



AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

LAUREA-JULKAISUT | LAUREA PUBLICATIONS | 222



Sanna Harjula, Tanja Lahti & Sampo Mielityinen (toim.)

Oikeusmuotoilulla vaikuttamassa

**Oikeudellisen erityisosaamisen ja
oikeusmuotoilun kolmas**

**Copyright © tekijät ja
Laurea-ammattikorkeakoulu 2024
CC BY-SA 4.0, pl kuvat.**

Kannen kuva: ZinetroN, Shutterstock. Shutterstockin lisenssi.

Sivujen 26 & 28 kuvat: Nina Toivonen, all rights reserved.

Kuvat ovat osa Helsingin kaupungin Juridiikka kunnassa
-opintojen kuvitusta.

Ystäväkirjojen kuvat: all rights reserved.

ISSN-L 2242-5241

ISSN 2242-5225 (verkko)

ISBN: 978-951-799-704-1 (verkko)

Sanna Harjula, Tanja Lahti & Sampo Mielityinen (toim.)

Oikeusmuotoilulla vaikuttamassa

**Oikeudellisen erityisosaamisen ja
oikeusmuotoilun kolmas**

SISÄLLYSLUETTELO

Esipuhe	5
Sampo Mielityinen	
1 Kuka on oikeusmuotoilija?	8
Tarja Chydenius	
2 Alumnin silmin: oikeusmuotoilukoulutuksen ja -osaamisen vaikutukset	13
Carita Laine, Suvi Puumala & Sampo Mielityinen	
3 Helsingin kaupunginkanslian oikeuspalveluissa muotoilu tukee ennakoivaa lähestymistapaa juridiikkaan	23
Nina Toivonen	
4 Todistajan asiakaskokemus tuomioistuimissa	29
Tero Jyrhämä	
5 Yhdessä muotoillen kohti parempia oppimisen palveluita	32
Tanja Lahti & Sanna Harjula	
6 Ihmisiä varten – ongelmanratkaisua palvelumuotoilun keinoin	39
Sanna Harjula & Tanja Lahti	
Julkaisun toimittajat	44

Esipuhe

Tervetuloa oikeusmuotoilun vaikutusten äärelle!

Laurea-ammattikorkeakoulun ylempi ammattikorkeakoulututkinto ”Oikeudellinen erityisosaaminen ja oikeusmuotoilu” käynnistyi vuonna 2019, ja saavuttaa nyt siis viiden vuoden iän. Koulutuksen sisältöjä, toimintoja ja antia on aiemmin esitelty Laurean julkaisuissa Muotoilimme oikeutta (2019) ja Oikeusmuotoilua vakiinnuttamassa (2022).

Käsillä oleva, sarjan kolmas julkaisu keskittyy koulutuksen ja oikeusmuotoilun vaikutuksiin ja vaikuttavuuteen. Asetelma on herkullinen, yhdistyyhän Laurean koulutuksessa kaksi varsin tuoretta koulutuksen ja oikeudellisen maailman tulokasta: ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot (YAMK) ja oikeusmuotoilu tai legal design.

Ensimmäiset YAMK-koulutukset alkoivat Suomessa 2003, ja ne ovat vähitellen vakiinnuttaneet asemansa koulutusjärjestelmässämme. Vuonna 2023 suoritettiin yli 5000 YAMK-tutkintoa. YAMK-koulutukselle on ominaista vahva vuoropuhelu työelämän kanssa, opiskelu autenttisisa ympäristöissä sekä tutkimus- ja kehittämisosaamista edellyttävien aitojen kehittämistehtävien toteuttaminen. Vaikuttavuuden tavoite on siis YAMK-koulutusten ydintä. Samalla niiden asemasta käydään edelleen koulutuspoliittista keskustelua, joka kohdistuu esimerkiksi kysymykseen maisterinimikkeen käyttöönotosta. (Arene 2016)

Oikeusmuotoilulla puolestaan on noin kymmenvuotinen historia omana oikeuteen kohdistuvan ajattelun, tutkimuksen ja kehittämisen alueenaan (Toivonen & Kovalainen 2023, 1181). Se on viime vuosina vakiinnuttanut asemansa niin oikeuden ja työelämän kehittämisessä kuin itsenäisenä tutkimuksen alueenaan. Legal Design Summit -tapahtumat, oikeusmuotoiluverkostot sekä alan yrittäjät ja tutkijat ovat tahoillaan vahvistaneet oikeusmuotoilun käsitteistöä, metodologiaa ja käytäntöjä. Kirjallisuudessa on hahmoteltu legal designin asemaa itsenäisenä oppialana (Doherty 2022), ja tänä vuonna se saa oman tieteellisen julkaisunsa, kun Legal Design Journal aloittaa toimintansa.

Tässä artikkelikokoelmassa oikeusmuotoilun ja Laurean koulutuksen vaikutuksia ja vaikuttavuutta valotetaan useista näkökulmista.

Chydenius kysyy artikkelissaan perustavan kysymyksen: kuka voi olla oikeusmuotoilija? Kirjallisuuskatsaus paljastaa yhtäältä juristitaustaisten kirjoittajien taipumuksen korostaa oikeustieteellisen koulutuksen saaneiden roolia legal designissa, mutta toisaalta – ja painokkaasti – monitieteisyyden ja moniammatillisuuden arvon. Oikeusmuotoilun kohde ja tavoite määrittää tarvittavan osaamisen, ja monesti nimenomaan eri näkökulmia edustavien yksilöiden tiimi on paras oikeusmuotoilun toteuttaja. Yhtä kaikki, kirjoitus osoittaa, että oikeusmuotoilu on kiinnostavasti professioiden välinen ja täsmällistä paikannusta karttava ilmiö. Vaikuttava oikeusmuotoilu siis perustuu monien osaamisten ja näkökulmien vuorovaikutukseen.

Laine, Puumala ja Mielityinen kuvaavat Laurean koulutuksen suorittaneiden kokemuksia koulutuksen ja oikeusmuotoiluosaamisen vaikutuksista. Koulutuksen alumnien kokemuksia ei ole aiemmin systemaattisesti kartoitettu, ja artikkeli piirtää niistä monimuotoisen kuvan. Alumnit ovat varsin tyytyväisiä koulutukseen ja kokevat saaneensa siitä monenlaisia hyötyjä työuralleen. Monen opinnäytetyön tulokset on otettu käyttöön organisaatioissa, ja alumnit ovat päässeet käyttämään muotoiluosaamistaan. Samalla artikkeli osoittaa, että alumnien kokemuksissa ja oikeusmuotoiluosaamisen hyödyntämisessä on paljon vaihtelua. Vaikuttavuuden eteen tarvitaan siis arkista työtä koulutuksen kehittämisessä, ohjauksessa ja työn käytännöissä.

Toivonen kuvaa muotoilun roolia ja merkitystä Helsingin kaupunginkanslian oikeuspalveluiden toiminnassa. Muotoilujatelu ja -työkälyt lisäävät monin tavoin kaupungin sisäisen oikeudellisen palvelun vaikuttavuutta: asettuminen asiakkaan asemaan, viestinnän edistäminen ja ymmärrettävyys sekä erilaisten prosessien jäsentäminen muotoilun menetelmin edistävät oikeudellisten ongelmien ehkäisemistä ennakoidun oikeuden hengessä. Muotoilun ansiosta kaupungin arki sujuu paremmin. Toivosen kirjoitus havainnollistaa myös osuvasti vaikuttavuuden edellytyksiä: tarvitaan yhteinen visio, kokeilevaa otetta tukeva työyhteisö sekä muotoiluun motivoituneita yksilöitä.

Jyrhämä esittelee kirjoituksessaan oman opinnäytetyönsä pohjalta, kuinka oikeusmuotoilulla voidaan vaikuttaa varsin yksinkertaisesti ja edullisesti vuosittain kymmenientuhansien suomalaisten elämään, samalla vahvistaen kansalaisten luottamusta oikeudellisiin instituutioihin. Konkreettisenä kohteena hänellä oli todistajan asiakaskokemuksen kehittäminen parantamalla heidän etukäteisinformaationsa laatua. Jyrhämän esimerkki kannustaa oikeusmuotoilijoita tunnistamaan ja poimimaan matalalla roikkuvat hedelmät.

Harjulan ja Lahden artikkeleissa esitellään haastatteluiden perusteella kahden viranomaisen edistyksestä oikeusmuotoilutyötä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston oppimisen palveluiden tiimi pyrkii muun muassa koulutuksen ja selkeämmän viestinnän avulla siihen, että yritykset ja kuluttajat saisivat mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Digi- ja väestötietoviraston palvelumuotoilutiimi puolestaan tekee monissa erityyppisissä projekteissa työtä ihmiskeskeisemmän, yhdenvertaisemman ja samalla tehokkaamman julkishallinnon eteen. Molemmat haastattelut vahvistavat, että muotoilun keinoin on mahdollista edistää oikeuksien toteutumista osana viranomaisten lakisääteisiä tehtäviä.

Toivotan lukijalle antoisia hetkiä oikeusmuotoilun ihmislähtöisessä ja kehittämismyönteisessä maailmassa!

Sampo Mielityinen

Oikeudellisen erityisosaamisen ja oikeusmuotoilun YAMK-koulutuksen vastuuopettaja

Lähteet

Arene. 2016. *Ammattikorkeakoulujen maisterikoulutus osaamisen uudistajana ja kansallisena koulutuksenovaationa. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n selvitys YAMK-tutkintojen rakenteellisesta kehittämisestä (pdf)*. Viitattu 20.4.2024.

Doherty, M. 2022. Disciplinarity and the modes of legal design. Teoksessa Lockton, D., Lenzi, S., Hekkert, P., Sabada, A. & Lloyd, P. (toim.). DRS2022 Bilbao: Design Research Society Conference 2022.

Toivonen, N. & Kovalainen, J. 2023. Kohti ihmislähtoisempää oikeutta muotoilun avulla. Lakimies 7-8/2023, 1179-1203.

1 Kuka on oikeusmuotoilija?

Tarja Chydenius

Laurean lehtori, joka opettaa yamk-tutkinnoissa palvelu- ja oikeusmuotoilua.

KESKUSTELIMME PALVELUMUOTOILUSTA URAN löytäneen vierustoverin kanssa syksyllä 2023 järjestetyssä Legal Design Summit -tapahtumassa, kuka oikein on oikeusmuotoilija. Minkälaisella koulutuksella tai osaamisella voi tulla oikeusmuotoilijaksi? Kuuntelin siis tarkkaan, kenelle tilaisuuden mielenkiintoiset ja ajankohtaiset esitykset ja puheet oli kohdistettu ja kenen ajateltiin olevan oikeusmuotoilija.

Tapahtuma järjestettiin vapaaehtoisvoimin syksyllä 2023 Helsingin yliopistossa. Harvassa puheenvuorossa oikeusmuotoilijaa tai sen harjoittajaa suoranaisesti määriteltiin, jos edes mainittiin. Useissa puheenvuorossa oli kuitenkin tulkittavissa, että oikeusmuotoilijaksi ajateltiin nimenomaan lainopillisen koulutuksen saanutta henkilöä: asianajajaa, juristia, tuomaria tai muulla tavalla oikeusoppinutta. Tämä ei ollut yllättävä havainto, sillä onhan puhe oikeusmuotoilusta havahduttanut varmasti erityisesti juristeja pohtimaan muotoilun hyötyjä omalle alalleen. Kysymys jäi askarruttamaan, joten seuraava askeleeni oli katsoa, mitä alan kirjallisuus asiasta kertoo. Kuka voi tai saa muotoilla oikeutta?

OIKEUSMUOTOILUKO JURISTIEN PALVELUMUOTOILUA?

Valitsin tarkasteluun muutamia oikeusmuotoilun määritelmiä ja kiinnitin huomiota siihen, sisältyykö niihin määrittelyä myös toimijasta. Määritelmistä oli kuitenkin vaikea löytää suoraa kantaa itse toimijuuteen, muotoilijaan tai hänen osaamiseensa.

