

Digitaalisten työvälineiden käyttö sovittelun laadun tukena



Digitaalisten työvälineiden käyttö sovittelun laadun tukena

Jenni Hakkarainen, Riikka Koulu

Julkaisujen jakelu

Distribution av publikationer

**Valtioneuvoston
julkaisuarkisto Valto**

Publikations-
arkivet Valto

julkaisut.valtioneuvosto.fi

Julkaisumyynti

Beställningar av publikationer

**Valtioneuvoston
verkkokirjakauppa**

Statsrådets
nätbokhandel

vnjulkaisumyynti.fi

Oikeusministeriö

CC BY-SA 4.0

ISBN pdf: 978-952-400-767-2

ISSN pdf: 2490-0990

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2023

Digitaalisten työvälineiden käyttö sovittelun laadun tukena

Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2023:29		Teema	Selvityksiä ja ohjeita
Julkaisija	Oikeusministeriö		
Tekijä/t	Hakkarainen, Jenni; Koulu, Riikka		
Kieli	suomi	Sivumäärä	99
Tiivistelmä	<p>Selvitys tarkastelee sovittelun digitalisaatiota ja sovitteluteknologioiden nykytilaa sekä niiden mahdollisuuksia ja rajoitteita Suomessa ja kahdeksassa muussa vertailumaassa. Selvitys vastaa tavoitteeseen oikeudenhoidon ja digitaalisten palveluiden kehittämisestä tutkimuslähtöisesti, oikeusvaltioperiaatetta mukaillen. Tavoite on etsiä keinoja eri teknologioiden hyödyntämiseen sovittelussa ja kartoittaa eri vaihtoehtoihin liittyviä oikeudellisia, kokemuksellisia ja hallinnollisia riskejä.</p> <p>Aineisto koostuu kahdeksasta asiantuntijahaastattelusta, viranomaisraporteista, uutislähteistä ja tieteellisistä artikkeleista. Selvityksen mukaan digitaalisten työvälineiden käyttö sovittelutoiminnassa on pääsääntöisesti vähäistä, vaikka Covid-pandemia lisäsi hetkellisesti etäyhteyden käyttöä sovitteluistunnoissa. Digitaalisten sovittelumenettelyjen kehittämishaasteet ovat vakiintuneiden menettelytapojen uudistamisen haastavuus sekä aiheeseen liittyvien tutkimusten ja kokemusten vähäisyys. Selvityksessä suositellaan, että digitalisaatiota edistetään osana sovittelutoiminnan ja sen rakenteiden laajempaa kehittämistä. Tavoitteenasettelun tulee painottaa laatua eikä ensisijaisesti taloudellista tehokkuutta. Sovittelun digitalisaation kehittämisen ohjaavina periaatteina on oltava osapuolten itsemääräämisoikeus ja oikeudenmukaisuuden kokemukset sekä käyttäjäystävällisyys.</p>		
Asiasanat	sovittelu, vaihtoehtoinen riidanratkaisu, digitalisaatio, oikeudenhoito, kehittäminen, digitaalinen sovittelumenettely		
ISBN PDF	978-952-400-767-2	ISSN PDF	2490-0990
Julkaisun osoite	https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-400-767-2		

Användning av digitala verktyg som stöd för medlingens kvalitet

Justitieministeriets publikationer, Utredningar och anvisningar 2023:29		Tema	Utredningar och anvisningar
Utgivare	Justitieministeriet		
Författare	Hakkarainen, Jenni; Koulu, Riikka		
Språk	finska	Sidantal	99
Referat	<p>I denna utredning behandlas digitaliseringen av medlingsverksamhet, nuläget för olika tekniker som används vid medling samt möjligheterna och begränsningarna i anslutning till dessa i Finland och åtta jämförelseländer. Utredningen är ett svar på målet att utveckla rättsvården och de digitala tjänsterna utifrån forskning och i enlighet med rättsstatens principer. Syftet är att hitta sätt att använda olika tekniker vid medling och att kartlägga vilka juridiska och administrativa risker de olika alternativen innebär och vilka risker som har upplevts vid användningen av dem.</p> <p>Materialet består av åtta intervjuer med experter, myndighetsrapporter, nyhetskällor och vetenskapliga artiklar. Enligt utredningen används digitala verktyg i regel inte i någon större omfattning vid medling, även om covid-19-pandemin tillfälligt ökade användningen av distansförbindelser vid medlingssammanträden. Utmaningarna när det gäller att utveckla digitala medlingsförfaranden har att göra med svårigheten att förnya etablerade förfaranden och bristen på forskning och erfarenheter på området. I utredningen rekommenderas det att digitaliseringen ska främjas som ett led i en mer omfattande utveckling av medlingsverksamheten och dess strukturer. Målen ska fastställas med betoning på kvalitet och inte ekonomisk effektivitet. Digitaliseringen av medlingsverksamheten ska styras av principen att parterna i medlingen har självbestämmanderätt och känner att de blir rättvist behandlade. En annan vägledande princip ska vara användarvänlighet.</p>		
Nyckelord	digitalt medlingsförfarande, medling, alternativ tvistlösning, digitalisering, rättsvård, utveckling		
ISBN PDF	978-952-400-767-2	ISSN PDF	2490-0990
URN-adress	https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-400-767-2		

Use of Digital Tools to Support the Quality of Mediation

**Publications of the Ministry of Justice,
Reports and guidelines 2023:29X**

Subject

Reports and
guidelines

Publisher

Ministry of Justice, Finland

Author(s)

Hakkarainen, Jenni; Koulu, Riikka

Language

Finnish

Pages

99

Abstract

This report examines the digitalisation of mediation, the current state of mediation technologies and their possibilities and limitations in Finland and eight reference countries. The report implements the objective of developing the administration of justice and digital services based on research and with respect for the rule of law. The aim of the study was to find ways to utilise different technologies in mediation and to chart what kind of legal and administrative risks are associated with the different alternatives based on experiences gained from the use of the technologies.

The material studied consists of eight expert interviews, official reports, news sources and scientific articles. The study shows that the use of digital tools in mediation is, as a rule, rather limited, even though the COVID pandemic temporarily increased the use of remote connections in mediation sessions. Challenges in developing the digital mediation procedures include the difficulty of reforming the established procedures and the limited number of studies and experiences related to the topic. The report recommends that digitalisation be promoted as part of the broader development of mediation and its structures. High quality, not economic efficiency, should be the primary goal. The parties' right to self-determination, experiences of fairness, and user-friendliness should be the guiding principles for developing the digitalisation of mediation.

Keywords

digital mediation procedure, mediation, alternative dispute resolution, digitalisation, administration of justice, development

ISBN PDF

978-952-400-767-2

ISSN PDF

2490-0990

URN address

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-400-767-2>

Sisältö

1	Johdanto	8
1.1	Yleistä	8
1.2	Tavoitteet, menetelmät ja rajaukset	12
1.3	Selvityksen rakenne	15
2	Sovittelun sääntely-ympäristö	16
2.1	Sovittelu, vaihtoehtoinen riidanratkaisu ja verkkovälitteinen riidanratkaisu	16
2.2	Henkilötietojen suoja ja järjestelmäsuunnittelu.....	17
3	Sovittelu ja digitalisaatio tutkimuskirjallisuudessa	20
3.1	Sovittelu	21
3.2	Vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (ADR) verkkovälitteiseen riidanratkaisuun (ODR).....	25
3.3	Sovitteluteknologiat	36
3.4	Käyttäjälähtöisyys sekä käytettävyys sovitteluteknologioiden kehityksessä	46
4	Sovitteluteknologioiden nykytila	55
4.1	Suomi	56
4.2	Ruotsi ja Norja.....	59
4.3	Viro.....	60
4.4	Alankomaat ja Belgia	60
4.5	Espanjan Katalonia	63
4.6	Portugali	64
4.7	Kanada.....	65
4.8	Johtopäätökset asiantuntijahaastatteluista.....	67
5	Mahdollisten sovelluskohteiden tunnistaminen ja arviointi	70
5.1	Asianhallintajärjestelmät ja sovittelun elinkaaren hallinnoiminen	71
5.2	Vuorovaikutus istunnon ulkopuolella: palveluportaalit ja alustapohjaiset palvelut.....	74
5.3	Etäsovitteluistunto	76

6	Sovittelu ja digitalisaatioon liittyvät riskit.....	79
6.1	Yksityisyys ja tietoturva	81
6.2	Sovitteluteoriat ja digitalisaatio: turvallisuus, luottamus, kohtaaminen ja sovinnon sitovuus.....	83
6.3	Saavutettavuus, käytettävyys ja käyttäjälähtöisyys.....	85
7	Lopuksi	88
7.1	Tiivistetyt vastaukset tutkimuskysymyksiin.....	88
7.2	Suosituksset.....	90
	Lähteet.....	93

1 Johdanto

1.1 Yleistä

Yhteiskuntaa ja sen tuottamia palveluja digitalisoidaan yhä nopeammin. Vuoden 2022 DESI-vertailussa (Digital Economy and Society Index) Suomi sijoittui EU-maiden ensimmäiseksi.¹ DESI seuraa Euroopan yleistä digitalisaatiokehitystä, ja erityisesti jäsenmaiden kehitystä digitaalisessa kilpailukyvyssä ja suoriutumisessa. Julkisten digitaalisten palveluiden osalta Suomen DESI-luku oli miltei kaksinkertainen EU:n keskiarvoon nähden. Ainoa osa-alue, jossa Suomi sijoittui lähelle EU:n keskiarvoa, oli yhteydet (connectivity). Raportissa todettiin, että Covid-pandemia on lisännyt jäsenmaiden digitalisaatioastetta, mutta tästä huolimatta etenkin digitaaliset taidot ja kehittyneet 5G-verkot osoittavat kehittymisen puutetta. Erikseen mainitaan, että tekoälyteknologioiden ja massadatan käyttö on edelleen vähäistä. DESI-raportti osoittaa, että Suomen digitalisaatioaste viranomaistoiminnassa on verrokkimaihin nähden korkealla. Suomen hallitusohjelmassa on linjattu kuluvan hallituskauden keskeiseksi tavoitteeksi etenkin digitalisaation edistämisen. Valtionvarainministeriö asetti 25.5.2020 Digitalisaation edistämisen ohjelman (digiohjelma), jonka tavoitteena on mm. varmistaa, että digitaaliset laadukkaat julkiset palvelut ovat kansalaisten saatavilla.

Vuosien 2019–2023 hallitusohjelmassa asetettiin tavoitteeksi niin oikeusvaltion vahvistamiseen kuin digitalisaation edistämiseen liittyviä seikkoja. Sen mukaan: ”Monissa kansainvälisissä vertailuissa olemme myös maailman vakain, vapain ja parhaiten ihmisten perusoikeuksia suojeleva maa, jossa on hyvä hallinto ja riippumaton oikeuslaitos. Tämä ei ole itsestäänselvyys. Olosuhteiden muutokset haastavat meitä ennakoimaan ja varautumaan aiempaa paremmin. Suomen on huolehdittava sisäisestä ja ulkoisesta turvallisuudesta, oikeusvaltioperiaatteen noudattamisesta ja arjen turvallisuudesta.” Tavoitetta tukeviksi keinoiksi luetellaan mm. oikeusjärjestelmän selkeydestä ja

¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022>

sähköisten palveluiden esteettömyydestä huolehtimisen. Vuonna 2020 Covid-pandemia haastoi julkisten palveluiden tuottamisen, kun liikkumiseen ja ihmiskontakteihin kohdistuvat rajoitukset astuivat voimaan maaliskuussa 2020. Oikeudenhuollon rooli yhteiskunnassa on merkittävä, joten esimerkiksi perinteisesti kasvokkain järjestettävät yleisen tuomioistuimen istunnot ja sovittelutoiminta jouduttiin organisoimaan uudeen pandemiarajoitusten vuoksi.

Yleisesti voidaankin todeta, että sovittelussa otettiin kevään 2020 aikana merkittävä askel kohti asiakaspalvelun digitalisoitumista. Niin tuomioistuinsovittelussa kuin myös rikos- ja riita-asioiden sovittelussa on jo pitkään hyödynnetty erilaisia teknisiä tukijärjestelmiä organisoimaan tiettyjä työtehtäviä. Pandemia vuorostaan pakotti eri organisaatiot kehittämään nopeasti digitaalista asiakaspalvelua, joista ehkä keskeisin oli sovitteluistuntojen järjestäminen ilman välitöntä fyysistä ihmiskontaktia eli etäyhteyden avulla. Samanlainen kehitys on nähtävissä halki Euroopan ja sen ulkopuolella.

Asiakaslähtöisten digitaalisten palveluiden kehitys on siis kuluneiden vuosien aikana noussut keskeiseksi teemaksi niin Suomessa kuin muuallakin maailmassa. Elokuussa 2022 julkaistussa Oikeudenkäytön kehitysryhmän arviomuistiossa ei oteta suoraan kantaa sovittelun digitalisaatioon, vaan osana laajempaa oikeudenkäyttöä. Arviomuistio nostaa keskeiseksi kehittämistavoitteeksi käyttäjälähtöisyyden, oikeudenhoidon riippumattomuuden sekä laadukkaan oikeusturvan.²

Euroopan Neuvoston alaisuudessa toimiva CEPEJ (European Commission for the Efficiency of Justice) esitti loppuvuonna 2021 julkaistussa Digitaalisen oikeuden toimintasuunnitelmassa linjauksia, joiden mukaisesti valtioiden ja tuomioistuinten tulisi orientoitua digitaalisten teknologioiden hyödyntämiseen. Yksi linjauksista koski nimenomaisesti yhteistoiminnallista oikeutta, jonka tavoitteena on kehittää ja implementoida käyttäjäystävällisiä, yhteensopivia ja tehokkaita digitaalisen kommunikoinnin välineitä oikeudellisiin prosesseihin mahdollistamaan osapuolten erilaisia yhteydenpitokeinoja. Tämä tavoite on linjassa etenkin vuosia jatkuneen keskustelun kanssa etäyhteyksien käytöstä tuomioistuinprosesseissa, mutta se liittyy myös muun tiedonvaihdon kehittämiseen eri tuomioistuinten ja valtioiden välillä.

Euroopan unioni on linjannut Action plan for e-justice-toimintasuunnitelmassaan vuosien 2019–2023 tavoitteiksi ennen kaikkea oikeudellisen tiedon saatavuuden parantamisen.³ Oikeudellisen tiedon saatavuus koskee niin ihmisten oikeutta oikeudelliseen tietoon ja palveluihin, kuin myös oikeudenkäyttöön liittyvän tiedon saatavuutta viran-

² Oikeudenkäytön kehitysryhmän arviomuistio 2022, s. 4

³ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313\(02\)&rid=6](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313(02)&rid=6)

omaisten kesken. Dokumentissa hahmotellaan yhdeksi keskeiseksi digitaalisen työvälineen kehittämisen kohteeksi eurooppalainen e-justice-portaalin kehittäminen dynaamiseen ja vuorovaikutteiseen suuntaan. Toimintasuunnitelmassa määritellyillä toimenpiteillä pyritään tukemaan ns. ”yhden pysäkin” -oikeudellisen palvelun tarjoamista EU:n alueella e-justice-portaalin kautta. Komissio linjasi mm., että alustalle implementoitaisiin Small Claims Wizard -ominaisuus. Tällä hetkellä kyseinen palvelu tarjoaa diagnostiikkavälineen eurooppalaisen vähäisten vaatimusten menettelyn tai eurooppalaisen maksamismääräysmenettelyn soveltuvuudesta käsillä olevaan riitaan.⁴

Oikeudenhoidon laatuun ja käytettävyyteen panostaminen digitaalisin työvälinein vastaa siis niin kansainväliseen kuin kansalliseen kehityspaineeseen. Keväällä 2022 julkaistussa SUSTIMA-VN TEAS-hankkeessa⁵ selvitettiin yleisesti suomalaisen sovittelun nykytilaa ja kehittämistarpeita. Hankkeen loppuraportin perusteella voidaan todeta, että kiinnostus sovittelun käyttöalaa ja mahdollisuuksia kohtaan on nousemassa keskeiseen asemaan osana oikeudenhoitoa. Sovittelu on olennainen osa suomalaista oikeusjärjestelmää ja se muodostaa tärkeän keinon monien riita- ja rikostyyppien ihmiskeskeisessä ratkaisussa. Parhaimmillaan sovittelu helpottaa tuomioistuinlaitoksen juttutaakkaa ja tukee asianosaisten hyvinvointia ohjaamalla asiat lopulliseen päätökseen dialogisuuden ja asianosaislähtöisyyden kautta ilman raskasta oikeudenkäyntimenettelyä.

SUSTIMA-hankkeen loppuraportti osoittaa, miten sovittelu on omaksuttu ja sitä ohjataan ja toteutetaan useilla yhteiskunnan eri tasoilla ja organisaatioissa. Erilaiset sovittelumenettelyt muodostavatkin fragmentoituneen kokonaisuuden, jossa toimintamallit ja tavoitteet usein määräytyvät verrattain itsenäisesti eri organisaatioissa. Tuomioistuinsovittelu on korostetun viranomaiskeskeistä, kun taas vapaaehtoissovittelu sitouttaa lukuisia toimijoita halki Suomen ohjaamaan sovintoprosesseja. Digitalisaatio voi parhaillaan tukea niin organisatorista tehokkuutta, asian elinkaaren turvallista käsittelyä, tehostaa oikeuden saatavuutta ja siten edistää yhdenvertaisuutta ja palvella menettelyn asianosaisia nopeaa ja tarkoituksenmukaiseen lopputulokseen.

Tämä raportti on oikeusministeriön tilaama selvitys sovittelun digitalisaation ja sovitteluteknologioiden nykytilasta, mahdollisuuksista ja rajoitteista. Selvityksen tavoite on vastata hallitusohjelman asettamaan tavoitteeseen oikeudenhoidon ja digitaalisten palveluiden kehittämisestä tutkimuslähtöisesti, oikeusvaltioperiaatetta mukailien (Valtioneuvoston julkaisuja 2019, 87). Selvitys kiinnittyy myös CEPEJ:in linjaamiin tavoit-

⁴ https://e-justice.europa.eu/dynform_wizard_show_action.do

⁵ Peltonen et al. 2022

teisiin sovittelumenettelyiden kehittämiseen ja digitalisaation hyödyntämiseen oikeudenhoidon eri osa-alueilla, sekä Euroopan unionin e-justice action planin tavoitteisiin oikeudenhoidon digitalisoimiseksi ja tehostamiseksi, oikeuden saatavuutta lisäten.

Vaikka tuomioistuinten politiikkasuositukset ja oikeudenhoidon digitalisointitavoitteet ovat yleisiä ja verrattain tutkittuja, jää sovittelumenettelyiden tutkimus ja digitalisaatio-tavoitteet usein yleisen oikeudenhoidon kehittämisen katveeseen. Tuomioistuinsovit-telu kehittyi usein yleisen oikeudenhoidon digitalisaation varjossa ilman, että sovittelun erityispiirteiden huomioitaisiin. Koska sovittelutoiminta on levinnyt laajasti yhteiskun-nan eri toimijoiden ylläpitämäksi, jää näiden erityisten menettelyiden huomioiminen usein pieneksi. Poikkeuksena tutkimuksellisesta ja oikeuspoliittisesta kehittämisestä muodostaa kaupallisten alustatoimijoiden ylläpitämät verkkovälitteiset riidanratkaisu-menettelyt (ODR).

Selvitys kartoittaa sovittelun digitalisaation nykytilaa vastaisen oikeuspoliittisen pää-töksenteon taustaksi ja tueksi. Selvitämme sovittelussa käytettävien digitaalisten pal-veluiden ja teknologioiden nykytilaa niin Suomessa kuin valikoiduissa muissa valti-oissa. Selvityksen tavoite on etsiä keinoja eri teknologioiden hyödyntämiseen sovitte-lussa ja kartoittaa eri vaihtoehtoihin liittyviä oikeudellisia, kokemuksellisia ja hallinnolli-sia riskejä. Sovittelutoimintaa tehdään Suomessa laajasti, ja siitä vastaavat tuomiois-tuinlaitoksen lisäksi useat eri organisaatiot, kuten Asianajajaliitto, Kiinteistöliitto tai toistaiseksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ohjaama rikos- ja riita-asioiden sovittelu. Koska eri organisaatiot keskittyvät erilaisiin riitatyyppeihin, eivät ratkaisut di-gitaalisten teknologioiden hyödyntämisestä ole välttämättä yleistettävissä sovellus-kohteesta toiseen. Tästä huolimatta on mahdollista vetää jossain määrin johtopäätök-siä ja toimintaohjeita yli organisaatorajojen.

1.2 Tavoitteet, menetelmät ja rajaukset

Tutkimuskysymykset, joihin raportissa vastataan ovat

1. Digitaalisten sovittelumenettelyjen ja muun digitalisaation soveltamisen käytön laajuus ja muodot Suomessa ja Euroopassa
2. Millaisia digitaalisia sovittelumenetelmiä on käytössä ja millaisissa yhteyksissä? Mikä on ollut näiden käynnistymisen tausta ja konteksti (osa koronatilanteen myötä aktivoituja)?
3. Onko näiden käytöstä tehty arviointia, ja voidaanko löytää arvioituja, hyviä käytäntöjä?
4. Mitkä ovat olleet toteutettujen digitaalisten sovittelumenettelyjen kehittämishaasteet ja riskit?
5. Millaisia mahdollisia lainsäädännön kehittämistarpeita havaittiin?
6. Mitä selvityksen pohjalta voidaan arvioida digitalisaation tämänhetkisestä tilasta ja jatkokehittämisen tarpeista tulevaisuudessa?
7. Mitä jatkotutkimuksen tarpeita tunnistettiin?

Tutkimuskysymyksiin vastaamalla raportissa pyritään kuvaamaan, millaisia sovitteluteknologioita tällä hetkellä hyödynnetään eri vertailumaissa ja millaisia kokemuksia näiden käytöstä on kertynyt. Sen lisäksi kartoitetaan mahdollisia sovelluskohteita, joilla sovittelutoiminnan digitalisaatiota voitaisiin edistää Suomessa asiakaslähtöisesti.

Selvityksessä analysoidaan sitä, kuinka teknologiaa hyödynnetään tai on joskus käytetty valikoitujen valtioiden sovittelutoiminnassa. Tietoa on kerätty virallisista lähteistä ja asiakirjoista, asiantuntija-artikkeleista ja haastattelujen kautta. Kutsu haastatteluihin lähetettiin heinä-/elokuussa 2022 European Forum for Restorative Justice sähköpostilistan kautta. Kutsuun vastasi kolme organisaatiota kolmesta eri maasta (Belgia, Portugali, Espanja). Haastattelututkimukseen osallistui yksi henkilö kyseisestä maasta. Poikkeuksena oli Espanja, josta haastatteluun osallistui kolme henkilöä. Lisäksi haastateltiin akateemista tutkijaa Ruotsista. Haastateltavia oli siten yhteensä 8 kpl.

Muiden selvityksessä esiintyvien maiden osalta tieto on kerätty verkkojulkaisuista, viranomaisten verkkosivuilta, tieteellistä raporteista ja EU:n eri asiakirjoista. Tiedon keräämisestä eri lähteistä on sovittu erikseen oikeusministeriön kanssa. Haastatteluiden lisäksi tutkimusaineistossa käytettiin eri tietokannoista tehtyjä aineistohakuja. Aineistohaut sisälsivät tunnistetuilla hakusanoilla tehtyjä hakuja artikkelitietokannoista, verkkohakuja eri asiasanoilla, sovittujen maiden oikeusministeriöiden verkkosivujen läpi-

käymistä, keskeisten oikeudenhoitoa ja sovittelua ohjaavien kansallisten ja eurooppalaisten instituutioiden verkkoaineiston ja raporttien läpikäyntiä (KKV, CEPPEL, Eurojust), kansallisen lainvalvontaviranomaisten ratkaisuja, Euroopan Unionin verkkosivuilla tehtyjä asiasanahakuja ja olemassa olevien sovittelu- ja ODR-palveluiden verkkosivuja.

Asiantuntijahaastattelut toteutettiin puolistrukturoidun haastattelun menettelyllä. Asiantuntijat esiintyvät anonymyminä. Haastateltavien asema sovitteluorganisaatioissa on ollut moninainen, tutkijoista sovittelijoihin ja organisaation digitaalisesta kehittämisestä vastaaviin henkilöihin. Haastateltavia oli yhteensä kahdeksan. Haastateltavat asiantuntijat valikoituivat tilaajan levittämän keskitetyn kutsun kautta, joka kohdennettiin eurooppalaisille oikeudenkäytön organisaatioille. Haastattelujen ja kirjallisen materiaalin lisäksi toinen raportin kirjoittajista Jenni Hakkarainen osallistui marraskuussa 2022 järjestetyille rikos- ja riita-asioiden vapaaehtoissovittelijoiden valtakunnallisille sovittelijapäiville vetämällä etäsovitteluun keskittyvän workshopin ja hyödyntämällä sen yhteydessä tehtyjä tutkijan muistiinpanojaan.

Haastatteluiden lisäksi tietoa siitä, miten eri valtiot hyödyntävät teknologioita sovitte- lussa on kerätty kirjallisesta aineistosta: viranomaisraporteista, uutislähteistä, tieteelli- sistä artikkeleista ja vastaavista dokumenteista. Viranomaislähteet ovat koostuneet pääosin kotimaisista julkaisuista, Euroopan unionin verkkosivuilla julkaistuista doku- menteista ja sääntelystä, CEPEJ:in raporteista ja Eurojustin aineistosta. Tieteellisiä artikkeleita on haettu pääasiassa HELKA-tietokannasta, ja haut ovat kattaneet niin oi- keudellista, sosiologista kuin tietojärjestelmätutkimusta. Lisäksi tietoa on haettu koh- demaissa toimivien sovittelupalveluita tarjoavien organisaatioiden verkkosivuilta. Ai- neistoa on analysoitu oikeuden ja teknologian tutkimuksen näkökulmasta, joka on mahdollistanut kontekstisidonnaisen luennan, jossa oikeudelliset ja sovitteluteoreetti- set periaatteet muodostavat aineiston analyysin läpileikkaavan teema.

Tutkimusaineisto heijastaa hyvin moninaisia näkökulmia. Siinä, missä kirjallinen ai- neisto noudattaa tutkimukselle ja viranomaisraporteille sekä asiakirjoille asetettuja kri- teereitä, heijastavat asiantuntijahaastattelut pitkälti haastateltavan omia kokemuksia. Haastattelut eivät ole yleistettävissä koskemaan koko organisaatiota, sen eri toimijoita tai valtion sovittelutoimen yleistä digitalisaatiota. Tästä huolimatta haastattelut tarjoa- vat tärkeän näkökulman eri toimijoiden kokemuksesta joko sovittelijana, vastuullisena virkamiehenä tai tietojärjestelmien käytön kehityksestä vastaavana henkilönä. Sovit- telu on monitahoinen prosessi, jonka menestykseen vaikuttaa toiminnan eri osapuolet aina asianosaisista, sovittelijoista, sovitteluorganisaatiosta ja käytettävissä olevista or- ganisaatioista.

Tiedonhaussa ja haastatteluissa on painotettu tuomioistuimissa tapahtuvan sovittelun digitalisointia. Digitalisointi ymmärretään tässä selvityksessä mahdollisimman laajasti.

Vaikka julkinen keskustelu saattaakin painottaa korkean kehitysasteen teknologioiden potentiaalia, kuten tekoälyllä tehtävää analytiikkaa tai automatisointia, selvityksessä käsitellään ennen kaikkea tiedonhallinnan ja dokumentoinnin järjestelmien hyödyntämistä ja erilaisia etäyhteyssovelluksia. Ei-älykkäiden järjestelmien painotus on muodostunut luonnollisesti, sillä suurin osa lähdemateriaalista ja haastatteluista korostaa tukijärjestelmien ja toimivien laitteiden ja yhteyksien merkitystä teknologian keskeisimpänä sovelluskohteena.

Tämä selvitys keskittyy etenkin institutionalisoituihin sovittelun muotoihin, oikeusministeriön alaiseen tuomioistuinsovitteluun ja rikos- ja riita-asioiden sovitteluun. Selvityksen ulkopuolelle on rajattu mm. yhteisösovittelu, perheasioiden sovittelu ja työsovittelu eräiden muiden Suomessa käytettyjen sovittelumuotojen ohella⁶. Rajauksista huolimatta tämän selvityksen johtopäätökset ovat jossain määrin sovellettavissa myös muihin sovittelumuotoihin.

