



Arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopas oikeusmuotoilun keinoin

Melissa Hallikainen

2023 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopas oikeusmuotoilun keinoin

Melissa Hallikainen
Oikeudellinen erityisosaaminen ja
oikeusmuotoilu YAMK
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2023

Melissa Hallikainen

Arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopas oikeusmuotoilun keinoin

Vuosi

2023

Sivumäärä

124

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selkeyttää arvonlisäveron ilmoittamiseen ja maksamiseen liittyviä verovelvoitteita oikeusmuotoilun keinoin. Työ toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämisprosessina yhteistyössä Verohallinnon asiakkuusyksikön kanssa. Työn tarkoituksena oli tuottaa visuaalista ja oikeusmuotoiltua sisältöä Vero.fi -sivustolla käytettäväksi.

Työn ammatillisessa tietoperustassa on käyty läpi arvonlisäverotukseen liittyviä käsitteitä, oikeusmuotoilua ja siihen liittyvää käsitteistöä sekä avattu tutkimuksessa hyödynnettyjä menetelmiä. Kehittämisprosessi pohjautui British Design Councilin Tuplatimantti -menetelmään. Oikeusmuotoilun ja havainnoinnin tukena käytettiin palvelumuotoilusta tuttuja menetelmiä. Työn tutkimuksellisessa osuudessa käytettiin määrällisiä ja laadullisia tutkimusmenetelmiä, ja tutkimuksen aineistoa kerättiin Facebookissa julkaistun kyselylomakkeen avulla. Kyselyn kohderyhmänä oli arvonlisäverovelvolliset yrittäjät ja erityisesti uudet yrittäjät. Kyselyyn vastasi 60 henkilöä ja tulokset analysoitiin laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysin avulla. Kyselyn tulokset purettiin Verohallinnolle pidetyssä tilaisuudessa, jossa päätettiin myös missä muodossa työ toteutetaan. Tulosten perusteella lähdettiin kehittämään erillistä arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopasta uuden yrittäjän näkökulmasta.

Oppaan muotoilussa käytettiin apuna visuaalisia menetelmiä, kuva-analyysiä ja käsitekarttaa. Oppaan ensimmäisestä versiosta pyydettiin palautetta Verohallinnolta, jonka perusteella syntyi toinen versio oppaasta. Tästä verisosta kerättiin palautetta Verohallinnon lisäksi etukäteen valituilta yrittäjiltä, joiden palautteen perusteella opas viimeisteltiin. Kyselyn tulosten perusteella tehtyjä johtopäätöksiä, sekä työn lopputuotoksena syntynyt arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopasta voidaan käyttää Verohallinnon Vero.fi -sivuston päivittämisen tukena. Lisäksi opinnäytetyön johtopäätöksissä on tuotu esiin muita Vero.fi -sivustoon kohdistuvia kehitysehdotuksia.

Melissa Hallikainen

Value Added Tax Declaration and Payment Guide by Means of Legal Design

Year 2023

Pages

124

The purpose of this thesis was to clarify the tax obligations related to declaring and paying value added tax by means of Legal Design. The work was carried out as a research development process in cooperation with the Customer Service Unit of the Tax Administration. The purpose of this thesis was to produce visual and legal designed content which can be used on the Vero.fi -website.

In the theoretical framework of the thesis, concepts related to value added taxation, legal design and related concepts, as well as the methods utilized in the research, are reviewed. The development process was based on the British Design Council's Double Diamond method. Methods familiar from service design were used to support legal design and observation. Quantitative and qualitative research methods were used in the research part of the work, and the research material was collected using a survey published on Facebook. The survey's target group was entrepreneurs liable for value added tax, with special focus on new entrepreneurs. 60 people answered the survey, and the results were analyzed using qualitative research content analysis. The results of the survey were released at an event held for the Tax Administration, where it was also decided in what form the work would be carried out. Based on the results, the developing process to create a separate VAT declaration and payment guide from the point of view of a new entrepreneur was started.

Visual methods, image analysis and a concept map were used to support in designing the guide. Feedback on the first version of the guide was requested from the Tax Administration, based on which the second version of the guide was created. In addition to the Tax Administration, feedback was collected from pre-selected entrepreneurs, whose feedback was used to finalize the guide. The conclusions made based on the results of the survey, as well as the VAT declaration and payment guide created as the final product of the work, can be used to support the updating of the Tax Administration's vero.fi website. In addition, other development proposals for the vero.fi website are brought up in the conclusions of the thesis.

Keywords: value added tax, legal design, visualization, design thinking, user-centricity

Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Kehittämisasetelma ja tutkimussuunnitelma.....	9
2.1	Kohdeorganisaation esittely	9
2.2	Työn tavoite, rajaus ja kohderyhmä	11
2.3	Verohallintoa koskeva lainsäädäntö	12
3	Ammatillinen tietoperusta	13
3.1	Tutkimuksellinen kehittämisprosessi ja tutkimusmenetelmät	15
3.1.1	Kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät	15
3.1.2	Havainnointi	17
3.1.3	Kyselyn luonti ja ominaisuudet	18
3.1.4	Sisällönanalyysi	21
3.2	Oikeusmuotoilu ja visuaalinen muotoiluprosessi	23
3.2.1	Muotoiluajattelu, muotoiluprosessi ja kehittämistoiminta	28
3.2.2	Double Diamond -menetelmä	31
3.2.3	Palvelumuotoilun menetelmät.....	34
3.2.4	Käyttäjäkeskeisyys ja asiakaslähtöisyys	36
3.3	Arvonlisäverotus ja lainsäädäntö	37
3.3.1	Verokannat ja veron määrän laskeminen	39
3.3.2	Arvonlisäverovelvollisten rekisteri ja arvonlisäverovelvollisuus	42
3.4	Liiketoiminta ja liikevaihto Pk-yrityksissä	44
3.4.1	Tavaroiden ja palveluiden myynti.....	46
3.4.2	Kirjanpito, tilitoimisto ja tilitystavat.....	48
3.5	Arvonlisäveroilmoitusmenettely	50
3.5.1	Verokausi ja verokauden muutokset	52
3.5.2	Arvonlisäveroilmoituksen verot myynneistä ja ostoista	53
3.5.3	Käännetty verovelvollisuus	54
3.5.4	Vähennettävä vero ja oma käyttö.....	55
3.5.5	Alarajahuojennus	57
3.5.6	Myynnit, ostot ja maahantuonnit.....	58
3.5.7	Arvonlisäveron maksaminen ja palautukset	60
3.5.8	Tietojen korjaaminen, myöhästyminen ja seuraamukset.....	60
4	Kehittämisprojekti ja muotoiluprosessi	62
4.1	Löydä: Ensimmäiset vaiheet, haasteiden kartoitus ja ideointi	64
4.1.1	Havainnointi	64
4.1.2	Palvelumuotoilun keinot havainnoinnin tukena	65
4.1.3	Ideointi aivoriihen tapaan	69

4.2	Määritä: Kyselyn luonti, julkaisu ja tulosten analysointi	70
4.2.1	Arviointimatriisi ja havainnoinnit kyselyn pohjana	70
4.2.2	Kyselyn luominen	71
4.2.3	Tulosten tarkastelu ja sisällönanalyysi	79
4.2.4	Tulosten esittely Verohallinnolle ja päätös kehityskohteesta.....	90
4.3	Kehitä: Muotoiluprosessi	91
4.3.1	Arvonlisäverotus ja käsitekartta.....	91
4.3.2	Visuaalinen muotoiluprosessi	94
4.4	Tuota: Arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuoppaan tuottaminen.....	98
4.4.1	Muotoilu palautteen ja pohdinnan perusteella.....	98
4.4.2	Viimeinen palautekierros ja oppaan viimeistely	102
5	Yhteenveto ja tulokset	105
5.1	Tulokset ja hyödynnettävyys	105
5.1.1	Kehitysehdotukset ja jatkokehitys	106
5.2	Työn arviointi	107
5.2.1	Tulosten luotettavuus.....	109
5.2.2	Tietosuoja ja eettisyys.....	110
5.3	Siirrettävyys.....	110
	Kuviot	118
	Taulukot	118
	Liitteet	120

1 Johdanto

Verohallinto vastaa suurimmasta osasta verotusta ja ohjaa verovarait yhteiskunnan toimintojen ylläpitämiseen. Verovarojen oikea-aikaisella keräämisellä turvataan verotulojen kertyminen valtiolle. (Räbinä 2022, 32-33.) Verohallinto keräsi vuonna 2022 verovaroja yhteensä 81.4 miljardia euroa, josta arvonlisäveron osuus oli 21.2 miljardia (Verohallinto 2023a). Arvonlisäverolla on siten merkittävä rooli yhteiskunnan toimintojen ylläpitämisessä. Arvonlisäveron kertymisen varmistamiseksi on tärkeää, että verovelvollisille tarjotaan ajantasaisia ohjeita sekä ennakoivaa ohjausta.

Arvonlisävero on oma-aloitteinen vero, jonka ilmoittamisesta ja maksamisesta vastaavat arvonlisäverovelvolliset (Nyrhinen, Hyttinen & Lamppu 2019, 33). Arvonlisäveroilmoitus annetaan Verohallinnolle, jonka perusteella Verohallinto vahvistaa arvonlisäveron määrän ja arvonlisäverovelvollinen maksaa arvonlisäveron sitten oma-aloitteisesti. Verotus voidaan kuitenkin yleisesti kokea hankalaksi (Verohallinto 2022a), jonka vuoksi verovelvollisten riittävä neuvonta ja ennakoiva ohjaus ovat tarpeellisia. Riittämätön ohjaus voi aiheuttaa esimerkiksi verovelvoitteiden laiminlyönnin ja siten arvonlisäveron ilmoittamatta jättämisen. Arvonlisäveroilmoituksen antamatta jättäminen ja arvonlisäveron maksun laiminlyönti vaikuttaa verotulojen kertymiseen ja aiheuttaa lisätöitä Verohallinnolle. Maksamatta jääneitä arvonlisäveroja seurataan ja verovelvoitteiden laiminlyönnistä voi koitua verovelvolliselle seuraamuksia (Verohallinto 2021a).

Digitaalisten laitteiden lisääntyessä ja ollessa osa arkipäiväämme, on ihmisillä jatkuvasti paljon tietoa saatavilla. Jatkuvan tiedon äärellä olemisen tiedetään yleisesti väsyttävän ja vähentävän keskittymiskykyä. Tämän vuoksi monilla voi olla vaikeuksia keskittyä etenkin pitkiin tekstintäyteisiin ohjeisiin. Vaikka tekstipohjainen sisältö tulee jatkossakin olemaan merkittävässä roolissa etenkin viranomaisten toiminnassa, on visuaalisuudella myös hyvin keskeinen rooli tiedon esittämisessä. (Nousiainen 2021.) Opinnäytetyön tavoitteessa korostui visuaalisuus, joka toistui myös työn eri vaiheissa.

Opinnäytetyö sai alkunsa Verohallinnon asiakkuusyksikön yhteydenotosta. Työskentelin Verohallinnolla, jonka vuoksi olin ollut mukana pitämässä Verohallinnolle esitystä oikeusmuotoilusta. Samalla esitin myös halukkuuteni toteuttaa opinnäytetyöni yhteistyössä Verohallinnon kanssa. Tavoitteenani oli kehittää omaa verotuksen substanssiosaamista laajentamalla veroosaamistani. Asiakkuusyksikkö tarjosi eri vaihtoehtoja, joista arvonlisäverotus ja siihen liittyvän menettelyn selkeyttäminen vastasi omia tavoitteitani. Opinnäytetyö koostuu ammatillisesta tietoperustasta, jossa on käsitelty kaikki opinnäytetyön osalta merkitykselliset käsitteet. Tietoperusta on koostettu Verohallinnon ohjeita, menetelmä- ja oikeuskirjallisuutta

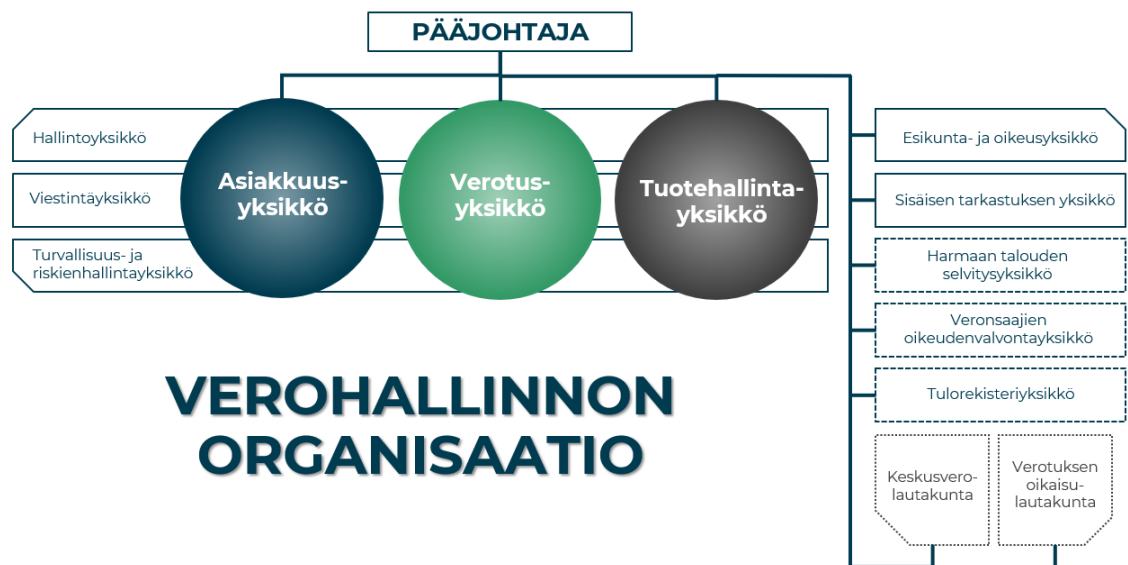
sekä kotimaisia ja kansainvälisiä tutkimusartikkeleita hyödyntäen. Lisäksi tietoperustassa on käyty läpi lainsäädännön ja oikeuskäytännön vaikutus arvonlisäveron ilmoittamiseen. Työn tutkimuskysymykset on pohdittu työn tavoitteen kannalta ja ovat vahvasti sidoksissa asiakaslähtöisyyteen.

2 Kehittämisasetelma ja tutkimussuunnitelma

2.1 Kohdeorganisaation esittely

Valtiovarainministeriön alaisuudessa toimivalla Verohallinnolla on tärkeä yhteiskunnallinen rooli hyvinvoinnin ylläpitämisessä ja Verohallinto on julkisen talouden rahoitustoiminnan näkökulmasta ratkaisevassa asemassa. Verohallinnon tärkein tehtävä onkin kerätä veroja ja maksuja kaiken julkisen toiminnan ylläpitämiseksi ja rahoittamiseksi. Verohallinto ohjaa keräämänsä verot ja maksut yhteiskunnan palveluita ylläpitäville veronsaajille, kuten valtiolle, kunnille, Kansaneläkelaitokselle ja seurakunnille. (Räbinä 2022, 32-33.) Verolla tarkoitetaan rahasuoritusta, joka ei ole vastiketta tai korvausta, ja jolla rahoitetaan valtion menoja (Määttä 2017, 24). Verohallinto vastaa verotuksen toteuttamisesta oikeamääräisenä ja oikeaan aikaan, turvaten kaiken verovaroilla ylläpidetyn julkisen sektorin toiminnan. Yksi keino verotulojen kertymän turvaamiseksi on ennakkoiva ohjaus, joka toimi myös yhtenä tämän opinäytetyön ohjaavana periaatteena. Verohallinnon toimipisteitä sijaitsee ympäri Suomen, joissa työskentelee yhteensä noin 5 000 työntekijää erilaisissa verotukseen liittyvissä tehtävissä. (Verohallinto 2022b.)

Verohallinto koostuu useammasta eri yksiköstä, jotka toimivat jatkuvassa vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä keskenään. Yhteistyön lähtökohtana ja keskeisimpinä tavoitteina toimivat asiakaslähtöisyys, oikeellisuus ja yhdenmukaisuus. (Verohallinto 2022b). Verohallinnon pääyksiköitä ovat verotusyksikkö, tuotehallintayksikkö ja asiakkuusyksikkö. Verotusyksikön tehtävänä on vastata asiointi- ja neuvontapalvelutehtävistä, verotuksen toimittamisesta, verovalvonnasta sekä verojen ja maksujen kannosta ja perinnästä. Tuotehallintayksikkö taas vastaa sisäisille ja ulkoisille asiakkaille tarkoitettujen tuotteiden ja järjestelmien kehittämisestä, ylläpidosta ja johtamisesta. Asiakkuusyksikkö vastaa nimensä mukaisesti asiakkuuksien, ohjauksen ja verovalvonnan suunnittelusta ja johtamisesta. Tehtävien jakautuminen Verohallinnon yksiköiden välillä on kuitenkin joustavaa ja tehtäviä voidaan jakaa, keskittää ja hajauttaa Verohallinnon sisällä tarkoituksenmukaisesti automaatiota hyödyntäen. (Räbinä 2022, 37-41.) Muita Verohallinnon yksiköitä ovat hallintoyksikkö, esikunta- ja oikeusyksikkö, viestintäyksikkö, sisäisen tarkastuksen yksikkö, turvallisuus- ja riskienhallintayksikkö, harmaan talouden selvitysyksikkö ja tulorekisteriyksikkö. Lisäksi on olemassa Verohallinnosta riippumattomia toimielimiä kuten Keskusverolautakunta, Verotuksen oikaisulautakunta sekä Veronsaajien oikeudenvalvontayksikkö. (Verohallinto 2022b.)



Kuvio 1: Verohallinnon organisaatio (mukaillen Verohallinnon organisaatio 2021).

Verohallintoa johtaa pääjohtaja ja jokaista yksikköä yksikön päällikkö. Verohallinnon toiminta ja organisaatorakenne perustuu lainsäädäntöön. Verohallinnosta ja sen toiminnasta säädetään laissa. Verohallinnosta annetun lain (503/2010) 2 §:n 1 momentin mukaan Verohallinnon tehtävänä on verotuksen toimittaminen, verovalvonta, verojen ja maksujen kanto, perintä ja tilitys sekä veronsaajien oikeudenvallonta sen mukaan kuin erikseen säädetään. Saman lain 2 §:n 2 momentin mukaan Verohallinnon on edistettävä oikeaa ja yhdenmukaista verotusta sekä kehitettävä Verohallinnon palvelukykyä. Lisäksi Verohallinnosta annetun lain 3 §:n 1 momentin mukaan Verohallinnon organisaatio sekä yksiköiden ja toimielimien tehtävät voivat määräytyä toiminto- tai aluejaon taikka vero- tai maksuvelvollisten ryhmittelyn perusteella. Näitä lakeja ja niiden vaikutusta Verohallinnon toimintaan käsitellään tarkemmin tämän opinnäytetyön luvussa 2.3.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu erityisesti yhteistyössä asiakkuusyksikön kanssa, jonka tehtävänä on ohjata ja johtaa asiakaslähtöistä toimintaa. Verohallinnon työjärjestyksestä annetun päätöksen (VH/5143/00.02.02.01/2022) 18 §:n 1 kohdan mukaan asiakkuusyksikön tehtävänä on suunnitella ja johtaa Verohallinnon asiakkuuksia, kehittää asiakasryhmittelyä ja asiakasratkaisuja sekä vastata asiakaskokemuksen kehittämisestä. Kuten muutkin yksiköt, myös asiakkuusyksikkö toimii yhteistyössä muiden yksiköiden kanssa tavoitteena kerryttää asiakasymmärrystä ja siten kehittää asiakasratkaisuja. Lisäksi asiakkuusyksikössä työskentelee verotuksellisten riskien hallintaan erikoistuneita ammattilaisia. (Verohallinto 2022b.) Vaikka asiakkuusyksikkö toimii opinnäytetyön pääasiallisena toimeksiantajana, on prosessiin liittynyt yhteydenpitoa myös muiden yksiköiden asiantuntijoiden kanssa.

Verohallinnon strategisia tavoitteita ovat verotulojen varmistaminen, oikeudenmukaisesti toimitettu verotus ja positiivinen asiakaskokemus, jotka toimivat kaikkien päivittäisten tehtävien lähtökohtana. Verohallinnon arvoja ovat luottamus, yhteistyö ja uudistuminen, jotka näkyvät Verohallinnon päivittäisessä toiminnassa tavoitteiden ja strategian muodossa. Verohallinnon toiminnan ytimessä on asiakkaan elämän helpottaminen ja Verohallinto onkin yksi julkisen sektorin edelläkävijöistä asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen parantamisessa. (Verohallinto 2023b.) Jatkuvan kehittämisen ja kokeilun ohella Verohallinnossa on huomattu myös muotoilun vaikutus osana tavoitteiden toteuttamista. Verohallinto vastaanotti muun muassa syyskuussa 2022 Muotoilun hyödyntäjä -palkinnon (Heikura 2022). Palkinnon perusteena oli Verohallinnon asiakaslähtöisen palvelun ja muotoilun luova ja syvällinen soveltaminen organisaatiossa (Verohallinto 2022d). Verohallinto on siis matkalla vuonna 1947 ensimmäisestä käytönotetusta reikäkorttikoneesta kohti verotuksen automatisointia, ja siihen matkaan mahtuu varmasti monien nykyaikaisten ratkaisujen hyödyntäminen. (Verohallinto 2021c.) Myös oikeusmuotoilulla on siten varmasti vielä oma paikkansa Verohallinnon kehityksen ja asiakaskeksyyden edistäjänä.

2.2 Työn tavoite, rajausta ja kohderyhmä

Opinnäytetyö sai alkunsa esitettyäni kiinnostukseni Verohallinnolle tehdä aidosti työelämää kehittävä ja verotukseen liittyvä opinnäytetyö. Verohallinnon asiakkuusyksiköstä tarjottiinkin ensimmäisenä muutamia eri aiheita, joista arvonlisäverotus ja siihen liittyvien verovelvoitteiden selkeyttäminen aiheena kuulosti mielenkiintoisimmalta, eikä aihe ollut entuudestaan tuttu. Toimin itse Verohallinnon verotusyksikössä verotuksen oikaisuun liittyvissä tehtävissä sekä erilaisten henkilöverotustehtävien parissa, joten minulla oli entuudestaan verotuksellista osaamista ja ote verolainsäädännön soveltamisesta. En kuitenkaan ollut aiemmin perehtynyt arvonlisäverotukseen, koska sillä ei ollut paljoa yhteistä kosketuspintaa henkilöverotukseen liittyvissä tehtävissä. Lisäksi kehittämistyö veti minua puoleensa. Koska minulle tärkeimmät tavoitteet olivat oman asiantuntijuuteni kehittäminen, verotukseen liittyvän substanssiosaamisen syventäminen sekä eri kehitysmenetelmien taitaminen, valikoitui kyseinen aihe opinnäytetyöni aiheeksi.

Toimeksiantona oli siis lähtökohtaisesti arvonlisäverotukseen liittyvien verovelvoitteiden selkeyttäminen. Verohallinnon intressinä oli selvittää, mitä haasteita esimerkiksi arvonlisäveroilmoituksen antamiseen liittyy ja millä tavoin verovelvollisten ilmoitusvelvoitteita voitaisiin selvittää. Samalla nousi esiin vero.fi -sivuston aiheesta kertovan sisällön muotoilu, muun muassa visualisoinnin keinoin. Alkutilanteessa tietoa oli kuitenkin kovin rajatusti ja työ lähtikin nopeasti alkubriiffauksen jälkeen puhtaasti omien ideoideni kautta liikkeelle. Verohallinnon tavoite oli puhtaasti selkeyttää arvonlisäveron ilmoitusmenettelyyn liittyviä verovelvoitteita, jolloin sekä asiakkaan työmäärä helpottuisi ja Verohallinnon resurssit säästyisivät. Arvonlisäverovelvollisen verovelvoitteita ovat arvonlisäveron ilmoittaminen ja maksaminen, sekä

elinkeinotoiminnan veroilmoituksen antaminen. Työ rajattiinkin nopeasti alun jälkeen koskemaan nimenomaan arvonlisäverotuksen ilmoitus- ja maksuohjeita sisältöineen.

Työ lähti käyntiin tutkimuksen kuvauksen luomisella, jonka perusteella tehtiin Verohallinnon esikunta- ja oikeusyksikön kanssa tutkimussopimus Verohallinnon kanssa. Työlle sovittiin Verohallinnon puolesta toimiva tukihenkilö, jonka kanssa yhteydenpito työhön liittyen hoidettiin. Opinnäytetyön tavoiteaikatauluksi asetettiin kevät 2023 ja työn oli tarkoitus edetä vaihteittain vuoden aikana. Tämän toimeksiannon osalta korostuivat Verohallinnon tavoitteista verotulosten varmistaminen ja positiivinen asiakaskokemus, sekä periaatteista ennakoiva ohjaus ja hyvä palvelu. Työn kahdeksi tutkimuskysymykseksi valittiin; miten arvonlisäverotuksen menettelyyn liittyvää prosessia voisi selkeyttää ja miten asiakkaita voisi paremmin ohjata ennakkoivasti? Kehityskohteena oli tässä vaiheessa vero.fi -sivuston arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuohjeiden oikeusmuotoilu asiakkaan näkökulmasta selkeämmäksi ja visuaalisemmaksi. Näkökulmaksi asetettiin erityisesti uuden yrittäjän näkökulma, joka perustui Verohallinnon näkemykseen ohjeistuksen tarpeesta. Uuden yrittäjän näkökulman myötä, työn kohderyhmänä olivat kaikki arvonlisäverovelvolliset yksityiset elinkeinoharjoittajat ja Pk-yritykset, tai muuten arvonlisäverotuksen verovelvoitteiden parissa toimivat toimijat kuten tilitoimistot tai kirjainpitäjät. Arvonlisäverovelvollisuuden määritelmää ja eri yritysmuotoja käsitellään myöhemmin tämän työn luvussa 3.3.2.

2.3 Verohallintoa koskeva lainsäädäntö

Suomen perustuslain (731/1999) 81 §:n 1 momentin mukaan valtion verosta säädetään lailla, joka sisältää säännökset verovelvollisuuden ja veron suuruuden perusteista sekä verovelvollisen oikeusturvasta. Eduskunta säätää lait ja asettaa normit, joihin verovelvollisten ja Verohallinnon toiminta nojautuu. (Malmgrén & Myrsky 2020, 21-22.) Verohallinto toimii valtiovarainministeriön alaisuudessa, joka on osa valtioneuvostoa. Valtiovarainministeriö on keskeisessä roolissa verolainsäädännössä ja ministeriö valmistelee kaikki verolait, sekä toimii veropolitiikan asiantuntijana. (Räbinä 2022, 31.) Verohallintoa, sen tehtäviä ja organisaatiota säätelee laki Verohallinnosta (503/2010), valtioneuvoston asetus Verohallinnosta (562/2010) sekä tietenkin eri veroja ja niiden toimittamista säätelevät lait. Verohallinnosta annetun lain (503/2010) 1 luvun 1 §:n mukaan Verohallinnon virka-alueena toimii koko maa. Valtioneuvoston Verohallinnon yksiköistä antamalla asetuksella (713/2020) säädetään Verohallinnon sisäisestä organisaatiosta eli Verohallinnon yksiköistä, sekä niiden tehtävänjaosta. Verohallinnon ja sen yksiköiden työjärjestyksestä taas säädetään Verohallinnon työjärjestyksessä (1086/2021). Verohallinto säätelevien lakien ja asetusten tarkoituksena on oikeusturvan lisäksi varmistaa Verohallinnon toimintojen ja palveluiden saatavuus. (Räbinä 2022, 37-41.)

Verohallintoa sitoo myös hallinnon lainalaisuusperiaate ja oikeusvaltioperiaate, joista säädetään perustuslain (731/1999) 2 §:n 3 momentissa, jonka mukaan julkisen vallan käytön tulee

perustua lakiin ja kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia. Oikeusvaltioperiaatteen noudattaminen edellytyksenä on, että julkisen vallan käyttäjällä eli tässä tapauksessa Verohallinnolla on aina oltava eduskunnan säätämään lakiin palautettavissa oleva toimivaltaperuste. Verohallinto ei siten julkisen vallan käyttäjänä voi tehdä sellaista, mistä ei nimenomaan ole lailla säädetty. Verohallinnon toiminnan täytyy osoittaa kaikkien toimenpiteidensä perustuvan välittömästi tai välillisesti lakiin. (Räbinä 2022, 110-113.)

Verohallinto voi antaa verovelvollista velvoittavia yleisiä oikeussääntöjä ja ohjeita ainoastaan laissa säädettyjen ja tarkoin rajattujen valtuussäännösten nojalla. Verohallinnon verotusta koskevat ohjeet voivat koskea sekä aineellista verotusta, että menettelykysymyksiä verolakien tulkintasuosituksina tai soveltamisohjeina. Ohjeiden sisältämä verolakien tulkinta tai soveltamista koskevat kannanotot eivät kuitenkaan sido oikeudellisesti Verohallinnon yksiköitä tai virkahenkilöitä. Verohallinnon tuottamat ohjeet julkaistaan Verohallinnon verkkosivuilla vero.fi -sivustolla. Vero.fi -sivustolla on myös saatavissa muita verotusta koskevia oppaita, tiedotteita, sekä lomakkeita ja niiden täyttöohjeita, kuten arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuohjeet. (Räbinä 2022, 43-45.)

Verohallinnon ohjeilla ja ohjauksella on myös oikeudellista merkitystä, sillä niitä sitoo hallintolain (434/2003) sekä verotusmenettelystä annetun lain (1558/1995) kautta säädetty luottamuksensuoja. Verohallinnosta annetun lain (503/2010) 2 §:n 2 momentin mukaan Verohallinnon on edistettävä oikeaa ja yhdenmukaista verotusta sekä kehitettävä Verohallinnon palvelukykyä. Kyseinen kohta laissa sitoo siten myös kaikkia Verohallinnon ohjeita, vaikka ohjeet eivät olekaan sitovia normeja. Verohallinnon ohjausta taas pidetään normaalina hallinnollisena toimintana, eikä se siten vaadi mitään yksilöityjä valtuutussäännöksiä. (Malmgrén & Myrsky 2020, 24-27.; Määttä 2017, 33-38.)

3 Ammatillinen tietoperusta

Teoreettisen viitekehyksen tarkoituksena on luoda tutkimukselle teoriaperusta. Viitekehys koostuu työn kannalta keskeisimmistä käsitteistä ja teoriasta, joka luo pohjan tutkimukselle ja kehittämisprojektille. (Vilkkä 2021, luku 2.) Koska tässä työssä kyseessä on tutkimuksellinen kehittämisprosessi, on teoriassa käsitelty työn kannalta keskeisimmät käsitteet ja aiheet. Teoreettisen viitekehyksen sijasta, voidaan myös puhua ammatillisesta tietoperustasta, sillä teoriaa tarkastellaan ammatillisen käytännön kautta. Työn ammatillisessa tietoperustassa on käytetty tukena ajantasaista lainsäädäntöä, oikeuskirjallisuutta, menetelmäkirjallisuutta sekä tutkimuksen kannalta oleellisia, vertaisarvioituja kotimaisia ja kansainvälisiä tutkimusartikkeleita. Tämän työn kannalta keskeisimpiä teoreettisia aiheita olivat arvonlisäverotus sekä siihen liittyvä menettely, käsitteet, lainsäädäntö sekä arvonlisäveroilmoituksen ilmoittamiseen ja maksamiseen liittyvät menettelyt. Lisäksi tutkimuksen ja kehittämisen kannalta

merkityksellistä on myös käydä läpi oikeusmuotoilua ja sitä tukevia kehittämismenetelmiä. Arvonlisäverotukseen ja verotukseen liittyvä viitekehys rajautuu kuitenkin oikeuskirjallisuuteen, lainsäädäntöön, oikeuskäytäntöön sekä Verohallinnon tuottamiin ohjeisiin. Rajausta on tehty sillä perusteella, että työ kulkisi linjassa Verohallinnon arvojen kanssa, sekä ennakoivan ohjauksen periaatteen mukaisesti. Ammatillisessa tietoperustassa ei siten käsitellä suoranaisesti veroneuvontaan tai verosuunnitteluun kantaa ottavia asioita.

Oikeuslähteistään huolimatta voidaan tätä työtä pitää luonteeltaan tutkimuksellisenä kehittämisprosessina eikä kyseessä siten ole oikeusdogmatiikka eli oikeuslähdeoppi. Oikeuslähdeopissa tarkoituksena on oikeuslähteiden avulla vastata johonkin oikeudelliseen tai esimerkiksi arvonlisäverotusta koskevaan tulkintaongelmaan voimassa olevan oikeuden kannalta. Tarkoituksena on siis selvittää millä perusteella ja mitä lähteitä hyödyntäen päätöksentekijät ovat varmistaneet päätöksensä lainmukaisuuden. Oikeuslähdeoppi kuuluukin enemmän oikeustieteen ydinalueelle. Tässä työssä on kuitenkin paljon hyödynnetty oikeuslähteitä, jotka jaetaan kirjoitettuun lakiin, tavanomaiseen oikeuteen, oikeuskäytäntöön, prejudikaatteihin eli ennakkopäätöksiin, lain esitöihin ja oikeustieteeseen. Näistä kirjoitettu laki on kuitenkin aina ensisijainen oikeuslähde. (Malmgrén & Myrsky 2020, 17-18.) Tärkeänä oikeuslähteenä ja osana työtä toimivat myös Verohallinnon ohjeet, vaikka ne nimensä mukaisesti ovatkin ohjeita, eikä siten sitovia. Tämä tarkoittaa sitä, että muut velvoittavat oikeuslähteet menevät aina Verohallinnon ohjeiden edelle. Ohjeilla on kuitenkin merkittävä painoarvo, sillä ne sisältävät monesti tietoa korkeimman hallinto-oikeuden päätöksistä tai kannanotoista verotuskäytäntöön. Lisäksi ohjeissa on monesti tuotu esiin kirjoitettua lakia yksiselitteisemmin, miten lakia käytännössä voidaan tulkita. (Määttä 2017, 33-38.) Tässä työssä ei pyritty tulkitsemaan tai systematisoimaan oikeuden sisältöä oikeuslähteiden kautta.

Tietoperustan ulkopuolelle on rajattu tiettyjä aiheita, vaikka ne jakavat yhteisen kosketuspinnan käsiteltävien asioiden kanssa. Oikeusmuotoilu, muotoiluajattelu ja kehittämismenetelmät ovat kaikki tietyiltä osin sidottuja palvelumuotoiluun ja sen keinoihin, mutta työssä ei kuitenkaan tarkemmin käsitellä palvelumuotoilua sellaisenaan. Arvonlisäverotus ja siihen liittyvä menettely taas on laaja kokonaisuus, joten tiettyjä alueita on jouduttu rajaamaan pois. Rajaukset on kuitenkin tehty niin etteivät ne vaikuta merkittävästi kokonaisuuden hahmottamiseen. Työn ulkopuolelle on mm. rajattu:

- Ulkomaankauppa, EU-yhteisökauppa ja yhteenvedoilmoitus
- Elinkeinotulon verotus, elinkeinotulon veroilmoitus
- Henkilöverotus, henkilökohtainen veroilmoitus
- Paperi-ilmoittaminen
- Toimialakohtaiset ohjeet

3.1 Tutkimuksellinen kehittämisprosessi ja tutkimusmenetelmät

Työn tutkimusprosessi eteni tietyiltä osin tieteellisen tutkimuksen reunaehtojen mukaisesti. Tieteellisen tutkimuksen tarkoituksena on kuitenkin tuottaa uutta tietoa ja se perustuu tieteellisen tutkimuksen vertailuperustaan ja tutkimusetiikkaan. Tässä työssä ei siten ole kysymyksessä niinkään puhtaasti tieteellinen tutkimus. Tutkimuksessa on kuitenkin noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä ja tutkimus on rakennettu teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Kysessä on tutkimuksellinen kehittämisprosessi, jonka tarkoituksena on työelämän tutkimusperustainen kehittäminen. Tutkimuksellisen osuuden lähestymistapa on valittu ja perusteltu työn tavoitteen kannalta.

Tutkimus noudatti asetettuja tutkimuskysymyksiä ja tutkimuksen oli tarkoitus edetä määrällisen ja laadullisen tutkimuksen muodossa. Työn edetessä tutkimus painottui kuitenkin enemmän laadulliseksi tutkimukseksi. Laadullisten menetelmien vuoksi alussa tehtyjä ratkaisuja on tutkimuksen ja prosessin edetessä täsmennetty. Tämä johtuu tutkimuksen luonteesta, sekä tutkimuksen aikana toteutetun kyselyn ennalta-arvaamattomuudesta. (Vilkkä 2021, luku 2.)

3.1.1 Kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät

Tieteellisessä tutkimuksessa ongelmat pyritään ratkaisemaan selvittämällä tutkimuskohteen lainalaisuudet ja toimintaperiaatteet. Tutkimus on luova prosessi, jossa hyödynnetään valmista dataa tai empiiristä eli havainnoivaa tutkimusta. Tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan siis aineiston hankintaa, ja menetelmät voidaan jakaa laadullisiin ja määrällisiin tutkimuksiin. Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttavat ensisijaisesti tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoite. Tutkimusongelman selvittäminen vaatii kuitenkin usein eri menetelmien hyödyntämistä. Eri menetelmiä on lukuisia ja valinta niiden välillä voi olla vaikeaa. Menetelmän valinnassa tuleekin ottaa huomioon tutkimustavoitteen lähestymistapa ja näkökulma. (Heikkilä 2014, 12-13.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus pyrkii selvittämään tilastollisia eli lukumääriin ja prosenttiosuuksien liittyviä kysymyksiä. Määrällisen tutkimuksen edellytyksenä on riittävän suuri ja edustava otos. Tutkimuksen aineistoa kerätään valmiiksi standardoitujen tutkimushankkeiden vastausvaihtoehdoilla, jolloin asiat kuvataan numeeristen suureiden avulla ja tulokset voidaan siten havainnollistaa taulukkojen ja kuvien avulla. Tilastollisen päättelyn keinoin voidaan tuloksia yleistää tutkittuja havaintoyksiköitä laajempaan joukkoon. Määrällisen tutkimuksen avulla voidaan yleensä selvittää nykytilannetta, mutta asioiden syihin ei vastauksia välttämättä voida saada. (Heikkilä 2014, 15-16.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus taas pyrkii vastaamaan kysymyksiin, joihin määrällisellä tutkimuksella ei voida vastata. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta esimerkiksi käyttäytymisen ja päätösten syitä selvittämällä. Laadullisessa

tutkimuksessa vastausten laatu merkitsee usein vastausmäärää enemmän, sillä vastaukset pyritään analysoimaan tarkasti. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin ja tutkimukseen osallistuvat valitaan tarkan harkinnan perusteella. Kohderyhmän arvojen ja asenteiden perusteella voidaan paremmin ymmärtää tehtyjä valintoja ja reaktioita. Laadullista tutkimusta hyödynnetäänkin usein toiminnan kehittämisessä, vaihtoehtojen etsimisessä sekä sosiaalisten ongelmien tutkimisessa. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan kerätä useilla eri tavoilla kuten havainnoimalla, kyselyillä ja kirjallisten lähteiden avulla, sekä tapoja yhdistelemällä. Aineistoa kerätään määrällisestä tutkimuksesta poiketen huomattavasti vähemmän strukturoidussa muodossa ja aineisto onkin yleensä tekstin muodossa. Aineiston keräysmenetelmien välille ei kuitenkaan voida määritellä tarkkaa rajaa laadullisen ja määrällisen tutkimuksen välillä, mutta laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan numeeristen suureiden sijaan kerätä kirjallisessa, kuvallisessa tai äänimateriaalin muodossa. Aineistoa voidaan myös kerätä omien havaintojen perusteella. Laadullisen tutkimuksen analyysit ja vaiheet ovatkin määrällistä tutkimusta eroavat, eikä tutkimuksen vaiheita voida erotella yhtä selkeästi. Laadullisessa tutkimuksessa analysointia voidaan tehdä jo ennen lopullisia tuloksia sekä vielä myöhemmin tuloksia tarkastellessa, sillä tuloksista ei voida tehdä johtopäätöksiä yhtä suoraviivaisesti kuin määrällisessä tutkimuksessa. (Heikkilä 2014, 15-16.) Laadullisen aineiston pohjalta voi olla haasteellista tehdä tieteellisesti kestäviä johtopäätöksiä. Johtopäätökset edellyttävät huolellisesti tehtyä tutkimussuunnitelmaa sekä oikeanlaista aineistoa. Aineiston tulee olla kerätty ja analysoitu asianmukaisia menetelmiä käyttäen sekä sisällöltään riittävän laadukas ja runsas tutkimukseen nähden. Riittävänä sisältönä voidaan tyypillisesti pitää aineistoa, josta löytyy myös jotain ennalta arvaamatonta ja siten tutkimuksen kannalta merkityksellistä. Tämän vuoksi laadullinen tutkimus tulisi pyrkiä rajaamaan melko kapeaksi, jotta aineistoa voidaan analysoida perusteellisesti. (Juuti & Pusa 2020, luku 9.) Laadullisessa tutkimuksessa voidaan kuitenkin hyödyntää myös valmiita tietoja, kuten tilastoja, rekistereitä ja tietokantoja, mutta ne ovat harvoin sellaisessa muodossa, että niitä voitaisiin suoraan hyödyntää tutkimuksessa. Siksi oman aineiston kerääminen onkin empiiriselle tutkimukselle varsin tyypillistä. (Heikkilä 2014, 16-17.)

Empiirisessä tutkimuksessa korostuu myös tutkimuksen luotettavuuden tarkastelu. Laadullista tutkimusta voidaan tarkastella uskottavuuden, luotettavuuden ja eettisyyden pohjalta. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, miten muut näkevät tulokset ja luottavat aineiston asianmukaiseen keräämiseen ja analysointiin. Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, millä perusteella tutkija on perustellut tuloksia ja mitä menetelmiä tutkimuksessa on käytetty. Eettisyydellä tarkoitetaan eettisten periaatteiden noudattamista. Tutkimuksen tulosten luotettavuuden arvioinnissa merkityksellistä on tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti. (Juuti & Puusa 2020, luku 11.) Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen väitteiden pätevyyttä, eli voidaanko käytetyn aineiston perusteella oikeuttaa saatuja tuloksia tai esitettyjä väitteitä. Reliabiliteetilla taas voidaan arvioida, miten luotettavia tutkimustulokset ovat. Ovatko tulokset sattumaa, vai

pääsisikö toinen tutkija menetelmistä riippumatta samaan tulokseen? (Hiltunen 2009, 7-11.) Reliabiliteettiä käsitettä voidaan kuitenkin pitää ongelmallisena tutkimuksen tulosten mittauksen yhteydessä esiintyvän vaihtelun vuoksi. Tähän voi vaikuttaa laadullisen tutkimuksen aineiston keräämiseen liittyvän vaihtelun tiedostaminen ja hallitseminen. Tutkijan ollessa aineistonkeruuväline, voivat tutkijan omat näkemykset ja tulkinnat kehittyä tutkimusprosessin aikana. Tämä aineiston keruuseen liittyvä vaihtelu ei kuitenkaan ole puute, vaan tutkimuksen luonteeseen kuuluva ominaisuus, joka tulee tiedostaa. Tulosten luotettavuuden kannalta merkityksellisintä on tuoda kaikki tutkimusprosessin vaiheet, menetelmät ja johtopäätökset esiin läpinäkyvästi ja kriittisesti analysoiden. (Aaltola ym. 2018, osa 1.) Reliabiliteettia ja validiteettia hyödynnetäänkin enemmän määrällisen tutkimuksen arvioinnissa. (Vilka 2021, luku 7.)

3.1.2 Havainnointi

Laadulliselle tutkimukselle on ominaista perehtyä tutkimuskenttään tutkittavan näkökulmasta. Laadullista tutkimusta voidaan usein kutsua tutkijan omaksi oppimisprosessiksi, sillä tutkijan oma käsitys tutkittavasta ilmiöstä kasvaa koko prosessin ajan. Tutkija onkin siten tutkimuksen pääasiallinen tutkimusväline ja hänen tulee mukautua tutkimusprosessin eri vaiheisiin. (Aaltola ym. 2018, osa 1.) Yksi keino perehtyä tutkimukseen tutkittavan silmin on havainnointi. Havainnointi on yksi tieteellisen aineiston hankinnan perusmenetelmistä, jota jokainen tutkija hyödyntää jossakin prosessin vaiheessa. Ollessaan suoraan yhteydessä tutkittavan ilmiön kanssa, tapahtuu havainnointia luonnollisesti. Havainnointi jää kuitenkin usein muiden menetelmien varjoon. Tieteellisellä havainnoinnilla tarkoitetaan systemaattista tietojen keräämistä, jossa kaikki keskittyminen suunnataan tutkittavaan ilmiöön. Havainnointi on autenttista toimintaa, jonka avulla tutkittavaa kohdetta voidaan seurata reaaliajassa. Havainnoinnilla tutkijan ei välttämättä tarvitse erikseen haastatella jokaista ilmiön parissa toimivaa henkilöä, vaan hän pystyy itse kokemaan ja näkemään asian. Havaintojen avulla on myös mahdollista todentaa kerättyjen aineistojen todenmukaisuutta. Havainnoinnin lisäksi voidaan siis käyttää muitakin aineiston keruuta tukevia menetelmiä. Jos havainnoinnin lisäksi käytetään muitakin menetelmiä, puhutaan havainnoinnista silloin toissijaisena aineistona. Tässä opinäytetyössä havainnointia on hyödynnetty prosessin alkuvaiheessa haasteiden tunnistamiseen. Havainnoinnin tukena on käytetty myös muita menetelmiä. (Juuti & Pusa 2020, luku 8; Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 3.2.)

Havainnointeihin vaikuttaa tutkijan oma tietämys, ymmärrys ja kokemus tutkittavasta ilmiöstä. Vaikka havainnointia tapahtuu luonnollisesti, voi havainnointia myös kehittää. Havainnointia varten tulisi myös olla valmiiksi mietitty tutkimussuunnitelma ja tutkimuskysymykset, joiden pohjalta havainnointia voidaan tehdä. Riippuen tutkimuksen luonteesta, voi joskus myös tutkimuksen alussa olla tarpeellista perehtyä teoreettiseen viitekehykseen ja käsitteisiin. Havaintoja on tärkeää tarkastella osana kokonaisuutta, eikä koskaan irrallaan

asiayhteydestä. Tehtyjä ja kerättyjä havainnointeja voi olla joskus hankala yhdistää osaksi tutkimusta ja tuloksien analysointia, mutta se ei saisi etukäteen muodostua kynnyksesi havaintojen tekemiselle. Havainnointia voi tehdä koko tutkimuksen aikana ja kirjata havaittuja asioita järjestelmällisesti ylös. Merkityksellistä on kuitenkin pystyä tarkastelemaan havainnointeja kriittisesti ja huomata mahdolliset virheet havainnoissa. (Aarnos 2018, osa 1) Menetelmänä havainnointi vaatii kuitenkin suunnitelmallisuutta ja systemaattista toimintaa, jotta sitä voitaisiin pitää luotettavana aineistonkeruu tapana. Olennaista on tunnistaa tutkimuksen tekijän suhde tutkittavaan ilmiöön, sekä raportoida kaikki tähän liittyvä tutkimusraportissa. On myös tärkeää ymmärtää havainnointiaineiston merkitys ilmiön kuvauksessa sekä tulosten tulkinassa. (Juuti & Pusa 2020, luku 8.)

3.1.3 Kyselyn luonti ja ominaisuudet

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä painottui laadulliseen tutkimukseen, mutta ajatus kyselyn luomisesta aineistonkeruumenetelmänä sai alkunsa jo prosessin alkuvaiheessa. Yleisesti kuitenkin aineistonkeruumenetelmä päätetään vasta tutkimusmenetelmän valinnan jälkeen, jonka jälkeen voidaan päättää minkä kokoinen tutkimusaineisto riittää vastaamaan tutkimusongelmaan kattavasti. Kyselyt ovat yksi tavallisimmista aineistonkeruumenetelmistä, joita hyödynnetään sekä määrällisessä että laadullisessa tutkimuksessa. Kyselyt mahdollistavat kuitenkin laajan aineiston keräämisen, jonka vuoksi niitä käytetään erityisesti määrällisessä tutkimuksessa. Määrällistä tutkimusta varten aineistoa voidaan kerätä suurelta ja hajallaan olevalta joukolta ihmisiä. Kyselyä voidaan käyttää myös arkaluontoisen aineiston keräämisessä, jolloin vastauksia pystytään keräämään anonyymisti. Kyselylomakkeen käytön haittapuolena on kuitenkin, että vastausprosentti saattaa jäädä tavoiteltua alhaisemmaksi. Tällöin voidaan puhua tutkimusaineiston kadosta. Kyselyn uusiminen ei aina ole mahdollista aikataulun tai resurssien vuoksi (Vilkkä 2021, luku 4.)

Kyselyn onnistumisen kannalta olennaista on kyselylomakkeen sisältö. Kyselyn luonteesta riippumatta, on kysymykset suunniteltava huolellisesti. Kysymysten muotoilu on yksi suurimmista virheiden aiheuttajista ja huolimaton suunnittelu voi vaikuttaa merkittävästi tutkimuksen onnistumiseen. (Aarnos ym. 2018, osa 1.) Huolellisen suunnittelun edellytyksenä on kirjallisuuden tutustuminen, tutkimusongelman pohdinta, käsitteiden määrittely ja tutkimusasetelman valinta. Suunnitelmassa on myös huomioitava, miten aineistoa käsitellään johtopäätösten tekemiseksi. Kysymyksissä ja vastausvaihtoehdoissa tulee pohtia, millaisia vastauksia halutaan ja kuinka tarkkoja vastauksia halutaan kerätä. On myös huomioitava, että samaa asiaa voidaan kysyä useilla eri tavoilla ja vastaamisen apuna voidaan käyttää erilaisia mitta-asteikkoja. Ennen kyselylomakkeen laatimista on tutkimuksen tavoite oltava selkeä, jotta kysymyksiä ei luoda perusteettomasti. (Heikkilä 2014, 45-46; Vilkkä 2021, luku 4; Aarnos ym. 2018, osa 1.) Jokainen kysymys tulisi olla perusteltu, mutta samalla kysymyksiä tulisi olla tutkimuskysymykseen vastaamisen kannalta riittävästi. Kyselylomakkeen luomisessa auttaa hyvä

tutkimussuunnitelma ja kyselylomakkeen tulisi vastata tutkimussuunnitelmassa esitettyä tutkimustehtävää. Kyselyssä ongelmaksi muodostuu usein, että samalla kysymyksellä yritetään saada vastaus kahteen tai useampaan asiaan. Tällöin vastauksia on hankala analysoida, kun tutkija ei voi varmasti tietää kumpaan kysymykseen vastaaja on vastannut. Vastaajan ei tulisi joutua miettimään, mitä kysymyksellä tarkoitetaan kysyä. (Vilkkä 2021, luku 4.)

Myös kyselyn ulkonäöllä on merkitystä, sillä osa vastaajista voi jo pelkän ulkonäön perusteella päättää vastaavatko he kyselyyn vaiko ei. Ulkonäön lisäksi hyvät kysymykset ja oikein valittu kohderyhmä ovat tutkimuksen onnistumisen perusedellytyksiä. (Heikkilä 2014, 46-47.) Vastaajan taustatietojen kysymykset on myös muotoiltava niin tarkasti, ettei vastaajaa pystytä vastauksen perusteella tunnistamaan. Kysymysten tulee myös olla tarpeeksi lyhyitä, jotta vastaaja ei ehdi unohtamaan mitä kysymyksessä kysyttiin. Kysymysten muotoilussa on myös vältettävä sivistyssanoja. (Heikkilä 2014, 55-56.) Kysymysten muotoilussa sanoja tulisi käyttää vastaajalle tutulla tavalla ja välttää vaikeita ilmaisuja. Kysymysten tulisi edetä loogisessa järjestyksessä, sillä johdonmukaisuus helpottaa vastaamista. Tämän vuoksi olisi myös tärkeää tuntea valittu kohderyhmä. Saman sisältöiset kysymykset olisi hyvä ryhmittää omiksi kokonaisuuksikseen. (Vilkkä 2021, luku 4.) Kysymykset tulisikin sijoittaa lomakkeelle sellaisessa järjestyksessä, jotka herättävät vastaajan mielenkiinnon ja ovat helppoja vastata. Taustakysymykset ovatkin vastaajalle helppoja, mutta etenkin haastattelututkimuksissa ne voidaan sijoittaa myös kyselyn loppuun. Tämän tarkoituksena on, ettei vastaaja liikaa asettuisi henkilö- tai taustatietojen rajaamaan rooliin. (Heikkilä 2014, 46-47.) Taustakysymysten tarkoituksena on kartoittaa selittäviä muuttujia, joiden avulla tutkittavaa kohdetta voidaan tarkastella. Toisaalta taustakysymykset ovat helppoja, ja voivat siten houkutella vastaajia. Taustakysymysten sijoittaminen riippuu myös kysyttävistä asioista sekä koko kyselyn pituudesta, ja niiden sijoittamista tulisi pohtia aina tapauskohtaisesti. (Aarnos ym. 2018, osa 1.) Hyvän tutkimuslomakkeen tunnuspiirteisiin kuuluukin näin ollen mm. selkeä ja houkutteleva ulkoasu, hyvin asetellut kysymykset selkeine vastausohjeineen. Kysymysten looginen eteneminen ja samalla kysymyksellä vain yhden asian kysyminen. Kysymykset tulisi olla ryhmitelty kokonaisuuksiksi, jolloin alussa esitetyt kysymykset ovat helpompia. Kysymyksiä ei saisi olla liikaa, jotta lomake ei olisi liian pitkä. Jokaisen kysymys tulisi myös olla tarkkaan harkittu ja tarkoituksenmukainen, jolloin myös vastaaja kokee vastaamisen tärkeäksi. Lisäksi lomake tulisi esitellä ja tulosten käsittelytapa tulisi suunnitella. (Heikkilä 2014, 46-47.)