Esimerkiksi Margaret Haganin (2017) urauurtavan määritelmän mukaan oikeusmuotoilu on tuore, monialaisuudesta ammentava osaamisalue, jonka "tavoitteena on muokata oikeutta, oikeudellisia järjestelmiä ja palveluita ihmislähtöisemmiksi, käytettävimmiksi ja miellyttävämmiksi". Hagan kollegoineen (Corrales Compagnucci, Haapio, Hagan ja Doherty 2021, 1, 3) näkevät oikeusmuotoilun ajattelutapana ja "liikkeenä,

jonka tavoitteena on tehdä oikeudellisista järjestelmistä ihmisille parempia”. Näihin tavoitteisiin sisältyvät järjestelmien innovointi, niiden parempi saavutettavuus sekä ennaltaehkäisevä ja proaktiivinen oikeus. Heidän toimittamassaan oikeusmuotoilun kokoomateoksessa korostetaan oikeusmuotoilun monialaisuutta ja tieteidenvälisyyttä, mutta teoksen eri artikkeleissa oikeusmuotoilijoina nähdään ensisijaisesti lainopillisesti kouluttautuneet.

Perry-Kessarís (2019, 186) kiinnittää määrittelyssään huomiota juristien tuottamaan sisältöön tai työn tuotoksiin, ei niinkään itse muotoilijoihin: ”Oikeusmuotoilussa hyödynnetään muotoilun menetelmiä parantamaan juristien (lawyers) viestintää ja löytämään käytännöllisiä ja luovia ratkaisuja oikeudellisiin asioihin”.

Monet oikeusmuotoilun määritelmät ovat oikeusoppineiden tuottamia. Siten on ymmärrettävää, että oikeusmuotoilu nähdään tällä alalla kouluttautuneiden keinona muuttaa ja uudistaa oikeutta, oikeudellisia järjestelmiä ja palveluja. Onko oikeusmuotoilu siis juristien versio palvelumuotoilusta ja muotoiluajattelusta? Vai voiko joku muukin muotoilla oikeutta?

MUOTOILUSTA TUKEA JURISTIEN TYÖHÖN

Kokemus ja oikeusmuotoilun kirjallisuus tukevat kuitenkin näkemystä, että muotoilija voi olla muukin kuin lainopillisen koulutuksen saanut ammattilainen. Corrales Compagnucci ym. (2021, 2) korostavat moninaista osallisuutta, johon tarvitaan oikeustieteilijöitä laajempi ryhmä keskustelemaan ja muotoilemaan oikeudellisia järjestelmiä. Myös Le Gall (2021, 64) näkee muotoilijoiden ja lainoppineiden yhteistyön tärkeyden: Jotta muotoilua voitaisiin täysin hyödyntää oikeuden käytännössä, tulisi muotoilijoiden oppia työskentelemään oikeudellisissa asioissa juristien kanssa, ja toisaalta juristeja ja oikeusoppineita tulisi rohkaista ja kouluttaa ymmärtämään muotoilun mahdollisuudet oikeuden maailmassa.

Paljon oikeusmuotoilusta kirjoittaneen Lancaster-yliopiston oikeustieteen professori Michael Dohertyn (2021) lähtökohtana on juristi oikeusmuotoilijuuden keskiössä, mutta hänkin tunnistaa oikeusmuotoilussa toisen keskeisen ammattikunnan eli muotoilijat. Ammattikuntien välillä on Dohertyn (2021, 32) mukaan kuitenkin havaittavissa jännitteitä, jotka juontuvat ammattien erilaisista toimintakulttuureista. Koulutuksella vahvistetaan persoonallisuksia ja taipumuksia, jotka jo ennalta ohjaavat alalle hakeutuvia. Lakia opiskelemaan lähtevät tyyppillisesti nuoret, jotka ovat opinnoissaan ahkeroivia, pikkutarkkoja ja huolellisia, ja joita koulutus yhdenmukaistaa ammattikunnalle ominaiseen ajattelutapaan ja ongelmien tarkasteluun laillisuuden tai oikeudellisuuden näkökulmasta. Tyyppillisesti luovemmat ja visuaalisemmat muotoilijat mukautuvat samoin oman ammattikuntansa tapoihin toimia, joissa arvostetaan joustavuutta, autonomiaa ja luovuutta. Nämä erilaiset toimintakulttuurit ja arvot voivat luoda jännitteitä, joiden käsittelyyn ammatillisten kulttuurien välisestä vaihdosta ja viestinnästä on hyötyä (Doherty 2021, 51–53).

Oikeustieteen opinnot valmistavat ammatteihin, jotka ovat niin Suomessa kuin muuallakin melko vakiintuneita ja koulutusvaatimuksiltaan tiukasti rajattuja. Väylä asianajajaksi tai muihin oikeustieteeseen nojaaviin ammatteihin käy tiukasti oikeustieteellisen tutkinnon tai pätevyitymisten kautta. Tämän perusteella voi olla houkutusena omia oikeusmuotoilukin vain oman ammattikunnan uudenlaiseksi lähestymistavaksi. Muotoilijaksi sen sijaan voi tulla monenlaista koulutusväylää pitkin ja ammattikunta on jo pidempään tottunut työskentelemään eri ulottuvuuksien kuten asiakaskokemusten, palveluiden, prosessien ja käytäntöjen sekä järjestelmien muotoilun parissa (Meróni & Sangiorgi 2011, 211–212).

Oikeusmuotoilun toimijuutta voi tarkastella myös osaamistarpeiden kautta. Se, minkälaista osaamista kulloinkin tarvitaan, määrittää muotoilun kohteen tai laajuuden mukaan. Jos muotoilun kohteena on itse

oikeus (uusia säädöksiä tai muutoksia olemassa oleviin), oikeudellisia järjestelmiä, palveluita vai viestintää, tarvitaan niissä esimerkiksi teknistä ja viestinnällistä erityisosaamista sekä ymmärrystä asiakaskokemuksesta ja arvonmuodostuksesta. Tällöin tarvitaan muotoilijoiden tai juristien ohella myös kyseisten alojen asiantuntijuutta.

Lähtökohtaisesti moniin palveluihin sisältyy oikeudellisia asioita (esimerkiksi sopimuksia, immateriaalioikeuksia, rekisterin pitoa, suostumuksia), joten ainakin muotoiluprojektin vastuuhenkilöllä on hyvä olla ymmärrys yhteiskunnan normijärjestelmistä ja oikeudesta. Tiimiin on hyvä saada sellainen juridinen osaaminen, joka kattaa palvelun tietyssä vaiheessa tai kosketuspisteessä tarvittavaa syvempää oikeudellista osaamista. Käytännössä oikeusmuotoilun erottuminen palvelumuotoilusta tai sen taustalla olevasta muotoiluajattelusta on hankalaa eikä edes tarkoituksenmukaista (Chydenius 2020). Sen sijaan hyvä muotoilutiimi on mahdollisimman moninainen ja eri osaamisalueita hallitseva. Oikeusmuotoilijana voi toimia juristin ohella myös muu muotoiluajattelua soveltava ammattilainen. Minkä tahansa palvelun muotoilu voidaan ymmärtää oikeusmuotoiluksi, jos yhdessä tai useammassa kosketuspisteessä tarvitaan juridista osaamista.

Lähteet

Chydenius, T. 2022. *Oikeusmuotoilu vs. palvelumuotoilu*. Teoksessa: Chydenius, T. & Saarinen, M. (toim.) Oikeusmuotoilua vakiinnuttamassa - Oikeudellisen erityisosaamisen ja oikeusmuotoilun toinen. Laurea julkaisut 189.

Corrales Compagnucci, M., Haapio, H., Hagan, M. and Doherty, M. (eds). 2021. Legal Design: Integrating Business, Design, & Legal Thinking with Technology. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Doherty, M. 2021. The relationship between legal and design cultures: tensions and resolution. Teoksessa Corrales Compagnucci, M., Haapio, H., Hagan, M. and Doherty, M. (eds). 2021. Legal Design: Integrating Business, Design, & Legal Thinking with Technology. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Hagan, M. 2017. *Law by Design*. Viitattu 15.3.2024.

Meroni, A. & Sangiorgi, D. 2011. Design for social responsibility: Design for services. Farnham, GB: Gower Publishing Ltd.

Le Gall, A. 2021. Legal design beyond design thinking: Processes and effects of the four spaces of design practices from the legal field. In: Ducato, R. & Strowel, A. (eds.): Legal Design Perspectives. Theoretical and Practical Insights from the field. Milano: Ledizioni.

YSTÄVÄKIRJA

NIMI:

TARJA CHYDENIUS



TYÖSKENTELEN:
LAUREAN YAMK-
TUTKINNOISSA LEHTORINA.
FYYSISESTI USEIN
TYÖHUONEESSA KOTONANI

**TYÖELÄMÄN
MOTTONI:**

**YRITETÄÄN
PARHAAMME**

LEMPILAKINI:
TILANTEEN MUKAAN, SILLÄ
PIDÄN OIKEUSKANSLERI
PÖYSTIN AJATUKSESTA, ETTÄ
LAKI ON KANSALAISTEN
PALVELUA.

2 Alumnin silmin: oikeusmuotoilukoulutuksen ja -osaamisen vaikutukset

Carita Laine, Suvi Puumala & Sampo Mielityinen

Laine ja Puumala ovat Oikeudellinen erityisosaaminen ja oikeusmuotoilu -koulutuksen opiskelijoita ja Mielityinen sen vastuuopettaja

LAUREAN OIKEUDELLISEN ERITYISOSAAMISEN ja oikeusmuotoilun YAMK-koulutuksen (OMOE-koulutus) on suorittanut vuosina 2019–2023 yhteensä 58 henkilöä. Valmistuessaan opiskelijat antavat palautetta koulutuksesta, mutta alumnien näkemyksiä koulutuksesta ei ole toistaiseksi koottu systemaattisesti. Viisi vuotta valmistumisen jälkeen toteutettava valtakunnallinen uraseurantakysely paikkaa aikanaan tätä aukkoa, mutta OMOE-koulutuksen täyttäessä pian viisi vuotta on hyvä aika koota tietoa alumnien näkemyksistä.

Tätä artikkelia varten OMOE-koulutuksen suorittaneilta kerättiin verkkokyselyllä tietoa koulutuksen ja sen tuottaman osaamisen vaikutuksista. Kysely lähetettiin koulutuksesta ennen vuotta 2024 valmistuneille Laurean alumnipalvelujen kautta. Se oli auki 22.1.–4.2.2024, ja siihen vastasi 18 alumnia. Vastaus saatiin siis vajaan kolmasosalta valmistuneista. Tämä on syytä muistaa tulosten merkitystä arvioitaessa: vastaukset antavat monipuolisen kuvan valmistuneiden näkemyksistä, mutta vahvoista yleistyksistä on hyvä pidättäytyä.

Vastaaajista kolme oli valmistunut vuonna 2020, kolme vuonna 2021, viisi vuonna 2022 ja seitsemän vuonna 2023. Kahdentoista vastaajan korkein tutkinto ennen OMOE-koulutusta oli ammattikorkeakoulututkinto, ja kuudella vastaajalla oli pohjalla yliopistollinen maisteritutkinto.

MUOTOILUVALMIUKSIA JA VERKOSTOJA

Kuusitoista alumnia kuvasi vastauksissaan OMOE-koulutuksen tärkeintä antia itselleen. Useimmin he mainitsivat muotoiluosaamisen ja -ajattelun vahvistumisen. Osin he viittasivat nimenomaan oikeusmuotoiluun, osin

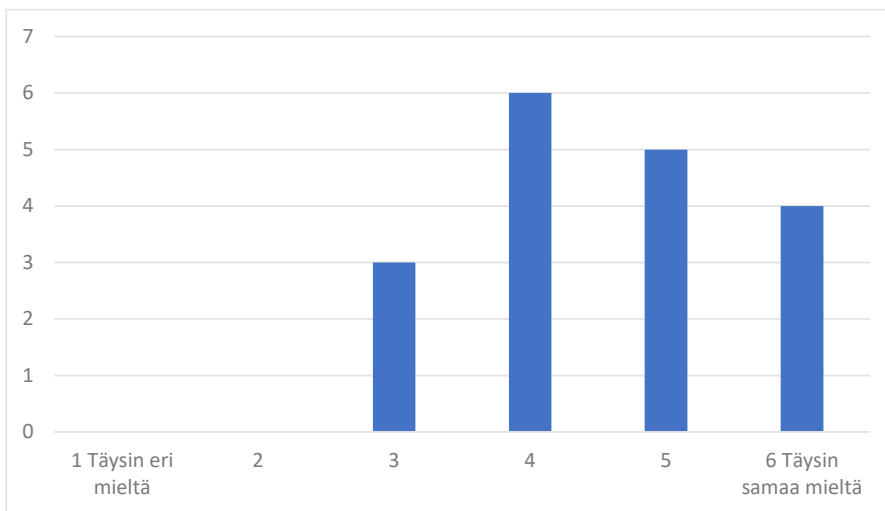
yleisemmin muotoiluun tai palvelumuotoiluun. Yksi vastaaja esimerkiksi kirjoitti kokeneensa ”hyödyllisimmäksi ihmiskeskeisen ajattelutavan omaksumisen”, ja toisen mukaan tärkeintä oli ”oikeusmuotoiluajattelun vahvistuminen”.