⁶ Eri sovittelumuodoista ja sovitteluorganisaatioista Peltonen et al. 2022 s. 10

1.3 Selvityksen rakenne

Johdannon jälkeen seuraavassa jaksossa esitellään lyhyesti sovitteluun yleisesti sekä digitaalisten työvälineiden hyödyntämiseen liittyvää sääntely-ympäristöä, jotka pitkälti määrittävät myös sovittelun digitalisaation mahdollisuuksia. Jaksossa 3 tarkastellaan tutkimuksen nykytilaa. Kirjallisuuskatsauksessa esitellään lyhyesti sovittelumenettelyjen keskeiset erityispiirteet, suomalaisen sovittelutoiminnan sovitteluteoreettisia lähtökohtia, minkä jälkeen tarkastellaan tutkimuskirjallisuutta verkkovälitteisestä riidanratkaisusta sekä digitaalisten työvälineiden eri sovelluskohteista sovittelutoiminnassa. Kirjallisuuskatsauksen lopuksi esitellään joitakin näkökohtia oikeudellisesta tietojärjestelmäsuunnittelusta sekä käyttäjälähtöisyyden ja käytettävyyden merkityksestä sovelluskehityksessä. Tämän jälkeen neljännessä jaksossa esitellään asiantuntijahaastatteluiden tulokset sekä havainnot julkisesti saatavilla olevasta aineistosta liittyen valitujen valtioiden käytänteisiin sovittelumenettelyiden digitalisaatiossa. Jaksossa käsitellään myös eräitä kirjallisuudessa esiin nostettuja mahdollisia sovelluskohteita. Viidennessä jaksossa tarkastellaan lähemmin kolmen erillisen teknologisen sovelluskohteen hyödynnettävyyttä suomalaisessa kontekstissa. Nämä sovelluskohteet ovat 1) asianhallintajärjestelmät/asian elinkaaren digitaalinen käsittely; 2) palvelualustat ja portaalit (mukaan lukien chatbotit ja diagnostiikkavälineet); 3) etäyhteys ja sovittelutunnon järjestäminen. Kuudennessa jaksossa tarkastellaan sovittelun digitalisaatioon liittyviä riskejä ja erilaisia keinoja riskien mitigoimiselle. Lopuksi seitsemännessä jaksossa esitellään selvitystyön johtopäätökset sekä toimintasuositukset.

2 Sovittelun sääntely-ympäristö

Tässä jaksossa tarkastellaan lyhyesti suomalaisten sovittelumenettelyiden sääntely-ympäristöä ja mahdollisten erilaisten digitaalisten työvälineiden sääntelyä. On huomattava, että tarkempi lainsäädäntökehys on paikannettava kontekstikohtaisesti, ja analysoimalla menettelyyn, sen eri toimijoihin ja käytettyihin digitaalisiin välineisiin sovellettava lainsäädäntö. Kontekstisidonnaisuuden takia tässä selvityksellä lainsäädäntöä käsitellään yleisellä tasolla, huomioiden lähinnä sovittelun (ADR), verkkovälitteisen riidanratkaisun (ODR), henkilötietojen suojan ja tietoturvan sääntely.

Vaikka menettelyitä säädelläänkin usein laintasoisesti, on huomattavaa, että tietojärjestelmien laatua tai sovittelun organisatorisia käytänteitä säännellään myös alempitasoisella sääntelyllä ja ohjeistuksella. Esimerkiksi THL julkaisi ensimmäisen kirjallisen ohjeistuksen etäsovittelusta ("välineistetty sovittelu") vuonna 2006. Tietojärjestelmien laatua määritellään mm. ISO-standardein, ja standardien ja tietojärjestelmäsuunnittelun tunteminen on usein avainasemassa onnistuneessa hankinnassa.

2.1 Sovittelu, vaihtoehtoinen riidanratkaisu ja verkkovälitteinen riidanratkaisu

Yleisellä tasolla EU:n antama, vaihtoehtoisia riidanratkaisumenetelmiä sääntelevä ADR-direktiivi on vaikuttanut koko sovittelun kenttään. Erinäiset sovittelumenettelyt tyypitellään kuuluviksi vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun, joka viittaa varsinaisen tuomioistuimen ulkopuolella tapahtuvaan riidanratkaisuun. ADR-direktiivin tavoite oli parantaa oikeuden saatavuutta institutionalisoimalla tuomioistuimen ulkopuolisia, usein nopeampia ja kustannustehokkaampia menettelyitä. Samalla direktiivillä pyrittiin ratkaisemaan yleinen ongelma eli kansallisten tuomioistuinten ruuhkautuminen.

Euroopan unionin sovitteludirektiivi (2008/52/EY) annettiin 21.5.2008. Sovitteludirektiivillä pyrittiin parantamaan riidanratkaisumenetelmien saatavuutta rajat ylittävissä tapauksissa, edistämällä sovinnon hyödyntämistä. Kansallisesti se on implementoitu riita-asioiden sovittelusta ja sovinnon vahvistamisesta yleisissä tuomioistuimissa annetulla lailla (394/2011). Tuomioistuimessa tapahtuvaa sovittelua säännellään lisäksi erilaisin säännöksin muun muassa lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetussa laissa (190/2019) ja sosiaalihuoltolaissa (30.12.2014/1301).

Tuomioistuimen ulkopuolista sovittelua säännellään rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta annetussa laissa (1015/2005). Rikos- ja riita-asioiden sovittelu on

käytettävissä dispositiivisissa riita-asioissa sekä rikosasioissa. Sen yleinen johto, ohjaus ja valvonta ovat sosiaali- ja terveysministeriön alla, ja THL on veloitettu järjestämään sovittelutoiminnan saataville koko maassa. Vapaaehtoissovittelun käytännön järjestäminen tapahtuu alueellisissa sovittelutoimistoissa, joita on tällä hetkellä 18 kpl. Koska parhaillaan on käynnissä keskustelu toiminnan mahdollisesta siirrosta oikeusministeriölle, myös sovittelulain uudistamista on lykätty (Peltonen et al. 2022, 32). Toisaalta keskeisimmät uudistustarpeet eivät sellaisenaan koske digitaalisten työvälineiden käyttöä.

Lainsäädäntö raamittaa sovittelumenettelyä pääasiassa asettamalla sovittelulle laatu-kriteereitä, kuten puolueettomuus sekä asianosaisten oikeus löytää keskenään molempia tyydyttävä ratkaisu. Lisäksi lainsäädännössä raamitetaan sovittelua mm. määräämällä, että sovittelu toimitetaan ilman yleisön läsnäoloa ja että osapuolten on oltava paikalla henkilökohtaisesti. Säännöksiä siitä, miten palvelun tukitoiminnot (osapuolten ensimmäinen yhteydenotto ja informoiminen) tai siitä, millä välineillä sovittelustunto tulee järjestää ei ole. Tietyt säännökset, kuten istunnon järjestäminen ilman yleisöä tosin voi johtaa käyttäytymisestä ja etäyhteyden erityislaatuudesta johtuvia riskejä. Digitaalisten työvälineiden riskejä kartoitetaan myöhemmin jaksossa 6.

2.2 Henkilötietojen suoja ja järjestelmäsuunnittelu

Keskeisin tietojärjestelmien ja muiden digitaalisten välineiden suunnitteluun ja käyttöön vaikuttava sääntelyinstrumentti on Yleinen Tietosuojasetus (TSA), joka on kansallisesti implementoitu tietosuojalailla (1050/2018). TSA sääntelee henkilötietojen käsittelyä, ja sitä sovelletaan käytännössä kaikissa digitaalisissa välineissä, jotka prosessoivat henkilötiedoksi luokiteltavaa dataa. Tietoisuus asetuksen merkittävydestä on levinnyt laajalle, mutta sen tulkitseminen yksittäisessä tietojärjestelmäkontekstissa tai henkilötietojen käsittelyssä on osoittautunut vaikeaksi. Varmistuminen siitä, että jokin sovellus on TSA:n mukainen, edellyttää yksityiskohtaista ymmärrystä sovelluksen toiminnasta ja sen keräämästä ja tallentamasta tiedosta. Yksittäisellä sovelluskäyttäjällä harvoin on riittävä ymmärrystä sovelluksen oikeudellisista vaikutuksista, minkä vuoksi näitä vaikutuksia pitää arvioida organisaatiotasolla. Toinen TSA:sta nouseva keskeinen vaatimus on mahdollisuus olla vastustaa automatisoidun päätöksenteon kohteeksi joutumista. Tietosuojasetus ja siinä omaksuttu riskiperusteinen lähestymistapa tietojärjestelmiin on vaikuttanut merkittävästi sitä seuranneeseen teknologiaspesifiin sääntelyyn ja tietojärjestelmäkehitykseen.

Tietosuoja ja tietoturva vaikuttavat olennaisesti toisiinsa. Henkilötietoja asianmukaisesti käsittelevien järjestelmien on oltava lähtökohtaisesti tietoturvallisia, eli tietoa pitää suojata ulkopuolisilta vaikutusyrityksiltä. Kyse on siis teknisistä ja organisatorisista järjestelmistä ja järjestelyistä, joilla tiedon eheys ja koskemattomuus varmistetaan. Hyvinkin yksinkertainen asia, kuten salatun sähköpostin käyttäminen henkilötietoja tai arkaluontoisia tietoja vaihdettaessa, on yksi tekninen ja organisatorinen keino varmistaa tietoturvallinen asiointi sovittelua järjestävässä organisaatiossa.

Tietojärjestelmien ja julkisen vallan tuottamien digitaalisten palveluiden suunnittelua säännellään lähinnä epäsuorasti, esimerkiksi hallinto-oikeudellisten periaatteiden tai virkavastuusäännösten kautta. EU:n antama saavutettavuusdirektiivi sääntelee keskeisesti julkisten digitaalisten palveluiden tarjoamista ja niiden suunnittelua. Direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivujen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta (2016/2102) pyrkii edistämään digitaalisten palveluiden saatavuutta eri väestöryhmien keskuudessa, määrittellä EU:n laajuiset minimistandardit ja parantaa näin palveluiden saavutettavuutta. Esimerkiksi laki digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta velvoittaa lain soveltamisalaan kuuluvat toimijat noudattamaan ns. WCAG-kriteereitä,⁷ joissa on määräyksiä mm. tekstivastineiden käytöstä ja virheiden korjaamisesta. Tietojärjestelmien ja seuraukset sähköisten palveluiden saatavuudelle, ymmärrettävyydelle ja käytettävyydelle.

Kansallisesti merkittävä, julkisia digitaalisia palveluja ja toimintoja sääntelevä lainsäädäntöuudistus koskee Hallintolain muuttamista mahdollistamaan ns. automatisoidun päätöksenteon hyödyntämisen julkisessa hallintotehtävässä. Muutospaine on seurannut sekä Tietosuoja-asetuksesta että osittain orgaanisesti kehittyneestä käytännöstä, jossa julkista päätöksentekoa on jo joitain vuosia ulkoistettu tietojärjestelmien ratkaistavaksi. Vastaavanlaiset yleis- tai erityislakien muutostarpeet ovat tapauskohtaisia, ja harkinta lainsäädännön uudistamistarpeiksi on siten sidottu tietojärjestelmä uudistuksiin ja palvelurakenteiden uudistuksiin.

Standardien merkitys erityisesti digitaalisten teknologioiden suunnitteluprosessien ohjaamisessa (Koulu, Sankari & Sormunen 2022) - puhuu erityisesti digitalisoituvasta julkishallinnosta, mutta soveltuu osittain myös sovitteluun ja lainsäädäntöön sisältykin suoria viittauksia eri standardeihin. Standardit ohjaavat etenkin järjestelmäsuunnitteluvaihetta, mutta heijastuu keskeisesti esimerkiksi hankintaosaamiseen. Riippuen siitä, millaiseksi luokiteltua teknologiaa digitaalisissa työvälineissä hyödynnetään, sovellettavaksi voi tulla myös EU:n tekoälyä sääntelevät instrumentit. Riskiperusteinen

⁷ ks. tarkemmin WCAG 2.1 -ohjeistuksen A- ja AA-tason kriteerit, <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/>

AI-act eli Tekoälyasetus on vasta luonnosvaiheessa, joten sen sisältöä ja mahdollisia rajoituksia sovittelukontekstin eri sovelluksille ei ole vielä mahdollista arvioida.

Kokonaisuudessaan viranomaispalveluita, sovittelua ja digitalisaatiota koskevaa lainsäädäntöä ja standardeja on huomattava määrä. Lopullinen lainsäädäntökokonaisuus tai mahdolliset lakikohtaiset uudistustarpeet määräytyvät tapauskohtaisesti.

3 Sovittelu ja digitalisaatio tutkimuskirjallisuudessa

Sovittelun digitalisaatio muodostaa tutkimusaukon, mikä hankaloittaa kokonaiskuvan muodostamista digitalisaation mahdollisuuksista, kehittämistarpeista sekä riskeistä sovittelukontekstissa. Sovittelua käsittelevässä tutkimuskirjallisuudessa ei juurikaan ole huomioitu digitalisaatioon liittyviä näkökohtia vaan painotetaan perinteisen kasvo-
tusten tapahtuvan sovittelun erityispiirteitä. Vuorostaan oikeudellisten menettelyiden digitalisaatioon ja verkkovälitteiseen riidanratkaisuun keskittyvässä tutkimuksessa painottuvat digitaaliset sovellukset erityisesti tuomioistuimissa sekä yksityisessä riidan-
ratkaisussa esimerkiksi verkkokaupassa, mutta sovittelun erityispiirteisiin liittyvät kysy-
myksenasettelut ovat jääneet pitkälti tutkimuksen marginaaliin. Tosin oikeudellisten
menettelyiden digitalisaatiota yleisesti tarkastelevasta tutkimuksesta on yleistettävissä
myös sovittelumenettelyiden kannalta olennaisia havaintoja.

Näiden oikeudellisesti painottuneiden tutkimusperinteiden lisäksi relevanttia tutkimus-
tietoa digitalisaation vaikutuksista ihmisten vuorovaikutukseen sisältyy muun muassa
psykologisesti painottuneeseen human-computer interaction (HCI)-tutkimukseen,
jossa on arvioitu esimerkiksi sitä, miten erilaiset digitaaliset työkalut ja niiden muotoi-
luratkaisut vaikuttavat ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, tilallisuuden kokemuk-
seen sekä empatiakykyyn. Jotta on mahdollista arvioida eri digitaalisten sovelluskoh-
teiden mahdollisia hyötyjä ja riskejä, on tarvetta erityisesti empiiriselle tutkimustie-
dolle, jonka yleistettävyyttä tosin rajoittaa digitaalisten sovellusten kontekstisidonnai-
suus sekä sovittelun erityispiirteet.

Kattavan kirjallisuuskatsauksen haasteena onkin tuoda yhteen eri tieteenalojen tutki-
mustieto sovittelun digitalisaatioon liittyvän tutkimusaukon täyttämiseksi, mikä ei ole
tämän selvityksen laajuus huomioiden mahdollista. Tässä jaksossa esitellään lyhyesti
ensin sovittelun erityispiirteitä ihmiskeskeisenä vaihtoehtoisen riidanratkaisun sovel-
luksena sekä osana laajempaa access to justice -keskustelua (3.1.), minkä jälkeen
sovittelun digitalisaatiota arvioidaan osana verkkovälitteisen riidanratkaisun (online
dispute resolution, ODR) tutkimusta (3.2). Tämän jälkeen esitellään erilaisia sovittelu-
teknologioita ja digitaalisten työkalujen sovelluskohteita sovittelumenettelyissä (3.3.).
Viimeisessä alajaksossa nostetaan esiin käyttäjälähtöisen suunnittelun näkökohtia
ammentaen oikeusmuotoilun ja käyttöliittymäsuunnittelun tutkimusperinteistä (3.4.),
sillä nähdäksemme sovittelun erityisluonne ihmiskeskeisenä konfliktinhallinnan muo-
tona asettaa erityisiä vaatimuksia käyttäjälähtöisyydelle.

3.1 Sovittelu

Sovittelumenettelyt kuuluvat vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun. Laajasti ymmärrettynä vaihtoehtoisella riidanratkaisulla tarkoitetaan kaikkia niitä konfliktinhallinnan mekanismeja, joita ei voida pitää tuomioistuimessa täysimittaisessa oikeudenkäynnissä ratkaistavana asiana. Vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun laajassa merkityksessä kuuluu siten myös tuomioistuihin integroidut sovittelumenettelyt kuten tuomioistuinsovittelu dispositiivisissa riita-asioissa sekä asiantuntija-avusteinen huoltoriitojen sovittelu. Sovittelumenettelyitä pidetäänkin yleisesti vaihtoehtoisena riidanratkaisun lippulaivana (Hietanen-Kunwald & Koulu 2021). Vaihtoehtoinen riidanratkaisu nivoutuu 1960-luvulla Yhdysvalloissa alkunsa saaneeseen access to justice -kansalaisliikkeeseen, joka nosti esille tosiasiallisen oikeuksiin pääsyn esteitä. Liike kritisoi voimakkaasti tuomioistuinmenettelyiden juristikeskeisyyttä ja institutionaalista näkökulmaa, joka syrjäyttää konfliktin asianosaisten näkökulmat ja tarpeet.

Toisin kuin institutionaalisesti painottuneessa lainopillisessa prosessioikeustutkimuksessa access to justice -tutkimuksessa korostetaan erityisesti kansalaisten oikeudenmukaisuuskokemuksia ja näiden kokemusten merkitystä menettelylliselle oikeudenmukaisuudelle (Galanter 1974; Tyler & McGraw 1986; Lind & Tyler 1988; Zimmerman & Tyler 2010). Vaikka sovittelumenettelyt ovat Pohjoismaissa pitkälti integroitu institutionaalisen konfliktinhallinnan yhteyteen, access to justice -ideologia näkyy erityisesti sovittelumenettelyiden tavoitteessa auttaa konfliktin osapuolia yhdessä löytämään sovintoratkaisun. Sovittelun edellytyksenä on osapuolten vapaaehtoinen suostumus, mutta kolmannen osapuolen eli puolueettoman sovittelijan merkitys sovittelun toteuttamisessa on keskeinen.

Kuten SUSTIMA-hankkeen loppuraportissa todetaan, sovittelun päälinjana Suomessa on fasilitatiivinen intressipohjainen sovittelu, joka omaksuttu niin tuomioistuinsovitte luun kuin myös AA-liiton sovittelutoimintaan pitkälti Yhdistyneessä kuningaskunnassa sijaitsevan Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR) -sovitteluinstituutin koulutusten kautta (Peltonen et al. 2022; Hietanen-Kunwald & Koulu 2021, 1334). Tosin huoltoriitojen tuomioistuinsovittelussa on myös evaluatiivisia erityispiirteitä, sillä asiarhmissä sovinto ei ole sallittu ja sovittelijan tehtävänä on myös huomioida lapsen edun toteutuminen (Peltonen et al. 2022, 39, 42, 75).

Fasilitatiivisessa sovittelussa sovittelijan rooli on avustaa osapuolia löytämään keskinäinen sovinto sen sijaan, että sovittelija ottaisi evaluatiiviselle sovittelulle ominaiseen tapaan vastuun sovinnon löytämisestä esimerkiksi tarjoamalla ratkaisuvaihtoehtoja tai tekemällä sovintoehdotuksen. Fasilitatiivista taustateoriaa noudattavan sovittelijan keskeisenä tehtävänä on huolehtia menettelyn tarjoamisesta eli käytännön järjeste-

lyistä, selvittää osapuolten taloudelliset, oikeudelliset ja psykologiset intressit ja tarpeet sekä auttaa ratkaisun löytämisessä muun muassa laajentamalla heidän näkemystään (Hietanen-Kunwald & Koulu 2021).

Vuorostaan rikosasioiden sovittelun taustateorianä on yleensä ajatus korjaavasta eli restoratiivisesta oikeudesta. Sillä pyritään konfliktinratkaisun kautta ulkopuolisen riippumattoman sovittelijan avustuksella avoimeen vuoropuheluun rikoksentehtäjän ja uhrin välillä sekä korjaamaan rikoksesta aiheutuvat vahingot. (Elonheimo 2004; Kaurala 2012).

Sovittelijan rooli sekä taustaorganisaation merkitys vaihtelevat niin sovittelun taustateorioista, sovittelulajista ja taustaorganisaatiosta kuin myös sovittelijan henkilökohtaisista ominaisuuksista riippuen. Kuten SUSTIMA-loppuraportissa todetaan, sovittelukenttä on Suomessa pirstaloitunut ja eri organisaatiot järjestävät sovittelutoimintaa hyvinkin erilaisista lähtökohdista ja tavoitteista käsin.

Eri sovittelumenettelyille yhteistä on kuitenkin osapuolten ja sovittelijan läsnäoloa edellyttävän sovitteluistunnon keskeinen merkitys. Sovitteluistunnon nähdään palvelevan sovittelun tavoitteita eli luottamuksen ja avoimen vuoropuhelun rakentamista osapuolten tarpeista lähtien. Sinällään voimassa olevaan lainsäädäntöön eli tuomioistuinsovittelua sääntelevään sovittelulakiin (394/2011) tai rikosasioiden sovittelua sääntelevään lakiin (1015/2005) ei sisälly määräyksiä, joiden vuoksi sovitteluistunto tulisi järjestää fyysisesti kasvokkain. Oikeuskirjallisuudessa onkin katsottu, ettei sinällään ole estettä järjestää istunto myös etäyhteydellä kuten puhelin- tai videoneuvottelulla (Hietanen-Kunwald & Koulu 2021, 1345).

Fyysiselle läsnäololle perustuvaa kasvokkaista sovitteluistuntoa pidetään kuitenkin sovittelututkimuksessa lähtökohtana niin Suomessa kuin kansainvälisestikin. Ammattaen angloamerikkalaisesta sovittelututkimuksesta sekä CEDR-käsikirjasta Ervasti näkee sovittelijan keskeisenä tehtävänä positiivisen luottamuksellisen ilmapiirin luomisen sekä osapuolten kohtaamisen turvallisesti ja mukavasti. Tällainen ilmapiiri luodaan ”osapuolten fyysisellä huoneeseen sijoittamisella sekä verbaalisella alkuesityksellä” eli istumajärjestyksellä ja sovintoistunnon käytännön järjestelyillä (Ervasti 2005, 69; Moore 2003, 211–213; Richbell 2001). Neuvotteluhuoneeseen olisi hyvä varata osapuolille juotavaa, pöytätilaa papereita varten sekä muistiinpanovälineet (Ervasti 2014, 65). Ilmapiirin luomiseen sisältyy myös tunnelman keventäminen jutustelemalla osapuolten kanssa ennen varsinaisen neuvottelun aloittamista. Positiivisessa ilmapiirissä on pitkälti kyse keskusteluedellytysten luomisesta esimerkiksi estämällä toistuvat keskeytykset, ohjaamalla osapuolia pois oikeus-painotteisesta ajattelusta intressipohjaiseen neuvotteluun, jossa ”me-hengellä” etsitään yhteistä ratkaisua konfliktiin (Ervasti 2014). Näyttääkin siltä, että fyysisen sovitteluistunnon keskeinen merkitys perustuu oletukselle, että yhteinen jaetun tilan ja ajan kokemus edistää luottamuksellista

vuorovaikutusta ja informaationvaihtoa osapuolten välillä tavalla, joka sitten mahdollistaa neuvotteluratkaisun saavuttamisen.

Kun arvioidaan mahdollisuuksia pitää sovitteluistunto ilman fyysistä läsnäoloa, pitää arvioida, missä määrin eri digitaaliset työkalut mahdollistavat sovittelulle keskeisen positiivisen ilmapiirin luomisen. Tähän ei ole yksiselitteistä vastausta, sillä etäyhteyksillä toteutettuun vuorovaikutuksen laatuun vaikuttavat esimerkiksi käytetty videoneuvottelusovellus, verkkoyhteyden nopeus, osapuolten fyysinen ympäristö (esim. koti, kirjasto tai sovittelutoimisto, valaistus) sekä sovittelijan henkilökohtaiset ominaisuudet ja valmiudet etäneuvottelun fasilitoimiseen, kuten jaksossa 4 kuvatuista asian tuntijahaastatteluista ilmenee.

Sovittelututkimuksen perusteella on ilmeistä, että myös etäyhteydellä toteutettavan istunnon tulee rakentua ainakin osittain osapuolten yhtäaikaiselle eli synkroniselle läsnäololle. Tosin asynkronista vuorovaikutusta voidaan hyödyntää muissa sovittelumenettelyn vaiheissa. Yhtäaikaisuuden vaatimus nivoutuu sovittelun luonteeseen, jossa keskustelu on keskeinen työväline intressipohjaisuudelle:

”Thorough exploration of needs and interests is rarely possible without the parties themselves being present. In the absence of the actual disputants, information is inevitably filtered through their representatives’ experiences and perceptions and flexibility in regard to settlement options will be diminished”

(MacFarlane 1997, 13)

Sovittelun asemasta vaihtoehtoisen riidanratkaisun tyyppiesimerkkinä seuraa, että sovittelumenettelyitä tarkastellaan usein suhteessa muihin kevennettyihin konfliktinhallinnan muotoihin, kuten oikeudenkäyntikynnyksen alittaviin vähäisten vaatimusten riitoihin (Hietanen-Kunwald & Koulu 2021). Kuten seuraavassa alajaksossa esitetään, varsinkin verkkovälitteisen riidanratkaisun yhteydessä erottelu etäsovitteluun ja vähäisten vaatimusten käsittelyyn automaatioon usein liudentuu. Sovittelun luonne vapaamuotoisena keskustelulle pohjaavana neuvotteluna kuitenkin edellyttää menettelyiden käsitteellistä erottamista toisistaan, sillä vähäisten vaatimusten tehokas hallinta ei välttämättä edellytä synkronista vuorovaikutustilannetta eli sovitteluistuntoa osapuolten välillä.

Asiaa monimutkaistaa erilaiset digitaalisille työkaluille nojaavat hybridimenettelyt, joissa osapuolet voivat neuvotella esimerkiksi verkkoalustalla sovinnollisen ratkaisun, joka myöhemmin vahvistetaan. Vaikka digitaalisten työkalujen avulla toteutettavissa hybridimenettelyissä on sovittelulle tyypillisiä piirteitä osapuolten avustamisesta keskinäiseen sovintoon synkronisessa vuorovaikutuksessa, ne eivät nojaudu puolueetto-

man sovittelijan järjestämään sovitteluistuntoon. Kuitenkin hybridimenettelyissä yhdistyy ajatus digitaalisten työkalujen hyödyntämisestä varsinaisen oikeudenkäynnin ulkopuolisessa konfliktinhallinnassa. Tässä mielessä erilaiset hybridimenettelyt heijastelevat vaihtoehdoisen riidanratkaisun ajatusta monioivisesta tuomioistuinlaitoksesta (multidoor courthouse), joka tarjoaa kullekin konfliktille parhaiten soveltuvan ratkaisukanavan yhdistämällä joustavasti lainkäyttöä, sovittelua ja oikeusapupalveluja.

Monioivisesta tuomioistuimesta käytävän keskustelun alkujuuret ovat 1970- ja 1980-lukujen Yhdysvalloissa ja liittyvän laajempaan vaihtoehdoisen riidanratkaisun paradigmaan. Harvardin yliopiston professori Frank Sanderin alkuperäinen monioivisuuden käsite perustui ajatukselle ns. ”yhdestä luukusta”, jolloin riidan tullessa vireille riidanratkaisukeskuksessa ensin diagnosoitaisiin sille parhaiten soveltuva konfliktinhallintakanava ilman, että osapuolten tarvitsisi itse etukäteen valita eri menettelyvaihtoehtoja (Sander 1976).

Myöhemmässä tutkimuksessa on painotettu, ettei monioivisuus syrjäytä oikeudenkäyntimenettelyitä tai vähennä tuomioistuinjuristien työtä, vaan pikemminkin edellyttää näiltä uudenlaista roolia konfliktinhallinnan moniosajina (Kessler & Finkelstein 1988; Ray & Clare 1985). Tosin monioivisuuden omaksumista sellaisenaan mannereurooppalaisiin oikeusjärjestyksiin sekä EU:n siviiliprosessioikeudellisiin instrumentteihin on myös kritisoitu anglo-amerikkalaisena siirännäisenä, jonka soveltuvuutta pitää arvioida eurooppalaisen siviiliprosessioikeuden kontekstit huomioiden (Malacka 2016). Oma kysymyksensä on, missä määrin digitaalisilla työkaluilla voitaisiin tukea monioivisuuden toteuttamista kansallisessa konfliktinhallinnan kontekstissamme.

Yllä olemme kuvanneet, miten Suomessa laajalti omaksuttu fasilitatiivinen intressipohjainen sovittelu perustuu osapuolten vapaaehtoisesti ulkopuolisen sovittelijan avustuksella käytäviin keskusteluihin, mitkä mahdollistavat synkroniselle vuorovaikutukselle ja positiiviselle ilmapiirille rakentuva sovitteluistunto. Sovittelukirjallisuuden perusteella vaikuttaa siltä, että sovittelun digitalisaatiota pitää arvioida erikseen yhtäältä monioivisuuden, menettelyn yleistasoisen järjestämisen sekä ei-synkronisten vaiheiden (ohjaaminen sovitteluun, valmisteluvaihe) osalta ja toisaalta synkronisen sovitteluistunnon osalta.

Sovittelukirjallisuudessa ei juurikaan ole arvioitu digitaalisten työkalujen mahdollisuuksia tukea sovitteluistuntoa tai muita sovittelumenettelyn vaiheita ja toimintoja. Tutkimusaukko on myös tunnistettu kirjallisuudessa. Tuoreessa sovittelun digitalisaatiota käsittelevässä artikkelissaan professorit Carrel ja Ebner osoittavat digitalisaatioon liittyvän tutkimusaukon sovittelukirjallisuudessa ja raportoivat sovittelututkimukseen keskittyvän kirjallisuuskatsauksessaan löytäneensä vain yhden varhaisen kirjanluvun

sekä kaksi tutkimusartikkelia, joissa on arvioitu mitenkään merkittävässä määrin teknologiaan liittyviä kysymyksiä perinteisen kasvokkaisen sovittelun näkökulmasta (Carrel & Ebner 2019).

