastattelujen haastateltavista sinuttelu suorastaan häiritsi. Hän kommentoi muun muassa, että sinuttelu ei sovi sanastoon vaan tuntuu liian tuttavalliselta. Tarkentavien kysymysten perusteella tulkitsin, että teksti tekee haastateltavan mielestä liikaa oletuksia lukijasta. Sinuttelu voi antaa sellaisen vaikutelman kuin lukija automaattisesti olisi tekstin kuvaamassa tilanteessa, eivätkä tällaiset oletukset ehkä tunnu luontevilta sanastossa. Haastateltava vahvisti tämän tulkinnan ja totesi, ettei sinuttelu ainakaan sanottavasti häiritsisi häntä jossakin toisentyyppisessä tekstissä, kuten ohjeessa. Sanastolta hän sen sijaan odotti vain sanan selitystä, ei lukijan tilanteen analysoimista.

Verkkokyselyn kommentteista havaitsin myös, että jos määritelmässä sinutellaan, se voi muuttaa lukijan odotuksia tekstin sisällöstä ja tarkoituksesta. Verkkokyselyssä annoin vastaajille määritelmien arviointia varten tällaisen lisäohjeen: ”Muista, että selitykset tulevat sanastoon eli niiden on tarkoitus vain lyhyesti kuvata, mitä sana tarkoittaa. Tarkempia ohjeita ja esimerkkejä on esimerkiksi vero.fi-sivuilla.” Siitä huolimatta osa avoimista kommentteista liittyi

selvästi siihen, että määritelmän sisältöön haluttiin ohjemaista täydennystä. Tällaisia kommentteja tuli nimenomaan niistä määritelmistä, joissa oli sinuteltu⁹. Esimerkiksi nämä kommentit koskevat lisäennako-sanana määritelmää 6 c, jossa lukijaa sinutellaan:

Selitykseen voisi lisätä myös kommentin mätkyihin liittyvästä korosta?

Voisiko kertoa, miten lisäennakkohakemus tehdään vero.fi:ssä? Ja mitä hakuksen jälkeen tapahtuu?

Miten lisäennako eroaa veroprosentin tarkistamisesta ja korottamisesta?

Jouduin miettimään perusteellisesti, miten suhtaudun sinutteluun kehittämistyön ratkaisussa eli laatimassani sanastossa ja suosituksissa. Verkkokyselyn vastaajat antoivat parhaat arvostukset niille määritelmäversioille, joissa oli käytetty sinuttelua. Kaikki eivät toisaalta sinuttelusta pitäneet. Sinuttelu voi myös vaikeuttaa ymmärtämistä, jos määritelmässä viitataan moin eri toimijoihin eikä lukija olekaan siinä roolissa, jonka näkökulma sinutteluun on valittu.

Laatimani sanaston ensimmäisessä versiossa käytin sinuttelua joissakin tapauksissa, joissa se mielestäni selkiytti määritelmää huomattavasti. Saamieni asiantuntijakommenttien perusteella jätin nämä versiot kuitenkin pois, eikä lopullisessa ratkaisuehdotuksessa ole sinuttelua. Joissakin tapauksissa sinuttelu voi mielestäni silti olla perusteltua. Ennen sanaston julkaisemista puhuttelusta ja sinuttelusta onkin hyvä vielä keskustella sisäisesti Verohallinnossa ja kenties myös sanaston käyttäjien kanssa. Muotoilemieni määritelmien puhuttelutapaa on tarvittaessa melko helppo muuttaa.

6.7.5 Teema 4: Tarkkuus

Määritelmien näkökulma ei ilmene vain puhuttelun tai muiden sanavalintojen kautta. Näkökulma vaikuttaa myös siihen, kuinka tyhjentävästi ja kenen kannalta asia kuvataan. Tämä näkyi erityisesti määritelmän sisällössä, ei siis välttämättä muodossa. Vastaajat toivoivat, että määritelmässä olisi juuri heille olennaiset tiedot ja vain ne. Tämä ilmeni kommentteista enimmäkseen epäsuorasti, joten kommenttien tarkkaa määrää on vaikea laskea. Myös suurempia kommentteja kuitenkin oli:

Tässä on niin kuin yritetty selittää kaikki mahdollinen, kaikki mahdolliset tapaukset. Sen takia on vaikea ymmärtää. (7 a)

Voisinko saada vain sellaista informaatiota, mikä koskee vain minua? (8)

Vertailuaineistona käyttämässäni Suomi.fi-verotussanastossa määritelmät ovat mahdollisimman kattavia. Niissä on otettu huomioon esimerkiksi kaikki asiakasryhmät: yksityishenkilöt,

⁹ Vaikka avoin kommenttikenttä oli yhteinen kaikille saman termin määritelmäversioille, monet vastaajat olivat kommentteissaan kertoneet, mihin versioon kommentti liittyy. Toisissa tapauksissa taas asia kävi selvästi ilmi esimerkiksi siitä, että määritelmää oli kommentissa lainattu.

kuolinpesät, eri yritysmuodot, yhdistykset, julkisen hallinnon toimijat ja niin edelleen. Välillä tämä johtaa pitkiin asiakastyyppeihin tai tapausten luetteloihin. Esimerkiksi termin ”muu pääomatulosta vähennettävä tappio” määritelmässä on lueteltu kaikki asiaan liittyvät vakuutukset ja vastaavat: ”pääomatulosta vähennettävä tappio, joka syntyy *osakesäästötilistä, kapitalisaatiosopimuksesta, säästöhenkivakuutuksesta ja määräämällä olevasta vapaaehtoisesta eläkevakuutuksesta* saatuun suorituksen alittaessa sijoitetun pääoman”. Tämä tekee sekä määritelmän rakenteesta että sisällöstä raskaan. Toimiva ratkaisu ei toisaalta ole sekään, jos määritelmässä käytetään hyvin abstrakteja ylätasen sanoja, jotka eivät suoraan edusta mitään konkreettista tai tuttua asiaa.

Tätä ongelmaa on vaikea ratkaista, jos määritelmän pitäisi sopia kaikkiin tilanteisiin ja kaikenlaisille lukijoille. Yksi vaihtoehto on tehdä termeille tarvittaessa useita määritelmiä, joista yksi on suunnattu yrityksille ja toinen yksityishenkilöille tai yksi kaupantekotilanteen myyjälle ja toinen ostajalle. Nämä määritelmät voisivat olla sanastossa omina hakusanoinaan. Sanastossa voisi siis olla esimerkiksi termille *poisto* kaksi hakusanaa: ”poisto (yritykset)” ja ”poisto (yksityishenkilöt)”. Vihjetekstien avulla toteutetussa sanastossa voitaisiin näyttää tilanteen mukaan joko molemmat versiot tai vain se versio, joka koskee ohjeen eli yksittäisen sivun kohderyhmää. Esimerkiksi yksityishenkilön vuokratuloa käsittelevässä ohjeessa poisto-sanasta aukeaisi määritelmä, jossa on kuvattu poistoja vain henkilöasiakkaan kannalta. Yritysten tuloverotusta koskevassa ohjeessa taas olisi yrityksille kirjoitettu määritelmä. Omassa ratkaisussani pitäydyn kuitenkin kehittämistyön ensisijaisessa tavoitteessa ja kohderyhmässä, joten määrittelen termit lähinnä yksityishenkilön kannalta. Se, miten tämä tuodaan määritelmässä tai sanastossa ilmi, jää myöhemmin pohdittavaksi. Käyttäjätestauksia varten luonnostelemani sanastosivun alkuun kirjoitin tällaisen tekstin:

”Termit on selitetty erityisesti henkilöasiakkaan tai toiminimiyrittäjän kannalta. Tarkoitus on lyhyesti kuvata, mitä sana tarkoittaa. Määritelmät ja esimerkit eivät aina sovi kaikkiin erityistilanteisiin ja yritysmuotoihin. Tarkista aina henkilöasiakkaan tai oman yritysmuotosi ohjesivuilta, miten omassa tilanteessasi pitää toimia.”

6.7.6 Teema 5: Esimerkit

Testasin verkkokyselyssä myös sitä, miten esimerkit vaikuttavat määritelmään. Esimerkit voivat olla konkreettisia esimerkkitapauksia, jotka täydentävät varsinaista määritelmää. Terminologisissa sanastoissa tällaiset esimerkit ovat erillään varsinaisesta määritelmästä, omassa kentässään. Suomi.fi-verotussanastossa esimerkit ovat huomautuskentässä. Esimerkiksi osa ennakko-termin (eli ennakkovero-termin) huomautusta on teksti ”Tyypillisesti ennakkoa maksetaan elinkeinotulosta, maataloustulosta ja pääomatulosta, esimerkiksi vuokratulosta.” (Verohallinto 2020b, hakusana ennakko.) Huomautuksessa on siis annettu esimerkkejä siitä, mihin ennakko liittyy ja mistä sitä maksetaan. Esimerkkien tarkoitus on tuoda abstraktiin ja yleiseen

määritelmään havainnollisuutta. Esimerkkien avulla määritelmän voi kytkeä käytännön tilanteisiin, kuten siihen, että lukijalla on jotakin tietynlaista tuloa.

Vastaaajista 25 eli 24 % kommentoi sitä, että esimerkit ovat hyödyllisiä. Ennakkoveron määritelmässä olevia esimerkkejä kommentoitiin muun muassa näin:

Ihanan konkreettisia esimerkkejä. (6 c)

Selkeät esimerkit auttavat hahmottamaan vaikeaa asiaa.

Esimerkit, mihin voi liittyä (vuokra, myyntivoitot) avaa asian. (6 b ja c)

Myyntivoitoistakin voisi antaa esimerkkejä (sijoitusasunto, osakkeet) (6)

Hankintameno-olettaman määritelmässä lisäksi yhteen versioon laskuesimerkin siitä, miten hankintameno-olettaman määrän saa selville. Tällaisen esimerkin on tarkoitus kertoa, miten ja missä tilanteessa määritelmää todellisuudessa sovelletaan.

Myös tätä esimerkkiä kiiteltiin, mutta se jakoi mielipiteitä jonkin verran. Esimerkiksi yksi haastateltavista kommentoi, että matematiikka osana sananselitystä hämmentää ja siitä tulee sellainen ikävä olo kuin olisi joutunut takaisin kouluun ja matematiikantunnille. Muut vastaajat kommentoivat laskuesimerkkiä muun muassa näin (kaikki kommentit liittyvät selitykseen 7 c):

Esimerkki vikassa oli hyvä kokonaisuuden ymmärtämiseen vaikka 2. selityskin oli antoisa. [”2. selitys” = 7 b]

On erittäin hyödyllistä, että selityksessä käytetään esimerkkiä. Ilman esimerkkiä minulla oli vaikea ymmärtää mitä hankintameno-olettama on.

Viimeinen vaihtoehto on erityisen hyvä, kun siinä on tuo esimerkki mukana.

7C oli hyödyllisin, koska siinä oli esimerkkitalanne. Vaikka ei ymmärtäisi aluksi yhtään mistä on kyse, esimerkkitalanne auttaa hahmottamaan.

Konkretia auttaa. Esimerkit myös, tosin tässä en ole aivan varma onko se tarpeen.

Esimerkin takia on toisaalta vielä enemmän numeroita, niitä on vähän raskasta lukea.

Prosenttilaskut vaihtoehdossa C tuntuvat jo liian rautalangasta vääntämiseltä.

Aineiston ja sen analysoinnin perusteella muutin jonkin verran tapaa, jolla käytin esimerkkejä. Lopullisissa määritelmäversioissa ei ole varsinaisia laskuesimerkkejä. Luovuin niistä myös sen vuoksi, että sanaston ylläpidon helpottamiseksi halusin pitää määritelmien sisällön mahdollisimman pysyvänä. Laskuesimerkkeihin liittyy usein sellaisia lukuja, jotka voivat muuttua: esimerkiksi vähennysten tarkka määrä saattaa vaihdella vuosittain tai lainsäädäntö-

muutosten vuoksi. Sen sijaan käytän määritelmissä edelleen esimerkkejä siitä, mihin tilanteisiin jokin termi liittyy, esimerkiksi mistä tuloista jonkun vähennyksen saa tai keitä jokin asia koskee.

Joissakin määritelmissä käytän esimerkkejä myös määritelmän sanojen selittämiseen. Opin- näytetyön aiemmissa luvuissa on jo todettu, ettei määritelmä auta lukijaa ymmärtämään termin merkitystä, jos hän ei ymmärrä myöskään määritelmässä käytettyjä sanoja. Aina tuttuja synonyymeja määritelmän sisäisille termeille ei kuitenkaan ole, eikä määritelmään ole järkevää upottaa lisää määritelmiä. Silloin yksi vaihtoehto on käyttää termin tilalla esimerkkejä. Tällainen määritelmä ei kata kaikkea, mutta se on lukijalle ymmärrettävämpi.

Esimerkiksi ennakonpidätys-termi on selitetty Suomi.fi-verosanastossa näin:

”ennakonpidätys = ennakkoperintä, jossa verovelvollinen itse huolehtii ennalta arvioitujen vero- rojen ja veronluonteisten maksujen maksamisesta” (Verohallinto 2020b, hakusana ennakonpi- dätys).

Ymmärtääkseen määritelmän lukijan pitäisi tietää tai tarkistaa muun muassa ennakoperintä- sanan merkitys. Omassa ratkaisussani olen muotoillut määritelmät niin, että sanat ovat mah- dollisimman tuttuja eikä lukijan tarvitse siirtyä määritelmästä toiseen. Esimerkiksi ennakonpi- dätys-sanan määritelmässä olen ratkaissut tämän käyttämällä ennakoperintä-termin sijaan tyypillisintä esimerkkiä ennakoperinnästä eli sitä, että vero menee verokortin mukaan. Li- säksi olen käyttänyt konkreettisia sanoja ”työnantaja” ja ”palkka” abstraktien ylätasen sano- jen ”tulo” ja ”maksaja” tilalla tai niiden rinnalla:

ennakonpidätys = vero, joka menee suoraan tulosta verokortin tai muulla tavoin määritellyn prosentien mukaan ja joka on mahdollisimman tarkka arvio lopullisesta verosta. Esimerkiksi työnantajat vähentävät ennakonpidätyksen palkasta ja tilittävät sen palkansaajan puolesta Verohallinnolle.