Moni vastaaja korosti koulutuksen antina myös laveammin uutta osaamista ja näkökulmia. Koulutus oli muuttanut omaa ajattelumaailmaa, laajentanut näkökulmia sekä kerryttänyt osaamista erilaisista tehtävistä ja projekteista kuin mihin työelämässä olisi mahdollisuus. Koulutuksen antena mainittiin myös useasti uudet verkostot, ammatillisen itseluottamuksen kasvu sekä ylipäätään ylempään korkeakoulututkinnon suorittamisen merkitys työelämässä.

OMOE-koulutuksen alumnienvastaukset koulutuksen annista vastaavat pitkälti Arenen vuonna 2016 toteuttaman laajan kyselyn tuloksia. Siinäkin ylempään ammattikorkeakoulututkinnon keskeisinä hyötyinä nousivat esiin uusien näkökulmien saaminen omiin tehtäviin sekä asiantuntijaosaamisen vahvistuminen (Arenen 2016, 16). Vastausten valossa OMOE-koulutus on tuottanut juuri senkaltaista työelämään ja sen kehittämiseen kiinnittyvää asiantuntijuutta, jota lainsäädäntö tutkinnoilta edellyttää (valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 1129/2014, 5 §).

TYTYTYVÄISYYTTÄ UUSILLA JA VANHOILLA URILLA

Vastaajat olivat varsin tyytyväisiä OMOE-koulutukseen. Vastausten keskiarvo väitteeseen ”olen kokonaisuudessaan tyytyväinen suorittamaani OMOE-tutkintoon työurani kannalta” oli 4,6 asteikolla 1 (täysin eri mieltä) - 6 (täysin samaa mieltä). Tyytyväisyys on samalla tasolla kuin Suomessa YAMK-koulutuksen suorittaneilla keskimäärin (AMK uraseuranta 2023).



Kuvio 1. Vastaukset väitteeseen ”Olen kokonaisuudessaan tyytyväinen suorittamaani OMOE-tutkintoon työurani kannalta” (N=18).

Kyselyssä kartoitettiin myös muutaman konkreettisen vaihtoehdon avulla, miten OMOE-koulutus on vaikuttanut alumnien työuraan:

- Olen saanut uudenlaisia työtehtäviä: 7 kpl (39 %)
- Olen saanut uuden työn toisessa organisaatiossa: 6 kpl (33 %)
- Olen edennyt samassa työpaikassa korkeampaan asemaan tai vaativampaan tehtävään: 5 kpl (29 %)
- Ansiotasoni on noussut: 4 kpl (22 %)
- Muutoin: 4 kpl (22 %)
- Ei mitenkään: 1 kpl (6 %)

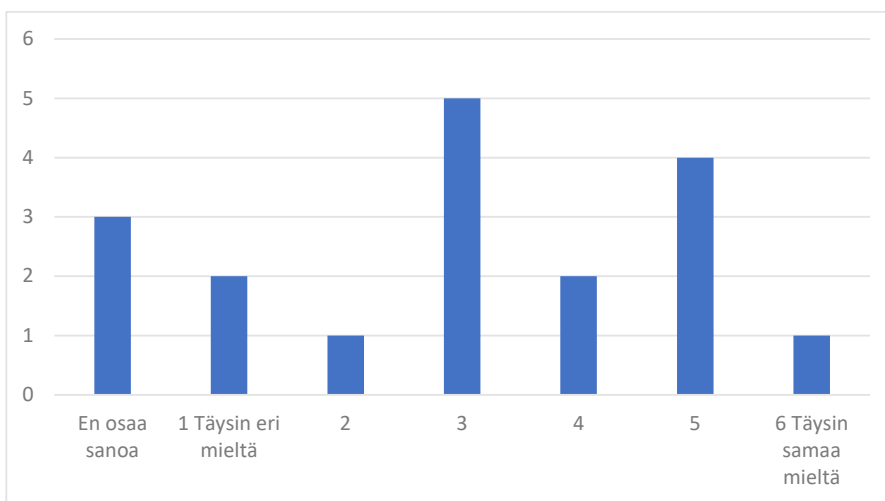
Valtaosa vastaajista koki koulutuksen vaikuttaneen tavalla tai toisella myönteisesti työuraansa. Moni esimerkiksi mainitsi edenneensä sen ansiosta vaativampaan tehtävään ja ansiotasonsa samalla nousseen. Vain muutama vastaaja näki, että koulutus ei ole vaikuttanut työuraan lainkaan. Toki on syytä panna merkille, että koulutuksen vaikutukset työuraan vaihtelevat laajasti yksilöiden välillä.

Vastaajien aiempi, Laurea-koulutusta edeltänyt koulutustaso näkyi vastauksissa: Niistä vastaajista, joilla oli aiemmin maisteritutkinto, kukaan ei maininnut ansiotasonsa nousseen. Heistä useampi kuitenkin totesi, että oikeusmuotoilun opinnot vaikuttivat myönteisesti uuden työpaikan tai uudenlaisten työtehtävien saamiseen. Toisin sanoen karttunut osaaminen on vaikuttanut työn sisältöön, mutta uusi ylempi korkeakoulututkinto ei ole ainakaan nopeasti vaikuttanut ansiotasoon.

Monen vastaajan valmistumisesta oli vastaushetkellä kulunut melko vähän aikaa. Tämä saattaa selittää esimerkiksi sen, että vastaajista vain noin joka viidennen ansiotaso on ehtinyt nousta, kun taas valtakunnallisen, viisi vuotta valmistumisen jälkeen tehtävän uraseurannan mukaan ansiotaso on noussut selvästi yli puolella YAMK-tutkinnon suorittaneista (AMK uraseuranta 2023).

Alumnien vastauksista piirtyy pääpiirteissään samanlainen kuva OMOE-koulutuksen työuravaikutuksista kuin valtakunnallisesta uraseurannasta. Tämän mukaan yli puolet on saanut YAMK-tutkinnon suorittamisen aikana tai sen jälkeen uuden työpaikan, mutta toisaalta noin puolella työtehtävät eivät ole tutkinnon jälkeen muuttuneet (AMK uraseuranta 2023). Myös Arenen vuonna 2016 toteuttaman kyselyn mukaan aseman parantuminen työelämässä näyttäytyi sekä alumneille että tuolloisille YAMK-opiskelijoille yhtenä vähiten tärkeistä tutkinnon hyödyistä (Arenen 2016, 16; Panhelainen & Varmola 2017, 23–24).

OMOE-koulutuksen konkreettinen vaikutus alumnien työuraan ja työtehtäviin vaihtelee siis paljon. Tätä vasten ei ole yllättävää, että myös alumnien kokemukset siitä, arvostaako työnantaja heidän OMOE-tutkintoaan, vaihtelevat runsaasti (kuviot 2).



Kuvio 2. Vastaukset väitteeseen ”Työnantajat arvostavat OMOE-tutkintoani” (N=18).

Valtakunnallisen uraseurannan perusteella YAMK-tutkinnon suorittaneiden kokemus työnantajien arvostuksesta on keskimäärin selvästi myönteisempi kuin OMOE-tutkinnon suorittaneilla. Uraseurantakyselyssä 83 prosenttia vastaajista on ollut jonkinasteisesti samaa mieltä siitä, että työnantajat arvostavat heidän YAMK-tutkintoaan, kun taas tässä kyselyssä vastaava osuus (vastauksen arvot 4–6) on 39 prosenttia. (AMK uraseuranta 2023)

Aineiston perusteella on vaikea päätellä varmasti, mistä ero johtuu. Yksi eroa selittävä tekijä voi olla aineistojen keruuajankohta: uraseuranta kuvaa vastaajien tilannetta viisi vuotta valmistumisen jälkeen, jolloin myös myönteisiä uravaikutuksia on ehtinyt kertyä enemmän kuin tätä artikkelia varten tehdyn kyselyn vastaajilla. Toinen mahdollinen selitys on, että oikeusmuotoilu on suhteellisen uutena ilmiönä ja terminä monille esihenkilöille tuntemattomampi kuin YAMK-tutkintojen sisällöt keskimäärin.

YLEMPI KORKEAKOULUTUTKINTO JA OIKEUSMUOTOILUN LUPAUKSET

Kaksitoista vastaajaa kuvaili avovastauksissa tarkemmin OMOE-koulutuksen vaikutusta työtehtäviinsä tai työuraansa. Moni heistä korosti yleisesti ylemmän korkeakoulututkinnon merkitystä – se oli avannut mahdollisuuksia vaativampiin tehtäviin. Muina myönteisinä koulutuksen vaikutuksina alumnit mainitsivat muun muassa opintojen merkityksellisyyden ja virkistävyuden. Yksi vastaaja sai niistä ”paljon uutta puhtia työntekemiseen”.

Muutama vastaaja ilmaisi selväsanaisesti juuri oikeusmuotoiluosaamisen arvon työssään. Yksi kertoi olevansa ”uudella urapolulla” ja ehkä samalla auraavansa ”tietä muille oikeusmuotoilijoille”. Hän totesi olevansa organisaationsa ”ensimmäinen virallinen oikeusmuotoilija”. Toisen mukaan hänen OMOE-koulutuksensa ”on otettu kiinnostuneena vastaan” ja häntä on pyydetty monesti ”kertomaan, miten voisin sitä hyödyntää ja miten haluaisin sitä jatkossa hyödyntää”, vaikka koulutuksen sisältö onkin organisaatiossa melko tuntematon. Hän näki selvästi mahdollisuuksia oikeusmuotoiluosaamisen hyödyntämiselle työssään. Lisäksi eräs vastaaja kertoi, että hänen tutkintonsa on tunnistettu ja että hänelle ”pyritään löytämään etenemismahdollisuuksia”, joskin siirtyminen on hidasta ”byrokratian vuoksi”.

OPIN NÄYTTÄMISTÄ JA TYÖELÄMÄN KEHITTÄMISTÄ

OMOE-tutkinnon opinnäytetöiden käytännön merkitys ja hyödyntäminen organisaatioissa vaihtelee vastaus-ten valossa paljon. Alumneilta kysyttiin, tulivatko heidän OMOE-opinnäytetyönsä tuotokset käyttöön työelä-mässä, ja pyydettiin kuvailemaan niiden käyttöä ja vaikutusta. Kysymykseen vastanneista 15 alumnista kuusi kertoi opinnäytetyön tulosten tulleen jo käyttöön. Neljä heistä kuvasi tätä myöskin tarkemmin:

- Kehitystyö ”vahvistaa haavoittuvassa asemassa olevien työntekijöiden oikeuksia ja asemaa työyhteisössä”.
- Opinnäytetyö liittyi tiedon ymmärrettävyyden parantamiseen ja sen ”suositukset ja esimerkkisälöt tulivat käyttöön organisaatiossa”.
- Opinnäytetyön yhteydessä laaditut ”sivut otettiin käyttöön ja niistä on ollut hyötyä asiakkaille sekä firmalle”.

Opinnäytetyön tuotoksia ”hyödynnetään yrityksen prosessin ja käytännön kehittämisessä”, minkä ansiosta ”tulevat prosessit edistävät esimerkiksi ihmisoikeuksia ja kestäväää kehitystä isossa kuvassa”. Vastaajan mukaan hänen opinnäytetyönsä ”ei suoraan lisää esimerkiksi oikeuden saavutettavuutta” vaan hyödyttää ”yri-tyksiä ja työelämää itseään” sekä helpottaa sääntelyn noudattamista sekä kehittää ”prosessia ja strategiaa”.