Kyselylomakkeen kysymykset voivat olla avoimia ja suljettuja kysymyksiä tai sekamuotoisia kysymyksiä. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein avoimia kysymyksiä, joissa vastaajan valintamahdollisuuksia ei rajoiteta mitenkään. Avointen kysymysten käyttö ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita, että kyseessä olisi laadullinen tutkimus. Kysymyksen muoto ei yksinään määritä tutkimusmenetelmää, vaan merkityksellistä on avointen kysymysten analysointitapa. Avoimet kysymykset ovat tyypillisesti helpompia laatia, mutta työläitä käsitellä verrattuna esimerkiksi monivalintakysymyksiin. (Heikkilä 2014, 47-50; Vilkkä 2021, luku 4.) Avointen

kysymysten tarkoituksena on kerätä vastaajilta spontaaneja vastauksia ja mielipiteitä. Avoimia kysymyksiä hyödynnetään usein esitutkimuksissa, joissa vaihtoehtojen määrittäminen on vielä alkuvaiheessa hankalaa ja aihetta ei vielä tarkkaan tunneta. (Vilkka 2021, luku 4.) Avoimet kysymykset ovatkin vastaajan kannalta vaikeampia, kun valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole. Avointen kysymysten riskinä on, että vastaaja jättää vastaamatta. Avoimet kysymykset tulisikin mahdollisuuksien mukaan sijoittaa kyselyn loppupuolelle, jolloin alussa voidaan kysyä houkuttelevampia kysymyksiä. Avoimet kysymykset ovat laadullisen tutkimuksen kannalta oleellisia ja niillä voidaan tavoitella vastauksia, joita ei etukäteen osattu ennakoida. Avoimet kysymykset voivat vastauksillaan tarjota tuoreita näkökulmia ja varteenotettavia kehitysehdotuksia. Avoimet kysymykset eivät kuitenkaan ole palautelaatikkoja, joten kysymykset kannattaa laatia huolella. Vapaalle palautteella tai sanalle kannattaa varata oma paikkansa kyselyn lopusta, jonne vastaaja voi jättää haluamansa palautteen. Tämä helpottaa tulosten käsittelyä huomattavasti ja kyselyn kannalta epäoleelliset asiat on helpompi rajata. (Heikkilä 2014, 47-50.)

Suljetuissa kysymyksissä annetaan vastaajalle vaihtoehtoja. Suljetut kysymykset ovat strukturoituja kysymyksiä eli kysymyksiä, joissa vastausvaihdot on määritelty etukäteen ja vaihtoehtoja on rajoitetusti. (Vilkka 2021, luku 4.) Suljettujen kysymysten etuna on, että vastausten antaminen on nopeaa ja tuloksia voidaan tilastollisuuden vuoksi käsitellä nopeammin. Suljettujen kysymysten haittapuolena on kuitenkin, että vastaus voidaan antaa harkitsematta tai vaihtoehto ”Muu” tai ”En osaa sanoa” houkuttelee helppoudellaan vastaamaan. Lisäksi vaihtoehtojen määrä ja esittämisjärjestys voi johdatella vastaajaa ja lisäksi vaihtoehtoja saattaa puuttua. Suljettujen kysymysten vastaukset ovat avoimia kysymyksiä helpompia käsitellä ja lisäksi niillä voidaan torjua tiettyjä virheitä. Valmiiden vaihtoehtojen vuoksi, ei vastaaminen rajoitu esimerkiksi kielierojen vuoksi. Lisäksi valmiiksi pohditut kriittisetkin vastaukset antavat vastaajalle mahdollisuuden tuoda esiin rehellisen mielipiteen verrattuna tilanteeseen, jossa vastaajan tulisi itse muotoilla kriittinen vastaus. (Vilkka 2021, luku 4.) Suljetut kysymykset eivät kuitenkaan saa sisältää liikaa vastausvaihtoehtoja, mutta samalla kaikille vastaajille tulisi löytyä sopiva ja mielekäs vaihtoehto. Vastausvaihtoehdot eivät myöskään saisi olla toisinaan poissulkevia. Vastausvaihtoehtojen lukumäärä tulee ilmoittaa kysymyksen yhteydessä. Jos vastausvaihtoehtoja on vain kaksi, sanotaan kysymystä dikotomisiksi. Jos vastaaja taas voi valita useamman vaihtoehdon, on kyseessä monivalintakysymys. (Heikkilä 2014, 47-50.) Monivalintakysymyksissä kysymykset ovat standardoituja eli vakioituja. Standardoinnin tavoite on säilyttää kysymysten vertailukelpoisuus. (Vilkka 2021, luku 4.) Sekamuotoisilla kysymyksillä tarkoitetaan kysymyksiä, joissa on sekä valmiita että avoimia vaihtoehtoja. Avoimia vaihtoehtoja ovat esimerkiksi vaihtoehdot ”Muu” jota seuraa kysymys ”mikä?”. Näitä vaihtoehtoja voidaan käyttää silloin kun vastausvaihtoehtojen riittävyys on epävarmaa, jos tutkittava aihe ei ole riittävän tuttu tai jos muuten epäillään, että kaikkia vastausvaihtoehtoja ei ole annettu. (Heikkilä 2014, 47-50; Vilkka 2021, luku 4.)

Hyvät kysymykset muodostuvat tietyistä ominaispiirteistä. Kysymyksessä kannattaa kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan ja kysymyksen tulisi olla tarpeellinen. Kysymykset eivät saa olla liian pitkiä tai monimutkaisia, eivätkä myöskään johdattelevia. Kysymysten tulisi myös olla kieli-asultaan moitteettomia, ymmärrettäviä, selkeitä ja yksiselitteisiä, eivätkä ne siten saisi sisältää sivistyssanoja, slangia tai erikoisalansanastoa. Tarkoituksena on mahdollistaa tulosten saaminen halutulla tavalla. (Heikkilä 2014, 47-50.)

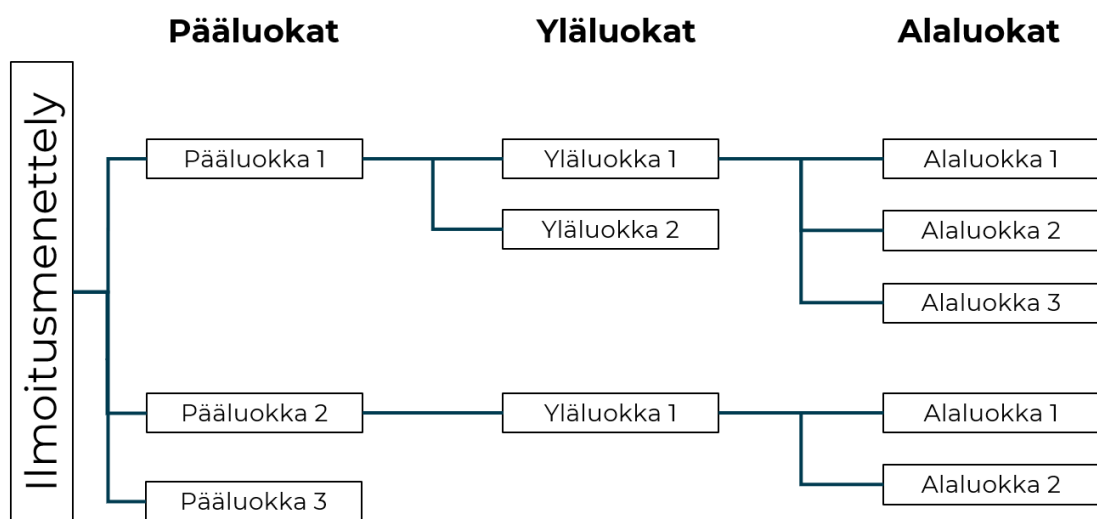
3.1.4 Sisällönanalyysi

Kuten luvussa 3.1.1 käytiin läpi, on laadullisen tutkimuksen aineiston keruun tavoitteena tuottaa tutkimuksen kannalta oleellista materiaalia, jota analysoimalla voidaan tuoda esiin täysin uusia ilmiöitä. Tutkimuksen tarkoitus, asetetut tutkimuskysymykset sekä aineistonkeruumenetelmä muodostavat perustan koko laadullisen tutkimuksen suunnitelmalle. Laadullisen tutkimuksen aineistossa korostuu kielellinen merkitys ja tulkinta, jolloin tuloksia voidaan analysoida sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysi on yksi yleisimmin käytetyistä analyysimenetelmistä, jonka avulla kirjalliseen muotoon muutetuista tuloksista voidaan analyysin avulla etsiä vastauksia. (Elo, Kajula, Tohmola & Kääriäinen 2022, 216-217; Sarajärvi & Tuomi, luku 4.) Sisällönanalyysin tavoitteena on käytännön kehittäminen kuvaamalla tutkimusaineistoa tiivistetyssä, pelkistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysi voidaan toteuttaa joko aineistolähtöisesti eli induktiivisesti tai teorialähtöisesti eli deduktiivisesti. Analysoinnin tulee kuitenkin tavasta riippumatta olla luotettavaa. (Elo ym. 2022, 216-217.) Tässä työssä sisällönanalyysiä on hyödynnetty luodun kyselyn tulosten analysoinnissa.

Sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen päävaiheeseen, joita ovat valmistelu-, analyysi-, ja raportointivaihe. Sisällönanalyysiä varten valitaan aineistosta analyysiyksikkö eli ajatuskokonaisuus, lause tai yksittäinen sana. Analyysiyksikön avulla aineistosta lähdetään poimimaan siihen liittyviä asioita ja käsitteitä. Analyysiyksikköä valitessa on kuitenkin tärkeä huomioida, ettei yksikkö jää liian suppeaksi. Liian suppeana yksikkönä voidaan pitää esimerkiksi yksittäistä sanaa. Valitun analyysiyksikön tulisi myös olla sidoksissa asetettuun tutkimuskysymykseen. Ennen analyysiä tulisi myös päättää, onko analysoinnin kohteena aineiston ilmeinen sisältö, vai pyritäänkö analyysin avulla löytämään enemmän piilossa olevia sisältöjä. Tämän jälkeen alkaa aineistoon perehtyminen, jonka tarkoituksena on käydä sisältö huolella läpi ennen varsinaista analyysivaihetta. Laadullisen tutkimuksen iteratiivisen luonteen vuoksi tutkimuskysymyksiä on myös tässä vaiheessa mahdollista tarvittaessa tarkentaa. (Elo ym. 2022, 218.)

Aineistolähtöisessä analyysissä analyysin päämääränä on aineiston tiivistäminen. Tiivistys tapahtuu aineistoa pelkistämällä ja luokittelemalla aineistoa. Analyysi aloitetaan tutkimuskysymysten tarkastelulla ja aineistosta pyritään siten poimimaan ne kohdat, jotka vastaavat esitettyyn tutkimuskysymykseen. Aineistoa voidaan tarvittaessa käydä läpi useamman kerran, jotta voidaan varmistua, että kaikki mahdolliset ilmaisut on huomioitu. Tämän jälkeen on

vuorossa niin kutsuttu koodaus, jonka avulla kokonaisuutta pyritään hallitsemaan alleviivauksilla ja merkintöjen avulla. Tämä on merkityksellistä etenkin laajoissa aineistoissa, joissa kokonaisuuden hallinta voi olla monimutkaisempaa. (Elo ym. 2022, 219-223.) Koodaukselle ei ole olemassa yhtenäistä ohjetta, joten koodaus voidaan toteuttaa tutkijan haluamalla koodimerkeillä. Koodauksen tulee ainoastaan täyttää sille asetetut tehtävät eli toimia sisäisinä muihinpanoina, jäsenellä aineiston käsittelyä, toimia tekstin kuvailun tukena ja jäsenyyksen testausvälineenä sekä helpottaa aineiston läpikäyntiä kirjanmerkkien tavoin. (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 4.1.) Koodaus antaa vahvan ensituntuman aineiston sisällöstä, jonka jälkeen esiin nostettuja asioita on helpompi käsitellä. Koodauksen jälkeen alkaakin aineistosta esiin nostettujen asioiden ryhmittely ja luokittelu, jossa muodostettuja ja pelkistettyjä ilmaisuja vertaillaan keskenään. Samalla ilmaisuista pyritään löytämään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Pelkistettyjen ilmausten määrä ei ole ratkaiseva, mutta määrä kertoo aineiston rikkaudesta. Pelkistetyt ilmaukset muodostavat alaluokan, jossa samansisältöiset ilmaiset yhdistetään saman yläluokan alle. Yläluokalle annetaan sen alaluokkia kuvaava nimi. Luokittelua voidaan jatkaa aina ylemmälle luokalle, niin kauan kuin se on aineiston ja sisällön kannalta tarpeellista. Luokkia voi esimerkiksi olla alaluokka, yläluokka ja pääluokka. Lisäksi näitä yhdistää tutkimuskysymyksen asettelema luokka. Analyysin looginen eteneminen tarkistetaan ja sen kulkua on hyvä varmistaa luokitteluiden välillä. Näin voidaan varmistaa, että luodut luokitukset johtavat varmasti oikealla tavalla johdettuihin ylä- ja pääluokkiin. Analyysia havainnollistetaan tiiviillä kuvauksella, joka voi olla taulukon tai kuvion muodossa. Tuloksien raportoinnissa ei ole välttämätöntä käyttää ”luokka” sanaa. Tulokset voidaan raportoida myös tutkimuskysymykseen vahvemmin linkitettyinä, jolloin luokka sana korvataan kuvaavammalla otsikolla ja näin tulokset ovat myös lukijalle selkeämmät. (Elo ym. 2022, 219-223.)



Kuvio 2: Sisällönanalyysin taulukko (mukaillen Elo, Kajula, Tohmola & Kääriäinen 2022, 221).

Lineaarisesta prosessikuvauksesta huolimatta, sisällönanalyysi harvoin etenee täysin sen mukaisesti. Laadullisen aineiston käsittelyn haasteena on laajan aineiston hahmottaminen sekä sisällön täydellinen ymmärtäminen. Sisällönanalyysissä pelkistysten muodostaminen voi olla haasteellista, jonka vuoksi vaiheita voidaan joutua toistamaan useasti ennen tyydyttävää lopputulosta. Luokitusten tekeminen pelkistysten avulla vaatii myös paljon varmistusta, sekä aineiston jatkuvaa läpikäyntiä. Sisällönanalyysin raportoinnilla onnistuminen on olennainen osa analyysin luotettavuuden todentamista. Huolellinen dokumentointi on onnistumisen kannalta kriittistä. Luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää apuna laadullisen tutkimuksen arviointikriteerejä, joita käsiteltiin aiemmassa luvussa 3.1.1. (Elo ym. 2022, 224.)

Sisällönanalyysin avulla voidaan analysoida melkein mitä vain kirjallisessa muodossa olevia dokumentteja kuten esimerkiksi kirjoja, artikkeleita, ohjeita, haastatteluja tai raportteja. Sisällönanalyysin avulla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivis kuvaus, jonka perusteella johtopäätöksiä voidaan tehdä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, luku 4.4.) Tiedon käsittely ja analysointi on luultavasti vaikein osa kvalitatiivista tutkimusta ja kaikki tutkijat kehittävät omia tapojaan analysoida tietoja. Koska laadullinen data-analyysi on intuitiivinen ja induktiivinen prosessi, useimmat laadulliset tutkijat analysoivat ja koodaavat omat tietonsa. Tietojen analysointi on dynaaminen ja luova prosessi. Analyysin aikana tutkijat yrittävät saada syvempää ymmärrystä siitä, mitä he ovat tutkineet, ja jatkuvasti tarkentaa tulkintaansa. Ensimmäinen ja tärkein on jatkuva löytäminen, teemojen tunnistaminen sekä käsitteiden ja ehdotusten kehittäminen. Datan ja tiedon analysointi laadullisessa tutkimuksessa on jatkuva prosessi. (Taylor 2015, luku 6.)

3.2 Oikeusmuotoilu ja visuaalinen muotoiluprosessi

Oikeusmuotoilu eli englanniksi Legal Design, on oikeudellisessa ympäristössä käytettävä työkalu, jonka avulla oikeudellista sisältöä voidaan muotoilla ymmärrettävämpään muotoon. Ymmärrettävämmällä muodolla tarkoitetaan helpommin lähestyttävää tapaa ja keinoja, joilla oikeudelliseen sisältöön liittyvät toisinaan monimutkaiset prosessit ja käsitteet voidaan avata helpommin lähestyttävään muotoon. Oikeusmuotoilun keinoin oikeudellista sisältöä, kuten esimerkiksi lainsäädäntöön perustuvaa verotusta, ja siihen liittyviä käytänteitä voidaan avata ymmärrettävämmällä tavalla yleisölle, ilman juristin tai ammattilaisen tulkinta-apua. Oikeusmuotoilun keskiössä korostuu muotoiluajattelu ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu esimerkiksi visualisoinnin keinoin. (Hagan 2023, luku 1.) Näitä käsitteitä käsitellään seuraavissa luvuissa.

Oikeusmuotoilu käsitteenä ei vielä ole saavuttanut täydellistä määritelmäänsä ja määritelmä voi vaihdella määrittelijän näkemyksen mukaan. Yhteistä oikeusmuotoilun eri määritelmille on kuitenkin asiakas- tai käyttäjäkeskeisyys. (Korhonen 2023.) Oikeusmuotoilu voidaan nähdä palvelumuotoilun tai sen menetelmiä ja prosesseja hyödyntävänä keinona, mutta jossa muotoiltava kohde on sisällöltään oikeudellinen (Anttila, Melasniemi, Salo, Talke & Valli, 13).

Vaikka oikeusmuotoilusta löytyy yhteneväisyyksiä ja rajapintoja palvelumuotoilun kanssa, on palvelumuotoilu käsitteenä itsessään rajattu tämän opinnäytetyön tietoperustan ulkopuolelle. Vaikka tämänkin opinnäytetyön osalta arvonlisäverotuksen ilmoitus- ja maksuohjeet voitaisiin nähdä palveluna, on arvonlisäverotus sisällöltään oikeudellinen ja siten myös muotoilun kohde on enemmän oikeudellinen kuin pelkkä palvelu. Sekä oikeus- että palvelumuotoilulle tyypillistä muotoiluajattelua käsitellään tarkemmin luvussa 3.2.1.

Informaation ja vuorovaikutuksien muotoilu olivat luultavasti ensimmäisiä oikeusmuotoilun kohteita. Informaation muotoilun tarkoituksena on keskittyä siihen, miten asiat ja tiedot esitellään esimerkiksi ohjekirjoissa, kartoissa, kylteissä ja datan visualisoinneissa. Oikeudellisessa ympäristössä tätä voidaan käyttää esimerkiksi sisällön muuttamista helpommin ymmärrettäviksi. Lakitekstin, dokumenttien ja prosessien muuttamista saavutettavampaan ja ymmärrettävämpään muotoonsa. Erityisesti sopimusasiakirjojen muotoilusta on tullut yksi oikeusmuotoilun tyypillisimmistä kohteista. (Perry-Kessaris 2018, 12-13.) Muotoilun tarkoituksena on ratkaista laajojen ja kompleksisten kokonaisuuksien ongelmia analysoinnilla. Muotoilussa kokonaisuus pyritään myös osittamaan pienemmiksi ja helpommin hallittaviksi kokonaisuuksiksi, jotka lopulta yhdistetään toimivaksi kokonaisuudeksi. (Tuulaniemi 2011, 58). Muotoilu on kontekstisidonnaista eli sisällön muuttuessa, myös muotoilun tukena käytetyt menetelmät muuttuvat. Muotoilun ytimessä ovat prosessi- ja menetelmäosaamisen lisäksi myös visualisointi ja prototypointi. Muotoilun ja prototyyppien avulla voidaan aineettomat ideat muuttaa konkreettisiksi ja näkyviksi. (Tuulaniemi 2011, 63) Muotoilun, ja siten myös oikeusmuotoilun avulla organisaatio voi paremmin havaita strategisia mahdollisuuksia, innovoida uusia palveluita sekä kehittää jo olemassa olevia palveluitaan. Muotoilu on jatkuva kehittämisen tila, joka yhdistää käyttäjien tarpeet ja organisaation tavoitteet, muotoilemalla ne toimivaksi kokonaisuudeksi. (Tuulaniemi 2011, 24-25.) Muotoilu on kehittämisprosessi, jossa sovelletaan etsimistä, ongelman asettelua, mahdollisuuksien monialaista ymmärtämistä ja vaihtoehtojen ratkaisujen ideoimista. Toisin sanoen muotoilun avulla pyritään tuottamaan visuaalisesti konkreettisia vaihtoehtoja. (Miettinen. 2019. sivu, 31.)

Oikeusmuotoilun tarkoituksena on tehdä oikeudellisesta sisällöstä helpompaa, käyttäjäystävällisempää ja tehokkaampaa visuaalisen analyysin keinoin. Oikeusmuotoilun avulla pyritään myös parantamaan olennaisesti laadintaprosessia ja perinteisesti raskaiden juridisten sovelusten, kuten sopimusten tai hallintoasiakirjojen, merkitystä ja arvoa yksittäisille käyttäjille ja organisaatioille. Näiden tavoitteiden saavuttamisessa muotoiluprosessista tulee yhtä tärkeä kuin itse visualisoinnin tuloksena syntynyt työ. (Barton, Berger-Walliser & Haapio 2017, 20). Visualisoinnilla tarkoitetaan jonkin asian muuttamista näkemällä havaittavaksi tai tiedon muuttamista ihmisen helpommin havaitsemaan muotoon. Visualisointi on vahva työkalu, jolla voidaan lisätä tehoa ongelmanratkaisuun tai parantamaan kommunikaatiota. (Tuulaniemi 2011. sivu 113-115.) Visualisointi perustuu nimensä mukaisesti ihmisen visuaalisen järjestelmän hyödyntämiseen kommunikaatiovälineenä. Visuaaliset työkalut auttavat ihmisiä

esimerkiksi tilanteissa, joissa tieto on esitettävä nopeasti ja lyhyessä muodossa. (Munzner 2015, 6-7.) Visualisen ongelman kohtaamiseksi muotoilijan on päätettävä, miten ongelmaa lähdetään ratkaisemaan. Tekniikka tarjoaa useita eri mahdollisuuksia, joiden avulla pystytään luomaan nopeita ja yksinkertaisia visuaalisia esityksiä ilman suurempaa perehtymistä. Visuaalisen käytön kehyksen analysoimiseksi käytetään kolmea eri kysymystä: mitä, miksi ja miten. Mitä dataa käyttäjä näkee, miksi käyttäjä aikoo käyttää visuaalista työkalua ja miten visuaalinen tyyli rakennetaan muotoilun kannalta. (Munzner 2015, 16-18.) Juridisesta näkökulmasta visualisointiprosessi herättää myös useita peruskysymyksiä:

- Kuka visualisoi juridisen sisällön - lakialan ammattilaiset, oikeustieteen opiskelijat, maallikot, suunnittelijat?
- Miksi laillinen sisältö visualisoidaan?
- Millaista laillista sisältöä visualisoidaan?
- Mitä mediaa käytetään oikeudellisen sisällön visualisointiin?
- Mitkä semioottiset koodit valitaan?
- Mitä visualisointimenetelmiä käytetään? (Brunschwig 2021, 181-184.)

Erilaisten kuvien, kuvioiden ja graafien käyttö herättää nopeammin ihmisten mielenkiinnon, jolloin tietoa voi olla mielekkäämpi sisäistää. Visuaalisen sisällön luonnissa tulee kuitenkin kiinnittää erityistä huomiota, miten asiat esitetään. (Nousiainen 2021.) Kuvia esiintyy nykypäivänä monissa paikoissa, joka herättää myös kysymyksen kuvien merkityksestä ja suhteesta arvoon. Kuvat ja visuaalisuus ovat saavuttaneet ennennäkemättömän voiman yhteiskunnassa ja erityisesti mediassa. Kuvien yleistyminen on välttämättä johtanut erilaisten kuvien analysointiin tarkoitettujen menetelmien syntyyn. Visuaaliset kuvat ovat arvoituksellisia, sillä kaikki kuvan sisältö ei välttämättä selviä nopealla vilkaisulla. (Davison 2009, 887-900.) Kuvilla on kyky välittää idea tai paljon tietoa hyvin nopeasti, minkä vuoksi kuvat ovat niin tärkeä osa graafista suunnittelua. Kuten kaikki tiedämme, kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa, joten kuvan valintaan ja esittelyyn kannattaa käyttää riittävästi aikaa. Kuvilla voi myös olla erilaisia kulttuurisia ja sosiaalisia tulkintoja, ja niitä voidaan muokata käyttökontekstien mukaan. Myös kuvan tai kuvion toteutustavalla ja värityksellä on vaikutusta. (Ambrose 2010, 84.) Väri onkin tehokas viestintäväline, koska se voi kiinnittää huomion ja saada asiat erottumaan tai näyttämään houkuttelevammilta. Värien käytöllä voidaan tehostaa tiedon välittämistä. Värien viestintävoima ulottuu kuitenkin paljon pidemmälle kuin vain yksittäisten tekstin osien korostamiseen, ja värit välittävät myös symbolisia sekä kulttuurisia merkityksiä. Kulttuuristen väriassosiaatioiden ymmärtäminen voi auttaa varmistamaan viestinnän onnistumisen, sillä värivalinnat voivat joko vahvistaa viestiä tai heikentää sitä. Sininen väri viestii yhtenäisyyttä, luotettavuutta, turvallisuutta tai perinteisyyttä. Pinkki väri edustaa intohimoa, loistokkuutta tai huomion hakua. Valkoinen väri edustaa usein puhtautta, viattomuutta, hyvyyttä ja se voidaan myös kokea kliinisenä. Musta väri taas toimii dramaattisuutta, tyylikkyyttä, synkkyyttä tai

rohkeutta edustavana värinä. Punainen väri taas luo jännittävyyttä, dynaamisuutta, draamatisuutta tai aggressiivisuutta. Värinä vihreä voidaan nähdä luonnollisena, runsaana tai kalliina. (Ambrose 2010, 130; Törmänen 2021.) Vihreä väri voidaan myös yhdistää talouteen ja rahaan (Hintsanen 2000), jonka vuoksi vihreä väri toimi opinnäytetyön visualisoinnin päävärinä yhdessä sinisen kanssa.

Oikeusmuotoilun hyödyntäminen käytännössä ei kuitenkaan ole ainoastaan visuaalista muotoilua kuten kauniita kuvia, kauniita fontteja tai ulkoisesti tyylikkäitä asiakirjoja. Oikeusmuotoilulla voidaan tarkoittaa myös juridisen tekstin muuttamista kielellisesti selkeämmäksi ja helpolukuisemmaksi. (Korhonen 2023.) Graafinen ja visuaalinen sisältö ei siis ole oikeusmuotoilulle välttämätöntä ja parhaillaan oikeusmuotoilulla voidaanakin luoda kaikkien ymmärtämää selkeää sisältöä ilman passiiveja, virkakieltä, jargonia ja niin edelleen. Sisältöä, joka on helpolukuista, loogisesti etenevää, sopivasta paloitettu, ilman vaikeita käsitteitä, oikea-aikaista ja ennakoivaa. Visuaalinen sisältö, kuvat ja kuviot mahdollistavat kuitenkin asioiden nopean sisäistämisen, sillä niiden avulla tietoa voidaan esittää paljon nopeammalla tavalla. Tässä edellytyksenä on kuitenkin onnistunut esitys ja muotoilu. Tämä voi korostua siinä, että oikeusmuotoilu on parhaillaan isoille joukoille esitettäessä, jolloin esitystavan tulee olla suhteessa mahdollisimman laajan ja erilaisen joukon ymmärrettävissä. Oikeusmuotoilu toimii parhaiten oikeudellisten palveluiden muotoilussa, jossa muotoilun kohteella on paljon käyttäjiä. Näin oikeusmuotoiluun investointi tuottaa palvelulle myös paremman arvon. (Hietanen 2018.)

Oikeusmuotoilun tarkoituksena on siis nostaa palvelun laatua, esimerkiksi muuttamalla juridisia asiakirjoja helpommin luettavaan muotoon, jolloin pitkät passiiveja pursuavat tekstirivit muunnetaan helpommin ymmärrettävään muotoon. Koska kuitenkin puhutaan oikeudellisesta sisällöstä, voi juristilla edelleen olla roolinsa osana muotoilua. (Hietanen 2018.) Oikeusmuotoilussa yhdistyy oikeudellisen sisällön ja suunnittelun lisäksi myös teknologia. Teknologia näkyy oikeusmuotoilussa esimerkiksi siten, millä tavoin oikeudellista sisältöä voidaan tuoda käyttäjien saataville. (Hagan 2023, luku 1.) Nykypäivänä monet palvelut ovat sähköistyneet ja palvelut ovat siirtyneet käytettäväksi erilaisten sovellusten kautta, jonka vuoksi kysyntä erilaisille teknologian ratkaisuille on kasvanut. Tämä näkyy myös Verohallinnon palveluissa ja Verohallinnon digitalisaation kehityshistoriassa. (Verohallinto 2021c.)

Oikeusmuotoilussa, visuaalisen sisällön tuottamisessa ja erityisesti asiakirjojen muotoilussa tulee kuitenkin huomioida myös saavutettavuus. Saavutettavuudella tarkoitetaan digitaalisessa muodossa olevan informaation esittämistä tavalla, joka on kaikkien saatavilla. Sisällön tai palvelun käytön esteenä ei saisi olla käyttäjän mahdolliset käyttöä häiritsevät ominaisuudet. Saavutettavuudessa on kyse myös tasa-arvosta ja moraalista velvoitteesta palvella kansalaisia yhdenvertaisesti. Verkossa toimiessaan kaikilla ihmisillä tulisi olla samantaiset oikeudet saada palvelua ja löytää sisältöä. Käytännössä saavutettavuus tarkoittaa sisällön

ymmärrettävää muotoa, löydettävyyttä ja helppokäyttöisyyttä. (Selovuo 2019, 13-15.) Palveluista puhuttaessa, saavutettavuudella voidaan luoda arvoa palvelulle, kun asiakas saa palvelua helpommin (Tuulaniemi 2011, 36). Usein sisältöä saatetaan tuottaa suunnittelijan oman näkemyksen ja ymmärryksen mukaan, jolloin lopullinen kohderyhmä ja käyttäjät unohtuvat. Saavutettavuutta voidaan edistää selkeällä kielellä. Vastuu sisällöstä kuuluu aina sisällön julkaisijalle ja mikäli sisältö ei ole ymmärrettävää, on sisältö huonosti suunniteltu, eikä siten täytä saavutettavuuden vaatimuksia. (Selovuo 2019, 13-15.) Saavutettavuudesta säädetään myös laissa ja julkisen sektorin toimijoita, kuten myös Verohallintoa velvoittaa saavutettavuusdirektiivi (2016/2102/EU). Saavutettavuusdirektiivi ja laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) edellyttää Verohallintoa ja muita julkisen sektorin toimijoita varmistamaan, että kaikki niiden verkkopalvelut, sivustot ja sovellukset ovat kaikkien käyttäjiensä saavutettavissa mahdollisista haittaavista ominaisuuksista riippumatta. (Selovuo 2019, 17-18.)

Koska juristeilla tai muilla lain parissa työskentelevillä asiantuntijoilla ei välttämättä yksinään ole valmiuksia muotoilla lain palveluita käyttäjäystävällisemmiksi, korostuu oikeusmuotoilussa poikkitieteellisyys. Yhteistyöllä juristien ja eri ammatti- ja toimialojen asiantuntijat voivat tuoda oman osaamisensa ja näkökulmansa kehitystyöhön. (Korhonen 2023.) Suunnittelijoiden ja siten muotoilijoiden tapa työskennellä eroaa merkittävästi juristien analyttisestä ongelmanratkaisusta. Rationaalis-analyttinen ongelmanratkaisu olettaa, että kaikki ehdot ja lopullinen päämäärä ovat tiedossa, kun taas muotoilijalle tyypillistä on kokeilla erilaisia ratkaisuja iteratiivisten prosessien muodossa. Muotoilussa ongelma tai tavoite ei välttämättä ole aluksi tiedossa, tai ne määrittyvät prosessin edetessä. Juristien toimintatapaa taas voidaan kuvailla instrumentaaliseksi rationaalisuudeksi, jossa kehittäminen keskittyy tavoitteiden sijasta keinoihin. Juristien työskentelyyn asiakkaiden tapausten parissa liittyy kuitenkin muotoilijaa tai suunnittelijaa enemmän velvollisuuksia ja vastuita. (Barton ym. 2017, 16-18). Oikeudellinen analyysi sisältää tosiasioiden soveltamisen oikeudellisiin sääntöihin. Oikeudellisessa analyysissä tärkeintä on havaita oikeudellinen ongelma. Tämä ei kuitenkaan aina kuuluu muotoilu-prosessin ensimmäisiin vaiheisiin, jonka vuoksi juristien ja muotoilijoiden yhteistyö analyttisessä kehittämisprosessissa vaatii erilaisia menetelmiä. (Barton ym. 2017, 16-18).

Oikeusmuotoilu tuleekin nähdä prosessina, eikä pelkästään lopputuloksena ja siksi lopputuotoksen muotoilussa tulee huomioida haluttu tavoite. (Korhonen 2023.) Margaret Haganin (2023, luku 1) mukaan oikeusmuotoilulla voidaan tuoda muotoiluajattelu, käyttäjäkokemus ja ihmiskeskeinen suunnittelu osaksi palveluita, jonka mittarina toimii käyttökelpoisuus, hyödyllisyys ja kiinnostavuus. Näitä mittareita on myös hyödynnetty osana tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyneen erillisen oppaan arvioinnissa. Yksinkertaistettuna oikeusmuotoilun keinoin voidaan saada asiakas toimimaan paremmin ja tehokkaimmalla halutulla tavalla. Hyvän muotoilun ansiosta asiakas tietää, mitä häneltä odotetaan, mitä hän voi palveluntuottajalta odottaa ja oikeudellinen tilanne osapuolten välillä selkeytyy. (Hietanen 2018.)

3.2.1 Muotoiluajattelu, muotoiluprosessi ja kehittämistoiminta

Perinteisen kehittämistoiminnan ominaispiirteet tiivistyvät olettamiseen, ratkaisemiseen ja tarjoamiseen, jossa kehittäminen perustuu olettamuksiin asiakkaiden ja käyttäjien tarpeista tai ongelmista. Olettamukset taas perustuvat arvauksiin tai kvantitatiivisin menetelmin kerättyihin tietoihin, jotka toimivat kehittämisen lähtökohtana. Olettamisen ongelmana on kuitenkin, että oletukset voivat johtaa väärän ongelman ratkaisemiseen. Perinteiselle kehittämistoiminnalle tunnuksenomaista on myös, että lineaarinen prosessi etenee ennalta määritellyssä järjestyksessä kohti oletetun ongelman ratkaisua. Tällöin lopputulos ei kuitenkaan välttämättä vastaa tarvetta. Perinteisestä kehittämistoiminnasta poiketen, voidaan palvelumuotoiluun pohjautuvan oikeusmuotoilun kehittämisotteen tunnuspiirteet taas kiteyttää ymmärtämiseen, osallistamiseen ja yhteensovittamiseen. Tällöin kehittäminen perustuu käyttäjien tarpeiden tai ongelmien syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen. Ja siten käyttäjien todelliset ongelmat toimivat ratkaisun kehittämisen lähtökohtana. Oikeusmuotoilun prosessi perustuu laadullisten menetelmien monipuoliseen hyödyntämiseen, joiden avulla on mahdollista päästä kiinni käyttäjien todellisiin tarpeisiin ja ongelmiin. Näin varmistetaan, että kehittämällä ratkaistaan oikeita ja tarkoituksenmukaisia ongelmia. (Forsberg ym. 2019, 49-50.) Oikeusmuotoilun ydin onkin ihmiskeskeinen muotoiluprosessi. Muotoiluprosessin aluksi pyritään ensin ymmärtämään haasteita muun muassa havainnoinnin, haastattelujen ja tiedonkeruun avulla. Siinä hyödynnetään aivoriihen kaltaisia menetelmiä, joiden avulla varhaiset ja karkeat prototyypit saavat alkunsa. Näiden varhaisten menetelmien ja edelleen jalostuvien prototyyppien avulla voidaan luoda uusia ratkaisuja määriteltyn ongelmaan. (Hagan 2020, 4.) Käytännön muotoilun korostaminen on mahdollistanut myös oikeusmuotoilun käytön osana kehittyneitä, luovia ja innovatiivisia työkaluja. Oikeusmuotoilu tunnistetaan nykyään osaksi muotoiluajattelua. (Perry-Kessaris 2018, 5-6.)

Muotoiluajattelu eli englanniksi Design Thinking, on kyky toimia luovasti ja proaktiivisesti, tuottaen siten uutta sisältöä ennakoiden ja prototyyppien avulla. Muotoiluajattelu on ratkaisukeskeistä toimintaa, jossa toiminallisten ja konkretisoivien menetelmien avulla yhdistyvät visuaalisuus ja monialainen asiantuntijuus. Muotoiluajattelu ei vaadi tiettyä koulutusta. Se tarvitsee toimiakseen ainoastaan aidon halun kehittää innovatiivisia ratkaisuja. Muotoiluajattelu onkin muuttanut muotoilutoimintaa ja siten muotoilijan työtä. Muotoilutoiminnassa käytetään sekä perinteisiä, että innovatiivisia menetelmiä, joiden tuloksena syntyy luonnos, konsepti tai mallin kuvaus. (Miettinen. 2019. sivu, 11-12.) Muotoiluajattelu on myös käyttäjälähtöinen metodologia, jota muotoilijat käyttävät ratkaistakseen ongelmia ja löytääkseen käyttäjille toivottuja ratkaisuja. Muotoiluprosessi alkaa ongelman määrittämisestä ja päättyy konkreettiseen ratkaisuun. Muotoiluprosessi perustuu käyttäjälähtöiseen strategiaan, jonka ytimessä ovat käyttäjät ja heiltä saatu palaute. (Elmansy 2017.) Muotoiluajattelulla pyritään siis konkretisoimaan ideoita havainnoitavaan muotoonsa. Tarve muotoiluajattelulle on kasvanut Suomessa samalla kun innovatiivisten ratkaisujen hyödyntäminen yrityksissä ja

organisaatioissa on lisääntynyt. Myös julkinen sektori on herännyt muotoilun tarpeelle, sillä sen avulla voidaan eri muotoiluperaatteita soveltamalla löytää ja kehittää ratkaisuja suuriinkin yhteiskunnallisiin haasteisiin. (Miettinen. 2019. sivu, 21-22.) Muotoiluajattelu toimii joustavasti sekä julkisen sektorin organisaatioiden käytössä, että liiketoiminnassakin. Muotoiluajattelussa käyttäjän tarpeisiin keskittymisen tavoitteena on ymmärtää käyttäjää ja varmistaa, että tuotteet ovat käyttökelpoisia kohdeyleisölle. (Finnegan 2021, 49-50.) Muotoiluajattelu rohkaisee organisaatioita keskittymään käyttäjiin, mikä johtaa parempiin tuotteisiin, palveluihin ja prosesseihin. Muotoiluajattelua hyödyntämällä on mahdollista yhdistää se, mikä on käyttäjien kannalta toivottavaa, teknisesti mahdollista ja taloudellisesti kannattavaa. Se antaa koulutuksesta riippumatta mahdollisuuden käyttää luovia tekniikoita, menetelmiä ja ajattelutapoja. Muotoiluajattelu koostuu tyypillisesti kolmesta ominaisuudesta:

- Haluttavuus: Mikä on järkevää ihmisille ja ihmisille?
- Toteutettavuus: Mikä on teknisesti mahdollista lähitulevaisuudessa?
- Elinkelpoisuus: Mistä todennäköisesti tulee osa kestävästä liiketoimintamallista? (IDEO 2021.)

Muotoiluajatteluprosessi alkaa oikeiden kysymysten ymmärtämisestä. Se tarkoittaa yksinkertaisten ajattelutapamuutosten hyväksymistä ja ongelmien ratkaisemista uudesta näkökulmasta. (IDEO 2021.) Yleisesti ottaen muotoiluajattelun soveltaminen on tehokkainta tilanteissa, joissa ongelmaa tai mahdollisuutta ei ole tarkkaan määritelty. Muotoiluajattelun menetelmiä on käytetty menestyksekkäästi eri tavoin, esimerkiksi prosessin parantamisessa. Muotoiluajattelu johtaa todennäköisemmin parempiin ratkaisuihin, jotka vastaavat asiakkaiden tärkeimpiin tarpeisiin. (Luchs 2015, 2-3.)

Muotoiluajattelu on keskeinen oikeusmuotoilun työkalu. Muotoiluajattelu on tapa, joka kaikkien kehittämistyöhön osallistuvien kannattaa omaksua. Sen soveltamisen lähtökohtana on, että kaikki kehittämisprojektissa mukana olevat henkilöt ovat suunnittelijoita ja muotoilijoita. Muotoiluajattelun edellytyksenä on ainoastaan tavan omaksuminen, koulutustaustasta tai kokemuksesta riippumatta. Pyrkimys tiedon välittämiseen selkeimmällä ja tehokkaimmalla tavalla edellyttää muotoilun kehittämistä ja sen toimivuuden arvioimista kohdeyleisölle. Muotoiluajattelu on ongelmanratkaisuprosessi, ja osa prosessista on testata, toimivatko ratkaisut. (Finnegan 2021, 49-50; Hagan 2023, luku 2.) Muotoilussa hyödynnetäänkin tyypillisesti iteratiivisia ja inkrementaalisia kehitysmenetelmiä ja prosesseja. Iteratiivisuudella tarkoitetaan toimintaa, jossa pyritään nopeasti luomaan ensimmäinen versio. Tätä versiota edelleen kehittämällä voidaan mallia muovata, kunnes haluttu tavoite on saavutettu. Iterointi itsessään tarkoittaa toistoa ja iteroinnista on kyse silloin, kun ratkaisua työestetään ja hiotaan viimeiseen versioon saakka. Inkrementaalisuus taas tarkoittaa laajemman kokonaisuuden jakamista pienempiin kehityshaasteisiin. Tällöin suurempi kokonaisuus rakentuu pienemmistä erillisistä kehityskohteista ja niiden ratkaisuista. (Tuulaniemi 2011, 112.) Iteratiivisessa prosessissa

ratkaisua etsitään käyttäjiä ja muita sidosryhmiä osallistamalla. Oleellista on ideoiden testaaminen ja arviointi erilaisten prototyyppien avulla, joilla varmistetaan kehitteillä olevan ratkaisun tarpeellisuus ja toimivuus, samalla ohjaten kehitystä oikeaan suuntaan. Iteratiivinen kehittämisprosessi on luonteeltaan oppimisprosessi, jossa suuntaa voidaan tarvittaessa muuttaa prosessin edetessä. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 49-50.)

Muotoiluajattelua voidaan kuvata myös "innovaatioprosessiksi", jonka avulla voidaan löytää tyydyttämättömiä tarpeita ja luoda uutta palvelutarjontaa. Muotoiluajattelua käsittelevässä kirjallisuudessa on tunnistettu menetelmiä ja työkaluja näiden ongelmien ratkaisemiseksi, innovatiivisten ratkaisujen kehittämiseksi ja viime kädessä arvon luomiseksi. Muotoiluajattelua voi luonnehtia käyttäjälähtöiseksi, jolloin käyttäjien tarpeet toimivat muotoiluprosessin käynnistäjänä. Ymmärtääkseen sekä ilmaistuja, että ilmaisemattomia käyttäjien tarpeita, muotoilijan oletetaan näkevän maailma käyttäjän silmin. Tarkoituksena on kehittää tietynlaista empatiaa käyttäjiä kohtaan, kuitenkin menettämättä objektiivisuutta. Muotoiluprosessin avainasemassa ovat ihmisten välinen yhteistyö sekä keskinäinen ymmärrys. Yhteistyön taustalla on myös muotoilijan omien ennakkoluulojen korvaaminen käyttäjien todellisilla tarpeilla. Työskentely eritaustaisten ihmisten kanssa voi parhaimmillaan laajentaa muotoilussa tarvittavaa näkemystä. (Barton ym. 2017, 11-16).

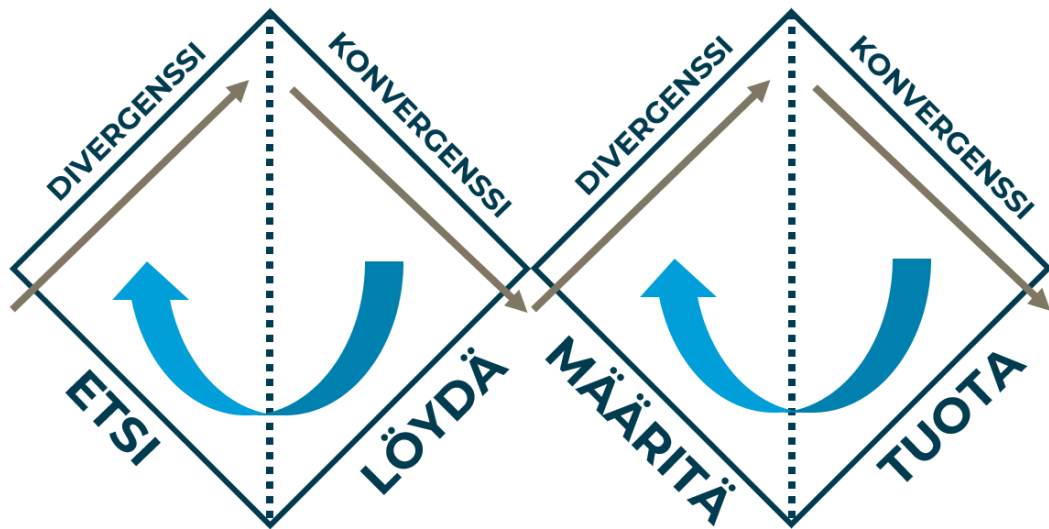
Muotoiluprosessi koostuu tyypillisesti edellä kuvatusta havainnoinnin ja ymmärtämisen analyttisestä vaiheesta, jota seuraa kokeilun ja testauksen vaiheet, joiden pohjalta syntyy visuaalisia prototyyppejä. Nämä visualisoinnit muuttavat ideat konkreettisemmiksi. Konkreettisten prototyyppien avulla on helpompi kerätä palautetta käyttäjiltä sekä havaita epäjohtomukaisuuksia. Tutkiminen ja iterointi ovat tärkeitä osia muotoiluprosessissa. Prosessin alussa käytännöllistä tai käsitteellistä muotoiluajattelua tukee empiirinen tutkimus, joka osoittaa, kuinka muotoilun ammattilaisten menetelmiä ja työkaluja voidaan laajentaa myös muihin tarkoituksiin. (Barton ym. 2017, 11-16). Muotoiluajattelun onnistumista mitataan arvioimalla pystyykö kohdeyleisö ymmärtämään sisällön tarkoituksen ja toimimaan sen perusteella. Koska ihmiset ymmärtävät ja tulkitsevat tietoa eri tavalla, havaitun toiminnan yhteensovittaminen aiotun toiminnan kanssa voi olla hankalaa. Yksi muotoiluajattelun lähtökohdista on kuitenkin, että se on samaan aikaan sekä prosessi, että ajattelutapa. Käyttäjäkeskeisessä muotoiluprosessissa on tärkeää varmistaa, että muotoiltava kohde on hyödyllinen, helppokäyttöinen, helppo oppia, houkutteleva ja positiivinen kokemus, eikä siten vain visuaalisesti koristeltu. (Finnegan 2021, 50-51.) Vaikka käyttäjäkeskeinen muotoiluprosessi on noussut esiin innovaatiomenetelmänä, se ei usein perustu akateemiseen tai tiukkaan metodologiaan. Jos oikeusmuotoilun tavoitteena on puhtaiden innovaatioiden sijaan luoda oikeusjärjestelmässä pilotoitavia innovaatioita, on tällöin myös metodologiaan kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. (Hagan 2020, 4.)

Muotoiluprosessi noudattaa luovan ongelmanratkaisun periaatteita. Prosessilla tarkoitetaan sarjaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja. Prosessin avulla samankaltaisia tapahtumaketjuja ei tarvitse aina kehittää uudelleen, jolloin prosessi säästää resursseja ja vapauttaa aikaa luovalle kehitystyölle. (Tuulaniemi 2011, 126-131.) Muotoiluajattelun tarkoituksena on etsiä ratkaisuja monimutkaisiin ongelmiin määrittelemällä uudelleen tapa, jolla ongelmia tulkitaan ja näin ollen, miten ongelmat ratkaistaan. Yksi muotoiluajattelun käytetyimmistä menetelmistä on ”Double Diamond” -menetelmä, jota käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa. (Araujo, Bastos, Caulliaux & Costa 2020, 2-3.)

3.2.2 Double Diamond -menetelmä

Double Diamond eli suomeksi tunnettu tuplatimantti -menetelmä on yksi muotoilun tunnetuimmista keinoista. Sen esitteli alun perin vuonna 2005 British Design Council, jonka jälkeen se on yleistynyt erityisesti palvelumuotoilussa tunnetuksi menetelmäksi. (Araujo ym. 2020, 2-3; Innanen 2018a; Elmansy 2017.) Oikeusmuotoilun ja palvelumuotoilun läheisen suhteen vuoksi se sopii myös käytettäväksi oikeusmuotoilun välineenä ja siten myös tämän opinnäytetyön ohjaavana menetelmänä. Tuplatimantti koostuu nimensä mukaisesti kahdesta timantista, joihin kuuluu neljä päävaihetta: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Kaksi ensimmäistä vaihetta määrittelevät ratkaistavat haasteet tai ongelman, kun kaksi viimeistä vaihetta pyrkivät kehittämään ja tuottamaan ratkaisun määritellylle ongelmalle. (Elmansy 2017.) Vaiheet edustavat muotoiluajattelulle tyypillistä divergenssin ja konvergenssin sykliä. Divergenssillä tarkoitetaan ideoiden tuottamista, jossa tarkoituksena on pyrkiä mahdollisimman luoviin ratkaisuihin ja ideoiden vapaaseen yhdistelyyn. Konvergenssillä taas tarkoitetaan analyysia ja karsintaa, jonka perustana on tieto ja analyttinen päättely. Divergenssiä ja konvergenssiä ei vaiheena saa sekoittaa toisiinsa. Tämä on iteratiivisen kehittämistyön ydin, jonka vuoksi Double Diamond -menetelmä kuvastaa hyvin tätä prosessia. (Tuulaniemi 2011, 113; Forsberg ym. 2019, 42-47.)

DOUBLE DIAMOND



Kuvio 3: Tuplatimantti -menetelmä (mukaillen Design Council 2023).

Ensimmäisessä timantissa pyritään ymmärtämään ratkaistavaa ongelmaa ja toisessa timantissa taas keskitytään havaitun ongelman ratkaisun kehittämiseen. (Perry-Kessaris 2018, 6-8; Elmansy 2017.) Tuplatimantin ensimmäinen timantti on luonteeltaan enemmän tutkimuksellinen ja analyyttinen prosessin vaihe, kun taas jälkimmäinen timantti pohjautuu enemmän luovuuteen. (Forsberg ym. 2019, 42-47.) Tuplatimantin vaiheita on yleisesti neljä, vaikkakin prosessin aikana eteneminen ei aina ole yhtä suoraviivaista. Nämä neljä vaihetta ovat löydä (engl. Discover), määritä (engl. Define), kehitä (engl. Develop) ja tuota (engl. Deliver). Vaiheet määrittelevät mitä missäkin prosessin vaiheessa tapahtuu ja mikä vaiheen tarkoituksen ydin on. (Perry-Kessaris 2018, 6-8; Design Council 2023.)