7 Johtopäätökset, pohdintaa ja ratkaisu kehittämistehtävään

Opinnäytetyöni keskeinen lopputulos on pieni verosanasto, johon olen koonnut verotuster- mejä ja ymmärrettävästi muotoillut selitykset niille. Jatkotyötä varten annan suosituksia siitä, miten termien selitykset kannattaa laatia, kun sanastoa laajennetaan. Kommentoin alustavasti myös sanaston toteutustapaa ja arvioin tutkimuksen luotettavuutta ja eettisiä nä- kökohtia.

7.1 Sanaston toteutustapa vero.fi:ssä

Sanaston toteutustavasta ei voi tässä opinnäytetyössä antaa lopullista suositusta. Toteutukseen ja julkaisuun vaikuttavat monet tekniset asiat, joiden arvioiminen on Verohallinnossa vielä kesken. Esimerkiksi vihjetekstien käyttöönottoa vero.fi:ssä selvitetään. Aivan opinnäytetyön loppuvaiheessa Verohallinnossa valmistauduttiin vero.fi-sivuston ilmeen uudistukseen. Se vaikuttaa jonkin verran myös yksittäisten sivujen rakenteeseen ja esimerkiksi haitarielementtien ulkoasuun. (Kumpulainen 2022-2023.) Myöskään sen vuoksi opinnäytetyössä ei kannattanut toteuttaa tarkkaa prototyyppiä sanaston julkaisutavasta.

Opinnäytetyön perusteella eri toteutusvaihtoehdoista kannattaa valita jatkotarkasteluun ainakin haitarielementtien avulla tehty sanastosivu ja vihjeteksteinä toteutettu sanasto. Eri tapoja ei ole opinnäytetyössä selvitetty kattavasti, mutta pienimuotoisen testauksen perusteella nämä vaihtoehdot ovat sekä Verohallinnon että käyttäjien kannalta toimivia.

7.2 Suosituksia ymmärrettävän selityksen laatimiseksi

Opinnäytetyön aikana perehdyin terminologisiin teorioihin ja aineistoihin sekä asiantuntijoiden ja asiakkaiden näkemyksiin verotustermeistä. Tutkimuksen perusteella on selvää, että tavallisille asiakkaille suunnatussa sanastossa pitää ottaa huomioon erilaisia asioita kuin terminologisissa sanastoissa. Kaikkia terminologisen sanastotyön vaatimuksia ei kannata noudattaa, sillä joissakin tapauksissa terminologisen sanastotyön standardit vaikeuttavat sanastomääritelmien ymmärtämistä.

Liitteessä 3 on kymmenen suositusta siitä, miten tavallisille kansalaisille suunnatut termien selitykset kannattaa kirjoittaa. Suositukset ovat käytännön ohjeita, joiden avulla termin selityksestä saa ymmärrettävän. Noudatin samoja periaatteita mahdollisimman kattavasti myös laatimassani sanastossa.

Suosituksissa on paljon yhteistä hyvän virkakielen yleisten ohjeiden kanssa, joita on esimerkiksi Kotimaisten kielten keskuksen sivuilla (Kotimaisten kielten keskus 2023a). Sanasto tekstilajina tuo kuitenkin suositukseen oman lisänsä. Suosituksissa on käsitelty muun muassa sananselitysten sanavalintoja, lausetasoa ja sitä, miten lukijan näkökulman voi parhaiten ottaa huomioon. Esimerkiksi näkökulmaa on havainnollistettu kuvaamalla, miten asian voi kertoa lukijan kannalta silloinkin, kun lukijaa ei sinutella tai nimetä suoraan. Suosituksessa annetaan tästä konkreettinen esimerkki: palkansaajalle kirjoitetussa selityksessä kannattaa puhua tämän *saamasta* palkasta ja työnantajalle suunnatussa selityksessä taas tämän *maksamasta* palkasta.

7.3 Pieni verosanasto

Opinnäytetyön tuloksena syntyi verosanasto, jossa on hieman alle 50 keskeistä verotuksen termiä selityksineen. Sanasto on liitteessä 4. Olen muotoillut selitykset pääosin muotoiluprosessin kehittämisvaiheessa ja tarkentanut niitä jatkuvasti opinnäytetyöprosessin aikana. Termit on valittu etenkin yksityishenkilöiden tuloverotukseen liittyvistä aiheista, kuten verokorttihakemuksesta ja esitäytetystä veroilmoituksesta. Mukana on yksityisyrittäjille keskeisiä sanoja. Yritin tunnistaa ensinnäkin termejä, joita monet asiakkaat tarvitsevat veroasioissa, kuten ansiotulo, ennakkovero, luontoisetu ja verovähennys. Pidin mielessä käyttäjäpersoonani Serin ja Matiaksen, jotka eivät ehkä tunne kaikkia sellaisia sanoja, jotka voivat olla kokeneemmille tuttuja. Toisaalta valitsin harvinaisempia sanoja, jotka olivat nousseet esiin asiakaspalautteissa tai muissa aineistoissa, esimerkiksi alijäämähyvitys, hankintameno-olettama ja poisto.

Kehittämistyön kuluessa termejä ovat katselmoineet kollegani Verohallinnossa. Verohallinnon ulkopuolelta kommentteja antoivat muun muassa kaksi käyttäjähaastattelujen osallistujista ja oikeusmuotoilun ja oikeudellisen erityisosaamisen YAMK-tradenomi Kaisa Aaltonen sekä Tullin vastaava kielenhuoltaja Kati Turkama. Verohallinnossa selitykset kävi loppuvaiheessa läpi ylitarkastaja Sari Kööpikkä. Hän varmisti erityisesti sen, että termien asiasisältö on oikein.

Opinnäytetyön sanaston ei ole tarkoitus korvata Suomi.fi-verotussanastoa tai muitakaan terminologisia sanastoja, vaan auttaa tavallisia Verohallinnon asiakkaita. Sanaston termit ovat vain osaksi samoja kuin Suomi.fi-verotussanastossa, eikä tavoite ole sama. Sanastoja ei siksi pidä asettaa vastakkain. Taulukon 1 esimerkit havainnollistavat kuitenkin sekä opinnäytetyön ratkaisuja että eroa terminologiseen sanastoon (Suomi.fi-verotussanastoon).

Taulukko 1: Esimerkkejä opinnäytetyön termeistä ja niiden selityksistä

| termi | opinnäytetyön sananselitys | Suomi.fi-verotussanaston määritelmä |
|-------------|--|--|
| ennakkovero | tulovero, jonka maksuerät pitää itse maksaa Verohallinnolle vuoden mitaan jo samana vuonna kuin saa tuloja. Ennakkoveroa pitää hakea silloin, jos vero ei mene suoraan esimerkiksi palkasta. Verohallinto voi myös määrätä ennakkoveron esimerkiksi edellisen vuoden tietojen perusteella. Ennakkoveroa täytyy | verojen yhteismäärä, jonka verovelvollinen maksaa ennakonkannossa. Ennakkoa maksetaan tuloista, joista ei toimiteta ennakonpidätystä |

| termi | opinnäytetyön sananselitys | Suomi.fi-verotussanaston määritelmä |
|-------------|--|---|
| | yleensä maksaa esimerkiksi vuokratulosta, maataloustulosta ja yrityksen tulosta. | |
| jäännösvero | vero, joka pitää maksaa jälkikäteen seuraavana vuonna, jos vuoden aikana maksettujen verojen määrä ei riitä. Jäännösveroa joutuu maksamaan esimerkiksi silloin, jos palkkatulon veroprosentti on ollut koko vuoden ajan liian pieni. Puhekielessä jäännösverosta käytetään sanaa mätkyt. | vero, joka määrätään verovelvollisen maksettavaksi, jos ennakoperinnässä on peritty liian vähän veroa |
| luontoisetu | korvaus, jonka työnantaja maksaa jollakin muulla tavalla kuin rahana. Luontoisetuja voivat olla esimerkiksi liikuntasetelit ja lounassetelit. Luontoisetuja ovat myös autoetu ja puhelinetu eli se, että työnantaja antaa auton tai puhelimen maksutta työntekijän käyttöön. | hyödykkeen tai palvelun käyttöetuna maksettava palkka |

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön sanastossa on seuraavat termit ja niiden selitykset:

| | |
|---|----------------------------|
| alijäämähyvitys | ennakonkanto |
| ansiotulo | ennakonpidätys |
| arvonlisävero (alv) | ennakonpidätysprosentti |
| arvonlisäveron alarajahuojennus | erityisala |
| arvonlisäverovelvollinen, alv-velvollinen | esitäytetty veroilmoitus |
| arvonlisäverovelvollisten rekisteri (alv-rekisteri) | etus |
| ennakko, ennakkovero | hankintameno-olettama |
| ennakkoperintä | huojennettu viivästyskorko |
| ennakkoperintärekisteri | jäännösvero |

| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| kevytyrittäjä | tulorekisteri |
| käypä arvo | tulovero |
| käyttökorvaus | työkorvaus |
| lisäennakko | työnantajasuoritus |
| lopullinen verotus | verokanta |
| luontoisetu | verokausi |
| luovutus | veronpalautus |
| lähdevero | veronumero |
| lähdeverokortti | verotuksen päättymispäivä |
| oma-aloitteinen vero | verotusarvo |
| poisto | verovähennys (vähennys) |
| pääomatulo | verovuosi |
| rajoitetusti verovelvollinen | yleisesti verovelvollinen |
| toiminimiyrittäjä (toiminimi) | yritys- ja yhteisötunnus (Y-tunnus) |
| tulonhankkimismenot | |

7.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset näkökohdat

Tutkimuksessani selvitin, millaisia näkemyksiä tavallisilla asiakkailta on verotuksen erikoistermistä ja millainen termin selitys on ymmärrettävä. Tekstin ymmärrettävyyttä ei voi kuitenkaan määritellä yleispätevästi, vaan sitä on aina arvioitava lukijan näkökulmasta. Ymmärrettävyys riippuu muun muassa siitä, millaista pohjatietoa tai kokemusta lukijalla on tekstin aiheesta. Omat johtopäätökseni ja ratkaisuni nojaavat teoreettisen tiedon lisäksi melko pienen ja osin sattumanvaraisesti valikoituneen lukijajoukon näkemyksiin - 103 verkkokyselyn vastaajaa ja 5 taustaltaan erilaista haastateltavaa. Laatimani termien selitykset eivät varmastikaan ole ymmärrettäviä kaikille mahdollisille lukijoille, esimerkiksi sellaisille ihmisille, joilla on erityisiä kielellisiä vaikeuksia tai jotka eivät vielä lainkaan tunne suomalaista yhteiskuntaa ja työelämää.

Vastaajien ja haastateltavien kommentteissa nousivat toisaalta esiin hyvin samankaltaiset asiat riippumatta heidän taustastaan, kielitaidostaan tai iästään. Tällä perusteella voidaan ajatella, että monet kielen piirteet ovat myös yleisesti ja objektiivisesti katsottuna joko ymmärrettävyyttä edistäviä tai sitä heikentäviä. Selkeästä kielestä ja virkakielestä annetuissa yleisissä suosituksissa kiinnitetään huomiota samoihin asioihin, joita vastaajatkin kommentoivat.

Vaikka opinnäytetyössä ei ollut mahdollista tehdä eri sanastoversioita erilaisille kohderyhmille, ratkaisu on kuitenkin hyvä alku. Opinnäytetyön sanasto voi jo sellaisenaan auttaa monia lukijoita. Termien selitykset on arvioitu käyttökelpoisiksi myös Verohallinnossa, ja ne voidaan toivottavasti julkaista vero.fi-sivuilla mahdollisimman pian.

Opinnäytetyö ja siihen liittyvä tutkimus tehtiin hyvien tieteellisten käytäntöjen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK 2023) ja ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisten suositusten (Ammattikorkeakoulujen rehtorien neuvosto Arene ry 2019) mukaisesti. Noudatin tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja. Niitä ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus sekä tutkimustyössä että aineistojen ja tulosten tallentamisessa ja esittämisessä. Perehdyin tutkittavaan aiheeseen huolellisesti ennen tutkimushaastatteluja ja koko tutkimusprosessin aikana. Käytin ja kunnioitin työssäni aiempia tutkimuksia ja viittaan tutkimusraportissa muiden tutkijoiden työhön asianmukaisella tavalla.

Otin huomioon ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet (Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK 2019). Tutkimukseen ei sisällynyt sellaisia piirteitä, joiden vuoksi tutkimusta varten olisi tarvittu eettinen ennakoarviointilausunto ihmistieteiden eettiseltä toimikunnalta. Kaikki osallistujat olivat mukana tutkimuksessa vapaaehtoisesti. Heille painotettiin sitä, että heillä on milloin tahansa oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen. Kukaan osallistujista ei ollut alle 15-vuotias. Haastateltavia kohdeltiin kunnioittavasti ja heidän näkemyksiään arvostetaan tutkimuksessa.

Hankin luvan tutkimukselle sekä Verohallinnolta että kaikilta haastateltavilta. Opinnäytetyölle sovittiin yhteyshenkilö Verohallinnossa ja Laureassa. Tutkimussuunnitelma ja periaatteet käytiin läpi heidän kanssaan.

Verkkokyselyn yhteydessä vastaajille kerrottiin, että vastaaminen on vapaaehtoista. Lomakkeessa ja haastatteluissa ei kysytty arkaluonteisia kysymyksiä, eikä verkkokyselyn osallistujilta kysytty henkilötietoja. Käyttäjahaastattelujen haastateltavien nimet olivat tiedossani, mutta nimiä ei tallennettu tutkimusaineistoon. Tutkimusraportissa verkkokyselyn ja haastattelujen aineistoa käsitellään niin, ettei yksittäisien vastaajien henkilöllisyys ole vaarassa paljastua.