Kahden vastaajan mukaan opinnäytetyö saattaa tai on saattanut vaikuttaa organisaatiossa, mutta tätä on vaikea arvioida. Heistä toisen mukaan työhön perustuva kehitystyö on vielä kesken ja siinä on mahdol-lisuuksia parantaa maallikkojen oikeusturvaa ”ymmärrettävämpänä ohjeistuksena ihmisten oikeudellisissa asioissa”. Toinen puolestaan ilmaisi toiveena, että toimeksiantaja sai työstä ”eväitä kehittää omia toiminta-tapoja”. Hän ei kuitenkaan uskonut, että toistaiseksi on tehty mitään konkreettista, sillä ”julkisella puolella kehittäminen kuitenkin maksaa”.

Viiden vastaajan mukaan heidän opinnäytetyönsä tulokset eivät tulleet käyttöön. Vastauksista ei pääosin pysty päättämään tämän taustoja, mutta yksi vastaaja mainitsi, että hän ei tehnyt opinnäytetyötä omalle työnantajalleen. Lisäksi kaksi vastaajaa mainitsi, että opinnäytetyössä karttuneelle osaamiselle on ollut muu-toin käyttöä.

OSAAMINEN KÄYTÖSSÄ

Alumneilta kysyttiin myös, ovatko he käyttäneet oikeusmuotoiluosaamistaan työssään esimerkiksi kehittä-mällä oikeudellista tietoa, viestintää tai palveluita. Tähän vastasi 13 alumnia. Vastauksista ilmenee ilahdutta-vasti useita oikeusmuotoiluosaamisen käyttökohteita:

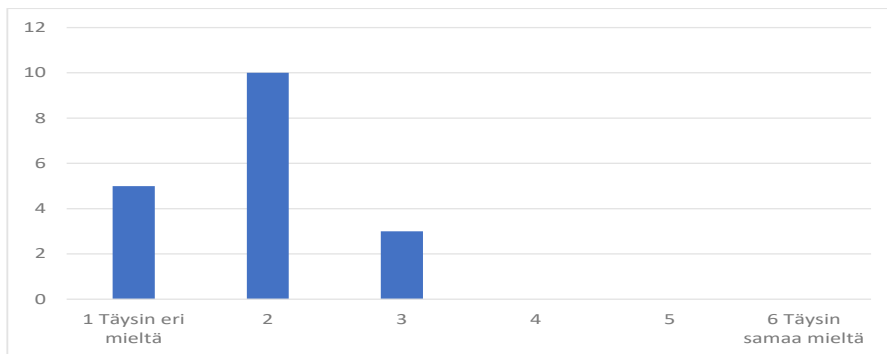
- Haavoittuvassa asemassa olevien työntekijöiden oikeuksien ja aseman vahvistaminen opinnäyte-työn kehittämistehtävää jatkamalla.
- Henkilöasiakkaan oikeusturvaa viranomaisasioiden parantavan oikeusmuotoiluprojektin vetämi-nen.
- Useiden oikeudellisten kehittämishankkeiden vetäminen. Niissä on muotoiltu muun ohella uutta ohjeistusta, sisäisiä palvelukanavia ja yksittäisiä asiakirjoja.
- Esitysten laatiminen ja oikeudellisen tiedon visualisointi.

- Päätösten muotoilu.
- Mahdollisimman ymmärrettävien verkkopalvelusisältöjen tuottaminen juridisista aiheista, mihin oikeusmuotoilu antoi uusia ideoita ja hieman syvempää osaamista.

Toisaalta moni vastaaja ei ollut toistaiseksi saanut juuri tai lainkaan käyttää oikeusmuotoiluosaaamista työssään. Yksi heistä viittasi tämän syinä organisaation jäykkään rakenteeseen ja toimintaa ohjaavaan pakotettavaan lainsäädäntöön. Toinen taas kertoi käyttäneensä oppeja hyvin vähän, lähinnä viestinnässä. Esiin nousi myös se, että osaamista käytetään ennemminkin palvelu- kuin oikeusmuotoilussa.

TUNTEMATONTA TUTUMMAKSI

Kuten todettua, alumnien kokemukset koulutuksen ja opinnäytetöiden vaikutuksista sekä oikeusmuotoiluosaaamisen hyödyntämisestä työelämässä vaihtelevat runsaasti. Näitä havaintoja on hyvä suhteuttaa siihen, miten OMOE-koulutus tunnetaan. Alumnit kokivat tutkinnon olevan varsin tuntematon omalla alallaan (kuvio 3).



Kuvio 3. Vastaukset väitteeseen ”OMOE-tutkinto tunnetaan hyvin alallani” (N=18).

OMOE-koulutus tunnetaan alumnien vastausten perusteella selvästi heikommin kuin ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot keskimäärin. Valtakunnallisessa YAMK-tutkinnon suorittaneille suunnatussa uraseuranassa lähes kaksi kolmasosaa antoi vastaavalle väitteelle arvon 4, 5 tai 6 (AMK uraseuranta 2023). Tätä eroa selittää luultavasti sekä Laurea OMOE-koulutuksen nuoruus että oikeusmuotoilun rajatumpi tunnettuus verrattuna palvelumuotoiluun, joka on useiden vastausten perusteella vakiintuneempi toiminnan kehittämisen tapa.

Alumneilta kysyttiin myös, miten oikeusmuotoilua voisi tehdä paremmin tunnetuksi työelämässä. Vastauksissa korostui ensinnäkin aktiivinen viestintä: oikeusmuotoilun toimintatavoista ja oikeusmuotoilijoiden tekemisistä on hyvä kertoa esimerkiksi seminaareissa, koulutuksissa, muissa tapahtumissa, sosiaalisessa mediassa sekä työpaikoilla. Toiseksi kannustettiin tekemään monipuolista käytännön yhteistyötä eli erilaisia oikeusmuotoiluprojekteja yritysten ja muiden organisaatioiden kanssa.

Kolmas vastauksissa toistunut kehitysehdotus oli oikeusmuotoilun oman profiilin selkeyttäminen ja vahvistaminen. Eräs vastaaja peräänkuulutti selkeän viitekehyksen luomista oikeusmuotoilulle verrattuna palvelumuotoiluun, joka on jo vakiinnuttanut asemansa organisaatioissa:

”Mikä muotoilu on oikeusmuotoilua, miten se eroaa palvelumuotoilusta, miksi se on yhtä tärkeää kuin palvelumuotoilu ja miksi se on itsenäinen oppisuuntauksensa eikä jokin palvelumuotoilun alalaji.”

Oikeusmuotoilun nuoruuteen, käsitteelliseen epätarkkuuteen ja osin epäselvään asemaan tieteenalana on viitattu tutkimuksessa (Toivonen & Kovalainen 2023, 1202). Suositus oikeusmuotoilun profiilin vahvistamisesta vastaa myös kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen vuonna 2021 toteuttaman oikeustieteen korkeakoulutuksen arvioinnin havaintoja. Arviointiryhmän mukaan ammattikorkeakoulujen oikeudellisesti painottunut koulutus ei profiloitu riittävän selkeästi ja oikeudelliset YAMK-tutkinnot tulisi irrottaa omaksi tutkinnokseen omalla tutkintonimikkeellään (Mähönen ym. 2021, 118, 153, 158). Ajatus koulutuksen profiilin vahvistamisesta sivuaa myös keskustelua ylempien ammattikorkeakoulututkintojen mahdollisesta maisterinimikkeestä (esim. Arene 2016, 24; Mäki, Vanhanen-Nuutinen & Kotila 2017, 10).

KOHTITULEVAA!

Kyselyn valossa Laurean OMOE-koulutus tarjoaa – lupauksensa mukaisesti – arvokasta ja omaleimaista osaamista. Alumnit ovat koulutukseen hyvin tyytyväisiä, ja kokevat saaneensa siltä paljon. Moni koulutuksen oppinnäytetyö vaikuttaa pysyvämmiin työelämän käytäntöihin, ja myös alumniensa oikeusmuotoiluosaaminen on tullut laajalti käyttöön.

Samalla vastauksista välittyy laaja kirjo vaihtelevia kokemuksia koulutuksen ja sen tuottaman osaamisen hyödyntämisestä. Oikeusmuotoilun tuoreus ilmenee paitsi koulutuksen avaamina uusina näkökulmina ja toimintatapojen kehittämisenä myös osin oikeusmuotoilun tuntemattomuutena ja sen soveltamisen pulmina erilaisissa toimintaympäristöissä. Oikeudellisen viestinnän, käytäntöjen ja prosessien kehittäminen muotoilun keinoin, saati sitten muotoiluotteen laajempi omaksuminen organisaatioissa kysyy kärsivällisyyttä ja tietoista muutoksen rakentamista.

Alumniensa kokemukset rohkaisevat jatkamaan työtä määrätietoisesti: oikeusmuotoilulla ja Laurean OMOE-koulutuksella on vielä rutkasti annettavaa kestävämpien oikeudellisten käytäntöjen rakentamisessa. Oikeusmuotoilun tuntemusta on syytä vahvistaa samalla, kun sen teoriaperustaa ja metodologiaa kehitetään. Alumniensa vastaukset sisältävät runsaasti konkreettisia ideoita koulutuksen kehittämisestä esimerkiksi muotoiluosaamista vahvistamalla. Eräs alumni tiivistä OMOE-koulutuksen tulevat näkymät osuvasti:

”Koulutusohjelma tosin varmasti kehittyy tulevaisuudessa saman suuntaisesti kuin oikeusmuotoilun idea muutenkin — kohti selkeämpää oppiaineidentiteettiä, mutta uteliaan avoimena eri suuntauksille ja oikeusmuotoilun tavoitteita tukevalle tiedolle!”

Lähteet

AMK uraseuranta 2023. *Opetushallinnon tilastopalvelu Vipunen.* Viitattu 4.3.2024.

Arene 2016. *Ammattikorkeakoulujen maisterikoulutus osaamisen uudistajana ja kansallisena koulutusrinnovaationa. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n selvitys YAMK-tutkintojen rakenteellisesta kehittämisestä (pdf).* Viitattu 20.4.2024.

Mähönen, J., Airaksinen, M., Korte, A., Mattsson, A., Mielityinen, S., Niemi, J., Paso, M., Rantanen, J., Moitus, S., Partanen, L. & Huusko, M. 2021. *Oikeustieteellisen alan korkeakoulutuksen arviointi (pdf).*

Kansallinen koulutuksen arviointikeskus.

Mäki, K., Vanhanen-Nuutinen, L. & Kotila, H. 2017. *Johdanto.* Teoksessa Mäki, K., Vanhanen-Nuutinen, L. & Kotila, H. (toim.) AMK-MAISTERI – Työelämän moniosaaja. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 9–12.

Panhelainen, M. & Varmola, T. 2017. *Ylemmät AMK-tutkinnot – Työelämän ja korkeakoulupolitiikan innovaatio.* Teoksessa Mäki, K., Vanhanen-Nuutinen, L. & Kotila, H. (toim.) AMK-MAISTERI – Työelämän moniosaaja. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 15–27.

Toivonen, N. & Kovalainen, J. 2023. *Kohti ihmislähtöisempää oikeutta muotoilun avulla.* Lakimies 7–8/2023, 1179–1203.

YSTÄVÄKIRJA

NIMI:

CARITA LAINE



**TYÖSKENTELEN:
PROJEKTIPÄÄLIKKÖ,
FINANSSIALAN IT-
RATKAISUT, OY SAMLINK
AB**

**TYÖELÄMÄN
MOTTONI:
"THE BROADER ONE'S
UNDERSTANDING OF
THE HUMAN
EXPERIENCE, THE
BETTER DESIGN WE WILL
HAVE."
-STEVE JOBS**

**LEMPILAKINI:
EU:N METSÄKATOASETUS
(EUDR)**

YSTÄVÄKIRJA

NIMI:

SUVI PUUMALA



TYÖSKENTELEN:
ULOSOTTOLAITOS

TYÖELÄMÄN
MOTTONI:

KUN TEET JOTAIN, TEE
SE KUNNOLLA!