Seuraavassa alajaksossa siirrytään tarkastelemaan tutkimuskirjallisuutta verkkovälitteisestä riidanratkaisusta, jonka keskiössä on digitaalisten työkalujen ja sovellusten hyödyt ja mahdollisuudet vaihtoehtoisen riidanratkaisun toteuttamisessa.

Keskeiset havainnot jaksosta 3.1:

- Sovittelun digitalisaatiota ei ole juurikaan tutkittu sovittelukirjallisuudessa
- Sovittelulle on keskeistä joustavuus, yksityiskohtaisten prosessisääntöjen puuttuminen ja osapuolten vapaaehtoisuuteen perustuva osallistuminen, joka seuraa erityisesti fasilitatiivisen sovitteluteorian painotuksesta auttaa osapuolia löytämään sovinto keskenään neuvottelemalla
- Kasvokkainen neuvottelutilanne on mielletty keskeiseksi sovittelun edellyttämän positiivisen ilmapiirin luomiselle, mikä on johtanut epähuomiossa myös digitalisaatiokeskustelun painottumiseen istunnon toteuttamiseen videoneuvottelulla eli etäsovitteluun. Etäsovittelu nähty tyypillisesti kasvokkaista huonompana vaihtoehtona
- Kuitenkin digitaalisilla työvälineillä on laajempaa potentiaalia, esimerkiksi asynkronisessa kommunikaatiossa
- Digitaalisten työvälineiden kehittämisen ja käyttöönoton tulee palvella sovittelumenettelyjen piirteitä eli ne eivät saa vaarantaa joustavuutta ja osapuolten tarpeista ja vapaaehtoisuudesta lähtevää menettelyrakennetta. Tämä heijastuu muun muassa siihen, ettei osapuolia voida pakottaa tiettyjen digitaalisten työvälineiden käyttöön eikä myöskään estää näitä hyödyntämästä niitä

3.2 Vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (ADR) verkkovälitteiseen riidanratkaisuun (ODR)

Internetin käyttö valtavirtaistui 1990-luvulla World Wide Webin myötä, joka mahdollistaa hypertekstisisältöjen eli verkkosivujen hakemisen ja selaamisen. Lisääntyvä vuorovaikutus verkkoympäristöissä synnytti uudenlaisia konflikteja, jotka soveltuivat huonosti perinteisissä tuomioistuinmenettelyissä ratkaistavaksi. Esimerkkeinä voidaan mainita muun muassa rajat ylittävään verkkokauppaan liittyvät, matalan taloudellisen

intressit riidat (Koulu 2019), verkkoympäristöissä kuten yliopistojen sisäisissä intraneteissa muodostuvat konfliktit sekä verkkotunnusten käyttöön liittyvät riidat (Katsh & Rifkin 2001, 64).

Yhdysvalloissa sai 1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alussa alkunsa tutkimusperinne, jonka tarkoituksena oli kehittää verkkoympäristössä syntyviin konflikteihin sopivia riidanratkaisun mekanismeja (Katsh 1996; Katsh & Rifkin 2001). Taustalla oli ajatus, että verkossa syntyvät riidat on tehokkainta ja soveliainta ratkaista täysin verkkovälitteisillä riidanratkaisukeinoilla eli ns. ODR-menettelyillä (online dispute resolution, ODR). ODR-menettelyille ei ole yksiselitteistä määritelmää. Sillä viitataan laaja-alaisesti tuomioistuinten ulkopuolella tapahtuvaan riidanratkaisuun, joka hyödyntää erilaisia digitaalisia informaatio- ja kommunikaatioteknologian muotoja (Hörnle 2009; ks. myös Koulu 2019a).

Mitä annettavaa varhaisella, nyt jo yli 20 vuotta vanhalla ODR-tutkimuksella on suomalaisen sovittelumenettelyn digitalisaatiolle? Digitaalisten teknologioiden kehitys on viime vuosikymmeninä ollut erittäin nopeaa ja nykyisten digitaalisten työvälineiden mahdollisuudet ovat täysin eri luokkaa kuin tutkimusperinteen alkumetreillä. Varhaisen tutkimuksen keskeinen kontribuutio onkin oikeudellisten prosessien digitalisaation käsitteellistämässä. Nämä havainnot eivät ole riippuvaisia teknologian kehityksestä, vaikka silloiset teknologiset mahdollisuudet ovat toimineet tutkimuksen inspiraationa. Kirjallisuudesta nousee esille muun muassa teknologian minimoinnin periaate. Minimoinnilla viitataan siihen, ettei digitaalisia työvälineitä pidä ottaa käyttöön vain sen takia, että se olisi mahdollista, vaan että työvälineiden hyödyntämisen on oltava alisteista itse oikeudellisen prosessin tarpeille (Katsh & Rifkin 2001, 199, ks. myös jakso 3.4).

Tämä lähtökohta digitalisaation edistämisestä prosessin ehdoilla eikä teknologiaalähtöisesti saa kaikua myös tuoreemmassa tutkimuksessa. Esimerkiksi ympäristökonfliktinhallinnan kontekstissa Amanda Cravens painottaa, että riidanratkaisun työvälineiden valintaa ei voida samaistaa kysymykseen siitä, mitä ohjelmistoja tarvitaan. Cravensin mukaan tietokoneohjelmistoissa on aina kyse ratkaisusta tiedostettuihin tai tiedostamattomiin ongelmiin, mutta oikean ratkaisun löytäminen edellyttää selkeän kuvan muodostamista ongelmakentästä (Cravens 2014). Sovellettuna suomalaiseen sovitteluun Cravensin näkemys tarkoittaa, että digitaalisten työvälineiden valinta sekä oikeuspoliittinen ratkaisu niiden kehittämisestä on sidottava itse sovittelumenettelyn rakenteisiin ja tarpeisiin. Nämä näkökohdat käyttöönotto kontekstin keskeisyydestä ovat erityisen tärkeitä ottaen huomioon sekä kansallisesta että eurooppalaisesta teknologiapolitiikasta heijastuvan paineen kehittää ja implementoida uusia teknologiasovelluksia (tekoälykontekstissa ks. esim. Merz 2019; Hagendorff 2020; Koulu et al. 2020).

Verkkokaupasta matalan intensiteetin riitoihin

ODR-menettelyt on nähty pitkälti teknologiavetoisena vaihtoehtoisen riidanratkaisun sovelluksena, joka nojautuu erilaisille ADR-menetelmille ja saa toimivaltansa osapuolten suostumuksesta (Katsh & Rifkin 2001, 8; Rule 2002, 43). ODR:n on mielletty kiinnittyvän ADR:n teoreettiseen viitekehukseen osana access to justice -liikettä, mikä ilmenee alkuperäisenä tavoitteena kehittää halpoja ja nopeita riidanratkaisumenetelmiä tuomioistuinkynnyksen ulkopuolelle jääville, verkossa syntyville konflikteille. Toisin kuin kasvokkaista vuorovaikutusta painottavissa perinteisessä sovittelussa ODR-menettelyiden tavoitteena on toteuttaa riidanratkaisu kokonaisuudessaan verkossa. Tätä on perusteltu muun muassa sillä, että verkkoriidoissa osapuolten välillä on usein pitkä fyysinen välimatka. Painotus täysin etänä järjestettävään vuorovaikutukseen selittyy varhaisessa ODR-kirjallisuudessa omaksuttuna ajatuksena verkkokauppariidoista menettelyiden ensisijaisena käyttökohteena. Verkkokauppariidoille on ominaista niiden matala taloudellinen intressi sekä massaluontoisuus, jossa yksittäiset konfliktit muistuttavat kohtuullisen kaavamaisesti toisiaan (low value, high volume), minkä vuoksi riitatyyppin nähtiin soveltuvan hyvin paitsi etänä ratkaistavaksi niin myös automatisoitaviksi.

Varsinkin pohjois-amerikkalaisessa kirjallisuudessa mainitaan usein esimerkkinä menestyksekkästä ODR-palvelusta rajat ylittävän verkkokauppapaikan eBayn sisäinen konfliktinhallintajärjestelmä, jonka kautta kuluttaja-ostajalle automaattisesti hyvitetään pieleen menneen kaupan kauppahinta. Varhaisessa tutkimuksessa on korostettu, miten eBayn menettelyn kautta on ratkaisu 60 miljoonaa riitaa vuodessa (Abdel Wahab, Katsh & Rainey 2012, 2). On kuitenkin huomattava, ettei eBayn ODR-sovelluksessa ole varsinaisesti kyse riidanratkaisusta perinteisessä merkityksessä, vaan automatisoidusta kuluttajavalitusten käsittelystä. Tästä kertoo myös se, että vuonna 2014 eBay uudelleenbrändäsi riidanratkaisun kuluttajalle suunnatuksi rahat takaisin –takuuksi.(ks. Koulu 2019b, 276).

Toinen tapa luonnehtia ODR-menettelyihin soveltuvia riitatyyppisiä on Montrealin yliopiston Cyberjustice Laboratoryn käyttämä käsite matalan intensiteetin riidoista (low intensity). Matalan intensiteetin riidoille on tyypillistä vähäinen taloudellinen intressi sekä tarve nopealle ja yksinkertaiselle ratkaisulle. Tämän lisäksi matalan intensiteetin riidoissa oikeudelliset kysymykset ovat kohtuullisen yksiselitteisiä, eikä riidan kohteessa ole kyse keskeisistä sosiaalisista arvoista. Verkkokauppariitojen lisäksi ODR-menettelyihin soveltuvia matalan intensiteetin riitoja ovat esimerkiksi naapuruuksiastat, vakuutuskorvaukset, asumiseen liittyvät riidat, pankki- ja telecom-alan kuluttajariidat, vähäiset liikenneriikkomukset sekä hallintomenettelyihin liittyvät konfliktit (Benyekhlef & Amar 2018).

Tosin voidaan kyseenalaistaa, missä määrin Benyekhlef ja Amarin näkemys matalasta intensiteetistä pitää paikkansa esimerkiksi naapuruus- ja asumisriitojen osalta. Näissä riitatyypeissä - matalasta taloudellisesta intressistä huolimatta - asialla saattaa olla asianosaisille keskeinen periaatteellinen merkitys, mikä nostaa sen käsittelyyn liittyvää tunnetason intensiteettiä. Sekä yleinen kokemussääntö että varhainen oikeusinformatiikan tutkimus muistuttavat, ettei riitatyyppien etukäteinen kategorisointi yksinkertaisesti, automaatioon soveltuviin sekä monimutkaisiin, ihmiskäsittelyä edellyttäviin ole yksiselitteistä tai välttämättä edes mahdollista (ks. esim. Koulu et al. 2019, 116).

Teknologian rooli verkkovälitteisessä riidanratkaisussa

Digitaalisten teknologioiden hyödyntäminen on keskiössä ODR-menettelyissä. Tutkimuskirjallisuudessa tätä teknologian merkitystä, roolia ja vaikutuksia on käsitteellistetty ennen kaikkea riidanratkaisumenettelyn neljäntenä osapuolena, jonka rooli voi puolueettoman kolmannen osapuolen tavoin vaihdella yksittäisestä menettelystä tai prosessilajista riippuen. Teknologia riidanratkaisun neljäntenä osapuolena ei syrjäytä puolueetonta kolmatta, mutta saattaa edellyttää tältä uusia taitoja sekä strategioita menettelyn fasilitoimisessa (Katsh & Rifkin 2001, 94). Tosin Katsh ja Rifkin korostavat, että kolmas ja neljäs osapuoli voivat myös samaistua joissakin tilanteissa, kuten esimerkiksi täysin automatisoiduissa neuvotteluissa eli ns. blind bidding -sovelluksissa.

Vuorostaan Lodder ja Zeleznikow ovat vieneet neljännen osapuolen analogiaa pidemmälle ja hahmotelleet varsinaisen teknologiatoimittajan roolia riidanratkaisun viidentenä osapuolena. Teknologiantoimittajan mieltäminen viidentenä osapuolena pyrkii suuntamaan huomiota niihin monimuotoisiin sopimusoikeudellisiin ja muihin oikeudellisiin velvoitteisiin, jotka teknologiantoimittajat kuten ohjelmistoyritykset täyttävät (Lodder & Zeleznikow 2010, 79). Käyttämällä viidennen osapuolen metaforaa Lodder ja Zeleznikow ennakoivat riidanratkaisuteknologiassa tapahtuvaa siirtymää menettelyspesifeistä eli nimenomaan riidanratkaisua varten räätälöidyistä ohjelmistoista kohti yleiskäyttöisempiä teknologiasovelluksia (Lodder & Zeleznikow 2010, 85). Vaikka ajatus teknologiantoimittajasta viidentenä osapuolena kuvastaa digitaalisten työkalujen suunnitteluratkaisujen merkitystä prosessin muovaamisessa sekä ohjelmistojentarjoajan oikeusasemaa, se myös niputtaa yhteen yksittäisen riidan osapuolet ja järjestelmätason kysymykset riidanratkaisun puitteista ja organisaatiosta. Viidennen osapuolen sijaan olisi yksiselitteisempää puhua esimerkiksi riidanratkaisuorganisaation ja teknologiantoimittajan oikeusasemasta ja keskinäisistä suhteista.

Kuten toinen tämän selvityksen kirjoittajista Riikka Koulu on aiemmassa tutkimuksessa esittänyt, teknologian mieltäminen riidan neljänneksi osapuoleksi on teoreettisilta taustaoletuksiltaan ongelmallinen. Neljännen osapuolen analogiaan sisältyy riski

teknologian mystifioinnista ja toimijuuden attribuomisesta digitaalisille työkaluille ihmistoimijoiden kustannuksella. Koulu esittää, että digitaaliset työkalut tulisi mieltää pikemminkin riidanratkaisumenettelyä strukturoivaksi arkkitehtuuriksi kuin aktiiviseksi toimijaksi (Koulu 2019a, 65-67).

Varhaiselle ODR-tutkimukselle oli ominaista tehdä selvä pesäero perinteisen riidanratkaisun ja täysin verkossa tapahtuvan riidanratkaisun välillä. Kuten edellä esitettiin, ODR:n nähtiin alunperin soveltuvan juurikin verkossa syntyviin riitoihin, kun taas perinteisten riidanratkaisumenetelmien katsottiin soveltuvan parhaiten muualla syntyvien konfliktien hallintaan. Kuitenkin vanhat jakolinjat yhtäältä verkossa syntyneiden riitojen ja verkkoympäristön ulkopuolella syntyneiden riitojen sekä toisaalta digitaalisia työvälineitä hyödyntävän riidanratkaisun ja perinteisemmän riidanratkaisun välillä ovat liudentumassa. Uudemmassa tutkimuksessa myös ODR-pioneeri professori Katsh ennakoii, että konfliktin syntyolosuhteet eivät jatkossa määrää soveliainta riidanratkaisumenettelyä ja erottelu online- ja offline-maailmojen välillä menettää merkitystään (Katsh 2012).

Verkkovälitteinen riidanratkaisu: sovittelua, välimiesmenettelyä, vähäisiä vaatimuksia vai kuluttajariitoja?

Johtuen tutkimusalueen uutuudesta ja vahvasta teknologiafokuksesta eri ODR-menettelyiden tyypittely niiden menettelyllisten piirteiden mukaisesti ei ole yksiselitteistä. ODR-käsitteen alle luetaan vaihtelevasti verkossa tapahtuva välimiesmenettelyt, tuomioistuinten verkkosivuille integroidut erilaiset palveluunohjaus- ja sovittelupalvelut, erilaiset digitaaliset ombudsmän-palvelut, digitaalisella alustalla tarjottavat teknologiaavusteiset tai automatisoidut neuvottelutyökalut, verkkotunnusriitojen ratkaisemiseen erikoistunut ICANN:n hallinnoima UDRP-menettely, sekä esimerkiksi telecom-yritysten sisäiset valituksen käsittelymenettelyt (ks. yleisesti esim. Kaufmann-Kohler & Schultz 2004). Varhainen painotus automatisoitavaksi soveltuviin massariitoihin ja matalan intensiteetin riitoihin selittää osaltaan, miksi teknologia-avusteisen riidanratkaisun yhteydessä ei juurikaan tehdä eroa verkkovälitteisen sovittelun sekä vähäisten vaatimusten kevennettyjen oikeudenkäyntimenettelyiden välillä.

ODR-menettelyiden institutionalisoituminen sekä eurooppalainen ODR-alusta

ODR-menettelyiden kehityksen voidaan hahmottaa jakautuvan eri vaiheisiin. Pohjois-amerikkalaiseen keskusteluun kiinnittyvä ensimmäinen aalto keskittyi erityisesti yksityiseen kaupalliseen riidanratkaisuun ja verkkokauppariitoihin, mitä luonnehtii myös matala institutionalisoitumisen taso. Onkin syytä huomioida, että ODR-menettelyiden taustalla on pohjois-amerikkalainen näkemys riidanratkaisupalveluiden markkinoista,

mikä ei sellaisenaan istu Eurooppaan, saati pitkälti julkisen riidanratkaisun varaan rakentuvaan kansalliseen oikeusjärjestelmäämme.

Toisessa aallossa painopiste siirtyi institutionaalisiin sovelluksiin kuten tuomioistuimiin integroituihin ODR-palveluihin, joista menestyksekkäänä esimerkkinä pidetään Kanadan Brittiläisessä Kolumbiassa käyttöönotettua Civil Resolution Tribunalia (ks. jäljempänä jakso 4.7.). Tuomioistuinintegraation etuna pidetään muun muassa sovintoratkaisun helppoa vahvistamista ja täytäntöönpanoa, tuomioistuinten selkeää työnkuvaa ja määräävää markkina-asemaa, minkä vuoksi riidanratkaisupalveluita ei tarvitse erikseen markkinoida sekä institutionaalista luotettavuutta ja auktoriteettia. Toisen aallon ODR-sovellukset tarjoavatkin suomalaiselle tuomioistuinsovittelulle relevantteja esimerkkejä. Tuomioistuimiin integroitavien ODR-menettelyjen ja tuomioistuinteknologian kehittämisen välillä ei juurikaan ole eroja, vaan keskustelut ovat pitkälti päällekkäisiä. Tuomioistuin-ODR hyötyykin läheisestä liittymästä oikeuslaitoksen digitalisaatioon, sillä tuomioistuinteknologiasta, sen sovelluksista, suunnittelusta ja käyttöönotosta sekä käyttökokemuksista on saatavilla teoreettista ja empiiristä tutkimustietoa merkittävästi enemmän kuin yksityisistä riidanratkaisupalveluista. Kehityksessä on kuitenkin haitta puolensa sovittelun näkökulmasta. Mikäli sovittelun digitalisaatio mielletään pääsääntöisesti osaksi tuomioistuinten digitaalisten asiainhallintajärjestelmien kehittämistä, on riskinä, että sovittelun erityislaatuisuus ja tarpeet jäävät pitkälti marginaaliin.

Eurooppalainen kehityskulku on EU:n komission ylläpitämä kuluttajariitoihin tarkoitettu ODR-portaali, joka on perustettu jaksossa 2 kuvatulla tavalla ODR-asetuksella sekä ADR-direktiivillä. Eurooppalainen ODR-portaali heijastelee ajatusta digitaalisten työkalujen mahdollistamasta moniovisesta riidanratkaisusta (ks. jakso 3.1). Palvelu toimii verkkosivustona, ja sen toiminta perustuu ajatukseen oikeudesta palveluna ja ”yhden pysäkin” merkityksestä oikeuksiin pääsyn helpottamisessa. Alusta ei itsessään tarjoa riidanratkaisua, vaan toimii palveluunohjaustyökaluna. Se tarjoaa väylän, jonka kautta konfliktin osapuoli voi saattaa valituksensa vireille toimivaltaisessa kansainvälisessä vaihtoehtoisen riidanratkaisun palvelussa. Riidanratkaisu itsessään tapahtuu kansallisesti määritellyssä prosessissa. Vaikka palvelu ei ole tilastojen valossa osoittautunut kovinkaan menestyksekkääksi, sen tavoite oikeuksiin pääsyn helpottamisessa asiointia ja informaation keräämistä helpottavana palveluna on olennainen.

ODR-menettelyiden kritiikki: teknologioiden pakottavuus ja kontekstisidonnaisuus

Verkkovälitteistä riidanratkaisua ja varsinkin sen omaksumista osaksi virallista tuomioistuinjärjestelmää on myös kritisoitu. Yhdysvaltalaisessa kontekstissa Professori Condlin haastaa ajatuksen ODR:n tarjoamasta helposta, nopeasta ja kansalaisten tarpeet täyttävästä riidanratkaisusta toteamalla, ettei oikeudellisten konfliktien ratkaisua

voida rinnastaa esimerkiksi pankkiasiointiin tai muuhun hallinnolliseen prosessointiin. Condlinin mukaan ODR-menettelyt pakottavat riidan osapuolet ilmaisemaan asiansa rakenteistetussa muodossa esimerkiksi valitsemalla vetovalikosta parhaiten soveltuvan ennalta määritellyn vaihtoehdon, mikä pahimmassa tapauksessa johtaa osapuolten oikeudenmenetyksiin, mikäli heidän asiansa ei istu ennalta määriteltyyn rakenteeseen. Lisäksi Condlin näkee ODR-menettelyiden pahentavan vaihtoehdoiseen riidantarkaisuun usein liitettyä ns. repeat player -ongelmaa, jossa menettelyitä paljon käytävillä osapuolilla on etulyöntiasema ensikertalaisiin nähden (Condlin 2017, 723).

Condlinin kritiikki osuu osittain maaliin. Hän tunnistaa yhtäältä digitaalisten työvälineiden kontekstisidonnaisuuden eli sen, etteivät pankkiasioinnissa hyödylliset ja käyttäjystävälliset sovellukset välttämättä toimi oikeudellisen riidantarkaisun kontekstissa. Tätä digitalisaation kontekstisidonnaisuutta tarkastellaan lähemmin seuraavissa jaksossa. Lisäksi Condlin kiinnittää huomiota teknologian pakottavuuteen. Tämä rakenteistettuun muotoon liittyvä jäykkyys, monimutkaisen todellisuuden tyypistäminen selkeärajaisiin kategorioihin ja osapuolten käyttäytymisen ohjaaminen on tunnistettu laajasti myös tieteen ja teknologian tutkimuksessa (ks. tarkemmin Koulu 2021). Sama tietojärjestelmien jäykkyys ja toiminnan pakottaminen heijastuvat myös ammattilaiskäyttäjiin, mikäli työnorganisointi perustuu rakenteistetuille työtavoille (Koulu et al. 2022). Suomessa samaan ongelmaan kiinnittänyt huomiota hallintoautomaation kontekstissa jo Jorma Kuopus väitöskirjassaan vuonna 1988, joka puhui ”lomakkeistuvasta kommunikaatiosta” (Kuopus 1988).

Ihmisen käyttäytymistä ohjaava ja pakottava vaikutus tunnetaan yleisemmin teknologian normatiivisuutena. Sovittelun kontekstissa tämä normatiivisuus näkyy esimerkiksi siinä, minkä (digitaalisten ja perinteisten) kanavien kautta sovitteluun hakeudutaan, miten osapuoli saa tarvitsemansa tiedon asemastaan ja menettelyn luonteesta, miten sovitteluasia tulee vireille ja miten sovittelussa käyttäydytään. Yhtäältä teknologiseen normatiivisuuteen liittyy mahdollisuus ohjata yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden käyttäytymistä, mutta toisaalta digitaalisilla teknologioilla voidaan myös estää ihmisiä tekemästä määrättyjä asioita. Esimerkiksi etäsovitteluistunnossa voidaan hiljentää yhden osapuolen mikrofonin, ja tällä tavoin estää tätä puhumasta.

Toisaalta Condlinin argumentaatiota voidaan perustellusti kyseenalaistaa liiallisena yleistyksenä. Condlinin näkemys on sidottu tiettyihin teknisiin toteutustapoihin, joita vastaan hän argumentoi ottamatta huomioon, että kaikki toteutustavat eivät johda samoihin tai samankaltaisiin lopputuloksiin. Kieltämättä vetovalikko ja rakenteistettu muoto, kuten myös täysautomaatiolle perustuvat blind bidding -järjestelmät istuvat huonosti kompleksisiin riitoihin. Näille on kuitenkin löydettävissä myös vähemmän jätkeä vaihtoehtoja, jotka noudattavat teknologian minimoinnin periaatetta. Esimerkiksi järjestelmä voidaan toteuttaa siten, että osapuoli esittää asiansa joko vapaasti tekstimuotoisesti vapaakentässä tai audio- tai videotallenteella, jolloin rakenteistetun

kommunikaation jäykkyys ei toteudu sellaisenaan. Toki vapaamuotoisen kommunikaation vastaanottaminen voi lisätä riidanratkaisuorganisaation työmäärää verrattuna rakenteistettuun muotoon ja samoin vapaamuotoiseenkin kommunikaatioon teksti-, ääni- tai kuvamuodossa liittyy rajoituksia, esimerkiksi merkkimäärän, liitetiedoston koon tai tallenteen keston suhteen.

Tällä keskustelulla pyrimme osoittamaan, että vaikka digitaaliset työvälineet ovat erottamattomia tietynlaisista työtavoista, niihin liittyvät vaikutukset ovat pitkälti sidoksissa kehitystyössä ja käyttöönotossa tehtyihin suunnitteluvalintoihin. Tätä digitaalisten työvälineiden kontekstisidonnaisuutta tarkastellaan jäljempänä jaksossa 3.4.

Etäistunto verkkovälitteisessä riidanratkaisussa

Kuten edellisessä jaksossa todettiin, perinteisen sovittelun keskiössä on kasvokkain tapahtuva sovitteluistunto. Kysymys kasvokkaisen istunnon korvaamisesta on ollut ODR-keskustelussa mukana alusta alkaen. Varhaisen ODR-tutkimuksen premissinä ei ollut niinkään haastaa ajatusta kasvokkaisen istunnon laadusta tai välttämättömyydestä, vaan pikemminkin tarjota uudenlaisia konfliktinhallinnan mekanismeja riidoille, joissa resurssi-intensiivinen kasvokkain tapahtuva sovitteluistunto ei ole mahdollista:

”The single question we are asked most often about ODR concerns how dispute resolution can possibly succeed without face-to-face encounters. The easiest response to this is that there are many disputes where face-to-face meetings are not feasible, and in these cases, without ODR there would be no dispute resolution process at all. ODR, we indicate, is not meant to replace or be substitute for face-to-face meetings when they can be part of the process. For online disputes, therefore, where parties may be located at great distances from each other, it is not hard to persuade even skeptics that ODR is useful and appropriate.”

(Katsh & Rifkin 2001, 9).

Katsh ja Rifkin korostavatkin, että kahden tietokoneen ruudun välillä (screen-to-screen) tapahtuva vuorovaikutus ei ole sama asia kuin kasvokkainen vuorovaikutus, mutta videoneuvottelulla toteutettu istunto voi läheisesti muistuttaa fyysiselle läsnäololle perustuvaa istuntoa (Katsh & Rifkin 2001, 141). Videoneuvottelun ohella he analysoivat myös muiden synkronisten vuorovaikutusmuotojen eroja ja mahdollisuuksia. Esimerkiksi synkroninen tekstipohjainen kommunikaatio on mahdollista chat-huoneessa, mutta tekstipohjaisen vuorovaikutuksen käyttömahdollisuuksia rajoittaa sen heikko informaatioarvo nonverbaalisen viestinnän osalta kasvokkaiseen vuorovaikutukseen verrattuna.

Katsh ja Rifkin eivät vähättele kasvokkaisen vuorovaikutuksen merkitystä, vaan he hahmottelevat synkronisen ja asynkronisen vuorovaikutuksen etuja ja rajoitteita sovitte-
teluistunnon ulkopuolella. ODR-toiminnot voivat tarjota lisäarvoa myös perinteisille vaihtoehtoisen riidanratkaisun menettelyille kuten neuvottelulle, sovittelulle ja väli-
miesmenettelylle erityisesti niissä kohdissa, jotka tapahtuvat ennen tai jälkeen kas-
vokkain järjestettävän istunnon. He argumentoivat, että nämä istuntoa edeltävät vai-
heet ovat tyypillisesti varsin informaatioköyhiä, minkä vuoksi sovittelun teoriassa ei
yleensääkään ajatella näissä vaiheissa tapahtuvan merkittävää edistystä. Kuitenkin di-
gitaaliset työkalut voivatkin muuttaa juuri näitä vaiheita erityisesti asynkronisen vuoro-
vaikutuksen kautta. Samalla he toteavat, että kasvokkainen vuorovaikutus voi tilan-
teesta riippuen joko helpottaa tai pahentaa jännitteitä (Katsh & Rifkin 2001, 153).

Katsh ja Rifkin painottavat visuaalisen kommunikaation merkitystä ODR-palveluiden
käyttöliittymäsuunnittelussa, mikä osaltaan kompensoi kasvokkaisen vuorovaikutuk-
sen puutetta. Esimerkiksi aikajanat ja vuokaaviot voivat auttaa osapuolia ymmärtä-
mään prosessinkulkua. He painottavat myös eroja verkossa tapahtuvan ja kasvokkai-
sen vuorovaikutuksen välillä. Viitaten psykologi Leigh Thompsonin tutkimukseen he
toteavat tunteiden ilmaisun olevan erilaista täysin verkossa tapahtuvassa riidanratkai-
sussa, mikä asettaa vaatimuksia myös sovittelijalle. Esimerkiksi verkkoympäristössä
kynnys uhkailuun on kasvokkaista vuorovaikutusta matalampi, mikä edellyttää sovitte-
lijalta tiukkaa puuttumista uhkailevan osapuolen käytökseen.

