

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Ettevõtlusosakond

Karin Ulvik

**SULARAHASANKTSIOONIDEST KINNIPIDAMISE
MÕJUTAMISE VÕIMALUSED EESTI-VENE
PIIRIÜLETAJATE NÄITEL**

Juhendajad: Anne Roosipõld, PhD, Kalvi Almosen, MA

Pärnu 2024

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Anne Roosipõld, PhD

Kalvi Almosen, MA

(allkirjastatud digitaalselt)

Gerda Mihhailova

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Gerda Mihhailova

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

(allkirjastatud digitaalselt)

Karin Ulvik

SISUKORD

Sissejuhatus	5
1. Kliendikäitumise spetsiifika ja selle mõjutamise võimalused piiriületuse kontekstis ..	9
1.1. Piiriületajate käitumise ja otsustusprotsessi mõjurid ning eripärad	9
1.2. Disainmõtlemise ja teenusedisaini põhimõtete rakendamise võimalused piiriületaja käitumise ja hoiakute mõjutamisel	18
2. Eesti-vene piiriületajate uuring ning disainmõtlemise lähenemise rakendamise võimalused nende mõjutamiseks.....	27
2.2. Piiriületajate käitumise ja hoiakute uurimise tulemuste analüüs	34
2.3. Tehtud uuringu järeldused ja ettepanekud piiriületajate käitumise mõjutamiseks	42
Kokkuvõte	49
Viidatud allikad.....	51
Lisad	
Lisa 1. MTA tolliosakonna struktuur seisuga 2024.....	61
Lisa 2. Probleemipuu.....	62
Lisa 3. Eesmärgipuu.....	63
Lisa 4. Vaatlusuuring	64
Lisa 4 järg. Vaatlusuuring	65
Lisa 5. Vaatlusuuringu dokument AEIOU meetodiga.....	66
Lisa 6. Sularahasanktsioone rikkunud bussireisijast piiriületaja statistika 2023. aastal	67
Lisa 7. Persoon Dmitri klienditeekonna kaart	68
Lisa 8. Bussireisijast piiriületaja Natalja persoon	69
Lisa 9. Persoon Natalja empaatiakaart	70
Lisa 10. Persoon Natalja klienditeekonna kaart.....	71

Lisa 11. Läviviidud intervjuud	72
Lisa 12. Intervjuuküsimused bussireisijast piiriületajale.....	73
Lisa 13. Intervjuuküsimused bussireisijast piiriületajale.....	75
Lisa 14. Taustinformatsioon bussireisijast piiriületajale	77
Lisa 15. Intervjuuküsimused MTA tolliosakonna ja Narva tollipunkti töötajatele, bussifirmade, piletiostuplatvormi töötajatele	78
Lisa 16. Intervjuuküsimused MTA tolliosakonna ja Narva tollipunkti töötajatele, bussifirmade, piletiostuplatvormi töötajatele koos selgitava teooriaga	79
Lisa 17. Taustinformatsioon MTA tolliosakonna ja Narva tollipunkti töötajatele, bussifirmade, piletiostuplatvormi töötajatele	80
Summary	81

SISSEJUHATUS

Käesoleva magistritöö temaatika keskendub käitumisökonoomikast tulenevale nügimisele ja kriminaalpreventsioonile, kui kahele viisile inimeste käitumise ja otsustusprotsessi suunamiseks. Nügimise ja kriminaalpreventsiooni teoreetilisele raamistikule tuginedes ning kohaldades disainmõtlemise ja teenusedisaini töövahendeid, esitatakse uuringu tulemusena ettepanekud mõjutamisvõimaluste rakendamiseks Maksu- ja Tolliameti (edaspidi MTA) teenustes.

Piiriülene kaubandus on globaliseerunud maailmas omandanud olulise rolli, sest kaubavahetus üle riigipiiride on igapäevane. See annab panuse riikide majanduskasvu ja arengusse, ettevõtetele juurdepääsu suurematele turgudele, aidates neil jõuda laiemale ja mitmekesisemale kliendibaasini, lisaks võimaldab see riikidel ära kasutada oma võrdelisi eeliseid, viies ressurside tõhusa jaotumiseni ja tootmises spetsialiseerumiseni, soodustada tehnoloogiat, teadmiste ja parimate praktikate vahetust, edendada regionaalset majandusintegratsiooni ja koostööd ning toetada rahumeelseid suhteid naaberriikidega (Brunet-Jailly, 2022). Samas kaasneb piiriülese kaubandusega ka väljakutseid, eriti seoses ebaseadusliku kaubavahetuse ja rahvusvaheliste sanktsioonide järgimisega. See puudutab lähedalt ka Eestit.

Euroopa Liidu üks prioriteete on tagada liikmesriikide siseturvalisus, sealhulgas takistada piiriülest kuritegevust (Wagner, 2021, lk 425). Pärast 24. veebruarit 2022, mil Venemaa alustas täiemõõdulist sõda Ukrainaga (Flockhart & Korosteleva, 2022, lk 466), on Euroopa Liit vastanud agressioonile rahvusvaheliste majandus- ja finantssanktsioonidega (Estrada & Kountronas, 2022, lk 600), mida üha täiendatakse ja karmistatakse. Nende eesmärgiks on rahvusvahelise sanktsiooni seaduse (RSanS) § 3 järgi toetada rahu taastamist, rahvusvahelist julgeolekut, demokraatiat ja õigusriigi põhimõtet (Rahvusvahelise sanktsiooni seadus, 2019). Lisaks on Rahapesu Andmebüroo (2023, lk 13) välja toonud, et sanktsioonide eesmärgiks on nõrgestada Venemaa majandust, jätta

see ilma olulistest tehnoloogiatest ja turgudest ning kärpida riigi sõjapidamisvõimet. Seega on Euroopa Liidu sanktsioonipoliitika ja piiriülese kuritegevuse tõkestamine tihedalt seotud ning mõjutab oluliselt nii rahvusvahelist stabiilsust kui ka iga liikmesriigi sisejulgeolekut.

Siinkohal on oma roll täita Euroopa Liidu riikide tolliametitel ja piirivalvel, kelle ülesandeks on takistada illegaalsete kaupade (Basu, 2014, lk 15) liikumist liikmesriikidest välja kolmandatesse riikidesse, muuhulgas Venemaale. RSanS § 11 järgi rakendab Eestis sanktsioone ning teostab järelevalvet Maksu- ja Tolliamet (Rahvusvahelise sanktsiooni seadus, 2019), kes täidab selle kaudu nii rahvusvahelist õigust järgides kui ka riiklikku julgeolekut tagades suurt rolli.

Sanktsioonide rakendamine on oluline meede, mis aitab piirata ressursside jõudmist Venemaale ning aitab selle tulemusena kaasa sõjategevuse rahastamise ahelate läbilõikamisele. Näiteks Rahapesu Andmebüroo (2023, lk 14) hinnangul on Vene oligarhid üritanud Eesti finantssüsteemi kasutades oma vara sularaha vastu vahetada ning seda raha toimetada üle Eesti-Vene piiri Venemaale. Lääne finantsturgude sulgemine oli kõige tugevam löök Venemaa pankadele ja ettevõtetele (Dobrokhotov, 2015, lk 70). Sellised sammud näitavad, kuidas sanktsioonid on saanud kaalukaks vahendiks rahvusvahelise stabiilsuse ja julgeoleku tagamise vahendiks, mis aitavad piirata agressorriikide majanduslikku ja poliitilist mõjuvõimu.

Kuigi sanktsioonide kehtestamisega on märkimisväärselt mõjutatud agressorriikide majanduslikku käitumist, on sellega kaasnenud suured väljakutsed. MTA sõnul on näiteks piiriületajate vähene teadlikkus sanktsioonide alla kuuluvatest kaupadest viinud eksimusteni ning sellega koos on tolliametnike töökoormus nii kontrollide läbiviimise kui ka sanktsioonidega seotud informatsiooni pideva selgitamise tõttu kasvanud (Harju & Allik, 2023). Kaitsepolitsei ameti (edaspidi KAPO) (2023, lk 43) andmetel on sanktsioonide tõttu kasvanud ka teadlik kauba valesti deklareerimine või keelatud kauba lubatu hulka peitmine, et katsetada, kui tähelepanelikult suudavad tolliametnikud rikkumisi tuvastada. Need väljakutsed näitavad, et piiriületajate hulgas on tarvis suurendada teadlikkust ja kasutada mõjutusmeetmeid, et sanktsioonid oleksid tõhusad ning väheneksid nii tahtlikud kui tahtmatud rikkumised.

Eeltoodust lähtudes sõnastatakse magistritöö uurimisprobleem: millised on euro rahatähtede väljaveokeeldu Venemaale eiravate bussireisijatest piiriületajate mõjutamise võimalused disainmõtlemise ja teenusedisaini töövahendite toel Eesti-Vene bussireisijatest piiriületajate näitel? Magistritöös leitakse probleemküsimusele vastuseid MTAs läbiviidud uuringu abil.

Uurimisprobleemist lähtudes analüüsitakse magistritöös bussireisijatest piiriületajate mõjutamisvõimaluste teoreetilisi käsitlusi ja rakendusvõimalusi seadusrikkumiste vähendamisel, võttes fookusesse just sanktsioonide all olevate euro rahatähtede viimise Venemaale. Autor keskendub MTA statistika ja läbitud disainiprotsessi etappidest kogutud teadmiste alusel spetsiifilisemalt sularahasanktsioone rikkuvate piiriületajate kahele alamrühmale. Eeltoodust tulenevalt on magistritöö eesmärgiks esitada ettepanekud, kuidas mõjutada seadusekuulekalt käituma bussireisijatest piiriületajaid, kes sanktsioonide all olevaid rahatähti tahtlikult või teadmatusest üle Eesti-Vene piiri Venemaale proovivad viia.

Magistritöö eesmärgi saavutamiseks püstitatakse järgmised uurimisküsimused:

1. Millised sotsiaal-psühholoogilised tegurid mõjutavad sularahasanktsioone rikkuvate bussireisijatest piiriületajate otsustusprotsessi ning valmisolekut järgida sanktsioone?
2. Kuidas sotsiaal-psühholoogilisi tegureid arvesse võttes bussireisijatest piiriületajate käitumist kriminaalpreventsiooni ja nügimismeetodite abil suunata seadusekuulekamaks?

Magistritöö eesmärgi saavutamiseks ja uurimisküsimustele vastuste leidmiseks kasutas autor kvalitatiivset uuringumeetodit. Uuringu aluseks oli disainmõtlemise ja teenusedisaini rakendamine ning Suurbritannia Disaininõukogu loodud topeltteemandi disainiprotsessi mudel, mis jaguneb neljaks etapiks (Design Council, 2015). Töö lõppeb kolmanda etapi ideestamisega. Andmekogumismeetoditena kasutatakse dokumendianalüüsi, vaatlusuuringut, intervjuusid ja koosloometöötubasid.

Magistritöö koosneb sissejuhatausest, kahest peatükist, kokkuvõttest, viidatud allikate loetelust, 17 lisast ja ingliskeelsest resümeest. Esimeses, teooriat käsitlevas peatükis on kaks alapeatükki. Neist esimeses keskendutakse inimeste käitumise ja valikute tegemise

laiemale mõistmisele ning teises antakse ülevaade disainmõtlemise ja teenusedisaini põhimõtete rakendamisvõimalustest piiriületaja käitumise ja hoiakute mõjutamisel. Olulisemate autoritena leiavad töös kajastamist Kahneman (2013), Kelman (1953, 1958, 1961), Susteini (2003, 2018), Thaler (2016, 2018), Wortley (2013), Schwind (2003). Nende autorite seisukohtadele tugines autor ka magistritöö uuringu sisulisel ettevalmistamisel.

Töö teises peatükis antakse ülevaade kvalitatiivsest uuringust, selle metoodikast ja korraldusest. Analüüsitakse uuringu tulemusi, tehakse järeldused ning esitatakse ettepanekud, kuidas suunata bussireisijatest piiriületajate käitumist seadusekuulekamaks.

Magistritöö tulemused, selle pinnalt tehtud järeldused ja ettepanekud edastatakse MTA peadirektori asetäitjale tolli alal ning tollivaldkonna juhtidele. Töö tulemused võiksid pakkuda huvi ka teistele ametkondadele, eriti neile, kes on seotud piiriületusprotsessi, julgeoleku ja sanktsioonide kehtestamisega, nagu Politsei- ja Piirivalveamet (edaspidi PPA), Välisministeerium ja Justiitsministeerium. Töö tulemused võiksid huvitada ka rahvusvahelisi organisatsioone, kes jälgivad sanktsioonide mõju ja tõhusust ning Eesti kui piiriigi suutlikkust kaitsta Euroopa Liidu idapiiri.

Töö märksõnad: teenusedisain, disainmõtlemine, nügimine, kriminaalpreventsioon, sotsiaal-psühholoogilised tegurid, sularahasanktsioon, piiriületus, Venemaa-Ukraina sõda.

Autor soovib tänada oma magistritöö juhendajaid Anne Roosipõldu ja Kalvi Almoseni nende abi ja toetuse eest kogu töö kirjutamise kestel. Nende jagatud teadmised ja kogemused olid töö edukaks lõpuleviimiseks väga olulised. Lisaks on autor tänulik programmijuht Gerda Mihhailovale, kelle juhised ja nõuanded aitasid töö sisu ja suunda täpsustada, pakkudes vajalikku disainmõtlemisest lähtuvat perspektiivi ja sügavust.

Suured tänusõnad kuuluvad ka kolleegidele Maksu- ja Tolliametist.

Viimaks, kuid mitte vähemolulisena, soovib autor tänada oma perekonda ja lähedasi. Nende mõistmine, toetus ja julgustus kogu magistritöö kirjutamise vältel andsid jõudu ja motivatsiooni õpingud edukalt lõpule viia.

1. KLIENDIKÄITUMISE SPETSIIFIKA JA SELLE MÕJUTAMISE VÕIMALUSED PIIRIÜLETUSE KONTEKSTIS

1.1. Piiriületajate käitumise ja otsustusprotsessi mõjurid ning eripärad

Magistritöö alapeatüki 1.1. eesmärk on analüüsida lähemalt nii piiri ja piiriületust kui ka piiriületaja kliendikäitumise ja otsuste tegemise spetsiifikat, eriti nende mõjutamise võimalusi. Magistritöö eesmärgist ja uurimisküsimustest lähtudes on fookus sularahasanktsioone rikkuvate piiriületajate otsustusprotsessil ja valmisolekul järgida rahvusvahelisi sanktsioone piiriületuse kontekstis, tuues esile seosed majanduse, sotsioloogia, psühholoogia ja kriminoloogia vahel.

Territoriaalselt piiritletud institutsioonidena on riigid alati kehtestanud sisenemisbarjääre, nagu armee tõrjumine, kaubanduse maksustamine ja kodumaiste tootjate kaitse või tajutavate „soovimatute“ eemale hoidmine (Andreas, 2003, lk 78), olgu selleks immigrandid, kurjategijad või salakaup (Sendhardt, 2013, lk 24). Piirid mitte ainuüksi ei toeta rahvusvahelise õiguse ja korra säilimist, vaid aitavad kaitsta riikide kultuuri ja identiteeti. Need mängivad globaalselt kesket rolli, sest aitavad määratleda eri riikide territooriume ja nende kaugusi üksteisest. Riikide piiridel on märkimisväärne mõju globaalsele poliitikale ning nii riigisisestele kui ka rahvusvahelistele suhetele. (Starr, 2006, lk 9)

Kuigi tänapäeval on piiride ja riigi territooriumi seos muutunud tehnoloogia arengu tõttu hajusamaks ning riigi piire võib ületada ka virtuaalselt, näiteks finantstehinguid tehes (Parker *et al.*, 2009). Piirikontseptsiooni laienemisest hoolimata on maismaa piiri- ja tollikontrollil riikliku autonoomia ja suveräänsuse hoidmisel jätkuvalt oluline roll, sest

annab otsustusõiguse selle üle, kes võivad piiri ületada. See on riigile sama oluline kui majanduse reguleerimine, sotsiaal- ja riigikaitse. (Schout & Blankesteyn, 2020, lk 10)

Eesti on Euroopa Liidu liige ning liidu riigid lähenevad piirikaitsele ühetaoliselt. Selleks on loodud võrgustikke, tööühmi, projekte, sealhulgas info- ja jälgimissüsteeme, viisainfosüsteem, Euroopa piirivalve süsteem, Schengeni infosüsteem jpm. Nüüd, tulenevalt sõjast Ukrainas, on kollektiivkaitsel veelgi suurem fookus. (Zandee & Stoetman, 2023, lk 1) Seega võib eelneva põhjal öelda, et kõikide nende tegevuste eesmärgiks on hoida Euroopa Liidu julgeolekut ning seista hea selle eest, et ebaseadusliku tegevusega ei jõuaks Venemaale ressursse, mis toidaksid tolle sõjamasinat.

Mitmed autorid, kes on uurinud migratsiooni, piiripoliitikat ning sellega seotud sotsiaalseid ja õiguslikke küsimusi, käsitlevad oma töödes piiriüleseid kuritegevuse liike. Väljakutsed, millega piiril kokku puututakse, hõlmavad näiteks migrante, pagulasi ja varjupaigataotlejaid, inimkaubitsejaid ja nende ohvreid, terrorismikahtlusega inimesi, narkootikumide ja salasigarettidega hangeldajaid, autovargaid, ebaseaduslikke töötajaid. (Loskutovs, 2016, lk 33) Lisaks proovivad riigi piire ületada inimesed, kelle ülesanne on viia sularaha ühest riigist teise eesmärgiga varjata seda finantsaudiitorite eest. See on üks viis, kuidas rahapesu või terrorismi rahastamine toimib. (Levi, 2015, lk 285) Rahapesu on kuriteoliik, mille korral Levi (2015) sõnul kasutatakse ära seaduste lünki ning selle vastu võitlemiseks on vaja mitmekülgseid lähenemisviise ja pidevat arengut nii teoreetilisel tasandil kui ka praktikas, sealhulgas kriminaalpreventsiooni meetmeid, et võimaluse korral jääks seadusevastane tegu üldse tegemata.

Kõik eespool mainitud seaduse- või korravastased teod, kus kuritarvitatakse majanduses vajalikku usaldust ning kahjustatakse avalikkuse huve, võib Schwindi (2003, lk 424) sõnul liigitada majanduskuritegudeks ning nende kurjategijate sotsiaalprofiilis on järgmised tunnused:

- 1) sotsiaalselt integreeritud;
- 2) kuuluvad põhiliselt keskmisesse või kõrgemasse sotsiaalsesse kihti;
- 3) ülekaalukalt mehed;
- 4) enamasti üle 40 aasta vanad;
- 5) enamasti abielus;
- 6) hea haridusega;

7) elukutselt ettevõtjad;

8) ligi kolmandik on eelnevalt karistatud, 50% neist sarnase teo eest.

Kuritegevus on alati olnud lahutamatu osa inimühiskonnast (Lacey & Tsardakas, 2016, lk 403), kuid kas kõik, kes rikuvad euro paberraha Venemaale viimise keeldu, on kurjategijad? Või võib olla põhjuseks inimeste vähenemine või puudulik teadlikkus Venemaa-Ukraina sõjaga seoses kehtestatud rahvusvaheliste sanktsioonide ja nende rikkumiste võimalikest tagajärgedest? Arengud mitmetes akadeemilistes valdkondades, sh kriminoloogias, viitavad sellele, et kuritegelikku käitumist on võimalik käsitleda kui seaduserikkuja laialdaselt ratsionaalsete otsuste tulemit (Clarke & Cornish, 1985, lk 147). Sellises kontekstis on mõistlik analüüsida, kuidas piiriületajad üldse otsuseid teevad (Smith, 2002).

Smith, keda peetakse 18. sajandi klassikalise ökonoomika aluspanijaks (Melé & Cantón, 2014, lk 10; Smith, 1910; Smith, 2002; Thaler, 2016), pakkus esimesena välja inimese käitumise mõistmise raamistiku, väites, et kui inimene lähtub otsuseid tehes oma heaolu suurenemisest, viib see lõpuks ühiskonna heaolu kasvule. Inimeste otsused oleksid kui nähtamatu käsi, mis juhib ühiskonda. (Melé & Cantón, 2014, lk 29) Mill arendas seda ideed edasi, tutvustades *homo economicus*'e kontseptsiooni, mis kirjeldab ratsionaalselt käituvat inimest (Bee & Desmarais-Tremblay, 2023, lk 2), kes püüdleb oma heaolu maksimeerimise poole, lähtudes isiklikest eelistustest ja materiaalistest hüvedest (Melé & Cantón, 2014). Kurjategijate käitumist analüüsid nii Clark ja Cornish (1985) kui ka Leclerc ja Wortley (2013), et kurjategijad kaaluvad eelnevalt riske ja hüvesid, kas osaleda kuritegelikes tegudes või mitte. See põhimõte on oluline ka situatsioonilise kuritegevuse ennetamise strateegias, kus kurjategijate otsustusprotsesse proovitakse mõjutada ebaseadusliku teo riski suurendades ja võimalikku kasutegurit vähendades (Leclerc & Wortley, 2013, lk 6). Nende uurimuste põhjal võib järeldada, et sularahasanktsioonide vastu eksivate piiriületajate hulgas on samuti neid, kes on küll keeldudest teadlikud, kuid on olukorda ja võimalikke riske analüüsinuna otsustanud neid siiski eirata.

Kui klassikalise majandusteooria eeldus on, et inimesed on oma otsustes ratsionaalsed, siis Nobeli preemia laureaat Thaler tõestas, et inimeste käitumine ei vasta alati ratsionaalse valiku teooria eeldustele (Earl, 2018, lk 107). *Homo economicus*'e mudel on

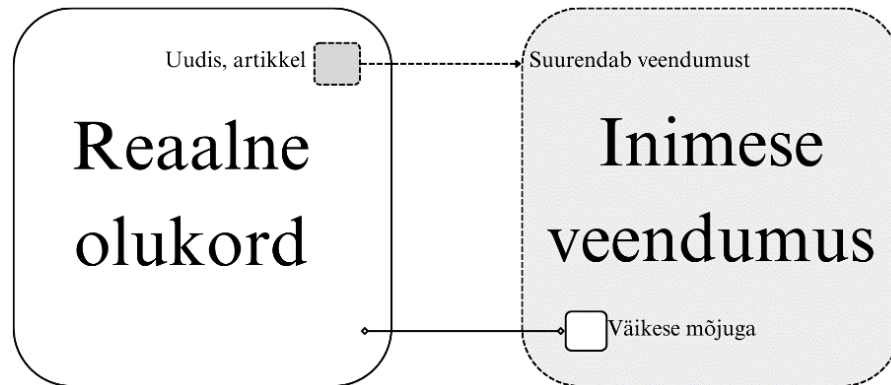
liiga lihtne ega arvesta inimkäitumise keerukust (Melé & Cantón, 2014, lk 25) ning seda rõhutas ka Simon (1959), tuues otsuste tegemise juures esile ebaratsionaalsed tegurid ja piirangud. Seega kui klassikalised ökonomistid uurivad, kuidas inimesed teoreetiliselt võiksid käituda, siis Simoni sõnul on oluline ka uurida, kuidas nad tegelikult käituvad (Kelman, 1998; Schwartz, 2002). Nii pani Simon aluse käitumisökonomikale, mis ühendab majanduse ja psühholoogia valdkondi (Simon, 1959, lk 253), uurides, kuidas inimesed reaalsuses käituvad ja kuidas nende valikuid saab suunata nii, et heaolu suureneks (Reisch & Zhao, 2017, lk 3).

Teadlased on tuvastanud, et inimene, seistes vastakuti keeruka ülesandega, kasutab kiireks otsustamiseks heuristikuid (Haselton *et al.*, 2005, lk 727; Hilbert, 2012, lk 2; Kahneman, 2013, lk 18; Ritter, 2003, lk 431; Thaler, 2018, lk 1266; Tversky & Kahneman, 1974, lk 1124). Selline kohanemine on välja kujunenud evolutsiooni vältel ning võimaldab inimesel keerulises maailmas tõhusalt toime tulla (Leclerc & Wortley, 2013, lk 6). Heuristikud võimaldavad küll paljudes olukordades kiiresti otsustada ja probleemile lahenduse leida, kuid keerukamates olukordades ja valesti kasutades põhjustada kõrvalekaldeid ratsionaalsest otsustusprotsessist ehk kognitiivseid nihkeid (Wilke & Mata, 2012, lk 532; Kahneman *et al.*, 2023, lk 177).

Kognitiivse nihke termini võtsid 1970. aastatel kasutusele psühholoogid Tversky ja Kahneman, et kirjeldada inimeste süstemaatilisi, kuid väidetavalt vigaseid mõttemustreid otsuste tegemisel ja probleemide lahendamisel (Thaler, 2018, lk 1266; Wilke & Mata, 2012, lk 531). Termin otsing sotsiaalteaduste andmebaasis ISI Web of Knowledge andis 2012. aastal peaaegu 4000 vastet ning selle kasutamise sagedus on 1970ndatest hüppeliselt kasvanud, mis näitab, et termin „kognitiivne nihe“ on muutunud psühholoogia ja sotsiaalteaduslikus kirjanduses väga mõjukaks (Wilke & Mata, 2012, lk 531).

Heuristikute kasutamine ja kognitiivsed nihked mõjutavad otsustusprotsesse, mille tagajärjel võidakse jõuda teiste inimeste või situatsioonide suhtes ebaloogilistele järeldustele (Haselton *et al.*, 2005, lk 725; Santos & Rosati, 2015, lk 322; Tversky & Kahneman, 1974). Näiteks Ameerika Ühendriikides arvavad inimesed, et tulirelvast põhjustatud mõrvu juhtub sagedamini kui tulirelvast põhjustatud enesetappe, kuigi viimaste esinemissagedus on umbes kaks korda suurem (Thaler, 2018, lk 1266). Thaleri

(2018) sõnul on siin tegu kognitiivse nihkega, mida kirjeldab joonis 1. Põhjus on selles, et mõrvu kajastatakse meedias rohkem, mistõttu on nad ka rohkem inimese teadvuses.



Joonis 1. Kättesaadavuse heuristikast tekkinud kognitiivne nihe. Allikas: Thaler, 2018, lk 1266 põhjal autori koostatud

Kognitiivse psühholoogia uurijad on toonud välja mitmesuguseid kognitiivse nihke mustreid selle kohta, kuidas inimesed käituvad (Ritter, 2003, lk 430–433). Leclerci ja Wortley (2013, lk 6) sõnul on neid tuvastatud isegi rohkem kui sada. Käesolevasse töösse, mis keskendub bussireisijatest piiriületajatele, kes rikuvad sularahasanktsioone piiri ületades, toob autor tabelis 1 välja kohandatud näiteid kognitiivsetest nihetest, mis on asjakohased just eelmainitud kontekstis toimuvate otsuste ja käitumismustrite mõistmiseks.