LEMPILAKINI:

SUOMEN PERUSTUSLAKI

3 Helsingin kaupunginkanslian oikeuspalveluissa muotoilu tukee ennakoivaa lähestymistapaa juridiikkaan

Nina Toivonen

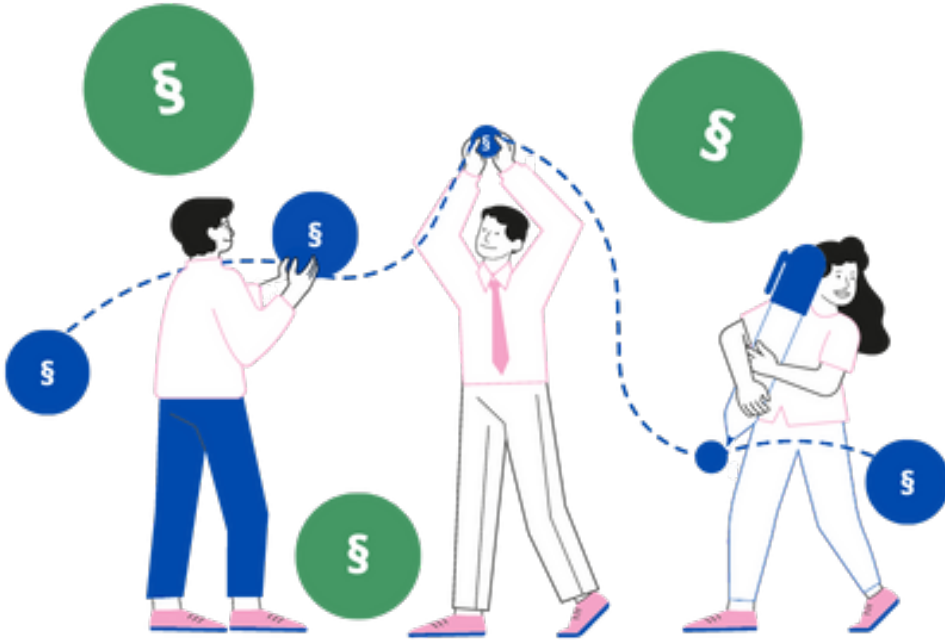
Helsingin yliopiston väitöskirjatutkija ja Laurean Oikeudellinen erityisosaaminen ja oikeusmuotoilu -koulutuksen alumni, jolla on aiempaa työkokemusta Helsingin kaupunginkanslian oikeuspalveluista

Muotoilun integroiminen osaksi juristin työtä vaatii kehittämiselle otollisia olosuhteita. Tarvitaan paitsi motivoituneita tekijöitä, myös työyhteisö, joka tukee kokeilevaa kulttuuria ja uuden oppimista. Lisäksi tarvitaan selkeä yhteinen visio siitä, mitä muotoilun avulla voidaan saavuttaa. Helsingin kaupunginkanslian oikeuspalveluissa muotoilu nähdään luontevana osana juridisten in-house -palvelujen tuottamista, jossa ennakoivalla toiminnalla on tärkeä rooli.

MUOTOILU ONNISTUU OPPIVASSA ORGANISAATIOSSA

Juridiikan ja muotoilun alan kulttuurit, kuten työtavat ja odotukset esimerkiksi asiantuntijan ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta poikkeavat tunnetusti toisistaan. Muotoilijalle on ominaista osallistaa eri sidosryhmiä ongelmanratkaisutyöhön, kehittää testaamalla sekä tehdä tietoa näkyväksi visualisoinnin keinoin. Juristi puolestaan työskentelee yleensä yksin, viestii kirjallisesti ja keskittyy lainopillisten kysymysten ratkaisemiseen sallittujen oikeuslähteiden rajoissa. Muotoilun ajattelu- ja menettelytapojen soveltaminen juristin työhön voikin tarvita tuekseen erityisiä, muotoilulle otollisia olosuhteita, jotka huomioivat kuitenkin myös juridisen työn tavoitteet ja reunaehdot (Doherty 2021).

Tällaiset olosuhteet vallitsevat tyypillisesti työyhteisössä, joka kannustaa oppimiseen, kehittämiseen ja uusien menetelmien kokeilemiseen. Oppivalle organisaatiolle ominaisella tavalla työyhteisö on myös tarvittaessa valmis muuttamaan vakiintuneita toimintatapojaan ja suhtautuu rakentavasti epäonnistumisiin, jotka kuuluvat kokeilevan kehittämistyön luonteeseen (Senge 2006). Muotoilun käyttöönottoa helpottaa lisäksi se, että työyhteisössä ymmärretään syvällisemmin mitä hyötyä muotoilusta voi omassa työssä olla ja millaista osaamista ja resursseja sen soveltaminen käytännössä edellyttää.



Helsingin kaupunginkanslian oikeuspalveluita voi hyvällä syyllä luonnehtia tällaiseksi muotoilulle otolliseksi työyhteisöksi. Oikeuspalveluissa on paitsi toteutettu oikeudellisen tiedon saavutettavuutta kehittäviä muotoiluprojekteja, myös panostettu henkilöstön muotoiluosaamisen lisäämiseen (Toivonen ja Kukkola 2023). Oikeuspalveluissa tehtävän juridisen työn luonne myös perustelee mielekkäällä tavalla mihin muotoilua tarvitaan.

MUOTOILU TUO ASIAKKAAN MUKAAN ENNAKOIVAAN TYÖHÖN

Helsingin kaupunginkanslian oikeuspalvelut on kuin kaupungin oma sisäinen lakitoimisto. Sen yhtenä keskeisenä tehtävänä on tukea kaupungin viranhaltijoita ja työntekijöitä heidän työhönsä liittyvissä juridisissa kysymyksissä. Tässä organisaation sisäisessä tukiroolissa korostuu tarve ennakoivalle toiminnalle. Oikeuspalveluissa ennakoiva toiminta tarkoittaa esimerkiksi juridista konsultointia kaupungin päätösvalmistelussa olevissa asioissa, erilaisten kehittämisprojektien toteuttamista, ohjeiden laatimista ja sisäisten koulutusten pitämistä ajankohtaisista juridisista teemoista. Ennakoivan toiminnan tavoitteena on, että kaupungin viranhaltijat ja työntekijät saavat oikeudellista tukea mahdollisimman oikea-aikaisesti, ymmärrettävästi ja saavutettavasti. Näin voidaan ennaltaehkäistä mahdollisia ongelmia ja huolehtia, että kaupungin arki sujuu hyvin ja lakeja noudattaen.

Oikeuspalveluissa muotoilun arvo nähdäänkin erityisesti ennakoivan toiminnan välineenä. Tätä mieltä ovat oikeuspalveluiden juristit **Anna Kukkola** ja **Anniina Kananen**, jotka ovat olleet aktiivisesti toteuttamassa oikeuspalveluiden eri kehittämishankkeita.

”Ennakoiva työ väistämättä vaatii, että asiakas saadaan tavalla tai toisella siihen mukaan. Tämä asiakkaan osallistaminen on muotoilussa sisäänrakennettuna”, pohtii Kukkola.

”Olisi oikeastaan aika vaikeaa toimia ennakoivasti ilman muotoilua”, Kananen toteaa.

”Muotoilun keinoilla esimerkiksi informaatiota on mahdollista saada sellaiseen muotoon, että se on kaikille ymmärrettävää. Jos meillä on vaikka jokin ohje, joka on kirjoitettu hyvin juridisteknisellä tavalla, ei sen ohjaava tavoite toteudu kovin hyvin, jos ohjetta ei ymmärretä”, hän summaa.

ENNAKOIVA OIKEUS PERUSTEELEE, MIHIN JURISTI TARVITSEE MUOTOILUA

Vaikka ennakoiva toiminta kuuluu jo oikeuspalveluiden työn luonteeseen, on oikeuspalveluissa haettu muotoilun soveltamiseen tukea myös ennakoivasta eli proaktiivisesta oikeusajattelusta. Ennakoiva oikeus ja sen tutkimus tarjoaa paitsi perusteluja, myös ideoita muotoilun soveltamiseen juridiikan kontekstissa.

Lainoppia painottavasta juridiikan valtavirrasta poiketen ennakoiva oikeus on kiinnostunut siitä, millaisin käytännön menetelmin oikeudellisia ongelmia voidaan ennaltaehkäistä, ja toisaalta miten tukea oikeuden tavoittelemia päämääriä (Pohjonen 2005). Ennakoiva oikeus hahmottaakin juristin roolin eräänlaisena oikeudellisena suunnittelijana, ei yksinomaan riitoja ratkovana asianajajana (Haapio 2006). Ennakoivassa oikeudessa muotoilu on näin ollen luonteva osa juristin työelämätaitoja.

Anniina Kanaselle ennakoiva oikeusajattelu oli tullut tutuksi jo opiskeluaikana hänen käytyään Turun yliopiston oikeustieteellisessä tiedekunnassa pidetyn Proactive Law and the Prevention and Resolution of Disputes -kurssin. Sopimus- ja hankinta-asioihin erikoistuneena juristina Kananen kokee, että proaktiivisella lähestymistavalla on hänen työssään erityistä merkitystä. Kiinnostus asiakaslähtöiseen, luovaan ja käytännölliseen ongelmanratkaisuun innosti häntä myös suorittamaan työn ohella palvelumuotoilun oppisopimuskoulutuksen Stadin Akatemiassa. Koulutus vahvisti ajatusta muotoilun sovellettavuudesta ja mahdollisuuksista juristin työssä.

”Koulutuksen isoimpia oivalluksia minulle oli se, että muotoilun lähestymistapaa voi hyödyntää yksittäisissä työtehtävissäkin ilman, että sen tarvitsee liittyä mihinkään isompaan kehityshankkeeseen. Esimerkiksi prototyypintä voi soveltaa asiakirjan laatimisessa, tai jotain itselle haastavaa prosessia voi lähestyä kuvaamalla sen vaikka palvelupolun muodossa”, Kananen kertoo. Hän uskoo, että koulutus näkyy hänen työssään myös entistä vahvempana asiakaslähtöisyytenä.

”Sain koulutuksesta konkreettisia keinoja, joiden avulla asettua paremmin asiakkaan saappaisiin”, hän sanoo.

MUOTOILUSTA VÄLINEITÄ OIKEUDELLISEEN ONGELMANRATKAISUUN...

Kukkola ja Kananen kokevat, että muotoilu on tuonut ennakoivaan tekemiseen uudenlaista konkretiaa. Esimerkiksi muotoilun visuaalisten menetelmien avulla on mahdollista tehdä eri ilmiöihin liittyvää hiljaista tietoa näkyväksi, sekä lisätä ymmärrystä erilaisten tilanetekijöiden ja vaikuttimien välisistä syy-yhteyksistä mahdollisten ongelmien taustalla. Oikeuspalveluissa on esimerkiksi kokeiltu juurisyyanalyysien tekemistä klassisella kalanruotomenetelmällä. Menetelmä auttaa ymmärtämään mistä erilaiset ongelmat oikeasti johduvat, jotta ennaltaehkäisevät kehittämistoimenpiteet voidaan suunnata juurisyiden ratkaisemiseen pelkkien oireiden hoitamisen sijasta.

Anna Kukkola on ollut fasilitoimassa juurisyyanalyysityöpajoja paitsi oikeuspalveluiden sisäisissä menetelmäkokeiluissa, myös asiakkaan kanssa toteutetussa kehittämisprojektissa. Hän on ollut yllättynyt siitä, miten menetelmän avulla on voitu tuottaa uutta tietoa jo ehkä tutustakin asiasta. Hänen kokemuksensa mu-

kaan asiakkaan kanssa toteutettava analyysityöpaja myös luo hyvät edellytykset yhteistoiminnalle ja aidolle ongelmanratkaisulle.

”Paitsi että molempien osapuolten ymmärrys asiasta lisääntyy, syntyy samalla kokemus siitä, että olemme ratkaisemassa yhteistä ongelmaa, puhaltamassa yhteen hiileen”, Kukkola kertoo.

...SEKÄ ENNAKOIVAN TOIMINNAN ESTEIDEN PURKAMISEEN

Ennakoivaan toimintaan liittyy monia haasteita, jotka ovat tyypillisiä kaikille organisaatiolle. Ennakoivan oikeuden näkökulmasta ydinhaasteena on, miten saada riittävästi oikeudellista osaamista ja tietoa eri puolille organisaatiota, jotta henkilöstö voi ylipäänsä tunnistaa oikeudellisen kysymyksen ennen kuin se ehtii kehittyä ongelmaksi asti (Haapio 2006).