Vuorostaan Rule korostaa tekstin ja muiden asynkronisten vuorovaikutustapojen mah-
dollisuuksia konfliktiin de-eskaloimisessa, sillä teknologiavälitteisyys luo pakostakin
etäisyyttä, joka voi myös lieventää vahvoja tunnereaktioita (cooling distance, Rule
2002, 64-66). Digitaalisesti välitetty kommunikaatio muuttaa myös valtdynamiikkaa
osapuolten välillä. Tästä voi olla hyötyä sellaisissa konfliktitilanteissa, joissa osapuol-
ten välillä on selkeä valta-asymmetria, kuten esimerkiksi opettajan ja oppilaan tai väki-
valtaisen puolison ja tämän uhrin välillä. Rule näkee ODR:n hyödyt erityisesti asynkro-
nisessa vuorovaikutuksessa, joka mahdollistaa synkronista vuorovaikutusta edeltävän
asian rajaamiseen ja määrittelyyn (precommunication framing) sekä vähemmän dis-
ruptiiviset erillisistunnot osapuolten välillä. Tosin Rule toteaa pikaviestinten ja chattaa-
misen helposti nopeuttavan kommunikaatiota ja näin mahdollisesti eskaloivan riitaa
entisestään (Rule 2002, 247).

Kysymys kasvokkaisen istunnon puutteesta ja vaikutuksesta riidanratkaisuun näyttää-
kin määrittävän laajasti koko ODR:n identiteettiä ja määritelmää. Eurooppalaisen ku-
luttajaoikeudellisen kontekstin näkökulmasta Cortés näkee kasvokkaisen vuorovaiku-
tuksen puutteen määrittävänä erona ODR:n ja vaihtoehtoisen riidanratkaisun välillä,
joskaan hän ei näe kasvokkaisen istunnon puutteen johtavan suoraan menettelyn hei-
kompaan laatuun (Cortés 2010, 83–85).

Erityisesti verkkovälitteisen välimiesmenettelyn näkökulmasta ODR-menettelyitä tarkastelevat Kaufmann-Kohler ja Schultz näkevät vuorovaikutuskeskustelun jakautuvan kahteen päälinjaan. Ensimmäinen päälinja korostaa ODR-menettelyitä vaihtoehdoisen riidanratkaisun sovelluksena, josta seuraa paine ja odotus toisintaa kasvokkainen vuorovaikutustilanne mahdollisimman pitkälti fyysisen läsnäolon kaltaisena esimerkiksi videoneuvottelulla. Vuorostaan toisessa päälinjassa ODR nähdään omaehtoisena sui generis -tyyppisenä riidanratkaisun muotona, joka hyödyntää mahdollisimman pitkälti digitaaliselle vuorovaikutukselle ominaisia, kasvokkaisesta fyysisestä läsnäolosta poikkeavia mahdollisuuksia (Kaufmann-Kohler & Schultz 2004, 60).

Lodder ja Zeleznikow näyttävät jakavan käsityksen kasvokkaisesta istunnosta ODR-keskustelun vedenjakajana. Heidän mukaansa kasvokkaisen fyysisen läsnäolon puute näyttäytyy joillekin ylipääsemättömänä esteenä, jolloin ODR-menettelyyn on sisällytettävä videoneuvottelustunto, kun taas toiset näkevät verkkovälitteisyyden erityiset mahdollisuudet, joita perinteisellä sovittelulla ei ole. Esimerkkeinä he antavat täysin automatisoidun blind bidding -neuvottelun sekä digitaaliset työkalut, jotka auttavat osapuolia strukturoimaan neuvottelupositionsa esimerkiksi online-välimiesmenettelyssä (Lodder & Zeleznikow 2010, 79).

Yllä olemme kuvanneet verkkovälitteistä riidanratkaisua keskeisenä vaihtoehdoisen riidanratkaisun digitalisaatiota tarkastelevana tutkimusperinteenä. Vaikka nimellisesti ODR-menettelyt ammentavat pitkälti ADR:n viitekehystä yleisesti ja erityisesti sovittelusta, ei tutkimuksessa juurikaan ole arvioitu eri digitaalisten työkalujen mahdollisuuksia perinteisessä sovittelutoiminnassa. Sen sijaan ODR-menettelyt näyttävät sui generis -tyyppisinä konfliktinhallinnan muotoina kuin sovittelun digitalisaation sovelluksina. Tämä johtuu pitkälti siitä, että tutkimuksen alkuperäinen fokus oli täysin verkossa tapahtuva konfliktinhallinta sekä teknologiapainotus. Kuitenkin ODR-kirjallisuudessa alusta asti käyty keskustelu kasvokkain fyysisesti tapahtuvan istunnon merkityksestä tarjoaa näkökulmia myös perinteisen sovittelun digitalisaatiosta käytävälle keskustelulle. Erityisesti havainnot asynkronisen vuorovaikutuksen eduista tietyissä tilanteissa haastavat sovitteluparadigmalle ominaista oletusta siitä, että kasvokkainen samanaikainen vuorovaikutus on aina paras keino konfliktin de-eskaloimiseen ja informaationvaihtoon.

Sovittelun osapuolten subjektiiviset preferenssit voivat myös vaihdella. Toiselle digitaalisten työvälineiden käyttäminen asian hoitamiseksi on helppoa ja tarkoituksenmukaista sekä antaa toivottua etäisyyttä riidan kohteen. Toiselle taas kasvokkainen neuvottelu ja sen tuottama jaetun fyysisen tilan kokemus on ensiarvoisen tärkeää. Osittain nämä subjektiiviset preferenssit liittyvät myös siihen, mitä osapuoli sovittelumenettelyltä haluaa: nopeaa ja helppoa lopullista ratkaisua asiaan vai terapeuttista kohtaamista toisen osapuolen kanssa. Koska preferenssit voivat vaihdella niin yksilön mieltymysten kuin myös tavoitteiden suhteen, on sovittelun digitalisaatiossa erityisen

tärkeää säilyttää osapuolilla valinnanvapaus digitaalisten työvälineiden ja palvelupolkujen käyttämisen ja käyttämättä jättämisen välillä.

ODR-tutkimuksen perusteella keskeinen sovittelun digitalisaatioon liittyvä jaottelu onkin asynkronisen ja synkronisen vuorovaikutuksen välillä. Asynkronisella kommunikoinnilla tarkoitetaan ei-välitöntä kommunikaatiota, kuten sähköpostiviestejä tai verkkosivuston välityksellä käytävää kommunikaatiota. Tärkeintä on, että kommunikoinnissa on ajallinen viive. Synkronisella kommunikaatiolla viitataan välittömään kommunikaatioon, kuten reaaliajassa käytävään dialogiin puhelimen tai videopuhelun välityksellä. Asynkronisessa kommunikaatiossa osapuolten reaktioaika on pidempi, jolloin se antaa osapuolille aikaa käsitellä viestin sisältöä, omaksua tietoa ja rauhasa käsitellä tunteitaan. Asynkronista kommunikaatiota hyödynnetään pääasiassa sovittelun alussa, kun osapuolia informoidaan esimerkiksi sovittelumenettelystä. Synkronisessa kommunikaatiossa tekninen apuväline mahdollistaa välittömämmän dialogin osapuolten kesken.

Seuraavassa alajaksossa siirrytään tarkastelemaan digitaalisten työkalujen mahdollisia käyttökohteita erityisesti suhteessa perinteiseen sovitteluun, jonka keskiössä on kasvokkainen synkroninen sovitteluistunto.

Keskeiset havainnot jaksosta 3.2:

- ODR-keskustelu tarjoaa käsitteellistykseen oikeusprosessien digitalisaatiosta, jonka tulisi edetä prosessien tarpeet edellä, mutta huomioiden eri riitatyyppien ominaispiirteet
- Yhtenä sovittelun kannalta keskeisenä havaintona asynkronisen vuorovaikutuksen mahdollisuudet, joka haastaa ajatuksen sovittelun digitalisaatiosta pelkästään kasvokkaisen sovitteluistunnon korvaavana, videoneuvottelulla toteutettuna etäsovitteluna
- Uusimpana trendinä ODR-menettelyiden integroiminen osaksi julkisia riidanratkaisuinstituutioita

3.3 Sovitteluteknologiat

Sovittelun digitalisaation tutkimusvaje

Yllä todettiin, että sovittelun digitalisaatio on jäänyt pitkälti marginaaliin niin sovittelukirjallisuudessa kuin verkkovälitteisen riidanratkaisun tutkimuksessakin. Sovittelun digitalisaation kannalta kuitenkin erityisen arvokas tietolähde on oikeustieteen professoreiden Alyson Carrelin ja Noam Ebnerin vuonna 2019 julkaistu artikkeli. Artikkelissaan Carrel ja Ebner kuvaavat tutkimusaukkoa ja pyrkivät selittämään sen taustalla vaikuttavia syitä. Yhtenä keskeisenä syynä he pitävät ODR-tutkimuksessa syntyneitä jakolinjaa täysin verkossa toteutettavien riidanratkaisumenettelyiden ja kasvokkaiselle fyysiselle vuorovaikutukselle rakentuvan sovitteluistunnon välillä (ks. edellinen jakso 3.2). Jaottelusta johtuen sovittelun digitalisaatio usein virheellisesti samaistetaan ODR-menetttelyihin. Fokusoituminen täysautomaatioon on syrjäyttänyt kysymyksen digitaalisten työkalujen hyödyistä perinteiselle sovittelulle (Carrel & Ebner 2019, 7).

Tutkimusaukko on heijastunut myös sovittelukäytäntöön, jossa käytännön toimijat ovat perinteisesti suhtautuneet kaikkiin digitaalisiin työkaluihin varsin torjuvasti. Carrel ja Ebner näkevät torjuvan asenteen johtuvan monista tekijöistä, kuten sovittelijoiden tyypillisestä korkeasta iästä ja tottumuksista. Kuitenkin he korostavat yhteiskunnan digitalisaation johtaneen siihen, että ikäryhmästä huolimatta kaikkien ihmisten kommunikaatiotavat ja -tottumukset ovat muuttuneet radikaalisti. Digitaalisten työkalujen käyttö on nykyisin normalisoitunut eri elämäntilanteilla niin vapaa-ajan käytössä kuin ammatillisessa toiminnassakin. Tämä on jo nykyisellään muuttanut ihmisten käyttäytymistä ja synnyttänyt siten myös muutospainetta sovittelutoiminnalle (Carrel & Ebner 2019, 12). Tosin he näkevät osittain käynnissä olevan sovittelijoiden sukupolvenvaihdoksen muuttavan sovittelukäytäntöä.

Riski digitaalisten työvälineiden hyödyntämättä jättämisestä

Carrel ja Ebner käsittelevät myös niitä riskejä, jotka seuraavat periaatteellisesta ratkaisusta olla hyödyntämättä digitaalisia työkaluja sovittelutoiminnassa. Kuvatut riskit liittyvät ennen kaikkea sovittelutoiminnan merkityksen vähenemiseen ja syrjäytymiseen varteenotettava riidanratkaisun muotona sekä sovittelua määrittelevien periaatteiden laiminlyömiseen. Vedoten yhdysvaltalaisiin sovittelun mallisääntöihin he sitovat teknologian käytön osaksi osapuolten itsemääräämisoikeutta, jota sovittelijan on kunnioitettava. Esimerkkinä mainitaan osan sovittelijoista omaksuma käytäntö kieltää osapuolilta heidän omien digitaalisten välineidensä kuten älypuhelimien käyttö sovitteluistunnon aikana. Vaikka kieltä sinällään puoltaakin ajatusta sovitteluistunnosta osapuolten aitona keskusteluna, älypuhelimien kieltämisellä samalla estetään osapuolille paikoin tärkeä pääsy verkosta löytyviin tietolähteisiin ja esimerkiksi omaa elämäänsä

koskevaan tietoon, joka voisi olla myös hyödyllistä sovittelun kannalta. Myös puolueettomuus voi vaarantua, jos sovittelija suhtautuu kielteisesti toisen osapuolen teknologiankäyttöön. Lisäksi käytön kieltäminen voi aiheuttaa tarpeetonta stressiä, jolloin sovittelulle tärkeää positiivista ilmapiiriä ei synny.

Toinen keskeinen riski korostaa sovittelun asemaa tuomioistuinmenettelyiden vaihtoehtona, johon vaikuttavat käynnissä olevan tuomioistuinlaitoksen digitalisaatiohankkeet. Carrel ja Ebner painottavat, että tuomioistuinlaitos usein delegoi riidat sovitteluun. Kun tuomioistuimet kehittävät verkkovälitteisiä palveluitaan koko riidan elinkaarille vireillepanosta täytäntöönpanoon, on todennäköistä, että nämä digitaaliset palvelut saattavat sovittelukelpoiset riidat todennäköisemmin digitaalisiin kanaviin kuten ODR-menettelyihin perinteisen kasvokkaisen riidanratkaisun sijaan. Tällöin riskinä on sovittelun marginalisoituminen (Carrel & Ebner 2019, 24).

Nähdäksemme argumenteilla on merkitystä myös suomalaisessa kontekstissa. Yhtäältä sovittelun sitominen tuomioistuimen toimintoihin johtaa siihen, ettei tuomioistuinsovittelu ole vaarassa syrjäytyä tuomioistuinlaitoksen yleisestä digitalisaatiokehityksestä, vaan esimerkiksi asianhallintajärjestelmien kehittäminen voi palvella myös sovittelun tarpeita perinteisessä kasvokkaisessa sekä digitaalisissa muodoissa. Toisaalta tämä herättää kysymyksen vähemmän institutionalisoitujen sovittelumuotojen digitalisaatiosta. Muiden sovittelumuotojen osalta yhtenä mahdollisena kehityskulkuna tulisi harkita mahdollisuuksia luoda rajapintoja olemassa oleviin ja valmisteilla oleviin digitaalisiin järjestelmiin. Tämä heijastelee myös yllä kuvattua access to justice -keskustelussa esitettyä ajatusta riidanratkaisun moniovisuudesta.

Digitaalisten työvälineiden käyttökohteet sovittelutoiminnassa

Carrel ja Ebnerin kattavaan tutkimusartikkeliin sisältyy myös selvitystehtävämme kannalta hyödyllisiä jaotteluja digitaalisten teknologioiden mahdollisista käyttökohteista perinteisessä sovittelussa. Ammentaen ODR-kirjallisuuden analogiasta teknologiasta riidanratkaisun neljäntenä osapuolena he jaottelevat digitaalisten työkalujen käyttökohteet sovittelussa eri kategorioihin ja konkreettisiin tehtäviin, jotka perustuvat teknologian neljään eri rooliin. Eri rooleihin ja funktioihin kiinnittyy yksityiskohtaisempia teknisiä toiminnallisuuksia, jotka esitellään alla olevassa listassa.

1. **hallinnolliset tehtävät**, joissa teknologia helpottaa esimerkiksi menettelyn järjestämistä ja tietojenvaihtoa osapuolten välillä,
2. **kommunikatiiviset tehtävät**, joissa teknologia auttaa sovittelijaa kommunikoimaan osapuolten kanssa,
3. **substantiiviset tehtävät**, joissa teknologia auttaa sovittelijaa hahmottamaan osapuolten tarpeet ja positiot ja työskentelemään heidän kanssaan sovintoratkaisua kohti, sekä
4. **käytännölliset tukitehtävät**, joissa digitaalisia työvälineitä hyödynnetään esimerkiksi sovittelijan praktiikan järjestämisessä, markkinoinnissa ja palveluntarjonnassa sekä koulutuksessa (Carrel & Ebner 2019, 27).

Sovitteluteknologioiden käyttökohteet ja toiminnallisuudet (Carrel & Ebner 2019)

Practice support functions

- Advertisement
- Reputation enhancement
- Potential customer engagement
- Public education

Administrative functions

- Intake management
- Case filing
- Correcting mistakes
- Automating reports to referral sources
- Scheduling meetings
- Generating due date reminders
- Storing and sharing data
- Managing office schedules and timetables

Communication related functions

- Providing parties affective support
- Conveying intersession party-mediator communication
- Conveying intersession interparty communication
- Displaying visualizations
- Drafting and tracking documents

Substantive functions

- Party education
- Assessing parties' preferences and priorities
- Suggesting solution options
- Evaluating solution options
- Predicting likely settlement or judicial outcomes
- Providing “elder wisdom” for similar cases
- Facilitating mind-mapping & brainstorming
- On-the-spot information
- Exploring options
- Reality-testing for BATNA's
- IPV screening
- Conflict coaching
- Embedding agreements in blockchain

Listasta nähdään, että eri tehtäviin ja niihin liitettyihin teknisiin toiminnallisuuksiin sisältyy sekä sovitteluspesifejä toimintoja että yleisluontoisia toimintoja. Sovitteluspesifejä toimintoja ovat esimerkiksi affektiivisen tuen tarjoaminen sovittelun osapuolille ja osapuolten BATNA (best alternative to a negotiated agreement) -näkemysten realistisuuden arviointi. Yleisluontoisia toimintoja ovat esimerkiksi digitaalisten työvälineiden hyödyntäminen tapaamisten aikatauluttamiseen, tiedonvaihtoon tai dokumenttien luonnosteluun ja editointiin.

Toinen Carrel ja Ebnerin tarjoama jaottelu hahmottaa teknologian käyttökohteet sovittelun eri vaiheiden ja aktiviteettien kautta. Tässä jaottelussa keskiössä on kasvokkainen sovitteluistunto, jota seuraavat vuorovaikutus istuntojen välillä, aikatauluttaminen, valmistelu, asioiden vastaanottaminen, sekä ulkokehällä olevat markkinointiin ja koulutukseen liittyvät toiminnot (Carrel & Ebner 2019, 29).

Jaottelu yleiskäyttöisiin ja sovitteluspesifeihin digitaalisiin työvälineisiin

Carrel ja Ebnerin näkökulma sovitteluistunnossa hyödynnettäviin digitaalisiin työvälineisiin haastaa aikaisemmassa tutkimuksessa omaksuttua olettamusta digitalisaation tyypistymisestä videoneuvotteluun. Sovitteluistunnossa sekä sovittelijaa että osapuolia voivat hyödyttää erilaiset muistiinpano- ja aikataulutustyökalut, jotka eivät ole erityisesti sovittelukontekstiin suunniteltuja eli sovitteluspesifejä sovelluksia vaan yleisesti saatavilla olevia. Ehkä yllättävin Carrel ja Ebnerin esittämistä yleiskäyttöisten teknologioiden hyödyntämisesimerkeistä liittyy älykellojen ja aktiivisuusrannekkeiden potentiaaliin. Osapuolten käyttämällä aktiivisuusrannekeilla kerätään jo nykyisellään dataa sykkeestä ja muista ulkoisista stressinmerkeistä, mitkä voisivat tarjota myös sovitteluistunnossa sovittelijalle arvokasta tietoa esimerkiksi neuvottelun tauottamiseen tai

erillisneuvotteluihin siirtymiseen. Lisäksi tieto osapuolten kokemista tunteista ja stressistä voisivat auttaa myös stressin vähentämisessä ja tarpeellisen emotionaalisen tuen tarjoamisessa (Carrel & Ebner 2019, 31). Suomalaisessa sovittelukontekstissa ajatus tällaisen tiedon hyödyntämisestä vaikuttaa kuitenkin kaukaa haetulta, minkä lisäksi esteeksi voi muodostua eurooppalaisesta ja kansallisesta tietosuojalainsäädännöstä seuraavat datan minimoinnin sekä yksityisydensuojan vaatimukset.

Näiden yleiskäyttöisten digitaalisten työvälineiden lisäksi he visioivat erilaisia mahdollisia sovitteluspesifejä teknologiasovelluksia. On tosin huomattava, että nämäkin sovitteluspesifit työvälineet mukailevat pitkälti olemassa olevia työnjärjestämisen ja toimistoautomaation muotoja. Tällaisia sovelluksia ovat esimerkiksi erilaiset tarkistuslistat aloituspuheenvuorojen dokumentoinnissa, asiakirjapohjat luottamuksellisuus- ja sovittelusuostumuksille sekä sovintosopimukselle, lomakkeet perustietojen keräämiseksi sovittelun alussa (party intake form) sekä osapuolten itsereflektion tueksi, mallikysymykset keskustelun ohjaamiseksi, sovittelutilastojen ja lokitietojen kerääminen sekä sovitteluaineiston kerääminen mahdollisten analytiikkatyökalujen kehittämiseksi (Carrel & Ebner 2019, 30-34). Tämän valossa näyttääkin siltä, että digitaaliset työvälineet voivat helpottaa sovittelijaa juurikin työn organisoinnissa ja hallinnoinnissa, mikä vastaa myös ODR-kirjallisuudessa esitettyä (ks. esim Rule 2002, 193).

Carrelin ja Ebnerin jaottelu teknologian eri käyttökohteista ei kuitenkaan ole ainoa mahdollinen. Oikeuskirjallisuudessa Lodder ja Zeleznikow jaottelevat digitaalisten työkalujen käyttökohteita eri prosessivaiheiden perusteella. Digitaalista teknologiaa voidaan heidän määritelmässään hyödyntää eri tarkoituksiin muun muassa 1) kommunikation tukemiseen ja avustamiseen, 2) asiakirjojen ja informaation vaihtoon, 3) päätöksenteossa avustamiseen, sekä 4) päätöksen luonnosteluun (Lodder & Zeleznikow 2010, 85).

Sovittelun järjestäminen ja menettelyn elinkaaren hallinta

Sovittelun järjestämiseen ja organisointiin liittyy muun muassa aikatauluttamista, varustusten tekemistä ja maksuista huolehtimista sekä koko sovitteluasian elinkaaren hallinnointia, joissa Carrel ja Ebner näkevät asianhallintajärjestelmien hyödyttävän. He myös toteavat monien sovittelun käytännön toimijoiden ottaneen käyttöön asianhallintajärjestelmiä:

”Several case management systems have been created especially for mediators or tweaked to accommodate mediators. These systems keep all the information related to a given mediation, from intake forms to billing information to final agreements, in one place and make information easy to find. While individual mediators with small caseloads may have no need for such a systems, firms and more active mediators should look into them and, indeed, many have.”

(Carrel & Ebner 2019, 35)

Asianhallintajärjestelmä ja asynkroninen kommunikaatio istunnon ulkopuolella

Asianhallintajärjestelmillä tyypillisesti luodaan keskeinen digitaalinen työympäristö, jolle erilaisia sovitteluun liittyviä tehtäviä ja toiminnallisuuksia keskitetään. Menettelyn organisoinnin ja elinkaaren seuraamisen lisäksi asianhallintajärjestelmä toimii yleensä tietovarantona, jolle osapuolet ja sovittelija tallettavat tarvittavan asiakirja-aineiston ja jolla sovitteluistunnon ulkopuolinen vuorovaikutus tapahtuu. Asianhallintajärjestelmässä on siten kyse koko menettelyä muovaavasta teknisestä perusratkaisusta, josta voidaan puhua joko portaalina tai alustana.

Asianhallintajärjestelmiin ja osapuolten istunnon ulkopuoliseen vuorovaikutukseen liittyen kirjallisuudessa on esitetty erilaisen kommunikaation, tiedonvaihdon ja dokumenttien tallentamisen keskittämistä yhteen paikkaan, esimerkiksi alustalle. Yksittäinen alusta palvelee sovittelijaa menettelyn järjestämisessä sekä helpottavaa osapuolten vuorovaikutusta. Tämän lisäksi alusta voi auttaa osapuolia hahmottamaan prosessin vaiheet, kulun ja keston sekä tarjota pääsyn relevanttiin oikeudelliseen tietoon heidän oikeusasemastaan ja menettelyn erityispiirteistä.

Data-analytiikka ja blind bidding -neuvotteluautomaatio

Sovittelun osapuolille voidaan visioida erilaisia digitaalisia työvälineitä, jotka helpottavat eri vaihtoehtojen vertailua, omien intressien ja tarpeiden selvittämistä sekä priorisointia. Osa näistä sovelluksista hyödyntäisi data-analytiikkaa ja edellyttäisi siten laajan sovittelutietokannan luomista riittävän vertailuaineiston pohjaksi. Mikäli ratkaisuista neuvotteluasioista olisi saatavilla riittävästi vertailuaineistoa, olisi mahdollista kehittää neuvottelupesifejä tietokoneohjelmistoja, jotka datan perustella generoisivat konkreettisia ehdotuksia osapuolten hyväksyttäväksi tai hylättäväksi. Lisäksi päätöksentekohjelmistoilla (decision-making software) olisi mahdollista tarjota osapuolille työkaluja eri vaihtoehtojen vertailun helpottamiseksi esimerkiksi visualisointien kautta.

Esimerkkinä neuvotteluautomaatiosta nostetaan blind bidding -järjestelmät, joiden käyttö rajoittuu lähinnä riitoihin, joissa on kyse korvaussummasta tai muusta kvantifioitavasta suureesta. Blind bidding -järjestelmissä on kyse ohjelmistosta, johon kumpikin osapuoli syöttää toisen tietämättä ja näkemättä tietyn summan, josta he olisivat valmiit riidan sopimaan, minkä jälkeen järjestelmä ilmoittaa osapuolille, mikäli heidän näkemyksissään on päällekkäisyyttä (ja esittää ehdotuksen sovintosummasta ratkaisemalla tarjousten välisen erotuksen) tai mikäli heidän näkemyksensä summasta ovat varsin kaukana toisistaan. Carrel ja Ebner pitävät käyttöalan kapeudesta huolimatta blind bidding -järjestelmien etuna tinkaamisen ja siihen liittyvän eskalaation estämistä.

Carrel ja Ebnerin hahmottelemat neuvottelupesifit digitaaliset työvälineet heijastavat pitkälti ODR-kirjallisuudessa esitettyä. Myös Katsh ja Rifkin painottavat yksinkertaisten digitaalisten työvälineiden arvoa riidanratkaisulle, kuten esimerkiksi sähköpostin ja digitaalisten alustojen mahdollistamaa asynkronista vuorovaikutusta. He korostavat blind bidding -järjestelmien soveltuvuutta kvantifioitavissa oleville riidoille, mutta hahmottelevat myös erilaisia analytiikkatyökaluja intressien identifioimiseen ja vertailuun sekä erilaisia kysely- ja mielipidemittaustyökaluja ja asiakirjanlaadinnan tukityökaluja (Katsh & Rifkin 2001, 129).

Yllä esiteltyt analytiikkatyökalut sekä oikeudellinen tieto voidaan toteuttaa useilla eri tavoilla. Esimerkiksi interaktiiviset chatbot-ohjelmistorobotit voivat tukea hankalasti aukeavan oikeudellisen tiedon ymmärtämisestä helpommin kuin täysin tekstipohjainen informaatio. Erilaiset itsediagnostiikkatyökalut voivat vuorostaan auttaa riidan osapuolta hakeutumaan parhaiten soveltuvaan riidanratkaisupalveluun, mikä on ollut esimerkiksi EU:n ODR-alustan yhtenä tavoitteena.

Chatbot-sovellukset

Chatbot-sovelluksilla viitataan vuorovaikutteisiin tietokoneohjelmiin, joita käytetään tyypillisesti verkkosivun kautta tekstipohjaisesti siten, että käyttäjä kirjoittaa tekstikenttään kysymyksiä, joihin syötteisiin sovellus vastaa luonnollisen kielen tunnistamisen pohjalta ilman ihmisen myötävaikutusta. Ihmiskäyttäjän sovellukselle antama syöte voi olla myös puheen muodossa, jolloin sovellus edellyttää puheentunnistusta. Tiettyissä käyttökonteksteissa kuten älypuhelimien puheohjauksessa chatbot-sovelluksista puhutaan myös virtuaaliassistentteina. Chatbotit ovat siten yksi tapa organisoida ihmisen ja tietokoneen välistä vuorovaikutusta ja niiden keskeisenä tavoitteena on simuloida ihmisten välisen vuorovaikutuksen dialogisuutta. Chatbot-automatiikka eroaa pikaviestipalvelun välityksellä toteutetusta ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta, jossa vuorovaikutuksen kummallakin puolella on luonnollinen henkilö. Tosin erottelu automatisoidun chatbot-keskustelun ja tietokoneavusteisen ihmisten välisen vuorovaikutuksen välillä ei ole välttämättä yksiselitteinen tai selvärajainen, sillä chatbot-sovellus voi ohjata tietyissä tilanteissa kysyjän suoraan ihmiskontaktiin.

Chatbot-sovellusten nähdään usein parantavan käyttäjien kokemuksia saamastaan asiakaspalvelusta muun muassa vastaamalla näiden affektiivisiin tarpeisiin sekä tuottavan taloudellisia hyötyjä vähentämällä toimintakustannuksia (Cai, Li & Law 2022). Myös riidanratkaisun kontekstissa chatbot-sovellusten keskeisenä etuna on mahdollisuus automatisoida ihmisresursseja sitovaa oikeudellista tiedonhakua ja neuvontaa. Kanadalaiset tutkijat näkevät chatbottien parantavan oikeuksiinpääsyä nimenomaan helpottamalla oikeudellisen tiedon saatavuutta ja soveltamista asianosaisen omaan tilanteeseen (Queudot, Charton & Meurs 2020; ks. myös Voutilainen 2018).