Käsittelin aineistoja ja haastateltavien tietoja asianmukaisella tavalla, ja ne olivat vain omassa käytössäni. Verkkokyselyn ja haastattelujen aineistot säilytin niin, että tietoturva toteutui.

Kaikille osallistujille kerrottiin, mihin vastauksia ja aineistoja käytetään. Kerroin osallistujille myös, että työskentelen Verohallinnossa ja esittelen tutkimustuloksia Verohallinnolle. En luovuta kyselyn tai haastattelujen aineistoja Verohallinnolle. Huolehdin kaikkien aineistojen tuhoamisesta heti, kun opinnäytetyö on hyväksytty. Myös tämä kerrottiin kaikille asianosaisille.

Tutkimuksen kuluessa kiinnitin erityistä huomiota siihen, että roolini virkamiehenä ja Verohallinnon työntekijänä pysyy erillään tutkijan roolista. En käyttänyt tutkimukseen työaikaa, työntekijän välineitä tai työtehtävissä saamiini aineistoja. Tutkimuksessa ei käytetty salassa pidettäviä tietoja tai aineistoja. Jos työssä käymissäni keskusteluissa tuli esille opinnäytetyön kannalta kiinnostavia seikkoja, toin tämän esiin keskustelussa ja sovin osallistujien kanssa siitä, voinko keskustella aiheesta heidän kanssaan myöhemmin tutkijan roolissa. Tutkimuksesta ei ole itselleni taloudellista tai muutenkaan suoraa hyötyä enkä ole tavoitellut tai saanut sillä itselleni etua työpaikalla.

7.5 Ratkaisun siirrettävyys

Tutkimukseni aiheena olivat verotustermit. Hyvän sanastomääritelmän periaatteet pätevät kuitenkin muissakin sanastoissa, jotka on tarkoitettu tavallisille kansalaisille esimerkiksi viranomaispalvelujen tueksi. Opinnäytetyön suosituksista voi olla hyötyä muillakin aloilla. Esimerkiksi lauseiden pituus, lukijan nimeäminen, näkökulma ja esimerkit ovat piirteitä, jotka kannattaa ottaa huomioon minkä tahansa alan ja aihepiirin sanastossa, jos halutaan tehdä ymmärrettäviä selityksiä tavalliselle kansalaiselle. Myös opinnäytetyön sanasto-osuudesta (liite 4) voi ottaa mallia muihinkin sanastoihin.

Verosanasto on tarkoitettu julkaista vero.fi-sivuilla, mutta sanastosta on apua myös esimerkiksi OmaVerossa asioiville, jos sanasto tuodaan tarjolle OmaVerossa. Verohallinnon työntekijät voivat käyttää sanastoa, jos vaikkapa asiakasneuvonnassa tulee esiin asiakkaalle vaikeita termejä. Sanastolla voi olla muitakin käyttömahdollisuuksia esimerkiksi oppilaitoksissa tai tilanteissa, joissa Suomeen muuttaville tarvitaan perehdytysaineistoa Suomen verotuksesta.

7.6 Jatkotyö: mitä seuraavaksi?

Opinnäytetyötä varten sanaston sanamäärää oli välttämätöntä rajata. Läheskään kaikki veroilmoituksessa ja verokorttihakemuksessa esiintyvät termit eivät mahtuneet mukaan, muista henkilöverotuksen termeistä puhumattakaan. Verkkosanasto ei yleensä muutenkaan ole luonteeltaan valmis ja lopullinen. Termien sisältö ja merkitys voi muuttua esimerkiksi lakimuutosten myötä, ja uusien säädösten tai määräysten seurauksena syntyy myös uutta termistöä.

Sanastoa on tarkoitus laajentaa Verohallinnossa virkatyönä. Termejä voi valita sanastoon esimerkiksi asiakaspalautteiden perusteella. Sanoja voi poimia myös käytetyimmiltä vero.fi-sivuilta ja OmaVeron ilmoituksista ja hakemuksista. Luvussa 6.7.5 toin esiin sen, että joistakin termeistä olisi ehkä tarpeen laatia useita määritelmäversioita, esimerkiksi yksi määritelmä yksityishenkilöitä varten ja toinen yritysten verotuksen kannalta.

Myös sanaston julkaiseminen ja julkaisutavan valinta jää tehtäväksi myöhemmin. Käännökset ruotsiksi ja mahdollisille muille kielille jäävät samoin Verohallinnon tehtäväksi. Yksi harkitsemisen arvoinen asia on myös se, voisiko ainakin kaikkein keskeisimpien termien selitykset muuttaa selkokielelle.

Kehittämäni ratkaisu on riittävä alku ja hyvä pohja jatkokehitykselle sekä toteutustavan testaamiselle. Myös opinnäytetyön sanastomääritelmien ymmärrettävyyttä voisi testata vielä laajemmin erilaisten lukijoiden kannalta. Jos sanastosta tulee sen julkaisun jälkeen spontaania palautetta, sisältöä voi myös sillä perusteella parantaa ja päivittää.

Vaikka selkeä kielenkäyttö on keskeinen osa sekä hyvää hallintoa että oikeusmuotoilua, kielen selkiyttäminen ei ole helppoa. Tämä pätee myös ymmärrettävään sanastoon. Helpon mutta riittävän täsmällisen sananselityksen laatiminen vaatii aikaa, perehtymistä ja useita iterointi- ja kommentointikierroksia. Opinnäytetyö olikin pitkä ja kärsivällisyyttä vaativa prosessi. Samalla se oli kuitenkin kiinnostava ja innostava tehtävä. Toivon, että pääsen jatkamaan sanastotyötä Verohallinnossa työtehtävieni yhteydessä. Opinnäytetyössä saamani tieto, osaaminen ja ymmärrys auttaa jatkamaan työtä entistä paremmin.

Lähteet

Painetut

Barnum, C. M. 2021. Usability Testing Essentials. Cambridge, MA: Morgan Kaufmann.

Doherty, M., Corrales Compagnucci, M., Haapio, H., Hagan, M. 2021. A new attitude to law's empire: the potentialities of legal design. Teoksessa Corrales Compagnucci, M., Haapio, H., Hagan, M. & Doherty, M. (toim.): Legal Design. Integrating Business, Design and Legal Thinking with Technology. Edward Elgar Publishing, 1-8.

Finnegan, M. 2023. User-centered Design. A key to contract simplification. Väitöskirja. Acta Wasaensia, 459. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Grönros, E.-R. 2013. Sanakirjojen normatiivisuus ja deskriptiivisyys. Teoksessa Tyysteri, L. & Lehtosalo, K. (toim.) Hyvä sanakirja. Tieteellisiä, käytännöllisiä ja eettisiä näkökulmia leksikografiaan. Turun yliopiston suomen kielen ja suomalais-ugrilaisen kielentutkimuksen oppiaineen julkaisuja 3. Turku: Turun yliopisto, 35-52.

Gustafsson, A. 2002, 7. Arvaatko alijäämän, ymmärrätkö yhtymän? Verosanastoa selityksiin. Helsinki: Edita.

Huovinen, K. 2021. Better commercial contracts with the application of functional contracting and legal design. Teoksessa Corrales Compagnucci, M., Haapio, H., Hagan, M. & Doherty, M. (toim.): Legal Design. Integrating Business, Design and Legal Thinking with Technology. Edward Elgar Publishing, 175-201.

Kohlmeier, A. & Klemola, M. 2021. The Legal Design Book: Doing Law In the 21st Century. Helsinki.

Leskelä, L. 2019. Selkokieli - Saavutettavan kielen opas. Helsinki: Opike.

Mattila, H. E. S. 2017. Vertaileva oikeuslingvistiikka. 2. painos. Helsinki: Alma Talent.

Nielsen, L. 2019. Personas - User Focused Design. 2. painos. Lontoo: Springer.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät - uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 2.-3. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Pasanen, P. 2020. Internetissä julkaistut erikoisalojen sanastot tiedon saavutettavuuden edistäjinä. Teoksessa Hirvonen, M. & Kinnunen, T. (toim.) Saavutettava viestintä. Helsinki: Gaudemus, 270-286.

Suonuuti, H. 2012. Sanastotyön opas. 2. painos. Helsinki: Sanastokeskus TSK ry.

Tiirilä, U. 2007. Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. Väitöskirja. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1108. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Sähköiset

Aluehallintovirasto 2020. Kuinka tehdä saavutettavia tiedostoja: perusteet. Viitattu 23.9.2023. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/kuinka-tehda-saavutettavia-tiedostoja-perusteet>

Ammattikorkeakoulujen rehtorien neuvosto Arene ry 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 25.9.2023. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/ammattikorkeakoulujen%20opinn%c3%84ytet%c3%96iden%20eettiset%20suositukset%202020.pdf>

Autoverolaki (777/2020). Viitattu 1.10.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2020/20200777>

Design Council 2023a. The Double Diamond. Viitattu 12.09.2023. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>

Design Council 2023a. Framework for Innovation. Viitattu 12.09.2023. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/framework-for-innovation/>

Design Council 2015a. Design Methods Step 1: Discover. Viitattu 12.9.2023. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/archive/articles/design-methods-step-1-discover/>

Design Council 2015b. Design Methods Step 2: Define. Viitattu 12.9.2023. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/archive/articles/design-methods-step-2-define>

Design Council 2015c. Design Methods Step 3: Develop. Viitattu 12.9.2023. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/archive/articles/design-methods-step-3-develop/>

Design Council 2015d. Design Methods Step 4: Deliver. Viitattu 12.9.2023. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/archive/articles/design-methods-step-4-deliver/>

DigiIN-hanke 2021. Digitaalisten julkispalvelujen sujuva sulauttaminen omaan arkeen edellyttää suomen kielen taitoa. Viitattu 15.10.2023. <https://digiin.fi/kategoria-monikulttuurisuus/digitaalisten-julkispalvelujen-sujuva-sulauttaminen-omaan-arkeen-edellyttaa-suomen-kielen-taitoa/>

DigiIN-hanke 2023a. Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan. Viitattu 12.9.2023. <https://digiin.fi/>

DigiIN-hanke 2023b. Monikulttuurisuus. Viitattu 23.9.2023. <https://digiin.fi/teemat/monikulttuurisuus>

Digi- ja väestötietovirasto 2021. Yhteentoimivuusalustan UKK. Viitattu 4.10.2023. <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/yhteentoimivuusalusta/yhteentoimivuusalustan-ukk>

Digi- ja väestötietovirasto 2023a. Yhteentoimivuusalusta. Viitattu 24.7.2023. <https://sanastot.suomi.fi/site-information>

Digi- ja väestötietovirasto 2023b. Sanastot. Viitattu 24.7.2023. <https://sanastot.suomi.fi>

Hagan, M. 2023. Law by Design. Viitattu 20.9.2023. <https://lawbydesign.co/>

Hallintolaki (434/2003), 7-8 §. Viitattu 24.9.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

HE 60/2018 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain muuttamisesta. Viitattu 25.9.2023. <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2018/20180060>

HE 72/2002 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta. Viitattu 13.10.2023. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2002/20020072#idm46494956480176>

Juhila, K. 2023. Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkko-käsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 25.9.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu>

KEHA-keskus 2023. Työmarkkinatorin verkkosivut: Lomautus. Viitattu 13.9.2023. <https://tyomarkkinatori.fi/henkiloasiakkaat/tyottomuus/lomautus>

Kela & Sanastokeskus TSK ry 2021. Kelan terminologinen sanasto. Etuuxiin liittyvät käsitteet. Viitattu 15.9.2023. <https://www.kela.fi/documents/20124/410399/kelan-terminologinen-sanasto-6laitos-web.pdf/cc303a5e-ca70-24f2-b7fb-a82844b9ccb4?t=1667300945110>

Kielilaki (243/2003). Viitattu 3.10.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>

Kielitoimiston sanakirja (Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy 2023). Viitattu 25.9.2023. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi>

Kivijärvi, A. (toim.) 2023. Läpi kriisien. Nuorisobarometri 2022. Valtion nuorisoneuvosto, Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto ja opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 12.10.2023. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2023/03/nuorisobarometri-2022-web.pdf>

Kotimaisten kielten keskus 2023a. Hyvän virkakielen ohjeita: Tekstintekijän tarkistuslista. Viitattu 25.9.2023. https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita

Kotimaisten kielten keskus 2023b. Pitkät virkkeet. Viitattu 16.9.2023. https://www.kotus.fi/ohjeet/saadoskielen_ohjeita/pitkat_virkkeet

Kotimaisten kielten keskus 2023c. Haitallisen tiivis ilmaisu. Viitattu 16.9.2023. https://www.kotus.fi/ohjeet/saadoskielen_ohjeita/haitallisen_tiivis_ilmaisu

Kotimaisten kielten keskus 2023d. Lyhenneluettelo: A. Viitattu 24.7.2023. <http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/ohje/360>

Kotoutumisen osaamiskeskus 2021a. Kokonaisuus Työelämä ja työperäinen maahanmuutto. Viitattu 23.9.2023. <https://kotoutuminen.fi/tyoelama-ja-tyoperainen-maahanmuutto>

Kotoutumisen osaamiskeskus 2021b. Kielitietoinen työympäristö on työntekijän ja työnantajan etu. Viitattu 24.9.2023. <https://kotoutuminen.fi/kielitietoisuus-tyoelamassa>

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019). Viitattu 25.9.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190306>

Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä (768/2016). Viitattu 1.10.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160768>

Laki Verohallinnosta (503/2010). Viitattu 14.9.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100503>

Laki verotusmenettelystä (1558/1995). Viitattu 1.10.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19951558>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Viitattu 14.8.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Maahanmuuttovirasto 2023. Sanasto. Viitattu 23.9.2023. <https://migri.fi/sanasto>

Nielsen, J. 2000. Why You Only Need to Test with 5 Users. Viitattu 24.9.2023.

<https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users>

Nielsen, J. 2004. Guidelines for Visualizing Links. Viitattu 16.9.2023.

