

# IHMISTEN KIELELLÄ

*Tutkija Margaret Haganin mukaan oikeuspalvelut pitää muotoilla uusiksi.  
Lain pitää palvella ihmisiä, eikä sopimustekstien tule olla vain juristien  
litaniaa toisille juristeille.*

TEKSTI TERHI HAUTAMÄKI // KUVAT JUHA MYLLYMÄKI

# DESIGN ON ESIMERKIKSI SITÄ, ETTÄ LOMAKKEET JA SÄHKÖPOSTIT LAADITAAN TAVALLISTEN KÄYTTÄJIEN KIELELLÄ.

**K**un Stanfordin yliopiston tutkija **Margaret Hagan** aloitti oikeustieteen opinnot vuonna 2008, hän tunsian olevansa allerginen koko koulutukselle.

Kaikki oli niin monimutkaista.

Pänttäämistä oli valtavasti, vaikka Hagan oli korkeasti koulutettuna, kansainvälisestä politiikasta väitelleenä tohtorina tottunut lukemaan.

Hagan oli koko aiemman opiskelu- ja työuransa ajan ollut kiinnostunut ihmisoikeuksista, kansalaistoiminnasta ja demokratiasta.

Nyt hän koki yhtäkkiä astuvansa elitistiseen sisäpiiriin.

– Ensimmäinen ajattelin, että ehkä oikeustiede ei ole minua varten. Opintojen edetessä tulin kuitenkin varmemmaksi siitä, että ongelma ei ole vain minussa, kertoo Hagan istuessaan kahvilassa Helsingin Senaatintorin laidalla, kolmekuinen vauva rinnalla kantorepussa.

**MARGARET HAGAN VIERAILI** Suomessa marraskuussa Legal Design Summit -tapahtumassa, jonka järjesti helsinkiläinen asianajotoimisto Dottir.

Legal design, oikeudellinen muotoilu, tarkoittaa sopimusten, asianajopalveluiden tai oikeusprosessien muokkaamista käyttäjälähtöisemmiksi, toimivammiksi ja helpommin ymmärrettäviksi.

Nykyään muotoilua on kaikkialla, paitsi tavaroissa myös palveluissa ja sovelluksissa. Helsingin marraskuinen tapahtuma oli järjestäjien mukaan maailman ensimmäinen oikeusmuotoilun seminaari. Design-ajattelu on siis lakimaailmassa vielä varsin uutta.

Eräänlaista muotoilua olivat myös piirroksset, joilla Margaret Hagan hahmotti asioita opiskeluvuosinaan.

Kun hän halusi selvittää itselleen jotain monimutkaista, hän luonnosteli puhuvia päitä ja yhdisteli puhekuplia nuolilla. Hahmotteli asiat kysymyksinä ja vastauksina. Hän kehittänyt myös oikeustieteen oppimissovelluksen nimeltä Law Dojo.

Hagan ymmärsi, että jos hän pystyi muotoilemaan vaikeat asiat itselleen helpommiksi, sama voisi toimia muillekin.

**JURISTIT TIETÄVÄT HYVIN**, että lain kiemurat tuntuvat etäisiltä tavallisille ihmisille.

Design-kielellä sanottuna: palvelun käyttäjäkokemuksessa on puutteita.

Haganista oikeuspalveluiden muotoilu ihmisten näkökulmasta on suorastaan ihmis-oikeuskysymys.

Hänen omat silmänsä avautuivat, kun hän suoritti Stanfordin sivuaineena design-opintoja. Muotoilussa kaiken lähtökohta on miettiä helpoutta ja käytettävyyttä.

Hagan tekee käytännönläheistä työtä. Hän vetää Stanfordin Open Law Lab -projektia, jossa hän suunnittelee ja kokeilee yritysten, asianajajien ja tuomioistuinten kanssa, kuinka juridisista teksteistä tai prosesseista voi tehdä ihmisiä osallistavia ja helpompia.