Tabel 1. Näiteid kognitiivsetest nihketest sularahasanktsioone rikkuvate piiriületajate kontekstis

Nihe	Peamine sisu piiriületajate kontekstis
Ankurdusefekt (Tversky & Kahneman, 1974)	Piiriületaja tugineb otsust tehes esialgsele pidepunktile, näiteks varasemale edukale piiriületusele, hinnates seeläbi oma vahelejäämise tõenäosust.
Autoriteedi nihe (Milgram, 1963)	Piiriületajale autoriteetse inimese nõuanne või hoiak võib mõjutada tema otsust seaduskuulekalt käituda.
Kättesaadavuse nihe (Tversky & Kahneman, 1974)	Piiriületaja võib toetuda varasemale kogemusele, et euro rahatähtede viimine üle piiri ei too karistust, mistõttu ta alahindab võimalikke kaasnevaid riske.
Konformsuse nihe (Cialdini & Goldstein, 2004, lk 606)	Piiriületaja seaduskuulekat käitumist võivad mõjutada sotsiaalne keskkond ja kuuluvustunde vajadus.
Normaalsuse nihe (Drabek, 2001)	Piiriületaja võib olla teadlik sularahasanktsioonidest, kuid ei käitu seaduskuulekalt, sest alahindab võimalike tagajärgede kaasnemise tõenäosust.

Optimismi nihe (O'Sullivan, 2015, lk 11)	Piiriületaja võib olla teadlik sularahasanktsioonidest, kuid ei käitu seaduskuulekalt, sest usub, et temaga ei juhtu midagi halba.
Represantiivsuse nihe (Tversky & Kahneman, 1974)	Piiriületaja võib uskuda, et sularaha kaasas kandmine on levinud ja vastuvõetav praktika, hoolimata keelust.

Allikas: tabelis toodud allikate põhjal autori koostatud

Haselton *et al.* (2005, lk 726) teooriast lähtuvalt tekivad kognitiivsed nihked kolmel põhjusel:

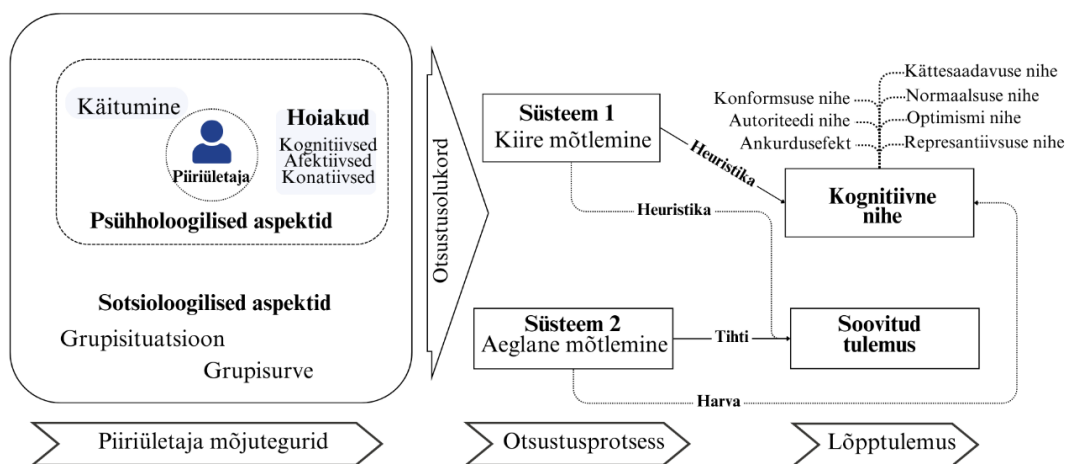
- 1) kui otsustamisel kasutatakse heuristikat, mis enamasti toimib, kuigi ei pruugi alati vastata normatiivsetele standarditele;
- 2) kui kallutatud lahendused toovad kaasa väiksemad veakulud kui kallutamata lahendused;
- 3) kui käsil olev ülesanne käib inimhõlmusest üle.

Erinevalt Haselton *et al.* (2005) teooriast tekivad Kahneman *et al.* (2023, lk 177) järgi kognitiivsed nihked, kui inimesed tuginevad liigselt lihtsustatud otsustusreeglitele. Kahnemani teooria kohaselt tulenevad kognitiivsed nihked kiirest ja intuiitivsest mõtlemisest Süsteem 1. Samas aeglane mõtlemine Süsteem 2, mis nõuab otsuste tegemisel teadlikku pingutust, pakub mehhanismi kognitiivsete nihete vähendamiseks. (Kahneman, 2013, lk 24; Kahneman *et al.*, 2023, lk 177) Kuigi ratsionaalsuse piirangute mõju kuritegevusele on veel suhteliselt vähe uuritud ja jääb peamiselt spekulatiivseks (Leclerc & Wortley, 2013, lk 6), tuuakse teaduskirjanduses välja, et kuritegelike otsustusprotsesside mõjutajate seas on samuti oluline roll sotsiaal-psühholoogilistel faktoritel.

Sotsiaal-psühholoogilised faktorid hõlmavad nii sotsiaalset keskkonda kui ka indiviidi psühholoogilisi omadusi (Crujisen & Horst, 2016, lk 2; Kelman, 1953, lk 212; 1958; 1961, lk 57). Näiteks grupisituatsioonides kalduvad inimesed langetama riskantsemaid otsuseid kui üksi olles, kuna tekib jagatud vastutuse tunne, mis võib mõjutada nende riskitajumist (Aggarwal *et al.*, 2022, lk 754). Samuti on Lewin rõhutanud, et käitumine ei kujune üksnes indiviidi sisemiste omaduste põhjal, vaid on tihedalt seotud keskkonnaspetsiifiliste aspektidega (Lewin, 1939, lk 878; Burnes, 2020, lk 32).

Uurides hoiakute mõju otsustusprotsessis, ilmneb hoiakute kujunemise mitmekihilisus, kus hoiakud ja sõnaline väljendus ei garanteeri alati vastavat käitumist (Bakanauskas *et al.*, 2020; Lapière, 1934, lk 231). Hoiakud suunavad otsustusprotsessi, aidates hinnata võimalusi, eesmärke ja konkreetseid situatsioone, ning toimivad koos teiste otsustusprotsessi mõjutavate teguritega (Sanbonmatsu *et al.*, 2005). Üks viis, kuidas hoiakuid uuritakse, on kolmekomponendiline mudel, mis jaguneb kognitiivseks, afektiivseks ja konatiivseks osaks, hõlmates vastavalt uskumusi ja teadmisi, emotsioone ning käitumuslikke kalduvusi (Bakanauskas *et al.*, 2020, lk 30–31). Näiteks inimese suhtumist tervislikku toitu võivad mõjutada tema teadmised, uskumused ja kogemused (kognitiivne komponent), aga ka kellegi teise positiivne emotsionaalne reageering tervislikule toidule (afektiivne komponent). Lisaks võib kellegi igapäevane tervisliku toidu söömine peegeldada tema suhtumist tervislikku eluviisi (konatiivne komponent). Nende uurimuste põhjal võib järeldada, et muudatused käitumises nõuavad sisemiste tunnete ja teadmiste ning välise keskkonna ja informatsiooni ühendamist.

Lähtudes seni käsitletud teooriatest, kuidas kognitiivsete nihete ja sotsiaalsete mõjude mõistmine aitab hinnata inimekäitumise ja hoiakute keerukust otsustusprotsessides (vt joonis 2), saab analüüsida sobilikke mõjutamisvõimaluste teooriaid, mis pakuvad piiriületajate käitumise suunamiseks sobilikke lahendusi.



Joonis 2. Peiriületaja otsustusprotsess. Allikas: Bakanauskas *et al.*, 2020; Kahneman 2023; Kelman, 1958; Simon, 1959; Thaler, 2018; Wilke & Mata, 2012 põhjal autori koostatud

Üks otsustusprotsessi mõjutamise võimalusi on Thaleri ja Susteini (2003) välja töötatud nügimise teooria, mille keskmeks oli libertaarne paternalism, mille idee seisneb selles, et

nii era- kui avaõiguslikel organisatsioonidel on võimalik mõjutada inimeste käitumist, arvestades samal ajal nende vabadusega eri valikute vahel valida. Seega võib eelneva põhjal järeldada, et nügimisteooria loob väikeste praktiliste stiimulite abil positiivse keskkonna soovitud käitumise adapteerimiseks ehk nügides neid eelistatud suunda. Käitumisteaduses kasutatakse nügimiseideede leidmiseks raamistikke. Üks tuntuim neist on EAST (*Easy, Attractive, Social, Timely*):

- 1) lihtsusta (*Easy*): tõstes esile vaikeseadeid, lihtsustades sõnumeid ja vähendades teenuse kasutuselevõtu takistusi, tõuseb nügimise vastuvõtlikkus;
- 2) kõida (*Attractive*): pildid, värvid ja personaliseerimine ärgitavad inimest käituma soovitud moel;
- 3) muuda sotsiaalseks (*Social*): soovitud käitumise esitamine levinud praktikana julgustab inimest seda järgima;
- 4) ajasta õigesti (*Timely*): inimest tuleks nügida ajal, mil ta on mõjutustele kõige vastuvõtlikum. (Arboleda *et al.*, 2024, lk 3)

Selle raamistiku töötas välja Suurbritannia valitsuse käitumisteaduste organisatsioon Behavioral Insights Team (BIT). Tööriist aitab tõlgendada ja rakendada käitumisökonomika, sotsiaalpsühholoogia ja kognitiivteaduse tulemusi poliitika kujundamisel, muutes optimaalsed valikud inimesele lihtsamaks, atraktiivsemaks, sotsiaalsemaks ja ajaliselt sobivamaks (Last *et al.*, 2021, lk 5).

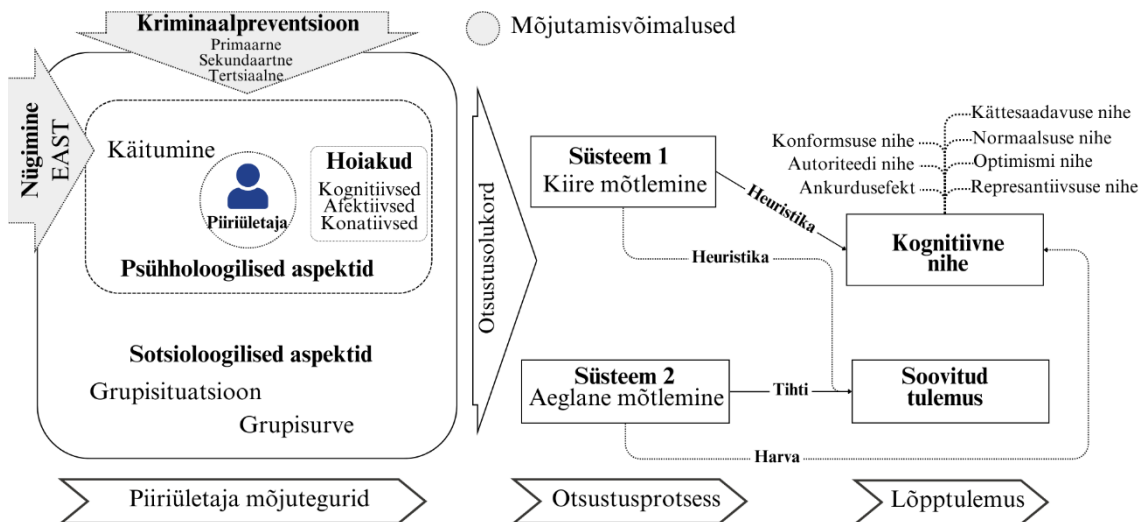
Kui Sunsteini ja Thaleri (2003) nügimisteooria toob välja, kuidas positiivseid käitumismustreid soodustada ja negatiivseid vältida ilma otseste karistusmeetmete rakendamiseta, siis käesolevas magistritöös arvestatakse ka võimalike tahtlike seaduserikkujatega. Kriminaalpreventsiooni ehk kuriteoennetuse kontekstis algab kuritegevuse ennetamine arusaamisest, kuidas ja miks inimesed teatud viisidel käituvad või otsuseid teevad, ning kuidas neid protsesse saab mõjutada (Brantingham & Faust, 1976, lk 284–290). Mudelit kuritegevuse ennetamisest (vt tabel 2) saab kasutada raamistikuna, mis ühendab teoreetilised arusaamad praktiliste meetmetega. See mudel annab võimaluse paremini mõista kuritegevuse ennetamisega seonduvat, alates algpõhjuste käsitlemisest kuni üksikisikute ellu sekkumiseni ja korduvate õigusrikkumiste ärahoidmiseni (Battams *et al.*, 2021).

Tabel 2. Kuritegevuse ennetamise mudel

Preventsiooni tase	Peamine sisu piiriületajate kontekstis
Primaarne	Sularahaga piiriületamise reeglite ja võimalike tagajärgede kohta teadlikkuse suurendamine. Abinõud suunatud kogu ühiskonnale.
Sekundaarne	Tollikontrolli tugevdamine. Abinõud suunatud konkreetsemalt piiriületajatele.
Tertsiaarne	Järeltegevused, nõustamised sularahasanktsioone rikkunud inimestele, et ennetada nende edasiste kuritegude toimepanemist.

Allikas: Battams *et al.*, 2021; Brantingham & Faust, 1976, lk 284–290 põhjal autori koostatud

Brantinghami ja Fausti (1976, lk 290) sõnul tuleb kuritegevuse ennetamises suunata tähelepanu ja ressursse primaarsele preventsiooni tasemele, sest selline lähenemine pakub suuremat tõenäosust ennetada suurt osa, kui mitte enamikku kuritegelikust käitumisest enne selle toimumist. Joonisel 3 toob autor välja seni käsitletud mõjutamisvõimaluste teooriad piiriületaja käitumise ja otsustusprotsessi mõjutamiseks



Joonis 3. Piiriületaja mõjutamisvõimalused. Allikas: Bakanauskas *et al.*, 2020; Brantingham & Faust, 1976; Kahneman 2013; Simon, 1959; Sustein & Thaler, 2003; Thaler, 2018; Wilke & Mata, 2012 põhjal autori koostatud

Kokkuvõtvalt võib öelda, et bussireisijast piiriületaja, kes rikub Eesti-Vene piiri ületades sularahasanktsioone, võib seda teha nii teadlikult kui ka teadmatusel. Tema

otsustusprotsessi mõjutavad mitmesugused sotsioloogilised ja psühholoogilised aspektid. Otsustusprotsessi soovitud lõpptulemuseni jõudmist võivad takistada otsustamisel valitud heuristikud ja kognitiivsed nihked. Näiteks vaatamata sanktsioonide tundmisele võib piiriületaja otsuseid ratsionaliseerida, kaaludes riske ja võimalikke hüvesid.

Piiriületaja otsustusprotsessist lähtudes tuleb autori arvates läheneda piiriületajate käitumise seaduskuulekamaks muutmisel nii nügimisteooriast kui ka kriminaalpreventsiooni teooriast. Kui nügimisteooria abil saab mõjutada nende piiriületajate käitumist, kes on vastuvõtlikud väikestele muudatustele keskkonnas, siis kriminaalpreventsiooni teooria abil saab mõjutada ka neid, kelleni nügimisega ei jõua.

1.2. Disainmõtlemise ja teenusedisaini põhimõtete rakendamise võimalused piiriületaja käitumise ja hoiakute mõjutamisel

Alapeatükis 1.2. analüüsitakse, millised on disainmõtlemise põhimõtete rakendamise võimalused sularahasanktsioone rikkuvate Eesti-Vene piiriületajate käitumise ja hoiakute mõjutamiseks, et vähendada seadusrikkumisi ning suurendada selle tulemusena julgeolekut Eesti-Vene piiripunktis.

Selle kohta, et inimesed kipuvad tegema otsuseid, mis on kahjulikud nii neile endile kui ka avalikule heaolule, ei ole raske tõendeid leida (Grüne-Yanoff, & Hertwig, 2016, lk 150). Aastakümnete vältel sotsiaalteadlaste tehtud sadade uuringute tulemused on näidanud, et inimeste ennustus- ja otsustusvõime on ekslik ja kallutatud (Thaler & Sustein, 2018, lk 18). Siinkohal püüavad valitsused inimeste käitumist mõjutada väljakujunenud poliitikakujundamise vahenditega, nagu seadused ja eeskirjad. Tänapäeval kasutavad valitsused traditsiooniliste meetodite kõrval käitumise mõjutamiseks uusi alternatiivseid meetodeid, nagu nügimine. (Grüne-Yanoff & Hertwig, 2016, lk 149) Nügimisteooria pakub teoreetilisi suuniseid, kuidas disainida võimu kasutamata lihtsaid ja taskukohaseid stiimuleid, mis mõjutavad inimesi tegema valikuid soovitud suunas, ilma et neile keelataks teisi võimalusi või muudetak oluliselt nende majanduslikke ajendeid. Lähtudes käitumisökonomikast, aitab see teooria luua keskkondi, mis arvestavad inimeste kognitiivsete nihete ja käitumise eripäradega. (Thaler

& Sustain, 2018) Nüginiste mõju ja efektiivsus sõltuvad aga sihtrühma mitmekesisusest, kellele need on suunatud (Peer *et al.*, 2020).

Mõistmaks paremini piiriületajate sihtrühma – mida nad mõtleavad ja tunnevad ning kuidas reageerivad eri mõjuritele –, soovitab kasutajakeskse disaini edendaja ja disainimõtlemise idee arendaja Tim Brown (2009, lk 228) rakendada teenusedisaineri töövahendeid. See lähenemine ei aita ainuüksi kohandada keerukate väljakutsetega, vaid loob ka pinnase jätkusuutlike ja kasutajakesksete lahenduste väljatöötamisele, mis vastavad ühiskonna muutuvatele vajadustele (Lewis *et al.*, 2020).

Disainimõtlemise ja teenusedisaini mõiste on omavahel tihedalt seotud ning sageli kasutatakse neid sünonüümidena (Stickdorn *et al.*, 2018, lk 13). Disainimõtlemise mõiste on kasutusel olnud 1987. aastast, kui Harvardi ülikooli arhitektuuri ja linnaplaneerimise professor Peter Rowe, kes uuris projekteerijate otsustusprotsesse (Rowe, 1991, lk 2), kasutas seda oma raamatu „Design Thinking“ pealkirjas (Dorst, 2011, lk 521). Rowe kasutas mõistet siiski arhitektuurilise disaini kontekstis, mis erineb tänapäevasest määratlusest (Liedka, 2015, lk 926). Enne seda, 1967. aastal tuli Horst Rittel keerukate disainiprobleemide lahendamise teemal välja *wicked problem*'i terminiga ehk nurjatute probleemidega (Lönngren & Poeck, 2021, lk 481).

Disainimõtlemine tähendab lähenemist probleemide lahendamisele viisil, milles on ühendatud divergentne (intuitiivne) ja konvergentne (analüütiline) mõtlemine (Johansson-Sköldberg *et al.*, 2013, lk 121). Divergentse mõtlemisega luuakse võimalikult palju uusi ideid ning konvergentne mõtlemine aitab nende hulgast sünteesida välja olulisema (Brenner *et al.*, 2016, lk 8). Browni (2009; *Ideo Design Thinking, n.d.*) järgi on tegu kasutajakeskse lähenemisega innovatsioonile, mis teenusedisaineri tööriistu kasutades ühendab inimeste vajadused, tehnoloogia võimalused ja edukaks äritegevuseks vajalikud nõuded. Disainimõtlemist saab vaadelda ka laiemalt kui mõtteviisi, protsessi või tööriistakasti (Stickdorn *et al.*, 2018, lk 21; Brenner *et al.*, 2016, lk 3).

Disainimõtlemine on aluseks teenusedisaini protsessile, mis koosneb eri etappidest. See hõlmab teenuse kasutajate vajaduste, eelistuste ja käitumise süvitsi mõistmist teenusedisaini tööriistade ja -meetodite abil (Design Council, 2015, lk 4), millest igaüks hõlmab ajurünnakuid ja arutelusid (Quaiser & Pandey, 2023, lk 581), et pakkuda neile

paremaid lahendusi ja mõista süsteemide omavahelist seotust (Brown & Katz, 2011, lk 381).

2010. aastal panid Stickdorn ja Schneider raamatus „This is Service Design Thinking“ (lk 34–45) paika siiani tunnustatud põhimõtted, millest teenusedisain lähtub:

- keskendumine kliendikesksusele;
- huvigruppide koosloomelisuus;
- visualiseeritus ehk teenuse struktuuri näitamine omavahel seotud etappide jadana;
- tõendatavus ehk immateriaalsete teenuste visualiseerimine füüsiliste artefaktide kaudu;
- terviklikkus ehk arvestamine kogu teenuse kontekstiga.

Aastaid hiljem nad täiendasid ja täpsustasid seniseid põhimõtteid. Nad tõid välja, et kliendikesksuse asemel peaks lähtuma laiemalt inimkesksusest, rõhutades vajadust mõista sügavamalt inimese käitumist, emotsioone ja vajadusi, mitte ainult suhet teenusega. Lisaks rõhutasid nad vajadust teha taskukohaseid ja elulisi eksperimente ning rakendada nende tulemusi, olgu need siis edukad või mitte, mida disainiprotsessi etappides arvesse võtta, et oleks võimalik kiiresti kohaneda ja õppida. (Stickdorn *et al.*, 2018, lk 72–73) Uurimuste põhjal võib järeldada, et nende põhimõtete järgimine hõlbustab teenusedisaini protsessi läbimist.

Tabelis 3 on välja toodud disainmõtlemise ja teenusedisaini käsitlusi, millest teenusedisainerid tänapäeval lähtuvad, alustades disainmõtlemise üldisematest käsitlustest ja liikudes spetsiifilisema teenusedisaini käsitlusteni.

Tabel 3. Olulisemaid disainmõtlemise ja teenusedisaini käsitlusi

Autor	Käsitluse peamine sisu	Mõtteviis	Protsess	Tööriistakast
Brenner <i>et al.</i> , 2016, lk 3	Disainmõtlemine kui mõtteviis on lähenemine probleemide lahendamisele viisil, mis ühendab endas divergentse ja konvergentse mõtlemise, keskendudes nii ilmsetele kui ka peidetud kasutajavajadustele ning rakendades prototüüpimist.	+		
Dorst, 2010, lk 131	Disainmõtlemine on lähenemine probleemide lahendamisele, milles on rõhk empaatial lõppkasutaja suhtes, loovus lahenduste genereerimisel ning	+		

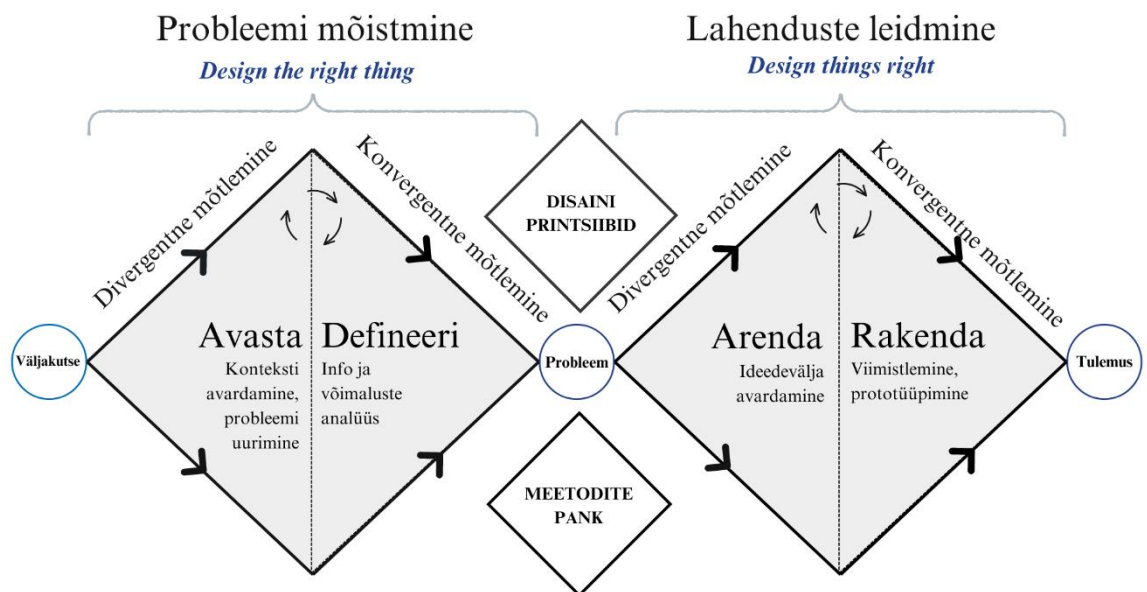
	ratsionaalsus nende analüüsimisel ja rakendamisel. Selle ülesandeks on mõista kasutajate vajadusi, seada kahtluse alla eeldusi, määratleda probleeme uuesti ja luua innovatiivseid lahendusi.			
Brown, 2009, lk 39–40, 227	Disainmõtlemine on kasutajakeskne lähenemine innovatsioonile, mis põhineb tööriistadel, mille abil kogutakse uusi teadmisi probleemi mõistmiseks.	+		+
Brenner <i>et al.</i> , 2016, lk 3	Disainmõtlemine kui protsess hõlmab kasutaja vajaduste ja disainiruumi mõistmist, probleemi tuvastamist, ideede genereerimist, prototüüpide loomist ja testimist ning vajadusel probleemi uuesti defineerimist iteratiivses tsükliks.		+	
Design Council, 2015, lk 4	Teenusedisain on protsess, mis keskendub teenuste kasutajasõbralikuks, lihtsaks ja ihaldusväärseks muutmisele, luues ja määratledes kokkupuutepunkte: inimesi, informatsiooni, tooteid ja ruume, mis moodustavad teenuse kogemuse. See hõlmab teenuse kasutajate vajaduste, eelistuste ja käitumise süvitsi mõistmist tööriistade ja -meetodite abil, et arendada välja uusi lahendusi või täiustada olemasolevaid teenuseid.		+	+
Stickdorn <i>et al.</i> , 2018	Teenusedisain on kasutajakeskne, koostööpõhine, interdistsiplinaarne ja korduv protsess, milles kasutatakse uuringuid, prototüüpimist ning kergesti mõistetavate tegevuste ja visualiseerimise tööriistu, et luua ja koordineerida kogemusi, mis vastavad äri, kasutaja ja teiste sidusrühmade vajadustele.		+	+

Allikas: Stickdorn *et al.*, 2018, lk 21; Brenner *et al.*, 2016, lk 3 ja tabelis toodud allikate põhjal autori koostatud

Disainmõtlemisel protsessina on kindlad etapid, mille läbimiseks kasutatakse eri meetodeid ja tööriistu (Brenner *et al.*, 2016, lk 10–13): kõigepealt süüvitakse kasutaja vajaduste mõistmisse; seejärel tuvastatakse väljakutse või probleem; siis genereeritakse probleemi lahenduse ideid; valitud ideid prototüübitakse ning siis testitakse, vajaduse korral korduvalt; viimase etapina esitletakse lõplikku lahendust. Browni (2009, lk 22) järgi on disainmõtlemise protsess kattuvate väljade süsteem, mille läbimiseks ei ole ühtset head viisi, vaid teenusedisainerid läbivad korduvalt erinevaid välju, täiustades ideid ja uurides uusi suundi. Mida põhjalikumad on meeskonnad disainiprotsessi esimeses faasis,

saamaks detailset ja andmepõhist ülevaadet, mis kasutajale väärtust loob, seda efektiivsemalt suudavad nad välja töötada innovaatilisi ja tõhusaid lahendusi ning liiguvad bürokratlikus keskkonnas kiiremini edasi (Liedtka, 2014, lk 44).