<https://www.nngroup.com/articles/guidelines-for-visualizing-links>

Nousiainen, K. 2021. General theory of legal design in law and economics framework of commercial contracting. Väitöskirja-artikkeli. Teoksessa Journal of Strategic Contracting and Negotiation, 5(4), 247-256. Viitattu 12.10.2023.

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/20555636211061611>

Sanastokeskus TSK ry 2023a. TEPA-termipankki. Viitattu 1.7.2023.

<https://termipankki.fi/tepa/fi/>

Sanastokeskus TSK ry 2023b. Käsitä käsitteet, tartu termiin - perehdytys sanastotyön perusteisiin. Viitattu 16.8.2023. https://sanastokeskus.fi/tiedostot/kurssit/perehdytys_sanastotyohon.pdf

Sanastokeskus TSK ry 2023c. Mitä terminologinen sanastotyö on ja mihin sitä tarvitaan? Viitattu 24.7.2023. https://sanastokeskus.fi/tsk/fi/mita_terminologinen_sanastotyö_on_ja_mihin_sitä_tarvitaan-8.html

Stickdorn, M., Hormess, M. Lawrence, A., & Schneider, J. 2018, 36. This Is Service Design Doing. E-kirja. O'Reilly Media.

Tulli 2023. Tullisanasto. Viitattu 23.9.2023. <https://tulli.fi/tietoa-tullista/tullin-toiminta/tullisanasto>

Tuomioistuinlaitos 2020. Pieni hallintotuomioistuinsanasto. Viitattu 15.9.2023. https://oikeus.fi/material/collections/20210119111131/7NTOSjoQz/Pieni_hallintotuomioistuinsanasto.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Viitattu 25.9.2023. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Viitattu 25.9.2023. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

Valtioneuvoston kanslia 2023a. Termineuvonta ja sanastotyö. Viitattu 24.7.2023.

<https://vnk.fi/kaannos-ja-kielipalvelut/termineuvonta>

Valtioneuvoston kanslia 2023b. Valter - valtioneuvoston termipankki. Viitattu 24.9.2023.

<https://valter.sanakirja.fi/>

Valtiovarainministeriö 2002/2021. Verosanasto. Viitattu 30.11.2022. <https://valter.sana-kirja.fi/content/valter/verosanasto>

Verohallinto 2020a. Kuitit ja tositteet. Viitattu 1.10.2023. https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/veroilmoitus_ja_verotuspaato/kuitit_ja_tosittee/

Verohallinto 2020b. Verotussanasto. Viitattu 20.7.2022. <http://uri.suomi.fi/terminology/verotus>

Verohallinto 2022. Työmme on merkityksellistä. Viitattu 25.9.2023. https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely

Verohallinto 2023a. Vuoden tärkeimmät luvut 2022 - toiminta. Viitattu 4.6.2023. https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/verohallinnon-vuosi-vuoden-tarkeimmat-luvut/toiminta

Verohallinto 2023b. Verotuksen yleiset menettelysäännökset. Viitattu 23.9.2023. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/167715/verotuksen-yleiset-menetelysaannokset2>

Verohallinto 2023c. Sujuvat ja tasapuoliset palvelut. Viitattu 4.6.2023. https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/verohallinnon-vuosi/sujuvat-palvelut/

Verohallinto 2023d. Verohallinnon toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2023-2025. Viitattu 26.9.2023. https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/toiminta/yhdenvertaisuus

Verohallinto 2023e. Esitötetty veroilmoitus - näin ilmoitat OmaVerossa tai paperilla. Viitattu 2.10.2023. https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/verokortti-ja-veroilmoitus/veroilmoitus_ja_verotuspaato/ilmoittamisen-ohje/

Verohallinto 2023f. Lisäennakolla täydennät veron määrää verovuodelle 2022. Viitattu 23.9.2023. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/ennakkovero/lisaennakko>

Veronkantolaki (11/2018). Viitattu 1.10.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2018/20180011>

Virtanen, L., Kaihlanen A.-M., Kainiemi, E., Hakamäki, P. & Heponiemi, T. 2023. Hyvinvointiyhteiskunnan erilaiset digipalveluiden käyttäjät - Katsaus digipalveluiden hyödyntämiseen liittyvistä yksilötason tekijöistä. Helsinki: THL. Viitattu 18.10.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146888/URN_ISBN_978-952-408-138-2.pdf

Julkaisemattomat

Kumpulainen 2022-2023. Keskustelut vero.fi-tuoteomistaja Lassi Kumpulaisen kanssa opinnäytetyöprosessin aikana.

Kuviot

| | |
|--|----|
| Kuvio 1: Käsitteiden vero, tulovero, kiinteistövero ja perintövero hierarkia | 16 |
| Kuvio 2: Verkkokyselyn vastaajien ikäjakauma..... | 55 |
| Kuvio 3: Verkkokyselyn vastaajien arvio suomen kielen taidostaan | 56 |
| Kuvio 5: Verkkokyselyn vastaajien arviot eri määritelmäversioiden hyödyllisyydestä | 59 |

Kuvat

| | |
|--|----|
| Kuva 1: Kuvakaappaus verkkokyselystä..... | 25 |
| Kuva 2: Ennakonpidätys-termi Suomi.fi-verotussanastossa (Verohallinto 2020b) | 35 |
| Kuva 3: Suomi.fi-verotussanasto Google-haussa | 37 |
| Kuva 4: Käyttäjäpersoona: insinööriopiskelija Seri Korhonen (Piirros: Tuuli Hypén) | 40 |
| Kuva 5: Käyttäjäpersoona: ohjelmistosuunnittelija Matias Petrauskas (Piirros: Tuuli Hypén) . | 42 |
| Kuva 6: Asiakasmatka vero.fi:stä Suomi.fi-verotussanastoon | 43 |
| Kuva 7: Vihjetekstinä toteutettu sanastomääritelmä Työmarkkinatorin verkkosivuilla (KEHA-keskus 2023) | 46 |
| Kuva 8: Kuvakaappaus Kelan sanastosta (Kela & Sanastokeskus TSK ry 2021, kuvassa vasemmalla) ja KHO:n sanastosta (Tuomioistuinlaitos 2020, kuvassa oikealla) | 47 |
| Kuva 9: Kuvakaappaus Tullin (2023) verkkosanastosta (kuvassa vasemmalla) ja Maahanmuuttoviraston (2023) verkkosanastosta (kuvassa oikealla)..... | 48 |
| Kuva 10: Haitarielementtien avulla toteutettu vero.fi-sanasto (luonnos)..... | 49 |
| Kuva 11: Linkki vero.fi-sanastoon ohjesivun kainalolaatikossa (luonnos)..... | 50 |
| Kuva 12: Linkit vero.fi-sanastoon ohjesivun lopussa (luonnos)..... | 51 |
| Kuva 13: Kaksi luonnosta vihjetekstin merkiksi | 53 |
| Kuva 14: Määritelmän ymmärrettävyyteen vaikuttavia piirteitä ja vastaajien kommentteja . | 62 |

Taulukot

| | |
|---|----|
| Taulukko 1: Esimerkkejä opinnäytetyön termeistä ja niiden selityksistä..... | 71 |
|---|----|

Liitteet

| | |
|---|----|
| Liite 1: Verkkokysely verotuksen termeistä: johdantoteksti ja kysymykset..... | 84 |
| Liite 2: Käyttäjähaastattelujen kulku pääpiirteittäin | 88 |
| Liite 3: Millainen on ymmärrettävä termin selitys? - 10 suositusta..... | 95 |
| Liite 4: Sanaston termit ja niiden selitykset (aakkosellinen luettelo) | 96 |

Liite 1: Verkkokysely verotuksen termeistä: johdantoteksti ja kysymykset

Kysely verotuksen termeistä

Onko verosanasto vaikeaa? Anna kommentteja ja palautetta verotustermeistä

Kuka tahansa voi tarvita verotukseen liittyviä termejä esimerkiksi silloin, jos hakee verokorttia tai tarkistaa esitetyttä veroilmoitusta. Verotuksen termit eivät välttämättä ole aina helppoja eivätkä kaikille tuttuja. Kerään tällä kyselyllä tietoa siitä, millaiset verotukseen liittyvät sanat ovat hankalia ja miten ne pitäisi selittää. Tarkoitukseni on koota sanasto, jossa termejä selitetään mahdollisimman ymmärrettävästi.

Toivon, että vastaat kyselyyn, jos sinulla on mitä tahansa kokemuksia tai ajatuksia vaikeista verotustermeistä. Kyselyssä on 9 kohtaa, mutta kaikkiin kysymyksiin ei välttämättä tarvitse vastata, vaan voit täyttää kyselyn myös osittain. Vastauksestasi on erityisen paljon hyötyä, jos veroasiat eivät ole sinulle kovin tuttuja tai jos suomi ei ole äidinkielesi. Kaikki vastaukset ovat kuitenkin tervetulleita, ja kyselylinkkiä saa vapaasti jakaa eteenpäin. Kysely on avoinna 20.6.2023 saakka. Kysely on osa YAMK-opinnäytetyötäni Laurea-ammattikorkeakoulussa.

Kyselyyn vastaaminen on nimetöntä: yhteystietojasi ei kysytä eikä tallenneta. Käsittelen vastauksia opinnäytetyössäni niin, ettei yksittäisiä vastaajia voi muullakaan tavoin tunnistaa. Käytän vastauksia vain tutkimustarkoituksiin ja tutkimustulosten esittelyyn. Esittelen tuloksia myös Verohallinnolle, mutta en luovuta vastauksia eteenpäin.

Kyselyn lopussa on avoin kysymys, jossa voit kommentoida aihetta tarkemmin ja kertoa lisää kokemuksistasi. Jos haluat kertoa aiheesta mieluummin suullisesti, voit ottaa sähköpostitse yhteyttä minuun eli Reeta Toloseen: reeta.tolonen@student.laurea.fi. Ota yhteyttä myös, jos sinulla on mitä tahansa kysyttävää kyselystä tai opinnäytetyöstä.

[Verkkokyselyssä oli tässä kohdassa linkki kyselyn tietosuojaselosteeseen.]

Taustatiedot

1. Minä vuonna olet syntynyt?

2. Mitä veroasioita olet joskus hoitanut suomen kielellä? Voit valita useita vaihtoehtoja. (ohje: Valitse ne veroasiat, joita muistat joskus hoitaneesi ainakin osittain suomen kielellä, esimerkiksi suomenkielisessä verkkopalvelussa tai puhelinpalvelussa.)

- Olen käynyt Omaverossa eli Verohallinnon sähköisessä asiointipalvelussa.
- Olen hakenut verokorttia tai muutosta verokorttiin.
- Olen etsinyt ohjeita tai muuta tietoa vero.fi-sivuilta.
- Olen hoitanut muita veroasioita suomen kielellä.
- En ole hoitanut veroasioita suomeksi.

3. Kuinka hyvin ymmärrät kirjoitettua suomen kieltä? Arvioi kielitaitoasi asteikolla 1-5.

(ohje: Valitse vaihtoehto 5 esimerkiksi silloin, jos suomi on äidinkielesi eikä sinulla ole erityisiä kieleen liittyviä vaikeuksia.)

5 = kielitaitoni riittää kaikissa tilanteissa

4

3

2

1 = osaan suomen kielen alkeet

Esimerkki verotekstistä

4. Lue alla oleva teksti ja kerro sitten, kuinka helpolta tai vaikealta teksti tuntui:

Verokortti ja verovuoden verot

Jos käyt töissä, tarvitset verokortin. Saat vuodenvaihteessa Verohallinnolta perusverokortin, johon on merkitty ennakonpidätysprosentti ja tuloaraja. Jos tuloaraja ylittyy vuoden aikana, työnantaja käyttää sen jälkeen loppuvuoden ajan verokortin lisäprosenttia. Jos tuloaraja ei vastaa tulojasi, hae uutta verokorttia eli muutosverokorttia, että ennakonpidätys menisi mahdollisimman oikein.

Jos verovuoden aikana maksamasi ennakonpidätys tai ennakkovero eivät riitä verovuoden veroihin, joudut maksamaan puuttuvan osan jäännösverona jälkikäteen, lopullisen verotuksen yhteydessä. Jäännösveron lisäksi voit joutua maksamaan huojennettua viivästyskorkoa. Jos haluat maksaa puuttuvat verot jo aiemmin, hae lisäennakkoa. Lisäennakkoa maksamalla voit pienentää koron määrää.

Hakemuksen jälkeen saat ennakoperinnän päätöksen, jossa on maksuohjeet lisäennakkoa varten. Toiminimiyritykset ja muut yksityishenkilöt voivat hakea lisäennakkoa oman verotuksensa päättymispäivään asti. Näet päättymispäivän verotuspäätöksestä, jonka saat aina keväällä.

4 a. Kuinka helppo tai vaikea teksti mielestäsi oli?

- Hyvin vaikea
- Melko vaikea
- Melko helppo
- Hyvin helppo

4 b. Tässä voit halutessasi kommentoida tekstiä tarkemmin, esimerkiksi kertoa, mitkä asiat tekstissä tuntuivat hankalalta:

5. Jos tekstin yhteydessä olisi sanojen selityksiä, mitkä sanat mielestäsi kannattaisi selittää? (ohje: Valitse kaikki ne sanat, joiden selityksestä olisi sinulle hyötyä.)

- ennakoperintä
 - ennakkovero
 - ennakonpidätys
 - ennakonpidätysprosentti
 - jäännösvero
 - lisäennakko
 - lisäprosentti
 - muutosverokortti
 - perusverokortti
 - toiminimiyritykset
 - tuloaraja
 - verokortti
 - verotuksen päättymispäivä
 - verovuosi
 - muu sana (jos valitset tämän vaihtoehdon, tarkenna vastausta alla)
- Mitä muita sanoja kannattaisi mielestäsi selittää?