Ehkä Hagan kuulosti naiivilta, kun hän kirkassilmäisenä vastavalmistuneena meni puhumaan ammattilaisille systeemin muuttamisesta.

– Yleisin kritiikki oli sitä, että juridiset asiat ovat liian monimutkaisia. Ei niitä voi esittää kuvilla, jotka yksinkertaistavat asioita ja antavat ihmisille vääränlaista itsevarmuutta, Hagan toteaa.

Mutta jos laki on ihmisiä varten, ei kai siitä voi olla mahdotonta puhua ymmärrettävästi?

**MELKEIN JOKAINEN** on joskus klikannut hyväksynnän käyttäjäehdoille, joista ei ole lukenut riviäkään. Vaikeat sopimustekstit ja pieni pränni kyynistävät. Ehkä yritykset haluavat tietoisesti hämärtää ehtojaan?

– Sitä ei voi kiistää. Toisille tahoille voi olla eduksi, että toinen osapuoli ei ymmärrä kaikkea. Mutta olisi liian kyynistä väittää, että näin on kaikkialla. Kun itse aloin työskennellä yritysjuristien kanssa, huomasi, että monia juristeja kiinnosti oikeasti pyrkiä selkeämpään ilmaisuun, Hagan huomauttaa.

Sopimukset ja käyttöehdot ovat yrityksille riskienhallintaa ja niiden tulee joustaa tulevaisuuden tarpeiden mukaan, jotta yrityksiä ei voitaisi syyttää mistään laiminlyönneistä.

Samalla niiden pitäisi olla myös viestintää. Läpinäkyvyydellä yritys luo brändiä. Yritysten maineelle ei ole eduksi, että bloggarit ja journalistit lukevat sopimusten epämääräisiä ehtoja kuin piru Raamattua.

Margaret Hagan on työskennellyt muun muassa johtavien teknologiayhtiöiden kanssa käyttöehtojen parantamiseksi.

Parhaiten toimivat visuaaliset esitykset. Niissä voidaan esimerkiksi näyttää, mistä klikata, jos haluaa muuttaa yksityisyysasetuksia tai poistaa paikkatiedot. Käyttäjät ja asiakkaat kaipaavat kontrollin tunnetta.

– Ihmiset eivät jätä tekstejä lukematta vain siksi, että he eivät ymmärrä niitä. He jättävät niitä lukematta myös siksi, että he eivät usko lukemisen auttavan mitään.

**HAGAN KERTOO**, että hänen kotimaassaan Yhdysvalloissa oikeudelliselle muotoilulle on kipeä tarve. Ihmisten luottamus oikeuteen on syvästi rapautunut.

Hagan on projekteissaan työskennellyt myös tuomioistuimien kanssa.

– Kun ihminen tulee oikeustaloon, kukaan ei ole neuvomassa häntä ja häntä pompotetaan eri kerroksiin. Olemme kehittäneet prosessia esimerkiksi niin, että vastassa on heti joku, ja avun saa yhdestä paikasta.

Ihmiset tarvitsevat monenlaista perustietoa alkaen siitä, miten pukeudutaan oikeusistuntoon ja millaisia argumentteja kannattaa käyttää.

Aikajanaat ja kaaviot prosessin kulusta auttavat ymmärtämään, mitä tapahtuu. Niillä voi esittää, mitkä ovat vaihtoehdot ja mikä on mahdollista missäkin skenaariossa.

Hagan mainitsee esimerkin hyvin muotoillusta prosessista: Yhdysvaltain Denverissä toimii keskus, jossa ihmiset saavat avioero- tai huoltajuuksiistoissa avun saman katon alta.

– Apu ei jää vain lakiapuun, vaan samasta paikasta saa myös esimerkiksi lääketieteellistä ja psykologista apua. Monet juridiset ongelmat ovat samalla ihmisten elämää mullistavia, isoja kriisejä, joissa voi olla tarvetta monen ammattilaisen tiimille.