Üks töövahend, mida disainmõtlemise protsessis laialdaselt kasutatakse, on topeltteemandi disainiprotsessi mudel (Sedini *et al.*, 2024, lk 33). Topeltteemandi mudeli koos meetodite pangaga töötas 2003. aastal välja Richard Eisermanni juhitud Design Councili meeskond (Design Council, *n.d.*). Mudelit ajendas arendama vajadus luua standardne disainiprotsessi kirjeldus, et edendada strateegilist lähenemist disainile (Ball, 2019). Topeltteemandi mudel jaguneb neljaks põhietapiks: avastamine, defineerimine, arendamine ja rakendamine, millest igaüks toetab süsteemset probleemilahendusviisi disaini prisma kaudu (vt joonis 4) (Design Council, *n.d.*; Sedini *et al.*, 2024, lk 33–34, 41).



Joonis 4. Topeltteemandi mudel. Allikas: Design Council, *n.d.*; Brenner *et al.*, 2016 põhjal

Disainimõtlemine kui tööriistakast hõlmab endas meetodeid ja tööriistu, mida topeltteemandi disainiprotsessi mudelis kasutatakse, nagu huvigruppide huvi-mõju maatriks, empaatiakaart, klienditeekonna kaart, persoon meetod, vaatlusuuring AEIOU meetodit (Lewrick *et al.*, 2020, lk 83, 93–122;) kasutades ja lugude jutustamine.

(Brenner, *et al.*, 2016, lk 13–15). Nende meetodite ja tööriistade ülesanne on aidata koguda olulist infot kasutajakeskse disainilahenduse väljatöötamiseks ning kogutud teadmisi sünteesida ja visualiseerida, andes edasisele disainiprotsessile selge suuna (Stickdorn *et al.*, 2018). Tabelis 4 on välja toodud peamised topeltteemandi etapid ning igas etapis enim kasutatavad meetodid ja tööriistad.

Tabel 4. Topeltteemandi meetodid ja tööriistad

Etapp	Eesmärk	Meetodid ja tööriistad	
Avasta	Kogu teadmisi, intervjuueeri inimesi, avasta.	Dokumendianalüüs Huvigruppide kaart Huvigruppide huvi-mõju maatriks Ajurünnak Makroanalüüs	Teemaintervjuu Mõistekaart „Jobs-to-be-done“ Koosloometöötuba Fookusgrupi intervjuu Vaatlusuuring (AEIOU meetod)
Defineeri	Analüüsi ja sünteesi kasutajakeskselt eelnevas etapis kogutud teavet, uut infot, leia mustrid, määratle peamised tuvastatud probleemid.	Juurprobleemi analüüs Persoon Afiinsusdiagramm Süsteemikaart Viis miksi Koosloometöötuba	Empaatiakaart Probleemi lõplik sõnastus Klienditeekonna kaart Väärtuspakkumine
Arenda	Kahe eelneva etapi teadmiste põhjal genereeri ideid ja uuenduslikke lahendusi probleemile.	Ajurünnak Ideede valik Prototüüpimine <i>Storytelling</i>	Koosloometöötuba Teemaintervjuu Fookusgrupi intervjuu <i>Service Blueprint</i>
Rakenda	Loo prototüüpe parimatest lahendustest, intervjuueeri inimesi, täienda, loo tegevuskava lahenduse elluviimiseks.	Küsitlused Teenusekaart Majanduslik analüüs Testimine Koosloometöötuba	Varjutamine Tagasisidestamine Ärimudeli lõuend

Allikas: Design Council, *n.d.*; Elmansy, 2021; Lewrick *et al.*, 2020; Sedini *et al.*, 2024

Üks topeltteemandi olulisemaid tööriistu on klienditeekonna kaartide loomine (Holmlid & Evenson, 2008, lk 343), mille ülestähendamiseks kasutatakse näiteks vaatlust AEIOU (*Activities, Environments, Interactions, Objects, Users*) raamistikus. Tegu on kvalitatiivse uurimismeetodiga, mis hõlmab kasutaja vahetut jälgimist, kasutades andmete kogumiseks etnograafilist lähenemist, arvestades viit aspekti: tegevused, keskkond, süsteemid, esemed ja inimesed. AEIOU meetod võimaldab analüüsida ja mõista olulisi detaile, näiteks inimeste tegevusi, neid ümbritsevat keskkonda, suhteid teiste osalistega, keskkonnas olevaid objekte ning inimeste vajadusi ja eelistusi. (Wasson, 2000, lk 382) Klienditeekonna kaartide süvitsi uurimine annab võimaluse mõista

paremini inimeste käitumismustreid (Anderl *et al.*, 2015, lk 185) ning avastada nügimise võimalusi, et inimesed teeksid otsuseid, mis oleksid paremad nii neile endile, aga ka ühiskonnale (Thaler & Sunstein, 2018, lk 16, 69; Codagnone *et al.*, 2014, lk 1).

Nügimine ja koosloome on poliitika kujundamisel populaarsed lähenemised. Nügimise abil muudetakse otsuste tegemise konteksti, et innustada inimesi tegema paremaid valikuid, koosloomega kaasatakse osalisi, näiteks kogukonda, huvigruppe ja ametnikke, et loovate meetodite abil ühistele väljakutsetele lahendusi leida. Koosloome seab kasutaja loovprotsessi keskmesse ning selleks kasutatakse disainimõtlemist. (Einfeld & Blomkamp, 2022, lk 1–2) Näiteks Ühendkuningriigi valitsus rahastas peaminister David Cameroni valitsusajal 520 000 naelsterlingiga Action Insights Teami, et nad nuputaksid välja meetmeid, kuidas parandada elanike tervist, keskkonda, heategevust, sotsiaalseid võrgustikke ja üldist heaolu (Selinger & White, 2011, lk 924).

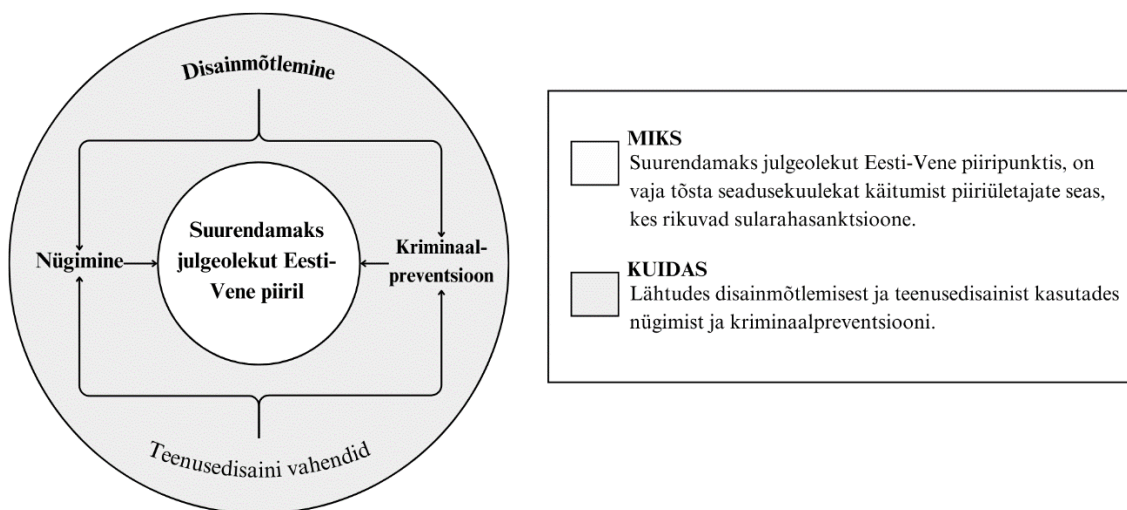
Nügimiseks peetakse igasugust väikest ja kaudset sekkumist valikuarhitektuuri ehk otsustusprotsessi, suunamaks inimeste käitumist ja otsuseid mõjutades kognitiivseid nihkeid, kuid vältides käske ja survestamist ning arvestades, et inimesele peab jääma alternatiivsete valikute tegemise võimalus. Nügimiseks võib pidada:

- vaikimisi valikuid (nagu pensioniks kogumine);
- selge ja arusaadava teabe esitamist;
- tagasisidemehhanismide kasutamist (nagu võrdlused naabritega);
- sotsiaalseid norme, kus indiviidi käitumist proovitakse mõjutada teda enamiku käitumisest teavitades;
- valikute ajastust, kus inimese otsuse tegemine üritatakse ajatada optimaalsele hetkele;
- valikuarhitektuuri, kus keskkonda proovitakse kujundada viisil, et soovitud otsuse tegemine oleks inimesele mugavam. (Thaler & Sunstein, 2018)

Nügimisteooria on saanud ka kriitikat, eriti avalikku sektorit silmas pidades, et viimase nügimismeetodid võivad õõnestada inimese valikuvabadust või manipuleerida nende otsustega (Codagnone *et al.*, 2014, lk 1; Hansen & Jespersen, 2013, lk 5). Kui paternalistid usuvad, et nügimismeetodid on moraalselt vastuvõetavad, sest aitavad inimestel teha paremaid valikuid pidades silmas isiku enda huve, siis liberaalid seevastu

leiavad, et need võivad piirata inimese vabadust, mis on liberalistide ideoloogia keskmeks (Vallgård, 2012, lk 202).

Sularahasanktsioonide rikkumise kontekstis, kus on potentsiaalselt tegu ka tahtliku seadusrikkumisega, ei ole töö autori sõnul võimalik piiriületajale ühes tema kokkupuutepunktis MTAga, Narva piiripunktis, jätta valikuvabadust euro rahatähtedega üle piiri Venemaale minna. Kuigi Thaler ja Sustain (2018, lk 270) on nõus, et on olukordi, kus konkreetsed keelud on õigustatud, pooldavad nad nügimismeetodeid, mis jätavad inimesele suurema valikuvabaduse. Autor on seisukohal, et piiriületajate käitumise ja hoiakute mõjutamiseks täiendavad kriminaalpreventsiooni võimalused siinkohal nügimisteooriat, ehk kui nügimine aitab luua keskkonda, kus seaduskuulekas käitumine sularahasanktsioonidest kinnipidamiseks on norm, siis rangemad kuriteo ennetamise meetmed tagavad, et normist kõrvalekaldumisi käsitletakstõsiselt ning need võivad rikkujale kaasa tuua karistuse. Branthingami ja Fausti (1976) töö kriminaalpreventsiooni vallas rõhutab, kuidas ennetavad strateegiad, mis ületavad pelgalt käitumise suunamist, võivad olla kriitilise tähtsusega. Kokkuvõtvalt saab selles alapeatükis käsitletud teooriad koondada üheks visuaaliks, võttes raamistikuks Sineki „kuldse ringi“ kaks sisemist ringi (vt joonist 5). Sineki „kuldse ringi“ koosneb kolmest aspektist, mis vastavad küsimustele: miks, kuidas ja mis. Alustades ringi sees olevas küsimusest "miks" ja liikudes väljapoole, mõistetakse paremini organisatsiooni tegevuse eesmäärke. (Nikhilesh *et al.*, 2022, lk 217



Joonis 5. Disainmõtlemise, nügimise ja kriminaalpreventsiooni rakendusvõimalused piiriületajate käitumise ja hoiakute mõjutamisel. Allikas: Nikhilesh et al., 2022, lk 217 põhjal autori täiendustega

Lähtudes analüüsitud teoreetilistest käsitlustest inimeste otsustusprotsesside, käitumise ja hoiakute kohta, on töö autor seisukohal, et disainmõtlemine on sularahasanktsioone rikkuvate piiriületajate käitumise ja hoiakute mõjutamisel oluline nii mõtteviisi, protsessi kui tööriistakastina.

2. EESTI-VENE PIIRIÜLETAJATE UURING NING DISAINMÕTLEMISE LÄHENEMISE RAKENDAMISE VÕIMALUSED NENDE MÕJUTAMISEKS

2.1. Ülevaade Eesti-Vene piiriületamisega seotud väljakutsetest, uuringu metoodika ja korraldus

Magistritöö käesoleva alapeatüki eesmärk on anda ülevaade kvalitatiivsest uuringust, selle metoodikast, tulemustest ja järeldustest ning lõpuks tehakse ettepanekud uuritavale organisatsioonile. Uuringu läbiviimisel lähtuti töö sissejuhatuses kirjeldatud eesmärgist ja uurimisküsimustest, mille alusel valiti uuringu läbiviimiseks sobivad meetodid ja tööriistad.

Magistritöös tehti uuring MTA-s. Maksu- ja Tolliameti põhimääruse (RTL) § 1 järgi on MTA Rahandusministeeriumi valitsemisalasse kuuluv valitsusasutus ning § 6 järgi on ameti tegevusvaldkonnaks riigitulude haldamine, riikliku maksu- ja tollipoliitika rakendamine ning ühiskonna ja seadusliku majandustegevuse kaitsmine.

MTA 2023. aasta arengukavas (2023, lk 14) on ühe strateegiliseks suunaks toodud välja Eesti ühiskonna kaitsmine tollipettuste eest ning selge signaali andmine, et riik ei aktsepteeri ebaausat tegevust ning on selle takistamiseks valmis kasutama erinevaid meetmeid.

MTA tollivaldkonna erinevad osakonnad (vt lisa 1) töötavad igapäevaselt erinevate tolli teemadega, kuid kõige otsesemalt puutuvad tollirikumiste ja -ennetamisega kokku tollikontrolli osakonna töötajad. Sama põhimääruse (RTL) § 202 järgi on tollikontrolli osakond (TKO) ameti struktuurse üksusena vastutav tollijärelevalve, maksupettuste tõkestamise, tollialaste rikkumiste ennetamise ning tollikontrollide tõhususe ja kvaliteedi tagamise eest. Igapäevatöös on tolliinspektorile abiks kaasaegne tehnika, sh tollikoerad,

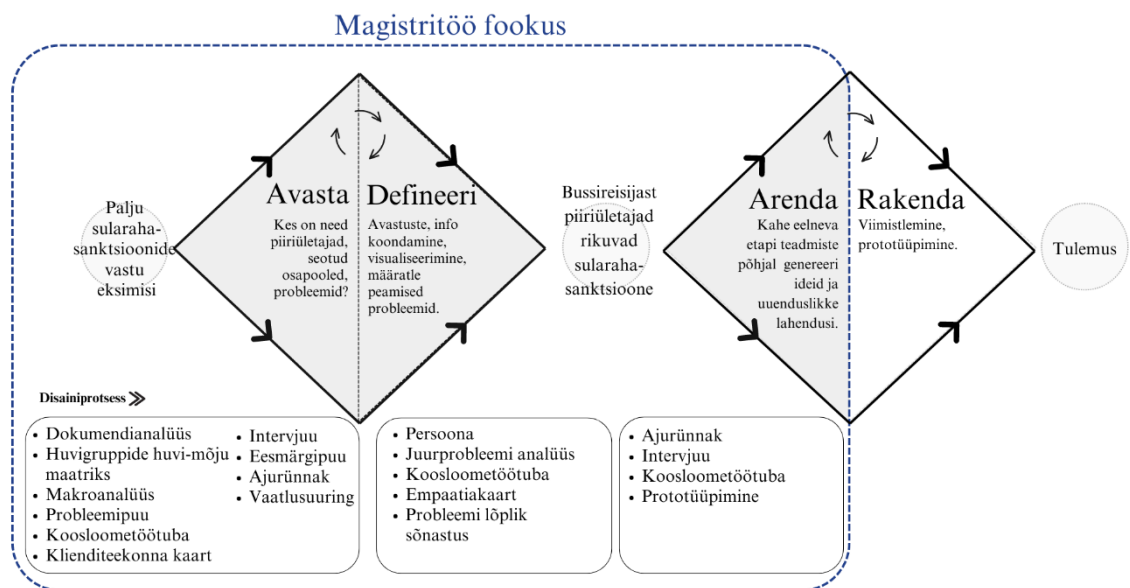
kes on õpetatud leidma sularaha, narkootikume, tubakat ning relvi. Osakonna tööd juhivad peadirektori asetäitja tolli alal, teenistuslikku järelevalvet teostab peadirektor. Osakond koosneb mitmest struktuurist, sealhulgas Narva ja Luhamaa tollipunktide ning sadamate ja lennujaama üksusest, mille ülesanded on määratud konkreetsetes geograafilistes asukohtades. Osakond töötab välja juhendmaterjale, osaleb rahvusvahelistes töögruppides ja projektides ning korraldab koostööd erinevate sise- ja rahvusvaheliste asutuste ja organisatsioonidega. Osakonna ametnike pädevus ja õigused on määratletud ametijuhendites või peadirektori antud volitustes, tagades sellega nende tegevuste õiguspärasuse ja tõhususe.

MTA andmetel (A. Kutti, e-kiri, 03.10.2023) on 2023. aasta 2. oktoobri seisuga Eesti-Vene piiril tolliinspektorid viinud läbi 26 423 kontrolli nii eraisikute kui ettevõtete seas ning tuvastanud neist rikkumisi 4 287. korral. Suurem osa rikkumistest olid seotud eraisikute poolt üle piiri viidavate kaupadega. Vene Föderatsiooni proovitakse viia peaaegu kõiki kaupu, mis on täna sanktsioonide all, alates sularahast, luksuskaupadest erinevate kodumasinateni välja (Kalda, 2023, lk 1). Rahapesu Andmebüroo takistas 2022. aastal 63 320 euro sularaha väljavedu Venemaale (Rahapesu Andmebüroo, 2023, lk 61). Euro rahatähtede väljaveo keeld Venemaale hakkas kehtima 2022. aasta märtsi alguses (Nõukogu määrus, 2022). ELi välispiirikontrolli tippkeskuse Frontexi tegevjuhi Hans Leijtens tõstatab vajaduse innovaatiliste lahenduste ja tõhustatud koostöö järele võitlemaks ebaseaduslike kaupade salaveo vastu (Frontex, 2023).

Töös uuritakse, millised sotsiaal-psühholoogilised tegurid mõjutavad sularahasanktsioone rikkuvate bussireisijatest piiriületajate otsustusprotsessi ning valmisolekut järgida sularahasanktsioone ning milliste nügimismeetodite ja kriminaalpreventsiooni mõjurite abil saab neid suunata seadusekuulekamalt käituma ning seda Eesti-Vene maismaapiiri piiriületajate näitel. Uuringu tulemused ja ettepanekud piiriületajate käitumise mõjutamisvõimaluste rakendamiseks esitatakse MTA peadirektori asetäitjale tolli alal, tolliformaalsuste osakonna juhile, tollikontrolli osakonna juhile ning tollikorralduse osakonna juhile.

Uuringu läbiviimisel toetatakse disainmõtlemisele ja teenusedisaini meetodikale, tööriistadele ja Design Council'i (*n.d.*) poolt välja töötatud topeltteemanti disainiprotsessi mudelile (vt joonis 6, lk 29), kus läbi inimkeskse lähenemise uuritakse bussireisijatest

piiriületajaid, nende käitumist ning hoiakuid erinevates disainiprotsessi etappides. Uuring lõppeb kolmanda etapi ideestamisega.



Joonis 6. Ülevaade magistritöö uuringu disainiprotsessist. Allikas: Design Council, *n.d.*, Stickdorn *et al.*, 2018 põhjal autori täiendustega

Uuringu andmeanalüüsi meetodiks on valitud kvalitatiivne sisuanalüüs, mis hõlmab teenusedisaini tööriistade ja mitmete andmeallikate kasutamist (Gioia, 2013, lk 19), sest uuringu lähtekohaks on reaalsest olukorrast tervikliku ülevaate saamine (Hirsjärvi, *et al.*, 2004, lk 152). Alljärgnevas tabelis 5 on kirjeldatud kõik disainiprotsessi etapid ning antud ülevaade disainiuuringu andmekogumise- ja analüüsimeetoditest ning tulemist. Disainiuuring viidi läbi 2023. aasta detsembrist kuni 2024. aasta aprillini.

Tabel 5. Magistritöös kasutatavad meetodid, ajaperiood, valim ja infoallikad

1. etapp: avasta			
Meetodid ja tööriistad	Toimumise aeg	Infoallikas/valim	Tulem
Dokumentianalüüs (vt lisa 1, 6)		MTA dokumendid (strateegiad, statistika),	Probleemi mõistmine,
Makroanalüüs	12.2023–01.2024	Rahapesuandmebüroo aastaraamat, KAPO aastaraamat, MTA kodulehekülj, meediaseire.	ülevaate saamine olukorrast, keda probleem puudutab, osapoolte huvi ja
Huvigruppide huvi-mõju maatriks	02.2024–	Autor (vt joonis 7, lk 32).	mõju tuvastamine, bussireisijatest
Probleemipuu	03.2024	Autor (vt lisa 2)	piiriületajate käitumise ja
Eesmärgipuu		Autor (vt lisa 3)	

Koosloometöötuba		Autor, MTA tolliosakonna juhid (6 inimest).	otsustusprotsesside tundmaõppimine.
Ajurünnak			
Vaatlusuuring	02.2024	Autor (vt lisad 4–5).	
Intervjuu	02.2024–03.2024	Autor (vt lisad 11–17).	
Klienditeekonna kaart	02.2024	Autor (vt lisad 7 ja 10).	
2. etapp: defineeri			
Koosloometöötuba	03.2024		
Juurprobleemi analüüs	03.2024	Autor, MTA tolliosakonna juhid (6 inimest).	Teemaintervjuude, vaatlusuuringu, koosloometööta, dokumendianalüüsi tulemused.
Probleemi lõplik sõnastus	03.2024		
Persoon	01.2024	Autor (vt lisa 8; joonis 10, lk 37).	
Empaatiakaart	03.2024	Autor (vt lisa 9; joonis 11, lk 38).	
3. etapp: arenda			
Ajurünnak		Autor, MTA tolliosakonna juhid (6 inimest), MTA kommunikatsiooni- ja välissuhete osakonna töötajad (4 inimest).	Kliendi mõjutamiseks oluliste puutepunktide leidmine klienditeekonnal. Lahendusideede genereerimine, esmased prototüüpimised.
Koosloometöötuba	04.2024		
Teemaintervjuu	02.2024–		
Fookusgrupi intervjuu	03.2024	Autor (vt lisad 11–17).	
Prototüüpimine	04.2024–	Autor, MTA tolliosakonna juhid (6 inimest), bussifirma turundus- ja kommunikatsioonijuht, piletiostuplatvormi logistik.	

Uuringu esimeses etapis „avasta“ on oluline välja selgitada ja mõista püstitatud probleemi, probleemiga seotud osapooli ning bussireisijatest piiriületajate käitumist ning käitumise mõjureid. Selles etapis kasutatakse divergentset mõtlemist. Teises etapis „defineeri“ sünteesitakse ja struktureeritakse eelnevast etapist saadud olulised taipamised kasutades visuaalseid tööriistu ja tehnikaid. Järgnevalt suunatakse need taipamised disainiprotsessi teise teemantisse, mis keskendub lahenduste väljatöötamisele, testimisele ja ellu viimisele. Käesolev magistr töö lõpeb uuringuprotsessi kolmanda etapiga „arenda“, kus genereeritakse esialgsed lahendusideed ning valmistatakse prototüüpimiseks. Uuringu olulisematekst tööriistadeks olid dokumendianalüüs, vaatlusuuring, koosloometöötuba ning teema- ja fookusgrupi intervjuud.

Dokumendianalüüsi valimiks oli peamiselt MTA sisedokumentatsioon, tolli valdkonnaga seotud seadused, MTA ja seotud osapoolte koduleheküljed, Rahapesu Andmebüroo

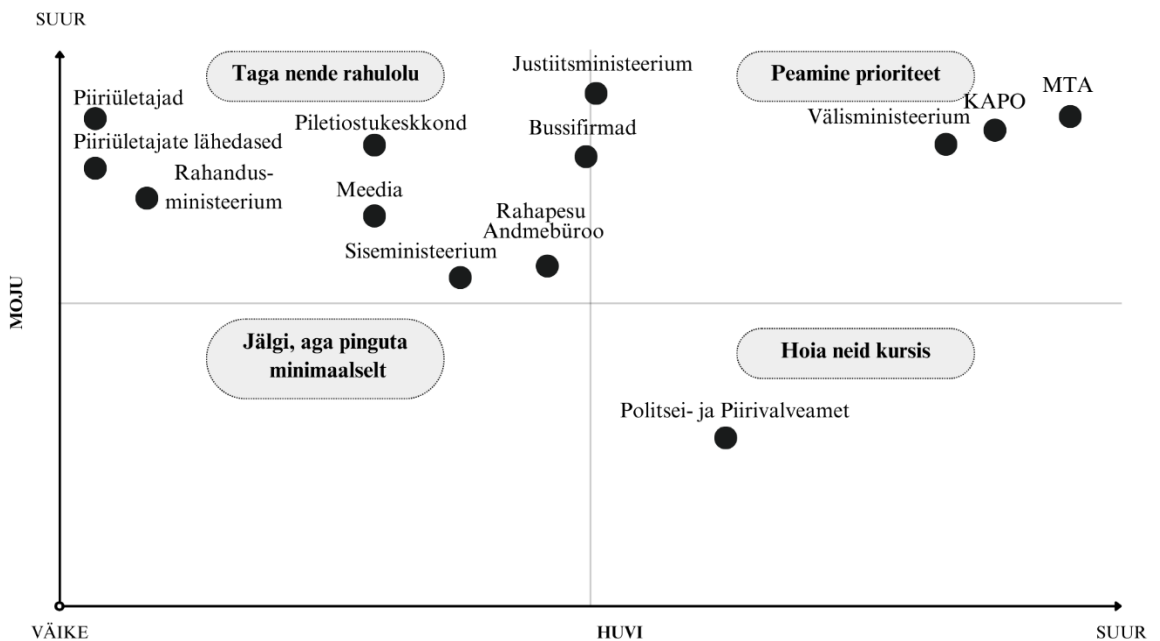
aastaraamatud, KAPO aastaraamatud, meediaanalüüsi ja infomonitoringu andmebaas Station ning Maailma Tolliorganisatsiooni (WCO) kodulehekülj. Dokumendianalüüsis tutvus autor probleemi ulatusega ning tuvastas statistilisi andmeid ja avastuste raporteid analüüsid peamised bussireisijatest piiriületajad, kes rikuvad sularahasanktsioone ja kelle käitumist on vaja suunata seadusekuulekamaks. Dokumendianalüüsist saadud taipamised olid oluliseks sisendiks probleemipuu (vt lisa 2), eesmärgipuu (vt lisa 3), persoonade (vt lisa 8; joonis 10, lk 37) empaatiakaartide (vt lisa 9; joonis 11, lk 38) ja klienditeekondade (vt lisad 7 ja 10) loomisel.