Arvioi sanojen selityksiä

Arvioi seuraavaksi erilaisia selityksiä muutamille verotukseen liittyville sanoille. Lue selitykset ja mieti, kuinka hyödyllisiä ne ovat eli kuinka paljon niistä on apua sanan ymmärtämisessä. Avoimissa vastauksissa voit myös kertoa, mikä eri selityksissä oli hyvää tai hankalaa ja miten selityksiä voisi parantaa.

Muista, että selitykset tulevat sanastoon eli niiden on tarkoitus vain lyhyesti kuvata, mitä sana tarkoittaa. Tarkempia ohjeita ja esimerkkejä on esimerkiksi vero.fi-sivuilla.

6. Ennakovero

6 a. ennakovero = verojen yhteismäärä, jonka verovelvollinen maksaa ennakonkannossa-
Kuinka paljon selityksestä on apua?

- Ei ollenkaan
- Vähän
- Melko paljon
- Paljon
- En osaa arvioida

6 b. ennakovero = vero, joka pitää itse maksaa erissä vuoden mittaan, jos saa vuoden aikana sellaisia tuloja, joista maksaja ei tee ennakonpidätystä. Ennakoveroa maksetaan esimerkiksi vuokratuloista ja myyntivoitoista.

Kuinka paljon selityksestä on apua?

- Ei ollenkaan
- Vähän
- Melko paljon
- Paljon
- En osaa arvioida

6 c. ennakovero = vero, joka sinun pitää itse maksaa erissä vuoden mittaan, jos vero ei mene suoraan esimerkiksi palkastasi. Voit joutua maksamaan ennakoveroa, jos saat esimerkiksi vuokratuloja tai myyntivoittoja.

Kuinka paljon selityksestä on apua?

- Ei ollenkaan
- Vähän
- Melko paljon
- Paljon
- En osaa arvioida

Tässä voit perustella vastaustasi, esimerkiksi kertoa, mikä eri selityksissä oli vaikeaa tai hyödyllistä:

7. hankintameno-olettama

7 a. hankintameno-olettama = määrä, jota käytetään luonnollisen henkilön, kotimaisen kuolinpesän tai yhteisetuuden luovutusvoittoa laskettaessa omaisuuden todellisen hankintamenon ja todellisten luovutusvoiton hankkimisesta aiheutuneiden menojen sijasta. Hankintameno-olettama on prosenttiosuus omaisuuden luovutushinnasta. Hankintameno-olettamaa käytetään silloin, kun se on suurempi kuin todellinen hankintameno.

- Kuinka paljon selityksestä on apua?

- Ei ollenkaan
- Vähän
- Melko paljon
- Paljon
- En osaa arvioida

7 b. hankintameno-olettama = prosenttiosuus, jonka voit vähentää omaisuuden myyntihinnasta, kun lasket myyntivoittoa. Hankintameno-olettama on 40 % myyntihinnasta, jos omaisuus on ollut sinulla vähintään 10 vuotta. Muuten hankintameno-olettama on 20 %. Hankintameno-olettama on vaihtoehto sille, että vähennät myyntihinnasta ostohinnan ja kulut. Hankintameno-olettamaa voivat käyttää vain henkilöt, kuolinpesät ja yhteisetuudet (joita ovat esimerkiksi yhteismetsät ja tiekunnat)

- Kuinka paljon selityksestä on apua?

- Ei ollenkaan
- Vähän
- Melko paljon
- Paljon
- En osaa arvioida

7 c. hankintameno-olettama = prosenttiosuus, jonka voit vähentää myyntihinnasta, kun myyt omaisuutta yksityishenkilönä ja lasket myyntivoittoa verotusta varten. Hankintameno-olettama on 40 % myyntihinnasta, jos omaisuus on ollut sinulla vähintään 10 vuotta. Muuten se on 20 %. Esimerkiksi jos olet myynyt osakkeita 5 000 eurolla ja ne ovat olleet sinulla 2 vuotta, voitto on $5\,000\text{ e} - 20\% = 4\,000\text{ e}$. Käytä hankintameno-olettamaa, jos voittoa jää silloin vähemmän kuin jos vähentäisit myyntihinnasta todellisen ostohinnan ja kulut.

- Kuinka paljon selityksestä on apua?

- Ei ollenkaan
- Vähän
- Melko paljon
- Paljon
- En osaa arvioida

Tässä voit perustella vastaustasi, esimerkiksi kertoa, mikä eri selityksissä oli vaikeaa tai hyödyllistä:

8. Lisäennakko

8 a. lisäennakko = verovuoden päättymisen jälkeen ennen lopullista veron määräämistä erääntyvä ennakko, jonka määräämistä verovelvollinen voi hakea Verohallinnolta.

- Kuinka paljon selityksestä on apua?

- Ei ollenkaan
- Vähän
- Melko paljon
- Paljon
- En osaa arvioida

8 b. lisäennakko = maksu, jolla vuoden aikana maksettuja tuloveroja voi täydentää jälkikäteen, jos verojen määrä on ollut liian pieni eli tulossa on jäännösveroa. Lisäennakon maksamista varten verovelvollisen pitää tehdä hakemus Verohallinnolle.

- Kuinka paljon selityksestä on apua?

- Ei ollenkaan
- Vähän
- Melko paljon
- Paljon
- En osaa arvioida

8 c. lisäennakko = maksu, jolla voit täydentää vuoden aikana maksamiasi veroja, jos verojen määrä on ollut liian pieni ja sinulle on tulossa jäännösveroa eli mätkyjä. Sinun pitää tehdä lisäennakkohakemus Verohallinnolle, ennen kuin voit maksaa lisäennakon.

- Kuinka paljon selityksestä on apua?

- Ei ollenkaan
- Vähän
- Melko paljon
- Paljon
- En osaa arvioida

Tässä voit perustella vastaustasi, esimerkiksi kertoa, mikä eri selityksissä oli vaikeaa tai hyödyllistä:

Muita kommentteja ja palautetta

9. Tässä voit kommentoida verotermejä tai kyselyä tai kertoa muuta aiheeseen liittyvää:

Liite 2: Käyttäjahaastattelujen kulku pääpiirteittäin

Taustakysymykset

- Minkä ikäinen olet?
- Onko suomi äidinkielenäsi?
- Onko sinulla kielellisiä vaikeuksia, esimerkiksi lukivaikeuksia?
- Jos suomi ei ole äidinkielenäsi: miten luonnehtisit kielitaitoasi asteikolla 1-5, jos 5 on täysin sujuva kielitaito ja 1 = suomen kielen alkeet?
- Miten luonnehtisit ammattiasi ja elämäntilannettasi? Oletko tällä hetkellä töissä, entä oletko joskus aiemmin ollut kokopäivätyössä?
- Millaisia kokemuksia sinulla on veroasioista?
 - Mitä veroasioita olet hoitanut viime vuosina?
 - Oletko joskus käynyt OmaVerossa? Mitä olet tehnyt siellä?
 - Oletko etsinyt tietoa vero.fi-sivuilta?
 - Miten asiointi on onnistunut?
 - Millainen käsitys tai kokemus sinulla on a) vero.fi-sivuista (jos on) ja b) Verohallinnosta yleensä?

Sanaston toteutustapa

1. Lisäennakkoa koskeva ohje vero.fi:ssä
(<https://www.vero.fi/yriytykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/ennakkovero/lisaennakko/>).

- Onko sivulla sanoja, joiden merkityksen haluaisit tietää tai tarkistaa? Mitä sanoja?
- Jos haluaisit tietää sanan *ennakkovero* merkityksen, mistä lähtisit etsimään sitä?
- Arvelisitko oman kokemuksesi tai esimerkiksi muiden viranomaissivustojen (kuten kela.fi) perusteella, että vero.fi:ssä on jonkinlainen sanasto?

2. Sanastolinkki ”kainalolaatikossa”

Katsotaan kuvaa testisivusta 1 [kerrotaan käyttäjälle, että sivu on vain kuva, jossa ei ole toiminnallisuutta, esimerkiksi linkit eivät toimi]:

The screenshot shows the Finnish tax authority website (vero.fi) with the following elements:

- Navigation Bar:** Includes 'Kirjaudu OmaVeroon', 'FI', 'Henkilöasiakkaat', 'Yriytykset ja yhteisöt', 'Syventävät vero-ohjeet', and 'Verohallinto'.
- Search Bar:** 'Verokortti ja veroilmoitus', 'Asuminen', 'Omaisuus', 'Auto', 'Maksut ja palautukset', 'Hae'.
- Main Content Area:**
 - Ennakkovero:** A section with links for 'Mistä tuloista maksetaan ennakkoveroa?', 'Ohje: hae ennakkoveroa - yrittäjät ja henkilöasiakkaat', and 'Ohje: hae ennakkoveroa - osakeyhtiöt ja muut yhteisöt'.
 - Lisäennakko:** A dropdown menu with options for 'Lisäennakkolaskuri' and 'Huojennettu viivästyskorko'.
 - Lisäennakolla täydennät veron määrää verovuodelle 2022:** A main heading with a sub-heading 'Milloin lisäennakkoa voi hakea?'. The text explains that advance tax payments are used to cover the tax liability for the year 2022, and that additional advance tax can be paid to reduce the liability for 2022.
 - Verosanasto:** A sidebar section with the heading 'Verosanasto' and the text 'Onko tällä sivulla sanoja, joita et tunne? Tarkista termit verosanastosta. Sanastoon on koottu yleisimpien verotermien selityksiä.'

- Mitä havaintoja teit sivusta? Miten kommentoisit sitä?
- Huomasitko linkin verosanastoon?
- Luuletko, että klikkaisit linkkiä?

3. Termilinkit sivun lopussa: entä, jos sivu näyttäisikin tältä?

Ennakkovero

Mistä tuloista maksetaan ennakkoveroa?

Ohje: hae ennakkoveroa - yrittäjät ja henkilöasiakkaat

Ohje: hae ennakkoveroa - osakeyhtiöt ja muut yhteisöt

Maksuerät

Lisäennakko

Lisäennakkolaskuri

Huojennettu viivästyskorko

Jos maksat myöhässä

Lisäennakolla täydennät veron määrää verovuodelle 2022

Jos verovuoden aikana maksamasi ennakonpidätys tai ennakkovero eivät riitä kattamaan verovuoden veroja, joudut maksamaan puuttuvan osan jäännösverona lopullisen verotuksen yhteydessä. Jos haluat maksaa puuttuvan osan jo aiemmin, hae lisäennakkoa. Lisäennakkoa maksamalla voit pienentää jäännösveron ja sille laskettavan koron määrää.

Milloin lisäennakkoa voi hakea?

Toiminimiyrittäjät ja muut yksityishenkilöt voivat hakea lisäennakkoa aina verovuoden joulukuusta oman verotuksensa päättymiseen asti. Hakemisen jälkeen saat ennakoperinnan päätöksen, joka sisältää tilisiirtolomakkeen. Jos lisäennakon eräpäivä on tammikuussa, voit maksaa veron ilman viivästysseuraamuksia. Näet oman verotuksesi päättymispäivän verovuoden 2022 verotuspäätöksestä, jonka saat keväällä 2023.

Yhteisöt voivat hakea lisäennakkoa vasta, kun verovuosi on päättynyt.

Yleisesti verovuoden aikana veroja ei voi täydentää lisäennakolla, vaan silloin täytyy hakea ennakkoveroa tai muutosta ennakkoveroon.

Verosanasto

Onko tällä sivulla verotermejä, joita et tunne? Näiden termien selitykset voit tarkistaa verosanastosta:

- [ennakkoperintä](#)
- [ennakkovero](#)
- [ennakonpidätys](#)
- [jäännösvero](#)
- [lisäennakko](#)
- [toiminimiyrittäjä](#)
- [verovuosi](#)

- Kommentoi taas vapaasti sivun toteutustapaa.
- Klikkaisitko lopussa olevia olevia sanalinkkejä? Mitä ajattelisit, että niistä tapahtuu?
- Jos jotakin sivulla olevaa sanaa ei ole laatikon listassa, luuletko, että se voi silti olla sanastossa? Vai arveletko, että lista on tyhjentävä?

→ Seuraavaksi katsotaan tästä toteutustavasta sellaista versiota, jossa leipätekstiä on enemmän eikä sanastolaatikko näy, ennen kuin sivua vierittää. Pyydetään haastateltavaa arvioimaan, miten tämä vaikuttaa ja tulisiko sanasto todennäköisesti silloinkin huomattua vai ei.

4. Suomi.fi-verotussanasto

Palataan vielä kuvaan 2. Kuvitellaan, että linkki veisi sivulle tällaiselle sivulle [siirrytään Suomi.fi-verotussanastoon <http://uri.suomi.fi/terminology/verotus>].

- Mikä on ensivaikutelma sanastosta?
- Miten lähtisit etsimään sanastosta ennakkovero-sanaa? [Voit kokeilla itse tai kertoa.]

5. Ennakkovero-sanana (ennakko-sanana) sana-artikkeli Suomi.fi:ssä.

- Kerro vapaasti, mitä ajatuksia sivu ja sen toteutustapa herättää.
- Älä kuitenkaan tässä vaiheessa kiinnitä huomiota sanan määritelmän eli selityksen sisältöön ja ymmärrettävyyteen. Arvioidaan selitystä myöhemmin.

6. Haitaritoteutus vero.fi-sivuilla

Palataan kuvaan 2. Entä jos kuvassa oleva sanastolinkki veisikin tällaiselle sivulle [kerrotaan jälleen käyttäjälle, että sivu on vain kuva]

VERO SKATT Henkilöasiakkaat Yritykset ja yhteisöt Syventävät vero-ohjeet Verohallinto

Kirjaudu OmaVeroon FI

Organisaatio Tilastot Uutishuone Yhteystiedot ja asiointi Kehittäjät Hae

Yhteystiedot ja asiointi

- Asioi verkossa
- Lomakkeet
- Laskurit
- Pieni verosanasto**
- Palvelunumerot
- Chat
- Verotoimistot
- Postiosoitteet
- Yksiköt ja hallinto
- Palaute
- Huoltokatkot ja häiriöt

Pieni verosanasto

Sanastoon on koottu etenkin sellaisia verotustermejä, joita käytetään henkilöasiakkaan verotuksessa, esimerkiksi verokortissa ja esitäytetyssä veroilmoituksessa. Mukana on myös muun muassa yrityksen perustamiseen liittyviä sanoja.