**KUN OIKEUSPALVELU** muotoillaan hyvin, juristin työ käy joskus jopa tarpeettomiksi.

Amerikkalaisella Wevorce-sivustolla so- vussa eroavat parit voivat hoitaa käytännön järjestelyt, kuten omaisuuden jaon, ilman asianajajan apua tai vain vähäisellä avulla.

Hagan uskoo, että tulevaisuudessa vastaavia palveluita tulee paljon lisää.

– Asianajopalvelut toimivat yhä useammin niin, että asianajaja voi olla mukana prosessin joissakin vaiheissa, kun taas palvelun käyttäjät voivat tehdä osan itse tai automatisoidusti.

Tämä laskee palveluiden hintaa ja tekee niistä helpommin saavutettavia.

Osaa asianajajista kehityskulku huolettaa. Toisaalta sama suuri muutos on käynnissä kaikilla aloilla. Automatisaatio, robotisaatio ja tekoäly korvaavat monet ihmisen aiemmin tekemät tehtävät. Toistaiseksi on vaikea hahmottaa, millaisia tulevaisuuden työnkuvamme ovat.

Uudet sovellukset aiheuttavat joskus vastustusta. Yksi amerikkalainen esimerkki on Fixed-parkkisakosovellus, jonka muutama kaupunki on jo kieltänyt.

Sovelluksen käyttäjä voi ottaa kännykkäkameralla kuvan parkkisakostaan, ja sovellus selvittää automaattisesti sakotetun mahdollisuudet kiistää pysäköintivirheensä. Se voi esimerkiksi etsiä virheitä sakkopaperista tai tarkistaa Google Street Viewistä, onko pysäköintikielto merkitty kunnolla.

**OIKEUSPALVELUIDEN MUOTOILU** ei ole vain designiin perehtyneiden asiantuntijoiden työtä. Haganin mukaan kuka tahansa asianajaja tai mikä tahansa organisaatio voi tehdä asioita selkeämmiksi ja helpommiksi asiakkailleen.

Yksinkertaisimmillaan muotoilu on sitä, että nettisivuilta löytyy helpot ja loogiset polut tiedon äärelle. Se on myös sitä, että lomakkeet ja sähköpostit laaditaan tavallisten käyttäjien kielellä.

Kaikki lähtee siitä, että mietitään palvelun tarvitsijan näkökulmaa. Margaret Hagan, joka itse ajattelee piirtämällä, aloitaisi ehkä laatimalla seinälle mieliekartan tai aikajanan.

Sen avulla voi pohtia, missä kohtaa asiakas tyypillisesti ei ymmärrä, missä hän hukkaa aikaa ja milloin hän turhautuu.

Sitten mietitään, mitä voitaisiin tehdä paremmin. ■



#### LENTÄVÄ AJATUS

”Luulin, että oikeusmuotoilu kiinnostaisi eniten nuoria ihmisiä.

Olen kuitenkin huomannut, että kiinnostuneimpia ovat pitkään alalla olleet ihmiset, joilla on vaikutusvaltaa organisaatiossaan.

Oikeustieteelliseen tulee älykkäitä nuoria ihmisiä, jotka voisivat luoda uutta ja olla muutoksen voima. Varsin pian opiskelun alettua he kuitenkin urautuvat kohti yritysjuristin uraa tai oikeuslaitosuraa. Heidät työnnetään tietylle radalle, eivätkä he aina pääse käyttämään älykkyyttään ja luovuuttaan parhaalla tavalla. Neuvon opiskelijoilleni, ettei heidän kannata ajatella tulevaa lakiuraansa sellaisena kuin se on ennen ollut, vaan koettaa miettiä uusia tapoja tehdä työtä. Haluan opettaa opiskelijoilleni empatiaa ja kokeilua.

Juristin työ on ihmisten palvelemista – siinä ei ole kyse minusta ja minun osaamisestani vaan asiakkaan auttamisesta.”