Vaatluse uurimisobjektiks olid Eesti-Vene bussireisijatest piiriületajate teekond Tallinna bussijaamast Narva ning Narva tollipunkti läbimine (vt lisad 4). Autor viis vaatluse läbi 2024. aasta veebruarikuus ja seda kaks korda erinevatel kellaaegadel ja päevadel ning läbides teekonna erinevate ettevõtete liinibussidega. Narva piiripunktis vaatles autor neli tundi tollipunktis piiriületajaid ning tollipunkti läbimise teekonda. Kokku kestis vaatlusuuring 18 tundi ning autor dokumenteeris vaatlusuuringut AEIOU meetodil (vt lisa 5). Vaatlusest tervikpildi saamiseks sidus autor selle teiste uurimismeetoditega, näiteks intervjuude, dokumendianalüüsi ja muuga (Lagerspetz, 2017, lk 109–110).

Koosloometöötubasid viis autor üle nädala läbi 2024. aasta veebruarist kuni aprillini teisipäeviti vahemikus 13.00–14.00. Koosloometöötuppa kutsus autor olulisi MTA võtmeisikuid, kellel on ekspertteadmised sanktsioonidest ja hetkeolukorrast Eesti-Vene piiripunktis ning otsustav roll uute lahenduste elluviimisel. Nendeks olid MTA peadirektori asetäitja tolli alal, MTA tollikorralduse osakonna osakonnajuhataja, MTA tolliformaalsuste osakonna osakonnajuhataja, MTA tollikontrolli osakonna osakonnajuhataja ja MTA tollikorralduse osakonna tollikuulekuse juht. Disainiprotsessi „arenda“ faasis viis autor koosloometöötoa läbi ka MTA kommunikatsiooni- ja välissuhete osakonna liikmetega, kelleks olid osakonna juht, sisekommunikatsiooni spetsialist, meediaspetsialist ning projektijuht. Tegemist oli ühise ajurünnakuga leidmaks nügimistehnikaid, mille elluviimisel on konkreetse osakonna töötajad võtmeisikuteks.

Koosloometöötoas tolliosakonna juhtidega kasutati probleemi- ja eesmärgipuu tööriista (vt lisad 2 ja 3), et mõista paremini probleemi juurpõhjuseid ning soovitud eesmärkideni jõudmise teekonda, loodi huvirühmade kaart koos huvi–mõju maatriksiga (vt joonis 7, lk 32), mis said aluseks teorial põhineva intervjuukava koostamisel (vt lisad 11–17),

vaadati üle ja kinnitati persoonad (vt lisa 8; joonis 10, lk 37), empaatiakaardid (vt lisa 9; joonis 11, lk 38) ja klienditeekonna kaardid (vt lisad 7 ja 10) ning autor viis läbi ajurünnaku kiire ideestamise meetodil, kus viie minuti jooksul pidid kõik osalised märkmepaberite peale kirjutama võimalikult palju erinevaid lahendusideid, millest hiljem arutelude käigus sorteeriti välja tugevaimad, millega edasi minna (Görög, 2023).



Joonis 7. Huvigruppide huvi-mõju maatriks

Teemaintervjuud ja fookusgrupi intervjuud viis autor läbi 2024. aasta veebruarist kuni märtsini lähtudes teooriale toetuvast intervjuukavast (vt lisad 11–17). Teemaintervjuud on üks olulisemaid töövahendeid, mille juurde pööratakse disainiuringu etappe läbides ikka ja jälle tagasi (Gioia, 2013, lk 19; Duan, *et al.*, 2021, lk 14).

Intervjuude sisuline osa hõlmas vastuste otsimist kahele uurimisküsimusele: millised sotsiaal-psühholoogilised tegurid mõjutavad bussireisijate otsustusprotsessi ning valmisolekut järgida sanktsioone ning millised meetmed aitaksid piiriületajate käitumist suunata seadusekuulekamaks. Intervjuude valimi suuruse määras küllastuspunkt, mille puhul järgnevate intervjuude läbiviimisel ei lisandu enam uut olulist informatsiooni. Valimi suuruseks kujunes 34 vastajat: 10 bussireisijast piiriületajat, 17 MTA töötajat, neli PPA piirivalvurit, üks KAPO büroojuht, Lux Ekspressi turundus- ja kommunikatsioonijuht ning piletiosustplatvormi logistik (vt lisa 11).

Bussireisijaid intervjueris autor Tallinna bussijaamas, liinibussis teel Narva ja Tallinna, Narva piiripunkti bussipeatuses, Narva tollipunkti tsoonis, telefonitsi ning veebi vahendusel. Bussireisijatest piiriületajate valikukriteeriumiteks oli Eesti kodakondsus, isiklik seos Venemaaga, Venemaale reisimiseks liinibussi kasutamine, alaline elukoht Eestis ning demograafiliste andmete poolest sinna bussireisijatest piiriületajate sihtrühma sobituv, kes statistikast lähtudes rikuvad enim sularahasanktsioone. Kõige lühem intervjuu oli piiriületajaga Narva tollipunkti tsoonis. Tegemist oli 40+ meesterahvaga, kes oli enda jope salataskutesse peitnud suurema koguse eurosid, millega ta üritas Eesti piiri ületada. Kõige pikem intervjuu kestis 47 minutit. MTA töötajatega viis autor intervjuusid läbi MTA peakontoris Tallinnas, Narva tollipunkti koosolekuruumis ja telefoni teel. MTA tolliinspektoritega ja PPA piirivalvuritega viis autor läbi fookusgruppiintervjuu Narva tollipunktis nende töötsoonis. KAPO büroojuhiga, Lux Ekspressi turundus- ja kommunikatsioonijuhiga ning piletiostuplatvormi logistikuga telefonitsi. Kõik teemaintervjuud viidi läbi eesti keeles, kuigi mõningatel juhtudel kasutati üksteise paremaks mõistmiseks ka vene keelt. Üldiselt oli intervjuude läbiviimise õhustik meeldiv ja inimesed vastutulelikud, välja arvatud ühe erandiga.

Intervjuudest saadud teadmisi analüüsiti kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodit kasutades, kus sarnase tähendusega sõnad grupeeriti vastavate kategooriate alla ning saadud tulemusi võrreldi olemasoleva teooriaga. Sisuanalüüsi tulemused võivad teooriat kinnitada või ümber lükata (Laherand, 2010, lk 289–299). Kvalitatiivse intervjuu eelised on paindlikkus, võimalus muuta küsimuste järjekorda, vajadusel küsimuste täpsustamine, suuremad võimalused vastuste tõlgendamiseks. Samas on sellel ka mõningaid puudusi: aeg, mis kulub uurimismaterjali ettevalmistamiseks ja intervjueeritavate kalduvus anda sotsiaalselt aktsepteeritavaid vastuseid. (Hirsjärvi *et al.*, 2004, lk 192)

Uuringus osalevatele intervjueeritavatele tutvustas autor ennast kui Tartu Ülikooli Pärnu kolledži tudengit (vt lisa 14 ja 17). Autor teavitas kõiki osapooli uuringu eesmärgist ning andis teada, et uuringu tulemused avaldatakse anonüümselt või tuuakse välja organisatsioon, mida intervjueeritav esindab ja isiku ametikoht.

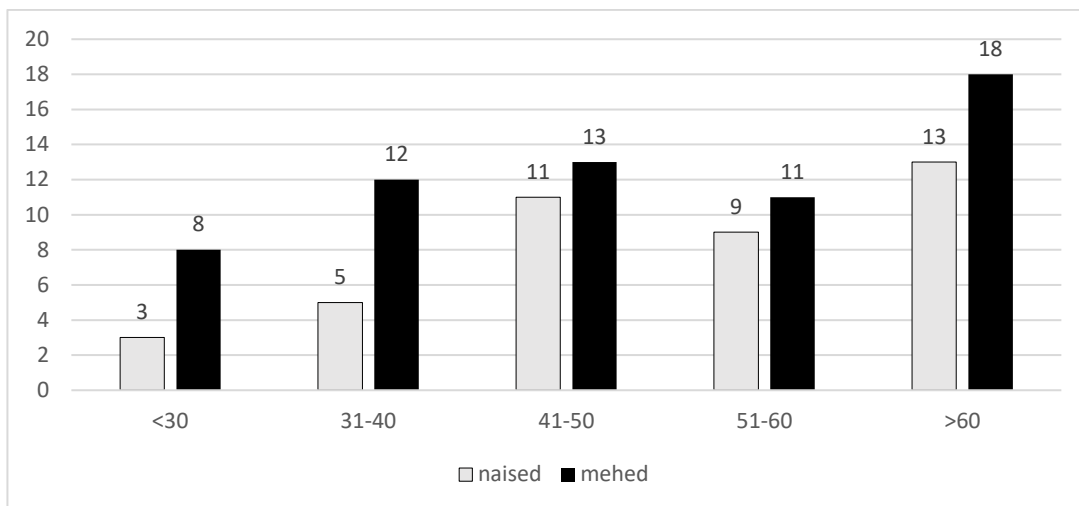
Magistritöö järgmises alapeatükis kasutatakse uuringu tulemuste analüüsis välja tulnud märkamisi ja infot, mis on kogutud topeltteemandi disainiprotsessi mudeli kolmes esimeses etapis.

2.2. Piiriületajate käitumise ja hoiakute uurimise tulemuste analüüs

Käesolevas alapeatükis annab autor ülevaate ja analüüsib MTAs läbi viidud disainiuuringu tulemusi.

Dokumendianalüüsi üheks sisendiks oli MTA 2023. aasta arengukava, kus tuuakse välja, et üheks MTA prioriteediks on „/.../kaitsta ühiskonda varimajandusest tulenevate ohtude eest ja tagada ühiskonnakaitse ehk ainult ausa kauba liikumine üle Euroopa Liidu välispiiri“ (Maksu- ja Tolliamet, 2023, lk 3) ning praegusel perioodil on MTA „/.../fookuses eelkõige sanktsioonide rakendamine, mis on läänemaaailma võimsaim relv Venemaa agressiooni vastu Ukrainas“ (Maksu- ja Tolliamet, 2023, lk 15). MTAs vastutavad sanktsioonide rakendamise eest tollivaldkonna erinevad osakonnad, kelle täpsemad vastutusala on välja toodud Maksu- ja Tolliameti põhimääruses (2024). Lisas 1 on MTA andmete põhjal autori koostatud tolliosakonna struktuurijoonis, mille alusel Eesti-Vene tollipunktid kuuluvad tollikontrolli osakonna alla, mille põhiülesanneteks on (RTL) § 20² järgi tollialaste rikkumiste ennetamine ja tõkestamine ning tollijärelevalve teostamine. Lisaks vastutavad antud osakonna töötajad tollipunktis tolliformaalsuste läbiviimise, sealhulgas inimeste teenindamise ja nõustamise eest määratud ulatuses.

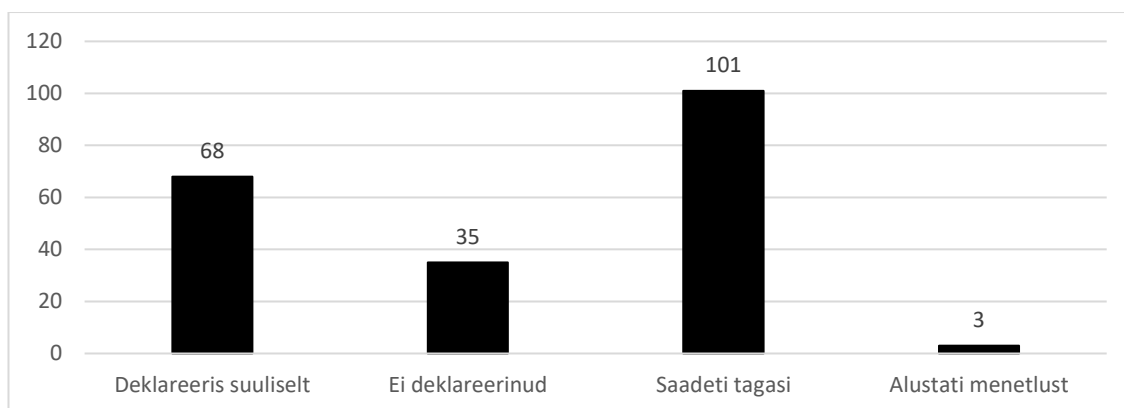
Dokumendianalüüsi teiseks oluliseks sisendiks oli MTA avastuste teavituste statistika (vt lisa 6), mille põhjal avastas MTA 2023. aastal piiripunktides 718 sularahaga seotud rikkumist. Neist Euroopa Liitu siseneval suunal 31 ning väljuval suunal 687 rikkumist. Rikkumiste kogusumma oli ligi 3,5 miljonit eurot. Bussireisijatega seotud rikkumisi oli eelmisel aastal 104. Vaadates sularahasanktsioone rikkunud piiriületajate sotsiaalprofiili, tuli avastuste statistika analüüsist välja, et peamiselt olid rikkujateks Eesti kodanikest meesterahvad vanuses 60+ (vt joonis 8, lk 35) ning teisel kohal mehed vanuserühmast 41–50 eluaastat. Dokumendianalüüsist saadud taipamine kinnitab alapeatükis 1.1. välja toodud Schwindi (2003, lk 424, 632–658) teooriat majanduskurjategijate sotsiaalprofiili kohta, kus eakamate seaduserikkujate puhul võib olla tegu juurdunud harjumusega ehk kognitiivse nihkega, samas kui vanuserühma 41–50 puhul võib rohkem kahtlustada võimaliku kuriteo riski, millega peab kuriteo ennetuse korras tegelema.



Joonis 8. Bussireisijatest piiriületajate demograafiline jaotus

Naiste osakaal sanktsioonide vastu eksimises on 39%. Vaadates euro rahatähtede koguseid, mida erinevad vanusegrupid Venemaale on üritanud viia, siis võrreldes naistega oli meestel koguseliselt rohkem euro rahatähti endaga Eesti-Vene piiripunktis kaasas.

Dokumendianalüüs andis ka taipamise, et üle 65% bussireisijatest deklareerib tollipunktis endaga kaasas oleva sularaha ning menetlust alustati 2023. aastal vaid kolmel protsendil juhtudest (vt joonis 9). Oluline on lisada, et suuliste deklaratsioonide hulgas on lisaks proaktiivsetele sularaha deklareerijatele ka need, kelle käest tolliinspektor personaalselt pistelise kontrolli käigus küsis sularaha olemasolu kohta.



Joonis 9. Bussireisijast piiriületajaga seotud toimingud

Lisaks näitab välja toodud statistika, et vaid ligi kolmel protsendil sularahasanktsioonide rikkumise avastustest on tolliinspektorid alustanud menetlust. Ülejäänud juhtudel on

tollinspektorid palunud euro rahatähed piirilt tagasi viia. Intervjuudest ning MTA strateegiast tuleb välja, et tollinspektori esmane töö on nõustada, teavitada ning menetluste algatamiseks on vaja põhjendatud alust.

Dokumendianalüüsi põhjal tuvastas autor järgmised probleemkohad ja võimalused piiriületaja käitumise ja hoiakute mõjutamiseks:

- Peamiselt rikuivad sularahasanktsioone mehed vanuses 40+, teisel kohal on samas vanusegrupis olevad naised;
- Kõikidest bussireisijatest piiriületajatega seotud sularahasanktsioonide vastu eksimistest alustas MTA menetlust kolmel protsendil juhtudest;
- Üle poolte bussireisijatest piiriületajate deklareerib kas ise või tollinspektori küsimise peale endaga kaasas oleva sularaha.

Dokumendianalüüsist saadud taipamiste alusel ning täiendavate andmete kogumiseks viis autor läbi vaatlusuuringud AEIOU tööriista (vt lisa 6) kasutades. Fookuses olid nais- ja meessoost bussireisijate klienditeekond Tallinna Bussijaamast Narva piiripunkti. Autor keskendus vaatlustel bussireisijatele vanuserühmas 40+. Vaatlusuuringuid viis autor läbi kaks korda. Teisel korral intervjueeris autor vaatluse käigus ka bussireisijatest piiriületajaid, kes suundusid Venemaale.

Vaatlusuuringu tulemusi analüüsisid tuvastas autor probleemkohti ja võimalusi välises keskkonnas, mida piiriületajate käitumise ja hoiakute mõjutamiseks võiks ära kasutada:

- Enne reisi: infot sularahasanktsioonide kohta ei leia bussifirmade ega piletiostuplatvormi koduleheküljelt ja rakendusest ega ka Tallinna Bussijaama infokassast või -tahvlitelt, bussipeatusest. MTA koduleheküljel on info olemas, kuid selleni jõudmine on keerukas.
- Reisi ajal: Lux Ekspressi istmete seljatoel erinevalt Baltic Shuffle'ist on spetsiaalsed võrguga taskud infomaterjalide jagamiseks ning multimeediaekraanid. Bussireisijatele lastakse teekonnal Narva piiripunkti kolm korda infosõnumeid eesti, vene ja inglise keeles, kuid mitte sularahasanktsioonide kohta. Bussifirma Baltic Shuffle automaatteavitusi reisijatele ei lase, infot jagab bussijuht.
- Peale reisi: Narva piiripunkti siseruumides on infoekraanid, -stendid ja -plakatid, kuid sularahasanktsioonide kohta leiab infot vaid kahelt seinal olevalt plakatilt. Esimese

hooga neid ei märka. Nendel olev tekst on infotihe ning plakatite ees on eraldusriba, mis takistab plakatile lähedale minemast, et seda paremini lugeda. Tolliametnikud teostavad vaid pistelisi kontrole lähtudes riskianalüüsist.

Dokumendianalüüsist ja vaatlusuuringust saadud taipamiste põhjal liikus autor edasi koosloometöötubade läbiviimiseni. Koosloometöötubades toimunud arutelude ja analüüsi põhjal visualiseeris autor teenusedisaini tööriistu kasutades olulised taipamised. Huvirühmade (vt joonis 7, lk 32) kaardi abil selgusid osapooled, kes antud uurimisküsimusega seotud on. Kõige suurem huvi ja mõju on MTA1, eriti just tolliosakonna töötajatel, KAPO1 ning Välisministeeriumil, kellel on vastavalt rahvusvahelise sanktsiooni seaduse (RSanS) §-le 10 on rahvusvaheliste sanktsioonide riigisisel rakendamisel peamiselt koordineeriv roll. Olulise mõjuga on ka bussifirmad ning piletioستukeskkond, kellega koostöös võib leida nügimisevõimalusi bussireisijate käitumise suunamiseks. Kooloometöötaja ja eelnevate tööriistade abil saadud taipamiste alusel loodi kaks persoonat. Dmitri (vt joonis 10), kelle käitumises ja hoiakutes on kuritegelikke kalduvusi ning Natalja (vt lisa 8), kes soovib olla seadusekuulekas, kuid toetub oma teadmistes mitte ametlikele allikatele.

Bussireisijast piiriületaja: Dmitri

Sugu : Mees
Vanus : 41
Ametikoht : Lihttööline, ettevõtja
Pass : Eesti

TAUST

Dmitri on elanud ja töötanud mitmel pool Eestis ja Venemaal, kohanedes kiiresti erinevate töökeskkondadega. Ta on harjunud kasutama sularaha tehinguteks, eriti kui see on seotud isikliku äri või sugulaste toetamisega Venemaal. Tema reisirid üle piiri on tavaliselt olnud seotud töö, sugulaste külastamise või kaupade ostmisega, mis on Venemaal odavamad.



Isiksusetüüp:
 riskialdis, impulsiivne, kohaneja, lähtub vahetutest soovidest-vajadustest, rahutu.

“Miks ma peaksin muretsema nende sanktsioonide pärast? Ma olen alati nii toimetanud ja saan ka edaspidi hakkama.”

EESMÄRGID JA VAJADUSED

- Tahab jätkata oma tavapäraselt eluviisi, sh reisimist üle piiri ja sularaha kasutamist, ilma et sanktsioonid teda segaksid.
- Vajab lihtsat ja arusaadavat teavet sularahasanktsioonide kohta, mis aitaks kiirelt ja selgelt mõista riske, ilma vajaduseta liigselt süveneda.

MUREKOHAD JA TAKISTUSED

- On kuulnud sanktsioonidest, kuid ei ole neid tõsiselt võtnud, eeldades, et teda ei kontrollita või ta ei jää vahele.
- Tal pole olnud mahti süveneda sanktsioonide detailidesse. Lähtub teadmised, et koguaeg on saanud sularahaga üle Eesti-Vene piiri minna.
- Võib olla seotud hämarate tehingutega Venemaal või soovib osta Venemaalt kaupu, mis seal odavamad.

ABISTAVAD TEGURID

- Info MTA koduleheküljel.
- Info MTA Facebooki leheküljel.
- Info piiripunktis.
- Informeerivad uudislood televisioonis, ajalehtedes.
- Info Välisministeeriumi koduleheküljel.
- MTA tollinfo infotelefon.

Joonis 10. Bussireisijast piiriületaja persona Dmitri

Persoonade tunnete ja mõtete kaardistamiseks kasutati empaatiakaarte (vt joonis 11; lisa 9). Samuti mudeldati koosloometöötaja klienditeekonna kaardid leidmaks sobivaid kokkupuutepunkte nügimiseks (vt lisad 7 ja 10).



Bussireisijast piiriületaja: Dmitri

MIDA MÕTLEB?	MIDA TUNNEB?	MIDA ÜTLEB?	MIDA TEEB?
<ul style="list-style-type: none">• Huvitav, kui karmid on karistused?• Küll kuidagi ikka saab.• Olen alati saanud sularahaga üle piiri, miks peaks nüüd teisiti olema?• Ei viitsi süveneda kõikidesse keeldudesse.• Kuidas saaks euro rahatähti ikka Venemaale viia?• Venemaa-Ukraina sõda tekitab lihtsale inimesele palju jama.• Keeldusid ja piiranguid on liiga palju.• Sõda võiks juba lõppeda.	<ul style="list-style-type: none">• Tunneb end survestatuna.• Pettunud, et tavainimesed peavad kannatama, sest Euroopa Liit karistab Venemaad.• Ta on segaduses kõikidest piirangutest ja keeldudest.• Ta on frustreritud.• Kehtestatud keelud ja piirangud on jaburad.• Sõda, olukord piiripunktis tekitab ärevust.• Viha Eesti riigi ja Euroopa Liidu vastu.	<ul style="list-style-type: none">• Ma tean, mida ma teen. Olen seda varemgi teinud.• Mina ei ole sõjas süüdi, miks ma pean kannatama?• Ma lihtsalt tahan toetada oma lähedasi, miks see probleem on?• Venemaal on kasulikum valuutat vahetada kui Eestis.• Ma ei saa ülekandeid Venemaale teha.• Kui ma sularahaga vahele jään, mis nad minuga ikka teevad?	<ul style="list-style-type: none">• Kasutab interneti otsimootorit leidmaks infot, mida ei tohi Venemaale viia.• Vaidleb tolliametnikuga piiripunktis.• On valmis võtma suuremaid riske.• Viib end kurssi võimalike karistustega.• Uurib Facebooki grupis "Narva-Ivangorod" olukorra kohta piiripunktis.• Proovib ikka euro rahatähti Venemaale viia.

Joonis 11. Bussireisijast piiriületaja Dmitri empaatiakaart

Koosloometöötöas tekkinud aruteludest joonistusid välja järgnevad probleemkohad bussireisijatest piiriületajate klienditeekonnal:

- Vähenenud teadlikkus sularahasanktsioonidest: piiriületajad rikuvad sularahasanktsioone, sest nad ei ole teadlikud sanktsioonidest või on info jäänud segaseks.
- Eksliku info levik: on piiriületajaid, kes on sattunud pistelisse tollikontrolli ja jäänud vahele sularahasanktsioonide vastu eksimisega ning selgitusena toovad välja, et kuulsid või lugesid sularahasanktsioonide kohta teistsugust infot, mis osutus ekslikuks.
- MTA tolliinspektori töötavad oma võimete piiril: piiriületajatele on igapäevaselt vaja selgitada kehtivaid keeldusid ja piiranguid. Lisaks võivad eksimisega vahele jäänud piiriületajad käituda konfliktiselt või emotsionaalselt, mis mõjutab ka tolliinspektoreid, kes peavad jääma rahulikuks ja professionaalseks.
- Pistelised tollikontrollid tekitavad väärarusaamu: on piiriületajaid, kes pole sattunud pistelisse tollikontrolli, mistõttu on neil tekkinud ekslik arusaam kehtivatest sanktsioonidest, mida levitavad edasi, näiteks sõpradele-tuttavatele, sotsiaalmeedias.
- Leebed karistused: on piiriületajaid, kes on teadlikud sularahasanktsioonidest, kuid proovivad siiski euro rahatähtedega piiri ületada, sest rikkumiskatsega vahele jäädes on karistuseks peamiselt MTA tolliametniku nõuanne minna ja panna kaasas olev sularaha pangautomaadis oma pangaarvele tagasi või leida mõni muu lahendus, et piiri ületades ei oleks inimesel euro rahatähti kaasas.

Intervjuud bussireisijatest piiriületajatega viis autor läbi nii Tallinna Bussijaamas, liinibussis, Narva piiripunktis, telefonitsi kui Skype suhtlusrakendust kasutades. Olulised taipamised bussireisijatest piiriületajate intervjuudest on koondatud tabelisse 6.

Tabel 6. Olulisemad tähelepanekud intervjuudest piiriületajatega

Teemaplokk	Seos teooriaga	Tähelepanekud
Üldine teadlikkus sularahasanktsioonidest	Bakanauskas, <i>et al.</i> , 2020; Kelman, 1953):	„Ma ei mõista, miks selline keeld on, nii imelik.“ (P8). „Olen hästi kursis keeldude ja piirangutega. Loen Telegramist ja „Narva-Ivangorod“ Facebooki grupist infot.“ (P6).
Motivatsioon järgida sanktsioone	Bakanauskas, <i>et al.</i> , 2020; Kelman, 1953	„Võtan edaspidi ka lapsele kleidi kaasa, mis ikka juhtuda saab?“ (P8).
Tajutud takistused ja väljakutsed	Wilke & Mata, 2012	„Mina ei ole sõjas süüdi, miks ma pean kannatama?“ (P1). „Ma ei leidnud MTA koduleheküljelt infot, mida ma tohin Venemaale viia.“ (P10).
Isiklikud ja sotsiaalsed mõjud	Kelman 1953; Kelman 1961	„Olen negatiivselt meelestatud, sest tegelikult töötavad kõik sanktsioonid tavainimeste, mitte riigi vastu. Ja need teevad tavainimeste elu keeruliseks.“ (P2). „Ma suhtun sellese mõistmisega. Võib olla sellepärast, et ma ei kasuta sularaha ja mul on Vene pangakaart.“ (P3).
Ettepanekud	Sustein & Thaler, 2003	„Tahan selget ja üheselt mõistetavat infot.“ (P8).