Termit on selitetty erityisesti henkilöasiakkaan tai toiminimiyrityksen kannalta. Tarkoitus on lyhyesti kuvata, mitä sana tarkoittaa. Määritelmät ja esimerkit eivät aina sovi kaikkiin erityistilanteisiin ja yritysmuotoihin. Tarkista aina henkilöasiakkaan tai oman yritysmuotosi ohjesivuilta, miten omassa tilanteessasi pitää toimia.

| | |
|-------------------------|---|
| alijäämäyhvyitys | + |
| alv-rekisteri | + |
| ansiotulo | + |
| arvonlisävero | + |
| ennakkoperintä | + |
| ennakkovero | + |
| ennakonkanto | + |
| ennakonpidätys | + |
| ennakonpidätysprosentti | + |

- Mitä tekisit, jos haluaisit tarkistaa sanan *ennakkovero* selityksen?
- Kommentoi vapaasti, mitä mieltä olet tästä toteutustavasta.

Katsotaan seuraavaksi, miltä yksittäisen sanan selitys voisi näyttää:

VERO SKATT Henkilöasiakkaat Yritykset ja yhteisöt Syventävät vero-ohjeet Verohallinto

Kirjaudu OmaVeroon FI

Organisaatio Tilastot Uutishuone Yhteystiedot ja asiointi Kehittäjät Hae

Yhteystiedot ja asiointi

- Asioi verkossa
- Lomakkeet
- Laskurit
- Pieni verosanasto**
- Palvelunumerot
- Chat
- Verotoimistot
- Postiosoitteet
- Yksiköt ja hallinto
- Palaute
- Huoltokatkot ja häiriöt

Pieni verosanasto

Sanastoon on koottu etenkin sellaisia verotustermejä, joita käytetään henkilöasiakkaan verotuksessa, esimerkiksi verokortissa ja esitäytetyssä veroilmoituksessa. Mukana on myös muun muassa yrityksen perustamiseen liittyviä sanoja.

Termit on selitetty erityisesti henkilöasiakkaan tai toiminimiyrityksen kannalta. Tarkoitus on lyhyesti kuvata, mitä sana tarkoittaa. Määritelmät ja esimerkit eivät aina sovi kaikkiin erityistilanteisiin ja yritysmuotoihin. Tarkista aina henkilöasiakkaan tai oman yritysmuotosi ohjesivuilta, miten omassa tilanteessasi pitää toimia.

| | |
|--|---|
| alijäämäyhvyitys | + |
| alv-rekisteri | + |
| ansiotulo | + |
| arvonlisävero | + |
| ennakkoperintä | + |
| ennakkovero | - |
| vero, joka sinun pitää maksaa itse vuoden mittaan Verohallinnolle, jos saat vuoden aikana sellaisia tuloja, joiden vero ei mene suoraan esimerkiksi palkasta. Ennakkoveroa pitää yleensä maksaa esimerkiksi vuokratuloista, myyntivoitoista ja yrityksen tuloista. | |
| ennakonkanto | + |

- Miten kommentoisit toteutustapaa ja sanaston toimintaa?

6. Vihjetekstitoteutukset

Katsotaan nyt toista versiota samasta vero.fi-ohjesivusta (sisällöltään sama ohje kuin aiemmissa kohdissa):

Kirjaudu OmaVeroon FI

VERO SKATT Henkilöasiakkaat Yritykset ja yhteisöt Syventävät vero-ohjeet Verohallinto

Verokortti ja veroilmoitus Asuminen Omaisuus Auto Maksut ja palautukset Hae

Ennakkovero

Mistä tuloista maksetaan ennakkoveroa?

Ohje: hae ennakkoveroa - yrittäjät ja henkilöasiakkaat

Ohje: hae ennakkoveroa -osakeyhtiöt ja muut yhteisöt

Maksuerät

Lisäennakko

Lisäennakkolaskuri

Huojennettu viivästyskorko

Jos maksat myöhässä

Lisäennakolla täydennät veron määrää verovuodelle 2022

Jos verovuoden aikana maksamasi ennakonpidätys tai ennakkovero eivät riitä kattamaan verovuoden veroja, joudut maksamaan puuttuvan osan jäännösverona lopullisen verotuksen yhteydessä. Jos haluat maksaa puuttuvan osan jo aiemmin, hae lisäennakkoa. Lisäennakkoa maksamalla voit pienentää jäännösveron ja sille laskettavan koron määrää. [Lue lisää jäännösveron korosta](#)

Milloin lisäennakkoa voi hakea?

Toiminimiyritykset ja muut yksityishenkilöt voivat hakea lisäennakkoa aina verovuoden joulukuusta oman verotuksensa päättymiseen asti. Hakemisen jälkeen saat ennakkoperinnän päätöksen, joka sisältää tilisiirtolomakkeen. Jos lisäennakon eräpäivä on tammikuussa, voit maksaa veron ilman viivästysseuraamuksia. Näet oman verotuksesi päättymispäivän verovuoden 2022 verotuspäätöksestä, jonka saat keväällä 2023.

Yhteisöt voivat hakea lisäennakkoa vasta, kun verovuosi on päättynyt. [Lue lisää: Milloin yhteisön verovuosi päättyy?](#)

Yleisesti verovuoden aikana veroja ei voi täydentää lisäennakolla, vaan silloin täytyy hakea ennakkoveroa tai muutosta ennakkoveroon.

- Mitä havaintoja teet tästä sivusta?
- Huomasitko, että ohjeessa on kahta erilaista alleviivaustapaa/linkkimerkintää?
- Mikä ajattelisit, että eri tapojen ero on? Mitä niistä tapahtuu?

Katkoviiva-alleviivausten on tarkoitus toimia näin:

Kirjaudu OmaVeroon FI

VERO SKATT Henkilöasiakkaat Yritykset ja yhteisöt Syventävät vero-ohjeet Verohallinto

Verokortti ja veroilmoitus Asuminen Omaisuus Auto Maksut ja palautukset Hae

Ennakkovero

Mistä tuloista maksetaan ennakkoveroa?

Ohje: hae ennakkoveroa - yrittäjät ja henkilöasiakkaat

Ohje: hae ennakkoveroa -osakeyhtiöt ja muut yhteisöt

Maksuerät

Lisäennakko

Lisäennakkolaskuri

Huojennettu viivästyskorko

Jos maksat myöhässä

Lisäennakolla täydennät veron määrää verovuodelle 2022

Jos verovuoden aikana maksamasi ennakonpidätys tai ennakkovero eivät riitä kattamaan verovuoden veroja, joudut maksamaan puuttuvan osan jäännösverona lopullisen verotuksen yhteydessä. Jos haluat maksaa puuttuvan osan jo aiemmin, hae lisäennakkoa. Lisäennakkoa maksamalla voit pienentää jäännösveron ja sille laskettavan koron määrää.

lisäennakko sulje X

verovuoden päättymisen jälkeen ennen lopullista veron määräämistä erääntyvä ennakko, jonka määräämistä verovelvollinen voi hakea Verohallinnolta. Verohallinto määrää verovelvolliselle tämän hakemuksesta lisäennakon, jos verovuodelta maksettu ennakon tai ennakonpidätyksen määrä ei ole ollut riittävä.

lisäennakkoa aina verovuoden joulukuusta oman verotuksensa päättymiseen asti. Hakemisen jälkeen saat ennakkoperinnän päätöksen, joka sisältää tilisiirtolomakkeen. Jos lisäennakon eräpäivä on tammikuussa, voit maksaa veron ilman viivästysseuraamuksia. Näet oman verotuksesi päättymispäivän verovuoden 2022 verotuspäätöksestä, jonka saat keväällä 2023.

Yhteisöt voivat hakea lisäennakkoa vasta, kun verovuosi on päättynyt. [Lue lisää: Milloin yhteisön verovuosi päättyy?](#)

Yleisesti verovuoden aikana veroja ei voi täydentää lisäennakolla, vaan silloin täytyy hakea ennakkoveroa tai muutosta ennakkoveroon.

Katsotaan versiota, jossa termit linkit olisi samalla sivulla merkitty toisella tavalla (kuvakkeella ja värillä, ei alleviivauksella):

Ennakkovero

Mistä tuloista maksetaan ennakkoveroa?

Ohje: hae ennakkoveroa - yrittäjät ja henkilöasiakkaat

Ohje: hae ennakkoveroa -osaakeyhtiöt ja muut yhteisöt

Maksuerät

Lisäennakko

Lisäennakkolaskuri

Huojennettu viivästyskorko

Jos maksat myöhässä

Lisäennakkolla täydennät veron määrää verovuodelle 2022

Jos verovuoden aikana maksamasi **ennakonpidätys** tai **ennakkovero** eivät riitä kattamaan verovuoden veroja, joudut maksamaan puuttuvan osan **jäännösverona** lopullisen verotuksen yhteydessä. Jos haluat maksaa puuttuvan osan jo aiemmin, hae **lisäennakkoa**. Lisäennakkoa maksamalla voit pienentää jäännösveron ja sille laskettavan koron määrää. [Lue lisää jäännösveron korosta](#)

Milloin lisäennakkoa voi hakea?

Toiminimiyritykset ja muut yksityishenkilöt voivat hakea lisäennakkoa aina verovuoden joulukuusta oman verotuksensa päättymiseen asti. Hakemisen jälkeen saat **ennakkoperinnän** päätöksen, joka sisältää tilisiirtolomakkeen. Jos lisäennakon eräpäivä on tammikuussa, voit maksaa veron ilman viivästysseuraamuksia. Näet oman verotuksesi päättymispäivän verovuoden 2022 verotuspäätöksestä, jonka saat keväällä 2023.

Yhteisöt voivat hakea lisäennakkoa vasta, kun verovuosi on päättynyt. [Lue lisää: Milloin yhteisön verovuosi päättyy?](#)

- Mitä mieltä olet tästä merkintätavasta äskeiseen verrattuna?

Katsotaan vielä yhtä termilinkkien toteutustapaa eli vastaavanlaista toteutusta Työmarkkinatorin sivuilla (esimerkkisivu: <https://tyomarkkinatori.fi/henkilöasiakkaat/työnhaku/ilmoittautuminen-työnhakijaksi>).

Asiointi ja ilmoittautuminen työnhakijaksi

Voit ilmoittautua Työmarkkinatorilla työnhakijaksi Oma asiointi -verkkopalvelussa. Jos jätät työttömäksi tai sinut lomautetaan, ilmoittaudu työnhakijaksi mahdollisimman pian.

Voit ilmoittautua työnhakijaksi ennen kuin työttömyys tai lomautus alkaa, mutta tee se viimeistään ensimmäisenä työttömyyspäivänäsi, koska voit saada työttömyysturvaa vasta ilmoittautumispäivästä alkaen.

Voit tunnistautua Oma asiointi -palveluun verkkopankitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai suluksella henkilökortilla. Jos et voi tunnistautua näillä tavoilla tai ole EU- tai ETA-maan tai Sveitsin kansalainen, voit ilmoittautua työnhakijaksi TE-palveluiden neuvontapalvelussa tai TE-toimiston toimipaikassa.

TE-palveluiden Oma asiointi

Henkilöasiakkaan neuvontapalvelut

Palvelut

> Työnhakijaksi ilmoittautuminen

Aiheesta muualla

> Paikalliset TE-toimistot (toimistot.te-palvelut.fi)

Jos haet työttömyysturvaa, työnhauun aloittamisen jälkeen saat työvoimapolittisen lausunnon oikeudesta työttömyysturvaan. Näet sinulle annetut lausunnot Oma asiointi -verkkopalvelussa. Työttömyysturvaa maksetaan vain siltä ajalta, kun olet työttömänä työnhakijana. Oikeuteesi saada työttömyysturvaa vaikuttaa moni asia. Lue niistä tarkemmin "Työttömyysturva"-sisällöistä.

- Entä mitä mieltä olet tästä merkintätavasta? Voit myös vapaasti kokeilla, miten sivu toimii.
- Mieti näitä toteutustapoja ja tilannetta, jossa et itse tarvitsisi selitystä termeille. Arveletko, että termilinkit häiritsisivät ohjeen lukemista?
- Häiritsisikö joku merkintätapa enemmän tai vähemmän kuin muut? Mikä on mielestäsi paras merkintätapa?

7. Mitä vielä haluaisit sanoa sanastosta ja sen toteutusvaihtoehdoista?

Termit ja niiden määritelmät

8. Haastateltaville näytetään yksi termi kerrallaan samat termit ja määritelmävaihtoehdot kuin verkkokyselyssä.

- Pehdy rauhassa eri versioihin.
- Kommentoi sen jälkeen vapaasti eri versioita ja sitä kuinka ymmärrettäviä tai vaikeita ne ovat.
- Mikä vaihtoehto on paras?
- Mikä tekee vaihtoehdoista hyvän tai huonon, helpon tai vaikean?