Ensimmäisen eli löydä -vaiheen ensisijainen tarkoitus on nimensä mukaisesti löytää ongelma-kohtia, havainnoida kehityskohteita eli tutkia mikä on ongelmana ja miksi jotain asiaa tulisi kehittää. Tässä vaiheessa tulisi kiinnittää erityistä huomiota asiakkaiden käyttäytymiseen, motiiveihin, unelmiin sekä toiminnan sosiaaliseen ja kulttuurilliseen kontekstiin. Löydä -vaihe on tuplatimantin ensimmäisen timantin divergenssi puolikas, jossa ongelma-kohtien löytämiseen hyödynnetään pääsääntöisesti laadullisen tutkimuksen menetelmiä, kuten jo edellä mainittuja palvelumuotoilun asiakas- ja käyttäjätiedon keruun menetelmiä. Tässä vaiheessa tulisi kaikkiin ideoihin suhtautua avoimesti, jotta uusia oivalluksia syntyisi mahdollisimman paljon. (Forsberg ym. 2019, 42-47; Araujo ym. 2020, 3-4; Elmansy 2017.)

Seuraavan eli määritä -vaiheen tarkoitus on analysoida ja tulkita kerätty aineisto ymmär-rykseksi. Tämän konvergenssi vaiheen perusteella tulisi päättää mitä ongelmaa lähdetään kor-jaamaan ja mitä ratkaisemalla saadaan tavoitteen ja asiakkaan kannalta paras mahdollinen

lopputulos. Tässä vaiheessa suodatetaan, hävitetään ja valitaan parhaat ideat toteutettavaksi analyysin perusteella. Määritä -vaiheen analyysin tulee perustua asiakkaiden tarpeisiin ja vaiheen tuotoksena voi olla myös perusteellinen ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja käyttäytymismalleista tai esimerkiksi vaatimusten määrittely kehitettävälle ratkaisulle. Yhdessä löydä ja määritä -vaiheet muodostavat kokonaisuutena ensimmäisen timantin puolikkaan ja niitä voidaan siten kutsua timantin ongelman hahmottamisen puolikkaaksi.

Tuplatimantin toiseen timanttiin taas kuuluvat kehitä ja tuota vaiheet, joiden tarkoituksena on tarjota hahmotettuun ongelmaan ratkaisua. (Forsberg ym. 2019, 42-47; Araujo ym. 2020, 3-4; Elmansy 2017.) Kehitä -vaihe on toisen timantin ensimmäinen vaihe. Se on myös divergenssi -vaihe, jonka tarkoituksena on ideoimalla luoda ratkaisumalleja tunnistettuun ja määritettyyn ongelmaan. Tässä vaiheessa aiemmin määritettyjä konsepteja testataan, arvioidaan ja jalostetaan yhdessä sidosryhmien kanssa. Ideoinnin tukena voidaan käyttää asiakastarpeista syntynyttä ymmärrystä sekä hyödyntää erilaisia ideointimenetelmiä. Kehitä -vaiheessa olennaisinta on luovuus, jonka avulla syntyy prototyyppejä ja visuaalisia ideoita. (Forsberg ym. 2019, 42-47; Perry-Kessaris 2018, 6-8; Araujo ym. 2020, 3-4; Elmansy 2017.)

Tuota -vaihe on tuplatimantti -menetelmän viimeinen ja konvergenssi vaihe, jonka tarkoituksena on nimensä mukaisesti tuottaa ongelmaan ratkaisu. Aiemmin syntyneistä ideoista pyritään tässä vaiheessa rajaamaan ja tunnistamaan sellaiset ratkaisuvaihtoehdot, jotka ovat määritettyjen ongelmien sekä asetettujen tavoitteiden kannalta oleelliset. Tuota -vaiheessa eri ratkaisuvaihtoehtoja voidaan myös testata ja viimeistellä käyttäjien ja sidosryhmien avulla. Tuota -vaiheen lopputuotoksena syntyy määritelty idea tai konsepti, jonka perusteella tehdään päätös toteutetaanko ehdotettu ratkaisu vai ei. (Forsberg ym. 2019, 42-47; Araujo ym. 2020, 3-4; Elmansy 2017.)

Yhdessä kaikki neljä vaihetta muodostavat tuplatimantin mallin. Vaikka vaiheet ovat määritelty tarkkarajaisesti ja esitetty lineaarisena prosessina, on kyseessä iteratiivinen prosessi. (Forsberg ym. 2019, 42-47.) Iteratiivisella prosessilla tarkoitetaan, että aikaisempiin vaiheisiin voidaan aina palata ja vaihetta toistaa, kunnes vaiheessa on saavutettu toimiva lopputulos. Edelliseen vaiheeseen palaaminen voi parhaillaan myös synnyttää uusia ideoita tai paljastaa uusia mahdollisuuksia. (Barton ym. 2017, 23; Forsberg ym. 2019, 42-47.) Joskus tuplatimanttia ei voida myöskään käyttää koko projektin osalta, vaan projekti on jaettava useammaksi palaksi, jolloin niissä voidaan myös paremmin noudattaa timantin vaiheita. Vaiheistaan riippumatta tuplatimantti -malli kuvaa hyvin esimerkiksi tutkimuksellisia kehittämisprosesseja, joissa tutkimuksen avulla on tarkoitus määritellä ongelmaa ja sen jälkeen pyrkiä ongelman ratkaisuun. Tuplatimantti -mallissa korostuu muotoilun ja kehittämisen iteratiivisuus, sekä oikeusmuotoilun ydin. Tarkoitus ei ole löytää lopullista ratkaisua, vaan kyseessä on aina jatkuvaluonteinen prosessi, jossa lopputulosta voidaan iteroinnin ja muotoilun avulla parantaa aina tarpeen mukaan. (Perry-Kessaris 2018, 6-8.)

3.2.3 Palvelumuotoilun menetelmät

Palvelumuotoilussa käytetyt menetelmät soveltuvat erityisesti palveluiden ja palveluliiketoiminnan kehittämiseen, mutta niitä sovelletaan myös usein muotoiluajattelussa ja siten myös oikeusmuotoilussa. Erilaisia menetelmiä on useita satoja ja niitä on lainattu eri tieteenaloilta. Muotoiluprosessin jokainen vaihe hyödyntää omia menetelmiään. Muotoilu on sekä analyyttistä että luovaa, koska siinä yhdistyvät samassa prosessissa asiakkaiden ja käyttäjien tarpeet sekä ratkaisujen kehittäminen. Muotoiluprosessin tarkoituksena on tunnistaa arvonluontimahdollisuuksia. (Forsberg ym. 2019, 42–47.) Palvelumuotoiluprosessin ensimmäiset vaiheet keskittyvät yleisesti asiakasymmärryksen kerryttämiseen ja erityisesti asiakkaan tarpeisiin (Alhonen & Iloranta 2021, 6). Koska myös oikeusmuotoilussa kyse on käyttäjä- ja asiakaslähtöisyydestä, tukevat nämä menetelmät hyvin myös oikeusmuotoilun prosessia. Näitä tässäkin opinäytetyössä sovellettuja palvelumuotoilun menetelmiä ovat esimerkiksi, aivoriihi, empatiakartta, palvelupolku, arviointimatriisi ja käsitekartta. Näiden menetelmien tarkoitus oli toimia prosessin alkuvaiheen havainnoinnin tukena, sekä tavoitteen mukaisesti helpottaa uuden yrittäjän näkökulmaan asettumista. Mainitut menetelmät on käyty teoreettisesti lyhyesti läpi seuraavissa kappaleissa.

Käytetyistä menetelmistä ensimmäisenä mainittiin aivoriihi eli englanniksi ”Brainstorming”. Menetelmää käytetään yleisimmin ideointivaiheessa ryhmätyöskentelyn tukena. Menetelmän tarkoituksena on kehittää luovia ja innovatiivisia ratkaisuehdotuksia. Aivoriihen alussa määritellään ratkaistava ongelma esittämällä kysymyksiä ongelmasta, jonka tarkoituksena on stimuloida ideointia. Aivoriihi ja ideointi perustuvat ideoinnin vapauteen, eikä tässä vaiheessa tarkoituksena ole rajata ideoita pois tai muuten analysoida niiden käyttökelpoisuutta. Aivoriihen tärkein sääntö onkin olla kritisoi-matta. Tämä korostuu erityisesti ryhmätyöskentelyssä, jossa on annettava tilaa kaikkien erilaisille ideoille. Aivoriihessä ei myöskään tarvitse olla yhtä ryhmän vetäjää, jotta kaikki olisivat samassa asemassa ideoinnin suhteen, eivätkä kenenkään ideat menisi muiden ideoiden ylitse. Aivoriihessä tärkeintä ei ole ideoiden määrä, vaan ideoiden laatu, jota arvioidaan erikseen ideoinnin päätyttyä. (Ambrose 2010, 66.)

Seuraavaksi mainittuna menetelmänä on empatiakartta eli englanniksi ”Empathy Map”. Empatiakarttaa voidaan hyödyntää asiakkaan näkökulman löytämiseksi, luomalla persoona tai käyttäjäprofiili, jonka silmin kehityskohdetta tarkastellaan. Se on visuaalinen työkalu, jota hyödynnetään erityisesti osana taustatutkimusta. Empatiakartan avulla voidaan paremmin keskustella asiakkaan tarpeista, tunteista, toiveista ja peloista, jotka liittyvät kehitettävään kohteeseen. Empatiakartta koostuu täydennettävistä osa-alueista (Harmoinen & Ruotsalainen 2020, luku 7; Innokylä 2023a), joita voivat olla muun muassa seuraavat taulukossa esitetyt alueet.

Osa-alueet	Selitys
Ajattelee ja tuntee?	Tarkoituksena on ajatella käyttäjän tavoin, mikä hänelle on tärkeää? Mitä tavoitteita ja haaveita hänellä on?
Sanoo ja tekee?	Miten käyttäjä käyttäytyy, millainen asenne hänellä on ja miten hänen sanansa ja te- konsa kohtaavat?
Näkee?	Millainen hänen ympäristönsä on, ketä hän näkee, miltä hänen elämänsä näyttää?
Kuulee?	Mitä asioita hän kuuntelee, mitkä asiat vaikuttavat hänen mielipiteisiinsä? Millaisia asioita hän kuulee lähipiiriltään tai mediasta?
Kipupisteet?	Mikä häntä ahdistaa tai turhauttaa? Mikä häntä estää ja millaisia riskejä hän pyrkii välttämään?
Onnistumiset?	Mitä hän haluaa saavuttaa ja miten hän arvioi onnistumista?

Taulukko 1: Empatiakartan osa-alueet (Harmoinen & Ruotsalainen 2020, luku 7; Innokylä 2023a.)

Seuraavana menetelmänä mainittiin palvelupolku eli englanniksi ”Service Map” tai ”Customer Journey Map”. Palvelupolun tarkoituksena on kuvata käyttäjän tai asiakkaan matkaa palvelun aikana, samalla huomioiden miten asiakas tai käyttäjä kokee palvelun eri vaiheet. Käyttäjän tai asiakkaan kulkema polku kuvataan vaiheittain kronologisessa järjestyksessä. Tällöin polku saadaan visuaalisesti näkyvään muotoon, jolloin analysointi ja muotoilu voidaan aloittaa. Palvelupolkua voidaan hyödyntää monipuolisesti eri tarkoituksiin ja sen on yksi tyypillisimmistä palveluiden kehittämisen työkaluista. (Tuulaniemi 2011a, 78-79; Innanen 2018b.) Palvelupolun visuaalisessa kuvauksessa vaiheet eritellään palvelutuokioiksi ja palvelun kontaktipisteiksi. Palvelutuokiot ovat kohteita polun varrella, jotka koostuvat yksittäisistä kontaktipisteistä. Kontaktipisteillä tarkoitetaan konkreettisia ja vuorovaikutteisia tilanteita, joita käyttäjä tai asiakas kokee polulla. Näin saadaan rakennettua kokonaiskuva tilanteesta ja kartoitettua mahdollisia kehityskohteita polun varrella ja erityisesti käyttäjän tai asiakkaan näkökulmasta.

On kuitenkin tärkeää muistaa, että jokainen käyttäjä tai asiakas kulkee aina omaa yksilöllistä reittiä, joten menetelmä ei ole täysin aukoton. (Innokylä 2023b.) Palvelupolun ohella voi kuitenkin käyttää esimerkiksi empatiakartan avulla luotua persoonaa, jonka silmin palvelupolkua kuljetaan.

Yksi palvelumuotoilussa ja liiketoiminnassa käytetty menetelmä on arviointimatriisi eli englanniksi ”Evaluation Matrix”, jonka tarkoituksena on arvioida ideoita eri mittareilla. Kun ideoita on runsaasti, voidaan arviointimatriisin avulla helpottaa parhaiden ideoiden valintaa. Arviointimatriisi voi koostua x ja y-akseleista, jotka sisältävät eri kriteerit tai se voi koostua esimerkiksi lokeroista ja kategorioista joihin ideoita voidaan jakaa kriteerien perusteella. Kriteerejä voi olla esimerkiksi idean ainutlaatuisuus, toteutettavuuden vaikeusaste tai arvo asiakkaalle. Kriteerit voidaan asettaa aina tapauskohtaisesti. Kriteerien perusteella valitut ideat valitaan jatkokehitystä tai seuraavaa vaihetta varten. (Alhonen & Iloranta 2021, 18.)

Viimeisimpänä mainituista menetelmistä on käsitekartta tai miellekartta eli englanniksi ”mindmap”. Käsitekartan avulla pyritään rakentamaan visuaalinen kokonaisuus aihepiiriin liittyvistä käsitteistä, joista syntyy graafinen kaavio. Käsitteet yhdistetään toisiinsa niiden vuorovaikutussuhteen perusteella. Käsitekarttaa voidaan käyttää monipuolisesti eri tarkoituksiin, kun tarkoituksena on luoda kokonaiskuva ja selvittää syy-seuraus-suhteita. Ideana on kuitenkin, että kaikki käsitekarttaan sijoitettavat asiat liittyvät jotenkin toisiinsa tai asiakokonaisuuteen. Käsitekartan visualisoinnissa voi käyttää luovuutta, värejä, merkkejä, symboleita tai mitä tahansa asian hahmottamista helpottavaa. Käsitekartan avulla pystytään rakentamaan helposti hahmotettavissa oleva kokonaiskuva esimerkiksi kehitettävästä kohteesta ja siihen liittyvistä käsitteistä. (Tuulaniemi 2011b, 140.)

3.2.4 Käyttäjäkeskeisyys ja asiakaslähtöisyys

Yleisen ajatuksen mukaan kehittäminen koskee tavara- ja tuotekehitystä. Kehittämisen keskiöön tulisi kuitenkin ensisijaisesti laittaa ihminen eli asiakas tai käyttäjä tarpeineen. (Tuulaniemi 2011, 66.) Muotoilun kysynnän kasvuun on vaikuttanut merkittävästi asiakaslähtöisyyden ja asiakaskokemuksen kasvava merkitys yritysten strategisena kilpailukeinona. Elämme tällä hetkellä asiakkaan aikaa, jossa parhaiten menestyvät ne yritykset tai organisaatiot, jotka ymmärtävät syvästi asiakkaiden tarpeet ja osaavat tuottaa asiakkaille merkityksellisiä asiakaskokemuksia. Asiakkaat ja heidän tarpeensa tulee todella ottaa huomioon kaikessa päätöksenteossa ja toiminnassa, myös toimintaa kehitettäessä. Asiakkaat odottavat palvelujen olevan ominaisuuksiltaan ymmärrettäviä ja toiminnallisuuksiltaan helppokäyttöisiä. Lisäksi palveluiden tulee säästää aikaa ja olla helposti saatavilla. (Forsberg ym. 2019, 20-23.) Asiakaskeskeisyys korostuu myös osana Verohallinnon strategisia tavoitteita, joiden mukaan ”toiminnan perustana on aito asiakaslähtöisyys, asiakasymmärrys ja asiakkaiden osallisuus.” (Verohallinto 2023b).

Asiakaslähtöisyyden edellytyksenä on, että organisaation arvot, kulttuuri, asenteet ja toimintamallit perustuvat aidosti asiakkaan tarpeiden ympärille. Lisäksi organisaatiolla tulee olla keinoja selvittää tarpeita, ymmärtää odotuksia ja toteuttaa ratkaisuja asiakasymmärryksen perusteella. Näin ollen pelkän muotoilun avulla ei voida saavuttaa asiakaskeskeisiä tuloksia, vaan se edellyttää koko organisaation asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan-kin kykyä ymmärtää ja ratkaista asiakkaiden ongelmia asiakkaan näkökulmasta. Asiakaslähtöisyydessä ratkaisut keskittyvät menetelmien ja yksittäisten keinojen sijasta asiakkaan kannalta parhaaseen lopputulokseen. (Forsberg ym. 2019, 166-168.)

Käyttäjäkeskeisyydellä tarkoitetaan käyttäjien ja sidosryhmien osallistamista muotoiluprosessiin. Käyttäjien sanelemien tarpeiden tulisi ohjata prosessin kulkua, jotta muotoiluprosessia voitaisiin kutsua käyttäjäkeskeiseksi. Vaikka käyttäjät tulee ottaa vahvasti osaksi prosessia, ei käyttäjien mielipiteiden kuitenkaan tarvitse olla ainut kehitysprosessia ohjaava asia. Myös muotoilijan omat intuitiot, luovuus ja harkintakyky ovat tärkeässä asemassa uusien innovaatioiden luomisessa. (Hagan 2023, luku 2). Tässä työssä käyttäjiä ovat Verohallinnon asiakkaat, jotka toimivat yrittäjinä tai ovat muuten arvonlisäverovelvollisia. Arvonlisäverovelvollisuutta käsitellään myöhemmin luvussa 3.3.2. Käyttäjiä eli asiakkaita voidaan osallistaa tutkimus- ja kehittämisprosessin eri vaiheissa, sen luonteesta riippuen. Tässä työssä käyttäjät on huomioitu työn eri vaiheissa muun muassa lomakekyselyn sekä palautekyselyn muodossa.

3.3 Arvonlisäverotus ja lainsäädäntö

Vero-oikeus kuuluu finanssioikeuteen. Vero-oikeus koostuu normeista, jotka koskevat tulojen hankkimista julkisyhteisöille. Vero-oikeus voidaan katsoa koostuvan aineellisesta ja muodollisesta vero-oikeudesta. Aineelliseen vero-oikeuteen kuuluvat verolainsäädännön normit, jotka säätelevät verovelvollisuutta ja verokohteen määrittämistä sekä veron laskemista. Muodolliseen vero-oikeuteen puolestaan kuuluvat ne lainsäädännöt normit, jotka koskevat esimerkiksi Verohallinnon organisaatiota ja sen toimivaltaa. Muodolliseen vero-oikeuteen kuuluvat myös verotuksen toimittamista, veron määräämistä, veronkantoa ja perintää sekä muutoksenhakua koskevat verolainsäädännön normit. Muodollinen vero oikeus koostuu myös käyttäytymis- ja kompetenssinormeista, jotka määrittävät muun muassa miten verovelvollinen täyttää ilmoittamisvelvollisuutensa tai millaiset toimivaltuudet Verohallinnolla on verotuksessa ja julkisen vallan käyttämisessä. Sekä aineellisessa, että muodollisessa verolainsäädännössä oikeuslähteet ovat samoja tosin hieman erilaisilla painoarvoilla. Muodollisessa vero-oikeudessa ei ole samanlaista tarvetta yhtenäistää verotusta ylikansallisella säätelyllä ja valtion välisillä verosopimuksilla niin kuin aineellisessa vero-oikeudessa. (Räbinä 2022, 1-3.)

Aineellisen ja muodollisen vero-oikeuden jaottelun lisäksi vero-oikeus voidaan jakaa myös verolajikohtaisesti, yhden näistä verolajeista ollessa arvonlisäverotus. (Räbinä 2022, 1-3.) Arvonlisävero eli lyhennettynä alv, perustuu arvonlisäverolakiin (1501/1993), joka on

eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetty. Arvonlisävero on ensisijaisesti fiskaalinen vero, jonka tarkoituksena on kerryttää verotuloja valtion kassaan. Arvonlisäverolaissa (1501/1993) on kuitenkin säädetty eräistä merkittävistä verotuista, kuten alennetuista verokannoista, joita käydään myöhemmin läpi tämän työn luvussa 3.3.1. Arvonlisäverojärjestelmä on laaja-pohjainen ja vero kohdistuu periaatteessa kaikkiin liiketoiminnan muodossa myytyihin tavaroihin ja palveluihin. Arvonlisäverotuksessa pääsääntönä on verollisuus ja verottomuus on poikkeuksellista ja siten erikseen lailla säädettyä. (Määttä 2017, 419.) Arvonlisävero on tavaroiden ja palvelujen kulutukseen kohdistuva vero ja useammat maat ovat omaksuneet arvonlisäverojärjestelmän joko osaksi nykyistä järjestelmäänsä, tai korvanneet sillä aiempia verojärjestelmiään (Vishnuhadevi 2021). Arvonlisäverojärjestelmä toimittaa tärkeää roolia valtion tulonhankintakeinona. Arvonlisäverojärjestelmää on kuitenkin kansainvälisesti kritisoitu sen negatiiviseksi väitettyjen vaikutusten vuoksi. Arvonlisäverojärjestelmän on esimerkiksi väitetty vaikuttavan negatiivisesti pääoma- ja ansiotulojen jakautumiseen. Tutkimuksien mukaan arvonlisäveron käyttöönotto ei kuitenkaan välttämättä ole johtanut epätasa-arvon lisääntymiseen, sillä arvonlisäveron myötä valtion ei ole tarvinnut turvautua turhan korkeaan progressiiviseen verotukseen. (Alavuotunki, Haapanen & Pirttilä 2019, 504.)

Verohallinnon toimivaltaan kuuluvat verot voidaan jakaa kahteen ryhmään niiden luonteen perusteella. Ensimmäiseen ryhmään eli maksuunpantaviin veroihin kuuluvat verot, joissa Verohallinto laskee ja maksuun panee eli toimittaa verotuksen verovelvollisen antaman veroilmoituksen ja muiden Verohallinnon saamien tietojen perusteella. Toisena ryhmänä ovat omaaloitteiset verot, joissa verovelvollinen on itse vastuussa veron määrän laskemisesta, ilmoittamisesta ja maksamisesta Verohallinnolle. (Räbinä 2022, 19-21.) Arvonlisävero on siis omaaloitteinen vero, jolloin arvonlisäverovelvollisen on itse laskettava verokausittain valtiolle suoritettavan arvonlisäveron määrä sekä maksettava se omaaloitteisesti. (Hytinen ym. 2019, 33.)

Omaaloitteisiin veroihin kuulumisen lisäksi arvonlisävero on välillinen kulutusvero. Välillisellä verolla tarkoitetaan veroa, jonka maksaa joku muu kuin verovelvollinen itse (Karttunen, Laasanen, Sippel, Uitto & Valtonen 2014, 594.) Välillinen vero siirtyy hinnan kautta ostajan eli yleensä kuluttajan maksettavaksi. (Määttä 2017, 419.) Myyjä lisää arvonlisäveron määrän myymänsä tavarain tai palvelun hintaan, jonka kuluttaja maksaa osana kokonaishintaa. Kuluttaja ei kuitenkaan itse tilitä maksamaansa arvonlisäveroa valtiolle, vaan maksun saanut myyjä tilittää arvonlisäveron osuuden Verohallinnolle kuluttajan puolesta. (Hytinen ym. 2019, 32.) Välillisten verojen lisäksi Suomen verojärjestelmä voidaan jakaa myös välittämiin veroihin, joita maksetaan saaduista tuloista, kuten palkkatulosta ja yrityksen voitoista. Välillisiä veroja, kuten arvonlisäveroa maksetaan hyödykkeiden vaihdannassa ja arvonlisävero onkin välillisistä veroista tärkein ja yleisin kulutusvero. Muita välillisiä veroja ovat valmisteverot, kuten alkoholi, tupakka, makeiset, sähkö ja polttoaineiden valmisteverot. Arvonlisäverojärjestelmä

on kulutusverojärjestelmistä yleisin, ja se on Euroopan lisäksi käytössä myös Aasiassa, Etelä-Amerikassa ja Afrikassa. (Hyttinen ym. 2019, 32.)

Mainitulla kulutusverolla taas viitataan juuri kulutuksesta syntyvään veroon. (Karttunen ym. 2014, 594.) Arvonlisävero on yleinen kulutusvero, joka kohdistuu kaikkiin tavaroihin ja palveluihin sekä niiden kuluttamiseen, ellei laissa ole erikseen toisin säädetty (Määttä 2017, 419; Juanto, Punavaara & Saukko 2018, 1-5). Kulutusveron määritelmällä viitataan usein kuluttajaan eli kotitalouksiin (Hyttinen ym. 2019, 32), mutta ostajia voivat myös hyvin olla yritykset tai muut arvonlisäverovelvolliset. Kulutusveron käsitteellä ei siten Suomessa ole oikeudellista merkitystä eli mikään oikeudellinen seuraamus ei voi perustua siihen, että jokin on määritelty kulutusveroksi. Kulutusveron määritelmään on myös kohdistettu kritiikkiä, sillä sen katsottu kuvaavan nimenomaan kuluttamista, vaikka monesti arvonlisäverotuksen alaisina myydyt tavarat ja palvelut voitaisiin nähdä myös hyödykkeinä. Hyödykevero voisikin monessa tilanteessa olla kulutusveroa kuvaavampi määritelmä. (Juanto ym. 2018, 1-5.)

Arvonlisäverotukselle on ominaista laaja veropohja, jonka vuoksi lähtökohtaisesti kaikki liiketoiminnan muodossa tapahtuva tavaroiden ja palveluiden myynti on verollista, ellei verotomuudesta toisin ole säädetty. Laajan veropohjan tarkoituksena on kuitenkin estää veron kertaantumista ja neutraalisuustavoitteen toteutumista. (Hyttinen ym. 2019, 133.) Neutraalisuustavoitteella tarkoitetaan sitä, ettei verojärjestelmä saisi vaikuttaa kuluttajien valintoihin tai yrityksen tuotantoa ja jakelua koskeviin päätöksiin. Neutraalilla verojärjestelmällä pyritään minimoimaan taloudellisten päätösten vääristymistä ja siten kansantalouden resurssien epätarkoituksenmukaista kohdentumista. Tämän vuoksi arvonlisävero kohdistuu kaikkien tavaroiden ja palveluiden kulutukseen, jolloin se ei vaikuta suhteellisiin hintoihin. Teoriassa yleisen verokannan avulla tavaroiden ja palveluiden kuluttamiseen kohdistuva vero on yhdenmukainen, mutta käytännössä arvonlisäverojärjestelmässä on poikkeuksia, jotka koskevat tiettyjä toimialoja, tavaroita tai palveluja. Eriäviä verokantoja ja verosta vapauttamista on jouduttu soveltamaan arvonlisäverojärjestelmässä sosiaalisten ja muiden yhteiskuntapoliittisten syiden vuoksi. (Juanto ym. 2018, 12-13.)

3.3.1 Verokannat ja veron määrän laskeminen

Lähtökohtaisesti kaikki Suomessa liiketoiminnan muodossa tapahtuva tavaroiden ja palvelujen myynti on arvonlisäverovelvollista. Arvonlisäverokanta, eli arvonlisäveroprosentti määrittää tavaroiden tai palvelun arvonlisäveron määrän. (Verohallinto 2020a.) Verojen avulla taloutta voidaan ohjata saavuttamaan tiettyjä sosiaalisia tai taloudellisia tavoitteita. Tehokkaan verojärjestelmän rakentaminen on yksi finanssipolitiikan perustehtävistä. Verojärjestelmän tehtävänä on kerätä oikea määrä veroja kattamaan valtion talouden kuluja ja ylläpitämään julkishallinnon taloutta. Vaikka verojärjestelmä tuokin valtiolle merkittäviä tuloja, on järjestelmän pystyttävä tasapainottamaan kerättävän veron määrää niin ettei se hidasta talouskasvua

liikaa. Yksi verojen määrään ja niiden kertymiseen vaikuttava tekijä on erilaiset verokannat. Arvonlisäverokantoja on erilaisia ja eri maat soveltavat niitä eri tavoin kerryttääkseen verotuloja. Tutkimuksessaan Kowal & Przekota esittävät kuitenkin, että suurempi määrä verokantoja vain lisää verojärjestelmän monimutkaisuutta parantamatta sen tehokkuutta. (Kowal & Przekota 2021, 1-3.) Suomessa on käytössä yleinen 24 % verokanta, joka pysynyt samana vuodesta 2013 lähtien (Valtiovarainministeriö 2023). Yleisellä verokannalla tarkoitetaan, että 24 % verokantaa sovelletaan kaikkien tavaroiden ja palveluiden osalta, ellei arvonlisäverolaissa (1501/1993) ole erikseen säädetty alemman verokannan soveltamisesta. Suomessa käytössä olevia alennettuja verokantoja ovat 14 %, 10 % ja 0 %. (Jokinen, Kojonkoski & Takalo 2019, 281-284.)

Alennettua 14 % verokantaa sovelletaan Suomessa elintarvikkeiden ja rehujen, sekä ravintola- ja ateriapalveluiden myyntiin. (Verohallinto 2020a). Arvonlisäverolain (1993/1501) 85 §:n mukaan elintarvikkeita ovat ruokatavarat, juomat ja muut sellaisenaan ihmisten nautittavaksi tarkoitetut aineet sekä niiden säilömisessä käytetyt mausteet, säilöntäaineet ja väriaineet. Keskusverolautakunta onkin päätöksellään (KVL 1995/136) katsonut käsittelemättömien siemenperunoiden, ruokaperunoiden, istukassipuleiden ja käsittelemättömän siemenviljan myyntiin elintarvikkeiden myynniksi, jolloin myyntiin on sovellettu silloista alennettua verokantaa. (Jokinen ym. 2019, 281-284.) Alempaa 14 % verokantaa ei kuitenkaan sovelleta alkoholi-juomien ja tupakkatuotteiden myynnissä tai tarjoilussa (Verohallinto 2020a). Alennettua 10 % verokantaa taas sovelletaan kirjojen, sanoma- ja aikakauslehtien, lääkkeiden, liikuntapalveluiden, majoituspalveluiden ja sähkön myyntiin. Lisäksi sitä sovelletaan kulttuuri- ja viihdetilaisuuksien sisäänpääsymaksuissa, elokuvanäytöksissä, henkilökuljetuksissa sekä televisio- ja yleisradiotoiminnasta saaduissa korvauksissa. (Verohallinto 2020a).

Vuonna 2022 arvonlisäverolakiin tehtiin väliaikainen muutos alentamalla sähkön myyntiin sovellettavaa verokantaa ja vapauttamalla henkilökuljetuspalvelut arvonlisäverosta. Sähkön myyntiin sovelletaan yleisesti 24 % verokantaa, mutta väliaikaisen muutoksen vuoksi alennettiin sähkömyynnin verokantaa 24 %:sta 10 %:iin 1.12.2022 - 30.4.2023 väliseksi ajaksi. Muutos koski ainoastaan sähkön myyntiä, eikä siten esimerkiksi sähkön siirtämiseen liittyvää myyntiä. Henkilökuljetuksien arvonlisäveron vapautuksen osalta muutos oli voimassa 1.1. - 30.4.2023 välisen ajan. Väliaikaisessa muutoksessa kyse oli kuitenkin 0 % verokannasta eli nollaverokannasta, joten muutos ei vaikuttanut kyseisiä palveluja tuottavan toimijan vähennysoikeuteen. (Verohallinto 2022e; Verohallinto 2022f.)

Nollaverokantaa eli 0 % sovelletaan ainoastaan tiettyihin, ennalta määritettyihin toimintoihin. Tällä hetkellä 0 % verokantaa sovelletaan arvonlisäverottomien vesialusten myyntiin, vuokraukseen ja rahtaukseen sekä jäsenlehtien painosten veroton myynti yleishyödyllisille yhteisöille. Lisäksi sitä sovelletaan varastointimenettelyihin liittyvään verottomaan myyntiin, vienteihin EU-alueen ulkopuolelle, tavaran myyntiin EU-maihin arvonlisäverovelvollisille ostajille

sekä muuhun kansainväliseen kauppaan liittyvien tavaroiden ja palveluiden myyntiin, esimerkiksi verottomaan myyntiin diplomaateille ja kansainvälisille järjestöille. (Verohallinto 2020a.) Myyjällä on oikeus vähentää liiketoimintaansa varten tekemiinsä hankintoihin liittyvät arvonlisäverot, vaikka tavarain tai palvelun myynti olisi verotonta eli 0 % verokannan alaista myyntiä. Jos myyjällä ei ole muuta kuin 0 % verokannan alaista myyntiä, palauttaa Verohallinto ostoihin sisältyvät verot liiketoimintaa harjoittavalle toimijalle. Pelkästään 0 % verokannan alaista myyntiä voidaan tämän edellä mainitun perusteella kutsua palautukseen oikeuttavaksi liiketoiminnaksi. Palautuksen saaminen edellyttää kuitenkin vähennysoikeuden edellytysten täyttymistä, joita käsitellään myöhemmin tämän työn luvussa 3.5.4. (Hyttinen ym. 2019, 293.)

Yleisen ja alennettujen verokantojen lisäksi arvonlisäverolaissa (1501/1993) on erikseen määriteltyjä, arvonlisäverottomia eli verosta vapautettuja myyntejä (Verohallinto 2021d). Arvonlisäverolain (1501/1993) 4 luvussa on erikseen määriteltyjä poikkeuksia myynnin verollisuuteen. Tällaisia ovat muun muassa kiinteistöjen ja osakehuoneistojen myynti ja vuokraus, postin yleispalvelut, terveyden- ja sairaanhoito, sosiaalihuolto, yleissivistävä ja ammatillinen koulutus, korkeakouluopetus ja taiteen perusopetus, hengellinen apu, rahoituspalvelut, vaakuutuspalveluiden myynti ja välitys, tietyt esiintymispalkkiot ja immateriaalioikeudet sekä eräät muut tavarat ja palvelut. Myös kansainväliseen kauppaan kuuluu erinäisiä verottomuuksia, joita on käsitelty tarkemmin arvonlisäverolain (1501/1993) 6 luvussa. (Määttä 2017, 443-468.) Lisäksi viime vuosien poikkeusolojen vuoksi arvonlisäverolakiin on tehty erilaisia vapautuksia kuten, Covid-19 pandemiaan liittyvien tavaroiden ja palvelujen myyntiin, sekä Ukrainan sotaan liittyvien tavaroiden ja niihin liittyvien palvelujen osalta. (Verohallinto 2021e; Verohallinto 2023c.) Näitä kyseisiä poikkeustilanteita käsitellään tarkemmin arvonlisäverolain (1501/1993) 4 luvun 38 c-f §:ssä.

Nollaverokannalla sovellettujen ja verosta vapautettujen myyntien ero syntyy niiden vähennysoikeudesta. Kuten yleisen 24 %, ja alennettujen 14 % ja 10 % verokantojen, myös 0 % eli nollaverokannan mukaisista myynneistä saa edellytysten täytyessä vähentää liiketoimintaansa varten tehtyjen hankintojen arvonlisäverot. (Jokinen ym. 2019, 281-284.) Näin ei kuitenkaan ole tilanteessa, jossa hankinnat on tehty verottomien eli verosta vapautettujen tavaroiden myyntiä tai palvelua varten ja vaikka hankinnoista olisi maksettu arvonlisäveroa (Tuomi-Sorjonen 2018, 49-50). Vähennysoikeuksiin liittyviä edellytyksiä käsitellään tarkemmin tämän opinnäytetyön luvussa 3.5.4.

Arvonlisävero maksetaan siis osana ostetun tavarain tai palvelun hintaa. Myyjä tai yritys voi yleensä itse päättää myymänsä tavarain tai palvelun hinnan, jonka jälkeen hän lisää hintaan vielä arvonlisäveron määrän. Arvonlisävero ei kuitenkaan voi olla suurempi kuin myyjän myynnistä todellisuudessa saama vastike. (Hyttinen ym. 2019, 311.) Arvonlisäveron määrään vaikuttaa verokannan eli veroprosentin lisäksi veron peruste. Arvonlisäverolain (1501/1993) 73

§:n 1 momentin mukaan myynnistä suoritettavan veron peruste on vastike ilman veron osuutta. Vastikkeella tarkoitetaan myyjän ja ostajan väliseen sopimukseen perustuvaa hintaa, joka sisältää kaikki hinnanlisät. Arvonlisäveron määrä lasketaan siis veron perusteesta, eli myyntihinnasta ennen veron lisäämistä. (Jokinen ym. 2019, 281-284.) Veron perusteeseen kuuluvat myös kaikki mahdolliset hinnanlisät, joita ovat esimerkiksi laskutuslisä, kuljetus- ja postikulut sekä päivärahat ja kilometrikorvaukset. Hinnanlisät ovat siis osa veron perustetta, jolloin niihin sovelletaan samaa verokantaa kuin myytävään tavarahan tai palveluun. Arvonlisäveron määrä saadaan kertomalla veron peruste sovellettavalla verokannalla ja jakamalla tulos 100:lla. (Verohallinto 2020b.) Yhdessä veroton hinta eli veron peruste ja siihen lisätty vero muodostavat kokonaismyyntihinnan. Mikäli myyjä antaa tavarasta tai palvelusta alennusta, lasketaan alennus veron perusteesta. Tällöin myös veron määrä pienenee. Myyjä on aina vastuussa verokannan oikeellisuudesta. Siten myyjän tulee olla tietoinen mitä verokantaa myydyssä tavarassa tai palvelussa sovelletaan. (Jokinen ym. 2019, 281-284.)

3.3.2 Arvonlisäverovelvollisten rekisteri ja arvonlisäverovelvollisuus

Arvonlisäverovelvollisia ovat lähtökohtaisesti kaikki liiketoiminnan muodossa tavaroiden ja palvelujen myyntiä harjoittavat toimijat. Liiketoiminnan käsitettä käsitellään tarkemmin tämän työn luvussa 3.4. Koska arvonlisäveroa maksetaan käytännössä kaikissa vaihdannan vaiheissa, ovat verovelvollisia usein kaikki tavaroiden ja palvelujen tuottajat sekä jälleenmyyjät. (Hyttinen ym. 2019, 32.) Poikkeuksena ovat ainoastaan arvonlisäverolaissa (1501/1993) verotomuussäännökseen perustuvat tilanteet (Jokinen ym. 2019, 11-12.) Koska kaiken julkisen toiminnan on perustuttava lakiin, myös verovelvollisuuden ja veronalaisuuden perusteet on käytävä ilmi laista. (Malmgrén & Myrsky 2020, 21-22.)

Arvonlisäverovelvollisuudella tarkoitetaan velvollisuutta ilmoittautua verovelvolliseksi Verohallinnolle (Jokinen ym. 2019, 11-12.). Arvonlisäverotuksessa verovelvollisen käsitteellä tarkoitetaan velvollisuutta tilittää myynnistä arvonlisävero ja samalla oikeuden vähentää toimintaansa varten hankittujen tavaroiden ja palvelujen yhteydessä maksetut verot. (Hyttinen ym. 2019, 35.) Arvonlisäverovelvollisen tulee siis antaa arvonlisäveroilmoitus. Suomessa arvonlisäverovelvollisuus voi muodostua ainoastaan Suomessa tapaturvasta tavaroiden ja palvelujen myynnistä, sekä joissakin erikseen säädetyissä tilanteissa myös tavara- ja palveluhankinnoissa. Tällöin kyseessä on kuitenkin käännetty verovelvollisuus, jota käsitellään tarkemmin luvussa 3.5.3. (Jokinen ym. 2019, 13.) Arvonlisäverovelvollisuus ei siten ole automaattista. Arvonlisäverovelvollisen vastuulla on kuitenkin ilmoittaa verovelvollisuudestaan antamalla omaaloitteisten verojen veroilmoitus eli arvonlisäveroilmoitus, jota käsitellään myöhemmin tämän työn luvussa 3.5. Arvonlisäverovelvollinen on siis velvollinen suorittamaan arvonlisäveron myynneistään, mutta samalla hänellä on oikeus vähentää liiketoimintansa hankinnoissa maksamansa arvonlisäverot. Arvonlisäverovelvollisen on myös huolehdittava kirjanpidostaan kirjanpitolain edellyttämällä tavalla. (Jokinen ym. 2019, 11-12.) Myyjä ei kuitenkaan ole

verovelvollinen, jos liikevaihto jää tilikauden aikana alle 15 000 euron. Myyjän eli elinkeinoharjoittajan tulee itse huolehtia liikevaihtonsa määrän seuraamisesta ja siten verovelvollisuutensa oikeellisuudesta. (Karjalainen 2013, 106; Verohallinto 2021f.) Tilikaudella ei tarkoiteta kalenterivuotta, mutta mikäli tilikausi on lyhyempi kuin 12 kuukautta, suhteutetaan tilikauden liikevaihto vastaamaan 12 kuukautta. Yritysmuodolla ei ole vaikutusta verovelvollisuuden määrittämisessä, mutta verollista liiketoimintaa harjoittavan toimijan tulee harkita verovelvolliseksi hakeutumista. (Jokinen ym. 2019, 11-13.)

Arvonlisäverovelvollisten rekisteri on Verohallinnon ylläpitämä rekisteri kaikista arvonlisäverovelvollisista toimijoista (Verohallinto 2021f). Kaikkien arvonlisäverovelvollisten on ilmoitettava rekisteriin. Arvonlisäverollisen toiminnan ja arvonlisäverovelvollisuuden määrittäminen kuuluu yrityksen omalle vastuulle. Myyjän lisäksi, myös ostajan on otettava itse selvää omista velvollisuuksistaan, vähennysoikeudesta ja mahdollisesta käännetyistä verovelvollisuudesta, jota käsitellään myöhemmin tämän työn luvussa 3.5.3. (Jokinen ym. 2019, 11-12.) Ennen kuin elinkeinoharjoittaja aloittaa arvonlisäverovelvollisen liiketoiminnan harjoittamisen, tulee hänen tehdä yritys- ja yhteisötietolain (244/2001) 10 §:ssä tarkoitettu perustamisilmoitus. Perustamisilmoituksella ilmoitetaan perustiedot sekä päivä, mistä alkaen ja millä perusteella verovelvolliseksi hakeudutaan. Lisäksi hakemukseen liitetään tarvittavat liitteet. (Hyttinen ym. 2019, 814.) Vähäisen toiminnan tai arvonlisäverotuksen ulkopuolelle jäävän toiminnan harjoittajat saavat kuitenkin itse päättää ilmoittautumisestaan (Jokinen ym. 2019, 13-17; Verohallinto 2021h). Myös vapaaehtoisesti verovelvolliseksi hakeutuvan tulee antaa Verohallinnolle perustamisilmoitus. Vapaaehtoinen verovelvollisuus alkaa aikaisintaan hakemuksen lähettämisestä. (Hyttinen ym. 2019, 814.) Vähäisen liiketoiminnan käsitettä tarkastellaan myöhemmin työn luvussa 3.4. Myös verotonta, mutta palautukseen oikeuttavaa toimintaa harjoittavan yrityksen tulee ilmoittautua arvonlisäverovelvollisten rekisteriin ja tehdä perustamisilmoitus, saadakseen vähennysoikeuden. (Hyttinen ym. 2019, 811-812.) Mikäli perustamisilmoituksella annetut tiedot muuttuvat tai verollinen toiminta päättyy, on verovelvollisen tehtävä viipymättä yritys- ja yhteisötietolain mukainen muutos tai lopettamisilmoitus. (Juanto ym. 2018, 281.)

Alv-rekisterissä oleva yritys	Ei rekisterissä oleva yritys
SAA vähentää verollista toimintaa varten tekemiensä hankintojen arvonlisäveron	Ei voi vähentää tekemiensä hankintojen arvonlisäveroa
VOI lisätä arvonlisäveron myymiensä tavaroiden ja palveluiden hintaan	Ei lisää arvonlisäveroa myymiensä tavaroiden ja palveluiden hintoihin
TULEE ilmoittaa ja maksaa arvonlisäveron jokaiselta verokaudelta	Ei anna arvonlisäveroilmoitusta, eikä maksa arvonlisäveroa

Taulukko 2: Erot alv-rekisteriin kuulumisen ja rekisteröimättömän yrityksen välillä (Verohallinto 2021f).

Arvonlisäverovelvolliseksi voi rekisteröityä Verohallinnon sähköisessä OmaVero -palvelussa ja rekisteröinti kestää noin kolme viikkoa. Kun yritys on merkitty alv-rekisteriin, lisää yritys arvonlisäveron aina myymiensä tavaroiden ja palveluiden hintaan, antaa ostajalle laskun, jossa on arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiset merkinnät, voi yritys vähentää arvonlisäverollista liiketoimintaa varten ostettujen tavaroiden ja palvelujen arvonlisäveron arvonlisäveroilmoituksella. (Verohallinto 2021f). Lisäksi yritys voi liikevaihtonsa perusteella hakea alarajahuojennusta arvonlisäveroilmoituksella. Arvonlisäveroilmoitusta ja alarajahuojennusta käsitellään myöhemmin tämän työn luvuissa 3.5 ja 3.5.5.

3.4 Liiketoiminta ja liikevaihto Pk-yrityksissä

Arvonlisäverotuksessa arvonlisäverovelvollisuus liitetään yleensä juuri liiketoiminnan harjoittamiseen. Liiketoiminnan käsitteelle ei kuitenkaan ole arvonlisäverolaissa (1501/1993) erillistä määritelmää. (Jokinen ym. 2019, 12-13.) Aiheuttaakseen verovelvollisuuden, tulee tavaran tai palvelun myynnin tapahtua liiketoiminnan muodossa. Arvonlisäverolaissa (1501/1993) ei myöskään ole määritelty missä olosuhteissa myynnin voidaan katsoa tapahtuneen liiketoiminnan muodossa. (Hyttinen ym. 2019, 37-38.) Käytännössä liiketoimintana pidetään kuitenkin jatkuvaa ja ansiotarkoituksessa tapahtuvaa toimintaa. Samalla sen tulisi olla ulospäin suuntautuvaa ja itsenäistä toimintaa, mutta toisaalta liiketoiminnan käsitettä käytetään laajemmin, eikä se siksi määritelmänä ole kovinkaan tarkkarajainen. Liiketoiminnan peruspiirteinä voidaan kuitenkin pitää kilpailuasetelmaa, eli mikäli tavaroiden ja palvelujen myynti tapahtuu markkinaolosuhteissa sekä ansiotarkoituksessa. Ansiotarkoituksella tarkoitetaan voiton tai muun taloudellisen hyödyn tavoittelua. Ratkaisevaa liiketoiminnan määrittämisessä on kuitenkin kokonaisuus eli toiminnan tarkoitus, luonne ja myyntitavat sekä kilpailu- ja markkinaolosuhteet. (Jokinen ym. 2019, 12-13.) Esimerkiksi pelkkää yksittäistä myyntitapahtumaa ei välttämättä voida heti määritellä liiketoiminnan muodossa harjoitettavaksi, ellei kyseessä olisi juuri

toiminnan jatkuvuus ja toistuvuus. Lisäksi liiketoiminnan tulisi olla itsenäisesti harjoitettua toimintaa. Liiketoimintana ei pidetä toimintaa, josta saadaan ennakoperintälain (1996/1118) 13 §:ssä tarkoitettua palkkaa. (Jokinen ym. 2019, 12-13.)

Edellä mainittujen peruspiirteiden lisäksi liiketoiminnalle on löydetty ominaisia tunnusmerkkejä myös oikeuskäytännöstä ja kirjallisuudesta, joita on mainittu myös arvonlisäverolakia koskevassa hallituksen esityksessä (HE 88/1993 vp). Koska liiketoiminnan käsitettä voidaan arvonlisäverotuksessa tulkita laajasti, on tämä nähtävissä myös Korkeimman hallinto-oikeuden antamissa päätöksissä. Esimerkiksi 19.5.2017 antamassaan vuosikirjapäätöksessä (KHO 2017:86) Korkein hallinto-oikeus katsoi yliopiston harjoittaman alle omakustannushinnan tapahtuvan liikuntapalvelujen luovuttamisen opiskelijoille olevan arvonlisäverovelvollisuutta toimintaa. Lisäksi myöhemmin 6.3.2019 antamassaan vuosikirjapäätöksessä (KHO 2019:34) Korkein hallinto-oikeus katsoi olosuhteisiin perustuen, että evankelisluterilaisten seurakuntien yhteistyösopimuksen perusteella veloitetut palkkakustannukset olivat arvonlisäveron soveltamisalan ulkopuolelle jäävää viranomaistoimintaa. Oikeuskäytännöstä voidaan todeta, ettei liiketoiminnan määrittelyssä ole merkittävää yksittäisten tunnusmerkkien täyttyminen, vaan merkityksellisempää on millaisessa taloudellisessa tarkoituksessa ja ympäristössä toimintaa on harjoitettu. (Hyttinen ym. 2019, 37-38.)

Arvonlisäverotuksessa onkin erikseen jätetty ulkopuolelle vähäinen liiketoiminta. Toisin kuin liiketoiminnan määritelmä, vähäinen liiketoiminta määritellään liikevaihdon perusteella. Arvonlisäverolain (1501/1993) 3 §:n mukaan myyjä ei ole verovelvollinen, jos tilikauden liikevaihto on enintään 15 000 euroa, ellei häntä ole oman ilmoituksensa perusteella merkitty verovelvolliseksi. Vaikka siis tavaroiden ja palveluiden myynti tapahtuisi muuten liiketoiminnan muodossa, pidettäisiin toimintaa vähäisenä liiketoimintana, jos myynnin määrä ei ylittäisi arvonlisäverolaissa (1501/1993) asetettua euromääräistä alarajaa. (Hyttinen ym. 2019, 51; Verohallinto 2021f.) Vähäinen liiketoiminta onkin tarkoituksenmukaisesti määritelty nimenomaan liikevaihdon perusteella, sillä sen avulla on pyritty helpottamaan ja mahdollistamaan liiketoiminnan muodossa tapahtuvat harrastusluonteiset, pienimuotoiset ja satunnaiset toiminnot. (Jokinen ym. 2019, 16-17.)

Pk-yrityksellä tarkoitetaan yleisesti pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Pk-yrityksen määritelmä on usein sidottu työntekijöiden määrään, liikevaihtoon ja taseen loppusummaan. Tilastokeskuksen määritelmässä Pk-yrityksinä pidetään yrityksiä, joiden palveluksessa on vähemmän kuin 250 työntekijää ja joiden vuosiliikevaihto on enintään 50 miljoonaa euroa tai jos yrityksen taseen loppusumma on enintään 43 miljoonaa euroa. Lisäksi Pk-yrityksen tulee olla riippumattomia. Tässä tilanteessa riippumattomuudella tarkoitetaan sitä, ettei yrityksen pääomasta tai osakkeista yli 25 % saa olla sellaisen yrityksen omistuksessa, joka ei täytä edellä mainittujen Pk-yritysten määritelmää. (Tilastokeskus 2023.) Pk-yrityksen määriteltäessä ratkaisevaa on siis yrityksen koko suhteessa sen käytössä oleviin resursseihin. Ja siksi Pk-yrityksen

määritelmässä merkitystä on myös omistussuhteilla. Esimerkiksi pienelläkin yrityksellä voi olla käytettävissä merkittäviäkin lisäresursseja, jos se on suuremman yrityksen omistuksessa tai sillä on kumppanuussuhde suurempaan yritykseen. (Euroopan komissio 2015.) Tässä työssä Pk-yrityksen määritelmä oli hieman suppeampi, ja syytä sille käsitellään myöhemmin tämän työn kehittämisprojektin luvussa 4.2.1.

Liikevaihdon tarkoitetaan yleisesti tavaroiden ja palvelujen myynnistä saatua tuottoa. Tähän summaan ei sisälly hintoihin lisätyn arvonlisäveron osuutta ja lisäksi siitä vähennetään mahdolliset alennukset. (Yrityksen-perustaminen.net 2023.) Arvonlisäverotuksessa liikevaihdon määrään liittyy erilaisia rajoja ja siten eri oikeuksia ja velvollisuuksia. Arvonlisäverotuksessa liikevaihtoon lasketaan mukaan yrityksen myymien tavaroiden ja palvelujen arvonlisäverolliset myynnit, sekä tietyt arvonlisäverolaissa (1501/1993) mainitut arvonlisäverottomat myynnit. Liikevaihtoon ei lasketa mukaan muun muassa yrityksen tekemiä käyttöomaisuuksien myyntejä, joitakin liitännäisluonteisia rahoitus- ja vakuutuspalvelujen myyntiä tai useimpia arvonlisäverottomia myyntejä. (Verohallinto 2021h.) Liikevaihdon määrästä riippuen, voi kysymykseen tulla esimerkiksi mahdollisuus maksuperusteiseen tilitystapaan, pidempään verokautteen ja alarajahuojennukseen. Lisäksi kuten aiemmin jo mainittiin, vaikuttaa liikevaihto myös alv-rekisteriin ilmoittautumiseen tai sen vapaaehtoisuuteen. Rajoja laskettaessa liikevaihto lasketaan aina 12 kuukauden tilikaudelta. (Verohallinto 2021h.)