Tollikontrolli oli kümnest inimesest sattunud üks, kes kuigi pääses tol korral vaid hoiatusega, ei näinud, et ta oleks midagi valesti teinud: „Ma ei mõista, miks selline keeld on, nii imelik.“(P8) ning küsimusele, kas see kogemus mõjutab kuidagi tema edasist käitumist piiriületusel, vastas naine: „Ei. Võtan edaspidi ka lapsele kleidi kaasa, mis ikka juhtuda saab?“ (P8).

Töö autor puutus intervjuude läbiviimisel kokku ka bussireisijaga, kes püüdis teadlikult peidetud sularaha üle piiri viia. Meesterahvas vanuses 50+ oli silmnähtavalt ärritatud, kui jäi rikkumisega vahele ning seega ka konfliktne nii tolliinspektori kui autoriga, kes tutvustas ennast ja palus võimalust intervjuuks. Intervjuuküsimustele isik väga vastata ei soovinud, mistõttu võttis autor vaatleja rolli. Nähes tollitöötajate paindumatust reeglite kehtestamise osas, väljus mees paariks minutiks Narva piiripunkti hoonest ning tagasi

tulles ja uuesti läbiotsimise läbides, sularaha enam temaga kaasas polnud. Menetlust antud juhtumi osas ei alustatud ning mees jätkas oma teekonda Venemaale.

Analüüsidest kõiki tehtud intervjuusid tuvastas autor järgmisi probleemkohti ja võimalusi bussireisijatest piiriületajate käitumise mõjutamiseks:

- Esmakordselt sularahasanktsioonide rikkunud piiriületajatele tutvustavad MTA tolliametnikud kehtivat korda ning inimesele antakse võimalus piiri ületada, kuid ilma euro rahatähtedeta.
- Korduvrikkujat võib oodata MTA tolliinspektori poolt menetluse alustamine. Karistusseadustiku (KarS) § 391 lõige 1 järgi karistatakse deklareeritava kauba või sularaha toimetamise eest üle Euroopa Liidu tolliterritooriumi piiri tollikontrollist kõrvale hoides rahalise karistuse või kuni nelja-aastase vangistusega.
- Karistused sularahasanktsioonide rikkumise eest on liiga leebed.
- Bussireisijatest piiriületajad kasutasid kehtivate sanktsioonide ja piiriületuse kohta info saamiseks järgmisi infoallikaid: Telegram, Vene Föderatsiooni suursaatkonna kodulehekülge, lehekülge, mida Google otsingumootor välja pakkus, nii eesti, kui venekeelseid uudisteportaale ning Facebooki gruppi „Narva-Ivangorod“. Kolm vastajat tõid välja, et on proovinud otsida infot MTA koduleheküljelt, kuid info on nende jaoks liiga keeruline (P10), (P5), (P3), üks intervjuueeritav (P8) tõi välja, et on otsinud infot ka Välisministeeriumi ja Reisi Targalt leheküljelt.
- Infot sularahasanktsioonide kohta on vähe, seda on raske üles leida ning olemasolev info on keeruline.
- Euroopa Liidu määruses pole sularahasanktsiooni puudutava keelu juures konkreetseid lubatud summasid välja toodud ning artikkel 5i jätab erandite osas liigselt tõlgendamisruumi, mida tõid välja MTA tolliinspektori, kellega sai läbi viidud fookusgrupi intervjuu.
- Piiriületajad küsivad igapäevaselt MTA tolliinspektoritelt infot keeldude ja piirangute kohta.
- Peamine põhjendus, mida piiriületajad sularahasanktsioonide rikkumisega vahele jäädes välja toovad on see, et nad ei teadnud, et euro rahatähti ei tohi Venemaale viia.

Disainiprotsessi esimese kahe etapi „avasta“ ja „defineeri“ läbimine andis töö autorile läbi divergentse ja konvergentse mõtlemise detailse ülevaate hetkeolukorrast, probleemist ning probleemiga seotud osapooltest. Kasutades erinevaid teenusedisaini tööriistu, jõudis autor topeltteemandi disainiprotsessi mudeli esimese teemandi lõpuks juurprobleemini, milleks antud uurimistöös raames on bussireisijatest piiriületajad, kes rikuvad kehtivaid sularahasanktsioone. Vastavalt teooriale (Design Council, *n.d.*) liiguti seejärel edasi topeltteemandi teise teemandi etappi „Arenda“. Selles etapis võetakse esialgne disaini ülesanne ning kasutades erinevaid disaini ja loovustehnikaid (Design Council, *n.d.*, lk 9) proovitakse leida võimalikult palju ideid juurprobleemi lahendamiseks. Võimalike innovatiivsete lahenduste leidmiseks kasutas autor divergentset mõtlemist ja koosloomet MTA tolliosakonna töötajatega ning MTA kommunikatsiooniosakonna liikmetega (vt lisa 12). Koosloometöötoas kasutati autori eestvedamisel lahendusideede genereerimiseks ajurünnakut, kasutades kiire ideestamise (*rapid ideation*) meetodit (Görög, 2023) meetodil. Lisaks kasutas autor taipamisi teistest etappidest. Läbi viidud uuringu tulemused saab ülevaatlikult bussireisijast piiriületaja klienditeekonnast lähtuvalt võtta kokku joonisega 12.

	ENNE REISI	REISI AJAL	PÄRAST REISI
	Bussireisijast piiriületaja persoonade Dmitri ja Natalja klienditeekond »		
Kuidas hetkel on?	<ul style="list-style-type: none"> • Teadlikkus sularahasanktsioonidest on vähene. • Teadlikkus võimalikest karistustest on vähene. • Karistused ei heiduta. • Usaldatakse infot, mis pärineb mitteametlikest allikatest. • Olemasolev info on segane. 	<ul style="list-style-type: none"> • Keskkonnas puuduvad meeldetuletused sularahasanktsioonide kohta. • Võib sattuda pistelisse tollikontrolli. • Kuritegelikule käitumisele pigem ei järgne karistust. • Piiriületus on jätkuvalt lubatud, kuid ilma euro rahatähtedeta. • Sularahasanktsioone rikkudes ei kaota inimene endaga kaasas olevat sularaha. • Sularahaautomaat on kaugel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vajadusel täiendav tollikontroll. • Tolliinspektor nõustab ja selgitab kehtivaid keeldusid ja piiranguid.
Kuidas võiks olla?	<ul style="list-style-type: none"> • Teadlikkus sularahasanktsioonidest on kõrge. • Teadlikkus võimalikest karistustest on kõrge. • Karistused heidutavad. • Osatakse otsida infot ametlikest allikatest. • Olemasolev info on lihtsasti mõistetav. 	<ul style="list-style-type: none"> • Keskkonnas on meeldetuletused sularahasanktsioonide kohta. • Kuritegelikule käitumisele järgneb karistus. • Sularahasanktsioone rikkudes võib inimene kaotada endaga kaasas olevad euro rahatähed või osa nendest. • Sularahaautomaat on mugavalt lähedal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Toetav keskkond. • Vajadus täiendava tollikontrolli jaoks on vähene. • Vajadus tolliinspektori nõustamise ja selgituste järele kehtivate keeldude ja piirangute osas on vähene.

Joonis 12. Uuringu tulemused. Klienditeekond

Töö autor on arvamusel, et läbitud disainiprotsessi etappidest saadud tulemuste põhjal on võimalik nügimismeetodite ja kriminaalpreventsiooni abil mõjutada bussireisijast piiriületaja käitumist ja hoiakuid sularahasanktsioonide osas.

2.3. Tehtud uuringu järeldused ja ettepanekud piiriületajate käitumise mõjutamiseks

Alapeatükis 2.3. esitatakse teooriast lähtuvad uuringu järeldused ja ettepanekud MTAle sularahasanktsioone rikkuvate bussireisijatest piiriületajate käitumise ja hoiakute mõjutamiseks kasutades nügimisvõimalusi ja kriminaalpreventsiooni.

Magistritöö teoreetilisest osast selgus, et inimeste käitumine ei vasta alati ratsionaalse valiku teooria eeldustele (Earl, 2018, lk 107). Seistes vastakuti keeruka otsustamist vajava olukorraga, kasutab inimene heuristikuid (Haselton *et al.*, 2005, lk 727; Hilbert, 2012, lk 2; Kahneman, 2013, lk 18; Ritter, 2003, lk 431; Thaler, 2018, lk 1266; Tversky & Kahneman, 1974, lk 1124), mis keerukamates olukordades või valesti kasutades võib põhjustada kognitiivseid nihkeid (Wilke & Mata, 2012, lk 532; Kahneman *et al.*, 2023, lk 177). Inimeste otsustusprotsesse mõjutavad ka sotsiaal-psühholoogilised faktorid nagu sotsiaalne keskkond ja indiviidi psühholoogilised omadused (Crujisen & Horst, 2016, lk 2; Kelman, 1953, lk 212; 1958; 1961, lk 57). Läbiviidud intervjuude tulemused kinnitasid, et bussireisijatest piiriületajatel esineb erinevate kognitiivsete nihete ilminguid, nagu autoriteedi nihe, konformsuse nihe ja ankurdusefekt. Kognitiivsete nihete üheks põhjuseks peab autor lihtsa ja kättesaadava ametliku info vähesust või selle puudumist. Selle asemel, et külastada MTA kodulehekülge või helistada MTA klienditeenindusele, kasutavad nad mitteametlikke allikaid info otsimiseks ning usutakse suust-suhu levivaid jutte. MTA koduleheküljel on info sularahasanktsioonide kohta olemas, lisaks on MTA kõneisikud andnud ka meedias sellekohaseid intervjuusid, kuid senine kommunikatsioonistrateegia vajab parendamist. Autor tuvastas ka represantiivsuse nihke olemasolu ühel intervjuueeritaval (P8), kes oli varasemalt tollikontrollis vahele jäänud, kuid kinnitas, et ei muuda oma käitumist, sest „././mis ikka juhtuda saab?“. Tolliinspektori leebe suunamine ei muutnud bussireisijast piiriületaja käitumist.

Analüüsidest inimeste hoiakuid käsitlevat teooriat, tuli välja hoiakute kujunemise mitmekihilisus. Näiteks suunavad hoiakud otsustusprotsessi, kuid ei garanteeri alati vastavat käitumist (Bakanauskas *et al.*, 2020; Lapière, 1934, lk 231). Hoiakud hõlmavad endas kognitiivseid, afektiivseid ja konatiivseid komponente (Bakanauskas *et al.*, 2020, lk 30–31). Uuringu tulemustest tuli välja erinevaid hoiaku komponente, mis võivad

mõjutada piiriületajate seadusekuulekat käitumist sularahasanktsioonide osas. Nendeks olid frustratsioon, pettumus, et tavainimesed peavad kannatama, segadus, sest piiranguid ja keeldusid on palju, ärevus, viha Eesti ja Euroopa Liidu vastu. Inimesed soovivad oma elu elada nii nagu alati on elatud.

Kognitiivsete nihete ja sotsiaalsete mõjude mõistmine aitab hinnata inimekäitumise ja hoiakute keerukust otsustusprotsessides ning seega leida sobivad mõjurid nende suunamiseks.

Magistritöö eesmärgiks on esitada ettepanekud, kuidas mõjutada seadusekuulekalt käituma bussireisijatest piiriületajaid, kes sanktsioonide all olevaid rahatähti tahtlikult või teadmatuses üle Eesti-Vene piiri Venemaale proovivad viia. Seda eesmärki silmas pidades tuleb autori arvates piiriületajate käitumist mõjutada lähtudes nii nügimisteooriast kui ka kriminaalpreventsiooni teooriast. Kui nügimisteooria abil saab mõjutada nende piiriületajate käitumist, kes on vastuvõtlikud väikestele muudatustele keskkonnas (Sustein & Thaler, 2003), siis kriminaalpreventsiooni teooria (Brantingham & Faust, 1976) abil saab mõjutada ka neid, kelleni nügimisega ei jõua.

Magistritöö alapeatükis 2.2. läbitud disainiuringu tulemuste analüüsis ilmnesid puutepunktid bussireisijatest piiriületajate mõjutamiseks nende klienditeekonnal, mis algab juba enne pileti ostmist Venemaale ja lõppeb Eesti piiri ületamisega. Töö autor on uuringu käigus välja toodud probleemkohtadele tuginedes jõudnud järeldusele, et disainmõtlemise ja teenusedisaini tööriistade abil on võimalik mõjutada bussireisijast piiriületaja käitumist ja hoiakuid sularahasanktsioonide osas seadusekuulekamaks. Käesoleva alapeatüki lahendusideed ja ettepanekud tuginevad magistritöö teoreetilisele käsitlusele ning EAST (Arboleda *et al.*, 2024, lk 3) nügimise raamistikule ja Brantingham ja Faust (1976) kriminaalpreventsiooni raamistikule.

Alljärgnevalt esitab autor peatükis 1.1. toodud EAST raamistikule tuginedes üldised soovitusel bussireisijatest piiriületajate käitumise ja hoiakute mõjutamiseks nügimistehnikate abil:

- Oluline on jagada inimestele lihtsat ja selgesti mõistetavat teavet sularahasanktsioonide kohta, mis keelab euro rahatähtede viimise Venemaale. See teave peab olema bussireisijast piiriületajale kergesti kättesaadav.

- Kasutades sõnumite edastamisel lisaks tekstile ka pilte või värve, mis ärataksid piiriületaja tähelepanu, võib see motiveerida inimesi käituma soovitud suunas. Isikupärastatud sõnumid võivad tulemust veelgi parendada.
- Tutvustades seaduse täitmist ühiskonnas aktsepteeritud normina, saab suurendada inimeste motivatsiooni järgida reegleid.
- Taktikalised kommunikatsiooniplaanid tuleks luua nii, et need arvestaksid bussireisijatest piiriületajate klienditeekonnaga ning jõuaksid piiriületajani võimalikult varajases klienditeekonna punktis.

Kui nügimisteooriast lähtudes proovitakse inimese käitumist mõjutada, pidades samal ajal lugu nende vabadusest valida erinevate valikute vahel (Sustein & Thaler, 2003), siis arvestades bussireisijatest piiriületajate alamgruppe, kelle seas on ka teadlikult sularaha üle piiri viia soovivad inimesed, peab arvestama, et nende käitumise mõjutamiseks jääb vaid nügimisteooriast lähtuvatest soovitud vahenditest väheks.

Siinkohal esitab autor peatükis 1.1. toodud kriminaalpreventsiooni (Brantingham & Faust, 1976) raamistikule tuginedes üldised soovitused bussireisijast piiriületajate käitumise ja hoiakute mõjutamiseks kuriteoennetuse abil:

- Oluline on jagada inimestele lihtsat ja selgesti mõistetavat teavet sularahasanktsioonide ja võimalike karistuste kohta sanktsioonide rikkumisel.
- Oluline on tugevdada tollikontrolli Eesti-Vene piiripunktis.
- Sularahasanktsioone rikkunud piiriületajat tuleb karistada.

Brantinghami ja Fausti (1976, lk 290) sõnul tuleb kuritegevuse ennetamises suunata tähelepanu ja ressursse primaarsele preventsiooni tasemele, ehk inimeste teadlikkuse tõstmisele kehtivatest keeldudest ja piirangutest ja võimalikest karistustest, sest selline lähenemine pakub suuremat tõenäosust ennetada suurt osa, kui mitte enamikku kuritegelikust käitumisest enne selle toimumist.

Enamus mainitud üldiseid nügimisvõimalusi on rakendatavad strateegilise kommunikatsiooni- ja turunduskampaaniate abil. Lähtudes Brantinghami ja Fausti soovitud pöörata kriminaalpreventsiooni korras inimese käitumise mõjutamisel tähelepanu inimeste teadlikkuse tõstmisele, sobivad autori arvates läbimõeldud kommunikatsiooni ja turunduse tööriistad ka siia.

Autor pakub järgnevalt välja (vt tabel 7) disainiprotsessi käigus välja kujunenud üksikasjalikumad ettepanekud bussireisijast piiriületajate käitumise ja hoiakute mõjutamiseks vastavalt tuvastatud probleemkohtadele, mis on välja toodud alapeatükis 2.2. Välja on toodud koosloometöötoas heakskiidu saanud ideed, mida prototüüpida.

Tabel 7. Ettepanekud bussireisijast piiriületaja käitumise mõjutamiseks

Probleemkoht	Ettepanek mõjutamiseks	Teoreetiline alus
Teadlikkus sularaha-sanktsioonidest on vähene	Parendada MTA koduleheküljel sularahasanktsioonide kohta käivat infot ning muuta info kergemini leitavamaks.	Sustein & Thaler, 2003
	Uuendada Narva piiripunktis olevad infoplakatid ja leida neile parem asukoht, kasutada ära ekraanide võimalus.	
	Lisada info sularahasanktsioonide kohta bussifirmade kodulehekülgedele ja enne pileti ostmist Venemaale.	
	Lisada infomaterjalid Tallinna Bussijaama, bussi.	
	Lisada Lux Ekspressi automaatteavitustesse bussis ka info sularahasanktsioonide kohta.	
	Lisada info välja trükitud bussipiletile.	
	Lisada info bussifirmade poolt piiriületajale saadetavasse e-kirja koos ostetud piletiga.	
	Organiseerida sularaha sissemakseautomaat piiripunktile lähemale.	
	Suurendada meediakajastuste arvu sularahasanktsioonide teemal, eriti venekeelses meedias.	
	Planeerida ja jõustada digiturunduskampaania märksõnade baasil otsingumootorites.	
Planeerida ja jõustada turunduskampaania sotsiaalmeedias.		
Teadlikkus võimalikest karistustest on vähene	Lisada info MTA koduleheküljele, infomaterjalidele.	Brantingham & Faust, 1976, lk 284–290
	Siduda info ära üldiste kommunikatsioonitegevustega.	
Kehtivad karistused ei heiduta	Täiendada veebi teel pileti ostmise protsessi, küsides piiriületajalt eraldi kinnitust sanktsioonidega tutvumise kohta.	Sustein & Thaler, 2003
	Toetudes kommunikatsioonistrateegiale jagada õpetlikke kogemuslugusid meedias.	
	Muuta eksimuse korral menetluse algatamine MTA tolliinspektorile lihtsamaks.	
	Tõsta pisteliste tollikontrollide sagedust.	
	Toetudes kommunikatsioonistrateegiale jagada meedias positiivseid kogemuslugusid piiriületusest.	

Intervjuust KAPO büroojuhiga tuli ühe lahendusideena välja mõte, et kui ühel hetkel peaks tekkima võimalus, et Justiitsministeerium muudab senist töökorraldust ning annab MTA tolliinspektoritele õiguse sularahasanktsioone rikkunud piiriületajaid väärteo korras vastutusele võtta, oleks abiks, kui piiriületaja peaks juba piletit ostes eraldi kinnitama, et on tutvunud kehtivate keeldude ja piirangutega. See võtab tahtlikult sularahasanktsioone rikkumatelt inimestelt ära võimaluse piiril tollikontrollis vahele jäädes öelda, et nad ei ole sularahasanktsioonidega kursis ning see annab aluse menetluse algatamiseks. Idee osutus MTA tolliosakonna juhtidega läbi viidud koosloometöötoas oluliseks ning sellega liigutakse disainiprotsessis edasi „arenda“ ja „rakenda“ etappi.

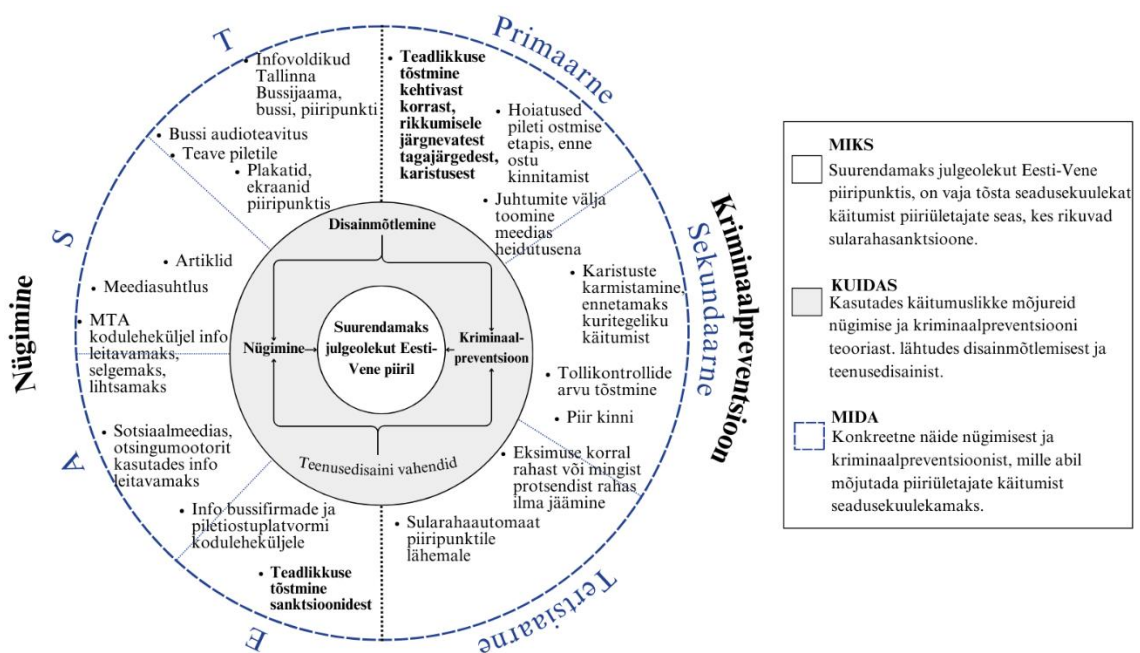
Fookusgrupi intervjuust MTA Narva tolliinspektoritega tuli välja, et seadusekuulekaid bussireisijatest piiriületajaid, kes tollikontrollis sularahasanktsioonide vastu eksides soovivad kiiret võimalust oma kaasas olevad euro rahatähed pangakontole tagasi panna. Lähim sularaha sissemakseautomaat on aga 11 minuti jalutuskäigu kaugusel, mis ei ole piisav, et jõuda õigeaks ajaks Venemaa poolelt väljuvale bussile, et oma reisi teekonda jätkata. Siinkohal jätavad enamus reisijatest oma reisi katki. Lähtudes nügimisteooriast võib olla üheks lahenduseks läbirääkimised pankadega ning otsida võimalusi sularahaautomaadi liigutamist piiripunktile lähemale. Veel on reisijatel võimalus kasutada viie minuti jalutuskäigu kaugusel olevat valuutavahetuspunkti, kuid intervjuust bussireisijaga tuli välja, et valuutavahetuspunkti teenustasud on kallid (P4).

Intervjuudest MTA tolliosakonna valdkonnajuhtidega olid kõik intervjuueeritavad üksmeelel, et sularahasanktsioonide kohta on vaja rohkem teavitustööd teha ja see info peaks olema võimalikult lihtsas keeles ning kergesti kättesaadav erinevatest kanalitest, et need bussireisijatest piiriületajad, kes soovivad olla seadusekuulekad teaksid, kuidas käituda. Bussireisijate puhul, kelle kavatsused sanktsioone rikkuda on tahtlikud, peaks tolli osakonnajuhtide sõnul olema soov karistust vältida suurem kui võimalik teenitav kasu sularaha kaubana üle piiri viies.

Magistritöö tulemusena jõuti mitmete lahendusideedeni, mis autori arvates aitavad mõjutada bussireisijast piiriületaja käitumist seadusekuulekamaks. Autor tõi välja konkreetsed ideed, mida prototüüpida, täiendada ning seejärel lahendusena ellu viia. Peamise nügimise ja kriminaalpreventsiooni tegevusena soovib autor luua strateegilise kommunikatsiooniplaani koostöös turunduskampaaniaga, kuhu kaasatakse

koostööpartneritena liinibussi firmad, kes sõidutavad reisijaid Eesti ja Venemaa vahet, ja oleksid valmis olulist infot oma koduleheküljel edasi jagama. Lisaks soovib autor vaadata üle MTA koduleheküljel olevad tekstid kehtivate sanktsioonide kohta ning muuta need lihtsamaks ja piiriületajale kergemini leitavaks. See oleks osa kommunikatsioonistrateegiast, mis, mis ei vaja eraldi investeeringuid arendusteks ja on seega kerge teostada.

Konkreetsete näidete abil, mis on esitatud käesolevas alapeatükis ja mis lähtuvad nügimisteooriast ja kriminaalpreventsiooni teooriast, täiendab autor alapeatükis 1.2. välja toodud joonist (vt joonis 5, lk 26) välimise ringiga. Sineki „kuldse ringi“ kasutamine annab autori arvates hea ülevaate, kuidas läbitud uuring ning selle tulemused on ühtses kooskõlas magistritöö eesmärgiga.



Joonis 13. Nügimise ja kriminaalpreventsiooni mõjurite rakendusvõimalused. Allikas: Nikhilesh et al., 2022, lk 217 põhjal autori täiendustega

Kokkuvõtvalt näitas läbiviidud uuring MTAs, et disainmõtlemisele ja teenusedisaini tööriistadele toetudes on võimalik leida innovatiivseid lahendusideid, et mõjutada bussireisijatest piiriületajate käitumist ja hoiakuid seadusekuulekamaks. Töö autor toob välja, et kuigi uuring viidi läbi ühes konkreetses ettevõttes, on võimalik uuringu tulemusi

üldistada ja saadud lahendusideid saab prototüüpida ka teistes organisatsioonides, kus on vaja inimeste käitumist ja hoiakuid mõjutada nii leebemalt nügimisega kui rangemalt kriminaalpreventsiooniga.

KOKKUVÕTE

Käesolev magistritöö keskendus käitumisökonoomikast tulenevale nügimisele ja kriminaalpreventsioonile, kui kahele viisile inimeste käitumise ja otsustusprotsessi suunamiseks.

Töös selgitati välja, millised on euro rahatähtede väljaveokeeldu Venemaale eiravate bussireisijatest piiriületajate mõjutamise võimalused disainmõtlemise ja teenusedisaini töövahendite toel Eesti-Vene bussireisijatest piiriületajate näitel. Uurimisprobleemist lähtudes analüüsiti bussireisijatest piiriületajate mõjutamisvõimaluste teoreetilisi käsitusi ja rakendusvõimalusi seadusrikkumiste vähendamisel, võttes fookusesse just sanktsioonide all olevate euro rahatähtede viimise Venemaale. Autor keskendus MTA statistika ja läbitud disainiprotsessi etappidest kogutud teadmiste alusel spetsiifilisemalt sularahasanktsioone rikkuvate piiriületajate kahele alamrühmale.

Magistritöö eesmärgi saavutamiseks ja uurimisküsimustele vastuste leidmiseks kasutas autor kvalitatiivset uuringumeetodit. Uuringu aluseks oli disainmõtlemise ja teenusedisaini rakendamine. Lisaks toetus autor Suurbritannia Disaininõukogu loodud topeltteemandi disainiprotsessi mudelile, mis jaguneb neljaks etapiks. Töö lõppes kolmanda etapi ideestamisega. Peamiste andmekogumismeetoditena kasutati dokumendianalüüsi, vaatlusuuringut, intervjuusid ja koosloometöötubasid.