Tiettävästi ensimmäinen chatbot-sovellus oli professori Joseph Weizenbaumin vuonna 1966 rakentama ELIZA-sovellus, jonka avulla tämä pyrki osoittamaan, miten pinnallista keskustelu tietokoneohjelman kanssa on. Sovellus ei varsinaisesti ymmärtänyt keskustelukumppaneidensa syötteiden sisältöä tai merkitystä tai mukautunut tilanteesta riippuen, vaan vastasi syötteisiin ennalta määritellyillä kysymyksillä. ELIZA perustui sääntöpohjaiselle automaatiolle, jossa sovelluksen tarjoamat vastaukset olivat etukäteen ihmisohjelmoitsijan määrittelemiä. Weizenbaumin alkuperäisistä tavoitteista poiketen ELIZAn kanssa keskustelleet käyttäjät kuitenkin mielsivät keskustelut merkityksellisiksi ja attribuivat sovellukselle ihmistä muistuttavaa tarkoituksellisuutta ja käyttäytymistä (Weizenbaum 1976, 7). Myöhemmin tätä taipumusta mieltää vuorovaikutteinen tietokonesovellus ihmismäiseksi on kutsuttu ELIZA-vaikutukseksi. Ihmiskäyttäjien taipumus ihmiskaltaistaa chatbot-sovelluksia on laajalti keskusteltu aihe tuoreessa tutkimuskirjallisuudessa. Yhtäältä ihmisenkaltaisuuden olettaminen on nähty tekevän keskustelusta käyttäjälle miellyttävämpää ja se saa aikaan kuulluksi tulemisen tunteen. Nämä seikat ovat erityisen tärkeitä, kun arvioidaan chatbot-sovellusten mahdollisuuksia riidanratkaisulle yleisesti ja sovittelumenettelyiden digitalisaation

kannalta erityisesti Toisaalta ihmisenkaltaisuuteen voi liittyä riski käyttäjien epärealistisista odotuksista (Cai, Li & Law 2022). On riidanalaista, missä määrin ihmisenkaltaisuus lisää käyttäjien luottamusta. Joissain tutkimuksissa on havaittu käyttäjien voimakas preferenssi ihmiskontaktiin, joskin yksittäisen chatbot-sovelluksen ominaisuudet ja toiminnallisuudet vaikuttavat merkittävästi käyttökokemukseen ja käyttäjien yleisiin asenteisiin (Araujo 2018).

Nykyisin chatbottien teknisiä toteutustapoja on monia. Modernit chatbot-sovellukset voivat hyödyntää yksinkertaisia teknisiä menetelmiä kuten asiansanojen hakua ja asiansanojen yhdistämistä tietokantaan tai sääntöpohjaista automaatiota, mutta myös moderneja luonnollisen kielen analyysille ja datavetoiselle koneoppimiselle perustuvia menetelmiä. Tekoälypohjaisten chatbot-sovellusten erityispiirteenä on oppiminen ja vastausten parantaminen aiemmin käytyjen keskustelujen perusteella. Tosin suomalaisessa kontekstissa kielialueemme pienuus voi muodostaa haasteen oppivien chatbot-sovellusten kehittämiselle. Chatbot-sovellusten kehitykseen ja käyttöön liittyy kuitenkin tietovarantojen saatavuuden lisäksi myös tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä haasteita ja riskejä (Hasal et al. 2021; Wrigley 2021).

Vuoden 2022 lopulla yhdysvaltalainen OpenAI-tutkimuslaboratorio julkaisi avoimeen käyttöön chatbot-sovelluksen (ChatGPT-3), joka perustuu laboratorion laajalle kielimallille ja hyödyntää koneoppimismenetelmiä. Keskustelullinen sovellus on synnyttänyt laajaa julkista keskustelua sen mahdollisuuksista ja spekulatiota mallin kyvyistä tarjota myös oikeudellista neuvontaa. Tutkimuskirjallisuutta mallin soveltumisesta oikeudelliseen tiedonhakuun ja neuvontaan ei ole juuri ehtinyt kertymään, mutta yksittäiset tutkijat suhtautuvat malliin toiveikkaasti (Bommarito & Katz 2022). Toisaalta vertaisarvioimattomassa blogikirjoituksessa on testattu mallin oikeudellisen neuvonnan laatua yhdysvaltalaisessa oikeusjärjestelmässä esimerkiksi tietosuojakysymyksissä. Kirjoittajat päätyivät arviossaan siihen, että vastausten sisältö ei vastaa voimassa olevaa oikeutta, vaikka vastaukset vaikuttavat pintapuolisesti asianmukaisilta (Cumbley & Church 2022). On ilmeistä, että chatGPT:n hyödyntäminen oikeudelliseen neuvontaan suomalaisessa kontekstissa on erityisen ongelmallista ottaen huomioon kansallisten oikeusjärjestelmien väliset eroavaisuudet. On kuitenkin todennäköistä, että yksittäiset ihmiset käyttävät kyseistä sovellusta oikeudelliseen neuvontaan huomiomatta näitä rajoituksia, mikä saattaa heijastua myös suomalaisiin julkisiin chatbot-sovelluksiin kohdistuviin odotuksiin.

Tilastointi ja tietovarantojen luominen ja hyödyntäminen

Sovittelijoita ja osapuolia yksittäisessä sovittelumenettelyssä avustavista digitaalisista työvälineistä tulee käsitteellisesti erottaa järjestelmätason toiminnallisuudet, jotka liittyvät raportointiin, tilastointiin, tietovarantojen luomiseen sekä analytiikan kehittämiseen. ODR-kirjallisuudessa Rabinovich-Erny on esittänyt, että digitaalisten tietojärjestelmien kautta järjestetty tilastointi voisi osaltaan vahvistaa sovittelumenettelyihin liittyvää vastuuvuorollisuutta ja valvontaa (Rabinovich-Erny 2006).

Digitaalisten työvälineiden käyttöönotto sovittelumenettelyn ehdoilla

Lodder ja Zeleznikow korostavat, että teknologia sovitetaan riidanratkaisumenettelyyn eikä toisinpäin. Teknologiasovellukset on valittava siten, että ne palvelevat itse menettelyä. Digitalisaatiokehitystä tulee rakentaa prosessin tarpeet edellä huomioimalla riidanratkaisumenettelyn erityispiirteet, konfliktityyppien ominaisuudet sekä yksittäisen konfliktin osapuolten tarpeet ja odotukset (ibid.). Myös Carrel ja Ebner esittävät samansuuntaisesti, ettei heidän kartoittamistaan käyttömahdollisuuksista seuraa, että digitaaliset työvälineet välttämättä myös tulisi ottaa käyttöön (Carrel & Ebner 2019, 30). Sen sijaan he painottavat käyttöönoton kontekstisidonnaisuutta, mikä vastaa laajemmin oikeuden, teknologian ja yhteiskunnan tutkimuksessa esitettyä.

Kuten yllä on todettu, sovittelukirjallisuudessa ja -käytännössä korostetaan kasvokkain fyysisesti läsnä ollen järjestetyn sovittelustunnon keskeistä merkitystä sovittelulle välttämättömän luottamuksen luomisessa sovittelijan ja osapuolten välille. Tämä painotus on johtanut siihen, että sovittelun digitalisaatiossa mielletään olevan kyse ennen kaikkea niistä keinoista, joilla luottamusta voidaan luoda ja vahvistaa ilman tällaista kasvokkaista vuorovaikutustilannetta. Oikeustieteen professori Susan Exon esittelee erilaisia käytännönläheisiä keinoja, joilla luottamusta voidaan luoda. Nämä liittyvät esimerkiksi informaatiomuotoiluun verkkosivuilla, erilaisiin tapoihin luoda kokemus sosiaalisesta läsnäolosta verkkoympäristöissä esimerkiksi muotoiluratkaisuilla ja sosiaalisen median työkaluilla, harkitulla kirjallisella ilmaisulla, tietoturvanäkökohtiin sekä läpinäkyvyyteen. Exonin keskeinen väite on, että sovittelijoilta edellytetään täysin etänä toteutettavassa sovittelussa eri asioita kuin fyysiselle läsnäololle rakentuvassa sovittelustunnon, mutta mekanismeja luottamuksen rakentamiselle on jo olemassa (Exon 2011).

Tässä jaksossa olemme kuvanneet digitaalisten työvälineiden erilaisia käyttökohteita sovittelukontekstissa. Parantaako digitaaliset työvälineet tosiasiallisesti sovittelun laatua riippuu pitkälti näiden työvälineiden ominaisuuksista ja toiminnallisuuksista, johon vuorostaan vaikuttaa ohjelmistokehityksessä tehtävät suunnitteluratkaisut. Seuraavassa jaksossa esittelemme lyhyesti käyttäjälähtöisen suunnittelun ja käytettävyyden näkökohtia, jotka tulisi huomioida osana digitalisaatiokehitystä riidanratkaisumenettelyiden tarpeisiin.

Keskeiset havainnot jaksosta 3.3.:

- Sekä osapuolten että sovittelijoiden kommunikaatiotavat ja tarpeet ovat muuttuneet sovittelumenettelyjen käyttöönoton jälkeen yhteiskunnan yleisen digitalisaation myötä, mikä heijastuu esimerkiksi odotuksiin sovittelua tukevien digitaalisten työvälineiden saatavuudesta
- Myös digitalisaation hyödyntämättä jättämiseen sisältyy riskejä, esimerkiksi osapuolten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, mikäli nämä haluavat hyödyntää digitaalisia työvälineitä, sekä sovittelumenettelyjen marginalisoitumisesta tuomioistuinprosessien digitalisaation edetessä
- Sovittelussa hyödynnettävä teknologia voidaan jakaa yleiskäyttöiseen teknologiaan ja kontekstisidonnaiseen eli sovitteluspesifiin teknologiaan. Yleiskäyttöistä teknologiaa ovat esimerkiksi videoneuvotteluohjelmistot, kuten Teams ja Zoom. Sovitteluspesifit teknologiat taas edellyttävät joko kustomointia sovittelutoimintaan tai erillistä ohjelmistokehitystä (esim. diagnostiikkatyökalut, chatbotit, jne.).

3.4 Käyttäjälähtöisyys sekä käytettävyys sovitteluteknologioiden kehityksessä

Laatua vai tehokkuutta: digitalisaatiohankkeiden tavoitteet

Kuten yllä esitetty, monet eri digitaalisten työvälineiden ominaisuudet ja toiminnallisuudet voivat tukea sovittelumenettelyiden kehittämistä. On syytä huomata, että kehittämisellä voidaan tarkoittaa monia asioita. Usein digitalisaatio nähdään välineeksi taloudellisen kustannustehokkuuden edistämiseksi, mikä näkökohta on kuitenkin kyseenalaistettu tutkimuksessa monista eri näkökulmista muun muassa sen vuoksi, että pitkäkestoisten ohjelmistohankkeiden lopullisten kustannus- ja seurannaisvaikutusten

arviointi ja vertailu vaihtoehtoihin toimintatapoihin on usein hankalaa, ellei mahdollista. Tästä syystä viittaamme sovittelumenettelyiden kehittämisen ensisijaisesti laadun ja osapuolten kokemusten parantamiseen taloudellisen tehokkuuden sijaan.

Varhaisessa yhteiskuntatieteellisessä tietokoneistumisen tutkimuksessa on kiinnitetty huomiota sekä yhteiskunnallisen poliittisen kontekstin että organisaatiokehityksen keskeiseen merkitykseen. Varhaisessa tutkimuksessa painotettiin tietokoneistumisen pitkäkestoisten vaikutusten olevan kontekstisidonnaisia ja riippuvaisia niistä organisaatiotason käytänteistä ja rakenteista, jotka määrittivät perinteistä toimintaa sekä tietokoneistamishankkeita (ks. Koulu 2018). Esimerkiksi Kenneth Laudon on tarkastellut empiirisesti digitalisaation kontekstisidonnaisuutta tapaustutkimuksillaan, joissa analysoidiin erilaisia tietokoneistamishankkeita eri tasoissa julkishallinnon organisaatioissa 1970-luvun Yhdysvalloissa. Vaikka tutkimus itsessään on lähes 50 vuotta vanha ja hyödynnettävät digitaaliset työvälineet ovat sen jälkeen kehittyneet merkittävästi ja niiden käyttö arkipäiväistänyt, Laudonin tutkimus havainnollistaa edelleen osuvasti digitalisaatiohankkeisiin liittyvää valtdynamiikkaa ja organisaatiokontekstin keskeistä merkitystä, jotka usein jäävät taka-alalle nykytutkimuksessa.

Laudonin tutkimuksissa kunkin implementaatiokontekstin erityispiirteet määrittivät pitkälti digitaalisten työvälineiden käyttöönoton tuloksia, kuten esimerkiksi käyttöönottoa ja käyttäjien vastarintaa. Digitalisaatiohankkeiden lopputuloksiin vaikuttivat muun muassa suunnittelu- ja käyttöönottoprosessissa määritellyt priorisoidut toiminnallisuudet, suunnittelutiimin kokoonpano, suunnitteluun osallistuneiden toimijoiden keskinäiset valtasuhteet sekä suunnitteluprosessin rakenne, organisaation muodolliset ja epämuodolliset käytänteet sekä ylläpitotoimintoihin liittyvät kontrollinäkökulmat (Laudon 1974, . 73; Koulu 2020b). Lisäksi Laudonin tapaustutkimuksissa kiinnitettiin huomiota keskittämisen merkitykseen toiminnan laadun parantamisen ja taloudellisen tehostamisen kannalta. Mikäli digitalisaatiohankkeen tavoitteet määriteltiin implementaatio-organisaation ulkopuolelta käsin ylemmäntasoisien keskusviranomaisen toimesta, kehityksessä ja käyttöönotossa painotettiin ennen kaikkea kustannushyötyjä, keskitetyn kontrollin lisäämistä sekä työntekijöiden valvontaa. Vuorostaan mikäli implementaatio-organisaatio ja sen käyttäjät itse määrittivät suunnittelun ja käyttöönoton tavoitteet, tietokoneistumisen vaikutukset heijastuivat ennen kaikkea sisäisten prosessien laadun parantamiseen (Laudon 1974, 308).

Kontekstisidonnaisuus ja yleistettävyyden

Digitalisaatiohankkeita ja niiden pitkän aikavälin vaikutuksia luonnehtii siten yhtäältä kontekstisidonnaisuus, mutta toisaalta myös tietyt yleistettävät lainalaisuudet. Positiivisten vaikutusten aikaansaaminen riippuu pitkälti siitä, miten digitaaliset työvälineet suunnitellaan ja miten suunnitteluprosessien eri vaiheissa huomioidaan eri käyttäjäryhmien tarpeet.

Ihmisen ja koneen välistä vuorovaikutusta on tutkittu erityisesti 1980-luvuilta lähtien human-computer-interaction (HCI)-tutkimuksessa, joka tieteidenvälisenä mutta tietojenkäsittelytieteeseen kiinnittyvänä tutkimusalana ammentaa erityisesti psykologian ja kognitiivisen psykologian perinteistä (Carroll 1997). HCI-tutkimuksessa on kehitetty erilaisia tapoja, käsitteitä ja menetelmiä, joilla tietokoneista voidaan tehdä tehokkaita niille määritetyissä tehtävissä sekä miellyttäviä käyttää (Koulu, Sankari & Sormunen 2022, 6). Suunnittelutieteenä HCI-perinteen keskeinen anti sovittelun digitalisaatiolle on sen kehittämissä käyttöliittymäsuunnittelun työkaluissa, joilla pyritään ymmärtämään ja tukemaan ihmisten vuorovaikutusta tietokoneiden kanssa. HCI-tutkimus yhtäältä painottaa käyttöliittymäsuunnittelussa tehtävien ratkaisujen merkitystä käyttäjien toiminnan ohjaamisessa, mutta toisaalta on tunnustettu ihmisten usein käyttävän digitaalisia työvälineitä uusilla, yllättävillä tavoilla, joita suunnittelijat eivät ole etukäteen huomioineet tai ajatelleet (Adler & Borys 1996).

On kuitenkin huomattava, ettei HCI-tutkimuksessa ole tarkasteltu käyttöliittymäsuunnittelua erityisesti oikeudellisten prosessien kontekstissa. Toinen tämän selvityksen kirjoittajista on argumentoinut oikeudellisten prosessien muodostavan siinä mielessä erityislaatuisen sovelluskontekstin, että tämä rajoittaa HCI-tutkimuksen yleistettävien tulosten hyödyntämistä. Toisin sanoen on tarve kehittää nimenomaan oikeudellista käyttöliittymätutkimusta (Koulu, Sankari & Sormunen 2022). Varsinkin riidanratkaisun digitaalisten työvälineiden suunnittelussa, muotoilussa ja käyttöönotossa tulee kiinnittää erityistä huomiota menettelyllisen oikeudenmukaisuuden toteutumiseen keskeisenä ohjaavana arvona.

Sovittelun erityislaatuisuutta ei tosin tule myöskään liioitella, sillä tiettyihin digitaalisiin työvälineisiin liittyy yleistettävissä olevia lainalaisuuksia, jotka tarjoavat hyödyllisiä näkökulmia myös sovittelutoiminnan digitalisaatiolle. Esimerkiksi etäsovittelun kannalta on oleellista, että etäyhteyden välityksellä käyty keskustelu eroaa fyysisesti läsnä olleen käydystä esimerkiksi sen suhteen, miten keskustelun osapuolen kokevat empatiaa toisiaan kohtaan.

Etäsovittelu ja empatia

Vavonese et al. ovat tarkastelleet videoyhteyden vaikutuksia ihmisten väliselle vuorovaikutukselle rikosoikeudenkäynneissä syntetisoimalla olemassa olevaa yhteiskuntatieteellistä tutkimusta videovuorovaikutuksesta ja soveltamalla sitä oikeudelliseen kontekstiin. Vaikka heidän lähestymistapansa on pitkälti sidoksissa yhdysvaltalaiseen rikosprosessioikeudelliseen arkkitehtuuriin, havainnot videoneuvottelun negatiivisista vaikutuksista vuorovaikutuksen laadulle ovat yleistettävissä laajemmin (Vavonese et al. 2020).

Tutkimusryhmä jaottelee tarkastelunsa kolmeen eri osa-alueeseen: 1) keskusteluprosesseihin liittyvät tekijät eli kysymykset siitä, miten muut hahmottavat videon kautta osallistuvan tahon, eri osallistujien käyttökokemukset ja osallistumismahdollisuudet ja -helppouden sekä vuorovaikutuksen lopputuloksena syntyvän päätöksenteon; 2) fyysiset tekijät, jotka erottavat videoneuvottelun fyysisestä kasvokkaisesta läsnäolosta, kuten puutteet ja erot katsekontaktissa ja non-verbaalissa kommunikaatiossa sekä äänenlaadun; ja 3) henkilökohtaiset, henkilöiden väliset tai muuten yksittäiseen vuorovaikutustilanteeseen vaikuttavat tekijät, kuten osapuolten suhteen läheisyys, heidän kielelliset ja tekniset taitonsa ja vuorovaikutustilanteen keston.

Vavonesen ja tutkimusryhmän yksi keskeinen tulos on, että etäyhteys hankaloittaa empatian syntymistä eikä videoneuvottelua voida rinnastaa kasvokkaiseen keskusteluun. Kuitenkin tutkijat korostavat – samaan tapaan kuin ODR-tutkimuksessa on esitetty - että teknisillä keinoilla ja valinnoilla voidaan merkittävästi parantaa ja tukea vuorovaikutuksen laatua. Esimerkiksi näytön kokoa säätelemällä tai sijoittamalla kamera siten, että osapuolten välille syntyy katsekontakti. Tämän perusteella voidaan esittää, että käyttöliittymäsuunnittelu ja käyttökokemusten tutkimus voivat olennaisesti vaikuttaa siihen, miten sovittelun tavoitteet voidaan saavuttaa digitaalisia työvälineitä hyödyntämällä.

Arvosensitiivisessä suunnittelussa (value-sensitive design) on kyse suunnittelusuunnituksesta, jossa yksilöiden ja yhteisön keskeisenä pitämät arvot huomioidaan koko suunnitteluprosessin ajan sen eri vaiheissa. Arvosensitiivisen suunnittelun idea vastaa myös eurooppalaisessa teknologiasääntelyssä yleisesti ja erityisesti yleisessä tietosuoja-asetuksessa omaksuttua linjaa, jonka mukaan tietosuoja on otettava huomioon jo tietojenkäsittelyä suunniteltaessa (TSA 25 artikla, 'by design and by default'). Aikaisempi tutkimus kuitenkin osoittaa, että arvojen huomioiminen on hankalaa ja haastavaa muun muassa sen vuoksi, että arvojen eksplikoiminen ja huomioiminen suunnittelussa edellyttää läheistä yhteistyötä sekä yhteistä kieltä sovelluskontekstin asiantuntijoiden ja teknologiakehittäjien välillä (Nissenbaum 2005). Tämä havainto on merkityksellinen myös sovitteluteknologioiden kehittämisen kannalta, sillä se korostaa substanssiosaamisen keskeistä roolia kehitystyössä. Kiinnostavaa kyllä, arvosensitiivisen suunnittelun lähtökohdat heijastelevat myös yllä esitettyä ODR-kirjallisuudessa omaksuttua lähtökohtaa, jossa digitalisaatiota tulee hyödyntää prosessin tarpeista ja rakenteista lähtien eikä teknologiaalähtöisesti.

Käytettävyys, käyttäjälähtöisyys ja ihmiskeskeinen teknologiasuunnittelu

Käytettävyys, käyttäjälähtöisyys ja ihmiskeskeinen suunnittelu ovat niitä käsitteitä, joilla HCI-tutkimuksessa pyritään kehittämään hyödyllisiä ja miellyttäviä digitaalisia työvälineitä kuhunkin käyttökontekstiin. Suunnittelun käyttäjälähtöisyys tarkoittaa sitä, että järjestelmän käyttäjät ovat keskeinen tiedonlähde, jonka perusteella määritellään järjestelmän tavoitteet. Käyttäjien tarpeet, toiveet ja rajoitteet voidaan selvittää esimerkiksi haastatteluin, työpajamenetelmillä tai osallistuvalla havainnoinnilla. Käyttäjälähtöisyys on huomioitu keskeiseksi tekijäksi yleisesti oikeudellisten prosessien ja oikeudenkäytön kehittämisessä. Paine käyttäjälähtöisyyteen seuraa myös suoraan oikeuslähteistä, kuten esimerkiksi ODR-asetuksesta, jonka 5 artikla edellyttää verkkovälitteisen riidanratkaisun alustalta käyttäjäystävällisyyttä.

Oikeudenhoidon kehittämistyöryhmän arviomuistiossa on määritelty, mitä käyttäjälähtöisyydellä tarkoitetaan oikeudellisten prosessien kohdalla. Arviomuistion mukaan:

”Käyttäjälähtöisyys tarkoittaa sitä, että oikeudenkäyttö on nähtävä myös palveluna. Tämä edellyttää, että teknologia valjastetaan tukemaan tuomioistuintyötä ja palvelemaan asiakkaita. Valittavien teknologisten ratkaisujen tulee olla helpokäyttöisiä ja paitsi tukea tuomioistuinten henkilöstön työskentelyä tehdä asiainnista mahdollisimman vaivatonta. Moderneilla teknologisilla ratkaisuilla pystytään tukemaan myös oikeuden saatavuutta sekä vaikuttamaan oikeudenkäynnin kestoon ja hintaan. Keskeisinä toimivan oikeudenkäytön elementteinä ovatkin oikeudenkäyntikulujen kohtuullisuus ja oikeudenkäynnin joutuisuus. Oikeuden tulee myös muutoin olla helposti saatavilla. Tämä tarkoittaa toisaalta kohtuullisia välimatkoja niissä asioissa, joissa henkilökohtainen läsnäolo on välttämätöntä. Toisaalta kyse on asiointia helpottavien sähköisten alustojen kehittämisestä. Huomiota on kiinnitettävä myös yhdenvertaisuuteen eli siihen, että erityisryhmien tarpeet ja kielelliset oikeudet toteutuvat tehokkaasti.”⁸

Oikeudenkäytön kontekstissa käyttäjälähtöisyys on ymmärrettävä prosessien eri toimijoiden näkökulmasta, jolloin kyse on sekä oikeudenkäytön ammattilaisten käytettävyydestä ja käyttökokemuksista, että kansalaisten asiointiin helpottamisesta (Koulu, Sankari & Sormunen 2022). Mikä on käytettävyyden ja käyttökokemuksen välinen suhde? HCI-tutkimuksessa siirryttiin painottamaan käyttökokemuksen (user experience) merkitystä 2000-luvun alussa. Alun perin käyttökokemus hahmotettiin vastapainona tek-

⁸ Oikeudenhoidon kehittämistyöryhmän arviomuistio 18.8.2022, s. 5.

nisluontoiselle käytettävyyssindikaattorien kehittämiseen keskittyneelle käytettävyydelle, joka määriteltiin tehtäväperusteisesti. Käytettävyyden mittaamisen haasteet on tunnistettu tutkimuskirjallisuudessa (Blythe et al. 2006).

Vaikka käytettävyys ja käyttökokemus eivät ole yksiselitteisesti erotettavissa toisistaan, käyttökokemusten tutkimuksessa yleisesti painotetaan ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutukseen liittyviä käyttäjien affektiivisia ja emotionaalisia näkemyksiä ja kokemuksia pelkän käyttäytymisen seuraamisen ohella. Käyttökokemusten tutkimuksessa on huomioitu niin yksilöllisten subjektiiviset mieltymykset, että kulttuurisidonnaisten tekijöiden merkitys (McCarthy & Wright 2004; Hassenzahl & Tractinsky 2006). Kulttuuriset tekijät, kuten marginalisoitujen väestöryhmien jakamat valtaväestöstä eroavat käyttäytymistavat, arvot ja preferenssit vaikuttavat myös digitaalisten työvälineiden hyödyllisyyteen ja tehokkuuteen, mikä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi verkkosivujen muotoilussa tulisi optimoida sisältöjä myös mobiilikäyttäjille soveltuviksi ja huomioida visuaalisen sisällön merkitys tekstipohjaisen sisällön ohella (ks. myös OKV/2019/1/2017).

Sovittelukontekstissa sekä käytettävyyden että käyttökokemusten huomioiminen edellyttää eri käyttäjäryhmien tunnistamista. Mikäli käyttäjälähtöisyys hahmotetaan ensisijaisesti institutionaalisten käyttäjien eli sovittelijoiden ja sovitteluorganisaatioiden näkökulmasta, on riskinä, että sovittelun digitalisaatiossa uusinnetaan institutionaalista näkökulmaa asianosaisnäkökulman kustannuksella. Tämä olisi ongelmallista erityisesti ottaen huomioon sovittelumenettelyjen alkuperä osana access to justice -liikettä, jossa nimenomaisesti pyrittiin haastamaan institutionaalista näkökulmaa suuntaamalla huomio konfliktin osapuolten tarpeisiin (ks. jakso 3.1).

Digitaalisten työvälineiden kehittämisessä sovittelumenettelyihin tulee painottaa erityisesti osapuolten näkemyksiä ja kokemuksia. Osapuolten näkökulmat tulisi huomioida myös suunniteltaessa ja kehitettäessä niitä digitaalisia työvälineitä, joiden ensisijainen käyttäjäryhmä on sovittelijat. Tämä on tärkeää, koska sovittelijoiden työvälineet muovaavat keskeisesti koko menettelyn rakennetta ja toteutusta ja vaikuttavat siten myös osapuolten käyttäytymiseen.

Vaikka saatavilla ei ole tutkimustietoa siitä, miten osapuolten kokemukset menettelyllisestä oikeudenmukaisuudesta liittyvät digitaalisten työvälineiden käyttökokemuksiin, voidaan olemassa olevan kirjallisuuden perusteella pitää ilmeisenä, että näiden kokemusten välillä on selkeä yhteys. Tarve empiirisesti orientoituneelle oikeudellisten käyttökokemusten tutkimukselle on ilmeinen. Kirjallisuudessa on laajalti tunnistettu, että digitaalisilla työvälineillä on paljon potentiaalia parantaa osapuolten kokemaa tyytyväisyyttä sekä objektiivista oikeudenmukaisuutta (Rickard 2017; Cashman & Ginnivan 2019; Bailey, Benyekhlef, Burkell & Gélinas 2016).

Tuoreessa yhdysvaltalaisittain painottuneessa oikeusmuotoilun (legal design) tutkimuksessa on sovellettu käyttäjälähtöisen suunnittelun lähestymistapoja oikeudellisten prosessien palvelumuotoiluun. Tutkimuksellisessa keskiössä on ollut erityisesti itseään edustavien asianosaisten tukeminen oikeudenkäynnissä (Hagan 2018; Sela 2021). Vaikka oikeusmuotoilun tutkimus painottaa nimenomaan kaupallisten oikeudellisten palvelujen ja palveluntarjonnan kehittämistä, tarjoaa se hyödyllisiä lähtökohtia sekä esimerkkejä pilottihankkeista myös laajemmin julkisten riidanratkaisumenettelyjen kehittämiseksi.