Arvonlisäverolaissa (1501/1993) yritysmuodolla ei juurikaan ole merkitystä, sillä ratkaisevaa on ainoastaan verovelvollisuus. Arvonlisäverotukseen liittyvät velvoitteet on sidottu nimenomaisesti arvonlisäverovelvollisuuteen, johon vaikuttaa ainoastaan se missä muodossa liiketoimintaa harjoitetaan. Vaikka lähtökohtaisesti kaikkia liiketoiminnan harjoittajia voidaankin pitää verovelvollisina, ei yritysmuodolla ole tähän suoraa vaikutusta. (Juanto ym. 2018, 22.) Yritysmuotoon ja sen valintaan liittyy kuitenkin paljon muita verotuksellisia kysymyksiä ja samalla sillä voi olla vaikutuksia yrityksen verosuunnitteluun. (Ossa 2020, 277-278.) Lisäksi yritysmuodon valinnalla on merkitystä omistajan henkilökohtaisen vastuun rajaamisessa (Malmgrén & Myrsky 2020, 412-413). Nämä vaikuttavat kuitenkin enemmän esimerkiksi elinkeinoton verotuksessa kuin arvonlisäverotuksessa. Tässä työssä näkökulmana oli erityisesti uuden yrittäjän näkökulma ja siten Pk-yritykset. Koska yritysmuodolla ei ole merkitystä yritysmuodolla, vaan ainoastaan arvonlisäverovelvollisuudella, ei yritysmuotoja ole tarvetta käydä läpi tässä työssä tarkemmin. Lyhyesti tässä työssä kohderyhmänä on kuitenkin ollut TMI eli toiminnimiyrittäjät, yhden henkilön osakeyhtiöt, Pk-yritykset yritysmuodosta riippumatta, arvonlisäverovelvolliset kevytyrittäjät ja rajatuilta osin tilitoimistot.

3.4.1 Tavaroiden ja palveluiden myynti

Tavaroiden ja palveluiden myynti liiketoiminnan muodossa johtaa lähtökohtaisesti arvonlisäverovelvollisuuteen (Jokinen ym. 2019, 13). Arvonlisäverolakia sovelletaan kuitenkin vain

tilanteissa, joissa myynti tai maahantuonti on tapahtunut Suomessa (Hyttinen ym. 2019, 36). Suomen ulkopuolella tapahtuvasta myynnistä ei välttämättä suoriteta arvonlisäveroa Suomeen, mutta yleisesti verollisessa myynnissä arvonlisävero tulee tällöin suorittaa johonkin toiseen maahan. Myyjän on siis aina selvitettävä oma verovelvollisuutensa. Tavaroiden ja palveluiden myyntiin Suomesta ulkomaille liittyy erilaisia EU-maiden välistä tavarakauppaa ja palveluiden myyntiä koskevia erityissäännöksiä. Nämä ulkomaankauppaan liittyvät erityissäännökset ovat kuitenkin rajattu tämän opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen ulkopuolelle aiemmin mainitusta syystä, eikä niitä siten käsitellä tässä työssä enää tarkemmin. (Jokinen ym. 2019, 13.)

Tavaroiden ja palveluiden arvonlisäverovelvollisella myynnillä tarkoitetaan arvonlisäverolaissa (1501/1993) vastikkeellista myyntiä. Tämä tarkoittaa sitä, että tavarantoimittajan luovutuksesta tai palvelun suorittamisesta tulee saada suoraan tai välittömällä yhteydellä vastikkeellinen korvaus. Vastikkeena pidetään rahana saatua korvausta, tai muuta sellaista vastiketta, jonka rahallinen arvo on ilmaistavissa. (Hyttinen ym. 2019, 137.) Muut kuin rahalliset korvaukset tavarantoimittajan tai palvelun myynnistä, eivät ole vastiketta eikä siten myyntiä. Tämän kaltaisia verottomia korvauksia voivat muun muassa olla vahingonkorvaukset ja pääomasijoitukset. Nämä edellä mainitut korvaukset eivät kuulu arvonlisäverolain (1501/1993) soveltamisalaan, joten ne ovat verottomia. Koska arvonlisäveroa maksetaan jokaisessa vaihdannan vaiheessa, tulee myös vastikkeeseen olla rahallisessa arvossa mitattava ja siten verollinen. Aina kun kyseessä on tavarantoimittajan omistusoikeuden vastikkeellinen luovutus tai palvelun suorittaminen vastiketta vastaan, tulee toiminnasta suorittaa arvonlisävero ellei laissa nimenomaan toisin mainita. Myyntiä voidaan aina pääsääntöisesti pitää arvonlisäverollisena ja arvonlisäverottomuutta aina poikkeuksena. (Hyttinen ym. 2019, 157-158.)

Arvonlisäverolain (1993/1501) 18 §:n 1 momentissa tavarantoimittajan myynnillä tarkoitetaan tavarantoimittajan omistusoikeuden vastikkeellista luovuttamista. Tavarantoimittajan myynnillä Suomessa, tarkoitetaan tavarantoimittajan luovuttamista ostajalle Suomessa tai tavarantoimittajan Suomesta lähtenytä kuljetusta ostajalle (Jokinen ym. 2019, 13.) Arvonlisäverolain (1993/1501) 17 §:ssä tavarantoimittajan määritelmänä on aineellinen esine, sekä energiahyödykkeet, kuten sähkö, kaasu, lämpö- ja jäähdytysenergia. Määritelmä aineellisesta esineestä kattaa irtaimen esineen lisäksi myös kiinteistöt sekä osakkeet ja osuudet, joilla saa omistusoikeuden tai hallinto-osuuden kiinteistöön tai sen osaan. (Hyttinen ym. 2019, 133-135.) Omistusoikeuden luovutuksessa kyse on tavarantoimittajan omistajalle kuuluvan määräämisvallan siirrosta. Tavarantoimittajan myyntinä ei pidetä muita oikeuksia kuin tavarantoimittajan omistusoikeuden luovutusta. Esimerkiksi tavarantoimittajan käyttöoikeuden luovutusta ei pidetä tavarantoimittajan myyntinä, vaan se täyttää palvelun myynnin määritelmän. (Hyttinen ym. 2019, 136.)

Arvonlisäverolain (1993/1501) 17 §:n mukaan palvelulla tarkoitetaan kaikkia muuta kuin tavaraa, mitä voidaan myydä liiketoiminnan muodossa. Lisäksi saman lain 18 §:n 2 momentissa palvelun myynnillä tarkoitetaan palvelun suorittamista tai muuta luovuttamista

vastiketta vastaan. Palveluja ovat siis kaikki muu kuin tavarantoiminnan luovutus, kuten esimerkiksi tavarantoimintaan kohdistuvat työsuoritukset, tavarantoiminnan vuokraus sekä erilaiset oikeudet. Myös asiakkaan toimittamista materiaaleista valmistettu tavara katsotaan palveluksi. Palveluiden myyntinä pidetään myös elintarvikkeiden tarjoilua. Lisäksi myös sähköisesti tapahtuvat luovutukset on katsottu palvelun eikä tavarantoiminnan myynniksi. Tämä selviää muun muassa Korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisusta (2304/2013), jossa se katsoi sähköisen sanomalehden olevan palvelua tavarantoiminnan sijasta. (Hyttinen ym. 2019, 133-136.)

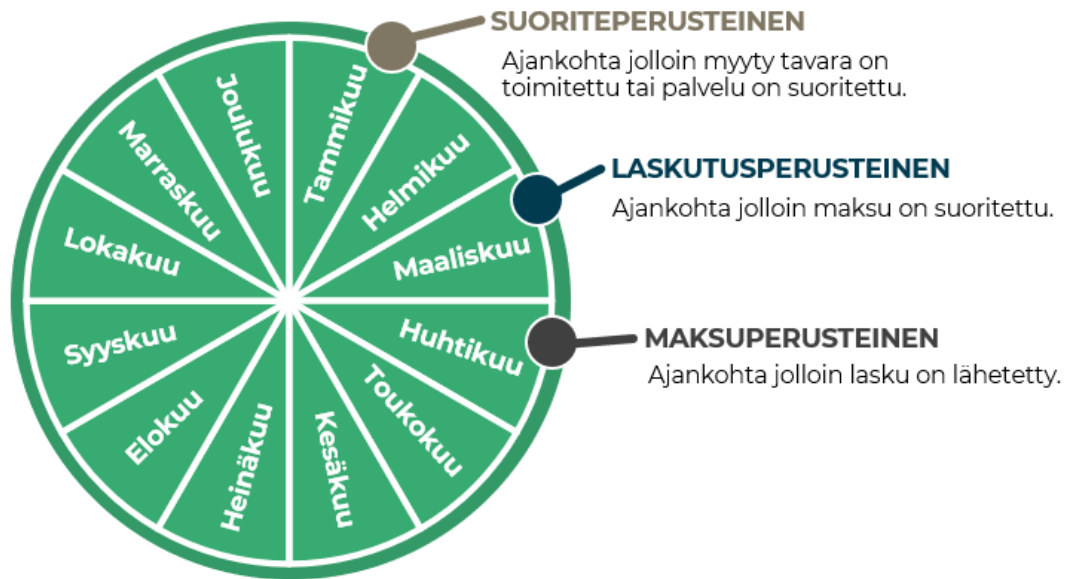
3.4.2 Kirjanpito, tilitoimisto ja tilitustavat

Kirjanpito ja siihen liittyvät velvoitteet liittyvät vahvasti arvonlisäverotukseen. Oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä annetussa asetuksessa (1355/2016) on yksityiskohtaisesti säädetty arvonlisäverotuksessa verovelvollisen liiketapahtumien kirjaamisesta. Lisäksi oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä annetun lain 26 §:n 1 momentin mukaan verovelvollisen on järjestettävä kirjanpito sellaiseksi, että siitä saadaan veron määräämistä varten tarvittavat tiedot. Lisäksi kyseessä olevan lain 26 §:n 2 momentin mukaan arvonlisäveron osalta suoritettavan ja vähennettävän veron määrään vaikuttavien liiketapahtumien kirjausten on perustuttava kirjanpitolaissa (1997/1336) tarkoitettuihin tositteisiin ottaen lisäksi huomioon, mitä tositteista säädetään arvonlisäverolaissa (1501/1993). Tavoitteena olisikin, että kirjanpidosta saataisiin mahdollisimman tarkkaan kaikki arvonlisäveron laskentaan tarvittavat tiedot. (Hyttinen ym. 2019, 840.) Arvonlisäverotuksessa arvonlisäverovelvollinen voi kuitenkin ulkoistaa kirjanpitonsa esimerkiksi tilitoimistolle, joka hoitaa verotuksen kirjanpitolaissa määritellyllä tavalla. Tilitoimisto voi hoitaa kaikki yrityksen veroasiat kuten ilmoittamisen sekä verosuunnittelun. Yrittäjä sopii työnjaosta ja tehtävien jakamisesta tilitoimiston kanssa. Tilitoimistoa sitoo myös tilintarkastuslaki (1141/2015), jonka perusteella se valvoo yrityksen toimintaa. Tilitoimiston ensisijainen tehtävä on kuitenkin yrityksen tilikauden kirjanpidon ja tilipäätöksen edunvalvonta. (Karjalainen 2013, 97-98.)

Laskut ovatkin liiketoiminnan toimivuuden ja kirjanpidon kannalta tärkeimpiä asiakirjoja ja tositteita. Laskuja ja niiden sisältöä säädelään tarkemmin kirjanpitolaissa (1336/1997), mutta niillä on keskeinen asema arvonlisäverojärjestelmässä. Laskut sisältävät arvonlisäveromenettelyn kannalta oleelliset tiedot ja niiden avulla viranomaiset voivat harjoittaa valvontaa. Lasku antaa tiedot myyntien arvonlisäveron käsittelystä ja samalla laskujen avulla ostaja voi perustella oikeutensa vähentää arvonlisävero omassa liiketoiminnassaan. (Hyttinen ym. 2019, 823.) Myyjän tulee myös huolehtia, että myyntilaskusta käy ilmi eri tavaroiden ja palveluiden veron perusteet, mikäli samalla laskulla myydään useampia eri tavaroita tai palveluita. Tavarat ja palvelut tulee eritellä laskulle selkeästi eri verokantojen perusteella. (Hyttinen ym. 2019, 401.)

Kirjanpitoon liittyvien velvollisuuksien lisäksi, myyjän sekä toisinaan myös ostajan olisi tärkeää tuntea arvonlisäverotukseen liittyvät ajallista kohdistamista koskevat säännökset. Kyseisten säännösten avulla voidaan määritellä mille kalenterikuukaudelle myynneistä suoritettavat ja ostoista vähennettävät verot tulee kohdistaa. Yrityksen tulee raportoida ja tilittää verot oikea-aikaisesti ja viivästyksestä koituu seuraamuksia. Seuraamuksia käsitellään myöhemmin tämän työn luvussa 3.5.8. Oikea-aikaisuus on myös hyvä huomioida laskutuksella toimituksessa, laskun eräpäivän pituuksissa, maksujen myöhästymisessä ja pitkien maksuaikojen myönnytyksissä. (Jokinen ym. 2019, 307.)

Oikea-aikaisuuteen vaikuttaa myös valittu tilitystapa. Vaikka opinnäytetyössä ei tässä luvussa mainittua enempää käydä läpi kirjanpidollisia tai kirjanpitolakiin liittyviä asioita, on maksuperusteisuus ja siten muut tilitystavat oleellisia ymmärtää arvonlisäveronilmoituksen osalta. Tilitystavoista yleisin, on suoriteperusteisuus. Suoriteperusteisuudella tarkoitetaan sitä, että myyjä kohdistaa myynnistä suoritettavat verot sille kalenterikuukaudelle, jonka aikana suorittamisvelvollisuus on arvonlisäverolain (1501/1993) 135 a §:n mukaan syntynyt. Suorittamisvelvollisuus syntyy arvonlisäverolain (1501/1993) 15 §:n 1 kohdan mukaan, kun myyty tavara on toimitettu tai myyty palvelu suoritettu. (Jokinen ym. 2019, 307-311.) Maksuperusteisuudella puolestaan tarkoitetaan sitä, että myynneistä aiheutuvat verot kohdistetaan tietylle kalenterikuukaudelle maksun perusteella. Säännös soveltuu tilanteisiin, joissa ostaja maksaa vastikkeen ennen tavarantoimitusta tai palvelun suorittamista eli kun maksut suoritetaan ennakkomaksuina. (Jokinen ym. 2019, 307-311.) Maksuperusteista kirjanpitoa suositetaan etenkin pienissä yrityksissä, joissa maksu kirjataan vasta kun ostaja on maksanut laskun. Maksuperusteisessa kirjanpidossa kirjanpito ei kuitenkaan aina ole ajantasaisuudeltaan yhtä luotettava, sillä maksamattomat maksut ja niihin liittyvät vähennyskelpoiset ostolaskut eivät aina kohdistu samalle ajalle. (Karjalainen 2013, 100.) Viimeisimpänä tilitystapana on laskutusperusteisuus. Arvonlisäverolain (1501/1993) 136 §:n 1 momentin mukaan verot kohdistetaan sille kalenterikuukaudelle, jonka aikana ostajaa on toimitetusta tavarasta tai suoritetusta palvelusta veloitettu. Jos veloitusta ei käytetä, vero saadaan kohdistaa sille kalenterikuukaudelle, jonka aikana myyntihinta tai sen osa on kertynyt. Veloituksen ajankohta selviää laskun tai oston päiväyksen mukaan. Laskutusperusteisuutta ei kuitenkaan voida soveltaa ennakkomaksuihin. (Jokinen ym. 2019, 307-311.)



Kuvio 4: Arvonlisäveron tilitystavat havainnollistettuna

3.5 Arvonlisäveroilmoitusmenettely

Kaikkien arvonlisäverovelvolliseksi rekisteröityneiden tulee täyttää arvonlisäverolaissa (1501/1993) säädetty ilmoittamisvelvollisuutensa ja antaa oma-aloitteisten verojen veroilmoitus eli arvonlisäveroilmoitus (Jokinen ym. 2019, 327-329). Koska arvonlisävero on oma-aloitteinen vero, ei Verohallinto erikseen määrää veroa maksettavaksi tai toimita arvonlisäverosta esitetyt veroilmoitusta. Arvonlisäveroilmoitusta ei siis tule sekoittaa muihin veroilmoituksiin, kuten elinkeinotoiminnan veroilmoitukseen tai henkilön tuloveroilmoitukseen. Verovelvollinen itse huolehtii arvonlisäveron ilmoittamisesta ja maksamisesta määräajassa. (Juanto ym. 2018, 280.) Arvonlisäveroilmoituksen tarkoituksena on, että verovelvollinen antaa verokautta koskevan ilmoituksen veron laskemisen perusteista ja veron määrästä, jonka perusteella saadaan maksettavan veron määrä. Verohallinto seuraa ja valvoo arvonlisäveroilmoituksen antamista ja maksamista verokauden määräpäivän perusteella. Lisäksi tietojen oikeellisuutta valvotaan jatkuvasti verokausittain ja Verohallinto suorittaa erilaisia valvontatoimia, kuten verotarkastuksia. (Räbinä 2022, 840-842). Arvonlisäveroilmoitus tulee siis antaa, ja verot maksaa oma-aloitteisesti, sekä oikea-aikaisesti (Jokinen ym. 2019, 327-329). Oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä annetun lain (768/2016) 19 §:n mukaan veroilmoitus katsotaan annetuksi, kun se on saapunut Verohallinnolle eli on siten viranomaisten käytettävissä. (Hyttinen ym. 2019, 881.) Arvonlisäverotuksen antamiseen ei myönnetä lisäaikaa ja määräajan umpeutumisen jälkeen jätetyt ilmoitukset katsotaan siten myöhästyneiksi (Verohallinto 2023d). Ilmoittamisen määräajat ovat sidottuja verokauden pituuteen, joita käsitellään myöhemmin tämän työn luvussa 3.5.1.

Arvonlisäveroilmoituksen voi antaa ja maksaa Verohallinnon OmaVero -palvelussa. Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä tuli voimaan vuoden 2017 vaihtuessa, jonka takia muuttuivat myös verojen maksamista, ilmoittamista ja palauttamista koskevat säännökset. Samalla käytöstä poistuivat verotilipalvelu ja kausiveroilmoitus, ja tilalle tulivat sähköinen asiointikanava OmaVero sekä oma-aloitteisten verojen veroilmoitus. Nykyään kaikki verotukseen liittyvät ilmoitukset tulee antaa OmaVero -palvelussa, mukaan lukien arvonlisäveroilmoitus. (Jokinen ym. 2019, 327.) OmaVero -palveluun eli lyhyemmin OmaVeroon kerätään kaikki verovelvollisen antamat oma-aloitteisten verojen ilmoitus- ja maksutiedot (Hyttinen ym. 2019, 875-876). Paperilomakkeella ilmoittaessa kaikki tiedot on täytettävä käsin. Paperilomaketta voi kuitenkin käyttää vain poikkeustapauksissa, jonka vuoksi paperilomakkeella ilmoittamiseen ei ole tässä opinnäytetyössä syvennetty tarkemmin.

OmaVeroa käytettäessä ja sähköisellä tunnistautumisella kirjautuessa, arvonlisäveroilmoitukselle tulee automaattisesti tietyt perustiedot. Näitä perustietoja ovat asiakkaan eli verovelvollisen nimi, päiväys ja allekirjoitus sekä puhelinnumero. Verovelvollisen nimi saadaan automaattisesti kaupparekisterin tai yhdistysrekisterin tiedoista. Sähköisesti annettua arvonlisäveroilmoitusta ei tarvitse erikseen allekirjoittaa, jos ilmoitus annetaan OmaVerossa ja palveluun on kirjaututtu sähköisen tunnistuksen avulla. Veroasioiden hoitoon voi valtuuttaa myös toisen henkilön tai tilitoimiston, jolloin myös valtuutetut pystyvät antamaan arvonlisäveroilmoituksen verovelvollisen nimissä. (Hyttinen ym. 2019, 881-882.) Arvonlisäveroilmoituksella tulee itse täyttää, valita ja tarkastaa seuraavat tiedot järjestyksessä:

- Verokausi
- Ei toimintaa -ilmoitus
- Maksuperusteinen arvonlisävero
- vero kotimaan myynneistä verokannoittain
- Vero ostoista ja maahantuonneista
- Vähennettävä vero
- Maksettava vero tai palautukseen oikeuttava vero
- Myynnit, ostot ja maahantuonnit

Kaikkien arvonlisäverotuksella annettavien tietojen tarkoituksena on määrittää maksettavan tai palautettavan arvonlisäveron määrä. Osa luettelossa mainituista kohdista käydään vielä erikseen ja tarkemmin läpi tämän työn seuraavissa luvuissa. Maksuperusteisuuden osalta ilmoituksella tulee valita, tilitetäänkö arvonlisävero kyseisellä verokaudella maksuperusteisesti. Maksuperusteisuuden vaihtoehtoina on joko kyllä tai ei, joista jälkimmäinen on oletuksena. Myös ”Ei toimintaa -ilmoituksella” on vaihtoehtona ainoastaan niin sanotusti rastin laittaminen ruutuun. Tätä ilmoitusta kutsutaan myös nimellä nollailmoitus, sillä paperilla ilmoittaessa tähän kohtaan voisi tarvittaessa laittaa nollan, kohtaan ”Maksettava vero / palautukseen oikeuttava vero”. Tämä vaihtoehto on ilmoituksella, sillä kaikkien

arvonlisäverovelvollisten tulee antaa arvonlisäveroilmoitus myös silloin kun yrityksellä ei ole kyseisen verokauden aikana ollut arvonlisäverollista toimintaa. (Verohallinto 2021h; Jokinen ym. 2019, 340.) Opinnäytetyössä ei kuitenkaan käydä tarkemmin läpi sitä, miten tietojen ilmoittaminen käytännössä ja teknisesti OmaVerossa tapahtuvat. Työn kannalta merkityksellistä on ainoastaan arvonlisäveroilmoituksen sisältö, eikä kehittämisprojekti ole kohdistunut OmaVeron sisällölliseen tai tekniseen kehittämiseen.

Arvonlisäverotus tulee aina antaa jokaiselta verokaudelta erikseen. Mikäli kuitenkin on jo tiedossa, ettei toimintaa ole, se on kausiluontoista tai keskeytynyt useammaksi kuukaudeksi, voi asiasta ilmoittaa jo etukäteen. Ilmoituksen voi tehdä enintään kuusi kuukautta etukäteen. (Jokinen ym. 2019, 327-329.) Mikäli yritystoiminta taas on kokonaan loppunut, tulee siinä tilanteessa antaa lopettamisilmoitus, jolla yrityksen voi samalla poistaa alv-rekisteristä (Verohallinto 2021h; Jokinen ym. 2019, 340).

3.5.1 Verokausi ja verokauden muutokset

Verokausi on ajanjakso, jonka ajalta arvonlisäveroilmoitus pitää antaa ja arvonlisävero maksa. Verokauden pituus on joko kuukausi, neljännesvuosi tai vuosi. Verokauden pituus on pääsääntöisesti kalenterikuukausi, mutta pituus riippuu yrityksen liikevaihdosta. (Hyttinen ym. 2019, 876-878; Verohallinto 2023e.) Uudet yritykset voivat ilmoittaa verokauden pituuden yrityksen perustamisen yhteydessä. Arvonlisäverovelvollinen voi hakeutua pidempään verokautteen, mikäli liikevaihdon määrä jää alle 100 000 euron. Jos yrityksen liikevaihto jää alle 100 000 euron, voi verokauden pituus olla neljännesvuosi. Jos taas liikevaihto jää alle 30 000 euron, voi verokauden pituus olla neljännesvuosi tai vuosi. Pidempi verokausi edellyttää siis pienempää liikevaihtoa. (Verohallinto 2023e.) Liikevaihto lasketaan kalenterivuoden mukaan ja liikevaihtoon luetaan mukaan tuotteiden ja palveluiden myynnistä saadut tuotot, joista vähennetään arvonlisävero sekä mahdolliset myönnettyt alennukset. Liikevaihtoon luetaan mukaan myös palautukseen oikeuttavat verottomat myynnit. (Hyttinen ym. 2019, 876-878.)

Verokauden pituuteen voi hakea muutosta OmaVerossa. Jos hakemus hyväksytään, Verohallinto lähettää ilmoituksen verokaudesta, jossa kerrotaan mistä alkaen uusi verokausi on voimassa. Hakemus voidaan myös hylätä, jos yrityksen liikevaihto ylittää haetulle verokaudelle edellytyksenä olevan liikevaihdon määrän. Tässä tapauksessa Verohallinto toimittaa ilmoituksen hakemuksen hylkäämisestä. Liikevaihtorajojen lisäksi hakemus voidaan hylätä, jos verovelvollinen on laiminlyönyt ilmoittamisvelvollisuuttaan ja jättänyt ilmoituksia antamatta tai veroja maksamatta. Ennen tietoa hakemuksen hyväksymisestä ja uuden verokauden voimassaolon alkupäivää, tulee verovelvollisen noudattaa hakemusta edeltäneen verokauden määräpäiviä ilmoittaessaan ja maksaessaan arvonlisäveroa. Hyväksytyn verokauden muutoksen jälkeen, pidempi verokausi tulee voimaan hakemuksen teosta seuraavan kalenterivuoden alusta ja lyhyempi puolestaan hakemusta seuraavan lyhyemmän verokauden alusta. (Verohallinto

2023e.) Jos hakemus on hyväksytty, mutta verokauden edellytyksien ei voida olettaa täyttyvän tai edellä mainitut liikevaihtorajat ylittyvät, on verovelvollisen ilmoitettava asiasta viipymättä Verohallinnolle (Hyttinen ym. 2019, 876-878). Verokauden tulee pysyä samana vähintään vuoden ajan, joten verovelvollinen voi hakea muutosta verokauden pituuteen ensimmäisen kerran, kun toiminnan aloittamisesta tai edellisestä muutoksen voimaantulosta on kulunut vähintään 12 kuukautta (Verohallinto 2023e).

3.5.2 Arvonlisäveroilmoituksen verot myynneistä ja ostoista

Arvonlisäveroilmoituksella on ilmoitettava veron määrä kotimaan myynneistä, sekä veron määrä kaikkien ostojen ja maahantuontien osalta. Veron määrä ilmoitetaan siten seuraavista tapahtumista:

- Vero kotimaan myynnistä verokannoittain
- Vero tavaraostoista muista EU-maista
- Vero palveluostoista muista EU-maista
- Vero tavaroiden maahantuonneista EU:n ulkopuolelta
- Vero rakentamispalvelun ja metalliromun ostosta (Verohallinto 2021h.)

Näiden tietojen perusteella Verohallinto saa tiedon myynneistä saaduista veroista, sekä liike-toimintaa varten hankittujen tavaroiden ja palveluiden ostojen yhteydessä maksetusta veron määrästä. Tiedot vaikuttavat ilmoituksella suoraan maksettavan tai palautettavan veron määrään. (Verohallinto 2021h.) Maksettavaa ja palautettavaa vero käsitellään myöhemmin tämän työn luvussa 3.5.7.

Kohdassa vero kotimaan myynnistä verokannoittain, ilmoitetaan verokannoittain eriteltynä Suomessa tapahtuneesta myynnistä saadut verot. (Hyttinen ym. 2019, 882-883; Jokinen ym. 2019, 330-340.) Kuten luvussa 3.4.1 todettiin tavarantoiminnan myynnillä Suomessa, tarkoitetaan tavarantoiminnan luovuttamista ostajalle Suomessa tai tavarantoiminnan Suomesta lähtenyt kuljetusta ostajalle (Jokinen ym. 2019, 13). Palvelujen myyntiin taas liittyy eri säännöksiä kuin tavarantoiminnan myyntiin. Kuluttajille tapahtuvaa palvelujen myyntiä kohdellaan kotimaan myyntinä, kun taas ostajan ollessa elinkeinoharjoittaja, sovelletaan myyntimaasäännöstä. Myyntimaasäännöksen mukaan elinkeinonharjoittajalle myydyt palvelut verotetaan siinä maassa, jonne ostaja on sijoittautunut. (Verohallinto 2021h.) Vero kotimaan myynnistä verokannoittain kohdassa ilmoitetaan myös, käyttöomaisuuden myynti, myyntiin liittyvät tuet tai avustukset ja vero niistä tilanteista, joissa sovelletaan käännettyä verovelvollisuutta, kuten esimerkiksi päästöoikeuksien osto sekä omaan käyttöön otetut tavarat ja palvelut, sillä ne rinnastetaan arvonlisäverolain (1501/1993) mukaan myyntiin. Vero kotimaan myynnistä verokannoittain kohdassa ilmoitettu vero lasketaan veron perusteesta. (Hyttinen ym. 2019, 882-883.; Jokinen ym. 2019, 330-340.)

Vero tavarastoista muista EU-maista kohdassa ilmoitetaan vero muiden EU-maiden arvonlisäverovelvollisilta ostetuista tavaroista eli yhteisöhankeinoista. Tässä kohdassa veroja ei tarvitse eritellä verokantojen mukaisesti, vaan verot ilmoitetaan yhteenlaskettuina. Lisäksi tässä kohdassa ilmoitetut verot, voi ilmoittaa vähennettävänä veroa siltä osin kuin vähennyksen edellytykset täyttyvät. Yhteisöhankeinoista suoritettava vero sekä vähennettävä vero tulee kuitenkin kohdistaa samalle verokaudelle. (Hyttinen ym. 2019, 883; Jokinen ym. 2019, 330-340.) Vähennettävää veroa ja vähennysoikeuden edellytyksiä käsitellään myöhemmin tämän työn luvussa 3.5.4.

Vero palvelustoista muista EU-maista kohdassa ilmoitetaan vero yleissäännöksen mukaisista palvelustoista, jolloin arvonlisävero maksetaan käännetyn verovelvollisuuden perusteella Suomeen. Myös tässä kohdassa ilmoitetut verot, voi ilmoittaa vähennettävänä veroa siltä osin kuin vähennyksen edellytykset täyttyvät ja kohdistukset tehdään samalle verokaudelle. (Jokinen ym. 2019, 330-340.; Verohallinto 2021h.) Vero tavaroiden maahantuonneista EU:n ulkopuolta kohdassa taas ilmoitetaan maahantuontien arvonlisävero. Vero lasketaan sillä verokannalla, jota kyseessä oleviin tavaroihin sillä hetkellä sovelletaan. Ilmoittamiselle ole euromääräistä alarajaa. Myös tässä kohdassa ilmoitetut verot, voi ilmoittaa vähennettävänä veroa siltä osin kuin vähennyksen edellytykset täyttyvät ja kohdistukset tehdään samalle verokaudelle. (Jokinen ym. 2019, 330-340.; Verohallinto 2021h.)

Vero rakentamispalvelun ja metalliromun ostosta kohdassa ilmoitetaan vero kaikista sellaisista rakentamispalvelujen ja metalliromun ostoista, joihin sovelletaan käännettyä verovelvollisuutta. Myös tässä kohdassa ilmoitetut verot, voi ilmoittaa vähennettävänä veroa siltä osin kuin vähennyksen edellytykset täyttyvät ja kohdistukset tehdään samalle verokaudelle. (Jokinen ym. 2019, 330-340; Verohallinto 2021h.) On kuitenkin huomattava, että jos metalliromu on ostettu toisesta EU-jäsenvaltiosta, on kyseessä yhteisöhankeinta, jolloin kyseinen vero tulee ilmoittaa aiemmin mainitussa kohdassa "Vero tavarastoista muista EU-maista" (Verohallinto 2021h).

3.5.3 Käännetty verovelvollisuus

Yleisessä arvonlisäverotusjärjestelmässä verovelvollisena on lähtökohtaisesti tavarain tai palvelun myyjä, laskuttaessaan ostajaa verollisella laskulla ja tilittäessään myyntinsä arvonlisäveron valtiolle. Ja vastaavasti liiketoimintaa harjoittaessa ostaja voi sitten vähentää oston yhteydessä maksamansa arvonlisäveron omassa arvonlisäverotuksessaan. Tästä yleisestä järjestelmästä poikkeuksen tekee kuitenkin käännetty verovelvollisuus. (Määttä 2017, 433.) Käännettyssä verovelvollisuudessa kyse on siis nimensä mukaisesti tilanteesta, jossa ostajasta tulee myyjän sijasta verovelvollinen. Pääsääntönä käännetyn verovelvollisuuden osalta pidetään tilanteita, joissa myyjä on ulkomaalainen. Verovelvollisuus voi kuitenkin koskea ostajaa myös tilanteissa, joissa myyjä on suomalainen ja kyseessä on Suomessa verotettava tavara

tai palvelu. (Hytinen ym. 2019, 49-51.) Käännettyä verovelvollisuutta sovelletaankin seuraavissa tilanteissa:

- ostot ulkomaalaiselta myyjältä
- rakentamispalvelun ostot
- metalliromun ja jätteen ostot
- päästöoikeuksien ostot
- kullan ostot (Jokinen ym. 2019, 26-27.)

Verohallinnon rakennusalan käännetystä arvonlisäverovelvollisuudesta antaman päätöksen (VH/6003/00.01.00/2020) mukaan käännetyn arvonlisäverovelvollisuuden edellytyksenä on kuitenkin, että palvelu on rakentamispalvelua tai työvoiman vuokrausta rakentamispalvelua varten ja lisäksi ostajan on oltava elinkeinoharjoittaja joka toiminnassaan muutoin kuin satunnaisesti myy rakentamispalvelua, suorittaa arvonlisäverolain (1501/1993) 31 §:n 1 momentin 1 kohdassa tai 33 §:ssä tarkoitettuja kiinteistön luovutuksia tai vuokraa työvoimaa rakentamispalvelua varten. Rakentamisella tarkoitetaan uudisrakentamista, perusparannusta, korjausrakentamista ja muutos-, laajennus- tai kunnostustyötä. Rakennustarvikkeiden myyntiä taas ei pidetä rakentamispalvelun myyntinä. Myyjällä on velvollisuus selvittää täyttääkö ostaja käännetyn verovelvollisuuden edellytykset. (Tuomi-Sorjonen 2018, 57-59.)

3.5.4 Vähennettävä vero ja oma käyttö

Arvonlisäverojärjestelmän tarkoituksena on, että ostaja maksaa arvonlisäveron ostamassaan tavarahan tai palvelun hinnassa vain kertaalleen eli vero ei lähtökohtaisesti kertaannu. Kertaantuminen on järjestelmässä poistettu vähennysmenettelyn avulla, edellyttäen kuitenkin, että kaikki liiketoimintaa varten tehtyjen hankintojen veto ovat vähennyskelpoisia. Mikäli kertaantuvaa veroa ei voitaisi vähennysedellytysten täyttymättömyyden vuoksi vähentää syntyisi niin kutsuttua piilevää veroa. Piilevällä verolla tarkoitetaan siis liiketoiminnassa verorasitusta, joka säädetyn verokannan lisäksi kohdistuu tavaroiden ja palvelujen hintoihin. (Juanto ym. 2018, 12-13.) Vaikka arvonlisäveroa siis maksetaan kaikissa vaihdannan vaiheissa, on veron kertaantuminen poistettu arvonlisäverovelvollisille myönnetyn vähennysoikeuden avulla (Hytinen ym. 2019, 32). Vähennysoikeus kohdistuu kuitenkin vain verollisiin ostoihin (Hytinen ym. 2019, 403-410). Yleisen säännön mukaan saa arvonlisäverovelvollinen ostaja siis vähentää maksetun arvonlisäveron ostolaskun perusteella omassa arvonlisäverovelvollisessa liiketoiminnassaan. Vähennysoikeuden edellytyksenä on kuitenkin, että tavarahan tai palvelun myyjä on Suomessa arvonlisäverovelvollinen toimija eli kuuluu arvonlisäverorekisteriin. Rekisteriin kuulumisen lisäksi edellytyksenä on että, tavara tai palvelu on ostettu nimenomaan arvonlisäverovelvollista liiketoimintaa varten eikä vähennysoikeutta ole erikseen rajoitettu. (Jokinen ym. 2019, 186-191; Verohallinto 2021h.) Vähennysoikeutta ei siten ole myöskään ole, jos yrityksen

toimintaa pidetään vähäisenä, ja jos yritys ei siten ole vapaaehtoisesti hakeutunut verovelvolliseksi. (Hyttinen ym. 2019, 403-410.)

Verokauden vähennettävä vero kohdassa ilmoitetaan kaikkien vähennykseen oikeuttavien ostojen verot yhteenlaskettuna (Jokinen ym. 2019, 330-340). Pääsäännön mukaan vähennysoikeus koskee siis ainoastaan verollista liiketoimintaa varten tehtyjä hankintoja. Arvonlisäverolain (1501/1993) 102 §:n 2 momentin mukaan verollisella liiketoiminnalla tarkoitetaan toimintaa, joka tämän lain mukaan aiheuttaa tavaran tai palvelun myyjälle verovelvollisuuden. Verolliseksi liiketoiminnaksi luetaan kuitenkin myös 0 % verokannan alainen liiketoiminta. (Hyttinen ym. 2019, 403-410.) Vähennysoikeutta tarkistaessa on siis yleisen sekä alennetun verokannan alaisen myynnin lisäksi huomioitava 0 % eli nollaverokannan alainen myynti. Täysin verottomaksi säädetyn eli verosta vapautettujen tavaroiden ja palveluiden myynneistä ei saa tehdä vähennyksiä. Tämä tulee huomioida etenkin yrityksissä, jotka harjoittavat sekä veronalaista että, verotonta liiketoimintaa. (Jokinen ym. 2019, 186-191; Hyttinen ym. 2019, 403-410.) Vähennysoikeuden saamiseksi tulee lisäksi ostolaskujen tositteet säilyttää. Vähennyksen voi tehdä vain sen arvonlisäveron osalta, jonka myyjä on lain mukaan velvollinen suorittamaan. (Jokinen ym. 2019, 186-191.) Mikäli myyjä virheellisesti veloittaisi verollisena myynnin, joka on lailla vapautettu verosta, ei ostajalla tällöin olisi vähennysoikeutta (Hyttinen ym. 2019, 403-410). Edellytyksenä on, että hankinnat sekä maahantuodut tavarat ovat verovelvollisen omaa liiketoiminnan harjoittamista varten ostettuja (Jokinen ym. 2019, 330-340).

Mikäli yrityksen tavaroita tai palveluita käytetään muuhun kuin yrityksen toimintaa varten, puhutaan omasta käytöstä. Termille ”oma käyttö” määritellään tässä tapauksessa arvonlisäverolaissa (1501/1993), jonka 20 §:n mukaan tavaroiden ja palveluiden omaan käyttöön ottaminen rinnastetaan myyntiin ja siten tietyin edellytyksin verolliseksi toiminnaksi. Tarkennuksia tavaran tai palvelun omaan käyttöön ottamisesta ja niiden verollisuudesta käsitellään arvonlisäverolain (1501/1993) 21-22 §:ssä. (Hyttinen ym. 2019, 470-471.) Arvonlisäverolain (1501/1993) 21 §:n 1 momentin mukaan tavaran ottamisella omaan käyttöön tarkoitetaan tilannetta, jossa elinkeinoharjoittaja ottaa tavaran yksityiseen kulutukseen, luovuttaa tavaran vastikkeetta, siirtää tai muulla tavalla ottaa tavaran muuhun kuin vähennykseen oikeuttavaan käyttöön. Tavaran ottamisesta yksityiseen käyttöön on kuitenkin suoritettava arvonlisäveroa. Tähän poikkeuksena on ainoastaan työvarusteet tai muut yrityksen toiminnan kannalta tarpeelliset tavarat, jotka luovutetaan työn suorittamista varten henkilökunnalle tai alihankkijoille. (Määttä 2022, 5-9.) Arvonlisäverolain (1501/1993) 22 §:n 1 momentin kohdan 1 mukaan palvelun ottamisella omaan käyttöön tarkoitetaan tilannetta, jossa elinkeinoharjoittaja suorittaa, luovuttaa tai muulla tavalla ottaa palvelun vastikkeetta omaan tai henkilöstönsä yksityiseen kulutukseen taikka muutoin muuhun kuin liiketoiminnan tarkoitukseen. Samoin kuin tavaroiden omaan käyttöön ottamisesta, on myös palveluiden käyttöönottamisesta muuhun kuin liiketoimintaa varten, suoritettava arvonlisäveroa. Tämä ei kuitenkaan koske

elinkeinoharjoittajan itselleen suorittamaa palvelua. Tavaroiden ja palveluiden omaan käyttöön ottamisen osalta voidaan puhua myös vähäisestä omasta käytöstä. Tällöin yrityksen käyttöomaisuutta voidaan vähäisissä määrin käyttää ilman velvollisuutta suorittaa veroa käyttöön-otosta. (Määttä 2022, 10-13.) Arvonlisäverolain (1501/1993) 22 a §:n mukaan tavarain tai palvelun omaan käyttöön ottamisesta ei suoriteta veroa, kun elinkeinonharjoittaja ottaa vähäisessä määrin tavaroita tai palveluja omaan tai perheensä yksityiseen kulutukseen. Kyseessä tulee kuitenkin olla yksityiseen käyttöön otettuja palveluita ja tuotteita. Vähäisen käytön raja on 850 euroa vuodessa, ja se koskee ainoastaan arvonlisäverovelvollisia. (Määttä 2022, 13; Verohallinto 2017.)

Erottelu oman käytön ja liiketoimintaa varten tehdyn hankinnan välillä on tarpeellista neutraaliussyistä. Koska verotus kohdistuu pääsääntöisesti arvonlisäverolliseen liiketoimintaan, tarkoitetaan ”omalla käytöllä” yksityiskäyttöä eli tavarain tai palvelun yksityistä kulutusta. Käytännössä ero syntyy siis vähennysoikeudesta. Siinä missä liiketoimintaa varten hankittujen tavarain ja palveluiden yhteydessä maksetut arvonlisäverot voi vähennysoikeuden kautta vähentää, ei yksityiskäyttöön otetuilla hankinnoilla ole vähennysoikeutta. Tähän liittyy kuitenkin tarkennuksia lainsäädännön sekä oikeuskäytännön kautta. Merkityksellistä on kuitenkin se, millä tavoin ja missä määrin tavarat tai palvelut on otettu yksityiskäyttöön, ja onko esimerkiksi palvelun suorittamiseen käytetty yrityksen resursseja. (Juanto ym. 2018, 65-74.)

3.5.5 Alarajahuojennus

Alarajahuojennuksella tarkoitetaan pienille ja keskisuurille yrityksille kohdistettua verohelpotusta, jonka avulla yrittäjät saavat takaisin osan maksamistaan arvonlisäveroista. Sen tarkoitus on edistää erityisesti pienyritysten kasvumahdollisuuksia. Alarajahuojennuksen edellytyksenä on kuitenkin, että yritys kuuluu arvonlisäverovelvollisten rekisteriin. Lisäksi huojennuksen määrä riippuu yrityksen liikevaihdosta. (Hytinen ym. 2019, 884.) Yrityksen ei tarvitse maksaa arvonlisäveroa liikevaihdosta, joka jää alle vähäisenä pidetyn liiketoiminnan rajan, eli alle 15 000 euron. Rajan ylittävältä osin alarajahuojennuksen voi kuitenkin saada osittaisena, jos liikevaihto jää alle 30 000 euron. 30 000 euron liikevaihdon ylityksen jälkeen huojennusta ei myönnetä osittaisenaan. (Verohallinnon ohje arvonlisäveron alarajahuojennuksesta VH/689/00.01.00/2023.) Liikevaihdon käsitettä ja sen laskentaperusteita käsiteltiin aiemmin luvussa 3.4.

Alarajahuojennusta on haettava itse arvonlisäveroilmoituksella. Alarajahuojennus haetaan pääsääntöisesti verokauden viimeisellä arvonlisäveroilmoituksella. Ilmoitusta varten tarvitaan tiedot huojennukseen oikeuttavasta liikevaihdosta, sekä huojennukseen oikeuttavasta veron määrästä. Mikäli arvonlisäveroilmoitus annetaan OmaVerossa, laskee OmaVero automaattisesti huojennuksen määrän tietojen perusteella ja vähentää sen sitten maksettavan veron määrästä. Huomattavaa on kuitenkin, ettei kaikkia myyntejä tai veroja huomioida

huojennukseen oikeuttavaa liikevaihtoa laskettaessa. (Verohallinto 2021h.) Liikevaihtoon ei muun muassa lueta mukaan seuraavia:

- arvonlisäveron osuus
- metsätaloudesta saatu vastike
- kiinteistön käyttöoikeuden luovutuksesta saatu vastike, jos verovelvollinen on vapaaehtoisesti hakeutunut arvonlisäverovelvolliseksi kiinteistön vuokrauksesta
- käyttöomaisuuden myynnistä saatu vastike
- käyttöomaisuuden oman käytön arvo
- palveluiden myynti silloin kun myyntimaa ei ole Suomi
- veikkausasiemiehen palkkiot
- arvonlisäverottomat yleistuet (Verohallinnon ohje arvonlisäveron alarajahuojennuksesta VH/689/00.01.00/2023.)

Arvonlisäveron alarajahuojennusta voi kuitenkin jatkossa hakea vain tilikausilta 2023 ja 2024. Vuoden 2025 alusta astuu voimaan arvonlisäverodirektiiviin (2006/112/EU) tehty muutos, jonka jälkeen EU:n jäsenvaltiot eivät voi enää soveltaa asteittaisia verohelpotuksia, kuten alarajahuojennusta. (HE 143/2020 vp.)

3.5.6 Myynnit, ostot ja maahantuonnit

Arvonlisäveroilmoituksen lisäksi verovelvollisen on annettava Verohallinnolle kaikki sellaiset tiedot, jotka vaikuttavat Verohallinnon toteuttamaan valvontaan. Arvonlisäverovelvollisen on siten annettava kaikki sellaiset täydentävät tiedot, selvitykset ja tositteet, jotka saattavat vaikuttaa määrättävän arvonlisäveron määrään tai jotka voivat muuten olla tarpeen veron määräämistä varten. (Hyttinen ym. 2019, 887.) Tämän vuoksi arvonlisäveroilmoituksella ilmoitetaan tietoja, joilla ei ole suoraa vaikutusta arvonlisäveron määrään. Nämä tiedot ilmoitetaan arvonlisäveroilmoituksen kohdassa ”Myynnit, ostot ja maahantuonnit”. Kyseisen kohdan alle ilmoitetaan seuraavan taulukon mukaiset tiedot.

Myynnit, ostot ja maahantuonnit	
Kohta	Mitä ilmoitetaan?
0-verokannan alainen liikevaihto	Kaikki 0 % verokannan arvonlisäverottomat tavaroiden ja palveluiden myynnit.
Tavaroiden myynnit muihin EU-maihin	Muihin EU-maihin tapahtunut tavaroiden yhteisömyynnin veron peruste, mukaan luettuna kaikki hinnanlisät.
Palvelujen myynnit muihin EU-maihin	Muihin EU-maihin tapahtunut pääsäännön mukaisten palvelujen myynnin veron peruste, mukaan luettuna kaikki hinnanlisät. Kohdassa ei ilmoiteta yksityishenkilöille tapahtunutta myyntiä tai myyntiä, joka on veroton ostajan valtiossa.
Tavaraostot muista EU-maista	Tavaroiden yhteishankintojen veron peruste sekä verottomat yhteisöhankinnat.
Palveluostot muista EU-maista	Pääsäännön mukaisten EU palveluostojen veron peruste.
Tavaroiden maahantuonnit EU:n ulkopuolelta	EU:n ulkopuolelta maahantuotujen tavaroiden veron peruste.
Palveluostot EU:n ulkopuolelta	Palveluostot EU:n ulkopuolelta. Ei ilmoiteta EU:n ulkopuolelta elinkeinoharjoittajalta ostettujen palveluiden veron perustetta, sillä se ilmoitetaan kohdassa Vero kotimaan myynnistä verokannoittain.
Rakentamispalvelun ja metalliromun myynnit (käännetty verovelvollisuus)	Rakentamispalvelujen ja metalliromun myyntien veron peruste, joihin sovelletaan myynnin osalta käännettyä verovelvollisuutta.
Rakentamispalvelun ja metalliromun ostot	Rakentamispalvelujen ja metalliromun ostojen veron peruste, joihin sovelletaan oston osalta käännettyä verovelvollisuutta.

Taulukko 3: Myynnit, ostot ja maahantuonnit kohdassa ilmoitettavat tiedot (Hytinen ym. 2019, 885-887; Verohallinto 2021h).

3.5.7 Arvonlisäveron maksaminen ja palautukset

Tehdessään arvonlisäveroilmoituksen Verohallinnon OmaVero -palvelussa, näyttää OmaVero automaattisesti verokauden arvonlisäveron lopputuloksen. Lopputuloksena on joko maksettavaa tai palautettavaa veroa. (Verohallinto 2021h.) Maksettava tai palautukseen oikeuttava vero saadaan ilmoitettujen tietojen perusteella, kun vero kotimaan myynneistä verokannan nanoittain, vero varastoista muista EU maista, vero palveluustoista muista EU maista, vero tavaroiden maahantuonneista EUN ulkopuolelta ja vero rakentamispalvelun ja metalliromun ostoista lasketaan yhteen, jonka jälkeen summasta vähennetään verokauden vähennettävä vero ja mahdollisen alarajahuojennuksen määrä. Jos jäljelle jäävä luku on positiivinen, tulee verovelvolliselle maksettavaa veroa ja jos luku taas on negatiivinen, saa verovelvollinen palautusta. Arvonlisäveron ilmoituksen antamisen jälkeen Verohallinto tarkistaa ilmoituksen ja vahvistaa sitten maksettavan tai palautettavan veron määrän. Tämän jälkeen saldo päivittyy myös OmaVeroon ja verovelvollinen voi suorittaa maksun tai odottaa palautusta, joka maksetaan verovelvollisen ilmoittamalle pankkitilille. (Hyttinen ym. 2019, 884-885; Verohallinto 2021h.)

Koska arvonlisävero on nimenomaan oma-aloitteisesti maksettava vero, ei Verohallinto lähetä maksua varten erillistä tilisiirtolomaketta. Verohallinto ei myöskään laske tai maksuunpane arvonlisäveroa, sillä verovelvoite syntyy verovelvolliselle ainoastaan hänen oman taloudellisen toimintansa kautta. (Räbinä 2022, 840-842.) Maksaessa OmaVerossa, on maksupohjassa valmiina viitenumero, Verohallinnon tilinumero ja maksettava määrä sekä maksupäivä, joka on aina kuluva päivä. (Verohallinto 2023f.) Oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä annetun lain 32 §:n mukaan verovelvollisen on maksettava verokauden vero viimeistään verokautta seuraavan kalenterikuukauden yleisenä eräpäivänä. Arvonlisävero tulee maksaa tarkalleen ja kokonaisuudessaan määräpäivään mennessä. Määräpäivä riippuu verokauden pituudesta, mutta mikäli määräpäivä osuu lauantaihin tai pyhäpäivään, siirtyy määräpäivä aina seuraavalle arkipäivälle. Mikäli veroa ei makseta määräpäivään mennessä, alkaa maksulle kertyä viivästyskorkoa, jota käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa 3.5.8. (Jokinen ym. 2019, 343; Hyttinen ym. 2019, 875-876; Juanto ym. 2018, 280.)

3.5.8 Tietojen korjaaminen, myöhästyminen ja seuraamukset

Arvonlisäverovelvollisuus tuo mukanaan aiemmin mainitun ilmoittamisvelvollisuuden, jonka noudattamatta jättämisellä on seuraamuksensa. Seuraamusten eli sanktioiden tarkoitus on tehostaa arvonlisäverovelvollisuuteen liittyvien velvoitteiden noudattamista. (Räbinä 2022, 1401.) Koska arvonlisävero on oma-aloitteinen vero, tulee myös virheet ja puutteet ilmoituksessa korjata oma-aloitteisesti. Mahdolliset virheet ja laiminlyönnit tulee siis korjata viipymättä ja heti virheen tai puutteen huomattessa. Arvonlisäverotusta koskevat oikaisu- ja korjausilmoitukset voi antaa Verohallinnon OmaVero -palvelussa. (Hyttinen ym. 2019, 875-876.)

Virheen tai puutteen korjaamiseksi annetaan aina uusi eli korvaava arvonnäveroilmoitus sille verokaudelle, jota puute tai virhe koskee. Koska virhe tai puute korjataan antamalla uusi eli korvaava ilmoitus, tulee myös kaikki aiemmin oikein annetut tiedot täyttää uudelleen. Korvaava ilmoitus annetaan myös, vaikka ilmoituksella ei olisi vaikutusta veron lopulliseen määrään. (Jokinen ym. 2019, 346-347.)