Töö esimeses peatükis keskenduti inimeste käitumise ja valikute tegemise laiemale mõistmisele ning anti ülevaade disainmõtlemise ja teenusedisaini põhimõtete rakendamisvõimalustest piiriületaja käitumise ja hoiakute mõjutamisel.

Teooria analüüsist selgus, et inimeste käitumine ei vasta alati ratsionaalse valiku teooria eeldustele ning inimesed kasutavad keerukamates olukordades heuristikuid, mis võivad põhjustada kognitiivseid nihkeid. Analüüsides inimeste hoiakuid käsitlevaid teooriaid, tuli välja hoiakute kujunemise mitmekihilisus. Kognitiivsete nihete ja sotsiaalsete mõjude mõistmine aitab hinnata inimkäitumise ja hoiakute keerukust otsustusprotsessides ning leida sobivad mõjurid nende suunamiseks. Töö autor on seisukohal, et piiriületajate käitumise ja hoiakute mõjutamiseks on vaja meetmeid nii nügimisteooriast kui kriminaalpreventsiooni teooriast. Kui nügimisteooria abil saab mõjutada nende

piiriületajate käitumist, kes on vastuvõtlikud väikestele muudatustele keskkonnas, siis kriminaalpreventsiooni teooria abil saab mõjutada ka neid, kelleni nügimisega ei jõua.

Töö teises peatükis anti ülevaade kvalitatiivsest uuringust, selle meetodikast ja korraldusest. Analüüsiti uuringu tulemusi ja tehti järeldused, kuidas suunata bussireisijatest piiriületajate käitumist seadusekuulekamaks.

Uuringu tulemuste analüüsist selgus, et bussireisijatest piiriületajate teadlikkus sularahasanktsioonidest on vähene ning infot otsitakse mitte ametlikest allikatest, sest MTA koduleheküljelt ei leita vajalikku teavet üles või on selle sõnastus piiriületaja jaoks liiga keeruline. Bussireisijatest piiriületajad ei ole kursis ka võimalike karistustega ning on piiriületajaid, keda olemasolevad karistused ei heiduta, sest kognitiivsetest nihetest tulenevalt usutakse, et nad ei satu tollikontrolli või kui satuvad, on karistused leebed. MTA statistika kinnitab, et bussireisijatest sularahasanktsioone rikkuvate piiriületajate puhul alustatakse menetlust vaid üksikutel juhtudel, sest puudub põhjendatud alus menetluse alustamiseks.

Töö eesmärk sai autori hinnangul täidetud ning uurimisküsimused lahendatud. Töös anti ülevaade disainimõtlemise ja teenusedisaini põhimõtete rakendamisest inimeste käitumiste ja hoiakute mõjurite leidmisel kasutades nügimist ja kriminaalpreventsiooni.

Magistritöö tulemused, selle pinnalt tehtud järeldused ja ettepanekud edastati MTA peadirektori asetäitjale tolli alal ning tolliosakonna juhtidele. Ettepanekud tehti tuginedes EAST raamistikule ning kriminaalpreventsiooni põhimõtetele. Töö tulemused võiksid pakkuda huvi ka teistele ametkondadele, eriti neile, kes on seotud piiriületusprotsessi, julgeoleku ja sanktsioonide kehtestamisega. Töö tulemused võiksid huvitada ka rahvusvahelisi organisatsioone, kes jälgivad sanktsioonide mõju ja tõhusust ning Eesti kui piiriiriigi suutlikkust kaitsta Euroopa Liidu idapiiri.

VIIDATUD ALLIKAD

- Aggarwal, D., Damodaran, U., Mohanty, P. & Israel, D. (2022). Risk and ambiguous choices: individual versus groups, an experimental analysis. *Review of Behavioral Finance*, 14(5), 733–750. <https://doi.org/10.1108/RBF-02-2021-0017>
- Anderl, E., Schumann, J., & Kunz, W. (2015). Helping firms reduce complexity in multichannel online data: A new taxonomy-based approach for customer journeys. *Journal of Retailing*, 92(2), 185–203. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2015.10.001>
- Andreas, P. (2003). Redrawing the Line: Borders and Security in the Twenty-First Century. *International Security*, 28(2), 78–111. <http://www.jstor.org/stable/4137469>
- Arboleda, J., Jaramillo, L. F., Velez, A., & Restrepo, J. E. (2024). EAST framework to promote adherence to nutritional supplementation: a strategy to mitigate COVID-19 within health workers. *Behavioural Public Policy*, 1–13. [doi:10.1017/bpp.2024.11](https://doi.org/10.1017/bpp.2024.11)
- Bakanauskas, A. P., Kondrotienė, E., & Puksas, A. (2020). The Theoretical Aspects of Attitude Formation Factors and Their Impact on Health Behaviour. *Management of Organizations: Systematic Research*, 83(1), 15–36. <https://doi.org/10.1515/mosr-2020-0002>
- Ball, J. (2019). The Double Diamond: A universally accepted depiction of the design process. Design Council veebileht. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/archive/articles/double-diamond-universally-accepted-depiction-design-process/>
- Battams, S., Delany-Crowe, T., Fisher, M., Wright, L., McGreevy, M., McDermott, D., & Baum, F. (2021). Reducing Incarceration Rates in Australia Through Primary, Secondary, and Tertiary Crime Prevention. *Criminal Justice Policy Review*, 32(6), 618-645. <https://doi.org/10.1177/0887403420979178>
- Bee, M., & Desmarais-Tremblay, M. (2023) The birth of homo oeconomicus: the methodological debate on the economic agent from J. S. Mill to V. Pareto. *Journal of the History of Economic Thought*, 45(1), 1–26. <https://doi.org/10.1017/S1053837221000535>

- Basu, G., (2014). Combating illicit trade and transnational smuggling: key challenges for customs and border control agencies. *World Customs Journal*, 8(2), 15–26. <https://worldcustomsjournal.org/archive/volume-8-number-2-september-2014/>
- Brown, T. (2009). *Change by design: How design thinking transforms organizations and inspires innovation*. New York: Harper Business.
- Brown, T., & Katz, B. (2011). Change by Design. *Journal of Product Innovation Management*, 28(3), 381–383. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5885.2011.00806.x>
- Brantingham, P. J., & Faust, F. L. (1976). A Conceptual Model of Crime Prevention. *Crime & Delinquency*. 284–296. <https://doi.org/10.1177/001112877602200302>
- Brenner, W., Uebernickel, F., & Abrell, T. (2016). Design Thinking as Mindset, Process, and Toolbox. In Brenner, W., Uebernickel, F. (Eds.), *Design thinking for innovation* (pp. 3–21). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-26100-3_1
- Brunet-Jailly, E. (2022). Cross-border cooperation: a global overview. *Alternatives: Global, Local, Political*, 47(1), 3–17. <https://doi.org/10.1177/03043754211073463>
- Burnes, B. (2020). The Origins of Lewin’s Three-Step Model of Change. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 56(1), 32–59. <https://doi.org/10.1177/0021886319892685>
- Cialdini, R. B., & Goldstein, N. J. (2004). Social influence: Compliance and conformity. *Annual Review of Psychology*, 55, 591–621. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.142015>
- Clarke, R. V., & Cornish, D. B. (1985). *Modeling Offenders’ Decisions: A Framework for Research and Policy*. *Crime and Justice*, 6, 147–185. <https://doi.org/10.1086/449106>
- Codagnone C., Veltri G.A., Lupiáñez-Villanueva F., & Bogliacino F. (2014). The challenges and opportunities of „nudging“. *Epidemiology & Community Health*, 68(10), 1–3. <https://doi.org/10.1136/jech-2014-203948>
- Crujisen, C., & Horst, F. V. (2016). Payment behaviour: the role of socio-psychological factors. *Social Science Research Network*, 532, 1–39. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2867462>

- Design Council (2007). *Eleven lessons: managing design in eleven global trends*.
<https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/archive/reports-resources/11-lessons-managing-design-global-brands/>
- Design Council. (n.d.). *Framework for Innovation*
<https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/tools-frameworks/framework-for-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>
- Dobrokhotov, R. (2015). Sanctions Against Russia: Economic and Political Consequences. *The War in Ukraine: Lessons for Europe*, 67–77.
https://www.academia.edu/12573225/The_War_in_Ukraine_Lessons_for_Europe
- Dorst, K. (2010). The Nature of Design Thinking. *Design Thinking Research Symposium Proceedings*, 131–139. <http://hdl.handle.net/10453/16590>
- Dorst, K. (2011). The Core of „Design Thinking“ and its Application. *Design Studies*, 32(6), 521–532. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2011.07.006>
- Drabek, T. E. (2001). Disaster Warning and Evacuation Responses by Private Business Employees. *Disasters*, 25(1), 76–94. <https://doi-org.ezproxy.utlib.ut.ee/10.1111/1467-7717.00163>
- Duan, Z., Vink, J., & Clatworthy, S. (2021). Narrating service design to account for cultural plurality. *International Journal of Design*, 15(3), 11–28.
<https://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/view/4146>
- Earl, P. E. (2018). Richard H. Thaler: A Nobel Prize for Behavioural Economics, *Review of Political Economy*, 30(2), 107–125.
<https://doi.org/10.1080/09538259.2018.1513236>
- Einfeld, C., & Blomkamp, E. (2022). Nudge and co-design: complementary or contradictory approaches to policy innovation? *Policy Studies*, 43(5), 901–919.
<https://doi.org/10.1080/01442872.2021.1879036>
- Elmansy, R. (2021, February 9). The Double Diamond Design Thinking Process and How to Use it. *Designorate*. <https://www.designorate.com/the-double-diamond-design-thinking-process-and-how-to-use-it/>

- Estrada, M. A. R., & Kountronas, E. (2022). The impact of the Russian Aggression against Ukraine on the Russia-EU Trade. *Journal of Policy Modeling*, 44(3), 599–616. <https://doi.org/10.1016/j.jpolmod.2022.06.004>
- Flockhart, T., & Korosteleva, E. A. (2022). War in Ukraine: Putin and the multi-order world. *Contemporary Security Policy*, 43(3), 466–481. <https://doi.org/10.1080/13523260.2022.2091591>
- Frontex (2023). *Risk Analysis for 2023/2024*. <https://www.frontex.europa.eu/publications/risk-analysis-for-2023-2024-IqbX2a>
- Gioia, D. A., Corley, K. G., & Hamilton, A. L. (2013). Seeking qualitative rigor in inductive research: Notes on the Gioia methodology. *Organizational Research Methods*, 16(1), 15–31. <https://doi.org/10.1177/1094428112452151>
- Grüne-Yanoff, T., & R. Hertwig. (2016). Nudge Versus Boost: How Coherent are Policy and Theory? *Minds and Machines* 26(1), 149–183. <https://doi.org/10.1007/s11023-015-9367-9>
- Görög, M. (2023, December 22). Exploring Various Brainstorming Methods: A Comprehensive Guide. *Collaboard*. <https://www.collaboard.app/en/blog/brainstorming-methods>
- Hansen, P. G., & Jespersen, A. M. (2013). Nudge and the Manipulation of Choice: A Framework for the Responsible Use of the Nudge Approach to Behaviour Change in Public Policy. *European Journal of Risk Regulation*, 4(1), 3–28. <https://doi.org/10.1017/S1867299X00002762>
- Harju, Ü., & Allik, H. L. (2023, 14. september). Maksu- ja tolliamet ägab Vene kauba tõttu töökoorma all. *Postimees*. <https://www.postimees.ee/7854902/maksu-ja-tolliamet-agab-vene-kauba-tottu-tookoorma-all>
- Haselton, M. G., Nettle, D., & Andrews, P. W. (2005). The evolution of cognitive bias. In D. M. Buss (Eds.), *The Handbook of Evolutionary Psychology* (pp. 724–746). John Wiley & Sons Inc. https://www.researchgate.net/publication/317146296_The_evolution_of_cognitive_bias
- Hilbert, M. (2012). Toward a synthesis of cognitive biases: How noisy information processing can bias human decision making. *Psychological Bulletin*, 138(2), 211–237. <https://doi.org/10.1037/a0025940>

- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2005). *Uuri ja kirjuta*. Medicina
- Holmlid, S., & Evenson, S. (2008). Bringing Service Design to Service Sciences, Management and Engineering. In Hefley, B., Murphy, W. (Eds.), *Service Science, Management and Engineering Education for the 21st Century* (pp. 341–345). Springer. https://doi.org/10.1007/978-0-387-76578-5_50
- Ideo Design Thinking (n.d.) *How do people define design thinking?* Loetud aadressil <https://designthinking.ideo.com/faq/how-do-people-define-design-thinking>
- Johansson-Sköldberg, U., Woodilla, J., & Çetinkaya, M. (2013). Design Thinking: Past, Present and Possible Futures. *Creativity and Innovation Management*, 22(2), 121–146. <https://doi.org/10.1111/caim.12023>
- Kahneman, D. (2013). *Kiire ja aeglane mõtlemine*. AS Tänapäev.
- Kahneman, D., Silbony, O., & Sustein, C. R. (2023). *Müra: otsustusvigade põhjustest*. AS Äripäev
- Kaitsepolitseiamet. (2023). *Kaitsepolitsei aastaraamat 2022–2023*. <https://kapo.ee/et/aastaraamatud/>
- Kalda, E. (2023, 10. juuni). Ida-Virumaal Venemaa-vastaseid sanktsioone rikkunud mees võeti vahi alla. *Põhjarannik*, lk 1.
- Karistusseadustik. (2001). *Riigi Teataja I*, 61, 364; *Riigi Teataja I*, 06.07.2023, 40. <https://www.riigiteataja.ee/akt/106072023040>
- Kelman, H. C. (1953). Attitude change as a function of response restriction. *Human Relations*, 6(3), 185–214. <https://doi.org/10.1177/001872675300600301>
- Kelman, H. C. (1958). Compliance, identification, and internalization three processes of attitude change. *Journal of Conflict Resolution*, 2(1), 51–60. <https://doi.org/10.1177/002200275800200106>
- Kelman, H. C. (1961). Processes of opinion change. *Public Opinion Quarterly*, 25(1), 57–78. <https://doi.org/10.1086/266996>
- Kelman, M. (1998). Behavioral Economics as Part of a Rhetorical Duet: A Response to Jolls, Sunstein, and Thaler. *Stanford Law Review*, 50(5), 1577–1592. <https://doi.org/10.2307/1229306>
- Lacey, A. A., & Tsardakas, M. N. (2016). A mathematical model of serious and minor criminal activity. *European Journal of Applied Mathematics*, 27(3), 403–421. <https://doi.org/10.1017/S0956792516000139>

- Lagerspetz, M. (2017). *Ühiskonna uurimise meetodid. Sissejuhatus ja väljajuhatus*. Tallinna Ülikooli kirjastus.
- Laherand, M.-L. (2010). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Sulesepp.
- Lapière, R. T. (1934). Attitudes and actions. *Social Forces*, 13(2), 230–237. <https://doi.org/10.2307/2570339>
- Last, B. S., Schriger, S. H., Timon, C. E., Frank, H. E., Buttenheim, A. M., Rudd, B. N., Fernandez-Marcote, S., Corneau, C., Shoyinka, S., & Beidas, R. S. (2021). Using behavioral insights to design implementation strategies in public mental health settings: a qualitative study of clinical decision-making. *Implementation Science Communication*, 2(6), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s43058-020-00105-6>
- Levi, M. (2015). Money for Crime and Money from Crime: Financing Crime and Laundering Crime Proceeds. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 21, 275–297. <https://doi.org/10.1007/s10610-015-9269-7>
- Leclerc, B., & Wortley, R. (toim). (2013). *Cognition and Crime: Offender Decision Making and Script Analyses*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203083482>
- Lewin, K. (1939). Field Theory and Experiment in Social Psychology: Concepts and Methods. *American Journal of Sociology*, 44(6), 868–896. <http://www.jstor.org/stable/2769418>
- Lewis, J. M., McGann, M., & Blomkamp, E. (2020). When design meets power: design thinking, public sector innovation and the politics of policymaking. *Policy & Politics*, 48(1), 111–130. <https://doi.org/10.1332/030557319X15579230420081>
- Lewrick, M., Link, P., & Leifer, L. (2020). *The Design Thinking Toolbox: A Guide to Mastering the Most Popular and Valuable Innovation Methods* (1st ed.). Wiley
- Liedtka, J. (2014). Innovative ways companies are using design thinking, *Strategy & Leadership*, 42(2), 40–45. <http://dx.doi.org/10.1108/SL-01-2014-0004>
- Liedtka, J. (2015). Perspective: Linking Design Thinking with Innovation Outcomes through Cognitive Bias Reduction. *Journal of Product Innovation Management Association*, 32(6), lk 925–938. <https://doi.org/10.1111/jpim.12163>
- Loskutovs, A. (2016). Transnational Organized Crime – Latvian Challenges and Responses. *Connections*, 15(3), 33–40. <http://www.jstor.org/stable/26326449>

- Lönngren, J., & Van Poeck, K. (2021). Wicked problems: a mapping review of the literature. *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*, 28(6), 481–502. <https://doi.org/10.1080/13504509.2020.1859415>
- Maksu- ja Tolliamet. (2023). *Maksu- ja Tolliameti arengukava 2023*. <https://www.emta.ee/eraklient/amet-uudised-ja-kontakt/maksu-ja-tolliamet/tutvustus-ja-struktuur>
- Maksu- ja Tolliameti põhimäärus. (2024). *Riigi Teataja, RTL 2008*, 84, 1168; *Riigi Teateja I*, 12.10.2023, 17. <https://www.riigiteataja.ee/akt/13046080>
- Melé, D., & Cantón, C. G. (2014). The Homo Economicus Model. *Human Foundations of Management*, 9–29. https://doi.org/10.1057/9781137462619_2
- Milgram, S. (1963). Behavioral Study of obedience. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 371–378. <https://doi.org/10.1037/h0040525>
- Nikhilesh, R. V., Waddah, S., Benedict, W., Yashodhan, M. B., Digant P. T., & Samar M. A., (2022). Customized adjuncts with clear aligner therapy: “The Golden Circle Model” explained!. *Journal of the World Federation of Orthodontists*, 11(6), 216–225. <https://doi.org/10.1016/j.ejwf.2022.10.005>
- Nikolajev, J. (2023, 9. august). Sanktsioonikaubad tulevad Eestisse teistest riikidest. *ERR*. <https://www.err.ee/1609057556/sanktsioonikaubad-tulevad-eestisse-teistest-riikidest>
- Nõukogu määrus. (2022). *Euroopa Liidu Teataja*, 2022/345. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022R0345&qid=1701187576504>
- OECD (2019). *Tools and Ethics for Applied Behavioural Insights: The BASIC Toolkit*. OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/9ea76a8f-en>
- O’Sullivan, O. P. (2015). The neural basis of always looking on the bright side. *Dialogues in Philosophy, Mental & Neuro Sciences*, 8, 11–15. https://www.researchgate.net/publication/342421879_The_Neural_Basis_of_Always_Looking_on_the_Bright_Side
- Parker, N., Vaughn W, Bialasiewicz, L, & Bulmer, S. (2009) Lines in the Sand? Towards an Agenda for Critical Border Studies. *Geopolitics*, 14(3), 582–587. <https://doi.org/10.1080/14650040903081297>

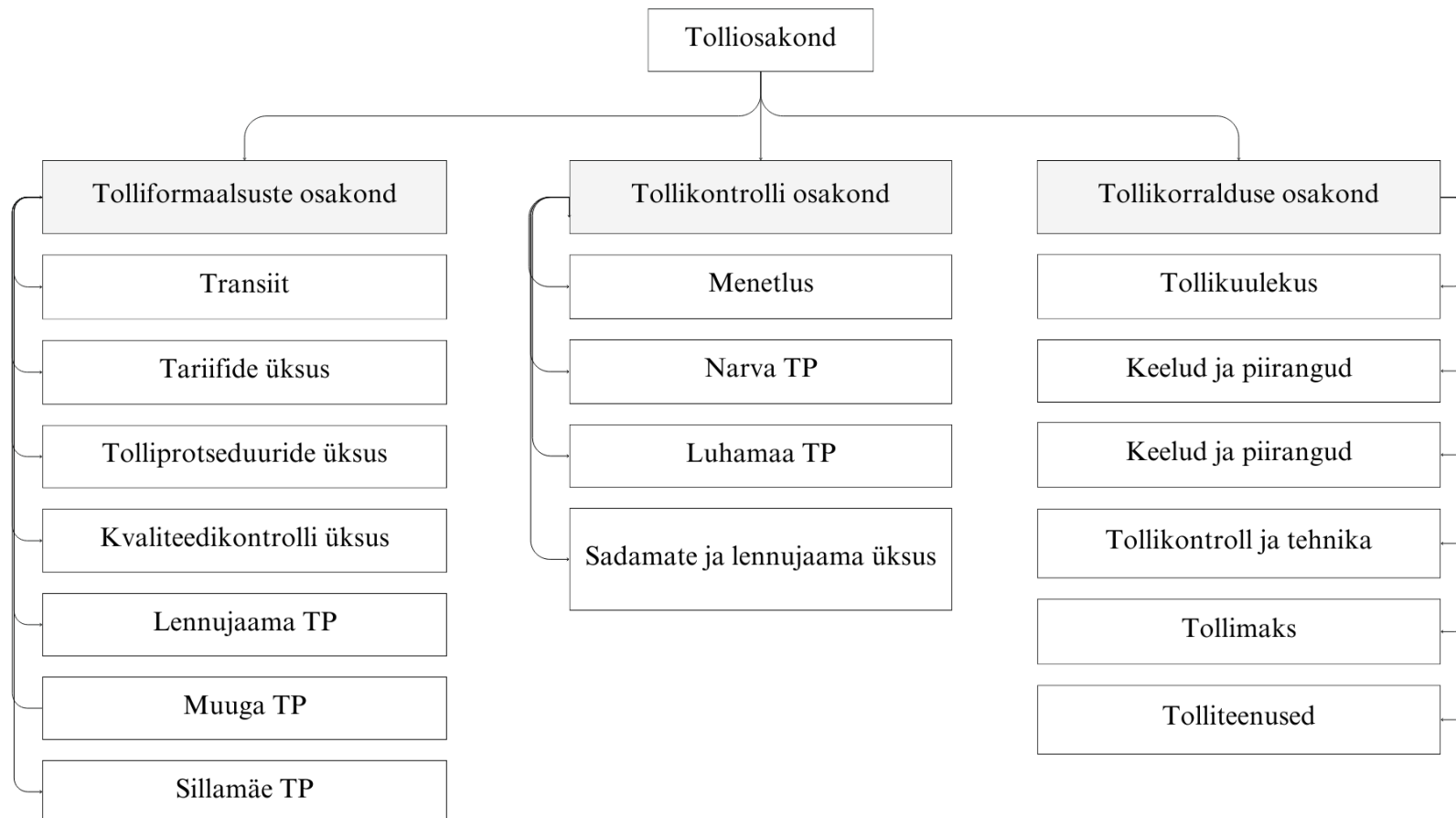
- Peer, E., Engelman, S., Harbach, M., Malkin, N., Mathur, A., & Frik, A. (2020). Nudge me right: Personalizing online security nudges to people's decision-making styles. *Computers in Human Behavior*, *109*, 1–27. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106347>
- Quaiser, R. M., & Pandey, S. K. (2023). Design thinking enabling innovation: a literature review. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, *36*(4), 579–601. <https://doi.org/10.1080/13511610.2023.2238910>
- Rahapesu Andmehüroo. (2023). *Rahapesu Andmehüroo aastaraamat 2022*. <https://fiu.ee/aastaraamatud-ja-uuringud/aastaraamatud>
- Rahvusvahelise sanktsiooni seadus. (2019). *Riigi Teataja I*, 11; *Riigi Teataja I*, 30.06.2023, 61. <https://www.riigiteataja.ee/akt/119032019011>
- Rebonato, R. A. (2014). Critical Assessment of Libertarian Paternalism. *Journal of Consumer Policy*, *37*, 357–396. <https://doi.org/10.1007/s10603-014-9265-1>
- Reisch, L. A., & Zhao, M. (2017). Behavioural Economics, Consumer Behaviour and Consumer Policy: State of the Art. *Behavioural Public Policy*, *1*(02), 190–206. <https://doi.org/10.1017/bpp.2017.1>
- Ritter, J. R. (2003). Behavioral finance. *Pacific-Basin finance journal*, *11*(4), 429–437. [https://doi.org/10.1016/S0927-538X\(03\)00048-9](https://doi.org/10.1016/S0927-538X(03)00048-9)
- Rowe, P. G. (1991). *Design Thinking (3rd ed.)*. The MIT Press
- Sanbonmatsu, D. M., Prince, K. C., Vanous, S., & Posavac, S. S. (2005). The multiple roles of attitudes in decision making. In T. Betsch & S. Haberstroh (Eds.), *The routines of decision making* (pp. 101–116). Lawrence Erlbaum Associates Publishers. <https://doi.org/10.4324/9781410611826>
- Santos, L. R., & Rosati, A. G. (2015). The Evolutionary Roots of Human Decision Making. *Annual Review of Psychology*, *66*, 321–347. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010814-015310>
- Schout, A., & Blankesteyn, I. (2020). The challenge of interdependence: EU border control. *From legal to administrative subsidiarity: Diagnosing enforcement of EU border control*, 1–29. <http://www.jstor.org/stable/resrep29488.5>
- Schwartz, H. (2002). Herbert Simon and behavioral economics. *The Journal of Socio-Economics*, *31*(3), 181–189. [https://doi.org/10.1016/S1053-5357\(02\)00161-0](https://doi.org/10.1016/S1053-5357(02)00161-0)