Käyttöliittymäsuunnittelun merkitys ja mahdollisuudet on tunnistettu jo varhaisessa ODR-kirjallisuudessa:

”One reason we are optimistic about ODR is because there is not simply content, words, and images, but a frame, the screen, around all communication. An important facet of the fourth party that we spoke of earlier is the screen, which can add authority, quality, and trust to the online mediation process. Products that use the screen well will enhance the chances for success and add value to the expertise of the mediator. Products that do not recognize the power of the screen will miss out on the numerous ways in which the interface itself can enhance convenience, build trust, and raise expectations that the process will provide value”

(Katsh & Rifkin 2001, 137)

Samoin varhaisessa ODR-kirjallisuudessa on painotettu käyttäjälähtöisen suunnittelun mahdollisuuksia. Esimerkiksi Rule on listannut ODR-menettelyjen kehittämisen parhaita käytänteitä perustaen näkemyksensä pitkälti henkilökohtaisiin kokemuksiinsa verkkokauppapaikka eBayn ODR-menettelyn pääarkkitehtina. Rulen mukaan käyttäjien tarpeiden ja näkemysten kuuleminen on keskeinen lähtökohta ja suunnittelussa tulee painottaa käyttäjien voimaannuttamista. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että käyttäjien annetaan oppia alustan toimintaperiaatteet omassa tahdissaan sekä pyritään välttämään tunnetta, että alusta pakottaa heidät tiettyyn toimintaan tai he eivät ole kontrollissa sen toiminnallisuuksista. Lisäksi digitaalisen alustan kehittämisen ohella tulee panostaa myös asiakaspalveluun (Rule 2002, 229).

Käyttäjäkokemusten puute suunnittelun ja käyttöönoton haasteena: pilotoinnin merkitys

Keskeinen haaste sovitteluteknologioiden suunnittelulle ja käyttöönotolle on puutteellinen tutkimustieto eri käyttäjäryhmien käyttökokemuksista digitaalisten työvälineiden hyödyntämisestä. Alla esitetyistä asiantuntijahaastatteluista käy ilmi, ettei myöskään muista maista ole saatavilla soveltuvaa käyttökokemusymmärrystä. Lisäksi kontekstisidonnaisuudesta seuraa, etteivät käyttökokemukset eri oikeusjärjestelmistä ja eri digitaalista työvälineistä ole suoraan siirrettävissä kansalliseen sovittelukontekstiimme. Käyttökokemusymmärryksen puuttuessa riskinä on, että sovittelun digitaalisia työvälineitä ryhdytään kehittämään tavoitteena replikoida mahdollisimman pitkälle perinteinen, kasvokkaiseen fyysiseen vuorovaikutukseen rakentuva menettely. Kuten olemme yllä tutkimuskirjallisuuden perusteella esittäneet, ei replikointi kuitenkaan ole mahdollista eikä myöskään toivottavaa, sillä tällöin jätetään hyödyntämättä digitaalisten työvälineiden tarjoamat, perinteisestä vuorovaikutuksesta eroavat mahdollisuudet.

Voidaan olettaa, että jossain määrin tietoa käyttökokemuksista sekä osaamista käyttäjälähtöisyyden huomioimiseen suunnitteluprosessissa on löydettävissä olemassa olevista digitalisaatiohankkeista kuten yleisten tuomioistuinten AIPA-hankkeesta tai hallintolainkäytön HAIPA-hankkeesta. Tulisikin selvittää, missä määrin tämä ymmärrys on saatavilla tutkimuskäyttöön. Mahdollinen tieto ja osaaminen eivät kuitenkaan ole suoraan siirrettävissä sovitteluteknologioiden kehittämiseen.

Suosittelimme erilaisten matalan kynnyksen pilotointihankkeiden käynnistämistä, jotta sovitteluteknologioita pystytään kehittämään sovittelutoiminnan ehdoilla. Hankkeiden avulla voidaan kerätä arvokasta tietoa digitaalisten työvälineiden käyttökokemuksista sovittelutoiminnassa. Pilotoinnissa tulisi hyödyntää osallistavaa suunnittelua, jotta eri käyttäjäryhmien tarpeet ja näkemykset sekä yksilökohtaiset subjektiiviset preferenssit tulevat näkyviksi. Pilotoinnin etuna on suunnittelun ja käyttökokeilun interaktiivisuus, jonka perusteella voidaan muodostaa käsitys hyödyllisistä toiminnallisuuksista ja toivottavista kehityssuunnista. Pilotointikynnyksen alentamiseksi suosittelimme hyödyntämään mahdollisuuksien mukaan yleiskäyttöisiä digitaalisia työvälineitä, jolloin pilotoinneista kertyneellä tiedolla voidaan arvioida myös tarvetta sovitteluspesifeille digitaalisille työvälineille ja niiden kehittämisessä priorisoitavia toiminnallisuuksia.

Keskeiset havainnot jaksosta 3.4:

- Digitalisaation pitkäaikaisvaikutukset määrittyvät pitkälti kontekstisidonnaisesti ja kietoutuvat organisaatiokohtaisiin toimintatapoihin, mikä korostaa yksittäisen digitalisaatiohankkeen tavoitteidenasettelun merkitystä.
- Monitieteisessä, tietojenkäsittelytieteeseen linkittyvässä käyttöliittymätutkimuksen perinteessä on kehitetty menetelmiä käyttäjälähtöiseen teknologiasuunnitteluun sekä käytettävyyden ja käyttökokemuksen parantamiseen. Nämä tarjoavat välineitä myös sovitteluteknologioiden kehittämiseen.
- Sovittelutoiminnan erityispiirteet asettavat kuitenkin erityistarpeita sovitteluteknologioiden kehittämiseksi, miltä osin selvityksessä on paikannettu tarve prosessioikeudellisesti painottuneelle käyttöliittymätutkimukselle.
- Digitaalisten työvälineiden kehittämisessä sovittelumenettelyihin pitää painottaa erityisesti sovittelun osapuolten näkemyksiä ja kokemuksia.

4 Sovitteluteknologioiden nykytila

Tässä jaksossa tarkastellaan etukäteen valikoitujen maiden käytänteitä sovitteluteknologioiden hyödyntämisessä. Tieto on kerätty pääasiassa haastattelututkimuksella, joka toteutettiin puolistrukturoidusti. Haastattelun pohjana toimi etukäteen laadittu kysymyspohja, mutta keskustelua laajennettiin ilmi tulleiden asioiden pohjalta syvällisemmäksi tarkasteluksi. Haastattelut eivät kapean otoksen takia edusta kattavaa näkymää siihen, mikä on kyseisten valtioiden tila digitaalisten välineiden käyttämisessä sovittelun tukena. Keskeiset löydökset ovat kuitenkin linjassa tutkimuskirjallisuuden kanssa: keskeisin digitaalinen apuväline on video- ja kuvayhteys sovitteluistunnon järjestämisessä ja sovittelumenettelyä tukevien tietojärjestelmien käyttö eli ns. asianhallintajärjestelmät.

Yleisesti digitaalisten apuvälineiden kehittäminen sovittelun tueksi näyttää jossain määrin jääneen tuomioistuinteknologioiden ja hallintoautomaation kehittämisen katveeseen. Toisaalta muiden vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyiden, kuten verkkovälitteisen riidanratkaisun tai kuluttajansuoja-asioiden puolella on nähtävissä kehitystä digitaalisten apuvälineiden hyödyntämiseen niin asiakaspalvelussa kuin varsinaisessa riidanratkaisussa. Poikkeuksena sovittelun erityisestä asemasta digitalisaatiokehityksen katveessa tekee etäyhteyden hyödyntäminen sovitteluistunnon järjestämisessä. Vaikka etäsovittelu videoyhteydellä tai puhelimella ei olekaan uusi ilmiö, nousi sen suosio hetkellisesti Covid-pandemian aikana, kun ihmisten välistä kanssakäymistä ryhdyttiin rajoittamaan. Rajoitusten purkamisen myötä etäsovittelu on menettänyt suosiotaan, vaikkakin sitä yhä jossain määrin hyödynnetään. Etäyhteyksien käytön yleinen laaja lisääntyminen vuorostaan on tuottanut runsaasti tutkimuksellisesti kiinnostavia tapausesimerkkejä, vaikka varsinaista tutkimusta esimerkiksi asiakaskokemuksista tai videokeskustelun psykologisista vaikutuksista onkin saatavilla vain vähän.

Selvitystä varten haastatellut asiantuntijat edustivat erilaisia sovitteluorganisaatioita ja toimivat erilaisissa rooleissa - aina ministeriön virkamiehestä rikosasioiden sovittelijoihin. Kokonaiskuvan saaminen sovittelussa käytettävistä digitaalisista apuvälineistä on haastavaa, koska sovittelukenttä on pirstaloitunut, ja siitä vastaavat erilaisiin riitoihin erikoistuneet organisaatiot. Käytössä olevat teknologiat nivoutuvat organisaatioiden omiin tietojärjestelmiin ja investointi digitaalisten apuvälineiden kehittämiseen on sidoksissa käytettävissä olevaan budjettiin, organisaation kokoon ja soviteltavien riitojen luonteeseen, kuten myös maan yleiseen digitalisaatioasteeseen ja poliittiseen ohjaukseen. Toisaalta sovittelukentän moninaisuudesta huolimatta digitaalisten työvälineiden hyödyntäminen on havaintojen perusteella yllättävän yhtenäistä eri organisaatioiden välillä, painopisteen ollessa ennen kaikkea organisaation käytänteiden ja sovittelun tukitoimintojen sähköistämässä ja etäyhteyksimahdollisuuden hyödyntämisessä. Varsinaisen sovittelun ulkopuolella panostetaan muun muassa sähköisen asioinnin

edistämiseen ja erilaisten asiakkaan toimintaa ohjaavien diagnostiikkavälineiden kehittämiseen, sekä viranomaispalveluiden sähköistämiseen. Etenkin tuomioistuinten digitalisaatiohankkeet vaikuttavat sovittelun digitalisaatioon.

4.1 Suomi

Suomalainen julkishallinnon digitalisaatio on keskittynyt pitkälti hallintoautomaatioon eli erinäisten päätöstyyppien automatisoimiseen. Esimerkiksi KELA ja Vero ovat automatisoineet eräitä päätöstyyppisiä, ja panostavat sähköisten palveluiden kehittämiseen yleisesti. Kasvokkain tapahtuva asiointi on vuorostaan vähentynyt. Sähköisen asioinnin ja tiedonhallinnan infrastruktuurien kehittäminen ovat keskeisessä asemassa useissa viranomaisissa. Paikallisesti alkanut kehitys on paljastanut sääntelyllisiä katvekohtia ja digitalisaatioon liittyviä ongelmia, mistä on vuorostaan syntynyt oikeuslähteitä, sääntelystä lainvalvojan ratkaisuihin. Lainsäädäntötyötä tehdään samanaikaisesti niin yleislain uudistamiseksi (hallintolaki) kuin sektorikohtaisten lakien muokkaamiseksi. Oikeudenkäytön kehitystyöryhmän arviomuistiossa todetaan, että lainsäädäntö on jäänyt jälkeen digitalisaatiosta. Sääntely esimerkiksi tuomioistuinteknologian käytön osalta on paikoin puutteellista ja osa säännöksistä eivät noudata teknologia-neutraaliuden periaatetta. Samainen huomio soveltuu myös sovitteluun ja sen digitalisointiin.

Oikeudenhuollon digitalisaatio on toistaiseksi keskittynyt ennen kaikkea yleisten tuomioistuinten ja syyttäjälaitoksen digitalisoimiseen. AIPA-hanke kehittää yleisten tuomioistuinten ja syyttäjälaitoksen työmenetelmiä siirtymällä sähköisiin työtapoihin luomalla uusi tietojärjestelmäkokonaisuus, jolla tavoitellaan siirtymää paperipohjaisesta työskentelystä sähköiseen työskentelyyn. AIPA:lla tavoitellaan niin organisatorista tehokkuutta, kuin asiakkaille näyttäytyvää asioinnin selkeyttä ja sujuvuutta. Tosiasiassa AIPA:n käyttö on koettu paikoin työlääksi, ja lausunnossaan vuoden 2022 taloussi-tykseksi Tuomioistuinvirasto totesi AIPA:n tarvitsevan lisää parannuksia ja kehitystyön jatkamista.⁹

Koska nyt kehitettävä ja paikoin jo laajasti käyttöön otettu tietojärjestelmä muokkaa tuomioistuinten prosesseja ja työn käytänteitä, heijastuu sen vaikutus suoraan myös tuomioistuinsovitteluun ja sen digitalisointiin (Koulu, Sankari & Sormunen 2022, 18). Järjestelmästä koitua hyöty voi olla ennen kaikkea organisatorista, mikäli käytetyt järjestelmät mahdollistavat asian sujuvan hallinnoimisen ja dokumentoinnin. Mikäli järjestelmän kehittämisessä ei ole huomioitu sovittelulle spesifejä tarpeita ja piirteitä, voi

⁹ <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2021-AK-395201.pdf>, s. 13

olla mahdollista, että kehitettävä järjestelmä soveltuu sovitteluun huonosti esimerkiksi jäykkyyden tai joustamattomuuden takia. Tuomioistuimen ulkopuolella tapahtuva sovittelutoimi vuorostaan kehittyi erillisenä.

Hallinto- ja erityistuomioistuinten toiminnanohjaus- ja dokumentaationhallintajärjestelmä HAIPA tavoittelee prosessien digitalisointia ns. elinkaarimallin mukaisesti. Kehityshankkeessa digitalisoidaan asia aina sen vireilletulosta ratkaisemiseen ja arkistointiin. Yksi keskeinen tavoite on mahdollistaa sähköinen yhteistyö ja tiedonvaihto eri sidosryhmien, kuten muiden viranomaisten kanssa. Kun HAIPA:a arvioitiin käytettävyyden kannalta 2020-luvun alussa, todettiin, että asiakkaille tarkoitetun asiointiportaalin käyttö oli jäänyt vähäiseksi. Arvion mukaan vuoden 2021 uusista vireille tulleista asioista n. kymmenesosa saapui portaalin kautta. Lisäksi huomattiin, että käyttäjät kokiivat HAIPA-järjestelmän käytön pääasiassa työläänä.¹⁰ Vuoden 2021 aikana selvitettiin sovittelun käytön mahdollisuutta eräiden hallintoasioiden hoitamisessa (VN/21185/2020). Mikäli sovittelua ryhdytään pilotoimaan tai käyttämään sopiviksi katsotuissa hallintoasioissa, on niiden digitalisointi sidoksissa HAIPA-hankkeen infrastruktuuriin.

AIPA- ja HAIPA-hankkeet ovat osoittaneet, että suuret tietojärjestelmähankkeet voivat osoittautua käytännössä haastaviksi eikä järjestelmät sellaisenaan johda työtapojen sujuvoittumiseen. Lisäksi asiakkaille tarkoitetut uudet asiointikanavat saattavat osoittautua käyttöasteeltaan aiottua pienemmiksi. Tähän voi olla syynä järjestelmäsuunnittelu. Negatiiviset kokemukset johtua myös osattomuuden tunteesta, uusien työtapojen omaksumisen haastavuudesta tai asiakkaiden tiedonpuutteesta uusista sähköisistä palveluista.

Oikeudenhuollon alalla esimerkiksi Kuluttajariitakunta (KRIL) tarjoaa verkkopalvelun kuluttajariita-asioissa. KRIL:in verkkosivuille on koottu informaatiota ostajan ja myyjän oikeuksista, ja sivustolle on yhdistetty sähköinen asiointiportaali.¹¹ Kuluttaja ja Kilpailuvirasto (KKV) ylläpitävät sähköistä verkkopalvelua, ”Reklamaatioapuria”, jonka strukturoitu kysymyspolku tarjoaa tietoa henkilöllä olevan mahdollisen kuluttajariidan selvittämiseksi.¹²

Tuomioistuinsovittelusta erillinen, THL:n järjestämä rikosasioiden sovittelu on sen sijaan tuomioistuinsovittelua huomattavasti pirstaloituneempaa organisoinnin sekä käytänteiden osalta. Tämä heijastuu myös käytettävissä oleviin digitaalisiin työkaluihin ja

¹⁰ <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaaisuMetatieto/Documents/EDK-2021-AK-395201.pdf>, s. 13

¹¹ https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html

¹² esimerkiksi tavarán virhettä koskeva sivusto: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/reklamaation-tekeminen-yritykselle/tavarán-virhe/>

tietojärjestelmiin. Toisin sanoen vapaaehtoissovittelun työtavat eivät ole sidoksissa yhtä vahvaan institutionaaliseen ohjaukseen. THL ohjeistaa eri sovittelutoimistojen käytänteitä, mutta eri toimistojen käytänteet teknologioiden hyödyntämisessä eroavat toisistaan paikoin merkittävästikin.

Paperipohjainen työskentely on tällä hetkellä pääasiallinen tapa, jolla vapaaehtoissovittelijat hallinnoivat asiaa. Sovittelutoimistoilla on käytössään ns. SOPU-tietojärjestelmä, jota kuitenkin käyttävät vain ammattihenkilöt. Tieto toimiston ja sovittelijoiden välillä kulkee pääasiassa paperilla, ja näistä dokumenteista ammattilaiset myöhemmin täydentävät asian dokumentit SOPU:un. Paperiset välivaiheet ovat johtaneet osin siihen, että asianhallintajärjestelmässä oleva tieto ei ole koneluettavassa muodossa, vaan esimerkiksi tulostettuina kopioina. Lisäksi järjestelmässä ei ole rajapintoja muihin viranomaisrekistereihin. Tällä hetkellä asianhallinta on jaettu kahdelle eri toimijudelle sovittelijalle ja sovittelutoimistojen ammattihenkilöstölle. Sovittelija toimii pääasiassa tulosteiden ja kirjallisten raporttien kanssa, kun taas sovittelutoimistojen ammattihenkilöstö vastaa asian sähköisestä hallinnasta.

Etäsovittelu, eli THL:n terminologialla **välineistetty sovittelu** on kuulunut osaksi THL:n ohjeistamaa toimintakokonaisuutta vuodesta 2017 alkaen, jolloin julkaistiin ensimmäiset ohjeet puhelimen välityksellä toteutettavaan sovitteluun. Covid-pandemian myötä etäsovittelujen hyödyntäminen nousi merkittävästi vuoden 2020 keväällä, mutta rajoitusten hellittäessä sen suosio on taas hiljalleen laskenut. Erona aikaisempaan puhelinsovitteluun on se, että pandemian aikana etäsovittelussa hyödynnettiin myös videokuva, esim. Teams-sovelluksen avulla. THL:n mukaan yhteinen kehitystyö etäsovittelun käytänteiksi sirpaloitui pandemian aikana, jolloin syntyi erilaisia variaatioita etäsovittelun toteuttamisesta (esimerkiksi osa omilla laitteillaan, kaikki omilla laitteillaan, osa sovittelutoimistolla jne.) Akuutin tilanteen mentyä ohi, THL laati pikaisella aikataululla ja osin kansainvälisessä yhteistyössä mm. etäsovittelun riskianalyysin ja ohjeistuksen etäsovittelun toteuttamiseksi.

Erialaisten etäsovitteluteknologioiden lisäksi tuomioistuimessa tapahtuva sovittelu sekä vapaaehtoissovittelu hyödyntävät teknologioita asian eri vaiheiden käsittelemisessä aina asian vireille tulemisesta sen siirtämiseen tietylle sovittelijalle, relevantin tiedon keräämiseen, asiakkaiden informointiin, muistiinpanojen tekemiseen, sovintosopimuksen allekirjoittamiseen, tallentamiseen ja asian jälkiseurantaan. Siinä missä tuomioistuinsovittelun elinkaaren hallinta on sidoksissa tuomioistuinten asianhallintajärjestelmiin ja organisaation käytänteisiin, on vapaaehtoissovittelun asianhallinta jonkin verran fragmentoituneempaa. Lisäksi esimerkiksi etäsovittelun tekninen tukeminen, siihen kannustaminen tai yleinen ohjaus esim. parhaista käytänteistä on hyvin paljon sidoksissa sovittelutoimiston käytänteisiin ja menettelysäännöksiin, THL:n vastatessa pääasiassa ylitason ohjeistuksesta.

4.2 Ruotsi ja Norja

Pohjoismaat ovat perinteisesti sijoittuneet korkealle DESI-indeksillä. Vuonna 2022 Ruotsi sijoittui kolmanneksi. Julkisen sektorin digitalisoinnissa Ruotsi on hieman Suomea jäljessä, mutta reilusti Euroopan keskiarvoa ylempänä.

Pohjoismaiden osalta aineistoa kerättiin haastattelemalla prosessioikeuden ja sovittelun tutkijaa, joka on perehtynyt sovittelutoimintaan erityisesti Ruotsissa ja Norjassa. Lisäksi aineistona hyödynnettiin viranomaisaineistoa ja tieteellisiä tutkimusartikkeleita. Käytettävissä olleen aineiston perusteella voidaan todeta, että pohjoismaiden sovittelu- ja palveluiden digitalisaatiosta on saatavilla tietoa vain rajatusti, eikä sovittelun digitalisaatiosta ole tuotettu runsaasti tutkimusta Pohjoismaisessa kontekstissa.

Keskeiset löydökset Pohjoismaiden osalta ovat linjassa suomalaisen kehityksen kanssa. Covid-pandemia kannusti sovittelusta vastaavia organisaatiota kehittämään etäyhteyksien käyttöä, joskin Ruotsin muuta Eurooppaa löyhemmät rajoitukset fyysisille kontakteille eivät asettaneet samanlaista kehityspainetta etäyhteyden käytölle kuin muualla Euroopassa. Kuten Suomessa, etäyhteyden käyttö sovittelussa on vähentynyt pandemian aikana asetettujen rajoitusten purettua.

Ruotsissa ja Norjassa tuomioistuinsovittelut kytkeytyvät tuomioistuinlaitoksessa kehitettäviin järjestelmiin, joiden tavoitteet mukailevat suomalaisen AIPA-hankkeen tavoitteita paperittomasta menettelystä ja sähköisestä asioinnista. Uudistuksilla tavoitellaan ennen kaikkea oikeudenhoidon tehokkuutta, josta asiakkaille seuraava hyöty on ennen kaikkea mahdollinen sujuvampi asiointi, sähköisessä muodossa tapahtuva informointi ja fyysisten asiakirjojen käsittelyn vähentyminen. Koska sovittelu on fragmentoitunut usein eri instituutioiden ylläpitämäksi menettelyksi, on sovittelussa käytettävien teknisten sovellusten kehittäminen ja käyttö tuomioistuinlaitoksen ulkopuolella organisaatiokohtaista.

Pohjoismaista ei löydy kokemuksia sovittelun pelillistämisestä tai ns. tekoälyteknologioiden tai analytiikan hyödyntämisestä sovittelussa. Näillä menettelyillä tarkoitetaan fyysisen sovitteluistunnon ulkopuolella käytävää sovittelua, esimerkiksi erillisellä ODR-alustalla. Tutkijahaastattelussa kritisoitiin voimakkaasti automatisoidun sovittelumenettelyn ja erilaisten blind bidding -järjestelmien käyttöä siitä, että ne ovat ristiriidassa sovitteluteorioiden ja sovittelun fasilitatiivisen menettelyn kanssa. Mikäli sovittelu järjestetään alustalla ilman kasvokkaista kontaktia ja keskustelua, on riskinä, että sovittelu redusoituu vain pelaamiseksi ja tinkaamiseksi.

4.3 Viro

Viro sijoittuu DESI-indeksillä yhdeksänneksi, mutta julkisen sektorin digitaalisissa palveluissa Viro on ykkössijalla. Viron julkisten palveluiden ja tuomioistuinlaitoksen digitalisoiminen on kehittyntä. Tuomioistuimen yhteydessä tehtävä sovitteluasian hallinnointi on sidoksissa tuomioistuinlaitoksen asiointikanaviin ja asianhallintajärjestelmiin. Viron kohdalla aineisto koostuu viranomaislähteistä ja tutkimusartikkeleista.

Korkean digitaalisen valmiuden takia Virossa pystyttiin vastaamaan Covid-pandemian aiheuttamaan haasteeseen verrattain nopeasti etenkin suomalaista vapaaehtoissovittelua lähellä olevassa sovittelumuodossa. Virossa etäyhteyden käyttö johti muokkaamaan myös sovitteluprosessin sisältöä ja menetelmiä klassisen restoratiivista dialogia edemmäksi kohti monenkeskistä, yhteisöllistä keskustelua. Laidi Survan tutkimuksen mukaan menettelyyn pyrittiin sitouttamaan useampia keskustelijoita, jolloin sovittelu muodostui dialogin sijasta sirkulaariseksi, kiertäväksi keskusteluksi. Menettelyä käytettiin ennen kaikkea koronarajoituksia rikkoneiden nuorten kohdalla, ja sen käyttöala on todennäköisesti toistaiseksi kohtalaisen suppea (Surva 2022).

Viron esimerkki kuitenkin osoittaa sen, että digitaaliset apuvälineet voivat muokata myös olemassa olevien sovittelumuotoja ja -teorioita. Viron esimerkissä etäyhteys mahdollisti useiden osapuolten osallistamisen keskusteluun, kun taas tutkimuskirjallisuudessa on ehdotettu, että erilaisten sovitteluteorioiden väliset erot voivat liudentua videosovittelun myötä. Eri riitatyyppien riidanratkaisusta tai sovittelusta vastaavat organisaatiot ylläpitävät verkkosivuillaan kattavaa tietoaaineistoa.

4.4 Alankomaat ja Belgia

Alankomaat sijoittuu kolmanneksi vuoden 2022 DESI-indeksissä, ja Belgia kuudenneksitoista. Julkisten digitaalisten palveluiden osalta Alankomaat sijoittuivat neljänneksi ja Belgia kuudenneksitoista. Belgian sijoitus indeksillä on hieman EU:n keskiarvoa alempi.

Alankomaiden ja Belgian osalta tietoa kerättiin flaamilaisen alueen sovittelun asiantuntijan/kehittäjän haastatteluilla sekä viranomaisaineiston että tutkimuskirjallisuuden avulla.

Maiden digitalisaatioaste ennen pandemiaa oli kohtalainen, ja etenkin Hollanti oli edellisinä vuosina investoinut teknologioiden hyödyntämiseen tuomioistuinlaitoksessa ja laajemmin oikeudenkäytössä.

Käytännön kokemuksia moniovisesta digitaalisesta oikeuslaitoksesta: Esimerkinä Rechtswijzer-palvelu

Alankomaissa pilotoitiin 2010-luvun alussa ns. Rechtswijzer-palvelua, joka on käyttäjälähtöisen muotoilun oppeja noudattaen rakennettu alusta, jossa yhdistyy pääsy oikeudelliseen tietoon, vaihtoehtoinen riidanratkaisu ja tuomioistuintie. Rechtswijzer on esimerkki digitaalisesta moniovisesta oikeuslaitoksesta.

Rechtswijzerin ensimmäisessä vaiheessa se tarjosi verkkosivuston, josta sai tietoa oikeuksista, oikeudellista palveluista ja diagnostiikkavälineitä yksinkertaisten oikeudellisten ongelmien ratkaisemiseksi. Rechtswijzer 2.0 vuorostaan kehitettiin vuorovaikutteisempaan suuntaan, tarjoamaan oikeudellisia palveluita, jotka osa oli osittain automatisoitu ja osa suoritettiin asiantuntijan avustuksella. Palvelun tarkoitus oli auttaa ennen kaikkea avioeroriidoissa ja ”mahdollistaa riitojen ratkaiseminen kotoa käsin, omalla tahdilla”. Palvelu lakkautettiin vuonna 2017 käyttäjätyytävyydestä huolimatta. Lakkauttamisen taustalla olleet syyt olivat pääasiassa rahoitukseen liittyviä: julkisen ja yksityisen rahoituksen yhteensovittaminen tuomioistuinkontekstissa oli haastavaa.

Palvelu muistuttaa sovittelua siinä, että se pyrkii saattamaan osapuolet yhteen sopimaan oikeudellisista mutta henkilökohtaisista asioista, mutta sen menettelyä kuvataan lähinnä ”integratiiviseksi neuvotteluksi”, ei fasilitatiiviseksi sovinnoksi. Hankkeen päätyttyä samankaltaista palvelua on tuotettu internetissä nimellä Justice24.

Lähteet¹³

Flaamilaisen alueen siviiliasioiden sovittelua kehittävän asiantuntijahaastattelun mukaan Covid-pandemia synnytti voimakkaan kannustimen erilaisten teknologioiden kehittämiseksi sovitteluorganisaatioissa. Kyseinen sovittelumenettely tapahtuu tuomioistuimista erillisenä sovitteluna, ns. itsenäisenä sovitteluna. Haastateltavan organisaatio panosti nopean siirtymän jälkeen ennen kaikkea sovittelijoiden koulutukseen ja informointiin esimerkiksi verkkoalustalle ladattujen koulutusvideoiden avulla. Samanaikaisesti organisaatio ryhtyi panostamaan toimivien taustajärjestelmien kehittämiseen.