Mikäli arvonnäveroilmoitus annetaan myöhässä tai korvaava ilmoitus 45 päivää määräpäivän jälkeen, voidaan myöhästymisestä määrätä myöhästymismaksu (Räbinä 2022, 843-844.) Myöhästymismaksun lisäksi, määräpäivän jälkeen maksaessa tulee myös maksaa viivästysmaksua (Verohallinto 2023f.) Myöhästymismaksusta ja sen suuruudesta säädetään oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä annetussa laissa (768/2016) 35-36 §:issä. Myöhästymismaksu on toinen mahdollisista arvonnäverotuksen seuraamusmaksuista. Myöhästymismaksu määrätään aina verokauden mukaan, eli määräpäivä katsotaan siitä verokaudesta, josta maksu on myöhässä tai jolta korvaava ilmoitus on annettu. Myöhästymismaksu voidaan jättää määräämättä, jos ilmoituksen myöhästymisen syynä on ollut verovelvollisesta riippumaton syy. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi yleinen tietoverkon häiriö tai Verohallinnon OmaVero -palvelun toimintahäiriö. Myöhästymismaksua ei määrätä myöskään tilanteissa, jolloin myöhässä olevalle verolle määrätään verokorotus. (Räbinä 2022, 1420-1422; Hyttinen ym. 2019, 908-909; Juanto ym. 2018, 297-300.)

Vaikka vastuu arvonnäveron maksusta kuuluukin verovelvolliselle, toimittaa Verohallinto tarvittaessa yhteenvedon verojen maksutilanteesta. Yhteenvedo lähetetään, jos verovelvollisella on maksamattomia veroja edellisen kuukauden ajalta. Yhteenvedo sisältää tiedon maksamattomien verojen määrästä ja määrätystä myöhästymismaksusta. Lisäksi yhteenvedolla kerrotaan, mikäli veronpalautusta on käytetty verojen maksua varten. Yhteenvedo sisältää myös maksukehotuksen, joita voidaan lähettää useampia veron määrästä riippuen. (Verohallinto 2023g.) Jos veroa ei makseta määräpäivään mennessä tai ilmoitusta ei ole annettu ollenkaan, Verohallinto lähettää yhteenvedon lisäksi kehotuskirjeen. Kehotuskirjeen tarkoitus on nimensä mukaisesti kehottaa verovelvollista maksamaan myöhässä olevat verot. Kehotuskirje sisältää aina myös tiedon veron määrästä, tai mikäli ilmoitusta ei ole annettu laisinkaan, arvion veron määrästä. Lisäksi kehotuskirje sisältää ukaasin verokorotuksesta. (Räbinä 2022, 840-842; Verohallinto 2023d.)

Mikäli verovelvollinen ei kehotuksesta huolimatta anna arvonnäveroilmoitusta, joutuu Verohallinto poikkeuksellisesti arvioimaan veron määrään. Vero voidaan myös arvioida, jos ilmoitetun veron määrä on virheellinen tai tiedot puutteellisia. (Räbinä 2022, 840-842.) Arvioverotus on aina viimesijainen verotusmenettely ja arvio tehdään Verohallinnon toimesta aina perustellusta ja hyvän hallinnon käytänteitä noudattamalla. Arvioverotuksessa kyseessä on aina verovelvollisen ilmoittamisvelvollisuuden olennainen laiminlyönti. Arvioverotuksen pyrkimyksenä on kerätä verovelvolliselta vero mahdollisimman oikeamääräisenä, eli arvio perustuu

aina verovelvollisen yksilölliseen tilanteeseen. Arvioverotuksen tarkoitus ei siten ole toimia rangaistuksena. Jos kyseessä kuitenkin on verovelvollisen yritys tahallisesti salata tai vääristää arvonlisäverotukseen liittyviä tietoja jättämällä ilmoitus kokonaan antamatta tai antamalla olennaisesti virheellisen ilmoituksen, voidaan arvioverotuksen lisäksi määrätä veronkorotus. (Räbinä 2022, 855-857.)

Veronkorotus on toinen verojärjestelmän yleisistä seuraamusmaksuista myöhästymismaksun lisäksi. Veronkorotus on verovelvoitteen laiminlyönnistä seuraava hallinnollinen seuraamus. Veronkorotus voidaan määrätä ilmoittamisvelvollisuuden laiminlyönnistä, eli jos arvonlisäverotus on annettu puutteellisenä tai virheellisenä sekä tilanteessa, jossa ilmoitusta ei ole annettu ollenkaan. (Räbinä 2022, 1436-1437.) Veronkorotuksesta säädetään oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä annetussa laissa (768/2016) 37 §:ssä. Ilmoituksen puutteellisuudella tarkoitetaan verotukseen olennaisesti vaikuttavan tiedon puuttumista. Ilmoituksen virheellisyydellä taas tarkoitetaan tilannetta, jossa olennainen tieto on ilmoitettu väärin, kuten esimerkiksi jos myynti on ilmoitettu väärällä verokannalla tai vähennyskelpoista veroa on ilmoitettu liikaa. Veronkorotus voidaan kuitenkin pätevästä syystä jättää määräämättä. Pätevänä syynä pidetään ylivoimaisia esteitä, jotka ovat estäneet ilmoituksen antamisen, kuten sairastuminen. Verovelvollisen on kuitenkin aina tällaisessa tilanteessa annettava selvitys, sekä täytettävä ilmoittamisvelvollisuutensa välittömästi esteen lakattua. Kuten aiemmin jo todettiin, veronkorotus voidaan määrätä myös arvioverotuksen yhteydessä, jos myöhästymismaksua ei tilanteen perusteella pidetä riittävänä seuraamuksena. (Hyttinen ym. 2019, 910-911.) Mikäli arvonlisäveroa ei yhteenvetoilmoituksesta, kehotuskirjeestä tai muista toimenpiteistä huolimatta makseta tai jos verovelvollinen ei ole hakenut erillistä maksujärjestelyä, voi Verohallinto lähettää verot ulosottoon. Ulosottoon lähettäminen on Verohallinnon viimeisin keino. Ulosottoon lähetetyt verot siirtyvät ulosoton perittäväksi. Ennen ulosottoon lähettämistä Verohallinto lähettää vielä viimeisen yhteenvedon, joka sisältää myös ilmoituksen veron siirtymisestä ulosottoon. (Verohallinto 2022c.)

4 Kehittämishanke ja muotoiluprosessi

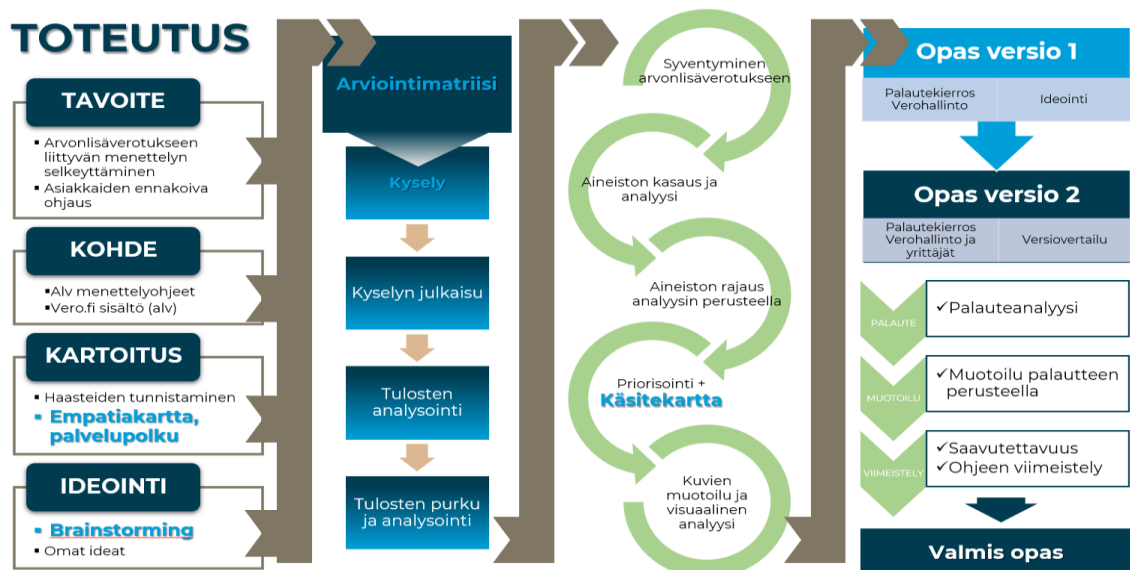
Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämisprosessina, jossa pääasiallisena kehittämismenetelmänä käytettiin tietoperustan luvussa 3.2.2 käsiteltyä tuplatimantti -menetelmää. Tuplatimantti -mallin avulla prosessin jakautui selkeisiin vaiheisiin, jossa jokaisella vaiheella oli työn etenemisen kannalta merkittävä rooli. Tuplatimantin neljä eri vaihetta toimivat myös tutkimusraportin kehittämisprojektin lukujen otsikkoina, jotta projektin etenemistä eri vaiheissa olisi helpompi seurata. Projektin eri vaiheet noudattivat tuplatimantille tyypillisiä divergenssin ja konvergenssin vaiheita, joita aiemmin mainituksessa luvussa käytiin läpi. Tutkimuksellisen kehittämisprosessin tarkoituksena oli tutkimustiedon perusteella löytää ratkaisut haasteet ja ongelmat, ja sitten kehittää niihin ratkaisu. Opinnäytetyön alkuperäisenä

tavoitteena oli selkeyttää arvonlisäveron ilmoittamiseen liittyvää menettelyä muotoilemalla vero.fi -sivuston aronlisäverotuksen osuutta visuaalisemmaksi ja selkeämmäksi tutkimuskysymysten avulla. Työlle määriteltyjä tutkimuskysymyksiä olivat siten seuraavat:

- Miten arvonlisäverotukseen liittyvää menettelyä voisi selkeyttää?
- Miten asiakkaita voisi paremmin ohjata ennakoivasti?

Prosessin edetessä ajatus lopullisesta toteutuksesta muutti muotoaan, ja tuloksena syntyi erilinen arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopas. Koska omiin tavoitteisiini kuului eri menetelmien monipuolinen hallinta ja eri menetelmiin syventyminen, hyödynnettiin työn toteutuksessa monipuolisesti eri menetelmiä kokeillen ja soveltaen. Prosessin aikana käytetyt eri menetelmät tukivat työn etenemistä ja aineiston keruuta. Visuaalisten menetelmien käytön oli myös tarkoitus tukea työn visuaalisuutta, rikastuttaa aineistoa sekä syventää ymmärrystä tutkittavasta aiheesta. Vaikka työ toteutettiin yhteistyössä Verohallinnon kanssa, oli työn osuudet kuitenkin toteutettu itsenäisesti, jonka vuoksi etenkin palvelumuotoilun tyypillisiä ryhmätyöskentelyn menetelmiä sovellettiin yksilötyöskentelyyn. Eri menetelmien käyttö oli kuitenkin perusteltua, eivätkä menetelmät jääneet toisistaan irrallisiksi vaan toimivat hyvässä synergiassa keskenään.

Yhteydenpito Verohallinnon tukihenkilön, sekä eri yksiköiden asiantuntijoiden kanssa oli tiivistä koko prosessin ajan. Verohallinnon tukihenkilö pidettiin ajan tasalla prosessin eri vaiheissa. Eri vaiheista, työn aikana syntyneistä tuloksista ja tehdyistä havainnoinneista raportoitii Verohallinnolle.



Kuvio 5: Kehittämisen prosessin kulku kuvattuna

4.1 Löydä: Ensimmäiset vaiheet, haasteiden kartoitus ja ideointi

Ensimmäisenä suunnitelmana oli havaita suurimmat haasteet vero.fi -sivuston arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuohjeiden sisällössä ja ilmoitusmenettelyn taustalla, jonka jälkeen vero.fi -sivuston sisältöä olisi helpompi muotoilla asiakasystävällisemmäksi. Tutkimuskysymykset muotoiltiin yhdessä Verohallinnon tukihenkilön kanssa prosessin käynnistämiseksi. Verohallinnon intressinä oli selvittää mitkä olivat suurimmat haasteet arvonlisäveron ilmoitusmenettelyn taustalla ja miten menettelyä voisi selkeyttää. Arvonlisäverotuksen ollessa sisällöltään oikeudellinen, oltiin Verohallinnosta kiinnostuneita selvittämään voisiko oikeusmuotoilulla tarjota asiakkaille parempaa ohjausta. Tavoitteena oli siten oikeusmuotoilun keinoin pyrkiä ohjaamaan asiakkaita ennakoivasti. Prosessin alussa pohdittiin yhdessä Verohallinnon tukihenkilön kanssa nykytilannetta eri kysymysten kautta. Kysymyksiä olivat muun muassa seuraavat: onko asiakkaan helppo löytää omaa tilannettansa koskeva ohje ja mitkä ohjeet häntä ylipäänsä koskevat? Näiden kysymysten kautta syntyi tarve selvittää miten vero.fi -sivuston nykyiset ohjeet palvelevat asiakkaita. Tällöin syntyi myös ajatus kyselyn luomisesta aineistonkeruumenetelmänä. Ennen varsinaista kyselyn luomista, alkoi työn ensimmäinen vaihe itsenäisellä tutustumisella.

4.1.1 Havainnointi

Ensimmäisenä vaiheena oli tuplatimantti -mallin löydä -vaihe, jonka tarkoituksena oli kartoittaa haasteita ja ongelmia itsenäisesti eri menetelmien avulla. Löydä-vaihe perustui omiin havaintoihini, joita kerättiin ja jalostettiin eri palvelumuotoilusta tuttujen menetelmien avulla. Koska työssä havainnoin lisäksi käytettiin myös muita menetelmiä, toimi havainnointi työn toissijaisena aineistona, kuten luvusta 3.1.2 käy ilmi. Työn näkökulmaksi oli asetettu uuden yrittäjän näkökulma, joten pystyin hyvin asettumaan tähän näkökulmaan ensimmäisen tarkastelun ajaksi. Sekä arvonlisäverotuksen tuntemukseni että yrittäjyyteen ja sen tuomiin velvollisuuksiin liittyvät käsitteet olivat vielä noviisin tasolla. Kiinnostukseni arvonlisäverotusta kohtaan oli kasvanut suureksi, jonka vuoksi menetelmänä havainnointi toimi tarkoitukseen sopivasti. Ensimmäiset havainnot perustuivat ensimmäisiin kertoihin vero.fi -sivuston arvonlisäverotuksen osuutta läpi käyden ja muistiinpanoja täydentäen. Ensimmäisiä havaittuja ja mahdollisia haasteita olivat:

- Arvonlisäverotus oli ensimmäisellä kerralla hankala löytää otsikoinnin ja sivuston väri-tyksen vuoksi
- Mitä arvonlisäverovelvollisuudella tarkoitetaan?
- Mitä eri ilmoituksia yrittäjän on annettava?
- Miten alv-rekisteri toimii ja onko kaikkien yrittäjien ilmoitauduttava?
- Mitä verokaudella tarkoitetaan?
- Mikä on alarajahuojennus ja mitä varten se on?

- Sivustolla liikkuminen ei sujunut sulavasti jatkuvien linkkien kautta



Kuvio 6: Havainnoinnin avulla tunnistetut ensimmäiset haasteet

Lisäksi Vero.fi -sivuston arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuohje osio tuntui aluksi sekavalta, ja termit ja käsitteet menivät sekaisin. Haasteena oli aluksi ymmärtää miksi arvonlisäveroilmoituksella myynnit ja ostot ilmoitettiin niin monessa eri kohdassa. Asia selvisi kuitenkin sisältöön tarkemmin syventymällä. Arvonlisäveroilmoituksella myynnit ja ostot näyttivät siltä kuin ne tulisi ilmoittaa kahteen otteeseen, vaikka todellisuudessa ensin ilmoitettavana osana olivat verot, jonka jälkeen myynnit ja ostot ilmoitettiin kokonaisuudessaan. Tämä ei kuitenkaan käynyt heti ohjeistuksesta ilmi, vaan ymmärryksen muodostumiseen vaadittiin Vero.fi -sivuston ulkopuolista tietoa ja oikeuskirjallisuutta. Arvonlisäveroilmoituksen tarkoitus ei siis tullut kunnolla esille. Lisäksi ulkomaankauppaan liittyvät termit sekoittivat ja hankaloittivat ymmärtämistä. Ohjeet sisälsivät paljon pudotuslaatikoita, jotka sisälsivät valtavasti tietoa tekstin muodossa. Koska kaikki termit olivat uusia, tuntui teksti nopeasti eksyttävän minut. Näiden haasteiden tunnistaminen perustui täysin omaan kokemukseeni ensimmäisellä itsenäisellä sivustoon tutustumisellani. Muistiinpanot ensimmäisistä havainnoista dokumentoitiin myöhempäälle käyttöä varten ja osaltaan ne toimivat myös seuraavaksi käytettyjen empatiakartan ja palvelupolun tukena.

4.1.2 Palvelumuotoilun keinot havainnoinnin tukena

Seuraavaksi vuorossa oli hyödyntää haasteiden kartoittamisen tukena palvelumuotoilusta tuttujen empatiakartan ja palvelupolun menetelmiä. Huomattavaa on kuitenkin, että sekä palvelupolun että empatiakartan kaltaiset menetelmät toimivat parhaiten ryhmätyöskentelyn tukena, kun mielikuvat ja asenteet eivät perustu yksilön ennakkoluuloihin ja siten oletuksien pohjalte. (Innokylä 2023a; Innanen 2018b.) Palvelupolun ja empatiakartan tarkoituksena oli kuitenkin

rikastuttaa ideointia sekä korostaa kehityskohteita. Erityisesti empatiakarttaa varten luomani käyttäjäpersoonaa perustui ensimmäisiin muistiinpanoihini sekä toisaalta työlle asetettuun uuden yrittäjän näkökulmaan. Kuten tietoperustassa luvussa 3.2.3 käytiin läpi, perustuu empatiakartan hyöty asiakkaan näkökulmaan asettumisesta, mikä tuki tässä työlle asetettuja tavoitteita asiakaslähtöisyydestä. Empatiakartta loi myös visuaalisen ja siten muistiinpanoja helpommin lähestyttävän tavan tarkastella ja tutkia havaittuja haasteita. Empatiakartan henkilönä toimi juuri toiminimen perustanut uusi ja kokematon yrittäjä, joka ei kuitenkaan ainaakaan toistaiseksi kuulunut alv-rekisteriin. Hän ei ollut vielä aloittanut toimintaa, sillä hän halusi ensin ottaa asioista kunnolla selvää. Häntä voisi kuvailla kunnianhimoiseksi ja lainkuullaiseksi. Henkilön tilanne perustui siten osittain tutkijalle samaistuttavaan tilanteeseen, aiheen ollessa entuudestaan vieras. Tarkoituksena oli myös pyrkiä uuden yrittäjän kannalta mahdollisimman samaistuttavaan ja todenmukaiseen tilanteeseen. Kun käyttäjä ja tarkastelukulma oli valittu, lähdettiin vero.fi -sivustoa ja sen sisältöä tarkastelemaan tarkemmin tämän käyttäjän silmin sekä muistiinpanojen kautta, samalla empatiakartan osia täyttäen.

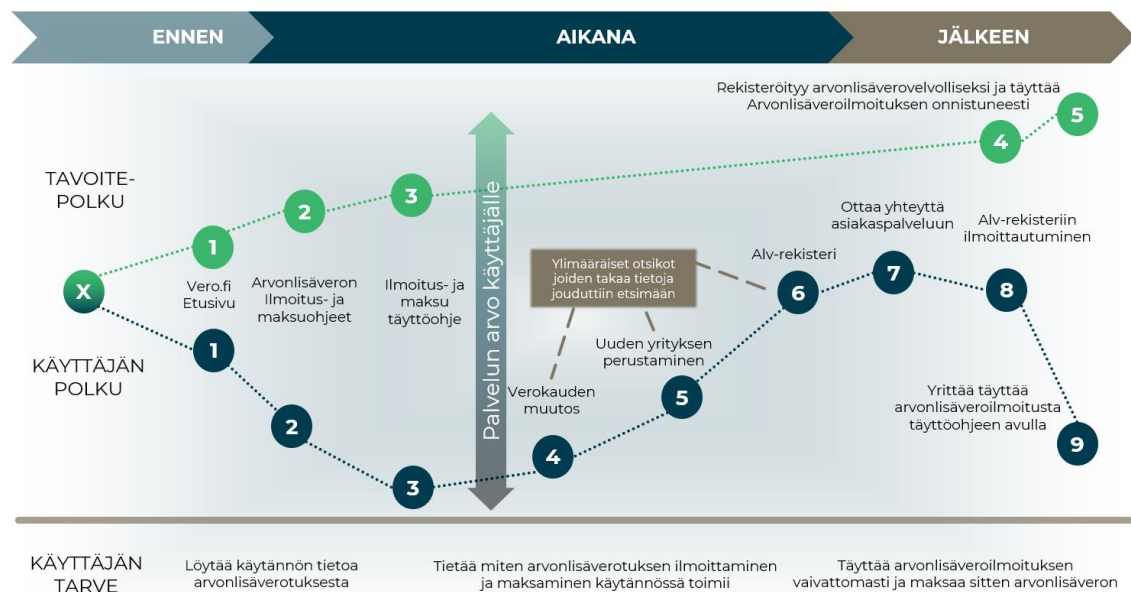


Kuvio 7: Empatiakartan osa-alueet täydennettynä

Empatiakartan täyttämisen avulla haasteet ja tuntemukset oli saatu visuaalisempaan ja jäsennellympään muotoon. Empatiakartta teki aiheesta myös helpommin lähestyttävän. Kuten teoriaperustan luvussa 3.2.1 käytiin läpi, havaitakseen käyttäjän todellisia tarpeita, on muotoiluajattelussa tärkeää tarkastella kehitettävää kohdetta käyttäjän silmin. Empatiakartan avulla luotiin käyttäjä tai persoona, joka toimi apuna työn seuraavissa vaiheissa. Koska empatiakartta kuitenkin perustui yksin omiin havaintoihini ja siten yksipuoliseen näkemykseen, syntyi tarve syventää haasteiden kartoitusta vielä entisestään ja löytää eniten haasteita tuottavat kohdat palvelun kulussa ja tiedon löytämisessä. Palvelupolku toi menetelmänä vielä

hieman empatiakarttaa enemmän syvyyttä haasteiden kartoittamiseen. Palvelupolun tukena käytettiin empatiakartan avulla luotua käyttäjää tai henkilöä, jonka silmin palvelupolkua täydennettiin. Palvelupolun avulla jo tähän mennessä havaitsemiani haasteita jäsenneltiin jälleen visuaalisempaan muotoon. Kuten tietoperustan luvussa 3.2.3 käytiin läpi, palvelupolun ideana oli palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden avulla kuvata palvelua alusta loppuun sakkaa. Palvelupolku rajoittui kuitenkin etusivulle saapumisesta täyttöohjeiden löytämiseen, sillä ainoastaan arvonlisäverovelvolliseksi rekisteröityneillä on mahdollisuus päästä OmaVeron kautta tarkastelemaan arvonlisäveroilmoituksen täyttöä käytännössä. Tämä vaihe perustui siis ainoastaan palvelun alkupään kipupisteiden kartoittamiseen ja toimi prosessin käynnistäjänä. Tarkoituksena oli nimenomaan selvittää mahdollisia haasteita ilmoitusmenettelyn taustalla, vaikkakin havainnot olivat tässä vaiheessa subjektiivisia. Kuten tietoperustassa käytiin läpi palvelupolun tarkoitusta, toimii palvelupolku hyvin palvelun kehittämisessä. Myös asiakkaiden eli tässä tapauksessa arvonlisäverovelvollisten ennakoiva ohjaus on palvelua. Palvelupolun käyttö yksin ja yksipuolisten havaintojen kautta ei kuitenkaan ollut ideaalisin tilanne, jonka vuoksi menetelmää sovellettiin tarkoitukseen sopivaksi. Myös palvelupolussa käytettyjen askeleiden osalta hyödynnettiin tähän mennessä kerättyjä tietoja kuten muistiinpanoja, luotua käyttäjää ja hänen tunnetilojansa. Palvelupolun vaiheita olivat käyttäjän kulkemat isoimmat läpikäytyt asiat otsikkotasolla.

Palvelupolun avulla kartoitettiin tähän mennessä saadun aineiston perusteella, mikä olisi empatiakartan avulla luodun käyttäjän polku vero.fi arvonlisäverotuksen osiossa. Palvelupolulle määriteltiin myös tavoitepolku, johon käyttäjän kulkemaa polkua voitaisiin vertailla. Lisäksi molempien polkujen alapuolelle määriteltiin empatiakartan avulla luodun käyttäjän tarpeet, polun varrella. Tämän menetelmän tavoitteena oli tuoda esiin sellaisia kohtia, joita ei aiemman havainnoinnin perusteella ollut mahdollista huomata. Palvelupolun tavoitteena oli selvittää, missä vaiheessa polkua tiedonhankinta eli palvelu alkaa tuoda arvoa käyttäjälle, eli hän on saanut takaisin enemmän kuin mitä hänellä oli polun alussa. Molemmat polut lähtivät liikkeelle saapumisesta vero.fi etusivulle. Polun varrelle merkittiin numeroidut palvelutuokiot ja niiden sijainti kuvasi käyttäjän tunnetilaa, saavuttamista ja siten polun tuottamaa arvoa. Tavoitepolun tarkoituksena oli kuvata toiminnan tehokkuutta ja tasaista arvon nousua. Käyttäjän polulla näkyi asiakkaan tuntemukset eri palvelutuokioilla. Käyttäjän tarkoitus oli tässä vaiheessa selvittää, milloin ja missä tilanteissa hänen tulee maksaa arvonlisävero. Hän ei ole vielä aloittanut toimintaansa tai rekisteröitynyt alv-rekisteriin, joten asia ei ole hänelle entuudestaan tuttu. Hän halusi kuitenkin selvittää asian ennen toiminnan aloittamista. Palvelupolun kulku perustui omaan ensimmäiseen kertaani arvonlisäveroilmoituksen ohjeita etsiesäni, mutta vastaan tulevia tunteita korostettiin empatiakartan avulla luodun käyttäjän kautta.



Kuvio 8: Palvelupolun kulku kuvattuna

Palvelupolun soveltamisessa palvelupolun varrelle kirjattiin myös käyttäjän kokemia hetkiä ja tunteita seuraavasti:

- 1 **Saapuu etusivulle tavoitteenaan löytää tietoa arvonlisäveroilmotuksesta.**
 - Tutkii etusivua ja avaa ”Yritykset ja yhteisöt” kohdan.
 - Etsii hetken seuraava kohtaa ja avaa sitten kohdan ”Yritystoiminta”.
 - Ei löydä etsimäänsä otsikkoa ja avaa sitten toisen kohdan ”Verot ja maksut”, jonka kautta löytää ja avaa kohdan ”Arvonlisävero”.
- 2 **Avaa ”Ilmoitus- ja maksuohjeet”.**
 - Lukee arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuohjeet kohdan esittelyn ja huomaa, että arvonlisäveroilmotus tulisi antaa jokaiselta verokaudelta vaikka yrityksellä ei olisi toimintaa.
 - Käyttäjä ei ymmärrä koskeeko ohjeistus myös häntä.
- 3 **Avaa kohdan ”Ilmoituksen täyttöohje”.**
 - Huomaa uuden kehotuksen ilmoituksen antamisesta, vaikka yrityksellä ei olisi verokauden aikana arvonlisäverollista toimintaa.
 - Käyttäjä kokee epätoivoa, ja pelkää onko hän nyt laiminlyönyt velvollisuuksiinsa.
 - Katselee mitä tietoja täytyy ilmoittaa ja hämmästyy tiedon paljoudesta.
 - Katselee mitä tietoja täytyy ilmoittaa ja vastaan tulee paljon tuntemattomia termejä ja käsitteitä:
 - alarajahuojennus
 - käänteinen verovelvollisuus

- yhteisöhankinta
- yhteisökauppa
- Yhteisömyynti
- Kokee täyttöohjeen kovin sekavaksi ja toteaa asian vaativan paljon syvempää perehtymistä.
- Päättää selvittää mitä verokaudella tarkoitetaan.
- 4 Avaa kohdan ”Verokauden muutos”.**
 - Selvittää mikä on verokausi ja miten se vaikuttaa ilmoittamiseen.
 - Ei kuitenkaan edelleenkään tiedä koskeeko ohje häntä?
- 5 Löytää tekstin seasta linkin ja avaa ”Lue lisää uuden yrityksen perustamisesta”.**
 - Lukee ohjeen läpi ja huomaa kohdan ” Ilmoita ja maksa arvonlisävero, jos olet arvonlisäverovelvollinen”.
 - Huojentuu ja päättää selvittää vielä tarkan määritelmän arvonlisäverovelvollisuudelle.
 - Huomaa kuitenkin eksyneensä pois arvonlisäveron osuudesta ja palaa alkupeleistä polkuaan pitkin takaisin arvonlisäveron etusivulle.
- 6 Avaa kohdan ”Näin rekisteröidyt alv-rekisteriin”.**
 - Saa selville, ettei hän vielä ole arvonlisäverovelvollinen.
- 7 Soittaa vielä asiakaspalveluun tarkistaakseen asian.**
- 8 Palaa asiaan uudelleen aloitettuaan toiminnan ja rekisteröidytään alv-rekisteriin.**
- 9 Viimeisenä vaiheena arvonlisäveroilmoituksen täyttäminen nykyisillä ohjeilla.**

Palvelupolun sekä aiempien havainnointien perusteella voitiin tehdä johtopäätös, että vero.fi -sivuston arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuohjeet olivat epäselvät ja niiden löytäminen vaati useamman eri kohdan avaamisen. Jälkikäteen polkua läpikäydessä huomasin kuitenkin nopeamman reitin arvonlisäverotuksen sivuille, mutta ensimmäisellä kerralla polku eteni kuvatun mukaisesti. Lisäksi polun perusteella vahvistui ajatus siitä, että arvonlisäverotukseen ja sen ilmoittamiseen liittyy paljon haastavia käsitteitä, eivätkä tiedot ole helposti löydettävissä tai ilmaistu riittävän selvästi.

4.1.3 Ideointi aivoriihen tapaan

Vielä ennen varsinaista kyselyn luontia seurasi ideointi. Muistiinpanojen, empatiakartan ja palvelupolun avulla haasteet saatiin kasattua visuaalisesti näkyvämpään ja helpommin tarkasteltavaan muotoon. Koko tähän mennessä käydyssä prosessin aikana oli toteutuksesta syntynyt jo joitakin ideoita. Koska työ perustui visuaalisuuteen, joka korostui myös menetelmissä, olivat myös ideat jäsenneltävä paremmin hahmotettavaan muotoon. Ideoiden pyörittely, mahdolliset ratkaisut ja ajatukset kasattiin ”Brainstorming” eli aivoriihi -menetelmän tapaisesti

ensin yhteen myöhempiä arviointia varten. Ideoinnissa syntyneet ideat on esitetty seuraavassa kuviossa.



Kuvio 9: Aivoriihen avulla tuotetut ideat

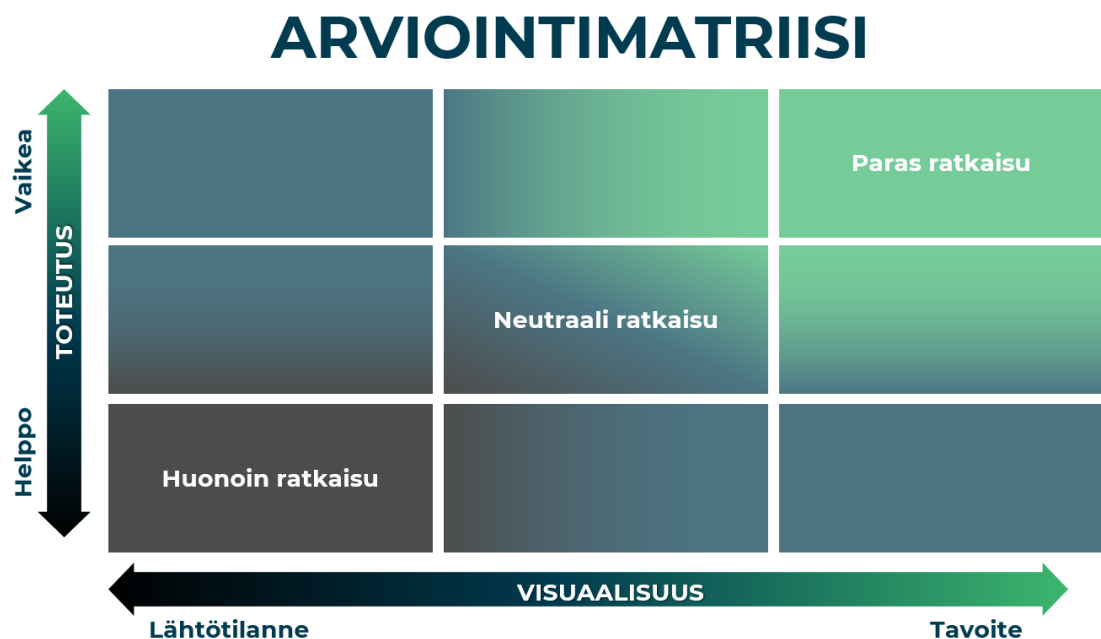
Koska kyseessä oli tutkimuksellinen kehittämisprosessi ja tähän mennessä havaitut haasteet, ideat ja havainnot perustuivat täysin yksipuoliseen näkemykseen, oli dataa kerättävä myös laajemmin sekä kohderyhmään kohdistuen. Nämä ensimmäisen vaiheen aikana toteutetut menetelmät ja havainnot antoivat kuitenkin perusteellisen pohjan seuraavalle vaiheelle. Seuraavana suunnitelmana oli siis laadullisen ja määrällisen tutkimuksen toteuttaminen kyselyn muodossa. Ennen kyselyn luomista pidettiin Verohallinnon kanssa keskustelu tähän asti heränneistä ideoista ja keskusteltiin kyselyn muodossa toteutettavasta tavasta toteuttaa tutkimus. Verohallinnon puolelta kysely todettiin hyväksi tavaksi edetä, sillä Verohallinnon asiakkuusyksikkö pohjaa myös oman kehittämistyönsä asiakkailta saatuihin palautteisiin.

4.2 Määritä: Kyselyn luonti, julkaisu ja tulosten analysointi

4.2.1 Arviointimatriisi ja havainnoinnit kyselyn pohjana

Tuplatimantti -menetelmän seuraavana vaiheena oli määritä -vaihe ja työn tutkimuksellinen osuus. Määritä -vaiheen tarkoituksena oli määritellä ongelma, johon ratkaisua lähdetään kehittämään. Ennen varsinaisen kyselyn luontia, käytettiin työssä vielä yhtä palvelumuotoilusta lainattua menetelmää eli arviointimatriisia. Arviointimatriisin avulla ideoita arvioitiin asiakaslähtöisyyden ja toteutuksen osalta. Kuten tietoperustan luvussa 3.2.3 käytiin läpi, oli arviointimatriisin tarkoitus arvioida ideoita eri mittareilla. Tarkoituksena oli karsia pois mahdottomia tai muuten toteuttamiskelvottomia ideoita. Ideoita arvioitiin arviointimatriisin avulla, jossa x-akselilla arvioitiin idean tai ratkaisun asiakaslähtöisyyttä ja visuaalisuutta. Y-akselin

kriteerinä oli toteutuksen helppous. Näiden ideoiden sijoittaminen akseleiden välillä perustui tässä vaiheessa täysin omaan näkemykseeni, tietoperustan avulla oppimaani sekä omaan kokemukseeni visuaalisen sisällön tuottamisessa. Arviointimatriisin avulla saatiin karsittua ideoita, joita minun olisi ollut lähes mahdoton yksin toteuttaa, sekä ideoita, jotka eivät olisi oman arvioni mukaan tuoneet Verohallinnolle lisäarvoa. Arviointimatriisin avulla karsittuja ideoita pystyttiin jättämään kyselyn ulkopuolelle. Seuraavassa kuviossa on hahmoteltu, miltä työssä hyödynnetty arviointimatriisi näytti.



Kuvio 10: Havainnekuva käytetystä arviointimatriisista

4.2.2 Kyselyn luominen

Arviointimatriisin hyödyntämisen jälkeen, alkoi kyselyn luominen. Kyselyn alustaksi valikoitui Microsoft Forms, joka oli minulle entuudestaan tuttu työkalu. Microsoft Forms tarjosi myös kyselyä varten tarvittavat ominaisuudet ja käyttöoikeudet. Ominaisuuksista tärkein oli helppo siirrettävyys Microsoftin Excel työkaluun tulosten sujuvaa jatkokäsittelyä varten. Toisena vaihtoehtona olisi ollut Webropol -lomake, jota myös Verohallinto käytti tekemissään asiakas-tutkimuksissa. Forms valikoitui näistä kuitenkin edellä mainittujen perusteiden kautta, eikä syvällisemmälle alustojen vertailulle ollut tarkoituksen osalta tarvetta tässä vaiheessa. Itse kysymykset muodostuivat aluksi itsenäisen pohdinnan, tehtyjen havaintojen ja menetelmäkijallisuuden pohjalta. Kysymyksistä pyydettiin palautetta Verohallinnon tukihenkilöltä sekä myöhemmin kysymysten muotoilussa auttoivat Verohallinnon asiakasanalytiikan tiimin asiantuntijat. Kuten tietoperustan luvussa 3.1.3 käytiin läpi, kyselyn huolellinen suunnittelu on merkittävässä asemassa kyselyn onnistumisen kannalta. Kysymysten muodostamista ohjasivat valitut tutkimuskysymykset, Verohallinnon tukihenkilön kommentit ja asiantuntijoiden

näkemyks. Kyselyn luonnissa käytettiin luvussa 3.1.3 läpikäytyjä kyselyn luonnin periaatteita ja kaikki kysymykset olivat perusteltuja.

Kyselyn tarkoituksena oli kerätä laajempaa ja mahdollisesti aiempia itsenäisiä havaintoja tukevaa dataa, jonka perusteella voitaisiin myös määritellä työn kehittämiskohde. Kyselyn tulosten tarkoituksena oli myös toimia tutkimuksellisen osuuden pääasiallisena aineistona. Kyselyn pohjana toimi aiemmin mainittujen menetelmien avulla keräämäni aineisto, muistiinpanot ja havainnot sekä sitä tukeva kirjallisuus, jota on käyty läpi työn teoreettisessa viitekehyksessä luvussa 3.1.3. Kysymykset muotoiltiin osittain yhdessä Verohallinnon tukihenkilön sekä osittain yhdessä asiakkuusyksikön laadullisen analytiikan asiantuntijoiden kanssa. Syynä tähän oli substanssisisällön oikeellisuuden varmistaminen ja asiakkuusyksikön omat intressit. Yhteistyön ja asiantuntijoiden avulla pystyttiin varmistamaan, että kysely olisi sopivan mittainen sekä ominaisuuksiltaan toimiva. Asiakkuusyksikön laadullisen analytiikan asiantuntijoilla oli aiempaa kokemusta ja näkemystä kyselyn toteuttamisesta, jota hyödynnettiin kyselyn muotoilussa. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää miten Verohallinnon nykyiset vero.fi -sivut arvonlisäverotuksen sisällöltään palvelevat asiakkaita ja miten he haluaisivat toimintaa kehitettävän. Yksi kyselyn tavoitteista oli myös tuottaa lisäarvoa Verohallinnolle jo kyselyn vastausten perusteella ja kaiken kaikkiaan tavoitteena oli kartoittaa:

- arvonlisäveron ilmoittamiseen ja maksamiseen liittyviä haasteita,
- vastaajien verovelvollisuuksien tuntemista,
- mahdollisia syitä ilmoitusten tai maksujen myöhästymiseen,
- mitkä asiat vaikuttavat verovelvoitteiden laiminlyömiseen,
- vaikuttaako osaamistausta verovelvoitteiden hoitamiseen,
- mahdollisia syitä ilmoitusten tai maksujen myöhästymiselle,
- mistä tietoa etsitään ensisijaisesti ja
- millä keinoin vastaaja mieluiten syventyisi arvonlisäverotukseen.

Lisäksi kyselyssä oli vapaa kenttä kehitysehdotuksille sekä palautteelle. Näissä laatikoissa oli myös mahdollista täydentää aiempien kysymysten ”Muu” vaihtoehtoa. Kysely sisälsi kolme vapaaehtoista taustakysymystä: ikä, sukupuoli ja koulutustausta. Näiden kysymysten tarkoitus oli kartoittaa vastaajien taustoja, ja kysymykset valikoituivat Verohallinnon tarkempaa analyysia varten. Taustakysymykset vastaavat Verohallinnon luomissa kyselyissä kysyttyjä taustakysymyksiä ja voivat auttaa asiakkuusyksikön analyttikkoja löytämään mahdollisia syy-seuraussuhteita arvonlisäverotukseen liittyvien verovelvollisuuksien hoitamisessa. Taustakysymysten vapaaehtoisuus perustui vastaajan mahdollisuuteen olla antamatta mitään henkilötietoihin rinnastettaviin vastauksia. Taustakysymysten tarkoituksena oli osittain myös mahdollistaa vastaajan taustan yhdistäminen vastauksiin ja mahdollisiin johtopäätöksiin. Vaikka tietoperustassa mainittiin taustakysymysten olevan nykyään tyypillisiä myös kyselyn loppuvaiheessa, sijoituivat taustakysymykset helppoudellaan tämän kyselyn alkuun.

Kysymys yritysmuodosta eli yritystoiminnasta oli ensimmäinen pakollinen kysymys, jonka tarkoituksena oli saada vastaukset kohdistettua tietyn yritysmuodon alle. Vaikka yritysmuoto itsessään ei vaikuta verotukseen, on Verohallinnolle arvokasta tietää mille yritysmuodoille tietoa tulee kohdistaa. Koska työ toteutettiin uuden yrittäjän näkökulmasta, oli myös yritysmuotojen vaihtoehdot valittu vastaamaan uuden yrittäjän todennäköisintä yritysmuotoa. Kyselyssä Pk-yrityksen määritelmä oli kuitenkin astetta tarkkarajaisempi, kuin mitä teoreettisen viitekehyksen luvussa 3.4 määriteltiin. Työlle asetettiin näkökulmaksi erityisesti uuden yrittäjän näkökulma, joka määritteli kaikkia työn eri vaiheita. Myös työn ohessa toteutetussa kyselyssä huomioitiin tämä näkökulma ja kysely olikin suunnattu lähinnä toimihenkilöille, yhden henkilön osakeyhtiöille, Pk-yrityksille ja kevytyrittäjille. Pk-yrityksen määritelmässä käytettiin samaa linjaa kuin Verohallinnon Webropol -palautekyselylomakkeessa. Verohallinnon kyselylomakkeessa Pk-yritys oli määritetty liikevaihdon alle 10 miljoonan kuuluvaksi ja työntekijämäärältään neljään tai yli. Toisena pakollisena kysymyksenä oli arvonlisäverovelvollisten rekisteriin kuulumisen. Tämä kysymys oli myös Verohallinnon tilastollista dataa varten, mutta sitä hyödynnettiin myös vastausten analysoinnissa.

Seuraavana pakollisena kysymyksenä oli arvonlisäverotuksen ilmoittamiseen liittyvien verovelvoitteiden ja veroseuraamusten tuntemuksen kartoittaminen, jossa vastaajan oli arvioitava osaamistaan asteikolla 1-10. Vaihtoehto 10 oli täyttä ymmärrystä ja osaamista vastaava taso, kun taas vaihtoehto 1 kuvasi täyttä ymmärtämättömyyttä. Välille sijoittuvat vaihtoehdot kuvasivat luonnollisesti näiden ääripäiden välille jääviä vaihtoehtoja. Osaamisen kartoittamisen tarkoituksena oli puhtaasti osaamisen kartoittaminen ja sen analysointi vastaajan muiden vastausten perusteella. Tietoa osaamisen tasosta verrattiin kyselyssä myöhemmin esitettyjen kysymysten vastausten arvioimiseen. Osaamisen jälkeen vastaajalle annettiin mahdollisuus kertoa minkä asian vastaaja kokee arvonlisäverotuksessa haastavimmaksi ja minkä hän kokee aiheuttavan eniten epäselvyyttä arvonlisäverotuksessa. Tähän oli mahdollisuus jättää vastausmatta, mikäli vastaaja oli esimerkiksi vastannut aiempaan osaamiseen vaihtoehdon 10, eikä hän siten ollut kokenut haasteita. Tämän vapaaehtoisen kysymyksen tarkoituksena oli sallia vastaajan kertoa kokemistaan haasteista vapaamuotoisesti, ilman tutkijan asettamia vaihtoehtoja. Kysymyksen tuloksia pystyttäisiin siten vertaamaan aiemmin työssä kerättyihin havaintoihin haasteista.

Seuraavana kysymyksenä oli pakollinen ja jälleen tilastollinen kysymys, jossa kartoitettiin haittaako vastaaja itse tai osallistuuko hän arvonlisäveron ilmoittamiseen liittyvään menettelyyn. Tähän kysymykseen pystyi vastaamaan usealla eri vaihtoehdolla, jotka oli pohdittu vastaamaan mahdollisia eri skenaarioita arvonlisäverotuksen ilmoittamiseen liittyen. Tämän kyselyn vastausvaihtoehdoissa hyödynnettiin erityisesti asiakkuusyksikön kokemukseen perustuvia tietoja, ja vastausvaihtoehdoksi lisättiin myös tilitoimiston roolissa vastaaminen tilastollista seuraamista varten. Kysymyksen vastauksia olisi myös tuloksia analysoidessa mahdollista verrata vastaajan osaamisen tasoon.

Seuraavana pakollisena kysymyksenä oli ” Oletko koskaan antanut ALV ilmoitusta myöhässä?”, johon vaihtoehtona oli vastata joko ”Kyllä” tai ”Ei”. Kyllä vaihtoehdon valitessaan vastaaja pystyi siirtymään seuraavaan kysymykseen, mutta vastatessaan ”Ei” seurasi jatkokysymys. Jatkokysymyksen tarkoitus oli selvittää mikä on ollut syy arvonlisäveroilmoituksen myöhästymiselle. Vaihtoehtoina kysymykseen olivat seuraavat vaihtoehdot:

- Varat eivät olisi riittäneet ALV maksuun
- Annan ilmoituksen vasta saatuaani kehotuskirjeen
- En tehnyt ilmoitusta koska yritykselläni ei ollut tuloja
- Ilmoittamisen määräpäivät ovat epäselviä
- En ymmärrä ilmoittamisen tarkoitusta
- En osaa tehdä ilmoitusta OmaVerossa
- Ilmoitusajankohta ei sovi yritystoimintani aikatauluun (sesonki, kiireellisyys jne.)
- Henkilökohtaiset syyt
- Jokin muu syy

Näistä vaihtoehtoista vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Valitessaan jonkin myyn syyn, oli vastaajalla mahdollisuus kertoa tästä syystä myöhemmin vapaamuotoisella sanallisella vastauksella. Jatkokysymyksen tarkoituksena oli nimenomaan kartoittaa mahdollisia syitä myöhästymiselle. Vastausten perusteella olisi mahdollisuus arvioida mahdollisia kehityskohteita sekä tämän työn että Verohallinnon näkökulmasta.

Seuraavan kysymyksen tarkoitus oli selvittää vastaajan ensisijainen tiedonlähde arvonlisäverotukseen liittyen. Vaihtoehtoina ensisijaiseksi tiedonlähteeksi tarjottiin Verohallinnon kanavia, muita kuin Verohallinnon kanavia, yrityksen ulkopuolisia konsultteja, yrityksen omia asiantuntijoita, yrittäjien somekanavia tai yrittäjä tukevia verkkosivuja sekä Googlea ja muita hakukoneita. Vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Lisäksi vastaajalle tarjottiin mahdollisuutta kertoa muusta keinosta myöhemmin täytettävällä vapaamuotoisella sanallisella vastauksella. Kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa vero.fi -sivuston yleisyys vastaajien kesken, kun kyseessä oli arvonlisäverotukseen liittyvien tietojen etsiminen. Tämän kysymyksen avulla haluttiin myös varmistaa vero.fi -sivustoon liittyvän kehittämisen tarvetta.

Seuraavana pakollisena kysymyksenä oli yksi työn kannalta merkityksellisimmistä kysymyksistä. Vastaajalta kysyttiin millä keinoin hän syventyisi arvonlisäverotuksen ilmoittamiseen liittyvään menettelyyn mieluiten ja mikä olisi vastaajan mielestä selkein tapa saada tietoa. Tämän kysymyksen vaihtoehtoissa hyödynnettiin työn ensimmäisessä vaiheessa aivoriihen avulla syntyneitä ja arviointimatriisin avulla esikarsittuja ideoita. Vaihtoehtoina olivat siten seuraavat vaihtoehdot:

- Videot
- Visuaaliset ohjeet (Kuvat, kaaviot, kuviot)
- Tiiviit tietopaketit (Käsikirja, ohjekirja)
- Parempi viestintäyhteys Verohallintoon puhelimitse
- Parempi viestintäyhteys Verohallintoon viestillä
- Sähköpostiyhteys Verohallintoon
- Ajankohtaista tietoa Verohallinnon somekanavissa
- Tiedon keskittäminen yhteen paikkaan
- Erillinen Verohallinnon opas ALV ilmoittamiseen
- Koulutukset / webinaarit livenä (TEAMS)
- Koulutukset / webinaarit tallenteena (YouTube)
- Syventävät vero-ohjeet
- Henkilökohtainen neuvonta
- Yksilöidymät viestit ja kirjeet
- Lisätietoa tai tietopaketti aloittaville yrittäjille

Lisäksi vastaajalla oli taas mahdollisuus vastata ”Jokin muu vaihtoehto” antamalla vastaus sanallisesti myöhemmin annettavalla vastauksella. Kysymyksen tarkoitus oli määritellä kehityskohdetta konkreettisemmalla tasolla. Lisäksi ajatuksena oli, että vastauksia pystyttäisiin myös arvioimaan arviointimatriisiin syötettyjen ideoiden perusteella ennen lopullista päätöstä. Myös seuraava kysymys oli työn kannalta merkityksellinen, sillä siinä kysyttiin mitä asioita vastaaja koki haastavimmiksi vero.fi -sivustolla aronlisäveron ilmoittamiseen liittyen. Vastausvaihtoehdot perustuivat aiemmassa vaiheessa tunnistettuihin haasteisiin. Vaihtoehtoina tässä kysymyksessä olivat:

- Tieto ei ole yhdessä paikassa tai joudun etsimään tietoa monen linkin tai otsikon takaa
- En ymmärrä mitkä ohjeet koskevat minua tai yritystäni
- Sivuilta oikean tiedon hakeminen on hankalaa
- ALV ilmoitus- ja maksuohjeet ovat hankalasti löydettävissä
- ALV ilmoitusohjeet ovat epäselvät
- ALV maksuohjeet ovat epäselvät
- Liikaa linkkejä ja informaatiota, jotka eivät koske minua
- Arvonlisäveron yhteenvetoilmoitukseen liittyvää tietoa on hankala löytää
- Arvonlisäverotukseen liittyvät käsitteet ja termit ovat hankalia
- Uuden yrittäjän ohjeet ovat haastavat
- Eri toimialoihin liittyvien ALV ohjeiden löytäminen on hankalaa
- Vähennysoikeuteen liittyvien ohjeiden ymmärtäminen on hankalaa
- En ole törmännyt haasteisiin

Vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon ja lisäksi vaihtoehtona oli jälleen sanallisen vastauksen antaminen myöhemmin. Tämän kyselyn tarkoituksena oli puhtaasti kartoittaa vastaajien kokemia haasteita, sekä verrata niitä aiemmin tunnistettuihin haasteisiin. Vastauksen avulla kehityskohdetta sekä sen tarpeellisuutta pystyttäisiin myös perustelemaan.

Tämän jälkeen seurasi kysymys ” Miten vero.fi sivusto olisi mielestäsi selkeämpi? Millaista tietoa tai toiminnallisuuksia siellä voisi olla? Miten toivoisit Verohallinnon sivuja tai toimintaa kehitettävän ALV ilmoittamisen osalta?” Tähän kysymykseen vastaaja sai vastata vapaamuotoisesti. Lisäksi tässä kohdassa oli mahdollisuus vastata omin sanoin myös aiemmin esitettyihin kysymyksiin, joissa vaihtoehtona oli ”Muu vaihtoehto”. Kysymyksen tarkoitus oli antaa vastaajille mahdollisuus kertoa omin sanoin kokemuksistaan ja toiveistaan vero.fi -sivuston kehittämisen suhteen. Aiempien kysymysten vastausten sitominen tähän kysymykseen oli toteutettu sen takia, ettei Forms tukenut omasanaisen vaihtoehdon syöttämistä kyselyn luonti-hetkellä. Tämä oli kuitenkin tietoperustan luvussa 3.1.3 läpikäytyjen kyselyn luonnin periaatteisiin nähden hankala, sillä kysymyksessä esitettiin useampi eri kysymys. Lomakkeen ominaisuuksien vuoksi, ”Muu” vaihtoehtojen vastauksille oli mahdollistettava paikka. Jokaiselle kysymykselle oman kohdan luominen, oli voinut tehdä kyselystä liian pitkän, jolloin riski vastamatta jättämiseen olisi voinut kasvaa. Tämän kysymyksen tuloksia oli kuitenkin tarkoitus käyttää kehitysprosessin tukena, joko lopputuotoksen tukena tai esiin nostettavissa kehitysehdotuksissa, vastauksien laadusta riippuen.