Oikeuspalveluissa tätä haastetta on pyritty ratkaisemaan muotoilemalla oikeudellisesta tiedosta ja tuesta mahdollisimman helposti saavutettavaa. Esimerkiksi oikeuspalveluiden Juridiikka kunnassa -projektissa kehitettiin kaupungin henkilöstön käyttöön verkkokoulutuspaketti keskeisistä kunnan toimintaa ohjaavista normeista ja periaatteista. Sen tavoitteena on, että kaupungin viranhaltijat ja työntekijät tunnistaisivat millaisia oikeudellisia kysymyksiä heidän työhönsä voi liittyä ja kenen puoleen niissä kääntyä.

Anna Kukkola haluaa korostaa varsinkin viimeksi mainitun tietämyksen tärkeyttä. Kun asiakkaat ja juristit oppivat yhteydenpidon myötä tuntemaan toisensa, kynnyks yhteistyölle entisestään madaltuu.

”Silloin myös juristille voi avautua näkymä ns. ruohonjuuritasolle, ja hän osaa tarjota palveluitaan oikeassa kohdassa”, Kukkola perustelee. Ennakoiva työ toteutuukin parhaiten juuri näin, asiakkaan ja juristin yhteistyönä.



Lähteet

Doherty, M. 2021. The relationship between legal and design cultures: tension and resolution. Teoksessa Corrales-Compagnucci, M., Haapio, H., Hagan, M. and Doherty, M. (eds.) Legal Design. Integrating Business, Design and Legal Thinking with Technology. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Haapio, H. 2006. Introduction to Proactive Law: A Business Lawyer's View. Teoksessa Wahlgren, P. (ed.): A Proactive Approach, Scandinavian Studies in Law, Vol. 49. Stockholm Institute for Scandinavian Law.

Pohjonen, S. 2005. (toim.) Ex Ante – Ennakoiva oikeus. Helsinki: Talentum.

Senge, P. 2006. The Fifth Discipline: The Art & Practice of the Learning Organization. New York: Currency Doubleday.

Toivonen, N. & Kukkola, A. 2023. [Hyvää hallintoa muotoilun keinoin – juristien palvelujen tuottaminen hyötyy asiakaslähtöisistä menetelmistä.](#) Helsingin kaupunki: Design Helsinki blogi. Viitattu 22.4.2024.

YSTÄVÄKIRJA

NIMI:

NINA TOIVONEN



TYÖSKENTELEN:
HELSINGIN YLIOPISTOSSA
VÄITÖSKIRJATUTKIJANA

TYÖELÄMÄN
MOTTONI:

KESKITY SIIHEN MITÄ
TEET, NIIN LÖYDÄT
TYÖN ILON!

LEMPILAKINI:

OIKEUSTOIMILAKI

4 Todistajan asiakaskokemus tuomioistuimissa

Tero Jyrhämä

Oikeusaputoimistossa työskentelevä juristi ja Laurean Service Innovation & Design -koulutuksen alumni

TÄSSÄ KIRJOITUKSESSA VASTAAN omalta osaltani kahteen kysymykseen. Miten vaikuttavaa oikeusmuotoilu voi olla? Ja millä tavalla oikeusmuotoilu voi vaikuttaa, eli mitä konkreettista hyötyä siitä voi olla yhteiskunnassa? Kirjoitukseni perustuu Laurea-ammattikorkeakoulussa tekemääni ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöhön "Witness experience in the Finnish Courts".

Perustelen kohta tarkemmin, mutta annan jo lyhyet vastaukset edellä esitettyihin kysymyksiin. Vastaukset kuuluvat näin. Oikeusmuotoilulla voidaan vaikuttaa kymmenien tuhansien suomalaisten elämään vuosittain. Ja oikeusmuotoilun avulla voidaan vahvistaa kansalaisten luottamusta oikeudellisiin instituutioihin sekä lisätä kansalaisten sitoutumista yhteisen hyvän tuottamiseen.

TODISTAJIEN ASIAKASKOKEMUS — VÄHÄN TUTKITTU AIHE

Opinnäytetyössäni tutkin todistajien asiakaskokemusta tuomioistuimissa. Asiaa on tutkittu Suomessa aiemmin hyvin vähän, vaikka todistajat ovat erittäin tärkeä osa onnistunutta tuomioistuinmenettelyä. Itse asiassa niin tärkeä, että laissa on säädetty jokaiselle velvollisuus saapua todistamaan, mikäli tuomioistuin katsoo sen tarpeelliseksi. Tämä ajatus on omani, mutta vaikutelma on, että lakisäätelineen pakko on johtanut ehkä tahattomastikin siihen, että todistajat on ikään kuin otettu itsestäänselvyytenä. Kun todistajan on kerran pakko saapua todistamaan, miksi uhrata sen enempää ajatuksia siihen, miten todistaja menettelyn mahdollisesti kokee?

Vuoden 2020 alussa toimintansa aloittaneessa Tuomioistuinvirastossa asiaan oltiin kuitenkin havahduttu, ja oltuani heihin yhteydessä mahdollisen opinnäytetyön tiimoilta virastosta ehdotettiin, että todistajien asiakaskokemus voisi olla hedelmällinen tutkimuksen aihe. Tällä tavoin opinnäytetyön aihe valikoitui.

OIKEUSMUOTOILULLA VOIDAAN VAIKUTTA A KYMMENIEN TUHANSIEN SUOMALAISTEN ELÄMÄÄN VUOSITTAIN

Yksi ensimmäisistä asioista, mitä halusin itselleni selvittää, oli ilmiön mittakaava. Kuinka monta todistajan asiakaskokemusta Suomessa olisi vuosittain?

Selvitysteni perusteella päädyin arvioon, että Suomessa annetaan noin 100 000 todistajanlausuntoa vuosittain, eli noin 476 todistajanlausuntoa joka päivä (Jyrhämä 2023). Jokaista eri todistajanlausuntoa ei toki anna eri henkilö: todistajanlausuntoja antavat ammattinsa puolesta paljon esimerkiksi poliisit ja vartijat.

Kuitenkin myös sellaisia yksityishenkilöitä, jotka todistavat ensimmäistä ja usein myös viimeistä kertaa elämässään on vuosittain helposti kymmeniä tuhansia. Nämä ovat henkilöitä, joihin todistajankokemuksen muotoilulla voidaan tehokkaimmin vaikuttaa: ensikertalaisia, jotka eivät tiedä mitä odottaa ja joihin menettelyn puutteet ja kankeus vaikuttavat voimakkaimmin.

Olisiko näiden kymmenien tuhansien yksityishenkilöiden kokemusta todistamisesta mahdollista parantaa jotenkin?

OIKEUSMUOTOILUN HYÖDYT

Tutkimuksessani kävi ilmi, että todistamiseen liittyy paljon epätietoisuutta ja epävarmuutta sekä jossain määrin virheellisiä mielikuvia siitä, millainen kokemus todistaminen tuomioistuimessa tulee olemaan. Sekä epätietoisuus että virheelliset mielikuvat aiheuttavat todistajille jännitystä ja stressiä. Hypoteesini oli, että jännitystä ja stressiä voitaisiin lievittää paremmalla etukäteisellä informaatiolla. Tämän lisäksi parempi informaatio voisi saada todistajista tyytyväisempiä saaden heidät näin motivoituneimmiksi osallistumaan sekä kokemaan enemmän luottamusta tuomioistuinlaitoksen toimintaan yleensä.

Tutkimukseni perusteella näin on. Toteutin ”Usein kysytyjä kysymyksiä todistamisesta” -esitteen ja verkkosivun prototyypit, joita testasin 11 todistajalla. Kaikki todistajat pitivät näin saatua informaatiota hyödyllisenä ja helppona ymmärtää. Lisäksi todistajat raportoivat olevansa motivoituneempia todistamaan, tuntevansa enemmän itseluottamusta suoritua hyvin todistamisesta, luottavansa enemmän oikeuslaitokseen, kokevansa todistamisvelvollisuuden vähemmän rasittavana sekä pitävänsä todistamista tärkeämpänä verrattuna siihen, että he ei olisivat saaneet lisäinformaatiota.

YHTEENVETO

Tulokset osoittavat, että julkisen palvelun asiakkaiden asiakaskokemukseen panostamalla, silloinkin (tai erityisesti silloin), kun osallistuminen on lakisääteinen velvollisuus, voidaan saavuttaa merkittäviä yksilöllisiä ja yhteiskunnallisia hyötyjä. Panostusten ei tarvitse olla kalliita. Tutkimukseni tapauksessa hyödyt saatiin aikaan yhden sivun mittaisella informaatioesitteellä sekä verkkosivuille lisättävällä informaatiolla. Esite voidaan jakaa todistajille pdf-muodossa tai joissain tapauksissa paperisena. Tekstimuodossa olevan informaatio voidaan helposti viedä olemassa oleville verkkosivuille. Kustannukset näistä toimista ovat pienet.

Juridiikan saralla, missä ei perinteisesti ole tehty kovinkaan paljon systemaattista työtä asiakaskokemuksen kehittämiseksi ja palveluiden innovoimiseksi, on varmasti useita matalalla roikkuvia hedelmiä asiakas- ja palvelukokemuksen kehittämisen suhteen. Kannustan kaikkia tarttumaan rohkeasti toimeen.

Lähteet

Jyrhämä, T. 2023. *Witness experience in the Finnish courts*. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.



5 Yhdessä muotoillen kohti parempia oppimisen palveluita

Tanja Lahti & Sanna Harjula

Oikeudellinen erityisosaaminen ja oikeusmuotoilu -koulutusohjelman YAMK-opiskelijat

KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTO (myöh. KKV) on valtion virasto, jonka tehtävänä on varmistaa, että markkinat toimivat mahdollisimman tehokkaasti ja reilusti kansantalouden ja kuluttajien eduksi. KKV:n toiminta perustuu useaan lakiin. Se tarjoaa kuluttajille ja yrityksille tietoa ja toimintaohjeita, jotka ehkäisevät ongelmia jo ennalta.

Haastattelimme maaliskuussa 2024 KKV:n johtava asiantuntija **Taina Mäntylää** ja asiantuntija **Suvi-Tuuli Laaksosta**, jotka ovat osa KKV:n oppimisen palveluiden tiimiä. Tiimin tehtävänä on tuottaa tietoperusteista sisältöä yritysten ja kuluttajien osaamisen edistämiseksi. Se muun muassa tukee opetus- ja kasvatusalaa kuluttajansuoja-asioiden kanssa, panostaa jatkuvaan oppimiseen ja suunnitelmallisiin kokeiluihin sekä tekevät tiivistä työelämä- ja sidosryhmäyhteistyötä. Muotoiltua materiaalia tuotetaan muun muassa KKV:n oppimisympäristöön KKV Kampukselle, joka sisältää kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille suunnattuja kursseja, ja myös *KKV.fi-sivuston* rakentamisessa on käytetty palvelumuotoilua.

Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetun lain (661/2012) mukaan KKV:n tulee "edistää ja toteuttaa kuluttajavalistusta ja -kasvatusta". Mäntylä huomauttaa lain sanamuodon vanhahtavuudesta: "Me puhumme osaamisen edistämisestä ja toteutamme lakisääteistä tehtävää". Syvennyimme haastattelussa oikeusmuotoilun monialaisuuteen ja vaikuttavuuteen, opintoyhteistyön hyötyihin sekä nykyhetken haasteisiin ja unelmiin.

MONIALAISTA MUOTOILUA

Mäntylä on luonut pitkän uran KKV:llä. Hän tuli kuluttajakasvatuksen asiantuntijaksi vuonna 2002, työskenneltään aiemmin opettajana ammatillisessa koulutuksessa ja ammattikorkeakoulussa. Koulutukseltaan hän on lastentarhanopettaja ja kotitalousopettaja, mikä vaikutti hänen päätymiseensä nykyiseen tehtäväänsä.

Laaksonen puolestaan on sekä kauppa- että kasvatustieteiden kandidaatti ja opiskelee globaalien kestävyyden maisteriohjelmassa Helsingin yliopistossa. Hän on työskennellyt tiimissään reilun vuoden ja on tullut KKV:lle korkeakouluharjoittelun kautta. "Minua kiinnosti digipedagogiikka ja tässä työssä siihen pääsee syventymään", hän kertoo.