[Todellisessa haastattelutilanteessa taulukot oli aseteltu toisin, jotta määritelmiä olisi helppompi silmäillä ja lukea. Lisäksi määritelmien järjestys taulukossa vaihteli eri haastatte- luissa.]

| termi | Määritelmä A | Määritelmä B | Määritelmä C |
|-------------|---|---|---|
| ennakkovero | verojen yhteis- määrä, jonka vero- velvollinen maksaa ennakonkannossa. Ennakkoa maksetaan tuloista, joista ei toimiteta ennakonpi- dätystä. Tyypillisesti ennakkoa maksetaan elinkeinotulosta, maataloustulosta ja pääomatulosta, esi- merkiksi vuokratu- losta tai luovutusvoi- tosta. | vero, joka pitää itse maksaa erissä vuo- den mittaan, jos saa vuoden aikana sellai- sia tuloja, joista maksaja ei tee enna- konpidätystä. Ennak- koveroa maksetaan esimerkiksi vuokra- tuloista ja myynti- voitoista. | vero, joka sinun pi- tää itse maksaa erissä vuoden mit- taan, jos vero ei mene suoraan esi- merkiksi palkastasi. Voit joutua maksa- maan ennakoveroa, jos saat esimerkiksi vuokratuloja tai myyntivoittoja. |

| termi | Määritelmä A | Määritelmä B | Määritelmä C |
|-------------------------|---|--|---|
| hankintameno-olet- tama | määrä, jota käyte- tään luonnollisen henkilön, kotimaisen kuolinpesän tai yh- teisyyden luovu- tusvoittoa lasketta- essa omaisuuden todellisen hankintame- non ja todellisten luovutusvoiton hank- kimisesta aiheutu- neiden menojen si- jasta. Hankinta- meno-olettama on prosenttiosuus omai- suuden luovutushin- | prosenttiosuus, jonka voit vähentää omaisuuden myynti- hinnasta, kun lasket myyntivoittoa. Han- kintameno-olettama on 40 % myyntihin- nasta, jos omaisuus on ollut sinulla vä- hintään 10 vuotta. Muuten hankinta- meno-olettama on 20 %. Hankintameno- olettama on vaihto- ehto sille, että vä- hennät myyntihin- nasta ostohinnan ja | prosenttiosuus, jonka voit vähentää myyntihinnasta, kun myyt omaisuutta yk- sityishenkilönä ja lasket myyntivoittoa verotusta varten. Hankintameno-olet- tama on 40 % myyn- tihinnasta, jos omai- suus on ollut sinulla vähintään 10 vuotta. Muuten se on 20 %. Esimerkiksi jos olet myynyt osakkeita 5 000 eurolla ja ne ovat olleet sinulla 2 |

| termi | Määritelmä A | Määritelmä B | Määritelmä C |
|-------|---|--|--|
| | nasta. Hankintameno-olettamaa käytetään silloin, kun se on suurempi kuin todellinen hankintameno. | kulut. Hankintameno-olettamaa voivat käyttää vain henkilöt, kuolinpesät ja yhteisetuudet (joita ovat esimerkiksi yhteismetsät ja tiekunnat). | vuotta, voitto on 5 000 e - 20 % = 4 000 e. Käytä hankintameno-olettamaa, jos voittoa jää silloin vähemmän kuin jos vähentäisit myyntihinnasta todellisen ostohinnan ja kulut. |

| termi | Määritelmä A | Määritelmä B | Määritelmä C |
|-------------|--|---|--|
| lisäennakko | maksu, jolla vuoden aikana maksettuja tuloveroja voi täydentää jälkikäteen, jos verojen määrä on ollut liian pieni eli tulossa on jäännösveroa. Lisäennakon maksamista varten verovelvollisen pitää tehdä hakemus Verohallinnolle. | maksu, jolla voit täydentää vuoden aikana maksamiasi veroja, jos verojen määrä on ollut liian pieni ja sinulle on tulossa jäännösveroa eli mätkyjä. Sinun pitää tehdä lisäennakkohakemus Verohallinnolle, ennen kuin voit maksaa lisäennakon. | verovuoden päättymisen jälkeen ennen lopullista veron määräämistä erääntyvä ennakko, jonka määräämistä verovelvollinen voi hakea Verohallinnolta. Verohallinto määrää verovelvolliselle tämän hakemuksesta lisäennakon, jos verovuodelta maksettu ennakon tai ennakonpidätyksen määrä ei ole ollut riittävä. |

9. Haluatko vielä kommentoida tätä haastattelua tai esimerkiksi termejä tai Verohallinnon verkkopalveluja? Voit vapaasti kertoa tai kommentoida mitä tahansa aiheeseen liittyvää.

Liite 3: Millainen on ymmärrettävä termin selitys? - 10 suositusta

1. Jaa selitys useaan lyhyeen virkkeeseen. Tarkista, onko virkkeissä enemmän kuin 15 sanaa. Pitempikin virke voi olla toimiva, jos selitystä on muuten vaikea muotoilla sanastomaiseksi ja jos havainnollistavat sanat (kuten konkreettiset esimerkit) vievät tilaa.
2. Älä selitä termiä toisilla termeillä. Kirjoita siis niin, ettei lukijan tarvitse tarkistaa muita termejä, jotta hän voisi ymmärtää selityksen. Jos termien käyttöä ei voi selityksessä välttää, avaa niiden merkitys esimerkeillä tai muulla tavoin.
3. Käytä konkreettisia sanoja.
 - Käytä esimerkiksi sanoja työntekijä, palkka ja raha mieluummin kuin abstrakteja ylätasoa nimityksiä saaja, suoritus ja määrä.
4. Valitse näkökulma eli se, kenelle selitys on ensisijaisesti tarkoitettu. Kerro vain valitsemasi lukijan kannalta olennaiset asiat. Tee tarvittaessa omat selitykset erilaisia lukijoita varten.
 - Esimerkiksi jos selität sanan poisto ja valitset yksityishenkilön näkökulman, älä käsittele poistoja, joita vain yritykset voivat tehdä.
5. Vältä lukijan sinuttelua, paitsi jos ymmärrettävän selityksen laatiminen on erityisen vaikeaa ja sinuttelu parantaa ymmärrettävyyttä merkittävästi.
6. Kirjoita niin, että lukija tunnistaa itsensä selityksen toimijoiden joukosta. Jos tiedät lukijan roolin, kirjoita selitys siitä näkökulmasta.
 - Esimerkiksi jos teet selitystä palkansaajaa varten, kirjoita ”työstä saatu palkka”. Jos taas kohdistat selityksen työnantajalle, kirjoita ”työntekijälle maksettu palkka”.
 - Jos et tiedä lukijan roolia, nimeä toimijat selvästi, esimerkiksi ”vero, jonka myyjä lisää tavaran tai palvelun hintaan ja jonka *ostaja* maksaa”.
7. Käytä esimerkkejä, joiden avulla lukija voi päätellä, mihin käytännön tilanteisiin tai veroihin termi liittyy ja milloin termiä voi tarvita.
 - Esimerkiksi jos selität termin ennakkovero, kerro, mistä tuloista sitä esimerkiksi pitää maksaa.
8. Muista, että termin selitystä ei ole tarkoitettu ohjeeksi. Vältä liian ohjemaista tekstiä ja esimerkiksi tarkkoja sääntöjä jonkin veron tai vähennyksen laskutavoista.
9. Kirjoita selitys niin, että siinä on vain mahdollisimman pysyvää tietoa. Vältä esimerkiksi tarkkoja euromääriä tai veroprosentteja varsinkin, jos ne todennäköisesti muuttuvat usein.
10. Älä noudata näitä periaatteita liian tiukasti. Sanaston ja selityksen ymmärrettävyys on aina tärkein tavoite!

Liite 4: Sanaston termit ja niiden selitykset (aakkosellinen luettelo)

alijäämähyvitys

vähennys, jolla pääomatuloihin liittyviä vähennyksiä siirretään vähennettäväksi ansiotulosta. Pääomatuloja ovat esimerkiksi vuokratulot ja myyntivoitot ja ansiotuloa taas esimerkiksi palkka. Alijäämähyvityksen saa silloin, jos pääomatulosta tehtäviä vähennyksiä on enemmän kuin pääomatuloja. Verohallinto tekee silloin automaattisesti alijäämähyvityksen ansiotuloista.

ansiotulo

työstä saatu tulo tai muu sellainen tulo, joka ei ole tullut varallisuudesta. Ansiotuloa ovat esimerkiksi palkka, useimmat eläkkeet ja sosiaalietuudet, kuten työttömyyskorvaus ja vanhempainpäiväraha.

arvonlisävero (alv)

vero, jonka myyjä lisää tavaran tai palvelun hintaan ja jonka ostaja maksaa osana kauppahintaa. Myyjä tilittää veron Verohallinnolle. Arvonlisäveroa maksetaan yleensä silloin, jos myyjä on yritys. Sen sijaan yksityishenkilöiden välisessä kaupassa arvonlisäveroa ei tarvitse maksaa.

arvonlisäveron alarajahuojennus

verohelpotus, jonka saa, jos on arvonlisäverovelvollinen mutta liiketoiminta on pientä. Huojennuksen ansioista kaikkia ostajilta perittyjä arvonlisäveroja ei tarvitse maksaa Verohallinnolle tai jo maksettuja arvonlisäveroja saa veronpalautuksena takaisin. Huojennuksen määrä riippuu liikevaihdosta, mutta pienimmät yritykset voivat saada kaikki ostajilta perimänsä arvonlisäverot takaisin.

arvonlisäverovelvollinen, alv-velvollinen

sellainen yrittäjä tai yritys, jonka pitää periä ostajilta arvonlisävero ja tilittää se Verohallinnolle. Arvonlisäverovelvollisia ovat yleensä kaikki myyjät, jotka myyvät tavaroita tai palveluita niin, että myynti on liiketoimintaa. Arvonlisäverovelvollisen pitää rekisteröityä Verohallinnon ylläpitämään arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.

arvonlisäverovelvollisten rekisteri (alv-rekisteri)

rekisteri, johon Verohallinto merkitsee kaikki arvonlisäverovelvolliset. Arvonlisäverovelvollisia ovat yleensä yritykset, jotka harjoittavat liiketoimintaa. Arvonlisäverovelvollisen pitää periä tuotteidensa tai palveluidensa ostajilta arvonlisävero ja tilittää se Verohallinnolle.

ennakko, ennakkovero

tulovero, jonka maksuerät pitää itse maksaa Verohallinnolle vuoden mittaan jo samana vuonna kuin saa tuloja. Ennakkoveroa pitää hakea silloin, jos vero ei mene suoraan esimerkiksi palkasta. Verohallinto voi myös määrätä ennakkoveron esimerkiksi edellisen vuoden tietojen perusteella. Ennakkoveroa täytyy yleensä maksaa esimerkiksi vuokratulosta, maataloustulosta ja yrityksen tulosta.

ennakkoperintä

tuloveron perimistapa, jossa veroa pitää maksaa vuoden mittaan sitä mukaa kuin tuloja tulee. Ennakkoperinnässä veron määrä perustuu yleensä Verohallinnon ja tulon saajan arvioon siitä, kuinka paljon tuloa vuoden aikana kertyy. Esimerkiksi palkkatulosta ennakkoperintä tapahtuu useimmiten niin, että vero menee suoraan palkasta verokortin mukaan. Yritystulojen ennakkoperintä taas tehdään yleensä niin, että Verohallinto määrää ennakkoveron, joka tulon saajan pitää itse maksaa.

ennakkoperintärekisteri

rekisteri sellaisista yrityksistä ja muista toimijoista, jotka myyvät työtään, saavat siitä työkor-

vausta eivätkä palkkaa ja tilittävät verot Verohallinnolle itse. Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen kertoo työn teettäjälle, että tämän ei tarvitse tehdä työkorvauksesta ennakonpidätystä. Ennakkoperintärekisteriä ylläpitää Verohallinto.

ennakonkanto

verojen periminen ja maksaminen erissä vuoden mittaan sitä mukaa kuin tuloa tulee. Ennakkokannossa Verohallinto ja tulon saaja arvioivat koko vuoden tulot etukäteen mahdollisimman tarkasti. Verohallinto määrää niiden perusteella ennakkoveron eli ennakon. Tulon saajan pitää itse huolehtia ennakkoveron maksamisesta. Ennakkokantoa käytetään esimerkiksi vuokratulon, maataloustulon ja yrityksen tulojen verotuksessa.

ennakonpidätys

vero, joka menee suoraan tulosta verokortin tai muulla tavoin määritellyn prosentin mukaan ja joka on mahdollisimman tarkka arvio lopullisesta verosta. Esimerkiksi työnantajat vähentävät ennakonpidätyksen palkasta ja tilittävät sen palkansaajan puolesta Verohallinnolle.

ennakonpidätysprosentti

veroprosentti, jonka mukaan vero menee esimerkiksi palkasta silloin, kun palkka maksetaan. Ennakonpidätysprosentti on mahdollisimman tarkka arvio lopullisesta veroprosentista. Se perustuu yleensä Verohallinnon ja tulon saajan arvioon koko vuoden tuloista ja vähennyksistä. Esimerkiksi joidenkin korvausten ennakonpidätysprosentti on kuitenkin aina sama.

erityisala

sellainen ala, jossa työntekijöille ei ole vakituista työskentelypaikkaa, vaan alan luonteen vuoksi he työskentelevät tilapäisillä työmailla. Erityisalan työntekijöitä on esimerkiksi rakennustyömailla, maanrakennusalalla ja metsätöissä. Pelkkä ala tai ammattinimike ei ratkaise sitä, onko työntekijä verotuksen kannalta erityisalalla. Olennaista ovat todelliset työskentelypaikat ja olosuhteet, esimerkiksi työkohteiden vaihtuvuus. Erityisalalla työskenteleminen vaikeuttaa esimerkiksi työmatkakulujen vähentämiseen.

esitötetty veroilmoitus

kooste yksityishenkilön edellisen vuoden tuloista, veroista ja tulojen verotukseen vaikuttavista tiedoista. Verohallinto lähettää esitötetyn veroilmoituksen kaikille yksityishenkilöille vuosittain. Veroilmoituksessa on myös alustava tieto veronpalautuksesta tai jäännösverosta. Veroilmoituksen tiedot pitää itse tarkistaa. Jos tietoja puuttuu tai niissä on virheitä, muutokset ja täydennykset pitää ilmoittaa Verohallinnolle tiettyyn päivään mennessä.

etus

esimerkiksi Kelan, kunnan tai ammattiliiton maksama rahatuki, kuten opintotuki, vanhempainpäiväraha tai sairauspäiväraha

hankintameno-olettama

vähennys, jonka omaisuuden myyntihinnasta saa aina vähintään tehdä, kun omaisuuden myyntivoittoa lasketaan verotusta varten. Hankintameno-olettama on tietty prosenttiosuus myyntihinnasta. Prosenttiosuuteen vaikuttaa se, kuinka kauan omaisuuden on omistanut ennen myyntiä. Verohallinto käyttää hankintameno-olettamaa verotuksessa automaattisesti, jos omaisuuden hankintahinta ei ole tiedossa tai jos hankintameno-olettaman käyttäminen on verotuksen kannalta edullisempää eli jos voittoa jää silloin vähemmän.