Viimeisimpänä kysymyksenä oli vielä ”Oletko koskaan antanut yrityksen elinkeinotoiminnan tuloveroilmoitusta myöhässä?” Kuten aiempaan kysymykseen ilmoituksen myöhästymisestä, myös tähän kysymykseen pystyi valitsemaan joko vaihtoehdon ”Kyllä” tai ”Ei”. Vastaamalla ”Ei”, vastaaja pääsi siirtymään kyselyn viimeiseen osioon, mutta vastaamalla ”Kyllä”, ilmestyi vastaajalle vielä viimeinen kysymys myöhästymisen syystä. Koska kaikki arvonlisäverovelvolliset harjoittavat liiketoimintaa jossain muodossa, ovat kaikki arvonlisäverovelvolliset ja yrittäjät siten velvollisia antamaan elinkeinotoiminnan veroilmoituksen. Näin ollen kysymys kosketti kaikkia vastaajia ja vastausten perusteella voitaisiin mahdollisesti tehdä tulkintoja muihin kysymyksiin liittyen. Myös tämä kysymys oli tehty tiiviissä yhteistyössä asiakkuusyksikön laadullisen analytiikan asiantuntijoiden kanssa. Tarkoituksena oli jälleen kerran selvittää eri syitä myöhästymiselle sekä mahdollisia syy-yhteyksiä. Lisäksi kysymyksellä haluttiin seuloa, onko vastaajien myöhässä annetuilla ilmoituksilla yhteyksiä muihin vastauksiin. Vastausten perusteella voitaisiin tarkastella, olivatko samat vastaajat antaneet sekä arvonlisäveroilmoituksen että elinkeinotoiminnan tuloveroilmoituksen myöhässä, ja olivatko syyt samoja vai toisistaan riippumattomia.

Kyselyn lopussa vastaajalla oli vielä mahdollisuus antaa vapaata palautetta arvonlisäveron ilmoittamiseen liittyen tai ihan muita Verohallinnolle osoitettuja terveisiä. Kuten tietoperustassa käytiin läpi, on tämän kaltainen osuus tuttu monesta kyselystä. Sen tarkoituksena oli

antaa vielä viimeinen mahdollisuus tuoda esiin sellaisia asioita, joita vastaaja olisi halunnut kertoa, mutta niitä ei kysytty. Kyselyn kysymyslomake testattiin ennen julkaisua ja testivastaukset mitätöitiin Excelissä ennen tuloksien tarkastelua. Testivastaukset pystyttiin tunnistamaan niiden vastausajan perusteella, sillä testit oli suoritettu ennen kyselyn varsinaista julkaisua. Lisäksi testivastausten vapaamuotoiset ja sanalliset vastaukset oli kirjattu muotoon ”testi”, karsinnan varmistamiseksi.

Kyselylomake alkoi saatteella eli johdannolla, joka käytiin läpi yhdessä Verohallinnon tukihenkilön kanssa. Johdanto oli ensimmäinen asia, minkä vastaaja näki avattuaan kyselylomakkeen. Johdanto alkoi tiedolla siitä, että kyseessä on opinnäytetyön osana toteutettu kysely, jonka tarkoituksena on kartoittaa miten Verohallinnon vero.fi -sivusto ja ohjeet palvelevat asiakkaita tällä hetkellä. Lisäksi alussa kerrottiin, että kysely on toteutettu yhteistyössä Verohallinnon kanssa. Kuten tietoperustassa tuotiin esiin, on tällainen alkukappale tärkeä, jotta vastaaja pystyi päättämään, haluaako hän osallistua tämän kaltaiseen tutkimukseen ja siten antaa oman panoksensa kehitystyölle. Seuraavassa kappaleessa käytiin läpi vastaajien anonymiteetti. Kyselyssä ei kerätty vastaajien nimiä, yhteystietoja tai muita henkilötietoihin yhdistettäviä tietoja ja samalla kehoitettiin vastaajaa olemaan antamatta omia yksilöiviä tietojaan vastatessaan vapaamuotoisiin kysymyksiin. Lisäksi tässä kappaleessa kerrottiin taustakysymysten vapaaehtoisuudesta, sekä siitä että tuloksia tullaan hyödyntämään opinnäytetyön lisäksi Verohallinnon toimesta toiminnan kehittämiseen. Henkilötietoja ei tarkoituksellisesti haluttu kerätä tätä tutkimusta varten, sillä tieteellisessä tutkimuksessa henkilötietojen keräämistä on syytä mahdollisuuksien mukaan pyrkiä välttämään. Tämän työn osalta henkilötiedot eivät olisi tuoneet kyselystä saatuihin vastauksiin lisäarvoa, tai muuta sellaista, joka olisi voinut vaikuttaa kehitysprosessiin. Kolmannessa kappaleessa kerrottiin kyselyn rakenteesta, arvoidusta vastausajasta sekä kysymysten määrästä. Kyselyä luodessa huomiota oli kiinnitettävä vastaamiseen käytettävään aikaan. Kuten tietoperustan luvussa 3.1.3 tuotiin esiin, liian pitkät kyselyt voivat turhauttaa vastaajaa ja vastaaminen voi jäädä pahimmillaan kesken. Tämän vuoksi oli tärkeää rajata kysymysten määrää niin, että keskimääräinen ja arvioitu vastausaika pysyisi 5-15 minuutissa. Tämä arvio esitettiin kyselyn johdannossa, jotta vastaaja osaisi arvioida ehtiikö hän sillä hetkellä vastaamaan kyselyyn. Lopuksi johdannossa tuotiin vielä esiin kyselyn toteuttaneen tutkijan nimi ja yhteystiedot, joiden avulla vastaajat voisivat ottaa tutkijaan yhteyttä kyselyyn tai opinnäytetyöhön liittyvissä kysymyksissä.

Kysely julkaistiin Facebookissa julkisissa ja yksityisissä, yrittäjille tarkoitetuissa ryhmissä. Empiirisen havainnoin perusteella olin huomannut, että Facebookin erilliset ryhmät tarjosivat yksityiskohtaisempaa neuvoa ja tukea yrittäjille, sekä mahdollisuuden mainostaa omaa yritystään. Kyselyn julkaisu tällaisessa ympäristössä oli etenkin Verohallinnon kannalta otollinen paikka, sillä viranomaisena se ei itse voisi toteuttaa kyselyitä näissä ryhmissä. Olin hakeutunut ryhmiin jo etukäteen ennen kyselyn luomista, jotta liittymispyyntö ehdittäisiin hyväksyä ennen kyselyn suunniteltua julkaisuaikajankohtaa. Facebookissa on useita eri suomenkielisiä

yrittäjille suunnattuja ryhmiä, joista valittiin erityisesti pienille yrittäjille suunnatut ryhmät. Toiset ryhmät olivat julkisia, kun taas toiset ryhmät olivat yksityisiä eli suljettuja, ja liittymispyynnön yhteydessä esitettiin kysymyksiä ja syitä ryhmään liittymisestä. Osat ryhmistä vaativat y-tunnusta, jotta liittymispyyntö voitaisiin hyväksyä. Liittymispyynnössä esitin asiani ja kerroin yksityiskohtaisesti kerääväni aineistoa kyselyn avulla opinnäytetyötäni varten. Tästä huolimatta pääsyyni muutamiin ryhmiin evättiin, todennäköisesti sen vuoksi, etteivät monen ryhmän yrittäjyyteen liittyvät vaatimukset täyttyneet. Yksi isoista ryhmistä, joihin pääsyyni evättiin, oli yksityinen ”Yrittäjät” -ryhmä, jossa jäseniä oli n. 22 000 tuhatta. Kysely saatiin kuitenkin julkaistua seuraavissa ryhmissä:

- Pienyrittäjien mainospaikka n. 9 700 jäsentä
- Naisyrittäjät n. 65 100 jäsentä
- Nuoret Yrittäjät - Young Entrepreneurs of Finland n. 2 400 jäsentä
- Tmi Yrittäjät n. 9 600 jäsentä
- Yrittäjän avoin verkosto n. 880 jäsentä
- Kasvuyrittäjät - Suomen yrittäjät n. 1 700 jäsentä
- Yksinyrittäjät n. 1 600 jäsentä

Isoin ryhmistä, joihin pääsy myönnettiin, oli yksityinen ”Naisyrittäjät” -ryhmä, joka ylsi jäsenmäärältään yli 65 tuhanteen jäseneen ja oli siten ryhmistä isoin. Facebook -ryhmät ovat yksityisestä asetuksestaan nimen osalta julkisia, ja siten kaikkien löydettävissä, ellei henkilön pääsyä ole erikseen evätty ryhmän ylläpitäjien toimesta. Tämän vuoksi ryhmien nimet on myös esitetty tämän työn yhteydessä. Eri ryhmien vaikutusta vastauksiin analysoitiin tarkemmin tuloksien yhteydessä. Facebookissa tapahtuvan julkaisun lisäksi selvitetiin myös mahdollisuus hyödyntää Verohallinnon some kanavia kyselyn näkyvyyden lisäämiseksi. Verohallinnon viestintäyksikön linjaukset olivat kuitenkin selvät opinnäytetöihin liittyvien viestien osalta, eikä kyselyä ollut mahdollista julkaista Verohallinnon virallisilla sosiaalisen median kanavilla. Kyselyn Facebook julkaisu toteutettiin kuitenkin viestinnällisesti yhteistyössä Verohallinnon viestintäyksikön asiantuntijan kanssa, jotta viesti olisi ulkoasultaan mahdollisimman selkeä. Lisäksi viestissä oli tärkeää tuoda esiin, että kysely oli toteutettu nimenomaan opinnäytetyön yhteydessä ja näin ollen kaikki verotukseen liittyvät kysymykset tulisi ohjata suoraan Verohallinnon virallisiin kanaviin.

Facebook julkaisun lisäksi kysely oli tarkoitus julkaista Laurean opiskelijoiden kesken ns. laajalla levikillä eli kaikkien kampusten opiskelijoille alasta riippumatta. Tämän tarkoituksena oli lisätä kyselyn näkyvyyttä ja kerryttää vastaajia, sillä Laurean 27.1.2022 julkaiseman uraseurantakyselyn perusteella ennen vuotta 2021 valmistui 771 opiskelijaa, joista 2 % eli noin 14 toimivat yrittäjinä (Laurea 2022.) Tämän perusteella myös kyselyn julkaisuhetkellä olisi kysely voinut tavoittaa yrittäjiä Laurean opiskelijoiden keskuudesta. Kyselyn julkaisu näin laajasti Laurean sähköpostiverkossa ei kuitenkaan onnistunut puuttuvan Laurean tutkimusluvan

vuoksi. Tutkimuslupien myöntäminen ei ollut lomien vuoksi mahdollista kesäkaudella eli kyselyn suunniteltuna julkaisuajankohtana. Tässä vaiheessa ajatuksesta luovuttiin, eikä kyselyn julkaisuajankohtaa tai vastausaikaa koettu tarpeelliseksi muuttaa. Merkityksellistä oli myös tästä aiheutuvien aikataulujen muutosten vaikutus suhteutettuna mahdollisesti tällä tavoin kerättävien vastausten määrään.

Kysely julkaistiin 5.6.2022 aiemmin mainituissa Facebookin ryhmissä. Lisäksi kyselyä levitettiin oman verkoston avulla. Kyselyn tavoiteltu vastaajamäärä oli 100 vastausta. Tavoite perustui Verohallinnon laadullisen analytiikan asiantuntijoiden tietoon, jonka mukaan Verohallinnon nimissä toteutettujen vastaavien kyselyjen keskimääräinen vastaajamäärä oli noin 200. Tämän määrän puolittaminen tavoitteeksi johtui arvioidun näkyvyyden erosta suhteessa Verohallintoon, sekä vastaajien arvioon vastaamisen tarpeellisuudesta. Opinnäytetyön ohella toteutetun kyselyn ei voitu olettaa saavan samaa vastaajamäärää kuin Verohallinnon virallisen kyselyn. Kyselyn vastaajamäärää analysoitiin kuitenkin tarkemmin seuraavassa luvussa tuloksien analysoinnin yhteydessä.

4.2.3 Tulosten tarkastelu ja sisällönanalyysi

Kyselyn vastausaika päättyi 14.7.2022 klo 23.45. Vastauksia kertyi yhteensä 60 kappaletta, joka jäi alle tavoitteeksi asetetun määrän. Kuten tietoperustan luvussa 3.1.3 todettiin, vastausmäärään vaikuttaa vastaajien kokemus tutkimuksen hyödyllisyydestä. Lisäksi kyselylomakkeiden haittapuolena on suoriin haastatteluihin verrattaessa se, että vastausprosentti voi jäädä tavoiteltua alhaisemmaksi. Kuten myös työn johdannossa tuotiin ilmi, verotus ja siten myös arvonnäkökulma sekä siihen liittyvät käsitteet voidaan kokea haasteellisena asiana, jonka vuoksi vastausmäärä saattoi jäädä tavoiteltua pienemmäksi. Tämä kokemus verotuksen haastavuudesta oli nähtävissä myös kyselyyn vastanneiden palautteissa, joita käsitellään myöhemmin tässä luvussa. Vastaajamäärän kasvattamiseksi olisi kyselyn aukioloaikaa voitu pidentää, mikäli työn aikataulu olisi sen sallinut. Huomattavaa on kuitenkin, että valtaosa vastauksista kertyi vastauksista jäävän aikaleiman perusteella heti kyselyn julkaisun jälkeen. Kyselyn jatkuvalla markkinoinnilla ja useilla eri Facebook päivityksillä vastaajien määrä olisi teoreettisesti voitu nostaa. Useammalla eri julkaisulla ryhmän saman ryhmän sisällä olisi mahdollisesti voitu tavoittaa eri aikaan aktiiviset käyttäjät. Monet ryhmät eivät kuitenkaan sallineet mainostamista ja ryhmiin pääsyksi oli myönnetty erityinen lupa. Tämän vuoksi kysely julkaistiin jokaisessa ryhmässä ainoastaan kerran. Kysely olisi myös voitu julkistaa muissa kuin yrittäjille tarkoitetuissa ryhmissä vastausten kerryttämiseksi, mutta tällöin kohderyhmää olisi ollut vaikeampi saavuttaa tai kyselyyn olisi voinut kertyä sinne kuulumattomia vastauksia. Kyselyn välittäminen Laurean opiskelijoille taas ei onnistunut, mutta toisaalta tarkasteltuna ei tämä keino olisi välttämättä vaikuttanut vastaajamäärään merkittäväällä tavalla. Kuten aiemmin mainittiin, Laureasta vuonna 2021 valmistuneista opiskelijoista 2 % eli noin 14 toimi yrittäjinä. Tiedossa ei kuitenkaan ole, kuinka moni nykyisistä opiskelijoista toimii yrittäjänä.

Lisäksi on huomioitava, että osa yrittäjistä saattaa kuulua Facebook -ryhmiin, joissa kysely julkaistiin. Kyselyä levitettiin myös lähipiirin avulla, mutta koska vastauksia kerättiin nimettömästi ei lähipiiristä ja kontaktien kautta saatuja tai saamattomia vastauksia voida määrällisesti vahvistaa. Kaiken kaikkiaan Facebook ei foorumina ollut varmasti huono tapa kerätä vastauksia. Mikäli Verohallinto olisi myöntänyt erityisen luvan kyselyn julkaisemiseen Verohallinnon virallisilla sosiaalisen median kanavilla, olisi vastauksia voitu olettaa kerääntyvän enemmän.

Kyselyn tulokset siirrettiin Excel taulukkoon, josta tietoja oli helpompi käsitellä ja koodata analyysiä varten. Kyselyn keskimääräinen vastausaika oli 6 minuuttia ja 29 sekuntia, joten voitiin todeta kyselyn alittaneen sille asetetun vastausajan. Tuloksien analysointi alkoi ensimmäisenä vastaajien taustakysymysten tarkastelulla ja analysoinnilla. Vastaajien ikäjakauma oli suhteellisen tasainen, mutta eniten vastaajia kuului 31-60 vuoden ikähaarukkaan. Ikäjakaman perusteella ei voitu tehdä suoria johtopäätöksiä. Kyselyyn vastanneista enemmistö eli 51/60 oli naisia, kun taas miehiä oli 9/60 vastanneista. Vastausvaihtoehto ”Muu” ei kerryttänyt vastauksia. Sukupuolten väliseen jakaumaan vaikutti oletettavasti kyselyn julkaiseminen Facebookissa. Suurin ryhmä, johon pääsy myönnettiin, oli ”Naisyrittäjät” Facebook -ryhmä, joka oli jäsenmäärältään huomattavasti muita ryhmiä suurempi. Ryhmän edellytyksenä oli, että ryhmään pääsevät sisään vain naiset. Koulutustaustan osalta vastauksissa oli suurempia vaihteluja. Vastaajista 1/60 oli suorittanut peruskoulun, 28/60 toisen asteen koulutuksen, 19/60 alemman korkeakoulun ja 12/60 ylemmän korkeakoulun. Vastaajien koulutustaustan vaikutusta käydään läpi myöhemmin tässä luvussa.

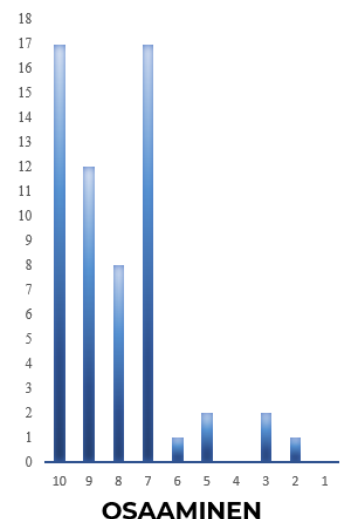
Vastaajista valtaosa eli 50/60 vastasi kyselyyn toiminimen tai yhden henkilön osakeyhtiön roolissa, kun taas Pk-yrityksiä eli työntekijämäärältään 4 tai enemmän oli vastaajista 6/60. Kevytyrittäjiä oli vastaajien keskuudessa 3/60 ja ”Muu” vastausvaihtoehto sai yhden vastauksen. Vastaajista 55/60 kuului arvonlisäverovelvollisten rekisteriin, 4/60 ei kuulunut ja 1/60 vastasi rekisteröitymisen olevan ajankohtaista. Näistä neljästä rekisteriin kuulumattomasta vastaajasta kaksi oli valinnut yritysmuodokseen kevytyrittäjyyden, joka voisi mahdollisesti selittää rekisteriin kuulumattomuuden. Kevytyrittäjä voi sopimukseensa perustuen saada työstään joko palkkaa tai työkorvausta. Mikäli kyseessä on palkka, ei kevytyrittäjä ole arvonlisäverovelvollinen. Työkorvausta saadessaan kevytyrittäjää sitoo samat ehdot kuin elinkeinoharjoittaja. (Verohallinto 2023h.) Näiden tulosten perusteella voitiin kuitenkin tehdä johtopäätös, että kysely oli saavuttanut tavoitellun kohderyhmän.

Seuraavana tarkasteltiin arvonlisäveroilmoitusten hoitamista ja alv ilmoitusten myöhästymistä. Vastaajista 27/60 ilmoitti hoitavansa itse kaikki arvonlisäveron ilmoittamiseen liittyvät asiat, kun taas vastaajista 17/20 oli ulkoistanut kyseiset työt. Tilitoimiston roolissa vastasi 5/60 vastaajista ja loput vastauksista jakautuivat tasaisesti muihin vaihtoehtoihin. Arvonlisäveron ilmoituksen oli antanut myöhässä 20/60 vastaajaa. Näistä ilmoituksen myöhässä

antaneista vastaajista kaksi olivat tilitoimiston roolissa vastanneita. Tilitoimiston roolissa vastanneet ilmoittivat syyksi, että varat eivät olisi riittäneet arvonlisäveron maksuun ja että asiakas on toimittanut kirjanpitoon vaikuttavat aineistot myöhässä, eikä ilmoitusta ole siten voitu tehdä. 11/60 myöhässä arvonlisäveroilmoituksen toimittaneista olivat toiminimi tai yhden henkilön osakeyhtiön yrittäjiä, jotka hoitivat itse kaiken arvonlisäverotukseen liittyvän ilmoittamisen. Syyt arvonlisäveroilmoituksen myöhästymiselle vaihtelivat vaihtoehtoisin, mutta yksikään valmista vaihtoehtoista ei saanut kolmea vastausta enempää. 11 myöhässä ilmoituksen antaneista antoi syyksi vaihtoehdon ”Muu”. Suurimmat syyt arvonlisäverotuksen myöhästymiselle selvisivät siten sanallisten vastausten kautta. Vastaukset jakautuivat kolmeen teemaan: inhimillinen unohdus, aineiston katoaminen ja tekniset ongelmat. Teknisillä ongelmilla viitattiin vastauksissa sekä OmaVeron toimintaan sekä yhden vastauksen osalta oman tietokoneen hajoamiseen. Ilmoitusten myöhästymistä verrattiin myös vastaajien osaamiseen, jota käsitellään seuraavassa kappaleessa.

Vastaajat saivat kyselyn alussa arvioida omaa arvonlisäverotukseen liittyvää osaamistaan. Tässä kohtaa täytyy kuitenkin huomioida, että vastaukset ovat subjektiivisia, eikä niistä siten voida tehdä täysin tarkkoja johtopäätöksiä. Seuraavassa kuviossa on nähtävissä vastaajien osaaminen suhteessa vastaajamäärään. Vasemmalla on myös kunkin osaamistason kuvaus, jonka perusteella vastaus on valittu.

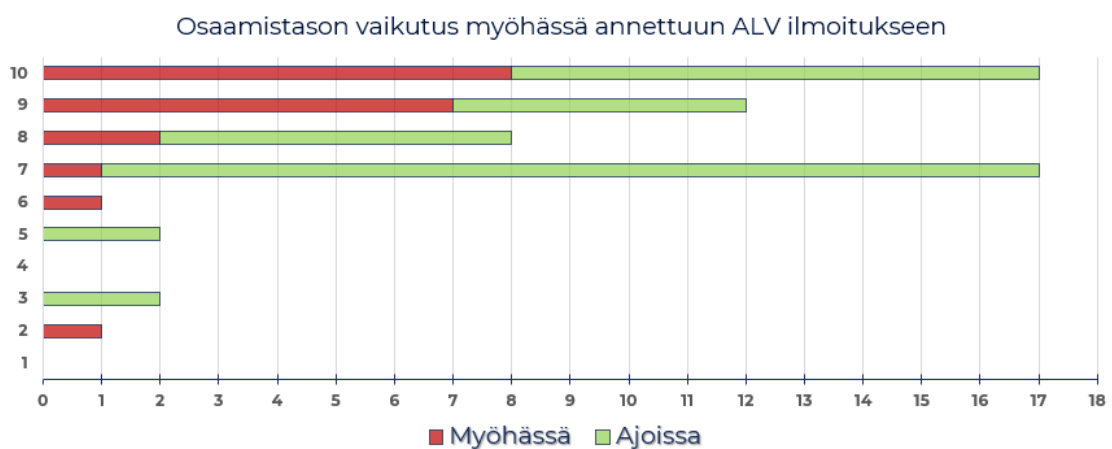
- 10** Ymmärrän täysin ALV ilmoittamisen menettelyn sekä siihen liittyvät verovelvoitteet ja veroseuraamukset. Otan nämä asiat aktiivisesti huomioon suunnitellessani yritykseni verotusta.
- 9** Ymmärrän ALV ilmoittamisen menettelyn sekä siihen liittyvät verovelvoitteet ja veroseuraamukset.
- 8** ALV ilmoittaminen on minulle tuttua ja tunnistan siihen liittyvät verovelvoitteet ja veroseuraamukset.
- 7** Ymmärrän ALV ilmoittamisen perusteet ja hoidan ALV veloitteeni.
- 6** Ymmärrän ALV ilmoittamisen perusteet ja pyrin hoitamaan ALV veloitteeni.
- 5** Ymmärrän että minun tulee antaa ALV ilmoitus ja että sen laiminlyönnillä on jotain seurauksia.
- 4** Ymmärrän että minun tulee antaa ALV ilmoitus, mutten ymmärrä miksi.
- 3** En aina ymmärrä tuleeko minun antaa ALV ilmoitus. Arvonlisäverotus on aiheena hankala.
- 2** En ymmärrä kunnolla arvonlisäverotusta tai siihen liittyvää toimintaa.
- 1** En ymmärrä mitään arvonlisäverotuksesta.



Kuvio 11: Vastaajien osaamistasot havainnollistettuna

Vastaajien osaamistasoa vertailtiin ensin koulutustaustaan, jonka perusteella pyrittiin löytämään yhteyksiä koulutustaustan ja vastausten välillä. Tässä vaiheessa on kuitenkin todettava, että vastausten määrän vuoksi ei tulosten perusteella voitu tehdä johtopäätöksiä. Koska vastausmäärät jäivät alhaisiksi, ei hajontaa syntynyt tarpeeksi tämän kaltaisen vertailun toteuttamiseksi. Seuraavaksi vertailua tehtiin osaamistason ja myöhästymisen osalta, jossa oli

kuitenkin todettava, ettei vastaajien määrä edelleenkään riittänyt luotettavien johtopäätösten tekemiseksi. Vastaajat, jotka arvioivat osaamistasonsa asteikolle 7-10, olivat myös antaneet arvonlisäveroilmoituksen myöhässä todennäköisemmin, kuin ne, jotka olivat arvioineet osaamistasonsa asteikolle 1-6. Tässä kohtaa ei kuitenkaan eroteltu sitä, miten vastaajat olivat ilmoittaneet hoitaneensa arvonlisäverotukseen liittyvät ilmoitukset. Tämän vuoksi voitiin ainoastaan pohtia, onko osaamistason alhaisimmilla tasoilla syy myöhästymättömyydelle enemminkin toiminnan ulkoistamisessa. Tätä analyysiä ei kuitenkaan koettu tarpeelliseksi viedä pidemmälle jo aiemmin todetun vastausten vähyyden vuoksi. Seuraavasta kuviosta on nähtävissä osaamistason vaikutus myöhästymiseen.



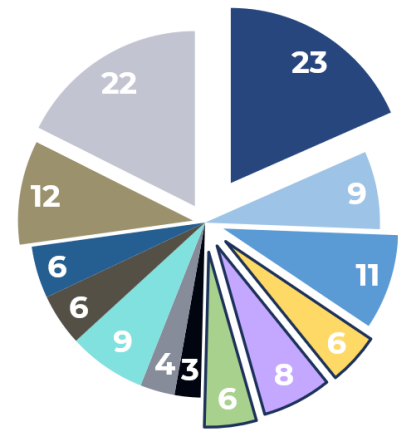
Kuvio 12: Osaamistason vaikutukset arvonlisäveroilmoituksen myöhästymiseen

Seuraavaksi tarkasteltiin tuloveroilmoituksen myöhässä antamista, sekä siihen johtavia syitä. Vastaajista 9/60 oli antanut tuloveroilmoituksen myöhässä. Määrä oli alempi verrattuna arvonlisäveroilmoitukseen verrattuna. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa syy-yhteyksiä myöhästymiselle. Vastausten perusteella ei kuitenkaan voitu juurikaan tehdä suoria johtopäätöksiä. Myös tähän oli syynä vastausten vähäinen määrä. Vastaajien ilmoittamat syyt hajautuivat tasan ennalta valittuihin vastausvaihtoehtoihin. Vastaajista 7/60 oli ilmoittanut antaneensa joskus molemmista ilmoituksista myöhässä. Muina syinä vastauksista selvisi jälleen unohtuminen sekä tekniset ongelmat, kuten OmaVeron käyttämisen hankaluus. Tulosten perusteella ei siten voitu todeta, että osaamisella olisi vaikutusta ilmoitusmenettelyn laiminlyöntiin.

Seuraavaksi tarkastelun kohteeksi tulivat vastaajien kokemat haasteet vero.fi -sivustolla, tiedon etsimisen hajautuminen sekä mieluisin arvonlisäverotukseen syventymisen tapa. Kyseessä olivat monivalintakysymykset, jolloin vastaaja pystyi valitsemaan enemmän kuin yhden vaihtoehdon. Alla olevasta kuviosta on nähtävillä tiedon etsimisen osalta vastausten hajonta eri vaihtoehtojen välillä.

HAASTEET

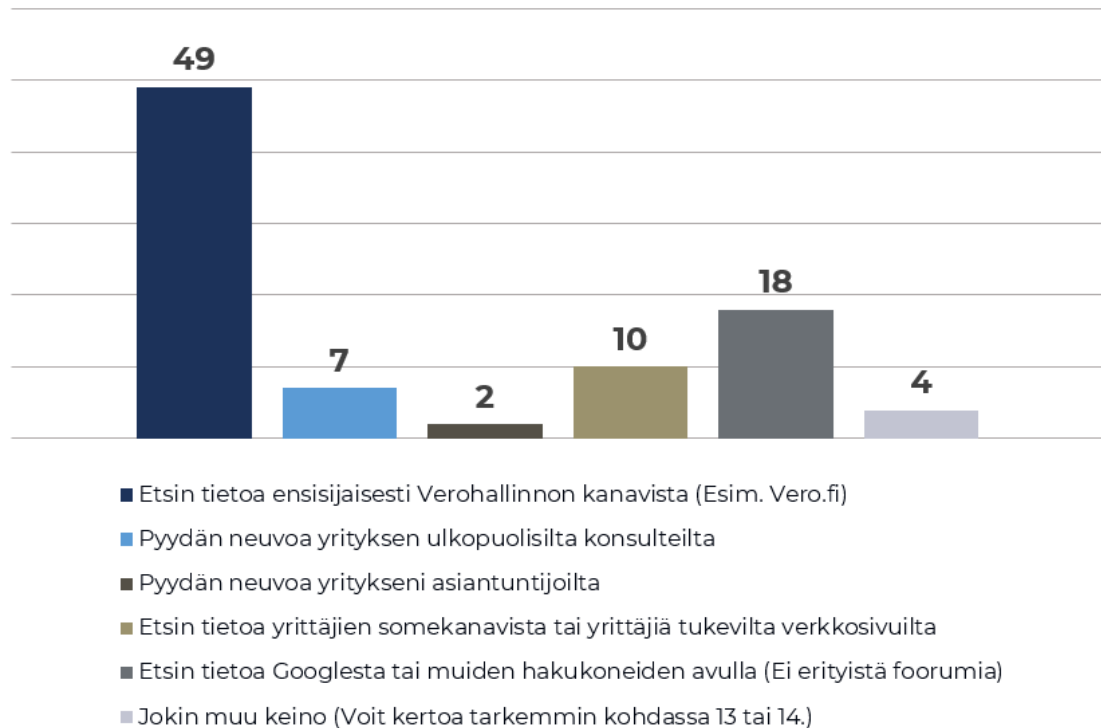
- Tieto ei ole yhdessä paikassa tai joudun etsimään tietoa monen linkin tai otsikon takaa
- En ymmärrä mitkä ohjeet koskevat minua tai yritystäni
- Sivuilta oikean tiedon hakeminen on hankalaa
- ALV ilmoitus- ja maksuohjeet ovat hankalasti löydettävissä
- ALV ilmoitusohjeet ovat epäselvät
- ALV maksuohjeet ovat epäselvät
- Liikaa linkkejä ja informaatiota jotka eivät koske minua
- Arvonlisäveron yhteenvetoilmoitukseen liittyvää tietoa on hankala löytää
- Arvonlisäverotukseen liittyvät käsitteet ja termit ovat hankalia
- Uuden yrittäjän ohjeet ovat haastavat
- Eri toimialoihin liittyvien ALV ohjeiden löytäminen on hankalaa



Kuvio 13: Kyselyn tulosten perusteella esiin nousseet haasteet

Suurimmiksi haasteiksi koettuina asioina nousivat tiedon hajanaisuus, tiedon etsimisen vaikeus, vähennysoikeuteen liittyvien ohjeiden hankaluus sekä itseä ja yritystä koskevien ohjeiden löytäminen. Tässä vaiheessa pystyttiin toteamaan, että jo tutkimuksen alkuvaiheessa eli tuplatimantin ensimmäisessä löydä-vaiheessa tehtyjen havaintojen perusteella oli jo pystytty löytämään osa ongelmakohdista. Vastaajista 22/60 ilmoitti, etteivät ole törmänneet haasteisiin. Tässä oli kuitenkin huomioitava, että tällä tavoin vastanneista 11/60 oli ilmoittanut, etteivät hoida itse arvonlisäverotukseen liittyviä asioita tai he olivat ulkoistaneet ne. Ainoastaan 8/60 vastaajista, jotka hoitivat itse kaiken arvonlisäverotukseen liittyvän ilmoittamisen, ilmoittivat etteivät he ole törmänneet haasteisiin. Näiden vastausten perusteella tarkastettiin myös vastaajien osaamistasoa. Vastausten vertaamisella osaamistasoon pystyttiin toteamaan, että tiedon etsimisen hankaluus ei voinut johtua ainakaan pelkästään vastaajan arvonlisäverotuksen tuntemisesta tai osaamistasosta, sillä näin vastanneista 39/60 arvioi osaamisensa tasolle 8-10. Tässä kohtaa oli kuitenkin taas huomioitava vastausten subjektiivisuus. Vastaajista, jotka ilmoittivat haasteiksi arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuohjeiden epäselvyyden tai ohjeiden hankalan löydettävyyden, puolet eli 30/60 olivat antaneet arvonlisäveroilmoituksen myöhässä. Tarkempia vastaajien haasteiksi kokemia asioita käsitellään myöhemmin tässä luvussa. Seuravana vastauksia tarkasteltiin tiedon etsimisen osalta, joka oli myös monivalintakysymys. Seuraavasta kuviosta voidaan nähdä vastausten jakaantumisen vaihtoehtojen välillä.

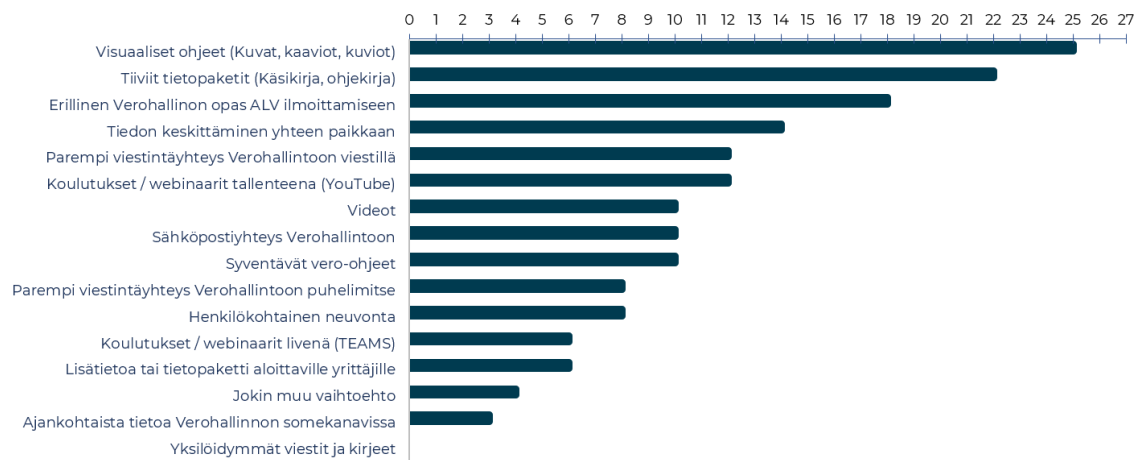
TIEDON ETSIMINEN



Kuvio 14: Vastaajien määrälliset vastaukset tiedon etsimisen osalta

Näiden vastausten perusteella voitiin todeta, että vastaajat etsivät arvonlisäverotukseen liittyvää tietoa ensisijaisesti vero.fi sivuilta, jonka vuoksi tietojen tulisi vastata asiakkaiden tarpeita. Kukaan vastaajista ei ilmoittanut etsivänsä tietoa ensisijaisesti muista kuin Verohallinnon kanavista. Muina keinoina oli kerrottu esimerkiksi puolisolta avun pyytäminen tai lainsäädännön kautta. Tämän jälkeen huomioi siirtyi siihen, miten vastaajat sitten haluisivat tietoa mieluiten saada, eli millä tavoin he syventyisivät arvonlisäveron ilmoittamiseen liittyviin asioihin mieluiten. Seuraavasta kuviosta voidaan nähdä vastausten jakaantuminen ennalta annettujen vaihtoehtojen väliltä.

SYVENTYMINEN



Kuvio 15: Vastaajien määrälliset vastaukset mieluisimpaan tapaan syventyä arvonlisäveron ilmoittamiseen

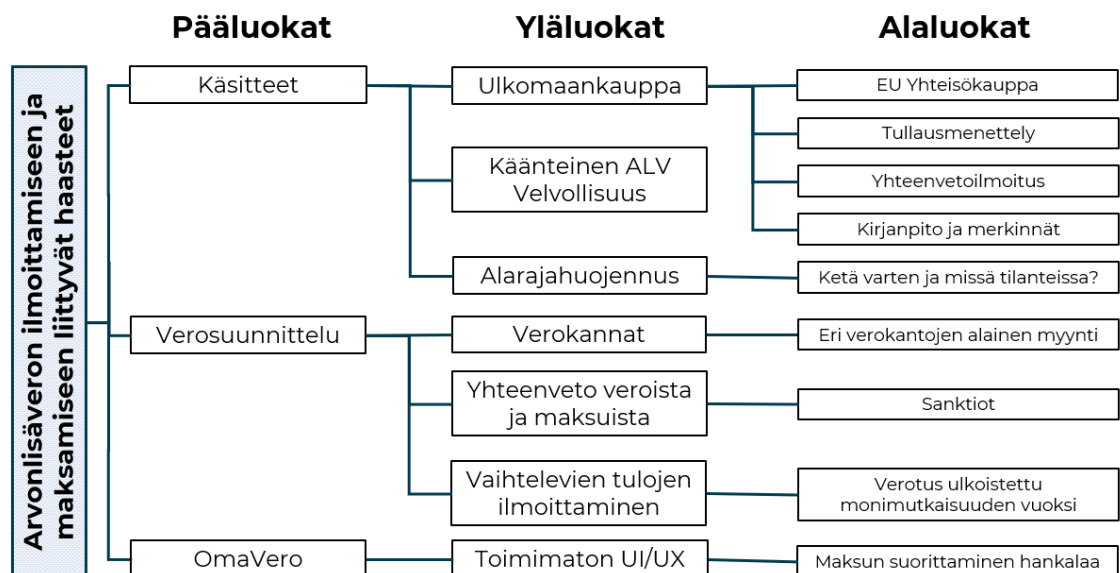
Vastauksissa korostui tarve visuaaliselle sisällölle, joka oli myös yksi tälle opinnäytetyölle asetetuista tavoitteista. Toisena korostuivat tarve tiiviille tietopaketille tai erilliselle arvonlisäveron ilmoittamisoppaalle. Lisäksi vastausten perusteella nousi esille myös tarve keskittää tietoa paremmin yhteen paikkaan. Vastausten perusteella pystyttiin tekemään johtopäätös, että tietoa olisi saatava esitettyä visuaalisessa ja tiiviimmässä muodossa yhdessä paikassa. Näiden vastausten perusteella saatuja tuloksia käytiin läpi vielä myöhemmin Verohallinnon kanssa pidetyssä tilaisuudessa, jota käsitellään tämän luvun lopussa.

Tässä vaiheessa päättyi tulosten määrällinen tarkastelu ja tuloksia alettiin analysoidaan laadulliselle tutkimukselle tyypillisen sisällönanalyysin avulla. Tulosten analysoinnissa hyödynnettiin luvussa 3.1.4 läpi käydyn sisällönanalyysin mukaista menetelmää. Analysoinnin kohteena oli tulosten ilmeinen sisältö, eikä analysoinnissa siten pyritty erityisesti löytämään pii-lomerkityksiä. Sisällönanalyysin avulla pyrittiin vastauksista poimimaan erityisesti vapaamuotoisissa vastauksissa esille nostettuja asioita. Koska sanallisia vastauksia kertyi jonkin verran, tarjosi sisällönanalyysi menetelmänä oivallisen keinon analysoida vastauksia. Sanallisia vastauksia pystyi antamaan kyselyssä seuraaviin kohtiin:

- Minkä asian koet haastavimmaksi arvonlisäverotuksessa? Mikä asia aiheuttaa eniten epäselvyyttä?
- Mikä on ollut syynä ALV ilmoituksen myöhästymiseen?
- Mistä ensisijaisesti etsit tai lähtisit etsimään tietoa ALV ilmoittamiseen liittyen?
- Millä keinoin syventyisit ALV ilmoittamiseen mieluiten? Mikä olisi selkein tapa saada tietoa?
- Minkä koet Verohallinnon sivuilla haastavimmaksi ALV ilmoitusmenettelyyn liittyen?

- Miten vero.fi sivusto olisi mielestäsi selkeämpi? Millaista tietoa tai toiminnallisuuksia siellä voisi olla? Miten toivoisit Verohallinnon sivuja tai toimintaa kehitettävän ALV ilmoittamisen osalta?

Sisällönanalyysin analyysiyksiköksi valikoitui arvonlisäveron ilmoittamiseen ja maksamiseen liittyvät haasteet. Analyysiyksikkö valikoitui tutkimuksen aluksi tehtyjen havaintojen perusteella, sekä sen vahvalla linkityksellä tutkimuskysymykseen, ”Miten arvonlisäverotukseen liittyvää menettelyä voisi selkeyttää?”. Koska vastausmäärä jäi tavoiteltua vähäisemmäksi, pysyttiin analyysiyksiköksi valitsemaan suhteellisen laaja asiakokonaisuus, joka tuki tutkimuksen tarkoitusta. Esiin nostetut teemat jaettiin pää-, ylä- ja alaluokkiin seuraavan kuvion mukaisesti.



Kuvio 16: Sisällönanalyysin avulla syntyneet luokittelut

Pääloukkiin valikoituivat aiheet, jotka tuntuivat sanallisten vastausten perusteella nousevan eniten esille. Sisällönanalyysin mukaisesti valitut teemat eivät kuitenkaan sanatarkasti vastanneet vastaajien itse käyttämiä sanoja tai ilmaisuja, vaan teeman alle pyrittiin keräämään kaikki samalla tavoin tulkittavissa olevat vastaukset. Sanallisten vastausten osalta esiin nousivat erilaiset käsitteet ja niiden ymmärtäminen. Kuten jo kehittämisprosessin ensimmäisessä löydä -vaiheessa oli havaittu, myös vastaajat nostivat esiin käsitteiden paljouden ja niiden ymmärtämisen. Ensimmäisenä tunnistettuna ja toistuvana asiana aineistosta nousi esiin ulkomaankauppaan liittyvät käsitteet. Vastauksia olivat mm. seuraavat asiat:

- Palveluiden ostaminen Suomen ulkopuolelta
- Ostot EU:n ulkopuolelta, tullauksen ja siihen liittyvät asiat
- Kansainvälinen kauppa ja marginaaliverotus

- Alarajahuojennus EU ostoista
- Käänteinen ALV velvollisuus
- Palvelun myynnin laskumerkinnät, kun palvelu myyty EU:n ulkopuolelle ja palvelun myyntiin liittyvä tullausmenettely
- EU-alueen ja EU:n ulkopuolinen kauppa
- Ulkomaankaupan arvonlisäverokäsittely, yhteisökaupan arvonlisävero
- ulkomaan palautukset alarajahuojennuksen laskeminen (kun myös arvonlisäverotonta toimintaa)
- Ulkomaan myynnin ja oston ALV-ilmoittaminen on jäänyt suurpiirteiseksi, koska siihen liittyvä selvittelyn määrä on tuntunut suurelta verrattuna osuuteen liikevaihdosta (alle 5 %).

Edellä mainitut asiat ovat vastaajien itse antamia vastauksia, mutta tekstin kirjoitusasua on siistitty. Näiden kommenttien perusteella pystyttiin toteamaan, että tarvetta käsitteiden selkeyttämiselle oli. Ulkomaankauppaan liittyvät epäselvyydet synnyttivät myös pohdinnan siitä, olisiko opinnäytetyön aihepiiriä tarvetta laajentaa tai rajata uudelleen. Seuraavana nousseena teemana oli Verosuunnittelu, joka muodosti toisen kolmesta valikoidusta pääluokasta. Teema ja otsikko valikoitui aineistosta esiin nousseiden arvonlisäverotukseen suunnitteluun liittyvien palautteiden sekä kirjattujen haasteiden perusteella. Aineistosta poimittiin seuraavat vastaukset:

- ”Ennakkovero”
- ”Kuukausittain tuleva verottajan yhteenveto on monimutkainen ja sekava.”
- ”Maksan aina kaikki verot täsmälleen oikeana päivänä enkä päivääkään aiemmin, jottei hyvityskorkoa maksettaisi. Hyvityskorko tekee heti laskelmasta vielä paljon monimutkaisemman.”
- ”Kuukausivaihtelu aiheuttaa haasteita tilanteessa, jossa yrityksen muut tulot ovat 0 % verokannan alaista tuloa.”
- ”Käänteinen arvonlisäverovelvollisuus”
- ”Miten toimia arvonlisäveron kanssa niin, että siitä on mahdollisimman paljon hyötyä ja mahdollisimman vähän haittaa yritykselle.”
- ”Ymmärrys siitä, onko jokin myymäni palvelu alv:n alaista vai ei?”
- ”Alarajahuojennukseen ei löydy selkeitä vastauksia.”
- ”Haastavinta on eri verokannat.”

Näiden aineistosta tehtyjen nostojen perusteella suorien johtopäätösten tekeminen oli haastavampaa kuin käsitteiden kohdalla. Koska kaikkia esille nostettuja asioita yhdisti eri tavoin arvonlisäveron määrään vaikuttavat tekijät, listattiin asiat verosuunnitteluksi nimetyn pääluokan alle. Tarkemman analyysin ja pohdinnan jälkeen vastauksista pystyttiin kuitenkin

toteamaan, miten osa vastaajista koki arvonlisäverotukseen liittyvät asiat monimutkaiseksi, joka on siten saattanut johtaa arvonlisäverotukseen liittyvien ilmoitusten ja maksujen ulkoistamiseen. Viimeisenä teemana oli OmaVeron toimintaan liittyvät ehdotukset ja palautteet. OmaVeron kohdalta palautteita nousi esiin seuraavasti:

- ”Maksaminen on tehty hankalaksi ja Osuuspankin pudottaminen pois maksutileistä on huono juttu.”
- ”OmaVeron sekavat viestit”
- ”Omavero on uudistuksen jälkeen hankala ja sekava. Maksut kohdistuvat epäloogisesti, myös erääntymättömiin veroihin.”
- ”Haastavinta on OmaVero joka on täysin toimimaton. Kehitystiimiltä puuttuu substanssiosaaminen.”
- ”Viestit jotka tulevat, ovat liian monen linkin alla.”
- ”Kun yrittää suorittaa maksua niin se on jotenkin hankala ja epäselvä.”

Näiden aineistosta tehtyjen poimintojen perusteella osa vastaajista koki OmaVeron käytön hankalaksi ja siten myös OmaVerossa tapahtuvan arvonlisäveron ilmoittamisen ja maksamisen. OmaVero ja sen kehittäminen ei kuitenkaan kuulunut tämän opinnäytetyön kehittämiskohteisiin, eikä tämän pääluokan alle kuuluvien vastausten jatkoanalyysille siten ollut tarvetta. Palautteet OmaVeron toiminnasta toimitettiin kuitenkin Verohallinnolle tiedoksi.

Vastaajat saivat myös antaa omia kehitysehdotuksiaan ja tuoda esille toiveita vero.fi -sivuston toiminnallisuudesta ja kehittämisestä arvonlisäveron osalta. Tähän kohtaan kysymystä sai antaa myös muita vastauksia liittyen aiempien kysymysten ”Muu” vaihtoehtoon. Vastauksista pystyttiin kuitenkin poimimaan selkeästi kehitysehdotuksiksi tai parannusehdotuksiksi nostettavat asiat. Tällaisia vastauksia oli yhteensä 8 kappaletta. Vastauksina saatiin seuraavat ehdotukset:

- ”Chat olisi hyvä keino saada lisää tietoa alv-ilmoittamiseen.”
- ”UI/UX on niin huono, ettei sitä jaksa käyttää. UI/UX parantamalla käyttö olisi helpoa ja luontevaa, jolloin niitä tulisi tehtyäkin.”
- ”Ohjeistuksiin selkeämpi erottelu yhtiömuodosta riippuviin asioihin myös syventävien vero-ohjeiden osalta.”
- ”Ohjeistus saisi olla kunkin ilmoitussarakkeen kohdalla, josta ohje aukeasi uuteen ikkunaan. ”
- ”Paremmat ohjeet kaipaisin alv:n alarajahuojennuksen osalta ja miten se pitää ottaa huomioon mm. kirjanpidossa jne.”
- ”Ajankohtaiset esimerkit esim. sometulojen kanssa toimimiseen / striimaustulot.”
- ”Eheämpää tietopakettia ilman erillisiä linkityksiä eri sivuille hyvin selkein ohjein.”
- ”Maksukohtaan selkeyttä.”

Kehitysehdotusten lisäksi vastaajat saivat jättää vapaan palautteensa kyselyn lopussa. Vapaata palautetta annettiin muun muassa seuraavien vastausten muodossa:

- ”Reippaasti OmaVero remonttiin, ohjelma joka palvelee verovelvollisia ja verohallintoa.”
- ”Varmasti on parannettava ja selvennettävää, mutta olen auttanut minua tuttaviani toiminimen perustamisessa ja veroilmoituksen kanssa, ja ilokseni olen aina voinut todeta, että onneksi Suomessa ilmoitusten hoitaminen on suhteellisen suoraviivaista ja helppoa!”
- ”Mielestäni vero.fi -sivustolta löytyy hyvin kattavasti tietoa mitä tarvitaan yrityksen alv-asioissa. Pidän sivustoja helppokäyttöisenä ja ohjaavana.”
- ”Itse tykkään asioida palveluiden chateissa, mutta ihmisen, en chattibotin kanssa.”
- ”Sivusto itsessään ja arvonnäköalailmoituslomake ovat vuosi vuodelta tulleet selkeämmiksi.”

Palautetta tuli myös edellisessä listauksessa mainittuja enemmän, mutta nostot tehtiin työn kannalta oleellisesta näkykulmasta. Listauksesta pois jääneitä asioita olivat muun muassa toimialakohtaiset ja lainsäädännön muutoksia koskevat palautteet. Kyselyn kautta tulleet palautteet toimitettiin kuitenkin Verohallinnolle sellaisinaan mahdollisia muutoksia varten.

Kuten tietoperustan luvussa 3.1.4 todettiin, voisi laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysin avulla analysointia jatkaa vaikka kuinka pitkälle, esimerkiksi piilomerkityksiä etsien. Aineistoon ja sen analysointiin palattiinkin vielä muotoiluprosessin aikana, mutta työn kannalta oleellisimmat nostot olivat tehty jo tässä vaiheessa. Kokonaisuudessa kyselyn tulosten perusteella pystyttiin tekemään seuraavat johtopäätökset. Valtaosa vastaajista hoiti itse kaikki arvonnäköalailmoittamiseen liittyvät asiat (27/60) ja käyttivät vero.fi -sivustoa ensisijaisena paikkana tietoa etsiessään (49/60). Näistä vastaajista 22/60 koki kuitenkin suurimmaksi haasteeksi tiedon löydettävyyden ja 11/60 piti tiedon hakemista hankalana. Vastausten perusteella vero.fi -sivuston käytettävyys koettiin hankalaksi. Vastaajista enemmistö piti visuaalisia ohjeita (Kuvat, kaaviot, kuvat) tai tiiviitä tietopaketteja (käsikirja, ohjekirja) parhaana keinona syventyä arvonnäköalailmoittamiseen. Lisäksi erilliset oppaat ja tiedon keskittäminen yhteen paikkaan nousivat esiin vastauksissa. Vastauksista ja kommentteista ei kuitenkaan suoraan ilmene minkä aiheiden osalta erillinen opas tulisi toteuttaa. Kommenttien perusteella myös maksaminen koettiin hankalaksi ja tulosten perusteella voidaan päätellä, että maksuohjeita tulisi päivittää. Näiden johtopäätösten perusteella kehittämiskohteeksi ehdotettiin vero.fi -sivuston ”Ilmoitus- ja maksuohjeet” otsikon alle kuuluvien tietojen ja ohjeiden oikeusmuotoilua. Tähän ehdotukseen kuului myös linkkien ja pudotuslaatikoiden siistiminen ja määrällinen vähentäminen, tiedon tiivistäminen yhteen paikkaan sekä tiedon muuttaminen visuaalisemmaksi. Lisäksi ehdotus sisälsi ajatuksen navigaatiopolun uudelleen rakentamisesta.