- Schwind, H.–D. (2003). *Kriminologie: Eine praxisorientierte Einführung mit Beispielen* [Kriminoloogia: praktiline orienteeritud sissejuhatus koos näidetega.]. Kriminalistik Verlag
- Sedini, C., Massimo B., Stefano M., & Cabirio C. (2024). Shifting Design Thinking to a Circular Design Perspective: Reframing the Process of Circular Innovation. *The International Journal of Design Management and Professional Practice*, 18(1), 31–57. <https://doi.org/10.18848/2325-162X/CGP/v18i01/31-57>
- Selinger, (2011). Is There a Right Way to Nudge? The Practice and Ethics of Choice Architecture. *Sociology Compass*, 5(10), 923–935. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9020.2011.00413.x>
- Sendhardt, B. (2013). Border Types and Bordering Processes: A Theoretical Approach to the EU/Polish-Ukrainian Border as a Multi-dimensional Phenomenon. *Borders and Border Regions in Europe*, 21–43, <https://doi.org/10.14361/transcript.9783839424421.21>
- Simon, H. A. (1959). Theories of Decision-Making in Economics and Behavioral Science. *The American Economic Review*, 49(3), 253–283. <https://www.jstor.org/stable/1809901>
- Smith, A. (1910). *The Wealth of Nations*. J.M. Dent & Sons LTD, E.P. Dutton & Co. Inc. https://www.bard.edu/library/arendt/pdfs/Smith_wealth_of_nations_01.pdf
- Smith, D. (2002). Adam Smith. *RSA Journal*, 149(5504), 66. <http://www.jstor.org/stable/41379330>
- Starr, H. (2006). International Borders: What They Are, What They Mean, and Why We Should Care. *The SAIS Review of International Affairs*, 26(1), 3–10. <https://doi.org/10.1353/sais.2006.0023>
- Stickdorn, M., Hormess, M. E., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing: applying service design thinking in the real world*. Canada: O'Reilly Media Inc.
- Stickdorn, M., & Schneider, J. (2010). *This is Service Design Thinking*. Amsterdam: BIS Publishers.
- Sustein, C. R., & Thaler, R. H. (2003). Libertarian Paternalism Is Not an Oxymoron. *The University of Chicago Law Review*, 70(4), 1159–1202. <https://doi.org/10.2307/1600573>

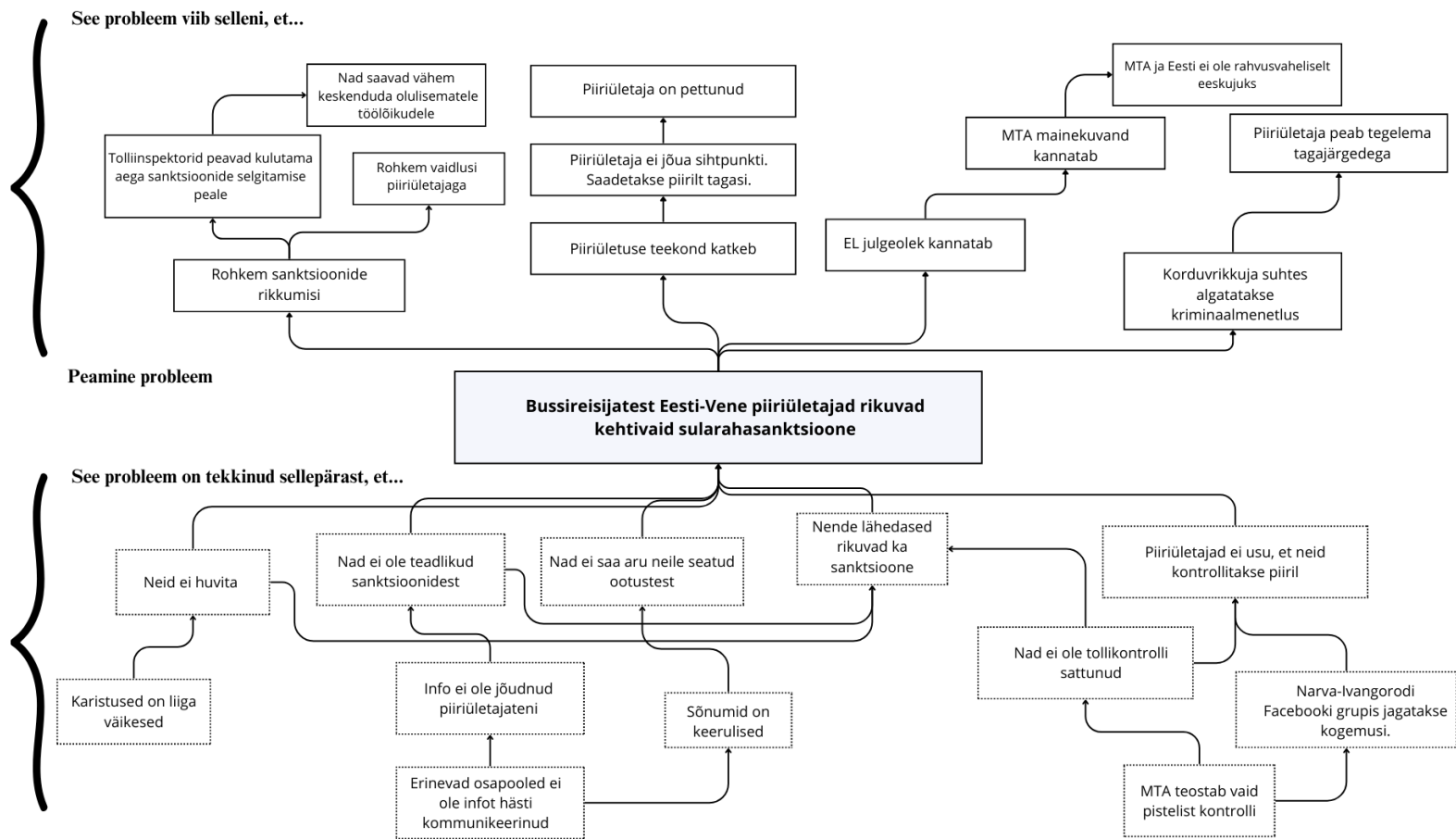
- Zandee, D., & Stoetman, A. (2023). *The war in Ukraine: Adapting the EU's security and defence policy*. Clingendael Institute, 1–8. <http://www.jstor.org/stable/resrep52277>
- Thaler, R. H. (2016). Behavioral Economics: Past, Present, and Future. *The American Economic Review*, 106(7), 1577–1600. <https://doi.org/10.1257/aer.106.7.1577>
- Thaler, R. H. (2018). From Cashew to Nudges: The Evolution of Behavioural Economics. *The American Economic Review*, 108(6), 1265–1290. <https://www.jstor.org/stable/26528009>
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2018). *Nüigimine. Viis toetada valikuid, mis viivad tervise, jõukuse ja õnneni*. Tallinn: Tänapäev.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases *Science*, 185(4157), 1124–1131. <https://doi.org/10.1126/science.185.4157.1124>
- Vallgård S. (2012). Nudge: a new and better way to improve health?. *Health policy (Amsterdam, Netherlands)*, 104(2), 200–203. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2011.10.013>
- Wagner, J. (2021). The European Union's model of Integrated Border Management: preventing transnational threats, cross-border crime and irregular migration in the context of the EU's security policies and strategies. *Commonwealth & Comparative Politics*, 59(4), 424–448. <https://doi.org/10.1080/14662043.2021.1999650>
- Wasson, C. (2000). Ethnography in the Field of Design. *Human Organization*, 59(4), 377–388. <https://doi.org/10.17730/humo.59.4.h13326628n127516>
- Wilke A., & Mata R. (2012) Cognitive Bias. In V.S. Ramachandran (Eds.), *The Encyclopedia of Human Behavior* (pp. 531–535). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-375000-6.00094-X>

Lisad

Lisa 1. MTA tolliosakonna struktuur seisuga 2024



Lisa 2. Probleemipuu



Lisa 4. Vaatlusuuring



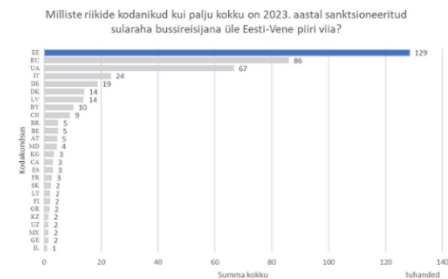
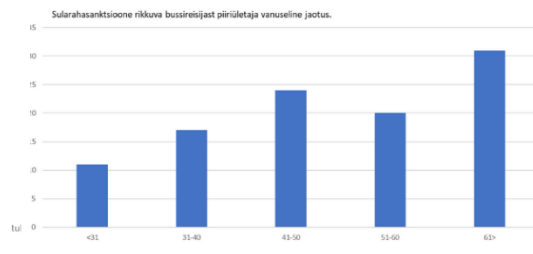
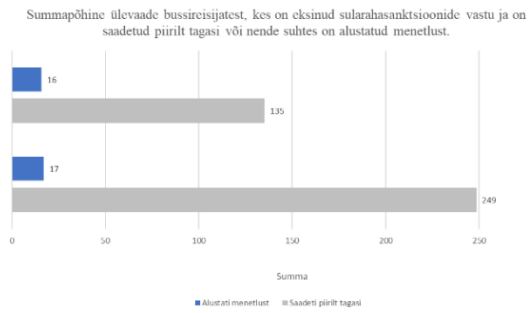
Lisa 4 järg. Vaatlusuuring



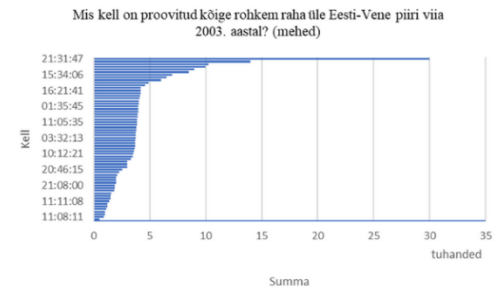
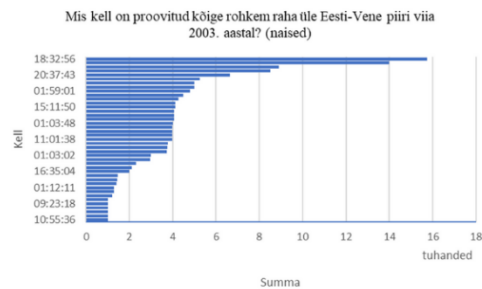
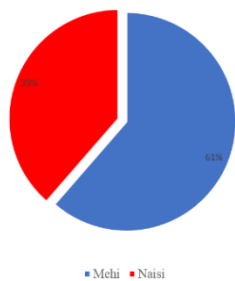
Lisa 5. Vaatlusuuringu dokument AEIOU meetodiga

Tegevused	Keskkond	Süsteemid	Esemed	Inimesed
<i>Actions</i>	<i>Environments</i>	<i>Interactions</i>	<i>Objects</i>	<i>Users</i>
<p>Bussijaamas</p> <ul style="list-style-type: none"> • On telefonis. • Suhtlevad lähedastega. • Vaatavad ringi. <p>Bussis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Magavad. • Vaatavad filme (Lux Ekspressis). • Vaatavad aknast välja. • On telefonis. • Käivad tualetis. • Teevad endale sooja jooki (Lux Ekspressis). <p>Eesti-Vene piiripunktis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lähevad kiirelt bussipealt piiripunkti koos kohvritega. • Esitavad piirivalvuritele isikuttõendavad dokumendid. • Kui dokumendid on korras, liiguvad edasi järgmisesse ruumi, kus suhtlevad tolliinspektoritega. • Tolliinspektori palvel peavad bussireisijad andma teada, kas neil on midagi keelatud kaasas, kas nad soovivad deklareerida midagi. • Kui tolliinspektor palub, peab bussireisija avama oma kohvrid ja näitama sisu ette. 	<p>Bussijaamas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soe. • Hubane. • Inimesi on palju. • Mitmed teenusepakkujad pakuvad süüa-juua, ajalehti jms. <p>Bussis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sõltuvalt bussist on kogemus erinev. Lux Ekspressis kõige mugavam: moodsad istmed, sooja joogi tegemise võimalus, mugav jalaruum. • Lux Ekspressis kasutatakse reisijate teavitamiseks audiofaile eesti, vene ja inglise keeles. Baltic Shuffle'is bussijuht ise räägib mikrofone vene keeles. <p>Eesti-Vene piiripunktis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atmosfäär ametlik. • Piiripunkti hoonesse sisenedes on seintel infoplakatid, mida on raske lugeda, tekst liiga väike. • Bussireisijad kiirustavad dokumentide näitamisega ja tollikontrolli läbimisega, sest peavad jõudma lvangorodi piiripunktist veel läbi ning siis busse peale. Aega on vähe, 20-30 minutit. • Puhkamiseks on toolid, kuid inimesed pigem ei kasuta seda võimalust, kui dokumendikontrollis pole järjekorda. 	<p>Bussijaamas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ostetakse süüa, juua. • Istutakse pinkidel ja oodatakse busse. • Vaadatakse infotablood, kus on bussiajad. • Ostetakse pileteid kassast ja automaadist. • Võetakse sularahaautomaadist raha. <p>Bussis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lux Ekspressis on wifi; ekraanid, mille abil saab vaadata filme, mängida mänge. • Turvasüsteemid. <p>Eesti-Vene piiripunktis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automaatne dokumendikontroll. • Piirivalvur oma kabiinis. • Automaatne kaupade deklareerimise võimalus. • Pärast dokumendikontrolli liigub järgmisesse ruumi, kus on tolliinspektorid, kes teostavad pistelist kontrolli. 	<p>Bussijaamas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Istepingid. • infoekraanid. • Sularahaautomaadid. • Piletiostu automaadid. <p>Bussis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Istepingid. • Lux Ekspressis videotahvlid, istme seljatoel eraldi tasku kilekoti tarvis, kuuma joogi masin. • Tualett. <p>Eesti-Vene piiripunktis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infotahvlid. • Ühe infotahvli ees on tõke, mis ei lase plakateid lähemalt uurida. • Teler. • Pingid. • Lauad. • Eraldi ruumid läbivaatuse tegemiseks. 	<p>Bussijaamas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reisijad. • Inimesed, kes ootavad kellegi tulekut. • Inimesed, kes on ära saatmas oma lähedasi. • Inimesed on pigem vaikselt. <p>Bussis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pered, üksikreisijad. • Omavahel pigem ei suhelda, ollakse vaikselt. • Pigem keskealised ja vanemad. • Pigem keskklassist, on ka uhkemale kasukatega slaavi päritolu prouasid. <p>Eesti-Vene piiripunktis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pered, üksikreisijad. • Narvas elavad kohalikud. • lvangorodipiiri lähedal elavad kohalikud. • Omavahel ei suhelda, kiirustatakse piiripunktist edasi busse või auto peale.



Lisa 6. Sularahasanktsioone rikkunud bussireisijast piiriületaja statistika 2023. aastal



Sooline jaotus bussireisijatest, kes 2023. aastal sularaha üle Eesti-Vene piiri viia üritasid.



Lisa 7. Persoona Dmitri klienditeekonna kaart

Klienditeekonna kaart Bussireisijast sularahasanktsioone rikkuv piirületaja		Dmitri Ivanov		Stsenaarium Dmitri soovib minna bussiga Venemaale, kuid on üksiköine keeldude ja piirangute osas		Eesmärgid ja ootused Leida Dmitri teekonnal võimalusi nügida Dmitrit seadusekuulekalt käituma		Potentsiaalselt sobilikud kohad nügimiseks			
		ENNE REISI				REISIL NARVA PIIRIPUNKTI				PÄRAST REISI	
TEGEVUS	<ul style="list-style-type: none"> Leeb Eesti meediat uudiseid Vene-Ukraina sõja kohta On aktiivne Facebookis 	Otsib bussifirmat, millega Venemaale sõita	Valib sobiva Eesti-Vene reisi pakkuva bussifirma	Ostab Tpileti keskkonnast bussipileti	Jõuab 15 min enne bussi väljumist Tallinna Bussijaama	Näitab bussijuhile piletit, otsib oma istekohta ja istub	Jõuab Narva piiripunkti parklasse	Tõstab häält ja vaidleb jõuliselt tolliinspektoriga	Viib sularaha õues valvel olevatele turtavatele	Jookseb Ivangorodi piiripunkti, et läbida sealne piirikontroll ja jõuda Peterburi mineva bussi peale	
EESMÄRK	Hoida end kursis Ukraina-Venemaa sõjaga toimuvas	Leida parim lahendus Venemaale sõitmiseks	Leida kergelt sobiv pileti	Maksta kiiret ja mugavat piletit eest	Mitte bussist maha jääda	Magada või vaadata filmi järgnevat ligi 3 tundi	<ul style="list-style-type: none"> Jõuda kiiresti Peterburi bussi peale, mis väljub Venemaa poolelt 20-30 minuti pärast 	Tahab, et teda lastaks eurodega üle piiri Venemaale	Mitte rahast ilma jääda	Jõuda sugulastele, sõpradele Peterburis	
PUUTE-PUNKTID	<ul style="list-style-type: none"> Facebooki grupp Граница НАРВА-ИВАНГОРОД Kohalikud lehed eesti ja vene keeles Telegram 	<ul style="list-style-type: none"> Loeb, mida Граница НАРВА-ИВАНГОРОД grupp soovitatakse Gugeldab märksõnu Bussifirmade kodulehed Vene suursaatkonna koduleheküljel (visa) 	<ul style="list-style-type: none"> Lux Ekspress Tpilet Arvutis 	<ul style="list-style-type: none"> Saab meile kinnituse maksmisest ja pileti koos reisifoga 	<ul style="list-style-type: none"> Bussijaama ootepaviljon Bussijaama ooteplatvorm R-kiosk, kohvik Sularahaautomaat 	<ul style="list-style-type: none"> Istekoht bussis Telefon Ekraan Kohivimasin Eesistuja seljatoe tasku Audiosõnumid 3 korda reisi jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> Piiripunkti hoone Plakatid sisenedes Tele-ekraan reklaamiga PPA piirivahvrite kabin MTA tollipunkti ala kaupade kontrollimiseks Iseteeninduse masinad 	<ul style="list-style-type: none"> Tollipunkti ala Eraldi privaatseid ruumid kaupade kontrollimiseks Tollinspektoriga ala läbipaistva klaasi taga 	<ul style="list-style-type: none"> MTA tollinspektor, kes teostab uue kontrolli 	<ul style="list-style-type: none"> Narva-Ivangorodi silla ületus Ivangorodi piiripunkt 	
EMOTSIOONID MÕTTED	 <p>"Kuidas mu sugulased ja sõbrad Venemaal hakkama saavad? Lähen küüla!"</p> 	"Ma ei tea, kas olen kõigest õigesti aru saanud"	"Leidsin hea pakkumise."	"Kinnituskirju ei hakka detailsemalt lugema. Kes neid ikka loeb?"	"Bussijaamas saab kolvi ja saiakest osta ning soojas olla kuni buss tuleb."	"Lux Ekspressis on hea võimalus filme ja sarju vaadata."	"Reis on pikk ja väsitav."	"Kui te küsite, siis jah, mul on 1000 eurot sularahas kaasas."			
MTA EESMÄRK	Tõsta teadlikkust kehivatest piirangutest reisisel Venemaale ja Venemaal Eestisse	Tõsta külastatavust	Tõsta teadlikkust	Tõsta teadlikkust	Tõsta teadlikkust	Tõsta teadlikkust	Tagada EL julgeolek	Tagada EL julgeolek	Tagada EL julgeolek	Tõsta teadlikkust	
MÕÕDIKUD	<ul style="list-style-type: none"> Artiklite arv eesti- ja venekeelses meedias Artiklite levik (reach) 	Külastajate arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv	
MTA TEGEVUSED	<ul style="list-style-type: none"> Meediasuhtlus Artiklite kirjutamine Kliendisuhetus piiripunktis Kliendisuhetustele vastamine Sotsiaalmeediakanalites info jagamine 	Veebiarendus	Koostöö bussifirmadega, bussijaamaga, Tpiletiga	Koostöö bussifirmadega, bussijaamaga, Tpiletiga	Koostöö bussifirmadega, bussijaamaga, Tpiletiga	Koostöö bussifirmadega, bussijaamaga, Tpiletiga	Sanktsioonide, keelatud kaupade kontroll	Viisakas kliendisuhetus. Keeldude ja piirangute selgitamine, akti koostamine	Sanktsioonide, keelatud kaupade kontroll		
VASTUTAJA	<ul style="list-style-type: none"> Kommunikatsiooniosakond Tollivaldkond Klienditeenindus IT 	IT	Kommunikatsiooniosakond	Kommunikatsiooniosakond	Kommunikatsiooniosakond	Kommunikatsiooniosakond	<ul style="list-style-type: none"> Tollinspektor Kommunikatsiooniosakond 	Tollinspektor	Tollinspektor	Tollinspektor	
TEHNOLOOGIA JA KANALID	<ul style="list-style-type: none"> MTA koduleheküljel MTA sotsiaalmeedia leheküljed Meediaplatformid Brošüürid piiripunktides 	<ul style="list-style-type: none"> MTA koduleheküljel Anaaliitika programmid 	<ul style="list-style-type: none"> MTA koduleheküljel MTA sotsiaalmeedia leheküljed Bussifirmade koduleheküljed Tpileti platvorm 					MTA süsteemid	MTA süsteemid		
VÕIMALUSED	<ul style="list-style-type: none"> Hoiatused ja teave sularahasanktsioonide kohta broneerimislehel või enne makse kinnitamist Teave bussifirmade kodulehekülgedele, sotsiaalmeediasse Teave Tpileti piletistaploormille ja ostu sooritamise protsessi Teave väljatrükitud piletil Teave bussifirmade e-krjadesse, mis saadetakse koos pileti ja ostu kinnitusega kliendile Tõsta kodulehekülje sanktsioonide alamehe külastatavust Meeldetuletused sularahasanktsioonidest e-posti või SMS-i teel enne reisi 				<ul style="list-style-type: none"> Lisada info sularahasanktsioonide kohta piletitkassasse Plakatid ja infokraamid bussijaamas, mis teavitavad sularahasanktsioonidest Lisada info Lux Ekspressi ekraanidele bussis Jagada bussijuhilete brošüüre sularahasanktsioonide kohta Bussijuhite teavitustekstis 	<ul style="list-style-type: none"> Jagada trükitud materjale või QR-koode, mis viivad veebilehtedele sularahasanktsioonide kohta 	<ul style="list-style-type: none"> Võtta ära leitud raha või protsent rahast Panna piiriletus täiesti kinni Karmistada karistusi 	<ul style="list-style-type: none"> Teha MTA koduleheküljel olev sanktsioonide kohta käiv info kergemini leitavamaks ning tavainimesele lihtsamini mõistetavamaks 			

Lisa 8. Bussireisijast piiriületaja Natalja persoona

Bussireisijast piiriületaja: Natalja

Sugu : Naine
Vanus : 38
Ametikoht : Spetsialist
Pass : Eesti



Isiksusetüüp:

pühendunud, hooliv, kinnine, enesekindel, kangekaelne.

“Ma olen sanktsioonidega väga hästi kursis, tean kõike väga hästi. Mind see teema ei puuduta.”

TAUST

Natalja on pärit Venemaalt, kuid üles on kasvanud Eestis. Ta oskab heal tasemel eesti keelt ning töötab spetsialistina kontorisis. Venemaal elavad tal ema ja vend, lisaks sõbrad, kelle juures käib mõned korrad aastas külas. Lisaks meeldib talle Venemaal käia näitustel, kontserditel.

EESMÄRGID JA VAJADUSED

- Käia ema ja venna juures Peterburis külas.
- Olla seadusekuulekas.
- Ei soovi probleeme.
- Soovib selget ja üheselt mõistetavat infot.
- Mitte lasta ennast mõjutada Venemaa-Ukraina sõjast ja kaasnevatest sanktsioonidest.
- Hoida oma peret ja lähedasi.

MUREKOHAD JA TAKISTUSED

- Tema teadmised põhinevad Facebooki grupis “Narva-Ivangorod” teadmistel.
- Veel loeb Telegrami, kasutab internetis märksõnaotsingut.
- Usaldab oma infoallikaid ning sotsiaalmeedias levivaid jutte piiriületusega seotud reeglite ja keeldude kohta.
- Kehtestatud sanktsioonidega proovib ta leppida ja olla mõistev, kuid tema arvates mõjutavad need lihtinimest rohkem kui riiki.

ABISTAVAD TEGURID

- Info MTA koduleheküljel.
- Info MTA Facebooki leheküljel.
- Info piiripunktis.
- Informeerivad uudislood televisioonis, ajalehtedes.
- Info Välisministeeriumi koduleheküljel.
- MTA tolliinfo infotelefon.

Lisa 9. Persoon Natalja empaatiakaart



Bussireisijast piiriületaja: Natalja

MIDA MÕTLEB?

- Kannatan selle aja ära.
- Sularahaga seotud keelud ei puuduta mind.
- Olen seadusekuulekas.
- Ma tean sanktsioonidest palju.
- Venemaa-Ukraina sõda tekitab lihtsatele inimestele palju jama.
- Mul on kõik hästi.

MIDA TUNNEB?

- Rahulik.
- Vend ei saanud viisat Eestisse, mis teeb kurvaks.
- Kehtestatud keelud ja piirangud on jaburad.
- Segaduses kõikidest piirangutest ja keeldudest.
- Pettunud, et tavainimesed peavad kannatama, sest Eesti tahab karistada Venemaad.





MIDA ÜTLEB?

- Ma tean sanktsioonidest väga palju.
- Mind sanktsioonid ei puuduta.
- Ma ei riku seadust.
- Sanktsioonid rikuvad tavainimese elu.
- Ma tean, et 300 eurot võib kaasa võtta, Facebookist lugesin.
- Mina ei ole sõjas süüdi, miks ma pean kannatama?

MIDA TEEB?

- Kasutab interneti otsingut, et saada teada, mida tohib või ei tohi Venemaale viia.
- Loeb Telegrami.
- Võtab piiripunkti kaasa 300 eurot.
- Uurib Facebooki grupis "Narva-Ivangorod" olukorra kohta piiril.
- Sõidab sugulaste juurde Venemaale.