Mäntylällä ja Laakosella on siis kasvatustieteiden koulutus, mutta suurin osa KKV:laisista on juristeja. Tämä mahdollistaa monialaisen yhteistyön, joka on myös oikeusmuotoilun ytimessä (ks. Hagan). Mäntylä on nähnyt työssään, kuinka juridinen kieli kaipaa selkeytyäkseen toisen alan näkökulmaa. "Työ oli ensin aika pitkälle oppimateriaalien tekemistä eli jo silloin muotoiltiin lainsäädäntöä ymmärrettävälle kielelle", hän muistelee KKV-uransa alkuaikaa.

Työ on johdattanut myös Laakososen oikeusmuotoilun pariin, vaikka termi ei ollut hänelle ennestään tuttu: "Meidän tehtävämme on muotoilla juridisella kielellä tuotettuja materiaaleja ymmärrettävämpään tai oppimisen näkökulmasta helposti lähestyttävämpään muotoon." Mäntylän mukaan hän on pystynyt hyödyntämään pedagogista osaamistaan ja oppilastyökokemustaan nykyisissä työtehtävissään: "Aidoista ihmiskoh- taamisista on edelleen hyötyä, kun mietitään, kuinka asioita tulisi kirjoittaa ja avata."

Oppimisen palveluiden tiimin työssä voidaan siis nähdä oikeusmuotoilun periaatteita - tavoitteena on muotoilla oikeudellisia sisältöjä käyttäjäystävällisemmiksi. Mäntylän mukaan muotoiluajattelu on käytännös- sä todella lähellä pedagogiikkaa: "Hyvin suunniteltu opetus sisältää aina muotoilun elementtejä, eli ei mennä ratkaisu edellä."

VAIKUTTAVA JA VAIKEASTI MITATTAVA MUOTOILU

"Organisaation on turha tuottaa sisältöä, jota käyttäjän on vaikea käyttää", toteaa Mäntylä ja pohtii, että oikeusmuotoilusta hyötyy ennen muuta tiedon etsijä. Kun oikeusmuotoilu parantaa sisältöjen ymmärrettävyyttä, se samalla Mäntylän mukaan hyödyttää yhteiskuntaa ja auttaa verorahojen käyttämistä oikein.

Laaksonen muistuttaa, että monikaan ei vapaa-ajallaan, vaikka töiden jälkeen, ajattele opiskelevansa tai lukevansa kuluttajansuojasta. Siksi tiimi pyrkii tekemään teksteistä helpommin lähestyttäviä ja ottamaan huomioon myös eri kohderyhmät, kuten opiskelijat.

"Nämä aiheet voivat tuntua vähän hankalilta, monimutkaisilta ja ei välttämättä ole oikeata tai väärää jossain tilanteessa. Aina on niitä harmaan sävyjä", Laaksonen kertoo. Myös hän on sitä mieltä, että muotoilu on järkevää verorahojen käyttöä. Sisältöjen jäsentelylle, yhteenvedoille ja visualisoinneille on tarvetta. Esimerkiksi kuluttaja-asiamiehen linjauksista on viestittävä selkeästi ilman, että niiden lakiin perustuva sisältö muuttuisi.

Muotoilun hyödyt vaikuttavat kiistattomilta, mutta sen vaikuttavuuden arviointi on vaikeaa. Muotoilun vaikuttavuudelle ei ole valmiita mittareita. Määrälliset tiedot eivät yksin anna todellista kuvaa vaikuttavuudesta, ja laadullisen tiedon saaminen taas on haastavaa. Mäntylän mukaan ei voida esimerkiksi suoraan todeta, vähenevätkö viranomaisten päätöksien tai kuluttajien ja yritysten yhteydenottojen määrät tehtyjen kurssien ansiosta. "Evästeitä käyttämällä ei nykyisin saa tietoa käyttäjien määrästä. Käyttäjää voi olla vaikea saada vastaamaan palaute- ja käyttäjäkyselyihin", hän harmittelee.

MOLEMMINPUOLISTA OPPIA MUOTOILUPROJEKTEISTA

KKV on toteuttanut yhdessä Laurea-ammattikorkeakoulun kanssa vuodesta 2019 lähtien useita oikeusmuotoiluprojekteja. Mäntylä muistaa opiskelijoiden toteuttamista toimeksiannoista reklamaatioiden tekemiseen tehdyn projektin sekä verkkokaupan tiedonantovelvollisuuteen liittyvä hankkeen.

”Me olemme toimeksiantajan roolissa oppineet todella paljon”, Mäntylä kertoo yhteistyöstä ja sen vaikutuksesta tiimin työhön. ”Olemme saaneet ”rakennusainetta”, miten voimme jalostaa toimeksiantojen etenemistä seuratessamme kehittyneitä muotoiluosaamista, ja niitä oppeja hyödynnetään myös meidän oman toimintamme kehittämisessä.” Mäntylä uskoo myös toimeksiantojen muuttuvan sitä mukaa, kun he itse oppivat enemmän muotoiluajattelusta. Hänen mukaansa KKV:n on valtion virastona sovellettava muotoiluasteittain ja kokeillen, ja ihmisillä pitää olla ymmärrystä muotoilusta.

Opintojen osana tehtävä projektiyhteistyö edellyttää toimeksiantajalta myös ymmärrystä opiskelijoiden tarpeille. ”Emme voi edellyttää sitä, että lopputuote on suoraan käyttöönotettava”, Mäntylä toteaa. KKV:n vastuulla on työstää toimeksiannon tulos valmiiksi tuotteeksi. ”Siihen on varattava työaikaa ja katsottava, onko itsellä osaamista (tuotteen toteuttamiseen)”, Mäntylä avaa opintojakson jälkeisiä askelia.

NYKYHETKEN HAASTEITA

Halusimme tietää, mitkä ovat Mäntylän ja Laaksosen mielestä tärkeitä ajankohtaisia teemoja niin yhteiskunnallisesti kuin KKV:llä. Talousosaaminen on tällä hetkellä vahvasti esillä ja Mäntylä arvioi, että sen opettamiseen voitaisiin hyödyntää oikeusmuotoilua. Hän viittaa Orpon hallitusohjelmaan, jonka mukaan tavoitteena on tehdä Suomesta maailman talousosaavin kansa (2023, 101).

Laaksonen näkee ajankohtaisena teemana ihmisten tavat omaksua tietoa. Ne ovat jo muuttuneet paljon ja edelleen muuttumassa. Myös viranomaisen on otettava tämä huomioon toiminnassaan. ”Meillä on tekstipainotteista sisältöä, ja jatkuvana toiveena on, että olisi enemmän kuunneltavaa sisältöä”, Laaksonen toteaa.

Keskustelussa nousi pinnalle myös sisältöjen saavutettavuus. ”Selkokielisyysprojekti olisi tarpeen”, Laaksonen huomauttaa. Esimerkiksi kuvia on vaikea selittää näkörajoiteisille henkilöille, mutta saavutettavuus koskee monia muitakin kysymyksiä. Laaksonen toivoo, että digihankkeita toteuttaessa huomioidaan ihmisten erilaisuus ja erilaiset tavat omaksua asioita.

UNELMANA LAAJEMPI KÄYTTÄJÄYMMÄRRYS

Halusimme selvittää myös Mäntylän ja Laaksosen oikeusmuotoilun unelmahankkeen — mitä he tekisivät, jos resursseista ei tarvitsisi huolia ja vain taivas olisi rajana. Mäntylä haluaisi muotoilla KKV Kampuksen yhdessä käyttäjien kanssa. Kaikissa hankkeissa olisi testiryhmä, joukko pedagogeja ja verkkopedagogeja.

”Toteuttaminen on resurssikysymys. Tulisi olla riittävästi ihmisiä ja yhteys käyttäjiin.” Mäntylä toteaa. Haasteena on niin ikään haastateltavien löytäminen kiireisen arjen keskellä. ”Pitäisi olla jotain, jolla heidän työaikaansa ja vaivannäkönsä palkitsisi. Unelma olisi tehdä win-win-projekteja, jossa kaikki ovat tietyllä tavalla hyödynsaajia”, Mäntylä unelmoi. Laaksonen komppaa Mäntylää: ”Haluaisin tehdä tällaista projektia ja nimenomaan siten, että saisi laajemmin käyttäjäymmärrystä ja palautetta.”

Mäntylän ja Laaksosen kuvailema unelmahanke innostaa meitä oikeusmuotoilun opiskelijoina — siinä voisi olla oiva yhteistyöhanke tulevien opiskelijaryhmien kanssa! KKV:n kanssa syksyllä 2023 toteuttamamme yhteistyöprojekti avasi meille käyttäjäymmärryksen merkitystä.

Siinä missä KKV:n oppimisen tiimi on toimeksiantajan roolissa oppinut todella paljon, myös me opiskelijat olemme siis oppineet vastavuoroisesti. Saimme yhdessä ryhmänä paneutua oikeusmuotoilun prosessiin ja aitoa ja yksityiskohtaista palautetta. Muotoilun ja pedagogiikan harmonia konkretisoitui yhteisessä työskentelyssä käytännön kautta.

Lähteet

Hagan, M. *Law by design*. Verkkokirja. Viitattu 22.4.2024.

KKV 2024a. *Toimivimmat markkinat – tietoisemmat kuluttajat*. Viitattu 30.3.2024.

KKV 2024b. *Lisätietoja KKV:n Oppimisen palveluista*. Viitattu 16.4.2024.

KKV Kampus 2024. *Etusivu*. Viitattu 2.4.2024.

Vahva ja välittävä Suomi: Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.6.2023. Valtio-
neuvoston julkaisuja 2023:58.

Taina Mäntylän ja Suvi-Tuuli Laaksosen haastattelu 12.3.2024.



YSTÄVÄKIRJA

NIMI:

**SUVI-TUULI
LAAKSONEN**



**TYÖSKENTELEN:
KILPAILU- JA
KULUTTAJAVIRASTOSSA,
OPPIMISEN PALVELUIDEN
TIIMISSÄ**

**LEMPILAKINI:
LUONNONSUOJELULAKI**



**TYÖELÄMÄN
MOTTONI:**

**HYVÄN KIERRE
SYNTYY PIENISTÄ
TEOISTA**



YSTÄVÄKIRJA

NIMI:

TAINA MÄNTYLÄ

**TYÖSKENTELEN:
KILPAILU- JA
KULUTTAJAVIRASTOSSA,
OPPIMISEN PALVELUIDEN
TIIMISSÄ**

**LEMPILAKINI:
KULUTTAJANSUOJALAKI**

**TYÖELÄMÄN
MOTTONI:**

**HYVIN SUUNNITeltu ON
PUOLIKSI TEHTY.**

6 Ihmisiä varten – ongelmanratkaisua palvelumuotoilun keinoin

Sanna Harjula & Tanja Lahti

Oikeudellinen erityisosaaminen ja oikeusmuotoilu -koulutusohjelman YAMK-opiskelijat

DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO (myöh. DVV) on valtion virasto, jonka tehtävänä on huolehtia väestötietojärjestelmän ylläpidosta ja yhteiskunnan digitalisaatiosta. DVV pyrkii olemaan yhteiskunnassa digitalisaation suunnannäyttäjäksi, joka tekee aktiivista monialaista yhteistyötä eri verkostojen parissa. Yksi esimerkki tällaisesta innovatiivisesta toiminnasta on DVV:n palvelumuotoilun asiantuntijapalvelun. Palvelu on tarkoitettu julkishallinnon organisaatioille, jotka tarvitsevat tukea organisaation tai sen palveluiden asiakaslähtöisyyden parantamisessa.

Erityisasiantuntija **Laura Järveläinen** on työskennellyt DVV:llä palvelumuotoilun asiantuntijatiimissä jo yli viisi vuotta. Muotoilutiimissä, jossa Järveläinen työskentelee, toimii hänen lisäksi muita erityisasiantuntijoita ja kaksi johtavaa asiantuntijaa. Haastattelimme Järveläistä maaliskuussa 2024, ja kerromme tässä artikkelissa haastattelun pohjalta valtionhallinnon muotoilutyöstä, sen vaikuttavuudesta ja tulevaisuudennäkymistä.