Toisena kehitysehdotuksena oli erillinen ilmoitus- ja maksuopas. Nämä ideat esiteltiin Verohallinnolle kyselyn tulosten esittelytilaisuudessa.

4.2.4 Tulosten esittely Verohallinnolle ja päätös kehityskohteesta

Edellä esitetyt tulokset ja aineiston perusteella tehdyt johtopäätökset kehitysehdotuksineen esiteltiin Verohallinnolle pidetyssä tilaisuudessa syksyllä 2022. Tilaisuuteen oli kutsuttu Verohallinnon tukihenkilö sekä kyselyn luonnissa mukana olleet asiantuntijat. Tilaisuuden jälkeen Verohallinnon tukihenkilön kanssa käytiin vielä keskustelu kehityskohteesta. Vero.fi -sivuston nykyisen sisällön muotoilun sijasta kehityskohteeksi valikoitui erillinen arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopas. Päätöstä perusteltiin sillä, että Verohallinnon sivuja rajoittaa tietyt sisällölliset ohjeet kuten Verohallinnon graafiset ohjeet sekä saavutettavuuteen liittyvät vaatimukset. Lisäksi tässä vaiheessa keskustelun perusteella haluttiin antaa visuaalisuudelle ja luovuudelle tilaa ja testata miten tietoa ylipäättään voisi muotoilla visuaalisuuden sekä selkokielisyyden osalta. Näin ollen tehtiin päätös erillisestä noin 2-3 sivun pituisesta, tiiviistä visuaalisesta oppaasta. Tarkempia kriteerejä oppaan sisällölle ei tässä vaiheessa määritelty.

Koska kyselyn tulosten vastaajamäärä jäi kuitenkin tavoitetta alemmalle tasolle, keskusteltiin tilaisuudessa ja sen jälkeen myös mahdollisuudesta pyytää lisädataa Verohallinnon sisältä. Lisädatan tarkoitus oli tukea kyselyssä esitettyjä tuloksia sekä kehitysehdotuksia. Lisätietoja lähdettiin kysymään Verohallinnon asiakaskokemustiimin palveluasiantuntijalta. Tietopyynnön kohteena olivat vero.fi -sivuston palautedata arvonlisäverotuksen osalta sekä mahdollisesti tietoja siitä, kuinka kauan asiakkaat ovat käyttäneet aikaansa kullakin arvonlisäverotuksen ohjesivulla. Tietojen luovutus ei kuitenkaan sellaisenaan ollut mahdollista ja asiaa käsiteltiin vielä asiakaskokemustiimin vetäjän kanssa. Valitettavasti tässä vaiheessa ei pystytty kuitenkaan tarjoamaan muuta, kuin palautedataa numeeristen ja määrämuotoisen datan osalta. Esimerkiksi jakaumaa joltakin tietyltä sivulta, miten asiakkaat ovat vastanneet määrämuotoiseen kysymykseen "Löysitkö etsimäsi". Täten esimerkiksi tekstin muodossa olevia vastauksia ei Verohallinnon linjauksen mukaan voitu luovuttaa opinnäytetöitä varten. Asian selvittely jatkui siten määrämuotoisen ja numeerisen datan saamiseksi. Lyhyen selvityksen jälkeen ilmeni kuitenkin, ettei 1,5 vuoden ajalta palautetta ollut kertynyt kuin muutamia kappaleita. Asiakaskokemustiimin näkemys oli, ettei näistä olisi ollut työn kannalta hyötyä, joten tässä vaiheessa ei lisädataa ollut saatavilla. Seuraavaksi lisädataa pyydettiin Verohallinnon viestintäyksikön viestintäsuunnittelijalta muun muassa palautedatan ja sivukohtaisten tietojen osalta. Palautemateriaaleja ei kuitenkaan valitettavasti pystytty luovuttamaan sellaisinaan, vaikkakin kysessä oli kehitystyö. Verohallinnon linjaukseksi oli päätetty, ettei palautteita voitaisi luovuttaa tutkimuskäyttöön. Yhdenvertaisuusperiaatteen mukaisesti edes Verohallinnolle suoraan toteutettava työ ei olisi tähän poikkeus. Palautedata saattoi sisältää esimerkiksi henkilöiden nimiä, puhelinnumeroita ja jopa henkilötunnuksia, jonka vuoksi dataa ei voitu vaarantaa tutkimuskäyttöön luovutettaessa. Lisäksi asiaa perusteltiin liiketoiminnan kannalta. Koska

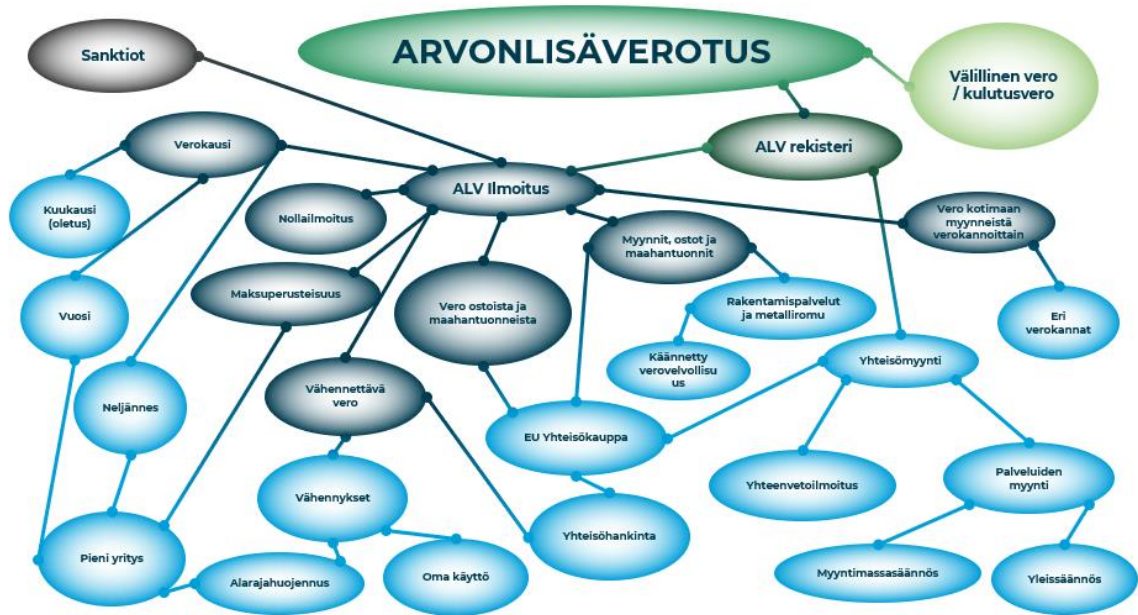
Verohallinnon keräämän palautteen ja datan tarkoituksena on kehittää ja tehostaa Verohallinnon toimintaa, eikä materiaalia siten voitu jakaa Verohallinnon ulkopuolelle. Vaikka tämänkin opinnäytetyön tarkoituksena oli osaltaan tukea Verohallinnon toiminnan kehittämistä, olivat riskit tietojen luovuttamisesta tietoturvan kannalta liian isot. Viestintäsuunnittelijan mukaan ainoastaan palautteiden perusteella tehtyjä koosteita, yhteenvetoja ja tutkimuksia voitaisiin luovuttaa, mutta sellaisia ei ainakaan hänen tietojensa mukaan ollut saatavilla. Verohallinnon viestintäsuunnittelija tarjosi kuitenkin mahdollisuutta haastatella datan parissa työskenteleviä virkailijoita koosteen saamiseksi. (Kumpulainen, Lattu & Myyry 2023.) Verohallinnon tietojen luovutuksen osalta muuttuneen tiukan linjauksen vuoksi sekä opinnäytetyön aikataulun kannalta, ei lisädatan saamiseksi tarvittavia tiedusteluja enää jatkettu pidemmälle ja työ eteni seuraavaan vaiheeseen.

4.3 Kehitä: Muotoiluprosessi

4.3.1 Arvonlisäverotus ja käsitekartta

Tuplatimantti -mallin kolmantena vaiheena oli kehittäminen. Tässä vaiheessa tarkoituksena oli kehittää arvonlisäverotuksen ilmoitus- ja maksuopas mahdollisimman valmiiksi ennen ensimmäistä palautekierrosta. Koska pohjana kehittämistyölle olivat ainoastaan kyselyn tulokset sekä omat havainnot, oli työ ja kehitys pohjattava täysin niiden varaan. Kun päätös oppaan muotoilusta oli tehty, alkoi itse oikeusmuotoilun osuus, jossa oikeudellista sisältöä muovattiin käyttäjäkeskeisempään muotoon. Muotoiluprosessiin sisältyi arvonlisäverotukseen syventymistä, muotoiluajattelun omaksumista, visuaalisen sisällön ideoimista, infografiikan analysointia, sekä ensimmäisen prototyypin luominen.

Muotoiluprosessi alkoi syventymisellä arvonlisäverotukseen. Vaikka prosessin alussa oli jo käyty läpi vero.fi -sivuston sisältämät aiheet, tutustuttiin aiheeseen myös Verohallinnon syventävien ohjeiden, lainsäädännön ja oikeuskirjallisuuden avulla. Tarkoituksena oli myös kasvattaa omaa asiantuntijuuttani ja substanssiosaamista arvonlisäverotuksen osalta. Kuten tietoperustan luvussa 3.2 aiemmin todettiin, vaatii onnistunut oikeusmuotoilu monen asiantuntijan näkemyksen. Yksin työskennellessä onkin siksi tärkeää perehtyä muotoilun kohteeseen asiantuntijuutta vastaavalle tasolle. Syventymisen ohella kirjattiin muistiinpanoja asioista, joita oppaan olisi hyvä sisältää. Muistiinpanojen, havaintojen ja aineiston perusteella rakentui käsitekartta. Käsitekarttaan merkittiin ylös kaikki oleelliset aiheet, joiden pohjalta opasta lahdettäisiin tekemään. Seuraavassa kuviossa on käsitekarttaan ylös kirjatut aiheet, sekä niiden vuorovaikutussuhteet toisiinsa.



Kuvio 17: Käsitekarta arvonlisäveron ilmoittamisesta

Syventymisen jälkeen alkoi oppaan rakentaminen ja oikeusmuotoilullinen osuus. Oikeusmuotoilun kohteena oli tässä vaiheessa arvonlisävero ja siihen liittyvä ilmoitusmenettely. Kaikki Verohallinnon arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuohje kohdassa olleet tiedot kerättiin kokonaisuudeksi yhteen paikkaan. Tämän jälkeen tiedot jäseneltiin otsikkotasolla uudelleen, yhdistämällä samanlaisia tietoja keskenään käsitekartan avulla. Tarkoituksena oli kuitenkin unohtaa olemassa olevat otsikot, sekä rikkoa tiedon esittämisen alkuperäinen järjestys. Tämän jälkeen tekstin sisältöä tarkasteltiin tarkemmin ja selvennettiin mitkä tiedoista olivat tärkeitä säilyttää. Esimerkiksi ylimääräisiä linkityksiä, toistuvaa sisältöä ja esimerkkejä poistettiin sitä mukaan, kun sisältö oli sisäistetty. Otsikoita ja aihekokonaisuuksia jäseneltiin aina tarvittaessa uudelleen, loogisen esittämisyjärjestyksen aikaansaamiseksi. Vaikka tarkoitus oli karsia tietoja, ei vero.fi aineistoa haluttu tässä välissä karsia liikaa. Tekstin, aineiston ja havainnointien pohjalta opas sai ensimmäisen sisällysluettelonsa. Tiedon määrän vuoksi, kolmen sivun mittaisen oppaan toteutus vaati huolellista suunnittelua. Lisäksi oppaan rakennetta ohjasi uuden yrittäjän näkökulma. Ensimmäinen idea oppaan rakenteesta oli seuraavassa taulukossa esitetyn mukainen.

SIVU 1	SIVU 2	SIVU 3
Missä ja miten arvonlisävero ilmoitetaan ja maksetaan?	Täyttöohje eri tilanteissa	Vähennettävä vero
Milloin ilmoitan ja maksan?	Ei toimintaa -ilmoitus eli ns. nollailmoitus	Alarajahuojennus
Mikä on verokausi ja korjaaminen?	Maksuperusteinen arvonlisävero	Maksettava vero tai palautukseen oikeuttava vero
Miksi sain kehotuskirjeen tai arvioveropäätöksen?	Paperi-ilmoittaja	0-verokannan alainen liikevaihto
Ilmoitin tai maksoin myöhässä?	Vero kotimaan myynnistä verokannoittain	Tavaroiden myynnit muihin EU-maihin
Mikä on yhteenveto verojen maksutilanteesta?	Vero tavaraostoista muista EU-maista	Palvelujen myynnit muihin EU-maihin
Arvonlisäveron palauttaminen - negatiivinen alv	Vero palveluostoista muista EU-maista	Tavaraostot muista EU-maista
Miten korjaan ilmoitusta?	Vero rakentamispalvelun ja metalliromun ostosta	Palveluostot muista EU-maista
		Tavaroiden maahantuonnit EU:n ulkopuolelta
		Palveluostot EU:n ulkopuolelta

Taulukko 4: Ensimmäisen oppaan prototyypin rakenne

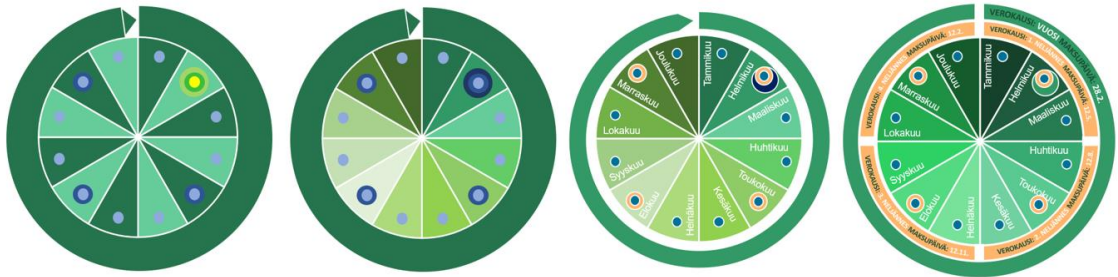
Tiedon käsittelyn myötä oppaan ulkopuolelle rajautuivat myös kuvalliset OmaVero ohjeet, arvonlisäveron tili- ja viitenumerotiedot, ulkoiset linkit kuten YTJ, alv-rekisteröinti sekä toimialakohtaiset tiedot. Myöhemmin opasta muotoillessa osa sisällöstä kuitenkin vaihtoi paikkaansa tai rajautui tilanpuutteen vuoksi oppaan ulkopuolelle. Kun tekstin käsittely oli valmis, valikoitui aiheista ne, jotka visualisoitaisiin. Visualisoinnissa aiheesta kasaan kerätty aineisto pyrittiin muuttamaan graafiseksi kuvioksi, josta aiheen kannalta tärkeät tiedot olisivat hahmotettavissa. Aluksi kuviot saivat sisältää tekstiä, jota sitten karsittiin innovaatioiden

mukaisesti, kuitenkin yrittäen koko ajan pitää kuvio mahdollisimman yksinkertaisena ja ymmärrettävänä. Näkemys ymmärrettävyydestä oli kuitenkin tässä vaiheessa subjektiivista.

Koska ulkomaankauppa sekä siihen liittyvät käsitteet nousivat sisällönanalyysin myötä isoksi kokonaisuudeksi, käytiin aiheen rajauksesta vielä pohdintaa Verohallinnon tukihenkilön kanssa käydyssä palaverissa. Samalla esiteltiin alustavia ideoita käsitekartan ja muutaman luodun kuvan perusteella. Päätettiin ettei työtä rajoiteta veron graafisilla ohjeilla. Palaverin myötä tehtiin päätös testata miten ulkomaankauppa sopisi oppaaseen, kuitenkin niin että pituus pysyisi 2-3 sivun mittaisena. Palaverin ja käsitekartan pohjalta alkoi kehittämistyön visuaalinen prosessi. Opas ja visualisoinnit toteutettiin kokonaisuudessaan Microsoft PowerPointilla. Työkalu valikoitu helpon käytettävyytensä ja ominaisuuksien vuoksi. Lisäksi aikataulu ja työn luonne asettivat rajoitteet käytettävälle työkalulle.

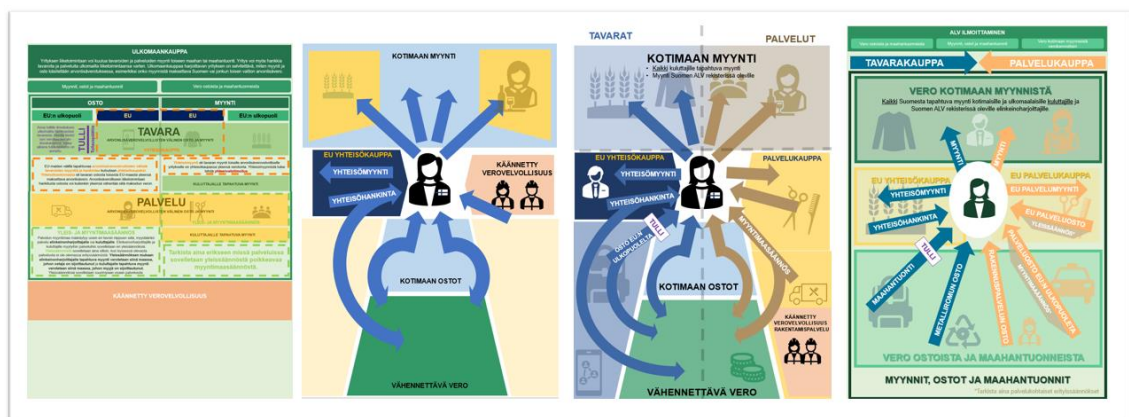
4.3.2 Visuaalinen muotoiluprosessi

Oppaan perustana toimi käsitekartta, josta osa käsitteistä valittiin visualisoitavaksi. Kaikkia käsitteitä ei tässä vaiheessa voitu valita visualisoitavaksi jo opinnäytetyön aikataulun vuoksi. Käsitteiden ja aiheiden visualisointi alkoi luovalla ja vapaalla ideoinnilla, mallinnuksilla ja testailulla. Ensin ideoita hahmoteltiin paperille, jonka jälkeen grafiikka luotiin PowerPointin avulla. Vaikka työn luonne oli tässä vaiheessa luova, hyödynnettiin visuaalisen grafiikan luomisessa käyttäjäkeskeistä lähestymistapaa. Jokaisen kuvion kohdalla pysähdyttiin miettimään, miten vastaanottaja näkee kuvan ja miten hän voisi sitä tulkita. Kuviot muovautuivat prosessin edetessä ja tiedon lisääntyessä. Tarkoituksena oli pitää visuaalisuus mahdollisimman yksinkertaisena ja ymmärrettävänä, mutta samaan aikaan tarkoituksena oli antaa kuvioden kertoa mahdollisimman paljon ja olla siten sisällöltään rikkaita. Koska toteutukselle oli annettuna niin sanotusti vapaat kädet, ei työssä siten myöskään noudatettu Verohallinnon graafisia ohjeita. Värimaailma pohjautui kuitenkin pitkälti Verohallinnon sivuilta totuttuihin väreihin. Keskeisenä asiana visualisessa prosessissa oli väritys. Kuten tietoperustan luvussa 3.2 käytiin läpi, kuvasi vihreä värinä tavoiteltua mielikuvaa. Värinä vihreä edusti taloudellisuutta ja lisäksi oletuksena oli, että opas yhdistyisi monien mielestä helpommin verotukseen, kun käytössä on tuttu ”veronvihreä”. Vihreän sävyjä käytettiin työssä kuitenkin Verohallinnon graafisista ohjeista poiketen. Visuaalisen sisällön kehityksessä pyrittiin käyttäjäkeskeisyyden lisäksi pitämään mielessä uuden yrittäjän näkökulma. Vaikka toisaalta näkökulma oli itselleni jo empatiakartan ja palvelupolun myötä samaistuttava, oli tässä vaiheessa tietoa arvonlisäverotuksesta kertynyt jo sen verran, että huomiota oli kiinnitettävä käytettyihin termeihin ja käsitteisiin enemmän. Seuraavissa kuvioissa on esitetty visuaalisen sisällön muotoilun kehittymistä prosessin aikana.



Kuvio 18: Verokauden visualisoinnin kehitys

Verokausi osoittautui havaintojen, tutkimuskysymysten ja aineiston kannalta merkittäväksi osa-alueeksi ymmärtää, jonka vuoksi se oli yksi ensimmäisistä visualisoitavista asiakokonaisuuksista. Kuviossa 18 on nähtävissä verokauden kuvion kehitys vasemmalta oikealle edeten. Seuraavassa kuviossa taas on havainnollistettu ulkomaankaupan osalta visualisointia ja siten prosessin kulkua.

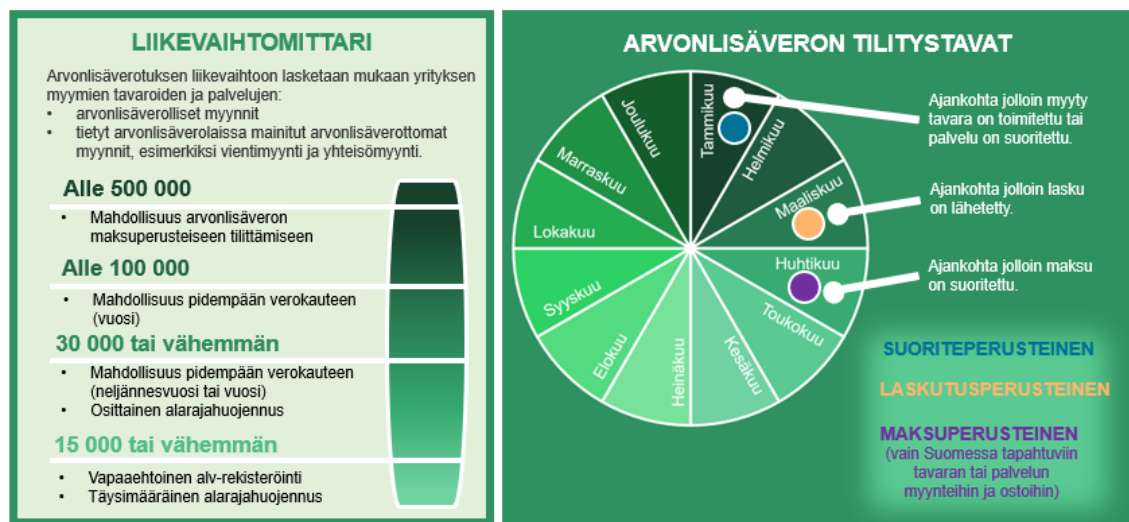


Kuvio 19: Ulkomaankaupan visualisoinnin kehitys

Ulkomaankaupan osuus oli merkittävän suuri asiakokonaisuus, joka valikoitui ensimmäiseen oppaan prototyyppiin puhtaasta kyselyn avulla kerätyn aineiston perusteella. Ulkomaankauppa ja siihen liittyvät arvonlisäverotukselliset käsitteet muodostivat laajan kokonaisuuden, jonka sisäistäminen lyhyessä ajassa visualisoinnin toteuttamiseksi vaati paljon aiheeseen perehtymistä.

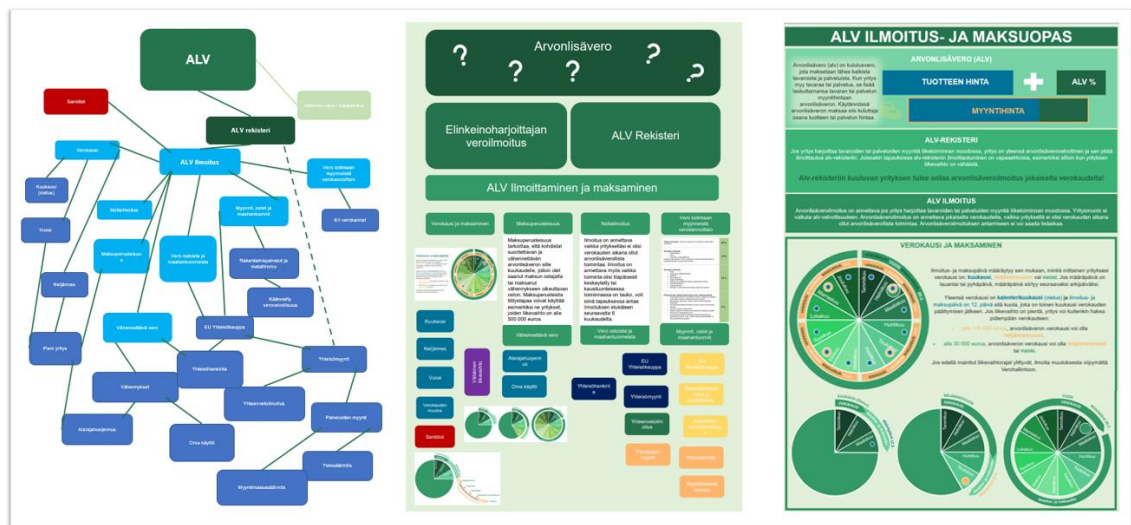
Käsitteiden selkeyttämiseksi syntyi myös uusia ja innovatiivisia ideoita. Liikevaihtomittari oli terminä täysin oma ideani ja lisäys oppaan sisältöön, eikä se siten esiintynyt vero.fi -sivustolla. Tarkemman arvonlisäverotukseen syventymisen jälkeen huomasin monen käsitteen yhteyden liikevaihdon määrään. Käsitteiden osalta oli myös aineistossa noussut esiin se, etteivät asiakkaat aina voineet tietää mikä ohje heitä koski. Yritysmuoto ei vaikuta arvonlisäveron ilmoittamiseen tai maksamiseen, joten sen kautta kohdistusta ei voitu tehdä. Koska liikevaihdon määrä kuitenkin yhdisti monia käsitteistä, tuntui loogiselta tuoda kaikki käsitteet yhteen

liikevaihdon alaisuuteen. Näin sai alkunsa myös ”Liikevaihtomittari”, jonka tarkoituksena oli liikevaihdon avulla osoittaa millaisia ”etuja” tai oikeuksia arvonlisäverovelvollisella olisi liikevaihtonsa perusteella. Liikevaihtoon sidoksissa olevia käsitteitä olivat ainakin pienen yrityksen määritelmä, verokausi, alarajahuojennus, arvonlisäverovelvollisuus ja arvonlisäverorekisteri sekä maksuperusteisuus. Maksuperusteisuus ja maksujen kohdentaminen nousivat esille aineiston analysoinnin aikana, ja lisäksi maksuperusteisuus oli nyt linkitetty liikevaihtomittarin, joten myös sen havainnollistaminen tuntui loogiselta lisäykseltä oppaaseen. Lisäksi aineistosta nousi esille myös verosuunnitteluun liittyviä asioita, kuten juuri mainittu maksujen kohdentaminen ja kirjanpidon merkinnät. Näin syntyi ajatus konkretisoida visuaalisessa muodossa myös arvonlisäveron tilitystavat. Seuraavassa kuviossa on esitetty miten liikevaihtomittari, ja arvonlisäveron tilitystavat näyttäytyivät ensimmäisen oppaan prototyypissä.



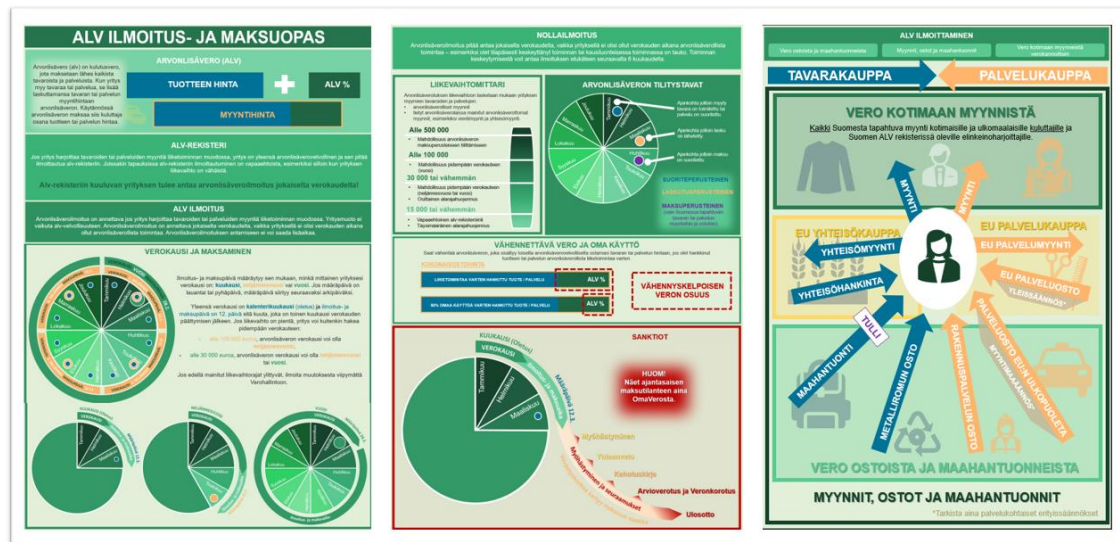
Kuvio 20: Liikevaihtomittari ja arvonlisäveron tilitystavat visualisoituna

Kaikki oppaaseen valitut käsitteet ja asiat olivat kuitenkin Verohallinnon sivuilta löydettyissä. Oppaaseen ei siis sisällöllisesti tuotu mitään uutta. Koska tarkoituksena oli kokeilla, kuinka tiiviiseen muotoon tieto voitaisiin pakata, ei oppaassa myöskään kaikilta osin noudatettu yleisiä saavutettavuusvaatimuksia. Kaikkea kuvioden kautta ilmaistua ei siis välttämättä kirjoitettu sanallisesti auki. Lisäksi väritykseen ja selkokielisyyteen ei vielä tässä vaiheessa kiinnitetty suurempaa huomiota. Kun visuaaliset osat olivat muotoiltu suhteellisen valmiiksi, alkoi oppaan kasaaminen. Käsitekartan avulla oppaalle rakennettiin runko ja tässä vaiheessa looginen sisällysluettelo, jonka jälkeen tekstit ja visuaalinen sisältö upotettiin osaksi opasta. Seuraavasta kuvioista on nähtävissä, miten opas eteni käsitekartasta oppaan ensimmäisen prototyypin etusivuksi.



Kuvio 21: Käsitekartan pohjalta syntyneen prototyypin rakenteen kehitys

Oppaan ensimmäinen prototyyppi koostui kolmesta A4 kokoisesta sivusta. Valmis prototyyppi esitettiin PDF-muodossa infograafina. Se sisälsi lyhyen sanallisen kuvauksen arvonlisäverosta, alv-rekisteristä ja arvonlisäveroilmoituksesta sekä nollailmoituksesta. Ensimmäinen visualisoitava kohde oli verokausi ja maksaminen, jonka tarkoituksena oli avata verokauden käsite, verokautta määrittävä liikevaihdon määrä sekä selvittää verokaudesta riippuvaiset viimeiset ilmoitus- ja maksupäivät. Seuraavalla sivulla ja toisena visualisoituna kohtana oli kuviossa 20 esitetyt liikevaihtomittari ja arvonlisäveron tilitystavat. Samalla sivulla olivat visualisoituna myös vähennettävä vero ja oma käyttö, sekä arvonlisäveron maksamisen viivästymisestä aiheutuvat sanktiot myöhästymisestä ulosottoon. Viimeisellä sivulla oli kuviossa 19 esitetyn ulkomaankaupan viimeinen versio. Kuviossa 22 on nähtävissä ensimmäisen prototyypin sisältö kokonaisuudessaan.



Kuvio 22: Ensimmäinen visualisoitu prototyyppi arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuoppaasta

Ensimmäinen prototyyppi lähetettiin helmikuussa 2023 Verohallinnon tukihenkilölle palautteen saamiseksi. Verohallinnolta pyydettyä palautteen tarkoituksena oli varmistaa tavoitteen mukainen eteneminen sekä tarkistaa oppaan substanssisisältö. Ensimmäisen prototyypin myötä loppui myös opinnäytetyön ja siinä noudatetun tuplatimantti -menetelmän kolmas eli kehittä-vaihe. Tähän päättyi siis prosessin divergenssi vaihe, jossa vaihtoehtojen ja löydetyn tiedon avulla lähdettiin tuottamaan lopullista ratkaisua.

4.4 Tuota: Arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuoppaan tuottaminen

4.4.1 Muotoilu palautteen ja pohdinnan perusteella

Prosessin viimeinen eli tuota-vaihe lähti liikkeelle Verohallinnolta ensimmäisen prototyypin perusteella saatujen palautteiden kautta. Palautetta pyydettiin sähköpostitse ja opasta oli kommentoimassa Verohallinnon tukihenkilön lisäksi kaksi hänen kollegaansa. Palautetta annettiin sekä visuaalisen esittämistavan osalta sekä substanssinnäkökulmasta. Visuaalisen palautteen osalta kommentit olivat kuitenkin ehdotuksia, jotka olivat tarkoitettu pohdittavaksi, eikä niiden tarkoitus ollut ohjata tai velvoittaa oppaan muotoilua niiden perusteella. Palautetta analysoitiin aikaisempien havainnointien ja aineiston perusteella ja oppaaseen tehtiin tarpeelliset muutokset. Kokonaisuudessaan Verohallinnon tukihenkilö kollegoineen oli tyytyväinen oppaan sisältöön käytettyyn aikaan nähden. Lisäksi oppaan pituus pysyi kolmessa sivussa, joka vastasi tavoitetta. (Knip 2023.) Seuraavissa kappaleissa on käyty tarkemmin läpi palautetta, sekä siihen liittyvää pohdintaa sekä palautteen vaikutusta oppaan muotoiluun.

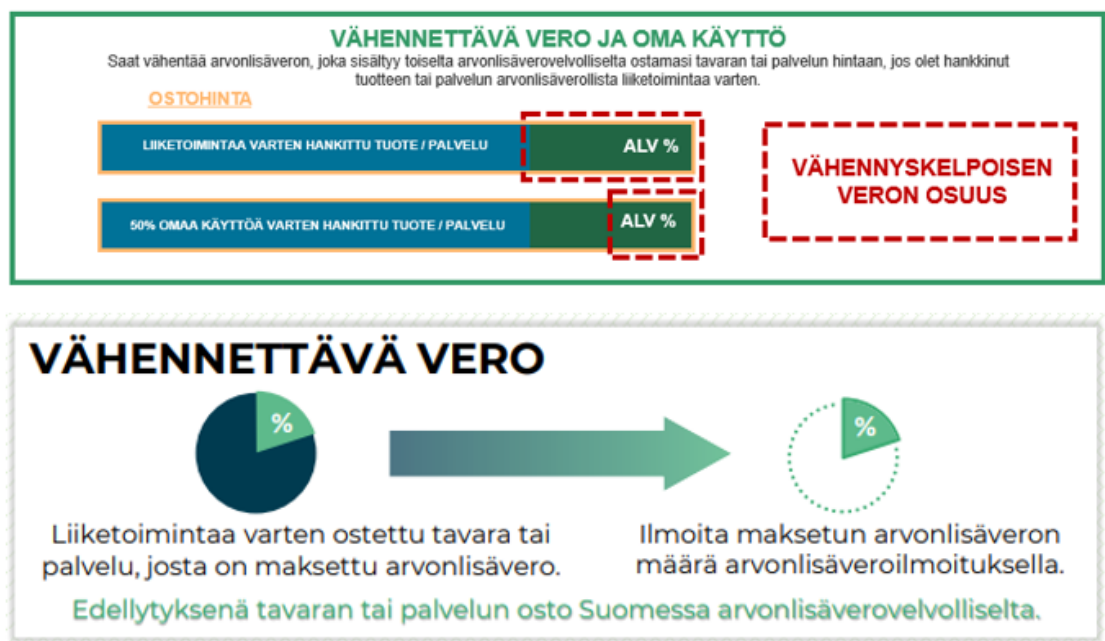
Opas sai palautetta yleisilmeestä ja siitä, kuinka se voisi olla yhtenäisempi. Samalla sisältöä olisi palautteen perusteella voitu pelkistää, jotta erilaisia visuaalisia keinoja ei tarvittaisi niin

paljoa. Visuaalisuus koostui eri kokoisista laatikoista, palkeista, fonteista ja väreistä. Verohallinnon tukihenkilön palautteen perusteella yleisilme olisi voinut olla helpommin silmäiltävä esimerkiksi mittasuhteita muuttamalla. Toisaalta toisen kollegan mielestä visuaalinen ilme oli onnistunut. (Knip 2023.) Oli kuitenkin oletettavaa, ettei kaikkia visuaalisia elementtejä pysytty hahmottamaan ensimmäisellä kerralla. Opasta tarkastelemalla värien käyttö oli jäänyt turhan runsaaksi, joten väriskaalaa muutettiin. Aiempi vaaleanvihreä tausta vaihtui saavutettavuuden kannalta parempaan valkoiseen ja hillitysti vaaleanvihreällä tiilikuviolla kuvitettuun taustaan, jolloin tekstien ja taustan välillä säilyisi riittävä kontrasti. Myös koko väripaletti muuttui hillitymmäksi, ja sävyjä yhtenäistettiin. Samalla yhtenäisyyttä lisättiin muuttamalla fontin tyyliä. Aiemmin käsitekartan pohjalta syntynyt laatikkomainen rakenne muutettiin värikkäiden reunusten ympäröimien laatikoiden sijasta valkoisiin laatikoihin, joiden avulla aiheet edelleen eroteltiin toisistaan. Myös tiedoksi visualisoitujen kuvioiden ilmettä yhtenäistettiin muotojen ja värityksen suhteen. Analyttisen pohdinnan jälkeen, ja kahta eri oppaan versiota vertaamalla yleisilme oli selkeästi muuttunut ammatillisemmaksi.

Visuaalisen ilmeen lisäksi palautetta tuli myös tekstisisällön osalta. Ehdotuksena oli esimerkiksi selkokielisyyden lisääminen Verohallinnon sivuilla lukevan tekstin sijasta sekä toistuvien asioiden poistaminen. Eli tekstin yksinkertaistaminen. Lisäksi palautetta annettiin erilaisista otsikoinneista, joissa osassa arvonlisävero oli lyhennetty muotoon ”alv”, kun taas osassa käsite oli kirjoitettu kokonaisuudessaan. Tämän palautteen perusteella kaikki oppaan sisältämä teksti otettiin uuteen käsittelyyn. Ilmaisuja muutettiin yksinkertaisemmaksi ja selkokielisemmiksi. Turhia toistoja vältettiin jäsentelemällä tietoa uudelleen. Palautetta annettiin myös oppaan järjestyksestä. Palautteessa esitettiin, voisiko verokausi ja maksaminen olla toisistaan erillään, jolloin eriteltynä olisi milloin ja miten vero ilmoitetaan ja maksetaan. Samalla huomautettiin, että on tärkeää tietää, miten verokauden muuttuessa tulee toimia. Palautteen perusteella opas ei edennyt loogisessa järjestyksessä arvonlisäveroilmoitukseen verrattuna. Koska oppaan tavoite oli edetä asiakkaan kannalta loogisessa ja selkeässä järjestyksessä, oli selvää, että palautteen perusteella oli tehtävä muutoksia. Oppaan sisällön järjestystä muutettiin vastamaan paremmin arvonlisäveroilmoitusta, ja käsitteet käytiin läpi niiden esiintymisjärjestyksessä tai sen perusteella mitä lukijan olisi tiedettävä ensin. Lisäksi maksamista koskeva osuus siirtyi oppaan loppuun. Myös vuosikello sai palautetta visuaalisesta ilmeestään. Verohallinnon tukihenkilö esitti kysymyksen, ”Miltä vuosikello näyttäisi aikajanana?”. (Knip 2023.) Tätä pohdittuani tulin kuitenkin tulokseen säilyttää vuosikello vuosikellon muodossa aikajanan sijaan. Oman pohdintani perusteella pidin vuosikelloa aikajanaa käyttäjäystävällisempänä vaihtoehtona. Vuosikellon väritystä ja sen sisältämiä tietoja muotoiltiin kuitenkin hillitymmäksi ja selkeämmäksi.

Visuaalisen sisällön lisäksi opas sai myös palautetta substanssisisällöstään. Esimerkiksi arvonlisäveroilmoituksen kohdassa ei oikeastaan kerrottu itse ilmoituksesta, jonka lisäksi siinä oli käytetty virheellistä ilmausta arvonlisäverovelvollisuudesta. Lisäksi joitakin termejä, kuten

oma käyttö, kokonaisostohinta ja arvonlisäverotuksen liikevaihtoa kehoitettiin muuttamaan. (Knip 2023.) Palautteen perusteella palattiin käsitteiden ja termien määritelmiä tarkistamaan Verohallinnon syventävistä ohjeista sekä oikeuskirjallisuudesta, jonka jälkeen tiedot oikaistiin. Lisäksi kyseiset termit poistettiin sellaisinaan oppaasta osittain ja esimerkiksi vähennettävän veron kohtaa pyrittiin selkiyttämään kuvion 23 mukaisesti. Oma käyttö -terminä jäi kokonaan pois oppaasta, sillä se ei pohdinnan jälkeen tuonut lisäarvoa sisältöön. Lisäksi arvonlisäverotuksen omaan käyttöön liittyvät veroasiat voitiin nähdä kuuluvan enemmän verosuunnittelun kuin ohjauksen puolelle, jolloin kyseisen asian esittäminen ei ollut linjassa työn tavoitteen kannalta.

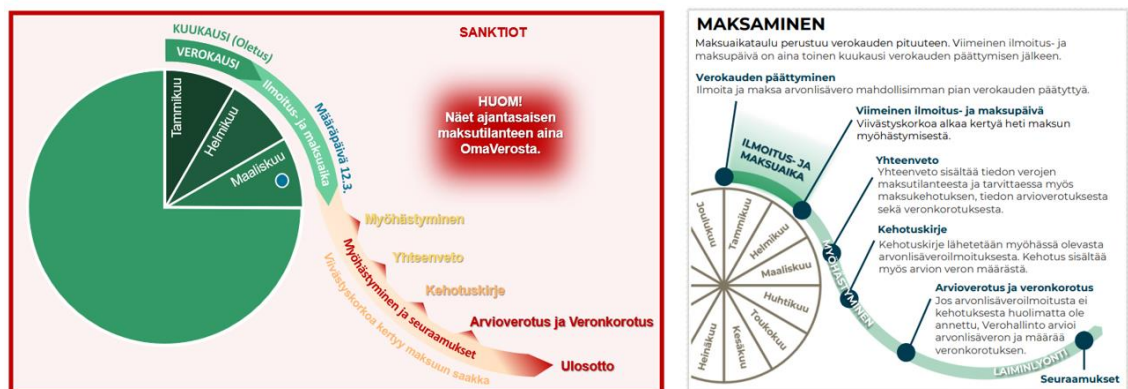


Kuvio 23: Vähennettävän veron visualisoinnin kehitys

Liikevaihtomittarin ja tilitystapojen osalta palautetta tuli niiden merkityksen osalta. Vaikka visuaaliset kuviot koettiin Verohallinnon puolelta hienoiksi, jäi niiden sisältö ja sanoma epäselväksi. Epäselvää oli mitä lukijan oli tarkoitus niistä ymmärtää. Lisäksi liikevaihtomittarissa käytettiin termiä alarajahuojennus, mutta sitä ei kuitenkaan avattu sen enempää. Tässä kohdalla palautetta tuli myös mittasuhteista ja siitä, miten oleellisemmat asiat kuten ilmoittaminen ja maksaminen jäivät isojen kuvioiden varjoon. Lisäksi oppaasta oli jäänyt pois merkityksellisiä asioita, kuten oma-aloitteisuus ja verokannat. (Knip 2023.) Näiden palautteiden perusteella oppaaseen tehtiin jälleen muutoksia ja esimerkiksi OmaVeron käyttöä ja oma-aloitteisuutta korostettiin nyt heti oppaan alussa. Samalla siihen lisättiin linkitetty OmaVeron logo, josta siirtymä OmaVeroon olisi mahdollista. Linkin tarkoituksena oli helpottaa asiakasta, kun hänen ei tarvinnut itse navigoida Verohallinnon sivuille. Näin toteutui osaltaan tarkoitus tiedon kasaamisesta yhteen paikkaan. Liikevaihtomittari säilytettiin ennallaan, mutta sen

tarkoitusta ja tavoitetta pohdittiin uudelleen. Terminä liikevaihtomittari kuitenkin poistettiin käytöstä ja otsikoksi tuli ”Liikevaihdon vaikutus arvonnäverotukseen”. Kyselyn tulosten perusteella nousi ilmi että vero.fi sivuilla esiintyy paljon termejä ja käsitteitä, joita oli hankala ymmärtää. Kuten aiemmin oli havaittu moni arvonnäveron ilmoittamisessa käytetyistä käsitteistä, liittyivät liikevaihtoon. Tämän vuoksi koin tärkeäksi edelleen käsitteiden yhdistämisen liikevaihtoon keinona nopeuttaa asioiden hahmottamista. Arvonnäverovelvollinen voisi näin nopeasti katsoa, mikäli kyseiset käsitteet koskisivat häntä. Liikevaihtomittarissa mainittu alarajahuojennus tuotiin uutena käsitteenä oppaaseen. Alarajahuojennukseen liittyvän epäselvyyden vuoksi alarajahuojennuksesta kertovat tiedot pyrittiin muotoilemaan selkeästi ”mikä” ja ”miten” väliotsikoiden avulla. Lisäksi kohtaan lisättiin linkit asianmukaiselle vero.fi -sivulle ja alarajahuojennuslaskuriin, jotta tiedot olisivat jälleen helposti saatavissa. Tilitystavat ja niitä koskevat tiedot jätettiin pois oppaasta. Myös tilitystavat kuuluivat enemmän kirjanpidon ja siten verosuunnittelun puolelle, jolloin ne eivät sisällöllisesti palvelleet työn tarkoitusta.

Palautetta annettiin myös visuaalisessa muodossa esitetystä sanktiot laatikosta. Sanktioiden osalta olisi jälleen mietittävä mitä sillä haluttiin kertoa ja ilmaista, sekä lisäksi pohtia onko laatikko värityksineen turhan uhkaava. (Knip 2023.) Koska maksamisen osuus oli jo aiemmin päätetty siirtää oppaan viimeiseksi asiaksi, päädyttiin sanktiot sisällyttämään osaksi maksamista ja maksun myöhästymistä. Seuraamuksia käsitteineen ei kuitenkaan avattu sen enempää oppaassa niiden tilannekohtaisuuden vuoksi. Värimaailman hillitsemisen jälkeen myös punainen ja uhkaava ilme katosi seuraamusten osalta.



Kuvio 24: Maksamisen ja sanktioiden visuaalinen kehitys

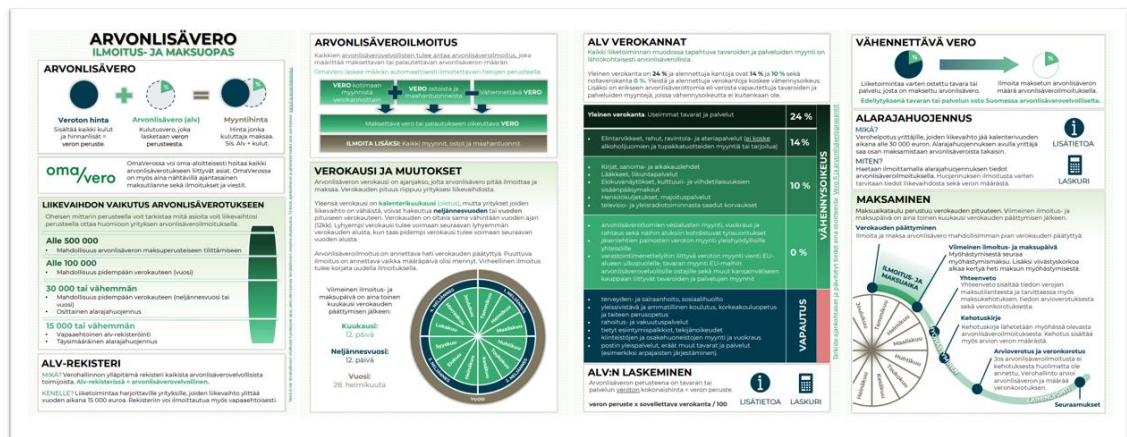
Viimeisenä palautetta tuli ulkomaankaupan sisällyttämisestä oppaaseen. Vaikka ulkomaankaupan osuus korostui merkittävästi kyselyn tulosten perusteella, koettiin ulkomaankauppa ja siihen liittyvät käsitteet hankalaksi kokonaisuudeksi myös Verohallinnon puolelta, jonka vuoksi ulkomaankauppa ja siihen liittyvät käsitteet päätettiin jättää oppaan ulkopuolelle. (Knip 2023.) Vaikka toisaalta ulkomaankauppaan liittyvien käsitteiden ymmärtäminen tuntui relevantilta arvonnäveroilmoituksen täyttämisen suhteen, oli kyseessä kuitenkin liian laaja

Ohjaavien kysymysten tarkoituksena oli nimensä mukaisesti avustaa yrittäjiä palautteen antossa, eikä niihin täsmälleen vastaaminen ollut edellytyksenä. Palautteita kerättiin yhteensä neljältä eri yrittäjältä ja palautteet kiteytyivät seuraavasti. Opasta pidettiin selkeänä ja hyvin jäsennehtynä. Visuaalinen ilme auttoi ymmärtämään sisältöä paremmin ja tekivät oppaasta selkeämmän. Värimaailma koettiin rauhalliseksi. Hyvänä puolena pidettiin laskureita ja suoria linkityksiä. Graafisen alan yrittäjä kiinnitti kuitenkin huomiota esimerkiksi kohdan "Liikevaihdon vaikutus arvonlisäverotukseen" valkoisten palkkien rajaavan otsikot ja selitteet eri segmentteihin, jonka lukija voisi kokea epäselväksi. Lisäksi hän huomautti verokantojen taustavärien olevan liian vaalealla pohjalla tekstin valkoiseen väriin verrattuna, joka teki taulukosta hankalasti luettavan. Toinen yrittäjästä olisi kaivannut esimerkkiä eri verokausien vaikutuksista ilmoittamisen ja maksamisen määräpäiviin. Opasta pidettiin juuri sopivan mittaisena ja se koettiin pääsääntöisesti hyödyllisenä. Vaikka osa oppaan sisällöstä oli yrittäjille tuttua, oli siinä myös heille uutta tietoa. Palautteen antajina toimivat kuitenkin kokeneet yrittäjät, eikä oppaan kohderyhmältä eli uusilta yrittäjiltä valitettavasti saatu palautetta. Vastajat kuitenkin pitivät opasta erittäin hyödyllisenä uusille yrittäjille, jotka hoitavat arvonlisäveron ilmoittamisen ja maksamisen itse.

Palautteiden perusteella opasta ja sen muotoilua käytiin läpi vielä kertaalleen. Lisäksi opasta ja sen sisältöä pohdittiin aineiston ja tutkimuskysymysten avulla. Tavoitteena oli pohtia vastasiko opas tarkoitustaan. Yrittäjien kommenttien perusteella oppaan liikevaihdon rajat selkeytettiin paremmin omiin segmentteihinsä ja verokantojen taustaväriä tummennettiin. Oppaan reunalle lisättiin seuraava klausuuli: "Tämä ei ole Verohallinnon virallisesti hyväksymä opas, eikä siten korvaa Verohallinnon antamia ohjeistuksia." Lisäksi samassa kohdassa lukijaa kehoitettiin tarkistamamaan ajankohtaiset ja päivitettyt tiedot aina Verohallinnon sivuilta. Saavutettavuuden vuoksi joidenkin tekstiosuuksien muotoilua muutettiin, esimerkiksi poistamalla varjostuksia, jotka saattoivat sumentaa tekstiä ja vaikeuttaa lukemista. Samalla kuvioihin tuotiin syvyyttä ja tehosteita näyttävyyden lisäämiseksi. Alv-rekisteri kohtaan lisättiin selvennys arvonlisäverovelvollisuudesta. Tämä muutos perustui palvelupolun avulla tehtyyn havaintoon käsitteen merkityksestä. Suurin yksittäinen muutos tehtiin arvonlisäveroilmoituksen kohtaan. Ensimmäisessä löydä-vaiheessa tehtyjen havaintojen perusteella, olin itse kokenut hankalaksi erottaa, mitä kaikkea arvonlisäveroilmoituksella oikein tulee ilmoittaa. Tämän vuoksi arvonlisäveroilmoituksen kohtaan lisättiin visuaalisuutta ja vähennettiin tekstin osuutta. Tarkoituksena oli paremmin havainnollistaa ilmoituksen sisältöä. Näin ollen uuden yrittäjän olisi nopealla silmäilyllä helpompi hahmottaa kokonaisuus. Kuviosta 26 on nähtävissä arvonlisäveroilmoituskohdan muotoilun muuttunut ulkoasu.