huojennettu viivästyskorko

tavallista viivästyskorkoa alhaisempi korko, jota pitää maksaa esimerkiksi jäännösverosta eli mätkyistä niiden ensimmäisen erän eräpäivään asti.

jäännösvero

vero, joka pitää maksaa jälkikäteen seuraavana vuonna, jos vuoden aikana maksettujen verojen määrä ei riitä. Jäännösveroa joutuu maksamaan esimerkiksi silloin, jos palkkatulon veroprosentti on ollut koko vuoden ajan liian pieni. Puhekielessä jäännösverosta käytetään sanaa mätkyt.

kevytyrittäjä

henkilö, joka työllistää itsensä ja laskuttaa työt asiakkailta laskutuspalvelun kautta. Verotuksessa sanalla tarkoitetaan usein vain sellaisia henkilöitä, jotka eivät ole perustaneet omaa yritystä. Sanaa voidaan kuitenkin käyttää myös henkilöistä, joilla on Y-tunnus eli oma yritys mutta jotka käyttävät laskutuspalveluyritystä laskuttamiseen ja mahdollisesti muihinkin hallinnollisiin asioihin.

käypä arvo

tavaran tai muun omaisuuden todennäköinen hinta vapailla markkinoilla. Käypä arvo on siis se hinta, jolla kuka tahansa voisi ostaa tai myydä saman tai samanlaisen omaisuuden.

käyttökorvaus

maksu, jonka aineettoman oikeuden eli esimerkiksi taideteoksen tekijänoikeuden omistaja saa siitä, että joku muu käyttää teosta tai ostaa käyttöoikeudet siihen. Tällaista käyttökorvausta kutsutaan tekijänoikeuskorvaukseksi. Käyttökorvausta voi saada myös teolliseen toimintaan liittyvistä oikeuksista, kuten patenteista, mallioikeuksista ja tavaramerkeistä.

lisäennakko

maksu, jolla henkilö tai yritys voi täydentää vuoden aikana maksamiaan veroja. Lisäennakkoa voi maksaa silloin, jos vuosi on jo vaihtunut tai vaihtumassa, niin ettei veroprosenttia tai ennakoveroa ehdi enää korottaa. Lisäennakkoa voi maksaa, jos haluaa välttyä jäännösverolta eli mätkyiltä. Maksamista varten pitää tehdä lisäennakkohakemus Verohallinnolle, jotta maksun tiedot ovat varmasti oikein ja maksu menee oikeisiin veroihin.

lopullinen verotus

verojen laskeminen ja vahvistaminen, jonka Verohallinto tekee tietyltä ajanjaksolta jälkikäteen, kun kaikki tarvittavat tiedot ovat jo selvillä. Lopullinen verotus ei enää perustu pelkästään arvioon vuoden tuloista. Yksityishenkilön lopullinen verotus tehdään aina edelliseltä kalenterivuodelta. Se tehdään niiden tietojen perusteella, joita Verohallinto saa muun muassa työnantajilta ja lisäksi henkilöltä itseltään (esimerkiksi jos tämä täydentää esitetyt veroilmoitustaan). Lopullisessa verotuksessa selviää, onko henkilö maksanut veroja vuoden aikana oikean määrän vai onko hänen maksettava jäännösveroa (eli "mätkyjä") tai saako hän veronpalautusta.

luontoisetu

korvaus, jonka työnantaja maksaa jollakin muulla tavalla kuin rahana. Luontoisetuja voivat olla esimerkiksi liikuntasetelit ja lounassetelit. Luontoisetuja ovat myös autoetu ja puhelinetu eli se, että työnantaja antaa auton tai puhelimen maksutta työntekijän käyttöön.

luovutus

omaisuuden myynti tai vaihtaminen niin, että omistusoikeus siirtyy jollekin toiselle

lähdevero

vero, jonka tulon maksaja perii suoraan tulosta ja jonka lopullinen veroprosentti on heti tiedossa. Lähdeveroa peritään korkotuloista: esimerkiksi pankki perii lähdeveron pankkitalletusten koroista. Lähdeveroa voi mennä myös palkasta esimerkiksi silloin, jos saa palkkaa Suomesta mutta asuu pysyvästi ulkomailla. Lähdeveron veroprosentti pysyy aina samana: se ei ole progressiivinen eli tulon määrä ei vaikuta siihen.

lähdeverokortti

verokortti sellaiselle henkilölle (tai yritykselle), joka on Suomessa rajoitetusti verovelvollinen. Tällainen henkilö maksaa Suomeen veroa vain niistä tuloista, jotka hän saa Suomesta. Veron määrä ja veroprosentti määräytyy silloin eri tavalla kuin tavallisessa verokortissa. Lähdeverokortin voivat saada esimerkiksi henkilöt, jotka asuvat pysyvästi ulkomailla mutta tarvitsevat verokortin Suomesta saamia tuloja varten.

oma-aloitteinen vero

vero, jonka maksaja itse laskee, ilmoittaa ja maksaa Verohallinnolle tietyn aikataulun mukaan. Verohallinto ei siis yleensä erikseen määrää oma-aloitteista veroa tai tee siitä verotuspäätöstä. Oma-aloitteisia veroja ovat esimerkiksi arvonalisävero, arpajaisvero ja valmisteverot.

poisto

vähennys, jonka avulla omaisuuden hankintahinta vähennetään verotuksessa vähitellen usean vuoden aikana. Tällaista vähentämistä sanotaan poistojen tekemiseksi. Poistoja voivat tehdä yritykset mutta myös yksityishenkilöt: esimerkiksi asunnon vuokratuloista voi vähentää poistoina kodinkoneita tai muita vastaavia hankintoja. Poistoja voi tehdä, jos omaisuus on hankittu pysyvään tai pitkäaikaiseen käyttöön ja sen arvo laskee käytön tai kulumisen vuoksi. Tällaista omaisuutta voivat olla muun muassa koneet ja rakennukset (mutta eivät esimerkiksi arvopaperit).

pääomatulo

tulo, joka on omaisuuden tuottoa tai muuten varallisuudesta tullutta tuloa. Pääomatuloa ovat esimerkiksi vuokratulot, myyntivoitot ja korkotulot.

rajoitetusti verovelvollinen

sellainen henkilö tai yritys, joka ei maksa Suomeen veroa kaikista tuloistaan vaan vain niistä tuloista, jotka tulevat Suomesta. Rajoitetusti verovelvollisia ovat esimerkiksi henkilöt, jotka asuvat pysyvästi ulkomailla.

toiminimiyrittäjä (toiminimi)

yksityishenkilö, joka toimii yrittäjänä ja jonka yritysmuoto on liikkeenharjoittaja tai ammatinharjoittaja. Termejä toiminimiyrittäjä, toiminimi, yksityinen elinkeinonharjoittaja ja liikkeen- tai ammatinharjoittaja käytetään usein synonyymeina.

tulonhankkimismenot

kulut, joita palkkatulon hankkimisesta on tullut. Palkkatulojen tulonhankkimismenoja voivat olla esimerkiksi kodin ja työpaikan väliset matkakulut, työhuoneen vuokra tai itse hankitut työvälineet. Tulonhankkimismenoja saa tietyin ehdoin vähentää tuloista, ennen kuin vero lasketaan.

tulorekisteri

viranomaisten yhteinen sähköinen tietovarasto, johon kerätään tiedot eri tahojen maksamista palkoista, eläkkeistä ja esimerkiksi Kelan maksamista etuuksista. Verohallinto saa tulorekisteristä tietoja verotusta varten, esimerkiksi esitetytyn veroilmoituksen pohjaksi.

tulovero

vero, jota pitää maksaa tuloista, esimerkiksi palkkatuloista tai vuokratuloista. Tulovero määräytyy eri tavalla sen mukaan, onko tulo ansiotuloa eli esimerkiksi palkkaa, vai pääomatuloa eli esimerkiksi vuokratuloa tai omaisuuden myynnistä tullutta voittoa.

työkorvaus

työstä tai tehtävästä saatu korvaus, joka ei ole palkkaa. Työkorvausta voi saada ja maksaa vain, jos työsuhteen ehdot eivät täyty eli maksun saaja ei ole työsuhteessa maksajaan.

työnantajasuoritus

vero tai maksu, jonka työnantaja laskee työntekijän palkasta tai muusta työntekijälle maksa- mastaan korvauksesta ja tilittää Verohallinnolle. Esimerkiksi työntekijän veroprosentin mukaan laskettu vero eli ennakonpidätys on työnantajasuoritus. Muihin työnantajasuorituksiin kuuluu esimerkiksi työnantajan maksama sairausvakuutusmaksu. Työnantajan pitää ilmoittaa työnantajasuoritukset tulorekisteriin.

verokanta

veroprosentti tai muu vastaava laskutapa, jonka mukaan tietyn tulon tai tuotteen vero laskeaan. Esimerkiksi arvonlisäveron verokanta ilmaistaan prosentteina niin, että vero on tietty prosenttiosuus tuotteen myyntihinnasta. Verokanta voi kuitenkin olla myös tietty euro- tai senttimäärä litraa, grammaa tai muuta tuotemäärää kohti.

verokausi

kuukauden, neljännesvuoden tai kalenterivuoden mittainen ajanjakso, jonka ajalta tietyt verot pitää ilmoittaa ja maksaa kerralla. Verokausi on käytössä esimerkiksi arvonlisäverolle, työnantajan maksuille, valmisteveroille ja apteekkiverolle. Verokauden pituus vaihtelee veron ja yrityksen mukaan. Verokautta ei käytetä esimerkiksi palkan verotuksessa eikä muutenkaan yksityishenkilön tulojen verotuksessa.

veronpalautus

summa, jonka saa jälkikäteen takaisin Verohallinnolta, jos on maksanut liikaa veroa. Yleensä veronpalautuksella tarkoitetaan ylimääräistä tuloveroa, jonka Verohallinto palauttaa jälkikäteen seuraavana vuonna. Tällaista veronpalautusta voi saada esimerkiksi silloin, jos palkkatulon veroprosentti on ollut koko vuoden ajan liian suuri.

veronumero

työntekijän yksilöllinen tunnus, joka pitää merkitä Verohallinnon ylläpitämään veronumerorekisteriin, jos työskentelee rakennustyömaalla, asennustyömaalla tai telakalla. Veronumero on 1000-alkuinen, 12-numeroinen numerosarja. Työntekijä voi merkitä veronumeron rekisteriin itse tai työnantaja voi pyytää merkitsemistä Verohallinnolta. Veronumero näkyy verokortissa ja OmaVerossa.

verotuksen päättymispäivä

veroilmoitukseen merkitty päivä, johon mennessä Verohallinto on saanut henkilön tai yrityksen verotuksen valmiiksi eli esimerkiksi veroilmoitus ja muut verotukseen vaikuttavat tiedot on käsitelty. Verotuksen päättymispäivä vaikuttaa veronpalautuksen maksupäivään tai jäänösveron eräpäivään ja lisäksi muutoksenhakuun. Verotuksen päättymispäivän jälkeen mahdolliset verotuksen virheet on korjattava tekemällä oikaisuvaatimus Verohallinnolle.

verotusarvo

omaisuuden tai esimerkiksi jonkin edun arvo, jonka mukaan vero lasketaan ja määrätään. Verotusarvo määräytyy eri tavalla eri verolajeissa: samalla omaisuudella voi olla eri verotusarvo esimerkiksi kiinteistöverotuksessa ja tuloverotuksessa. Joissakin tapauksissa verotusarvo on sama kuin käypä arvo eli hinta, jonka omaisuudesta todennäköisesti saisi, jos sen myisi. Verotusarvo voi kuitenkin määräytyä myös muulla tavoin.

verovähennys (vähennys)

summa, jonka saa vähentää tietyin perustein esimerkiksi tulosta, verosta tai varallisuudesta, kun maksettavaksi jäävää veroa lasketaan. Osan vähennyksistä Verohallinto tekee automaattisesti ja osa pitää itse ilmoittaa. Vähennys voi olla esimerkiksi kulu, jota tulon hankkimisesta on tullut, kuten työmatkakulu tai omaisuuden mynnistä mennyt välityspalkkio. Vähennykset pienentävät veron määrää joko suoraan tai niin, että verotettavaa tuloa jää vähemmän kuin ilman vähennyksiä.

verovuosi

ajanjakso, jota käsitellään tulojen verotuksessa yhtenä kokonaisuutena. Verohallinto laskee verotuksen lopputuloksen tänä aikana toteutuneiden tulojen, menojen ja muiden tietojen perusteella. Yksityishenkilöillä verovuosi on kalenterivuosi. Yrityksillä se voi olla muukin ajanjakso, joka on yleensä 12 kuukautta mutta poikkeustapauksissa lyhyempi tai pitempi.

yleisesti verovelvollinen

sellainen henkilö, joka asuu Suomessa vuoden aikana yli 6 kuukautta ja jonka on sillä perusteella maksettava Suomeen veroa kaikista sen vuoden tuloista. Yleisesti verovelvollinen maksaa siis Suomeen veroa myös niistä tuloista, joita hän saa ulkomailta. Yrityksistä esimerkiksi

osakeyhtiöt ja osuuskunnat ovat Suomessa yleisesti verovelvollisia, jos niitä johdetaan Suomesta.

yritys- ja yhteisötunnus (Y-tunnus)

Verohallinnon tai Patentti- ja rekisterihallituksen antama tunnus, jonka jokainen yritys ja esimerkiksi yhdistys saa perustamisen yhteydessä. Y-tunnus yksilöi yrityksen. Sitä pitää käyttää muun muassa yrityksen laskuissa, sopimuksissa ja veroilmoituksessa. Y-tunnuksessa on 7 numeroa, väliviiva ja tarkistusnumero, esimerkiksi 0245458-3.