”Tulin valtiolle alun perin semmoiseen Dg-tiimiin, mikä oli aikanaan Sipilän hallituksen yksi kärkihankkeista, joissa digitalisaatiota pyrittiin edistämään asiakaskeksisellä ajattelulla”, Järveläinen sanoo, ja toteaa, että nykyään onneksi asiakaskeksisyyden sijaan puhutaan enemmänkin ihmiskeksisyydestä, toisin kuin vielä viisi vuotta sitten.

Dg-tiimi oli Valtiokonttoriin aikanaan perustettu digitiimi, joka tuki valtionhallinnon asiakaslähtöistä digitaalista muutosta. Valtiokonttorin mukaan Dg-tiimin tavoitteena oli antaa virastoille käytännön apua asiakaslähtöisten ja helppokäyttöisten sekä poikkihallinnollisten julkisten digipalveluiden rakentamisessa. Järveläinen siirtyi DVV:lle Dg-tiimistä, koska halusi edelleen jatkaa pioneirimäistä työskentelyä muotoilun saralla.

Järveläinen on ensimmäiseltä koulutukseltaan muotoilija taideteollisesta korkeakoulusta ja hän kertoo jatkaneensa myöhemmin Laurea-ammattikorkeakoulussa ylempään ammattikorkeakoulututkinnon [*Service Innovation and Design -koulutusohjelmassa*](#). Järveläinen kertoo työtaustansa olleen alun perin markkinoin-

titöissä niin markkinointipäällikön kuin brand managerinkin tehtävissä, kunnes myöhemmin palasi takaisin juurilleen muotoilun pariin.

”Olen sielultani muotoilija”, Järveläinen kertoo ja pohtii muotoiluajattelun ja markkinoinnin yhtymäkoh-
tia ihmisläheisen työskentelyotteen ja kuluttajan käyttäytymisen tarkastelun näkökulmasta.

MUOTOILEMALLA PAREMPIA PALVELUITA KANSALAISILLE

Järveläinen kuvaa palvelumuotoilutiimin työn olevan läpileikkaavaa, yli organisaatorajojen tehtävää työtä. Monesti lainsäädännöllisellä näkökulmalla on valtiolla työskennellessä merkittävä rooli.

”Juridiikka ja siihen liittyvä sääntely on työssä merkittävässä osassa”, sanoo Järveläinen. Lait tulee väjää-
mättä ottaa huomioon tavoitetilaa asetettaessa, mutta toisinaan saatetaan tarvita myös lakimuutoksia, jotta
jokin kokonaisuus voidaan toteuttaa. Palvelumuotoilussa yhtenä tärkeänä tulokulmana on myös yhdenvertai-
suuden toteutumisen edistäminen ja lainsäädännön tarkastelu siitä näkökulmasta, miten se huomioi erilaiset
ryhmät ja näiden tarpeet.

”Ehkä tästä voidaan järjestää uusi tunnin sessio”, Järveläinen naurahtaa, kun häneltä tiedustellaan syitä,
joiden vuoksi muotoilu on tärkeää. Järveläisen mukaan muotoiluajattelun suuri hyöty on sen ihmiskeskei-
syydessä. Etenkin julkishallinnossa muotoilulle ja muotoiluajattelulle on tilausta, jotta saadaan muotoiltua
palveluita ja toimintatapoja kansalaisia hyödyttävällä tavalla. Muotoiluajattelussa huomioidaan kokonaiskuva
aina ihmislähtöisestä näkökulmasta lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin. Järveläinen nostaa tämän hetken
ajankohtaisena teemana palveluiden tuottamisen tehokkaasti ja kustannustietoisesti.

”Tämmöisessä kehittämistoiminnassa ollaan palvelumuotoilijan roolissa”, toteaa Järveläinen ja kuvailee
oikeudellisten teemojen ja muotoilun yhteenliittymää. Järveläinen nostaa työstään ajankohtaisena esimerki-
kinä eurooppalaisen identiteettilompakon, jota DVV:llä valmistellaan ja jonka osalta odotetaan eduskunnan
käsittelyä. DVV:n verkkosivujen mukaan lompakko tulee mahdollistamaan sähköisen tunnistautumisen ja
muidenkin henkilötietojen luotettavan osoittamisen koko EU-alueella. Eurooppalaisen identiteettilompakon
taustalla on EU:ssa valmisteltu lainsäädäntö. Suomi osallistuu lompakon valmisteluun ja on mukana teknises-
sä määrittelyssä, pilotoinnissa ja säädösvalmistelussa.

STRATEGINEN MUOTOILU ON PITKÄNMATKAN JUOKSUA

Muotoilun vaikuttavuuden mittaaminen on vaikeaa, Järveläinen myöntää. Palvelumuotoilun hyödyt ovat
Järveläisen mukaan kuitenkin kiistattomat, ja niitä pitäisi pystyä kuvaamaan tarkemmin. Vaikuttavuutta voisi
seurata esimerkiksi asiakas- ja työntekijätyytyväisyyden tai palveluiden käyttäjämäärien tai resurssien kautta
numeerisesti.

”Jokainen muotoilija tuntee varmasti sydämessään pistoksen. Muotoilun vaikuttavuuden kuvaamisen
edistäminen on tärkeätä, sillä hyödyt ovat kiistattomat”, Järveläinen pohtii.

Vaikuttavuuden arvioinnissa on tärkeätä huomioida myös minkä tyyppisestä työstä tai projektista on
kyse. Osa palvelumuotoilutiimin tehtävistä liittyy laajempaan toiminnan muotoiluun ja osa case-tyyppisesti
yksittäisiin projekteihin, joissa rooli on enemmän valtion sisäisenä konsulttina toimiminen.

”Me teemme kuitenkin paljon myös strategisen tason muotoilua, joten useinhan ne hyödyt tulevat vaikka
vasta viiden vuoden päästä”, Järveläinen muistuttaa. Palvelumuotoilua voi siis hyödyntää myös uutta strate-
giaa luotaessa. Käytännössä strategisella tasolla muotoiltujen muutosten viemisessä käytäntöön voi mennä

jo pari vuotta ja jotta muuttuneiden toimintatapojen tuomat hyödyt realisoituvat, voi siihen mennä viisikin vuotta. Strategisella tasolla tehtävä palvelumuotoilu ei ole pikajuoksua, vaan pitkämatkan juoksua.

MUOTOILUN AJANKOHTAISET TEEMAT

”Juuri nyt olemme mukana elämäntapahtumalähtöisessä, läpileikkaavassa valtiovarainministeriön projektissa”, Järveläinen paljastaa. Esimerkkinä Järveläinen kuvaa palvelukokonaisuutta, jossa yksittäisen elämäntapahtuman – esimerkiksi läheisen kuoleman – johdosta ihmiseltä edellytetään asiointia useiden erilaisten viranomaisten ja yksityisen sektorin toimijoiden kanssa. Elämäntapahtumalähtöisellä palvelukokonaisuuksien digitalisoinnilla tavoitellaan palvelukokonaisuuksia, jotka huomioivat ihmisten erilaiset tarpeet kokonaisvaltaisesti ja sujuvasti.

Esimerkkinä muotoiluun liittyvistä ajankohtaisista ilmiöistä Järveläinen nostaa esiin resurssit ja niiden tehokkaan käytön – kuinka tulevaisuudessa julkishallinto voi tuottaa lakisääteiset palvelut pienemmillä resursseilla. Vielä ratkaisemattomiksi tulevaisuuden muutoksiksi Järveläinen nostaa myös ilmastonmuutoksen sekä turvallisuuteen liittyvät teemat. ”Ja sitten ajankohtaisena on tosi konkreettisia asioita, vaikkapa meillä DVV:llä jonkun oman palvelun kehittäminen”, Järveläinen sanoo.

Unelmahankkeeseen Järveläinen kuvailee läpileikkaavan, yli hallinnonrajojen ulottuvan projektin. ”Ministeriöstä kansalaiseen ja siten, että mukana olisi myös järjestökenttää ja yrityksiä”, Järveläinen maalaa haavekuvaa digipalveluita sisältävästä palvelusta, jolla helpotetaan kansalaisen elämää samalla purkamalla raskasta hallintoa ja jonka sisällä olisi myös eri vaikuttavuuden mittareita.

Muotoiluajattelun kantaviksi voimiksi Järveläinen nostaa luovuuden, ihmiskeskeisyyden ja ratkaisukeskeisyyden.

”Ei tule pelätä ongelmia, vaan ne ovat ratkaistavissa. Teemme ihmisiä varten tätä työtä.”

Lähteet

DVV. 2024a. [Palvelumuotoilu](https://dvv.fi/palvelumuotoilu). Viitattu 28.3.2024. <https://dvv.fi/palvelumuotoilu>

DVV. 2024b. [Digi- ja väestötietovirasto](#). Viitattu 28.3.2024.

DVV. 2024c. [Eurooppalainen digitaalinen identiteettilompakko](#). Viitattu 28.3.2024.

Valtiokonttori. 21.11.2018. [D9-tiimi ylitti tavoitteensa](#). Uutinen. Viitattu 28.3.2024.

Valtiovarainministeriö. 2024. [Elämäntapahtumalähtöinen digitalisaatio](#). Viitattu 28.3.2024.

Laura Järveläisen haastattelu 12.3.2024

YSTÄVÄKIRJA

NIMI:
LAURA JÄRVELÄINEN



TYÖSKENTELEN:
DIGI- JA
VÄESTÖTIETOVIRASTO

TYÖELÄMÄN
MOTTONI:
KAIKKI JÄRJESTYY.

LEMPILAKINI:
PERUSTUSLAKI

Julkaisun toimittajat

YSTÄVÄKIRJA

NIMI:

SANNA HARJULA



**TYÖSKENTELEN:
RIKOSSEURAAMUSLAITOS**

**TYÖELÄMÄN
MOTTONI:
MUUTOS ON
MAHDOLLISUUS.**

**LEMPILAKINI:
LAKI
YHDYSKUNTASEURAAMUSTEN
TÄYTÄNTÖÖNPANOSTA**

YSTÄVÄKIRJA

NIMI:

TANJA LAHTI



TYÖSKENTELEN:
ULKOMINISTERIÖ

TYÖELÄMÄN
MOTTONI:

EI SAA OLLA LIIAN
NOPEA.

LEMPILAKINI:
DIGIPALVELULAKI

YSTÄVÄKIRJA

NIMI:
SAMPO MIELITYINEN



TYÖSKENTELEN:
**LAUREA-
AMMATTIKORKEAKOULU**

**TYÖELÄMÄN
MOTTONI:**
LUOTA PROSESSIIN!

LEMPILAKINI:
VAHINGONKORVAUSLAKI



LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULUN oikeudellisen erityisosaamisen ja oikeusmuotoilun koulutus on ainutlaatuinen niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin. Se on maailman ensimmäinen tutkintoon johtava oikeusmuotoilun maisteritasoinen koulutus.

KOULUTUKSESSA ON KAKSI ydinkokonaisuutta: oikeusmuotoilu ja oikeudellinen erityisosaaminen. Oikeusmuotoilussa opiskelija oppii palvelumuotoilun menetelmät ja prosessin. Hän suuntautuu käyttäjäkeskeiseen kehittämiseen ja rakentaa uusia oikeudellisia tuotteita ja palveluita. Samalla otetaan huomioon oikeudelliset periaatteet, näkökulmat ja velvoitteet. Oikeudellista erityisosaamista opiskelija kehittää oikeusosaamisen kurseilla. Niissä keskitytään yhteiskuntaa ja kansalaisten asemaa parantaviin muutoshankkeisiin ja viedään näitä teemoja koskevaa teoriaa ja tietoa käytäntöön.

TÄMÄ KOKOOMATEOS tarkastelee oikeusmuotoilua sen vaikuttavuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksien näkökulmasta. Artikkelit toimivat jatkumona kahdelle aiemmin ilmestyneelle oikeusmuotoilun julkaisuille (2019 ja 2022). Julkaisun artikkelit käsittelevät oikeusmuotoilun moniammatillisuutta, Laurean koulutuksen alumnien kokemuksia, elävän elämän oikeusmuotoiluratkaisuja sekä kahden haastattelun pohjalta myös oikeusmuotoilun merkitystä julkishallinnossa.