Kuvio 26: Arvonlisäveroilmoituksen muuttunut visuaalinen ilme



Kuvio 27: Viimeistellyt arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopas

Vertailemalla opasta havaintoihin, palvelupolun kulkuun ja tavoitetilään, sekä aineistoon ja tutkimuskysymyksiin, oli opas mielestäni saavuttanut tavoitteensa. Vaikka muotoilua ja tiedon visualisointia olisi voinut edelleen kehittää, oli työ saatettava loppuun aikataulun puitteissa. Koska työn alkuperäinen tavoite vero.fi -sivuston sisällön muotoilusta oli vaihtunut erilliseksi oppaaksi, koin tarvetta tuoda työlle vielä hieman lisäarvoa selvittämällä mitä sen hyödyntäminen Verohallinnossa todellisuudessa vaatisi.

Oppaaseen oli lisätty linkkejä, jotka johtivat suoraan Verohallinnon sivuille. Linkit olivat lisätty helpottamaan verovelvollisen siirtymistä vero.fi -sivustolle. Verohallinnon tukihenkilön suosituksen perusteella asia kuitenkin varmistettiin vielä Verohallinnon viestintäyksikön viestintäsuunnittelijalta. Viestintäsuunnittelijan mukaan asiaa oli jo aiemmin pohdittu

Verohallinnolla, eikä hän Verohallinnon juristin selvityksen perusteella nähnyt syytä, miksi linkittämistä ei voisi olla. Verohallinnon vero.fi -sivusto sisältöinen on verovaroin kustannettu ja niihin viittaamalla olisi hyöty Verohallinnolle suurempi. Verohallinnon juristin mukaan vero.fi -sivuston sisältö on tekijänoikeuslain (404/1961) 9 §:n nojalla tekijänoikeudesta vapaata. Lisäksi juristin mukaan olisi vaikea nähdä tilannetta, jossa linkittäminen viranomaisen julkiselle verkkosivustolle olisi tekijänoikeuksia loukkaavaa. (Kumpulainen 2023.) Näin ollen, linkitysten poistaminen oppaasta ei ollut tarpeellista.

Vaikka työn toteutus ei suoraan koskenut vero.fi -sivuston sisällön muotoilua, haluttiin työn kannalta selvittää mitä edellytyksiä kuvien lisäämiselle vero.fi -sivustoon oli. Kysymykset lähetettiin Verohallinnon viestintäyksikköön. Tarkoituksena oli selvittää, miten helposti nyt tuotettua opasta voisi hyödyntää vero.fi -sivuston arvonlisäverotuksen kehittämisessä. Samalla tarkistettiin millaisia graafisia vaatimuksia kuville mahdollisesti olisi. Lisäksi kysyttiin mitä vaatimuksia erilliselle PDF-muotoiselle dokumentille on asetettu Verohallinnon toimesta. Vastauksena kysymyksiin selvisi, että vero.fi -sivustolle on mahdollista upottaa kuvia ja infografiikka, jotka tuovat lisäarvoa tekstile. Kuvien lisäksi tieto olisi kuitenkin aina esitettävä myös tekstin muodossa. Graafisia vaatimuksia olivat juurikin Verohallinnon graafiset ohjeet. PDF-muotoisen dokumentin osalta viestintäyksikön vastaus oli, että erillisen PDF-tiedoston sijaan, tietoa pyritään ensisijaisesti näyttämään vero.fi -sivustolla ja siten välttämään tuplasisällön esittämistä. PDF-tiedosto olisi kuitenkin lisättävissä, mikäli se tuottaisi huomattavaa lisäarvoa nykyiseen sisältöön verrattuna. PDF-tiedoston tulisi kuitenkin olla saavutettava ja siten vastattava PDF-tiedostolle asetettuja vaatimuksia. (Pekkala 2023.)

5 Yhteenveto ja tulokset

5.1 Tulokset ja hyödynnettävyys

Työn aikana selvitettiin vero.fi -sivuston nykytilannetta ja sitä, miten nykyiset ohjeet palvelevat verovelvollisia. Opinnäytetyön tutkimuksellisessa osuudessa toteutettiin Facebookissa julkaistu kysely, jonka tuloksia analysoitiin laadulliselle tutkimukselle tyypillisen sisällönanalyysin avulla. Työn tutkimuksellisessa osuudessa saatiin kerättyä yrittäjiltä vastauksia ja kerättyä aineistoa ilmoitusmenettelyn taustalla olevista haasteista. Aineisto kerättiin useasta eri Facebook -ryhmästä, jonne Verohallinnolla ei viranomaisena ole mahdollisuutta liittyä. Tulosten perusteella opinnäytetyön lopputuloksena syntyi erillinen 3-sivuinen arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopas, jonka tarkoituksena oli osoittaa, miten arvonlisäverotukseen liittyvien ohjeiden sisältöä voidaan visualisoida ja oikeusmuotoilun keinoin selkeyttää. Työssä havainnollistettiin aineiston perusteella esiin nousseita käsitteitä visuaalisessa muodossa. Opas toteutettiin infograafin muodossa ja se toimitettiin Verohallinnolle PDF-tiedostona. Oppaasta tehtiin useampi eri versio, joita kehitettiin sidosryhmiltä saadun palautteen perusteella.

Opinnäytetyön tuloksia, aineistoa sekä tutkimusraportissa esitettyjä johtopäätöksiä voidaan hyödyntää Verohallinnon toiminnan, sekä vero.fi -sivuston kehittämisessä. Opinnäytetyön lopputuotoksena syntyneen oppaan sekä valmiiden visualisointien avulla Verohallinnon graafikot voivat suoraan hyödyntää valmiita visuaalisia konsepteja työssään. Opas toimii siten ideakonseptina Verohallinnolle. Verohallinnolle toimitettiin kaikki työn aikana syntynyt materiaali.

5.1.1 Kehitysehdotukset ja jatkokehitys

Kehitysideoita syntyi koko prosessin ajan, aina alkuvaiheista tutkimusraportin viimeistelyyn saakka. Ensimmäisenä jatkokehitysideana oli työssä syntyneen muotoilun hyödyntäminen vero.fi -sivustolla. Työ voitaisiin toteuttaa Verohallinnon toimesta, tai jatkokehitystä voitaisiin edelleen jalostaa opinnäytetyön muodossa visualisointia ja sanallista sisältöä muotoilemalla. Koska tämä opinnäytetyö painottui vahvasti visuaalisen sisällön tuottamiseen, olisi tarpeena varmasti vielä edelleen keskittyä vero.fi -sivuston ilmoitus- ja maksuohjeiden sanalliseen sisältöön. Työtä voitaisiin siten helposti vielä jatkaa sanalliseen sisältöön painottuen, mutta myös visuaalisen sisällön muuntamisella graafista ohjeistusta vastaavaksi.

Vero.fi -sivustoa työn aikana selatessani, sekä alussa tekemieni havaintojen pohjalta, koin tarvetta myös navigaatiopalkin muutosehdotuksille. Käsitekartan avulla luomani hahmotelma toimi uuden navigaatiovalikon idean pohjana. Navigaation muuttamisella tietoa saataisiin tiivistettyä yhteen paikkaan. Tähän olisi kuitenkin tarvetta saada tueksi dataa, joka osoittaa mitä otsikoita asiakkaat eniten navigaation avulla käyttävät ja millä sivulla he viettävät eniten aikaansa. Tietojen luovuttamisen suhteen Verohallinnon tiukemmaksi muuttuneet linjaukset johtavat kuitenkin siihen, että navigaatiota koskevat muutosehdotukset tulisi käsitellä Verohallinnon sisällä. Ehdotus navigaation rakenteesta ja sisällysluettelosta toimitettiin erikseen Verohallinnolle.

Opinnäytetyön tutkimuksellisessa osuudessa toteutetun sisällönanalyysin perusteella nousi esille myös mahdollinen OmaVeron kehitystarve. Sisällönanalyysin perusteella OmaVeron käyttö koettiin hankalaksi ja monimutkaiseksi. Koska kysely sisältöineen ei kuitenkaan kohdistunut OmaVeron kehitystarpeiden kartoittamiseen, ei tuloksia voida pitää kattavana tai tältä osin luotettavana. On kuitenkin huomion arvoista, että vastaukset OmaVeron käytöstä nousivat esille siitäkin huolimatta, ettei asiasta kysytty tai siihen johdateltu. Kyselyn tulosten perusteella OmaVeron kehitystarvetta voisi mahdollisesti tutkia edelleen. OmaVeron kehittämistä koskien syntyi myös omia pohdintojani. OmaVeron arvonlisäveroilmoituksen lomake voisi olla esimerkiksi interaktiivinen, jolloin asiakas voisi saada lisätietoja ilmoittamiseen liittyen suoraan OmaVerosta. Informaatio voisi olla napin painalluksen tai hiiren cursorin alla aktivoituva ”tietolaatikko”, jossa käsiteltävä aihe tai käsite olisi selostettu lyhyesti ja yksinkertaisesti. Tämä OmaVeron interaktiivisuuden lisääminen sai vahvistusta myös kyselyssä esiin tulleen vastauksen myötä, jossa toivottiin ” Kuvallisia rautalankaohjeita sekä infopainiketta,

joka avaa esimerkin kautta mitä asia tarkoittaa”. Yhtenä keinona voisi myös olla pohjatietojen tallentaminen, jolloin yrittäjä voisi käyttää edellisen kerran antamia tietoja uuden ilmoituksen pohjatietoina. Tällöin aikaa säästyisi etenkin sellaisilla yrittäjillä, joilla kuukausittaista vaihtelua ei olisi. Ymmärrettävästi tämä lisäisi kuitenkin riskiä siitä, ettei ilmoitusta käytäisi läpi riittävällä huolellisuudella. Vastauksena voisi kuitenkin olla esimerkiksi vaatimus vahvistaa ilmoitettu tieto ennen lomakkeen lähettämistä OmaVerossa.

OmaVeron interaktiivisuuden lisäksi pohdinnassa oli myös mahdollinen arvonlisäveron ilmoittamisen ratkaisupuri. Ratkaisupuria on toiminnallisuutena hyödynnetty Verohallinnolla jo entuudestaan esimerkiksi kevytyrittäjän veroasioiden tukemisessa. Ratkaisupurin avulla elinkeinoharjoittajat voisivat helpommin löytää omaa tilannettaan koskevat ohjeet. Lisäksi apuri voisi sisältää arvonlisäveroilmoituksella vaadittavia tietoja koskevia kysymyksiä, kuten ”Saako yritys tuloja Suomen ulkopuolta”, jota seuraisi vastauksesta riippuen jatkokysymyksiä. Ratkaisupurin aikana tarjottaisiin kysymyksiin perustuen omaa tilannetta vastaavia ohjeita. Lisäksi apurin lopussa voisi olla mahdollisuus kirjautua OmaVeroon, jolloin OmaVerossa olisi mahdollisuus täyttää arvonlisäveroilmoitus annettuihin tietoihin perustuen ja interaktiivista lomaketta hyödyntäen. Vastattuaan esimerkiksi ettei ulkomaantuloja olisi, olisi kyseiset tiedot automaattisesti kutistettu. Tietoja pääsisi kyllä tarkistamaan, mutta muutoksia ei olisi tarvetta tehdä. Kyseisen ratkaisupurin suunnittelu olisi kuitenkin laaja kokonaisuus, jonka vaatisi vahvaa asiantuntijuutta sekä syvällistä asiaan perehtymistä.

Lisäksi sisällönanalyysin myötä esiin nousi myös tarve ulkomaankauppaan liittyvien käsitteiden ja kokonaisuuden selkiyttämiseksi. Kyselyssä esitettyjen ehdotusten ja tunnistettujen haasteiden osalta olisi siis varmasti tarvetta pohtia myös ulkomaankauppaan liittyvän asiakokonaisuuden muotoilua oikeusmuotoilun ja visuaalisuuden keinoin. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön aikana saavutettuja tuloksia tarkasteltaessa, olisi vero.fi -sivuston arvonlisäverotuksen sisällön uudelleen muotoilulle tarvetta. Tiedon tiivistäminen ja erilaisten linkitysten karsiminen voisi edesauttaa asiakkaan tiedonhakua sivuilla. Oikeusmuotoilulla on varmasti vielä annettavaa kyseiselle sisällölle.

5.2 Työn arviointi

Asiakkuusyksikön intressinä oli selvittää arvonlisäveron ilmoitusmenettelyn taustalla olevia haasteita. Samalla asiakkuusyksikkö halusi selvittää miten Verohallinnon vero.fi -sivuston sisältöä voitaisiin parantaa oikeusmuotoilun ja visualisoinnin keinoin. Kehittämisen lähtökohtana oli löytää ja määritellä haasteet menettelyn taustalla sekä kehittää ja tuottaa löydettyjen haasteiden perusteella ratkaisua ongelmaan. Työ toteutettiin British Design Councilin Tuplatimantti -menetelmän mukaisesti, jossa työn eri vaiheet jaettiin selkeisiin osiin. Työn tutkimuksellisessa osuudessa hyödynnettiin niin palvelumuotoilun keinoja kuin, määrällisen ja laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Työn kehittämisprosessi pohjautui oikeusmuotoiluun ja

visuaalisuuteen. Metodien monipuolinen ja analyttinen käyttö, kulkivat keskinäisessä synergiassa, eikä yhtäkään menetelmistä käytetty kokonaisuudesta irrallisena. Koska omiin tavoitteisiin kuului syventyä monipuolisesti eri kehittämismenetelmiin, hyödynnettiin työn toteutuksessa useita eri menetelmiä kokeillen ja soveltaen. Tulosten esittelytilaisuus koettiin hyödyllisenä ja tuloksista saatiin hyötyä Verohallinnolle jo tässä vaiheessa. Lisäksi tietysti tutkimusraportissa esitetyt kattavat analyysit ja johtopäätökset auttavat ymmärtämään kehitystarpeita entistä syvemmin. Kaikki oppaaseen tehdyt muutokset olivat palautteiden ja omien pohdintojen kautta perusteltuja.

Kuten aiemmin jo ilmeni, ei työ toteutunut alkuperäisen tavoitteen loppumuodossa. Vero.fi -sivuston muotoilun sijasta, opinnäytetyön lopputuloksena syntyi erillinen arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopas. Vaikka lopputulos oli kyselyn tulosten, sekä Verohallinnon tukihenkilön kanssa käydyn keskustelun perusteella perusteltu, kertoi lopussa tehty selvitys sen, ettei erillinen opas välttämättä palvellut haluttua tarkoitusta. Verohallinnon valitettavasti muuttunut linjaus tietojen luovuttamisen suhteen vaikutti osaltaan lopputuotoksen syntymiseen. Vero.fi -sivuston suora muotoilu ei toteutunut, koska työ oli perustettava saatuihin tuloksiin, jolloin keskustelun perusteella lähdettiin toteuttamaan erillistä opasta. Jälkikäteen tarkasteltuna olisi asiaa voitu kuitenkin selvittää jo tässä vaiheessa tarkemmin vero.fi -sivuston sisällöllisten vaatimusten osalta. Toisaalta opinnäytetyön tarkoituksena oli myös selvittää, onko muotoilu edes mahdollista. Tämän osalta lopputuotos palveli kuitenkin tarkoitustaan.

Kokonaisuudessaan työ noudatti sille asetettuja tavoitteita, joita olivat arvonlisäveron ilmoittamiseen liittyvien menettelyn selkiyttäminen, sitä tukevat tutkimuskysymykset, asiakaslähettäisyys, visuaalisuus, sisällön oikeusmuotoilu sekä ennakoivan ohjauksen periaate. Tämän toimeksiannon osalta korostuivat Verohallinnon tavoitteista myös verotulojen varmistaminen ja positiivinen asiakaskokemus, sekä periaatteista ennakoiva ohjaus ja hyvä palvelu. Vaikka opasta ei sellaisenaan voida Verohallinnon puolesta tarjota asiakkaiden käyttöön, on sillä potentiaalia vero.fi -sivuston arvonlisäverotukseen liittyvän sisällön kehityksen tukena. Oikeusmuotoilun ja visuaalisen toteutuksen osalta työssä näkyy omaa kädenjälkeäni, ja edelleen visuaalisuutta ja muotoiluajattelua kehittämällä koen visuaalisuuden omaksi vahvuusalueekseni. Muotoilun ytimessä on kuitenkin jo tietoperustassakin läpikäyty iteratiivisuus, jonka vuoksi muotoilun onnistumista ei voida suoranaisesti mitata. Tietoperustassa mainittiin kuitenkin myös, että käyttäjäkeskeisessä muotoiluprosessissa on tärkeää varmistaa, että muotoiltava kohde on hyödyllinen, helppokäyttöinen, helppo oppia, houkutteleva ja positiivinen kokemus, eikä pelkästään visuaalisesti koristeltu. (Finnegan 2021, 50-51.) Oikeusmuotoilun mittarina toimivat siten myös Haganin (2023, luku 1) asettamat mittarit onnistumiselle, eli käyttökelpoisuus, hyödyllisyys ja kiinnostavuus. Näistä opinnäytetyön lopputuloksena syntyneen oppaan käyttökelpoisuutta ja hyödyllisyyttä pohdittiinkin jo aiemmissa luvuissa. Kiinnostuvuuden mittauksessa vaihtoehtona olisi oppaan kiinnostavuutta ja toimivuutta voitu testata vielä lopukyselyn avulla. Tämä ei kuitenkaan ollut aikataulun puitteissa enää mahdollista. Uuden

kyselyn avulla olisi oppaan kiinnostavuuden lisäksi pystytty vielä lisäksi mittaamaan uuden yrittäjän näkökulman saavuttamista.

Opas ei myöskään täytä PDF-tiedostolle asetettuja yleisiä tai Verohallinnon edellyttämiä saavutettavuusvaatimuksia. Toisaalta kyseiset saavutettavuusvaatimukset olisivat rajanneet työn toteutusta ja innovointia. Koska opasta ei suoraan tai sellaisenaan voida vero.fi -sivustolla julkaista, ei saavutettavuudella ole tässä vaiheessa merkitystä. Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli tiivistää ja olla täydentävä vero.fi -sivuston sisällölle, ei korvata sitä. Kuvat on tehty hahmottamista varten, jotta niiden vieminen vero.fi -sivustolle tekstin rinnalle olisi helpompaa ja, että Verohallinnon graafikolla olisi valmis malli työstettäväksi.

Arvioinnin osalta voidaan myös todeta, että työlle asetetut omat tavoitteet saavutettiin. Tavoitteenani oli kehittää omaa verotusasiantuntijuuttani arvonlisäveron osalta. Asiantuntijuuden ja substanssiosaamisen kehittymistä tuki opinnäytetyötä varten tehdyn arvonlisäverotuksen tietoperustan koko ja laajuus. Kehittämisen ja menetelmäosaamisen kehittymistä tukivat työssä käytetyt useat eri menetelmät ja niiden soveltaminen. Työssä perehdyttiin myös kattavasti oikeusmuotoiluun ja tuplatimantti -menetelmään, jonka pohjalle työ prosessina rakentui. Analyttisyyden kehittämiseksi työssä hyödynnettiin menetelmänä sisällönanalyysiä, joka palveli tarkoitustaan erinomaisesti. Lisäksi analyttisyyttäni kehitti koko prosessin aikana tehdyt havainnoinnit sekä tutkimuksen perusteella tehdyt johtopäätökset.

5.2.1 Tulosten luotettavuus

Tutkimuksessa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä. Tieteelliset vaatimukset huomioitiin toteutuksessa, raportoinnissa ja tietojen käsittelyssä. Työssä on asianmukaisesti viitattu alkuperäisiin lähteisiin. Lähteitä on myös vertailtu toisiinsa, käytetty runsaasti ja tutkimusraportin lähdeluettelo on kattava. Lähteet on valittu huolellisesti ja kriittisesti arvioiden. Vanhempia lähteitä on muun muassa verrattu uudempiin ajantasaisiin lähteisiin ja lisäksi arvonlisäverotusta koskevaa menetelmäkirjallisuutta on verrattu ajantasaiseen lainsäädäntöön, sekä Verohallinnon oheisiin. Työssä on myös huomioitu arvonlisäverolain ajantasaiset muutokset ja poikkeukset.

Opinnäytetyön tutkimuksellisessa osuudessa toteutettuun kyselyyn vastanneille kerrottiin selvästi ja riittävillä tiedoin, mihin he ovat vastaamassa ja miten heidän vastauksiansa tullaan käyttämään. Tulokset analysoitiin huolella ja kaikki tulokset kirjattiin tarkasti ylös. Kuten jo tietoperustan luvussa 3.1.4 tuotiin esiin, on sisällönanalyysille tyypillistä, ettei aineistosta useankaan kerran jälkeen huomata kaikkea, esimerkiksi piilohavaintoja. Kaikki työn vaiheet dokumentoitiin tarkasti ja läpinäkyvästi, joka näkyy muun muassa palautteiden analysoinnissa. Tuloksien osalta esittämättä jätettiin ainoastaan työn kannalta merkityksettömiä tuloksia. Kaikki tulokset on kuitenkin toimitettu Verohallinnolle niiden hyödyllisyyden arvioimiseksi. Tulosten vastausmäärä jäi tavoiteltua alhaisemmaksi, mutta toisaalta laadullinen

sisällönanalyysi paikkasi puuttuvaa vastausten määrää. Kuten jo tietoperustan luvussa 3.1.1 käytiin läpi, laadullisen tutkimuksen arvioinnissa merkittävää on sen uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Tutkimuksen uskottavuutta lisää tulosten läpinäkyvyys, aineiston kerääminen asiantuntijoiden kanssa luodun kyselyn perusteella sekä tulosten monipuolinen pohdinta, johtopäätökset ja sisällönanalyysissä kuvattu sisältö. Luotettavuuden arvioinnissa taas voidaan todeta, että menetelmät ovat olleet aineiston kannalta perusteltuja. Eettisyyden osalta työssä noudatettiin eettisiä periaatteita, joita käydään tarkemmin läpi seuraavassa luvussa.

5.2.2 Tietosuoja ja eettisyys

Opinnäytetyössä noudatettiin tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvän tieteellisen käytännön ohjeita. Työn tutkimuksellisessa osuudessa ja aineistonkeruussa ei kerätty henkilötietoja, tai muita henkilötietoihin rinnastettavia tietoja. Vastaajien anonymiteetin varmistettiin kyseylomakkeen teknisten ominaisuuksien ja asetusten avulla.

Työssä ei myöskään käsitelty arkoja aiheita. Kyselyn tulokset käytiin huolellisesti ja tarkkaan läpi tuloksia analysoidessa, sekä ennen tietojen toimittamista Verohallinnolle. Huomattavaa kuitenkin on, että Verohallintoa sitoo myös omat viranomaisille asetetut ohjeet henkilötietojen käsittelystä. Kyselyn tulokset on opinnäytetyön loppuunsaattamisen jälkeen tutkijan puolelta hävitetty asianmukaisesti.

5.3 Siirrettävyys

Opinnäytetyön tutkimusraportissa läpikäydyt menetelmät ovat sellaisenaan siirrettävissä, minkä tahansa muun Verohallinnon vero.fi -sivuston aihealueen uudelleen muotoiluun. Lisäksi opinnäytetyössä saadut tulokset ovat siirrettävissä Verohallinnon muihin yksiköihin. Esimerkiksi OmaVeron toiminnallisuuksien kannalta tulokset ovat hyödynnettävissä esimerkiksi tuotehallintayksikössä, arvonlisäverotuksen ilmoitusmenettelyyn liittyvien tunnistettujen haasteita voidaan hyödyntää viestintäyksikössä viestinnässä ja verotusyksikössä taas puhelinpalvelussa ja asiakaspalvelussa tapahtuvassa ennakkoivassa ohjauksessa.

Opinnäytetyössä käytettyjä menetelmiä voidaan hyödyntää myös muissa julkisen sektorin organisaatioissa, joissa tarpeena on selvittää, miten nykyiset ohjeet palvelevat asiakkaita. Tuloksissa esiin noussut tarve visuaalisuudelle ja tiedon tiivistämiselle on varmasti tilausta nyky-yhteiskunnan tietoa täynnä olevassa ympäristössä. Verohallinnon lisäksi julkisella sektorilla toimii useita eri organisaatioita, joissa käsitellään yleisesti hankalaksi miellettyjä asioita. Opinnäytetyössä esitellyn visuaalisen sisällön luomisen avulla, voitaisiin tukea hankalien asiakokonaisuuksien hahmottamista.

Lähteet

Painetut

Forsberg, S., Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Porvoo: Edita Publishing.

Hyttinen, P., Lamppu, K. & Nyrrhinen, R. 2019. Arvonlisäverotus käytännössä. 12. painos. Helsinki: Alma Talent.

Jokinen, M., Kojonkoski, M. & Takalo, T. 2019. Käytännön arvonlisäverotus. 6. painos. Helsinki: ST-Akatemia.

Juanto, L., Punavaara, A. & Saukko, P. 2018. Arvonlisäverotus ja muu kulutusverotus. 9. painos. Helsinki: Alma Talent.

Karjalainen, L. 2013. Yrittäjän talousopas. Helsinki: Gaudeamus.

Karttunen, T., Laasanen, H., Sippel, L., Uitto, T. & Valtonen, M. 2014. Juridiikan perusteet. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Malmgrén, M. & Myrsky, M. 2020. Elinkeinotulon verotus. 5. painos. Helsinki: Alma Talent.

Miettinen, S. 2019. Muotoiluajattelu. Vaasa: Teknologiainfo Teknova.

Määttä, K. 2017. Vero-oikeuden perusteet. Helsinki: Helsingin kamari.

Ossa, J. 2020. Yritystoiminnan verotus. 3. painos. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Räbinä, Timo. 2022. Verotusmenettely ja muutoksenhaku. Helsinki: Alma Talent.

Selovuo, K. 2019. Saavutettavuusopas. Kari Selovuo.

Tuomi-Sorjonen, P. 2018. Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Sähköiset

Aaltola, J., Collin, K., Eskola, J., Heikkinen, H., Herkama, S., Hänninen, V., Ilmonen, K., Kiviniemi, K., Laajalahti, A., Laine, T., Lilja, N., Metsämuuronen, J., Moilanen, P., Niikko, A., Paloniemi, S., Rajala, R., Räihä, P., Suoranta, J. & Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Aarnos, E., Eskola, J., Hakala, T., Heikkinen, H., Kiviniemi, K., Lätti, J., Niikko, A., Perkkilä, P., Ropo, E., Saarela, M., Saloviita, T., Syrjälä, L., Valli, R., Wallin, A., Vastamäki, J., Vilka, H., Virtanen, S. & Åhlberg, M. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Alavuotunki, K., Haapanen, M. & Pirttilä, J. 2019. The Effects of the Value-Added Tax on Revenue and Inequality. *The Journal of development studies* 55 (4), 490-508. Viitattu 10.5.2023. <https://doi.org/10.1080/00220388.2017.1400015>

Alhonen, M. & Iloranta, R. 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen. Viitattu 12.5.2023. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502561/sun-3amk-palvelumuotoiluopas.pdf>

Ambrose, G. & Harris, P. 2010. *Design Thinking*. E-kirja. Lausanne: AVA Academia.

Anttila, P., Melasniemi, A., Salo, M., Talke, K. & Valli, H. 2019. Case Helsingin käräjäoikeus. Teoksessa Aalto, J., Linna, J. & Niinikoski, S. (toim.) *Muotoilimme oikeutta - Oikeudellinen erityisosaaminen ja oikeusmuotoilun ensimmäinen*. Laurean julkaisusarja 128/2019. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu, 13-15.

Araujo, R., Bastos, D., Caulliaux, A. & Costa, S. 2020. Organizational Optimization Through The Double Diamond - Applying Interdisciplinarity. *Brazilian journal of operations & production management* 17 (4), 1-12. Viitattu 6.5.2023. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.2020.025>

Arvonlisäverolaki 1501/1993. Viitattu 18.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931501>

Barton, D., Berger-Walliser, G. & Haapio, H. 2016. From Visualization to Legal Design: A Collaborative and Creative Process. *American business law journal* 54 (2), 347-392. Viitattu 19.5.2023. <https://ssrn.com/abstract=2841030>

Brunschwig, C. 2021. *Visual Law and Legal Design: Questions and Tentative Answer*. Bern: Editions Weblaw. Viitattu 13.5.2023. <https://ssrn.com/abstract=3795332>

Davison, J. 2009. Icon, iconography, iconology. *Accounting, Auditing & Accountability Journal* 22 (6), 883-906. Viitattu 13.5.2023. <https://www.proquest.com/central/docview/2438969579/fulltext/12EC047203546C1PQ/1?accountid=12003>

Design Council 2023. *The Double Diamond*. Viitattu 7.5.2023. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>

Elmasy, R. 2017. *Design Thinking Guide: What, Why and How*. Designorate. Viitattu 26.5.2023. <https://www.designorate.com/design-thinking-guide-what-why-how/>

Elo, S., Kajula, O., Kääriäinen, M. & Tohmola, A. 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede* 34 (4), 215-225. Viitattu 27.5.2023. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/laadullisen-sisallönanalyysin-vaiheet-ja/docview/2767488302/se-2?accountid=12003>

Euroopan komissio 2015. *Käyttöopas - Pk-yrityksen määritelmä*. Euroopan unionin julkaisutoimisto. Viitattu 21.4.2023. http://publications.europa.eu/resource/cellar/79c0ce87-f4dc-11e6-8a35-01aa75ed71a1.0007.01/DOC_1

Finnegan, M. 2021. *User-centered design: A key to contract simplification*. E-kirja. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Hagan, M. 2020. Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System. *Design Issues* 36 (3), 3-15. Massachusetts Institute of Technology. Viitattu 25.5.2023. <https://direct.mit.edu/desi/issue/36/3>

Hagan, M. 2023. *Law By Design*. Viitattu 22.5.2023. <https://lawbydesign.co/>

Hallintolaki 434/2003. Viitattu 18.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Harmoinen, P. & Ruotsalainen A. 2020. Palvelumuotoilu: Ymmärrysvaihe. Laurea-ammattikorkeakoulu, Savonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.5.2023. <https://laurea.finna.fi/Record/aoe.615?sid=2978907537>

HE 88/1993 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle arvonlisäverolaiksi. Viitattu 2.6.2023. <https://www.edilex.fi/he/19930088>

HE 143/2020 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi arvonlisäverolain 3 ja 149 a §:n muuttamisesta. Viitattu 2.6.2023. <https://www.edilex.fi/he/20200143>

Heikura, M. 2022. Verohallinto tarvitsee muotoilua muutokseen. LinkedIn. Viitattu 22.4.2023. <https://www.linkedin.com/pulse/verohallinto-tarvitsee-muotoilua-muutokseen-markku-heikura?trk=pulse-article>

Hietanen, H. 2018. Legal design - oikeudellinen muotoilu korjaa juristien puutteet. Turre Legal. Viitattu 16.4.2023. <https://www.turre.com/legal-design-teesit/>

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 25.5.2023. http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf

Hintsanen, P. 2000. Vihreä. Coloria.net. Viitattu 6.6.2023. <https://www.coloria.net/varit/vihrea.htm>

IDEO 2021. What is Design Thinking? Viitattu 24.5.2023. <https://www.ideo.com/blogs/inspiration/what-is-design-thinking>

Innanen, P. 2018a. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet. Palvelumuotoilupalo. Viitattu 22.5.2023. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>

Innanen, P. 2018b. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Palvelumuotoilupalo. Viitattu 22.5.2023. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelupolulla-kehitetaan-parempia-palveluita/>

Innokylä 2023a. Empatiakartta. Viitattu 22.5.2023.

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

Innokylä 2023b. Palvelupolku. Viitattu 22.5.2023. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/palvelupolku>

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Kirjanpitolaki 1336/1997. Viitattu 29.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Korhonen, H. 2023. Juristin muotoilukoulu - Legal design ei ole kauniita papereita - eli mitä se sitten on? Viitattu 16.4.2023. <https://juristinmuotoilukoulu.fi/legal-design-ei-ole-kauniita-papereita-eli-mita-se-sitten-on/>

Kowal, A. & Przekota, G. 2021. VAT Efficiency—A Discussion on the VAT System in the European Union. Sustainability 13 (9), 4768. Viitattu 23.5.2023. <https://doi.org/10.3390/su13094768>

Laine, S. & Sainio, N. 2017. Arvonlisäveron ja ennakonpidätyksen ilmoittaminen ja maksaminen käytännönläheisesti. E-kirja.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. Viitattu 18.5.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Laki oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä 768/2016. Viitattu 16.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160768>

Laki Verohallinnosta 503/2010. Viitattu 14.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100503>

Laki verotusmenettelystä 1558/1995. Viitattu 14.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19951558>

Laurea 2022. Uraseurantakysely: Laureasta valmistuneet tyytyväisiä työuraan ja tutkintoon. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 29.5.2023. <https://www.laurea.fi/ajankohtaista/uutiset/uusi-sivuuraseurantakysely-laureasta-valmistuneet-tyytyvaisia-tyouraan-ja-tutkintoon/>

Luchs, M. 2015. A Brief Introduction to Design Thinking. Teoksessa Luchs, M., Swan, K. & Griffin, A. (toim.) Design Thinking. E-kirja. New Jersey: Wiley-Blackwell.

Määttä, K. 2022. Oman käytön arvonlisäverokohtelu – katsaus tavaroiden ja palvelujen omaan käyttöön arvonlisäverotuksessa. Edilex julkaisusarja 30/2022. Viitattu 18.4.2023. <https://www.edilex.fi/artikkelit/27630>

Munzner, T. 2015. Visualization Analysis and Design. E-kirja. Florida: CRC Press.

Nousiainen, K. 2021. 6 visuaalisen sisällön tyyppiä digimarkkinoinnissa. Viitattu 29.5.2023. <https://raakamedia.fi/6-visuaalisen-sisallon-tyyppiä-digimarkkinoinnissa/>

Perry-Kessaris, A. 2018. Legal design for practice, activism, policy and research. Journal of Law and Society, 46 (2), 185-210. Viitattu 29.5.2023. <https://doi.org/10.1017/glj.2020.77>

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Helsinki: Tammi.

Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 18.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Taylor, S. 2015. Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource. E-kirja. John Wiley & Sons, Incorporated.

Tilastokeskus 2023. Pk-yritys. Viitattu 4.6.2023. https://www.stat.fi/meta/kas/pk_yritys.html

Tilintarkastuslaki 1141/2015. Viitattu 29.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151141>

Törmänen, M. 2021. Brändivärit yritykselle - mitä eri värit viestivät? Design Inspis. Viitattu 6.6.2023 <https://designinspis.fi/blogi/brandivarit-yritykselle/>

Verohallinto 2017. Tavarain tai palvelun ottaminen omaan käyttöön. Viitattu 27.4.2023. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/tavarain-tai-palvelun-ottaminen-omaan-kayttoon/>

Verohallinto 2020a. Arvonlisäveroprosentit. Viitattu 18.4.2023. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/arvonlisaveroprosentit/>

Verohallinto 2020b. Arvonlisäverolaskuri - näin lasket arvonlisäveron. Viitattu 18.4.2023.
<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/arvonlis%C3%A4verolaskuri/>

Verohallinto 2021a. Ilmoititko oma-aloitteisia veroja myöhässä? Viitattu 22.4.2023.
<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/omaaloitteiset-verot/myohas-tymismaksu/>

Verohallinto 2021b. Verohallinnon organisaatio 2021. Viitattu 19.4.2023.
https://www.vero.fi/contentassets/8da58226b2334e6e9f9c2746874ada03/organisaatiokaavio_2021.pdf

Verohallinto 2021c. Verohallinnon digitalisaation kehityshistoria. Viitattu 19.4.2023.
https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/verohallinnon-digihistoria/

Verohallinto 2021d. Millainen toiminta on arvonlisäverotonta? Viitattu 26.4.2023.
<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/arvonlisaveroprosentit/arvonlisaveroton-liiketoiminta/>

Verohallinto 2021e. Koronaviruksen kotitestit vapautetaan väliaikaisesti arvonlisäverosta. Viitattu 26.4.2023. <https://vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/uutiset/uutiset/2021/koronaviruksen-kotitestit-vapautetaan-valiaikaisesti-arvonlisaverosta/>

Verohallinto 2021f. Näin rekisteröidyt arvonlisäverovelvolliseksi. Viitattu 26.4.2023.
<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/rekisterointi/>

Verohallinto 2021g. Liikevaihdoltaan pienen yrityksen arvonlisävero. Viitattu 23.4.2023.
<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/vahainen-liiketoiminta-on-arvonlisaverotonta/>

Verohallinto 2021h. Arvonlisäveroilmoituksen täyttöohje. Viitattu 14.4.2023.
<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/ilmoitus-ja-maksuohjeet/arvonlisäveroilmoituksen-tayttoohje/>

Verohallinto 2021i. Arvonlisäveron alarajahuojennus. Viitattu 28.4.2023.
<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/alarajahuojennus/>

Verohallinto 2022a. Yhdessä asiakkaalle - Verohallinnon vuosi 2020. Viitattu 19.4.2023.
https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/verohallinnon-vuosi/vuosikertomusarkisto/vuosikertomus-2020/

Verohallinto 2022b. Verohallinnon organisaatio, Työmme on merkityksellistä. Viitattu 19.4.2023. https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/

Verohallinto 2022c. Yritys- ja yhteisöasiakkaan maksuvaikeudet. Viitattu 26.4.2023.
<https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/maksaminen-yritykset-ja-yhteisot/maksuvaikeudet/>

Verohallinto 2022d. Verohallinnon asiakaslähtöinen kehittäminen palkittiin Ornamon Muotoilun hyödyntäjä -palkinnolla. Viitattu 14.4.2023. <https://vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/uutiset/uutiset/2022/verohallinnon-asiakaslahtoinen-kehittaminen-palkittiin-ornamon-muotoilun-hyodyntynta-palkinnolla/>

Verohallinto 2022e. Sähkön arvonlisäveroa alennetaan väliaikaisesti. Viitattu 5.5.2023.
<https://vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/uutiset/uutiset/2022/sahkon-arvonlisaveroa-alennetaan-valiaikaisesti/>

Verohallinto 2022f. Kotimaan henkilökuljetukset vapautetaan väliaikaisesti arvonlisäverosta. Viitattu 5.5.2023. <https://vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/uutiset/uutiset/2022/kotimaan-henkil%C3%B6kuljetukset-vapautetaan-v%C3%A4liaikaisesti-arvonlis%C3%A4verosta/>

Verohallinto 2023a. Verotulojen kehitys vuonna 2022. Viitattu 4.6.2023. <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/tilastot/verotulojen-kehitys/aiemmat-vuodet/vuosi-2022/>

Verohallinto 2023b. Verohallinnon strategia. Viitattu 19.4.2023. https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/verohallinnon_strategia/

Verohallinto 2023c. Usein kysytyt kysymykset - Venäjän hyökkäys Ukrainaan. Viitattu 5.5.2023. <https://vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/sota-ukrainassa/>

Verohallinto 2023d. Arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuohjeet. Viitattu 22.4.2023. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/ilmoitus-ja-maksuohjeet/>

Verohallinto 2023e. Arvonlisäveron verokausi ja sen muutokset. Viitattu 22.4.2023. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/ilmoitus-ja-maksuohjeet/verokauden-muutos/>

Verohallinto 2023f. Arvonlisäveron maksuohjeet. Viitattu 22.4.2023. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/arvonlisaverotus/ilmoitus-ja-maksuohjeet/arvonlisaveron-maksuohjeet/>

Verohallinto 2023g. Yhteenveto verojen maksutilanteesta. Viitattu 28.4.2023. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/verot-ja-maksut/maksaminen-yritykset-ja-yhteisot/yhteenveto-ja-sen-tarkistaminen/>

Verohallinto 2023h. Milloin kevytyrittäjä on arvonlisäverovelvollinen. Viitattu 18.5.2023. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/yritystoiminta/uusi-yritys/kevytyrittaja/milloin-kevytyritt%C3%A4j%C3%A4-on-arvonlis%C3%A4verovelvollinen/>

VH/689/00.01.00/2023. Verohallinnon ohje arvonlisäveron alarajahuojennuksesta. Viitattu 2.5.2023. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48634/arvonlis%C3%A4veron-alarajahuojennus3/>

VH/5143/00.02.02.01/2022. Verohallinnon työjärjestys. Viitattu 17.4.2023. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/paatokset/47188/verohallinnon-tyojarjestys6/>

VH/6003/00.01.00/2020. Rakennusalan käännetty arvonlisäverovelvollisuus. Viitattu 2.5.2023. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48625/rakennusalan-k%C3%A4nnetty-arvonlis%C3%A4verovelvollisuus/>

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5 painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vishnuhadevi, S. 2021. Administrative and Compliance Costs of Value Added Tax (VAT): A Review. *Review of Development and Change* 26 (2), 179-206. Viitattu 4.5.2023. <https://doi.org/10.1177/09722661211058807>

Yrityksen-perustaminen.net 2023. Yrityksen liikevaihto. Viitattu 27.4.2023. <https://yrityksen-perustaminen.net/liikevaihto/>

Yritys- ja yhteystietolaki 244/2001. Viitattu 29.4.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010244>

Julkaisemattomat lähteet

Knip, A. 2023. Sähköpostiviesti 23.2.2023. Verohallinto. Helsinki.

Kumpulainen, L., Lattu, J. & Myyry, J. 2023. Sähköpostikeskustelu 25.7.2022-17.1.2023. Verohallinto. Helsinki.

Kumpulainen, L. 2023. Sähköpostiviesti 3.5.2023. Verohallinto. Helsinki.

Pekkala, K. 2023. Sähköpostiviesti 3.5.2023. Verohallinto. Helsinki.

Kuviot

Kuvio 1: Verohallinnon organisaatio (mukaillen Verohallinnon organisaatio 2021).	10
Kuvio 2: Sisällönanalyysin taulukko (mukaillen Elo, Kajula, Tohmola & Kääriäinen 2022, 221).	22
Kuvio 3: Tuplatimantti -menetelmä (mukaillen Design Council 2023).	32
Kuvio 4: Arvonlisäveron tilitystavat havainnollistettuna	50
Kuvio 5: Kehittämisprosessin kulku kuvattuna.....	63
Kuvio 6: Havainnoinnin avulla tunnistetut ensimmäiset haasteet	65
Kuvio 7: Empatiakartan osa-alueet täydennettynä	66
Kuvio 8: Palvelupolun kulku kuvattuna	68
Kuvio 9: Aivoriin avulla tuotetut ideat	70
Kuvio 10: Havainnekuva käytetystä arviointimatriisista	71
Kuvio 11: Vastaajien osaamistasot havainnollistettuna	81
Kuvio 12: Osaamistason vaikutukset arvonlisäveroilmoituksen myöhästymiseen.....	82
Kuvio 13: Kyselyn tulosten perusteella esiin nousseet haasteet	83
Kuvio 14: Vastaajien määrälliset vastaukset tiedon etsimisen osalta	84
Kuvio 15: Vastaajien määrälliset vastaukset mieluisimpaan tapaan syventyä arvonlisäveron ilmoittamiseen	85
Kuvio 16: Sisällönanalyysin avulla syntyneet luokittelut	86
Kuvio 17: Käsitekarta arvonlisäveron ilmoittamisesta.....	92
Kuvio 18: Verokauden visualisoinnin kehitys.....	95
Kuvio 19: Ulkomaankaupan visualisoinnin kehitys	95
Kuvio 20: Liikevaihtomittari ja arvonlisäveron tilitystavat visualisoituna	96
Kuvio 21: Käsitekartan pohjalta syntyneen prototyypin rakenteen kehitys	97
Kuvio 22: Ensimmäinen visualisoitu prototyyppi arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuoppaasta .	98
Kuvio 23: Vähennettävän veron visualisoinnin kehitys	100
Kuvio 24: Maksamisen ja sanktioiden visuaalinen kehitys	101
Kuvio 25: Arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopas ennen viimeisiä muutoksia	102
Kuvio 26: Arvonlisäveroilmoituksen muuttunut visuaalinen ilme	104
Kuvio 27: Viimeistelty arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopas	104

Taulukot

Taulukko 1: Empatiakartan osa-alueet (Harmoinen & Ruotsalainen 2020, luku 7; Innokylä 2023a.)	35
Taulukko 2: Erot alv-rekisteriin kuulumisen ja rekisteröimättömän yrityksen välillä (Verohallinto 2021f).	44

Taulukko 3: Myynnit, ostot ja maahantuonnit kohdassa ilmoitettavat tiedot (Hyttinen ym. 2019, 885-887; Verohallinto 2021h).	59
Taulukko 4: Ensimmäisen oppaan prototyypin rakenne	93


Liitteet

Liite 1: Arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopas	121
--	-----

Liite 1: Arvonlisäveron ilmoitus- ja maksuopas

ARVONLISÄVERO ILMOITUS- JA MAKSUOPAS

ARVONLISÄVERO




Veroton hinta
Sisältää kaikki kulut ja hinnanlisät = veron peruste.

+




Arvonlisävero (alv)
Kulutusvero, joka lasketaan veron perusteesta.

=




Myyntihinta
Hinta jonka kuluttaja maksaa. Sis. Alv + kulut.



OmaVerossa voi oma-aloitteisesti hoitaa kaikki arvonlisäverotukseen liittyvät asiat. OmaVerossa on myös aina nähtävillä ajantasainen maksutilanne sekä ilmoitukset ja viestit.

LIIKEVAIHDON VAIKUTUS ARVONLISÄVEROTUKSEEN

Oheisen mittarin perusteella voit tarkistaa mitä asioita voit liikevaihtosi perusteella ottaa huomioon yrityksen arvonlisäveroilmoituksella.

<p>Alle 500 000</p> <ul style="list-style-type: none"> Mahdollisuus arvonlisäveron maksuperusteiseen tilittämiseen 	
<p>Alle 100 000</p> <ul style="list-style-type: none"> Mahdollisuus pidempään verokauteen (vuosi) 	
<p>30 000 tai vähemmän</p> <ul style="list-style-type: none"> Mahdollisuus pidempään verokauteen (neljännesvuosi tai vuosi) Osittainen alarajahuojennus 	
<p>15 000 tai vähemmän</p> <ul style="list-style-type: none"> Vapaaehtoinen alv-rekisteröinti Täysimääräinen alarajahuojennus 	

ALV-REKISTERI

MIKÄ? Verohallinnon ylläpitämä rekisteri kaikista arvonlisäverovelvollisista toimijoista. **Alv-rekisterissä = arvonlisäverovelvollinen.**

KENELLE? Liiketoimintaa harjoittaville yrityksille, joiden liikevaihto ylittää vuoden aikana 15 000 euroa. Rekisteriin voi ilmoittautua myös vapaaehtoisesti.

Tämä ei ole Verohallinnon virallinen esittelyväline opas, eikä siten korvaa Verohallinnon antamia ohjeistuksia. Tarkista ajankohtaiset ja päivitetty tiedot aina osoitteesta vero.fi ja arvonlisäverotus

ARVONLISÄVEROILMOITUS

Kaikkien arvonlisäverovelvollisten tulee antaa arvonlisäveroilmoitus, joka määrittää maksettavan tai palautettavan arvonlisäveron määrän.

OmaVero laskee määrän automaattisesti ilmoitettavien tietojen perusteella:



VEROKAUSI JA MUUTOKSET

Arvonlisäveron verokausi on ajanjakso, jolta arvonlisävero pitää ilmoittaa ja maksaa. Verokauden pituus riippuu yrityksesi liikevaihdosta.

Yleensä verokausi on **kalenterikuukausi** (oletus), mutta yritykset joiden liikevaihto on vähäistä, voivat hakeutua **neljännesvuoden** tai **vuoden** pituiseen verokauteen. Verokauden on oltava sama vähintään vuoden ajan (12kk). Lyhyempi verokausi tulee voimaan seuraavan lyhyemmän verokauden alusta, kun taas pidempi verokausi tulee voimaan seuraavan vuoden alusta.

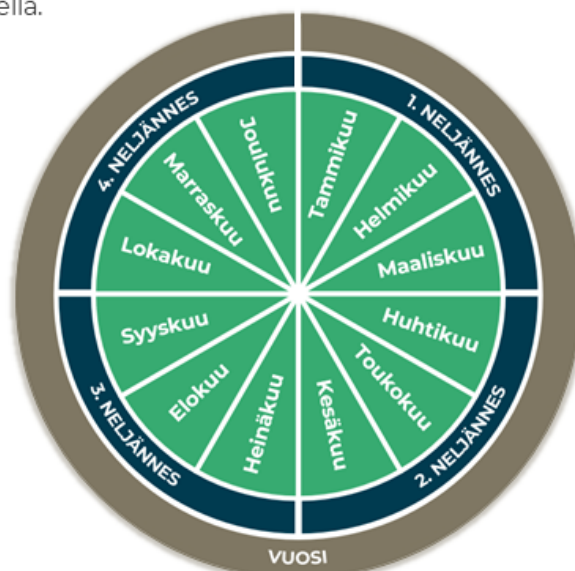
Arvonlisäveroilmoitus on annettava heti verokauden päättyttyä. Puuttuva ilmoitus on annettava vaikka määräpäivä olisi mennyt. Virheellinen ilmoitus tulee korjata uudella ilmoituksella.

Viimeinen ilmoitus- ja maksupäivä on aina toinen kuukausi verokauden päättymisen jälkeen:

Kuukausi:
12. päivä

Neljännesvuosi:
12. päivä

Vuosi:
28. helmikuuta



ALV VEROKANNAT

Kaikki liiketoiminnan muodossa tapahtuva tavaroiden ja palveluiden myynti on lähtökohtaisesti arvonlisäverollista.

Yleinen verokanta on **24 %** ja alennettuja kantoja ovat **14 %** ja **10 %** sekä nollaverokanta **0 %**. Yleistä ja alennettuja verokantoja koskee vähennysoikeus. Lisäksi on erikseen arvonlisäverottomia eli verosta vapautettuja tavaroiden ja palveluiden myyntejä, joissa vähennysoikeutta ei kuitenkaan ole.

Yleinen verokanta. Useimmat tavarat ja palvelut	24 %	VÄHENNYSOIKEUS
<ul style="list-style-type: none"> Elintarvikkeet, rehut, ravintola- ja ateriapalvelut (ei koske alkoholijuomien ja tupakkatuotteiden myyntiä tai tarjoilua) 	14 %	
<ul style="list-style-type: none"> Kirjat, sanoma- ja aikakauslehdet Lääkkeet, liikuntapalvelut Elokuvanäytökset, kulttuuri- ja viihdetilaisuuksien sisäänpääsymaksut Henkilökuljetukset, majoituspalvelut televisio- ja yleisradiotoiminnasta saadut korvaukset 	10 %	
<ul style="list-style-type: none"> arvonlisäverottomien vesialusten myynti, vuokraus ja rahtaus sekä näihin aluksiin kohdistuvat työsuoritukset jäsenlehtien painosten veroton myynti yleishyödyllisille yhteisöille varastointimenettelyihin liittyvä veroton myynti vienti EU-alueen ulkopuolelle, tavarantoimittajan myynti EU-maihin arvonlisäverovelvollisille ostajille sekä muut kansainväliseen kauppaan liittyvät tavaroiden ja palvelujen myynnit 	0 %	
<ul style="list-style-type: none"> terveyden- ja sairaanhoito, sosiaalihuolto yleissivistävä ja ammatillinen koulutus, korkeakouluopetus ja taiteen perusopetus rahoitus- ja vakuutuspalvelut tietty esiintymispalkkiot, tekijänoikeudet kiinteistöjen ja osakehuoneistojen myynti ja vuokraus postin yleispalvelut, eräät muut tavarat ja palvelut (esimerkiksi arpajaisten järjestäminen). 	VAPAUTUS	

Tarkista ajankohtaiset ja päivitetty tiedot aina osoitteesta: vero.fi ja arvonlisäveroproositit

ALV:N LASKEMINEN

Arvonlisäveron perusteena on tavarantoimittajan tai palvelun veroton kokonaishinta = veron peruste.



veron peruste x sovellettava verokanta / 100

LISÄTIETOA

LASKURI

VÄHENNETTÄVÄ VERO



Liiketoimintaa varten ostettu tavara tai palvelu, josta on maksettu arvonlisävero.



Ilmoita maksetun arvonlisäveron määrä arvonlisäveroilmoituksella.

Edellytyksenä tavarain tai palvelun osto Suomessa arvonlisäverovelvolliselta.

ALARAJAHUOJENNUS

MIKÄ?

Verohelpotus yrittäjille, joiden liikevaihto jää kalenterivuoden aikana alle 30 000 euron. Alarajahuojennuksen avulla yrittäjä saa osan maksamistaan arvonlisäveroista takaisin.

MITEN?

Haetaan ilmoittamalla alarajahuojennuksen tiedot arvonlisäveroilmoituksella. Huojennuksen ilmoitusta varten tarvitaan tiedot liikevaihdosta sekä veron määrästä.



LISÄTIETOA



LASKURI

MAKSAMINEN

Maksuaikataulu perustuu verokauden pituuteen. Viimeinen ilmoitus- ja maksupäivä on aina toinen kuukausi verokauden päättymisen jälkeen.

Verokauden päättyminen

Ilmoita ja maksa arvonlisävero mahdollisimman pian verokauden päättyttyä.