Lisa 10. Persoona Natalja klienditeekonna kaart

Klienditeekonna kaart		Stsenarium			Esmärgid ja ootused			Potentsiaalselt sobilikud kohad nügimiseks	
Bussireisijast sularahasanktsioone rikkuv piirületaja		 Natalja Ivanova Natalja soovib minna Venemaale ja on rahulik, sest on kursis kehtivate piirangutega			Leida Natalja teekonnal võimalusi nügida teda seadusekuulekalt käituma				
		ENNE REISI			REISIL NARVA PIIRIPUNKTI				PÄRAST REISI
TEGEVUS	• Vaatab ja loeb uudiseid nii teles, kui veebis	Otsib bussifirmat, millega koos mehe ja lapse Venemaale sõita	Valib sobiva Eesti-Vene reisi pakkuva bussifirma	Ostab Tpileti keskonnast bussipileti	Jõuab lapse ja mehega 10 min enne bussi väljumist Tallinna Bussijaama	Näitab perega bussijuhile piletit, otsivad oma istekohti ja istuvad	Jõuab Narva piiripunkti parklasse	Läbib tollikontrolli koos perega	Liiguvad Ivangorodi piiripunkti, et läbida sealne piirikontroll ja jõuda Peterburi minneva bussi peale
EESMÄRK	Hoida end kursis Ukraina-Venemaa sõjaga toimuvas	Leida parim lahendus Venemaale sõitmiseks	Leida kergelt sobiv pilet	Maksta kiirelt ja mugavalt pileti eest	Mitte bussist maha jääda	Hoolitseda lapse eest ja vaadata aknast välja	Jõuda kiiresti Peterburi bussi peale, mis väljub Venemaa poolelt 20-30 minuti pärast	Olla seadusekuulekas	Jõuda sugulasteni, sõpradeni Peterburis
PUUTE-PUNKTID	<ul style="list-style-type: none"> Facebooki grupp Граница НАРВА-ИВАНГОРОД Guugeldab märksõnu Telegram 	<ul style="list-style-type: none"> Loeb, mida Граница НАРВА-ИВАНГОРОД grupis soovitatakse Guugeldab märksõnu Bussifirmade kodulehed 	<ul style="list-style-type: none"> Lux Ekspres Tpilet Arvutis 	<ul style="list-style-type: none"> Saab meile kinnituse maksmiseks ja pileti koos reisiinfoga 	<ul style="list-style-type: none"> Bussijaama ootepaviljon Bussijaama ooteplatvorm R-kiosk, kohvik Sularahaautomaat 	<ul style="list-style-type: none"> Istekoht bussis Telefon Ekraan Kohvimasin Eesistuja seljatoe tasku Audiosõnumid 3 korda reisi jooksul 	<ul style="list-style-type: none"> Piiripunkti hoone Plakatid sisnemisel Tele-ekraan reklaamiga PPA piirivõrre kabin MTA tollipunkti ala kaupade kontrollimiseks Audiosõnumid 3 korda reisi jooksul Istetseaduse masinad 	<ul style="list-style-type: none"> Tollipunkti ala Eraldi privaatseid ruumid kaupade kontrollimiseks Tollispektorite ala läbipaistva klaasi taga 	<ul style="list-style-type: none"> Narva-Ivangorodi silla ületus Ivangorodi piiripunkt
EMOTSIONID MÕTTED		"Lähem perega emale külla ja käin vaatan näitust "Venemaa"	"Ma olen hästi kursis kehtivate piirangutega"	"Lux Express on kallim, aga väga mugav"	"Peagi saan ema ja venda näha ning kultuuri nautida"	"Mul on lapsele omad võileivad ja snäkid kaasas."	"Lux Ekspresis on lapsel hea võimalus multikaid vaadata."	"Mul ei ole eurosid kaasas, kuid tean, et kuni 300 eurot võib olla"	"Jõuame õigeaegselt bussi peale"
									"Kahju vaadata neid inimesi, keda tollispektorid kontrollivad. Meid ei kontrollitud"
									
MTA EESMÄRK	Tõsta teadlikkust kehtivatest piirangutest reisimisel Venemaale ja Venemaalt Eestisse	Tõsta külastatavust	Tõsta teadlikkust	Tõsta teadlikkust	Tõsta teadlikkust	Tõsta teadlikkust	Tagada EL julgeolek	Tagada EL julgeolek	
MÕÕDIKUD	<ul style="list-style-type: none"> Artiklite arv eesti- ja venekeelses meedias Artiklite levik (<i>reach</i>) 	Külastajate arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv
MTA TEGEVUSED	<ul style="list-style-type: none"> Meediasuhtlus Artiklite kirjutamine Kliendisuhetlus piiripunktis Kliendipäringutele vastamine Sotsiaalmeedialkanalites info jagamine 	Veebiarendus	Koostöö bussifirmadega, bussijaamaga, Tpiletiga	Koostöö bussifirmadega, bussijaamaga, Tpiletiga	Koostöö bussifirmadega, bussijaamaga, Tpiletiga	Koostöö bussifirmadega, bussijaamaga, Tpiletiga	Sanktsioonide, keelatud kaupade kontroll	Sanktsioonide, keelatud kaupade kontroll	
VASTUTAJA	<ul style="list-style-type: none"> Kommunikatsiooniosakond Tollivaldkond Klienditeenindus IT 	IT	Kommunikatsiooniosakond	Kommunikatsiooniosakond	Kommunikatsiooniosakond	Kommunikatsiooniosakond	Tollispektor	Tollispektor	
TEHNOLOOGIA JA KANALID	<ul style="list-style-type: none"> MTA koduleheküljed MTA sotsiaalmeedia leheküljed Meediaplatvormid Brošüürid piiripunktides 	<ul style="list-style-type: none"> MTA koduleheküljed Analüütika programm 	<ul style="list-style-type: none"> MTA koduleheküljed MTA sotsiaalmeedia leheküljed Bussifirmade koduleheküljed Tpileti platvorm 						MTA süsteemid
VÕIMALUSED	<ul style="list-style-type: none"> Hoiatused ja teave sularahasanktsioonide kohta broneerimislehele või enne makse kinnitamist Teave bussifirmade kodulehekülgedele, sotsiaalmeediasse Teave Tpileti piletiostuplatvormile ja ostu sooritamise protsessi Teave väljatrükitud piletile Teave bussifirmade e-kirjadesse, mis saadetakse koos pileti ja ostu kinnitusega kliendile Tõsta kodulehekülje sanktsioonide alamlhe külastatavust Meeldetuletused sularahasanktsioonidest e-posti või SMS-i teel enne reisi Teha MTA koduleheküljel olev sanktsioonide kohta käiv info kergemini leitavamaks ning tavainimesele lihtsamini mõistetavamaks 				<ul style="list-style-type: none"> Lisada info sularahasanktsioonide kohta piletitkassasse Plakatid ja infoekraanid bussijaamas, mis teavitavad sularahasanktsioonidest Lisada info Lux Ekspresse ekraanidele bussis Jagada bussijuhiledele brošüüre sularahasanktsioonide kohta Bussijahi teavitustekstis Võtta ära leitud raha või protsent rahast Panna piirületus täiesti kinni Karmistada karistusi 			<ul style="list-style-type: none"> Jagada trükitud materjale või QR-koode, mis viivad veebilehtedele sularahasanktsioonide kohta 	

Lisa 11. Läbiviidud intervjuud

Jrk	Aeg	Intervjuueeritava roll	Viitamine magistritöös	Ettevõtte	Intervjuueerija
1.	17.02.2024	Bussireisijast piiriületaja (N, 41)	P1	–	Töö autor
2.	29.02.2024	Bussireisijast piiriületaja (N, 52)	P2	–	Töö autor
3.	29.02.2024	Bussireisijast piiriületaja (M, 54)	P3	–	Töö autor
4.	29.02.2024	Bussireisijast piiriületaja (M, 57)	P4	–	Töö autor
5.	29.02.2024	Bussireisijast piiriületaja (N, 27)	P5	–	Töö autor
6.	29.02.2024	Bussireisijast piiriületaja (N, 45)	P6	–	Töö autor
7.	29.02.2024	Bussireisijast piiriületaja (M, 60)	P7	–	Töö autor
8.	01.03.2024	Bussireisijast piiriületaja (N, 39)	P8	–	Töö autor
9.	01.03.2024	Bussireisijast piiriületaja (M, 70)	P9	–	Töö autor
10.	01.03.2024	Bussireisijast piiriületaja (M, 30)	P10	–	Töö autor
11.	28.02.2024	Tollikorralduse osakonna tollikuulekuse juht		MTA	Töö autor
12.	29.02.2024	Tolliinspektor (6 inimest)		MTA	Töö autor
13.	29.02.2024	Narva tollipunkti vahetusevanem		MTA	Töö autor
14.	05.03.2024	Narva tollipunkti tollipunktijuhataja		MTA	Töö autor
15.	05.03.2024	Peadirektori asetäitja tolli valdkonnas		MTA	Töö autor
16.	05.03.2024	Luhamaa tollipunkti tollipunktijuhataja		MTA	Töö autor
17.	05.03.2024	Tollikorralduse osakonna osakonnajuhataja		MTA	Töö autor
18.	05.03.2024	Tolliformaalsuste osakonna osakonnajuhataja		MTA	Töö autor
19.	05.03.2024	Tollikontrolli osakonna osakonnajuhataja		MTA	Töö autor
20.	25.03.2024	MTA kommunikatsioonija välissuhete osakonna liikmed (4 inimest)		MTA	Töö autor
21.	22.02.2024	Turundus- ja kommunikatsioonijuht		Lux Ekspress	Töö autor
22.	22.02.2024	logistik		Presto OÜ	Töö autor
23.	29.02.2024	Narva piirivalvurid (4 inimest)		PPA	Töö autor
24.	28.03.2024	Büroojuht		KAPO	Töö autor

Lisa 12. Intervjuuküsimused bussireisijast piiriületajale

1. Üldine info:

- sugu, vanus, amet

2. Üldine teadlikkus ja arusaamad (hoiakud; Bakanauskas *et al.*, 2020; Kelman, 1953):

- Miks Sa reisis?
- Kui tihti Sa Venemaal käid? (ankurdusefekt: Tversky & Kahneman, 1974)
- Mis on need peamised infokanalid, kust otsid infot reisiks ettevalmistumisel? (autoriteedi nihe: Milgram, 1963)
- Millised on olnud sinu kogemused oma reisiplaanide muutmisel konkreetsete isikute või organisatsioonide soovitude või hoiatuste põhjal? Palun jaga mõnda näidet või olukorda? (autoriteedi nihe: Milgram, 1963)
- Kui hästi oled kursis reisitingimustega, mis kehtivad Venemaal ja sealt tagasi Eestisse tulles?
- Kuidas suhtud sellesse, et on väga palju asju/kaupu, sealhulgas sularaha, mida ei tohi enam üle piiri Venemaal viia?
- Mida oled kuulnud keelust eurosid Venemaal viia? (kättesaadavuse nihe: Tversky & Kahneman, 1974)
- Kuidas on see mõjutanud Sinu reisi planeerimist? (kättesaadavuse nihe: Tversky & Kahneman, 1974)
- Kuidas on see Sinu arvates mõjutanud teiste Sinusuguste piiriületajate reisi planeerimist? (kättesaadavuse nihe: Tversky & Kahneman, 1974)

3. Motivatsioon järgida sanktsioone (hoiakud; Bakanauskas *et al.*, 2020; Kelman, 1953):

- Kas oled sattunud kunagi olukorda, kus oled eksinud ja rikkunud seadust? Räägi mulle sellest lähemalt.
- Kui motiveeritud Sa oled seadusekuulekalt käituma?
- Miks?
- Kui palju Sa arvad, et on teisi Sinusuguseid?
- Millisel juhul kaaluksid seaduse rikkumist?
- Kuidas hindad eurode kaasaskandmise riski piiriületusel, arvestades Sinu varasemaid kogemusi või teiste reisijate lugusid? (represantiivsuse nihe: Tversky & Kahneman, 1974)

4. Tajutud takistused ja väljakutsed (kõrvalekalle ratsionaalsest otsustusprotsessist: Wilke & Mata, 2012):

- Millised on Sinu arvates peamised takistused, miks inimesed ei pruugi järgida Venemaal sõites kehtivaid reisi piiranguid?
- Milliseid probleeme oled ise piiriületusel kogenud? (ankurdusefekt: Tversky & Kahneman, 1974)
- Kuidas need takistused Sind ja Sinu otsuseid mõjutavad?
- Kui tõenäoliseks pead, et inimesed, kes rikuvad Venemaal minnes kehtivaid reegleid, tabatakse piiril? (normaalsuse nihe: Drabek 2001)

Lisa 12 järg. Intervjuuküsimused bussireisijast piiriületajale

5. **Isiklikud ja sotsiaalsed mõjud** (sotsiaalpsühholoogia, grupisurve: Kelman, 1961; Kelman, 1953):
 - Millised on Sinu lähedaste/sõprade/pere hoiakud sanktsioonide, sularahasanktsioonide suhtes? (grupi efekt: Colman, 2003)
 - Kas need ühtivad Sinu arvamuse/hoiakutega? (grupi efekt: Colman, 2003)
 - Kelle arvamust usaldad rohkem – kas enda või enda lähedaste? (grupi efekt; Colman, 2003)
 - Kui oluline on Sulle omada nendega ühist arvamust? (grupi efekt: Colman, 2003)
 - Millised kogemused või nõuanded seoses piiriületusega on mõjutanud Sinu otsuseid või hoiakuid? (ankurdusefekt: Tversky & Kahneman, 1974)

6. **Parandusettepanekud** (nügimine; Sustein & Thaler, 2003):
 - Mida saaksid Maksu- ja Tolliamet, bussifirma vms teha teisiti või paremini, et Venemaale minna soovijad oleksid veel paremini kursis kehtivate keeldude ja piirangutega?

Lisa 13. Intervjuuküsimused bussireisijast piiriületajale

Nihe	Peamine sisu	Piiriületajate näitel	Intervjuuküsimused
Ankurdusefekt, Tversky & Kahneman, 1974	Inimesed teevad numbrilisi oletusi või ennustusi alustades mingist esialgsest viitepunktist (ankrust) ja seejärel teevad sellest lähtuvalt kohandusi. Protsessi aluseks on esmane number või teave, mis mõjutab inimese mõtlemist ja mille ümber nad oma hinnanguid kujundavad	Piiriületajad võivad hinnata, kui tõenäoline on nende vahelejäämine ja karistada saamine varasemate edukate piiriületuste põhjal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kui tihti Sa Venemaal käid? 2. Milliseid probleeme oled piiriületusel kogenud? 3. Millised kogemused või nõuanded seoses piiriületusega on mõjutanud Sinu otsuseid või hoiakuid?
Autoriteedi nihe, Milgram, 1963	Suure tõenäosusega usaldad ja lased end mõjutada infost, mis tuleb autoriteedilt.	Sõltuvalt piiriületajale olulisest autoriteedist, võib mõjutus olla seadusekuulekust toetav või mitte.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Milline on Sinu jaoks kõige usaldusväärsem infoallikas Venemaale reisimise kohta info saamiseks? 2. Millised on olnud sinu kogemused oma reisiplaanide muutmisel konkreetsete isikute või organisatsioonide soovitude või hoiatuste põhjal? Palun jaga mõnda näidet või olukorda?
Kättesaadavuse nihe, Tversky & Kahneman, 1974	Inimesed hindavad sündmuse tõenäosust selle põhjal, kui lihtsalt nad suudavad meenutada sarnaseid näiteid. Kui nad saavad hõlpsasti meelde tuletada teatud sündmusi, võivad nad arvata, et need on tavalisemad või tõenäolisemad.	Piiriületaja võib toetuda varasemale kogemusele, et sularaha viimine üle piiri ei too karistust, mistõttu alahindab võimalikke kaasnevaid riske.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mida oled kuulnud keelust eurosid Venemaale viia? 2. Kuidas on see mõjutanud Sinu reisi planeerimist? 3. Kuidas on see Sinu arvates mõjutanud teiste Sinusuguste piiriületajate reisi planeerimist?

Lisa 13 järg. Intervjuuküsimused bussireisijast piiriületajale

Grupi efekt, Colman, 2003	Inimesed on alati uusi uskumusi ja käitumist vastu võtma, mida suurem hulk nendest lähtub. Inimene soovib olla osa grupist.	Sotsiaalne surve ja grupi valikud võivad mõjutada piiriületaja käitumist.	1. Millised on Sinu lähedaste/sõprade/pere hoiakud sanktsioonide, sularahasanktsioonide suhtes? 2. Kas need ühtivad Sinu arvamuse/hoiakutega? 3. Kui oluline on Sulle omada nendega ühist arvamust?
Konformsuse nihe, Cialdini & Goldstein, 2004, lk 606	Inimene kohandab oma uskumusi ja käitumist grupi omadele vastavaks.	Sotsiaalne keskkond ja kuuluvustunde vajadus võivad mõjutada piiriületaja seadusekuulekat käitumist.	1. Kelle arvamust usaldad rohkem – kas enda või enda lähedaste?
Normaalsuse nihe, Drabek, 2001	Kalduvus alahinnata katastroofi tekkimise tõenäosust ja selle võimalikke tagajärgi ja uskuda, et kõik toimib nii nagu tavapärastelt.	Piiriületaja võib olla teadlik sularahasanktsioonidest, kuid ei käitu seadusekuulekalt, sest ei usu, et midagi juhtub.	1. Kui tõenäoliseks pead, et inimesed, kes rikuvad Venemaale minnes kehtivaid reegleid, tabatakse piiril?
Optimismi nihe, O'Sullivan, 2015, lk 11	Kalduvus uskuda suurema tõenäosusega positiivsete sündmuste juhtumisse ja seega alahinnatakse negatiivsete sündmuste tõenäosust.	Piiriületaja võib olla teadlik sularahasanktsioonidest, kuid ei käitu seadusekuulekalt, sest ei usu, et midagi juhtub.	1. Millist rolli mängib sularaha Sinu reisiplaanides? 2. Kui Sul on sularaha kaasas, kas oled arvestanud võimalusega, et jääd piiril tollikontrollile vahele? 3. Kuidas suhtud võimalusse, et sanktsioonide rikkumisel võib piiril pahandus tekkida?
Repesantiivsuse nihe, Tversky & Kahneman, 1974	Inimesed kalduvad arvestama sündmuse toimimise tõenäosust, lähtudes selle sarnasusest nende juba tuttavate olukordadega.	Piiriületaja võib uskuda, et sularaha kaasas kandmine on levinud ja vastuvõetav praktika, hoolimata keelust.	1. Kuidas on teiste inimeste suhtumine kehtivatesse keeldudesse mõjutanud Sinu hoiakuid? 2. Kuidas hindad eurode kaasaskandmise riski piiriületusel, arvestades Sinu varasemaid kogemusi või teiste reisijate lugusid?

Lisa 14. Taustinformatsioon bussireisijast piiriületajale

Tere! Minu nimi on Karin Ulvik ja ma uurin Tartu Ülikooli Pärnu kolledžis teenusedisaini magistriprogrammi raames, kuidas saaksime parandada bussireisijate Eesti-Vene piiripunkti ületamise kogemust, eriti seoses sularahasanktsioonidega. Minu eesmärgiks on mõista bussireisijate teadlikkust ja hoiakuid seoses nende keeldude ja piirangutega Venemaale reisisid.

Kas ma tohin meie vestlust lindistada? See aitab mul hiljem märkmeid teha ja tagada, et kogu teie väärtuslik tagasiside saab korrektselt dokumenteeritud. Kinnitan, et kõik lindistused kustutatakse peale andmete töötlemist.

Täna teid väga teie aja ja ausate vastuste eest! Teie panus aitab oluliselt kaasa meie uuringule ja potentsiaalsetele parenduskohtadele bussireisijate kogemuses piiriületusprotsessis seoses sularahasanktsioonidega. Kui teil tekib veel mõtteid või täiendavaid kommentaare, siis siin on minu kontaktandmed ja ärge kõhelge minuga ühendust võtta.

Lisa 15. Intervjuuküsimused MTA tolliosakonna ja Narva tollipunkti töötajatele, bussifirmade, piletiostuplatvormi töötajatele

1. Milliseid mõjutusvahendeid MTA/bussifirma on täna kohaldanud piiriületajate teadlikkuse tõstmiseks (sularaha) sanktsiooni kohta? (nügimine; Sustein & Thaler, 2003)
Kui efektiivsed on need olnud? (Likerti skaala)
2. Milliseid mõjutusvahendeid MTA/bussifirma võiks veel kohaldada piiriületajate teadlikkuse tõstmiseks (sularaha) sanktsioonide kohta? (nügimine; Sustein & Thaler, 2003)
3. (Ainult MTAle) Milliseid mõjutusvahendeid MTA kohaldab MTA (sularaha) sanktsioonide rikkumise korral? (nügimine; Sustein & Thaler, 2003)
Kui efektiivsed need on? (Likerti skaala)
4. Mis asjaolud soodustavad Sinu arvates (sularaha) sanktsioonide rikkumist? (hoiakud, Bakanauskas *et al.*, 2020; Kelman, 1953)
5. Mis asjaolud soodustavad Sinu arvates (sularaha) sanktsioone järgima? (hoiakud, Bakanauskas *et al.*, 2020; Kelman, 1953)
6. Milliseid ennetustegevusi tuleks läbi viia (sularaha) sanktsioone rikkunud piiriületaja suunal, et nad käituksid edaspidi seaduskuulekalt? (nügimine; Sustein & Thaler, 2003)

Lisa 16. Intervjuuküsimused MTA tolliosakonna ja Narva tollipunkti töötajatele, bussifirmade, piletiostuplatvormi töötajatele koos selgitava teooriaga

Magistritöö uurimisküsimus	Teemaplokk	Intervjuuküsimused	Teoreetiline raamistik
1. Millised sotsiaal-psühholoogilised tegurid mõjutavad sularahasanktsioone rikkuvate piiriületajate otsustusprotsessi ning valmisolekut järgida sanktsioone?	Hoiakud	1. Mis asjaolud soodustavad sinu arvates (sularaha) sanktsioonide rikkumist? 2. Mis asjaolud soodustavad Sinu arvates (sularaha) sanktsioone järgima? 3. Kui teadlikud on sinu arvates sularahasanktsioone rikkuvad bussireisijad kehtivatest keeldudest ja piirangutest? 4. Kui teadlikud in sinu arvates sularahasanktsioone rikkuvad bussireisijatest piiriületajad võimalikest karistustest?	Bakanauskas <i>et al.</i> , 2020; Kelman, 1953
2. Kuidas saab neid tegureid arvesse võttes bussireisijatest piiriületajate käitumist kriminaalpreventsiooni ja nügimismeetodite abil suunata seadusekuulekamaks?	Nügimine, kriminaalpreventsioon	1. Milliseid mõjutusvahendeid on MTA/bussifirma seni kohaldanud piiriületajate teadlikkuse tõstmiseks (sularaha) sanktsiooni kohta? 1.1. Kui efektiivsed need on? (Likert skaala) 2. Milliseid mõjutusvahendeid MTA/bussifirma võiks veel kohaldada piiriületajate teadlikkuse tõstmiseks (sularaha) sanktsioonide kohta? 3. (Ainult MTAle) Milliseid mõjutusvahendeid MTA kohaldab MTA (sularaha) sanktsioonide rikkumise korral? 3.1. Kui efektiivsed need on? (Likert skaala) 4. Milliseid ennetustegevusi tuleks läbi viia (sularaha) sanktsioone rikkunud piiriületaja suunal, et nad käituksid edaspidi seadusekuulekalt?	Sustein & Thaler, 2003; Brantingham & Faust, 1976,

Lisa 17. Taustinformatsioon MTA tolliosakonna ja Narva tollipunkti töötajatele, bussifirmade, piletiostuplatvormi töötajatele

Tere ja aitäh, et leidsite aega minuga kohtumiseks. Minu nimi on Karin Ulvik, ja ma teen uurimistööd Tartu Ülikooli Pärnu kolledžis teenusedisaini magistrip programmi raames. Minu uurimustöö eesmärgiks on uurida lähemalt sularahasanktsioone rikkuvaid bussireisijaid. Soov on saada täpsemalt teada, kuidas täna bussireisijate teadlikkust on sularahasanktsioonide osas tõstetud, kust võib bussireisija lugeda, näha sellekohast infot, kuidas neid informeeritakse? Lisaks uurin võimaluste kohta, mida saaks veel ära teha, et tõsta nende seadusekuulekat käitumist ja seega parandada nende kliendikogemust reisijana.

Kas ma tohin meie vestlust lindistada? Lindistusi kasutan vaid märkmete tegemiseks ning aitab tagada, et kõik oluline saab kirja. Lindistused on mõeldud ainult minule töövahendiks ning kustutan kohe pärast andmete analüüsimist.

Suur aitäh teile teie aja ja sisukate vastuste eest. Teie ausad ja otsekohesed vaatenurgad on minu uuringus väga olulised, et mõista olemasolevat olukorda ja uurida uusi võimalusi reisijate teavitamise ja käitumise suunamise osas. Kui teil tekib veel mõtteid või täiendavaid kommentaare, siis siin on minu kontaktandmed ja ärge kõhelge minuga ühendust võtta.

SUMMARY

THE WAYS OF INFLUENCING COMPLIANCE WITH INTERNATIONAL SANCTIONS BASED ON THE EXAMPLE OF ESTONIAN-RUSSIAN BORDER CROSSERS

Karin Ulvik

The present master's thesis focused on the application of behavioural economics-derived nudges and criminal prevention as two methods for directing human behaviour and decision-making processes. The study elucidated the possibilities of influencing bus passengers crossing the Estonian-Russian border, who ignore the prohibition on transporting euro banknotes to Russia, using design thinking and service design tools. Analysing the theoretical approaches and practical applications of influencing bus passengers, specifically those transporting sanctioned euro banknotes to Russia, the research problem was addressed. Drawing from the statistical data of the Tax and Customs Board (MTA) and knowledge obtained through the design process stages, the author focused specifically on two subgroups of border-crossers violating cash sanctions.

To achieve the objectives of the master's thesis, the following research questions are formulated:

- 1) What social-psychological factors influence the decision-making process of border-crossing bus passengers violating cash sanctions, and their readiness to comply with sanctions?

2) How can considering these factors guide the behavior of border-crossing bus passengers towards greater compliance with the law through criminal prevention and nudging methods?

To achieve the objectives of the master's thesis and answer the research questions, the author employed qualitative research methodology. The study was based on the application of design thinking and service design, supplemented by the Double Diamond design process created by the British Design Council, divided into four stages, with ideation being the culmination. Primary data collection methods included document analysis, observational studies, interviews, and co-creation workshops.

The first chapter of the thesis focused on understanding human behaviour and decision-making processes and provided an overview of applying design thinking and service design principles to influence border-crossers' behaviour and attitudes. The analysis of theories on human attitudes revealed the complexity of attitude formation, while understanding cognitive biases and social influences helped assess the complexity of human behaviour and attitudes in decision-making processes. The author argues that influencing the behaviour and attitudes of border-crossers requires measures based on both nudging theory and criminal prevention theory. If nudging theory can influence the behaviour of those border-crossers susceptible to small environmental changes, then criminal prevention theory can also influence those beyond the reach of nudging.

The second chapter provided an overview of the qualitative study, its methodology, and organization. The analysis of the study's results led to conclusions on directing the behaviour of law-abiding bus passengers crossing the border.

The analysis of the study's results revealed that bus passengers crossing the border have limited awareness of cash sanctions and often seek information from non-official sources, as they do not find the necessary information on the MTA website or find its wording too complex. Additionally, border-crossers are often unaware of potential penalties, and some are undeterred by existing penalties due to cognitive biases, believing they will not be subject to customs inspection, or if they are, the penalties will be lenient. MTA statistics confirm that proceedings against bus passengers violating cash sanctions are initiated only in isolated cases due to a lack of justified grounds for starting proceedings.

According to the author, the aim of the study was fulfilled, and the research questions were addressed. The thesis provided an overview of applying design thinking and service design principles to identify factors influencing human behaviour and attitudes using nudging and criminal prevention. The results, conclusions, and recommendations of the master's thesis were communicated to the Deputy Director-General of the MTA for Customs and customs department managers. The proposals were made based on the EAST framework and the principles of crime prevention. The results of the study may also be of interest to other agencies, especially those involved in border-crossing processes, security, and sanction enforcement. Additionally, the results may interest international organizations monitoring the impact and effectiveness of sanctions, as well as Estonia as a border state's ability to protect the EU's eastern border.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Karin Ulvik,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Rahvusvahelistest sanktsioonidest kinnipidamise mõjutamise võimalused Eesti-Vene piiriületajate näitel“, mille juhendajad on Anne Roosipõld ja Kalvi Almosen, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Karin Ulvik

10.04.2024