Haastateltava kertoi, että ennen pandemiaa virallinen tiedonvaihto tapahtui kirjeitse. Tällä hetkellä viranomaisten välisessä tiedonvaihdossa on siirrytty sähköpostiin, mutta asiakaskontaktit tapahtuvat puhelimitse tai kirjeitse. Syy järjestelylle on mm. se, että sähköpostien hallinnoimiselle ei ole kunnollista ja turvallista järjestelmää. Etäsovittelu toteutetaan pääasiassa Teamsilla. Tosin pandemian alussa organisaatio testasi toista järjestelmää, jonka käyttö verkkoselaimessa ilman erillisen ohjelman asentamista nähtiin helpommaksi. Selainpohjaisen videoneuvottelun etu on, että sen käyttö ei

¹³ <https://www.hiil.org/news/the-technology-of-access-to-justice-rechtswijzer-2-0/> ja <https://law-tech-a2j.org/advice/goodbye-rechtswijzer-hello-justice42/>

edellytä osapuolilta erillisen ohjelmiston asentamista, ja vaihto Teamsiin tehtiin institutionaalista ja toiminnallisista syistä.

Pandemiarajoitusten lievennyttyä sovittelussa on taas palattu pääasiassa kasvokkaiseen käsittelyyn, joskin ensimmäisen vaiheen valmistelevat keskustelut järjestetään usein etäyhteyden avulla. Haastateltavan mukaan etäyhteyden käytöstä ei ole kerätty järjestelmällistä palautetta sovittelun osapuolilta, mutta yleisen havainnon mukaan nuorten halukkuus käyttää etäyhteyttä on pääasiassa suurempi kuin iäkkäämpien. Sovittelijoilta kerätty palaute on osoittanut, että sovittelijoiden kokemukset etäyhteyden käytöstä on ristiriitaisia siten, että osa sovittelijoista kokee niiden käytön luontevaksi, kun taas osa kokee niiden käytön hankaliksi tai epämiellyttäväksi. Sekä asiakkaiden että sovittelijoiden käyttökokemus etäyhteydestä on siis korostuneen subjektiivinen

Keskeisimmät haasteet etäyhteyden käytölle koetaan ennen kaikkea tietosuojan ja tietoturvaan liittyvissä epävarmuuksissa, ei niinkään etäyhteyden käytön psykologisissa tai eettisissä kysymyksissä. Haastateltavan mukaan etiikan merkitys sovittelu- menettelyssä ja digitalisaation haasteet sille nousivat esille hieman myöhemmin, etäprosessien ja etäsovittelun käytänteiden vakiinnuttua. Avoimia kysymyksiä on mm. kohtaamisen ja dialogisuuden toteutuminen etäsovittelussa, mutta haastateltava painotti myös turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä sekä sovittelijan roolia menettelyn neutraalina tasapainottajana ja ohjaajana.

Jatkokehityksen suhteen haastateltava sanoi sovittelusta vastaavien organisaatioiden keskittyvän olemassa olevien prosessien kehittämiseen. Tämä tarkoittaa ”yhden luvun periaatteen” jalkauttamista niin asiakkaille kuin sovittelijoille. Tavoitteena on kehittää asianhallintaa niin, että yhden asian elinkaari aina asian vastaanottamisesta, jutun delegoimiseen, tiedon keräämiseen, kommunikointiin ja dokumentointiin tapahtuisi yhden palvelun kautta, tai muutoin mahdollisimman vähän osapuolia kuormittavasti. Haastateltavan esimerkin mukaan asian hallinta tapahtuu verkkoympäristössä kolmivaiheisena: 1) vireille tulo/rekisteröinti; 2) dokumenttien ja viestien hallinta ja tallettaminen; 3) tilastointi. Seuraavassa vaiheessa eri vaiheet pyritään yhdistämään ja integroimaan mukaan kirjeiden ja sähköpostien hallinnoiminen ja lähettäminen.

Jatkokehityksessä pyritään seuraamaan samaa ”from bottom up” mallia hyödyntäen niin, että sovittelun institutionaalisilla osapuolilla on pääsy järjestelmien ja palvelupolkujen kehitykseen. Kehitykselle tärkeät päätökset tehdään yhteisissä työryhmissä, joissa pyritään ottamaan huomioon eri käyttäjäryhmien tarpeet ja jo vakiintuneet työskentelytavat. Tavoitteena on sovittelu- menettelyn tausta- ja tukitoimien tehostaminen yksittäisten, jaksottaisten uudistusten avulla.

Varsinaista etäsovittelua kehitetään myös asiakaslähtöisesti niin, että sen hyödyntäminen on jutun luonteen niin salliessa riippuvainen osapuolten suostumuksesta tai tilanteissa, joissa osapuolten etäisyys sitä edellyttää (osapuolet eri valtioissa tms.) Asiakaskokemuksia pyritään parantamaan ensikontaktin saavutettavuutta tarjoamalla väylä, josta asiakas saa tietoa sovittelusta ja voi olla yhteydessä sovittelusta vastaavaan organisaatioon. Kommunikoimisessa sovittelijan ja osapuolten välillä hyödynnetään esimerkiksi videoviestejä tai vastaavia.

Toinen esimerkki on edellistä kuriositeettimaisempi, ja koskee vielä ideointi- ja kehitysvaiheessa olevaa teknologiaa, AR-lasien käyttöä sovitteluun valmistumisessa. AR-laseissa on kyse vaihtoehtoisen todellisuuden (augmented reality) luomisesta. AR-laseissa on kuitenkin kyse spekulatiivisesta teknologiasta, joiden käyttöä sovittelun tukena ei toistaiseksi ole tutkittu tai testattu.

4.5 Espanjan Katalonia

Espanjan sijoitus vuoden 2022 DESI-indeksillä on seitsemäs, ja julkisten palveluiden digitalisaatiossa Espanja on viidennellä sijalla.

Aineisto kerättiin haastatteleamalla Katalonian itsehallintoa ja oikeudenkäyttöä järjestävän instituution edustajia ja rikosasioita sovittelevien asiantuntijoita sekä hyödyntämällä julkisesti saatavilla olevia lähteitä ja kirjallisuutta.

Katalonian alueen rikosasioiden sovittelun digitalisaation kehitys seurasi pitkälti eurooppalaista linjaa siinä, että pandemia pakotti organisaatiot uudelleen jäsentämään prosessejaan niin, että se pystyivät tuottamaan palveluita fyysisen tapaamisen estävistä rajoitteista huolimatta. Ennen pandemiaa tietotekniikkaa käytettiin lähinnä hallinnon tukena asianhallinnassa ja dokumentoinnissa, sekä raportoinnissa. Haastateltavat kertoivat pandemian ensimmäisten viikkojen olleen erityisen haastavia, sillä suuressa osassa työkoneita ei esimerkiksi ollut kameravalmiutta. Paikoin sovittelijoilla ja siitä vastaavan organisaation työntekijöillä oli käytössä vain pöytäkoneet, jolloin töitä jouduttiin alussa tekemään kotikoneilta käsin.

Ensimmäiset asiakaskontaktit hoidettiin lähinnä puhelimilla ja puhelinsoitoilla, joskin asiakkaasta riippuen käytössä oli ihmisten jo käyttämiä yleisluontoisia sovelluksia, kuten WhatsApp-pikaviestipalvelu sekä Zoom- ja Google Meets -videoneuvottelutyökalut. Sovellukset määräytyivät lähinnä sen mukaan, mitä asiakkaat olivat tottuneet käyttämään ja osasivat jo valmiiksi käyttää. Haastateltavien mukaan monet asiakkaat kokivat etäsovittelun epämieluisaksi vaihtoehdoksi, mutta keskimäärin nuoremmat asiakkaat pitivät digitaalista kommunikointia mielekkäänä.

Pandemian alussa sovittelijat kokivat epäluuloa etäyhteyden käyttämiseen sovittelussa, sillä he korostivat kohtaamisen merkitystä sovinnon tavoitteiden saavuttamisessa. Siirtyminen sekä etätyöskentelyyn ja etäsovitteluun koettiin vaikeaksi etenkin teknisen tuen ja informaation puuttumisen vuoksi, paikoin heikkojen verkkoyhteyksien takia ja tietosuojakysymyksistä nousevien epävarmuuksien takia. Etenkin tekniset ongelmat ovat kuitenkin ajan myötä helpottaneet.

On ilmeistä, että sovittelijoiden työrauhan ja varmuuden kannalta toimivilla järjestelmillä ja organisaation jatkuvalla tuella on suuri merkitys. Kysyttäessä suhtautumisesta teknisiin ongelmiin suhtauduttiin (huono kuva, pätkivä ääni, sisäänkirjautumisongelmat) ja tietoturvan epävarmuuteen, kertoivat sovittelijat pyrkineensä unohtamaan asiat sovittelumenettelyn aikana saadakseen palveltua asiakkaitensa tarpeita. Sen sijaan sovittelumenettelyn ulkopuoliset haasteet, kuten raportointi, pääsy asian kannalta relevanttiin tietoon, tiedonhallinta ja viestintä rasittivat sovittelijoiden sujuvaa työskentelyä huomattavasti enemmän, ja synnytti epävarmuutta toiminnan oikeudellisista vaikutuksista. Sovittelijoilla on vahva tieto esimerkiksi tietosuojan merkityksestä ja sovittelun luottamuksellisuudesta, mutta verrattain vähän kontekstuaalista ymmärrystä siitä, onko jokin järjestelmä tai etänä järjestetty sovitteluistunto lain mukainen. Toisaalta haastateltavat kokivat sovittelijoiden keskinäinen tuki ja tutorointi hyödylliseksi ja paineita helpottavaksi tekijäksi silloin, kun menettelytapoihin ei ollut selkää institutionaalista ohjausta.

Haastateltavien tiedossa ei ollut mitään keskeisiä tai tärkeitä järjestelmä uudistuksia, eikä erillisten palveluportaalien kehityshankkeita. Etäyhteyttä käytetään jonkin verran, mutta etenkin sovittelijat kokevat, että sen käyttö ei edistä sovintoa samalla tavalla kuin fyysinen tapaaminen, kasvokkainen dialogi ja sovittelijalla oleva mahdollisuus asiakkaiden välittömään havainnointiin. Etäyhteyden hyöty kuitenkin tunnistettiin esimerkiksi tilanteissa, joissa maantieteellinen etäisyys tekee fyysisen tapaamisen vaikeaksi.

4.6 Portugali

Portugal sijoittuu vuoden 2022 DESI-indeksillä 15. sijalle ja julkisen palveluiden digitalisaation osalta 14. sijalle.

Tiedonkeruu Portugalin sovittelumenettelyn digitaalisista sovelluksista suoritettiin haastatteleamalla oikeusministeriön edustajaa vaihtoehtoisten riidanratkaisujen osastolta, joka ylläpitää perhesovittelua, työriitojen sovittelua ja rikosasioiden sovittelua. Lisäksi aineistoa kerättiin viranomaislähteistä ja tutkimusartikkeleista.

Sovittelumenettelyä hallinnoidaan keskitetysti järjestelmässä, jossa asia pannaan viireille ja päätetään asianmukaisine dokumentteineen. Haastateltava ei mainitse sitä, kuinka laaja pääsy esimerkiksi sovittelijoilla on kyseiseen järjestelmään. Samaista järjestelmää käytetään keskitetysti tekstiviestien ja sähköpostien lähettämiseen sovittelun osapuolille, mikäli osapuolet tähän suostuvat.

Vaikka Portugalissa hyödynnettiin etäsovittelua jossain määrin ennen pandemian alkua, kasvoi sen käyttö merkittävästi rajoitusten alkaessa ja jatkuessa. Haastateltavan edustamalla organisaatiolla ei ollut tiukkaa ohjeistusta etäsovittelussa käytettävistä ohjelmista, vaan niiden käyttö muokkaantui melko orgaanisesti ja asiakaslähtöisesti siten, että käytössä oli useita eri vaihtoehtoja kuten pikaviestipalvelut WhatsApp ja Messenger sekä Zoom-videoneuvottelupalvelu.

Tällä hetkellä Portugalissa panostetaan yleisen alustan kehittämiseen, jonka tavoitteena on tukea vaihtoehtoisen riidanratkaisun menettelyitä ja tarjota niihin liittyviä palveluita sekä asiakkaan hyödyksi että sovittelun elinkaaren hallintaan. Alustan tarkoitus on ennen kaikkea dematerialisoida prosessi, eli virtaviivaistaa prosessi pääasiassa sähköiseksi, ja mahdollistaa sujuvampi tietojen pyytäminen ja luovuttaminen eri viranomaistahojen kesken. Kehitystyö on linjassa muiden tutkimuksessa haastateltujen toimijoiden hankkeiden kanssa, joista useimmat panostavat ennen kaikkea organisatorisen tehokkuuden kehittämiseen asianhallintajärjestelmiin ja tiedon saatavuuteen liittyviin parannuksiin.

4.7 Kanada

Digitalisaatioaste Kanadan julkisessa hallinnossa on perinteisesti ollut korkea. Kesäkuussa 2022 Kanada julkisti tekoälyn ja datan käyttöä sääntelevän sääntelyinstrumentin, the Artificial Intelligence and Data Act (AIDA).

Kanada on ollut edelläkävijä tuomioistuinteknologioiden integroimisessa oikeudenhuollon prosesseihin. Osoituksena teknologian hyödyntämisestä osana oikeudenkäyttöä on mm. Brittiläisen Kolumbian tuomioistuimen alla toimiva Civil Resolution Tribunal (CRT). Kanadan osalta tietoa on haettu viranomaislähteistä, erilaisten palvelualueiden sivustoilta ja tutkimuskirjallisuudesta.

CRT on tuomioistuimen alaisuudessa toimiva, siviiliasioihin keskittyvä verkkopalvelu, jonka kautta henkilöt voivat nostaa kanteen.¹⁴ Palvelu tarjoaa yksinkertaisen diagnostiikka-apuvälineen, joka antaa henkilölle oikeudellista neuvontaa esimerkiksi siitä, onko kyseessä CRT:n soveltamisalaan kuuluva riita. Tämän jälkeen kanteen voi tehdä sähköisesti, ja se voidaan kokonaisuudessaan käsitellä alustalla. Vuonna 2022 sen käyttöaste verrattuna vuoteen 2021 pieneni, mutta alustalla aloitettiin tästä huolimatta miltei 38.000 yhteydenottoa (ts. ensikohtaaminen/diagnostiikan tekeminen). Suurimmat riitatyyppit olivat vähäiset vaatimukset ja omaisuusvahingot. Uusia kanteita tehtiin vuonna 2022 yhteensä 5.309 kpl, ja kanteita ratkaistiin 5.163 kpl.

Alustan menestys perustuu osin siihen, että se on integroitu osaksi tuomioistuimen toimintaa ja se tarjoaa matalan kynnyksen keinon pyrkiä ratkaisemaan oikeudellisia riitoja kohtalaisilla kustannuksilla. Lisäksi lopputulos voidaan toimeenpanna oikeuden päätöksen tavoin.

CRT on esimerkki eräänlaisesta hybridimenettelystä, joka ei perustu tuomioistuinjohtoiseen istuntoon eikä varsinaiseen dialogiseen sovitteluun, vaikka riidan lopputulos parhaimmillaan onkin osapuolten välinen sovinto, jonka tarkoitus on lähinnä tyydyttävän kompensaaation saaminen. Koska sovitteluun ohjautuvat riidat edustavat tyypiään ja intensiteetiltään hyvin erilaisia tapauksia, on oletettavaa, että osa riidoista voitaisiin saada tyydyttävään lopputulokseen sopimalla asia verkkopalvelun välityksellä. Mikäli osapuolet eivät saa keskenään sovittua riitaansa, voidaan se ohjata CRT:n asiantuntijajäsenen ratkaistavaksi, jotka ovat tuomioistuimen ulkopuolella työskenteleviä oikeusalan ammattilaisia. Palvelupolku noudattaa yksinkertaista seuraavaa kaavaa: alustalle kirjautuminen, oikeudellinen diagnostiikka riidalle mahdollisesti ihmisavusteisesti, neuvottelu osapuolten kesken ja sen jälkeen asian mahdollinen siirto ihmisen ratkaistavaksi. Vaihtoehtoinen riidanratkaisumalli on laittaa asia vireille yleisessä tuomioistuimessa.

Kanteen nostamisen kynnys on yksi merkittävä tekijä oikeuden saatavuudelle, jota sovittelun katsotaan myös madaltavan. Kanteen nostamisen helppous toisaalta herättää kysymyksen tuomioistuimen katveessa tarjottavien sähköisten palveluiden väärinkäytöstä. ODR-kirjallisuudessa on katsottu, että ainakin kaupallisissa konteksteissa, joissa valituksen käsittelee ei-virallinen taho, jossa valitus välitetään suoraan toiselle osapuolelle, on valittamisen kynnys usein matala ja kattaa myös tilanteita, joissa valitukselle ei ole varsinaisia perusteita tai jossa valituksia tehdään väärin perustein (Kats & Rifkin 2001, 96–98). Toisaalta erilaisten sovellusten ja alustojen vaikutukset pitää

¹⁴ <https://civilresolutionbc.ca/help/how-do-i-make-a-claim/>

arvioida tapauskohtaisesti, eikä väärinkäytön mahdollisuutta tule arvioida liian suureksi.

Toinen esimerkki tavoitteesta digitalisoida oikeudenkäyttöä on yhdessä yliopistojen ja viranomaisten kanssa kehitetty PARLe -alusta. Alustan tavoite on ”lisätä oikeuksiin pääsyä fasilitoimalla riidanratkaisua ennen niiden päätymistä tuomioistuimiin, tribunaaleihin tai hallintoviranomaiselle”.¹⁵ Käytännössä alustaa tarjoaa neuvontaa ja informaatiota riidan alkuvaiheessa, sekä tukee varsinaista riidanratkaisua strukturoidulla prosessilla. Riidan fasilitointi on mahdollista suorittaa niin neuvottelulla kuin sovitte-
lulla.

Lisäksi Kanadassa on käytössä joitakin kaupallisia ODR-sovelluksia, kuten Smartsettle ONE¹⁶, jonka avulla osapuolet voivat sovitella taloudellisia riitoja. Sovellus rakentuu blind bidding -menetelmää hyödyntävälle algoritmille, joka laskee osapuolten syöttämien sovintotarjousten välisen erotuksen ilman että tarjoussummat ovat toisen osapuolen nähtävissä (ks. tarkemmin jakso 3.3.). Tämän jälkeen osapuolet keskenään tinkivät lopullisen korvauksen. Alustan filosofia on etäällä sovitteluteorioiden tavoitteenasettelusta, mutta saattaa soveltua tiettyntyyppisiin kaupallisiin riitoihin, joiden arvo ei ylitä oikeudenkäyntikynnystä ja jossa taloudellisen kompensaaion saaminen on tärkeämpää kuin riidan ratkaiseminen myös psykologisesti. Kaupallisten sovellusten käyttäjäluvuista ja sovelluksissa päätetyistä riidoista ei ole saatavilla luotettavia tilastoja.

4.8 Johtopäätökset asiantuntijahaastatteluista

Sovittelu on kontekstina digitaalisten apuvälineiden käyttämiselle melko harvinainen, mikäli sovittelua tarkastellaan yksinomaan dialogiseen kohtaamiseen perustuvana tuomioistuimessa tai sovittelua järjestävässä instituutiossa tapahtuvana toimintana. Mitä etäemmäksi siirrytään julkisen viranomaisen järjestämästä sovittelusta kohti tyysin kaupallisia, institutionaalisten tai ammatillisten tahojen välisiä riitoja, sitä enemmän niissä hyödynnetään digitaalisia apuvälineitä. On kuitenkin huomattavaa, että haastatteluaineiston perusteella myös näissä riitatyypeissä varsinainen automatisointi on erittäin harvinaista.

¹⁵ https://cyberjustice.openum.ca/files/sites/102/Livret_LABOCJ_PARLe_demilettre_GN-1-Corrig%C3%A9-2.pdf

¹⁶ <https://www.smartsettle.com/smartsettle-one>

Keskeisimmät sovittelun digitaaliset apuvälineet ovat 1) videoyhteyden käyttö ja 2) sovittelumenettelyn asianhallintajärjestelmät. Etäyhteyksiä on hyödynnetty jo ennen Covid-pandemian alkua, mutta varsinainen etäsovittelun institutionalisoituminen näyttää alkaneen pandemian takia. Fyysisiä tapaamisia rajoittavien rajoitusten höllentyminen on johtanut etäyhteyden käytön merkittävään vähentymiseen. Tästä voidaan päätellä, että väliaikainen muutospainne ei ole aikaansaanut pysyvää kulttuurinmuutosta. Etäyhteyksiä hyödynnetään lähinnä, jos osapuolet sitä haluavat tai se on käytännön syistä helpompaa ja edullisempaa. Etäyhteyttä hyödynnetään myös kommunikoimisen välineenä varsinaisen istunnon lisäksi, esimerkiksi valmistelevissa tapaamisissa. Lisäksi eri instituutiot ovat ryhtyneet ohjaamaan etäyhteyksien käytänteitä tehokkaammin kuin ennen pandemiaa.

Haastatteluissa nousi keskeisenä tarpeena saada lisää tietoa ja ymmärrystä etäyhteyden psykologisista erityispiirteistä suhteessa fyysiseen kohtaamiseen. Haastatteluiden perusteella sovittelijoiden ja sovittelusta vastaavien organisaatioiden työntekijöiden kokemukset videoyhteyden välityksellä käytävästä kommunikaatiosta vaihtelivat suuresti: osa koki sen luonnollisena, eikä nähnyt siinä suurta eroa fyysiseen tapaamiseen nähden, osa koki sen epämiellyttävänä ja tunsi, että etäyhteys ei mahdollista sovittelijalla olevien työvälineiden täysimittaista hyödyntämistä. Epävarmuuksia voitaisiin lieventää käyttäjälähtöisellä suunnittelulla, tietoliittymämuotoilulla sekä riittäväällä koulutuksella ja institutionaalisella tuella.

Covid-pandemian vaikutukset tukijärjestelmien ja asianhallintaohjelmien kehittämisessä on epäselvä. Tuomioistuimessa tapahtuva sovittelu nivoutuu luontevasti osaksi tuomioistuimessa käytettäviä asianhallintajärjestelmiä. Tuomioistuimen ulkopuolella tapahtuvaa sovittelua ohjataan paikallisesti kehitetyillä järjestelmillä. Asianhallintajärjestelmät muodostavat moninaisen kokonaisuuden, sillä esimerkiksi asian elinkaaren hallinnoiminen sisältää 1) instituution sisäistä kommunikointia ja raportointia, 2) tiedonvaihtoa eri viranomaisten ja toimijoiden välillä sekä 3) kommunikointia ja informointia sovittelun osapuolien kanssa. Kokonaisuuden sujuvuudella on merkitystä niin asianosaisille kuin sovitteluorganisaation tehokkuudelle. Oletettavasti asiakastytyvyisyys on korkeampi, kun tiedon haku, ensikontaktin ottaminen ja asiointi on sujuvaa ja myös digitaalisilla työkaluilla tuettua. Tiedonsaannin sujuvuudella ja asianhallinnan selkeydellä ja selkeällä ohjeistuksella on vuorostaan positiivisia vaikutuksia niin työn tehokkuudelle kuin esimerkiksi etäyhteyden käytön mielekkyydelle.

Keskeiset havainnot jaksosta 4:

- Sovittelussa hyödynnetään pääasiassa ei-sovitteluspesifejä teknologioita: erilaisia etäyhteyssovelluksia, tiedonhallinnan tietojärjestelmiä ja jossain määrin myös verkkopohjaisia palvelualustoja.
- Maailmanlaajuisella Covid-pandemiolla oli merkittävä vaikutus etäyhteyden käyttöön sovitteluistunnon järjestämisessä, joskin sen suosio on taantunut merkittäväksi.
- Digitaalisten apuvälineiden kehitys on pääasiassa organisaatiokohtaista, ja fokuksessa on usein organisaation asianhallintajärjestelmiin panostaminen.
- Organisaation tuella ja ohjeistuksella on suuri merkitys sovittelijoiden työn mielekkyydelle.
- Varsinaisia sovitteluun keskittyviä palveluita hyödynnetään kohtalaisen vähän, joskin erilaisia interaktiivisia ODR-alustoja on markkinoilla.
- Tietoa etäyhteyksien tai digitaalisten palvelualustojen käyttäjättytyväisyydestä on kerätty kohtalaisen vähän.

5 Mahdollisten sovelluskohteiden tunnistaminen ja arviointi

Sovittelun keskiössä, sekä tuomioistuinsovittelussa että rikos- ja riita-asioiden sovittelussa, on synkroniselle vuorovaikutukselle ja fyysiselle läsnäololle perustuva sovittelustunto. Istunnossa osapuolet keskustelevalta riidan kohteesta, ja yhdessä sovittelijan kanssa pyrkivät sopimaan asian molempia osapuolia tyydyttävällä tavalla. Keskustelun ja asianosaiskeskeisyyden ajatellaan johtavan sovinnon pysyvyyteen, eli henkiseen ja käytännölliseen asenteenmuutokseen ja riidan taakse jättämiseen. Sovittelumenettely ei kuitenkaan pelkisty istuntoon, vaan sillä on tätä huomattavasti pidempi elinkaari. Se alkaa riidasta, osapuolten tyytymättömyydestä, relevantin informaation etsimisestä (onko käsillä oikeudellinen riita, missä se voidaan ratkaista ja millä kustannuksella) ja ensikontaktista virallisiin tahoihin, joiden avulla on tarkoitus saada riita ratkaistuksi. Instituution näkökulmasta sovintoprosessi alkaa ensikontaktista ja asian vireille tulemisesta. Tätä alkuvaihetta seuraa asian delegointi, relevantin informaation kerääminen niin osapuolilta kuin viranomaisilta (mm. syyttäjä, poliisi, tuomioistuin) ja eri tietokannoista, osapuolille kommunikointi ja heidän informointinsa ja varsinaisen sovittelustunnon järjestäminen. Väliin mahtuu monia muita prosessivaiheita, joissa monissa on käsillä tapauskohtaista harkintaa edellyttäviä päätöksiä ja informaation etsimistä, jäsentämistä ja tallentamista.

Mikäli sovitteluprosessia tarkastellaan kokonaisuutena, voidaan yllä esitetyn perusteella paikantaa vähintään kolme kriittistä vaihetta, joissa voidaan tapauskohtaisesti harkita digitaalisten välineiden hyödyntämistä.

Ensinnäkin on kyse osapuolille tarjottavista palveluista ja väylistä. Kyse voi olla palvelun tarjoamisesta, jossa osapuolet saavat oikeudellista neuvontaa joko 1) kirjoitetun tai visuaalisen informaation muodossa; 2) suoraan asiantuntijalta; 3) chattipalvelun tai vastaavan kautta; 4) diagnostiikkavälineen avulla. Eri mallit voidaan toteuttaa erilaisin sovelluksin, kuten avoimen verkkosivuston kautta tai erillisen alustan/portaalin välityksellä. Asiakkaan kannalta on olennaista se, kuinka informaatiota jaetaan vireille tulleen sovittelumenettelyn aikana tai kuinka tiedon vaihtoon liittyvät prosessivaiheet hoidetaan (puhelin, sähköposti, viestipalvelu, kirje).

Toinen selkeä vaihe, jota voidaan digitaalisesti tukea, on varsinaisen sovittelustunnon järjestäminen. Istunto voidaan järjestää kasvokkain tai erilaisia etäkeskustelun mahdollistavia välineitä käyttämällä. Kutsumme tätä etäyhteydellä järjestettävää sovittelustuntoa etäsovitteluksi. Etäsovittelusta on Covid-pandemian jälkeen kertynyt laajasti kokemuksia, ja vaikka sen suosio onkin hiipunut, sitä käytetään yhä paikoittain ympäri

maailmaa. Teknologian avulla voidaan myös jäsentää uusiksi itse sovitteluistunnon sisältöä ja tavoitteita, kuten Viron esimerkki sovittelumenettelyn laajentamisesta useiden osapuolten väliseksi vuoropuheluksi.

Vaikka etäsovittelu onkin selkeästi suosituin keino hyödyntää teknologiaa itse istunnon järjestämisessä, on Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa kokeiltu myös varsinaisen asian ratkaisun siirtämistä osapuolten kesken ratkaistavaksi, joko kahdenkeskisessä synkronisessa tai asynkronisessa keskustelussa. Kyseiset tapaukset ovat lähinnä matalan intensiteetin riitoja, esim. riidattomia omaisuusvahinkoja, joissa osapuolia tyydyttävä ratkaisu voidaan näin saavuttaa nopeammin ja edullisemmin kuin tuomioistuimen tai jonkin muun virallisen elimen kautta. Alankomaiden esimerkissä, Rechtswijzerissä osapuolille tarjottiin alustalla oikeudellista neuvontaa asian oikeudellisen ulottuvuuden selkeyttämiseksi.

Kolmas tässä selvityksessä käsiteltävä sovelluskohde on organisaation prosessien tukeminen eli digitaalisten työvälineiden hyödyntäminen asian elinkaaren hallinnoimisessa ja tiedonsaannin sujuvoittamisessa. Jaottelusta huolimatta eri käyttöyhteyksien välillä on limittäisyyttä. NykYTEknologia mahdollistaa niin videoyhteyden kuin asianhallinnan samassa palvelussa (esim. Microsoft Teams) tai asianhallinnan ja informaation tuottamisen asiakkaille ja muille käyttäjryhmille (esim. sähköisen asioinnin palvelu).

5.1 Asianhallintajärjestelmät ja sovittelun elinkaaren hallinnoiminen

Yksinkertaistaen, asianhallinta ja asian elinkaaren hallinnoiminen yhden tai muutaman tietojärjestelmän avulla voi edistää organisatorista tehokkuutta ja tietoturvalista asiointia sen sijaan, että työntekijät käsittelevät asian eri vaiheita eri ohjelmistoilla tai tietojärjestelmien ja paperiasiakirjojen yhdistelmällä. Asianhallintajärjestelmien hyödyntäminen on sellaisenaan ollut iso osa julkishallinnon digitalisointia ja toiminnan kehittämistä. Sovittelun monimuotoisuus on toisaalta johtanut eri sovittelumenettelyissä käytettyjen digitaalisten asianhallintajärjestelmien erilliseen paikalliseen kehitykseen. Myös institutionalisoituneet sovittelun muodot, kuten tuomioistuinsovittelu tai vapaaehtoissovittelu, voivat sisällyttää hyvin erilaisia tapoja käsitellä asiaa, dokumentoida sitä ja tehdä tietopyyntöjä.

Asianhallintajärjestelmien tarkoitus on tukea asianosaisia, etenkin sovittelijaa ja mahdollista muuta hallintohenkilöstöä asian elinkaaren hallinnoimisessa. Koska sovittelua toteutetaan monessa eri organisaatiossa ja yhteydessä, on mahdotonta puhua koko

sovittelutoiminnan kattavasta, yhtenäisestä tiedonhallinnasta. Yhtenäisen tiedonhallinnan puute ei kuitenkaan estä tarkastelemasta organisaatiokohtaista asianhallintajärjestelmää ja tiedonhallintaa. Esimerkiksi tällä hetkellä THL:n vastuulla olevan vapaaehtoissovittelun tiedonhallinta on järjestetty niin, että varsinaisilla sovittelijoilla ei ole pääsyä THL:n omiin järjestelmiin omilta koneiltaan, vaan aineiston tallentaminen tietojärjestelmään on ammattihenkilöstön vastuulla. Syitä tälle lienevät niin tietoturvaan liittyvät kysymykset kuin järjestelmän kankeus esimerkiksi sen määrittelyssä, mikä tieto on kenellekin työntekijälle tai virkailijalle olennaista ja siten pääsy siihen on oikeutettua. Tuomioistuinsovittelun asianhallinta on vuorostaan sidoksissa yleisten tuomioistuinten asianhallintaan, jota tällä hetkellä kehitetään osana AIPA-hankkeen muodostamaa kokonaisuutta.

Sovitteluasian tiedonhallinnassa on useita vaiheita: aloite sovitteluun, riippuen sovitteluvasta organisaatiosta asia delegoidaan sovittelijalle ja tietoa kerätään eri viranomaisilta, sovittelija kommunikoi asiakkaiden kanssa, järjestää istunnon, laatii sovintosopimuksen, raportoi tapahtumista. Lisäksi asiaa seurataan varsinaisen sopimuksen allekirjoituksen jälkeen. Tärkeitä, digitalisaatiosta hyötyviä vaiheita on siis 1) ensikontakti; 2) kommunikaatio eri osapuolten välillä; 3) tiedonvaihto; 4) dokumentointi ja seuranta. Digitaalisilla apuvälineillä voidaan tehostaa tiedon kirjaamista (tieto on kirjattu oikein, koneluettavassa muodossa), tiedonsaantia esimerkiksi erilaisten rajapintojen kautta ja kommunikaatiota (niin organisaation sisällä, kuin osapuolten kesken esimerkiksi salattulla sähköpostilla, viesteillä tai video-/puheyhteydellä). Rakenteistettu, eli koneluettava data voi osaltaan tehostaa ja yhdenmukaistaa kirjaamiskäytäntöjä, ja edesauttaa tutkimusta ja tilastointia. Toisaalta rakenteistettu data ja datan rakenteistettu tallentaminen voi myös haitata käytännön toimintaa esimerkiksi pakottamalla määrättyjä kirjaamismuotoja tai merkkimääriä tai ohjaamalla tiedonhallintaa kohtuuttoman jäykkiin tietokategorioihin.

Tiedonhallinnan kehittäminen palvelee ennen kaikkea organisationaalista tehokkuutta, ja laadukkaalla järjestelmäsuunnittelulla sovittelijoiden ja koko sovittelutoimen tehokkuutta ja laadukkuutta. On kuitenkin valittava mihin sovittelumenettelyihin järjestelmiä kehitetään. Mikäli mukana on useita eri organisaatioita ja esimerkiksi vapaaehtoissovittelijoita, oman kysymyksensä muodostaa se, kenellä on pääsy järjestelmiin ja millä laitteilla. Toisaalta yhtenäiset käytänteet voivat vahvistaa tietoturvaa ja yksityisyyden suojaa, mikäli esimerkiksi osapuolten välinen viestintä ja dokumenttien vaihto voidaan toteuttaa kokonaisuudessaan tietoturvallisten järjestelmien välityksellä.

Liian jäykästi ohjattu sähköinen prosessi voi vähentää sovittelun joustavuutta, vaikeuttaa kirjaamisen menettelyä ja epätarkoituksenmukaisesti yhdenmukaistaa sovittelukentän erilaisia käytänteitä. Myös tietoturvanäkökulmasta isommat järjestelmät ovat mittakaavaltaan haavoittuvimpia, sillä järjestelmätason kaatuminen tai muut ongelmat ovat

luonnollisesti mittakaavaltaan suurempia kuin yksittäisten järjestelmien kaatumisesta tai vastaavasta seuraavat ongelmat.

Haastatteluiden ja tutkimuskirjallisuudessa esitettyjen näkemysten valossa asianhallintajärjestelmiin kohdistuvia negatiivisia vaikutuksia voidaan vähentää mm. yksittäisten pilottiprojektien tai vaiheiden kautta etenevällä järjestelmäkehityksellä sen sijaan, että etupainotteisesti panostetaan suuren järjestelmäarkkitehtuurin kehittämiseen. Kehitystyön osallistavuus ja keskusteleavuus vuorostaan paljastaa eri käyttäjäryhmien toiveet ja tarpeet tavalla, joka mahdollistaa niiden integroimisen järjestelmän ominaisuuksiin. Osallistava kehitystyö voi lieventää työtapojen muutoksesta seuraavaa stressiä.

Tässä kappaleessa käsitellyt erilaiset asianhallintajärjestelmät ovat hyödyllisiä ensisijaisesti organisatorisesta näkökulmasta, joskin sillä voi olla heijastusvaikutuksia myös asiakaspalveluun ja asiakastytyväisyyteen.

Yhteenveto jaksosta 5.1:

- Asianhallintajärjestelmien kehitys on noussut yksityisen- ja julkisen sektorin digitalisaatiopanostusten keskiöön. Etenkin tuomioistuinlaitosten digitalisaatiolla on suora heijastusvaikutus myös sovittelun tiedonhallintaan.
- Asianhallintajärjestelmien keskiössä on usein ajatus ns. asian elinkaarimallin sähköistämisestä. Vaikka elinkaarimalli, eli yhden asian hallinnoiminen mahdollisimman harvalla tietojärjestelmällä on hyvä kehityssuunta, liittyy elinkaarimalliin monia heikkouksia aina hankintaosaamisesta, projektinhallintaan, kehitystyön johtamistapaan ja tietoturvaan.
- Elinkaarimallin (ks. kappale 6) toteuttaminen ei edellytä yksittäisen järjestelmäarkkitehtuuri luomista, ja se voi tarkoittaa myös yksittäisiä järjestelmiä ja/tai tiedonvaihtokanavia.
- Asianhallintajärjestelmien kehittäminen on tärkeä tehdä yhteistyössä eri käyttäjäryhmien kanssa.

5.2 Vuorovaikutus istunnon ulkopuolella: palveluportaalit ja alustapohjaiset palvelut

Edellä asianhallintajärjestelmää on tarkasteltu lähinnä organisaation ja sen työntekijöiden apuvälineenä. Poliittikalinjaukset ja käyttäjien tarpeet osoittavat, että digitaalisille apuvälineille on tarvetta myös organisaation oman toiminnan ulkopuolella, asiakaspalvelussa ja informoinnissa. Sovittelun ulkopuolella trendi on kuluneina vuosina ollut yhä laajempi sähköisten palveluiden tuottaminen asiakkaille, aina sähköisestä asianhoidosta sähköiseen neuvontaan. Sähköisiin palveluihin panostaminen on linjassa viime vuosien politiikkatavoitteiden kanssa. Julkisella ja yksityisellä sektorilla sähköiset palvelut keskittyvät mm. informaation jakamiseen joko tekstipohjaisesti tai erilaisien interaktiivisten palveluiden, kuten chatbottien avulla. Asiantuntijaportaalien toinen keskeinen tavoite on sujuvoittaa asiointiprosessia niin, että palvelun käyttäminen, asiointi, dokumentin lähetyksen tai asian vireille laittaminen on hoidettavissa sähköisesti. Toisaalta palvelun sähköistäminen on väylä ihmistyön ja ihmiskontaktin vähentämiselle, ja sitä kautta joko kustannussäästöille tai ihmistyön ohjaamiselle sinne, missä organisaatio pitää tärkeänä säilyttää ihmiskontaktin.

Oikeudenkäytön alusta- ja portaalipalvelut voivat parhaimmillaan hyödyntää asiakkaita etenkin konfliktin ensivaiheessa, kun ihmiset hakevat tietoa riidan oikeudellisesta luonteesta ja käytössä olevista oikeussuojakeinoista. Kansallisesti etenkin KRIL:in ja KKV:n palveluvalikoimaan kuuluu sähköinen asiointiportaali, jossa voidaan selvittää sekä riidan oikeudellinen asema sekä laittaa asia vireille. Toisaalta on syytä huomata, että tilastojen valossa suurin osa sovittelutoimistojen asioista sovittelualoitteen tekijä on poliisi (Peltonen et al. 2022, 31).

Ensikontaktin merkitys konfliktin alkuvaiheessa onkin tärkeä. Ensikontaktin merkitys on antaa henkilölle tilaa ilmaista ongelma, selvittää kiistan oikeudellinen luonne ja mahdolliset keinot oikeuksiin pääsystä. Chatbot-keskustelut, tekstipohjainen ohjeistus tai interaktiivinen ohjaus voivat parhaimmillaan lieventää mahdollisen kiistatilanteen ensituntemuksia. Toisaalta tilanne, jossa henkilö joutuu omin avuin navigoimaan oikeudellisessa järjestelmässä voi olla omiaan turhauttamaan. Liian suuri määrä informaatiota tai pahimmillaan harhaanjohtava informaatio voivat vaikuttaa negatiivisesti asian kanssa etenemiseen sekä kokemuksen oikeudenmukaisuuteen.

Asiakaspalvelun ja sähköisen asioinnin alustat voivat pitää sisällään erilaisia toiminnallisuuksia, joiden tarpeellisuutta on harkittava erikseen. Tällä hetkellä yleisten tuomioistuinten ja THL:n sivustot tarjoavat pääasiassa tietoa sovittelumenettelystä, sen sijaan, että sivustot sisältäisivät diagnostiikkavälineitä selvittämään käytössä olevia riidanratkaisumenettelyitä tai sovittelumuotoja, tai esimerkiksi vuorovaikutuksen mahdollistavaa chattia. Oikeuksiin ja oikeuksiin pääsyyn liittyvät palvelut kuitenkin ovat

luonteeltaan sellaisia, että asiakkaalla harvoin on tarkkaa näkemystä siitä, mitkä oikeudelliset ongelmat kuuluvat sovittelun alaan ja mitkä eivät. Toisin sanoen, asiakkaiden tietotarve voi olla yleinen, ei sovitteluspesifi, ja asiakkaan tarvitsema tieto ja ohjaus ulottuvat sovittelumenettelyä laajemmalle.

Informaation ja asiakkaan toiminnan ohjaaminen on yksi sähköisten palvelualustojen keskeinen tavoite. Sen lisäksi alustat usein sisältävät mahdollisuuden yhteydenottoon ja jopa sovintoaloitteen tekemiseen. Palvelualustoja suunniteltaessa sovittelun osalta on syytä ottaa huomioon sovittelun institutionaalinen konteksti (kuka järjestää) ja se, miten yhteydenotot useimmin tapahtuvat (kuka on pääasiallinen ensikontakti tai sovittelun alullepanija). Palvelualustojen käyttäjäryhmiä on useita, joista osa toimii virallisessa roolissa ja osa yksityishenkilöinä. Esimerkiksi vapaaehtoissovittelussa suurin osa aloitteista tulee poliisilta, ja tuomioistuinsovittelussa sovittelun mahdollisuus käy ilmi menettelyn aikana. Käyttäjäryhmät eivät ole yhtenäinen ryhmä, vaan henkilöiden valmiudet ja kyky käyttää sähköistä asiointia eroavat toisistaan.

Kansainväliset esimerkit ovat osoittaneet palvelu- ja asiointiportaalien potentiaalin myös riidanratkaisun alustana, vaikka esimerkit eivät varsinaisia sovittelualustoja olekaan. Hollannin ja Kanadan ODR-alustat, joilla ratkaistaan myös kansallisen sovittelumenettelyn alaan asettuvia riitoja ovat yhdistelmä digitaalisuutta, ihmiskontaktia, ja Kanadan esimerkissä myös institutionaaliseen tuomioistuimeen integroituja palveluja. Institutionaalinen kontakti mahdollistaa ratkaisujen pitävyyden, mutta antaa palvelumuodolle myös institutionaalista tukea.

Yhteenveto jaksosta 5.2:

- Sähköisen asioinnin tukeminen ja lisääminen on useiden politiikkatavoitteiden keskiössä. Sähköisen asioinnin ja sähköisten palvelumuotojen käyttöä sovittelun kontekstissa ei ole merkittävästi testattu, mutta niiden hyödyntämisessä on potentiaalia.
- Sähköisen asioinnin palveluista on runsaasti käytännön kokemuksia, jotka voivat edesauttaa sovitteluspesifien palveluiden kehittämistä.
- Sähköisissä palveluissa ja alustoilla voidaan tarjota erilaisia toiminnallisuuksia: tekstimuotoista informaatiota, oikeudellisen kysymyksen diagnostiikkavälineitä, ihmis- tai koneavusteista neuvontaa, mahdollisuus sovintoaloitteen tekemiseen ja esimerkiksi oman asian seurantaan.
- Eri toiminnallisuuksiin liittyy kuitenkin useita haasteita, ja niiden käyttöä säännellään eri laeilla.

5.3 Etäsovitteluistunto

Covid-pandemian myötä sovittelusta vastaavan organisaatiot maailmanlaajuisesti koki hyvin nopean siirtymän samassa tilassa järjestetystä sovittelusta erilaisia etä-kommunikaatiovälineitä hyödyntävään sovitteluun. Etäsovittelussa on kyse ennen kaikkea siitä, kuinka digitaalisia apuvälineitä voidaan käyttää varsinaisen sovittelutunnon tukena. Perinteisesti kyse on videoyhteyden välityksellä järjestettävästä istunnosta. Etäsovittelu tuottaa niin organisatorisia kuin asiakaskohtaisia etuja, mikäli etäyhteyssovellusten suunnitteluun ja käyttöön panostetaan. Suomen kaltaisessa maassa, missä etäisyydet ovat lähtökohtaisesti pitkiä, etäsovittelu voi mahdollistaa sujuvamman ja joustavamman tavan kommunikoida sen, että osapuolten ei tarvitse matkustaa pitkiäkin välimatkoja. On kuitenkin huomioitava, että ensiksi asian sopivuudesta etänä soviteltavaksi on varmistuttava. Etäsovittelun on oltava asiakkaan toive sekä asiakkaan edun mukaista. Näiden raamien määrittelemisessä on sovittelusta vastaavilla organisaatioilla keskeinen rooli, kuten myös sujuvien etäyhteyksien käyttöön kannustamisessa.

Mikäli etäsovittelu toteutetaan asiakaslähtöisesti, voi se sujuvamman ajankäytön lisäksi mahdollistaa sovittelun osapuolille tietyissä tilanteissa myös kasvokkaista läsnäoloa miellyttävämmän ympäristön. Jos osapuolten välillä on jännitteitä tai vastaavaa, saattaa itse valitussa rauhallisessa tilassa oleminen luoda rentoutuneemman olotilan kuin toimisto- tai virastoympäristössä toteutettu kasvokkainen tapaaminen. Miltei jokainen tätä raporttia varten haastateltu eurooppalainen toimija mainitsi oman tilan rentoutta luovan merkityksen etäsovittelun etuna. Vaikuttaisikin siltä, että monissa tilanteissa positiivisen ilmapiirin luominen voi olla helpompaa etäsovittelussa kuin perinteisessä kasvokkaisessa sovittelutunnossa. Tämä havainto haastaa perustavalla tavalla ajatuksen siitä, että kasvokkainen fyysinen läsnäolo on välttämätöntä onnistuneelle sovittelulle. Etäyhteyden avulla järjestetyllä istunnolla voi olla tasa-arvoistava vaikutus, sillä se mahdollistaa esimerkiksi pitkien välimatkojen aiheuttaman aikataulujen tai matkakustannusten minimoimisen.

Yksi merkittävä puute tämänhetkisessä tutkimuksessa on osapuolten kokeman kohtaamisen sekä empatian, ja muiden sovittelulle perinteisesti tärkeiksi katsottujen tunteiden kokemisen muutokset, kun siirrytään lähikontaktista etäyhteyksiin. Etenkin asiakkaiden, eli sovittelyvien osapuolten kokemukset mm. prosessuaalisesta oikeudenmukaisuudesta tai sovintoon sitoutumisesta hyötyisivät jatkotutkimuksesta niin psykologian, prosessioikeuden kuin järjestelmäsuunnittelun parissa. Joitain viitteitä tutkimuksessa esimerkiksi jo löytyy siitä, että näytön koolla on merkitystä empatian tunteiden syntymisessä etäyhteydellä kommunikoitaessa. Etäyhteyden tekninen sujuvuus ja toisaalta eri osapuolten fyysinen ympäristö muokkaavat pitkälti sitä, miten etäyhteydellä avustettu sovittelu toteutuu ja miten osapuolet sen kokevat. Paineita asiakkaiden

käyttäytymisen ohjaamiseen luo myös se, että on asiakkaan vastuulla järjestää sopivan rauhallinen tila istunnon ajaksi.

Oma kysymyksensä on se, millä tavalla ja ohjelmistoilla etäsovittelu järjestetään. Pääasiassa käytössä on erilaisia valmiita kaupallisia sovelluksia, jotka toimivat joko selainpohjaisesti tai edellyttävät ohjelmiston lataamista ja asentamista omalle tietokoneelle. Selainpohjaiset etäyhteydet ovat usein helpompi tapa järjestää etäistunto, sillä sen käyttö ei edellytä asiakkaalta erillisen ohjelmiston lataamista. Lisäksi herää kysymys, voiko sovittelutoimisto tai vastaava toimija edellyttää asiakkailtaan ohjelmiston lataamista palvelun saamiseksi.

Etäyhteys on vain yksi vaihtoehto etäistunnon toteuttamiseksi. Haastattelut osoittivat, että pandemian aikana hyödynnettiin paikoin spontaanisti erilaisia viestipalveluita, joiden tarkoitus oli saavuttaa asiakkaat sitä väylää pitkin, jota he ovat tottuneet käyttämään muuten elinpiirissään. Useat sovelluksista olivat arjessa yleisesti käytettyjä, kuten WhatsApp-pikaviestipalvelu. Vaikka yleisiin, kaupallisiin sovelluksiin liittyy merkittäviä tiedonhallinnallisia haasteita ja tietoturvariskejä, käytettävien sovellusten arkipäiväisyys voi osaltaan auttaa konfliktin de-eskaloinnissa ja positiivisen ilmapiirin luomisessa, kun tilanne ja kommunikaatiotapa onkin tietyllä tapaa entuudestaan tuttu. Etäviestinnän mahdollistavien sovellusten käyttö näyttäytyykin pitkälti asiakaslähtöisenä palveluna, jossa ennen kaikkea asiakkaiden tarpeet ja toiveet määräävät etämahdollisuuden hyödyntämisen. Toisaalta etäyhteyden psykologista vaikutusta tai sen aiheuttamia haasteita sovitteluteorioiden kannalta ei ole riittävästi tutkittu. Myös tutkimus, jossa selvitetäisiin sovitteluhaluutta ja sovintoon pääsemisen eroja kasvokkain tapahtuvan sovittelun ja etäsovittelun välillä voisi olla tarpeellinen.

Mikäli etäistunto on asian luonteen perusteella mahdollinen ja asiakkaiden toiveiden mukainen, tulisi sen käyttöä suosia. Koska etäsovittelusta ei ole juurikaan kerätty asiakaspalautetta, hyötyisi etäsovittelumahdollisuuden edistäminen ja kehittäminen pilotointihankkeista saatavasta käyttäjätutkimuksesta. Lisäksi yhtenäinen ohjeistus esimerkiksi etäistunnon käytännön järjestelyistä ja teknologian vaikutuksesta menettelyn kulkuun voi olla tarpeellinen.

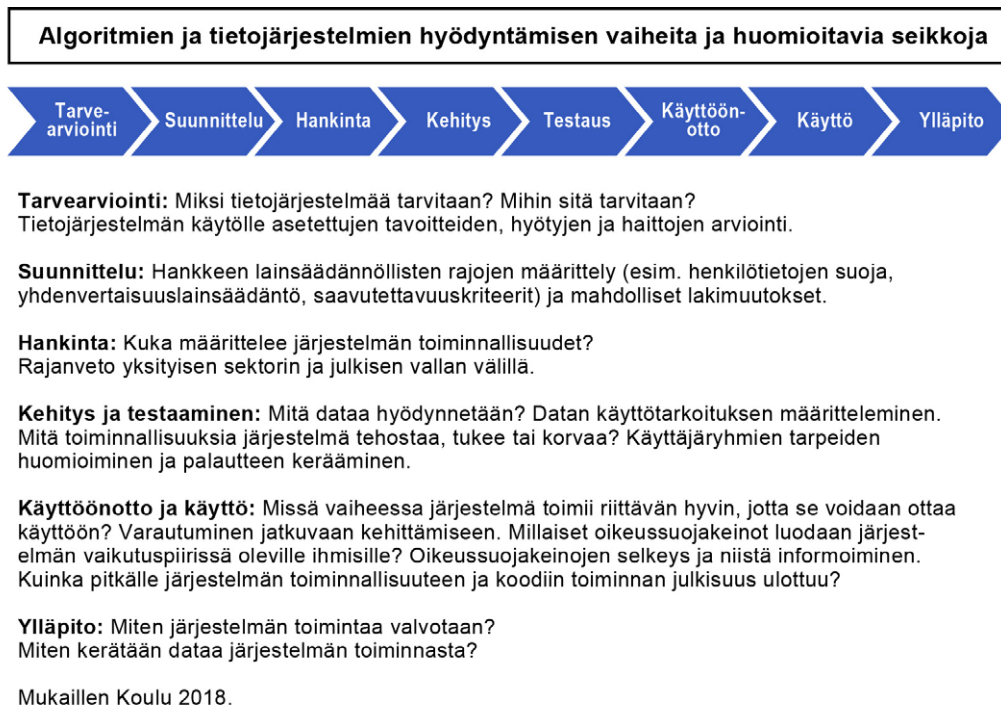
Yhteenveto jaksosta 5.3:

- Etäsovitteluistunnolla voidaan parantaa oikeuden saatavuutta esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaiden välinen etäisyys on suuri tai asiakkaat kokevat turvallisemmaksi sovittelun eri tiloissa.
- Etäsovittelun käyttö yksittäisissä tapauksissa tulee olla lähtöisin asiakkaiden omasta tahdosta.
- Sovittelun onnistumiselle on tärkeää, että etäyhteys toimii teknisesti hyvin. Toimiva yhteys ei ole yksin organisaation vastuulla, vaan myös asiakkaiden. Merkitystä on myös sillä, millaisissa fyysisissä tiloissa asiakkaat etäistuntoon osallistuvat. Toistaiseksi on saatavilla vain erittäin rajatusti tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat etäyhteyden ja millainen vaikutus sillä on sovittelun onnistumiselle.
- Työyhteisöjen tulisi tarjota tukea etäyhteyden hyödyntämiselle tarkoituksenmukaisissa tilanteissa ja varmistaa, että noudatettavat käytännöt ja käytetyt laitteet ovat turvallisia.

6 Sovittelu ja digitalisaatioon liittyvät riskit

Sovittelun digitalisaatioon liittyvät, tunnistettavissa olevat riskit mukailevat 1990-luvun kotimaisessa oikeuskirjallisuudessa esitettyjä digitalisaation aiheuttamia yhteiskunnallisia riskejä, 2000-luvun ODR-keskustelussa paikallistettuja verkkovälitteiselle riidantarkaisulle ominaisia riskejä ja HCI-tutkimuksessa 1980-luvulta alkaen käsiteltyjä psykologisia ja käyttäytymiseen liittyviä erityispiirteitä, joita seuraa tietojärjestelmien välityksellä tapahtuvasta kommunikaatiosta. Olennaista on huomata, että jokaisessa sovelluskontekstissa on arvioitava riskit kontekstisidonnaisesti. Kontekstisidonnaisuuden lisäksi sovelluskohtaisten riskien paikantaminen edellyttää sovelluksen elinkaaren hahmottamista. Elinkaarella tarkoitetaan tässä sovelluksen käyttöä aina suunnittelusta käyttöönottoon ja toiminnan jatkuvuuteen (Koulu 2018; Koulu et al. 2019, 19.). Elinkaarimalli kuvaa sitä, että asianhallinnan ja sovitteluteknologioiden riskit aktualisoituvat eri kohdissa eri lailla ja riskien huomioiminen edellyttää siksi jatkuvaa arviointia.

Kuvio 1. Algoritmisen järjestelmän elinkaaren eri vaiheet (Koulu 2018)



Kontekstisidonnaisella riski- ja toiminta-arvioinnilla tarkoitetaan sekä sovelluskohtaista arviota että riitatyypikohtaista arviota. Eri sovellusten, tietojärjestelmien tai muiden digitaalisten apuvälineiden käytöstä voi seurata hyvin erityyppisiä riskejä. Teamsin käytöstä sovitteluistunnossa aktualisoituvat riskit ovat hyvin erityyppisiä kuin yksittäisen asianhallintajärjestelmän tai asiakasportaalin käyttöönotosta johtuvat riskit ja haasteet. Erilaisissa sovitteluun ohjautuvissa asioissa on huomioitava tapauskohtaiset erityispiirteet. Esimerkiksi huoltajuusriidan sovittelu eroaa monin tavoin pienistä omaisuusvahingoista tai vaikkapa eläimen aiheuttamasta ihmisvahingosta. Toisin sanoen, digitalisaatiosta sovittelulle seuraavia yleisiä riskejä voidaan tarkastella vain ylätasolla. Sen lisäksi tulisi yksittäisissä digitalisaatiota edistävissä hankkeissa pureutua syvemmin niihin erityisiin riskeihin, jotka kyseisestä kontekstista nousevat.

Digitalisaatioon yleisesti liittyviä riskejä on luokiteltu jo vuonna 1997 julkaistussa, Valtionvarainministeriön ja Lapin yliopiston Oikeusinformatiikan instituutin Tietoturvallisuus ja laki -tutkimusraportissa. Raportin riskikartoitus on edelleen pitkälti ajankohtainen. Raportissa digitalisaation riskeiksi mielletään mm. **luottamusriski**, jossa ihmisten luottamus viranomaisen antaman tiedon ja palveluiden luotettavuuteen vähenee. Vuorostaan **salassapitoriskissä** on kyse tilanteesta, jossa tietojärjestelmien tekninen luotettavuus ja yksityisyyttä säilyttävät ominaisuudet rapautuvat, kun taas **informaattioriskissä** osapuolten tuottama ja saama tieto kyseenalaistuu tai sen ymmärtäminen heikkenee. **Digitaalisen viestinnän riskeille** on keskeistä verkossa tapahtuvan kommunikoinnin erityispiirteiden aiheuttamat haasteet, mihin myös **syrjäytymisriski** liittyy. **Julkisen vallan kontrolliriskillä** tarkoitetaan tilannetta, jossa julkinen valta digitaalisiin välinein ryhtyy liiaksi määrittämään ja strukturoimaan kansalaisten toimintaa (Balboa-Alcoreza, Pöysti, Saarenpää, Sarja & Still 1997, 26–48).

Verkkovälitteisiin riidanratkaisumenettelyihin paikallistettuja riskejä ovat yksityisyyden ja tietoturvallisuuden haasteet. Yksityisyyden ja turvallisuuden teema onkin läpileikkaava miltei kaikessa tietotekniikkaa ja digitaalisuuteen liittyvässä kirjallisuudessa. Riski on toisaalta se, että tietojärjestelmät eivät välttämättä ole turvallisia, mutta yhä useammin toisteltava huomio on osapuolten toiminnasta koituvat riskit (esim. nauhoittaminen, luottamuksellisen keskustelun jakaminen). ODR-kirjallisuudessa mainitaan lisäksi ei-verbaalisen kommunikaatioon liittyvät riskit, kuten esimerkiksi valituksen tekeminen pelkästään ”rastirastuun” -tekniikalla) ja ruumiin eleiden tulkitseminen etäyhteydellä käytävässä vuorovaikutuksessa. Verkkovälitteisessä kommunikaatiossa (sähköpostit, lyhyet viestit) kynnyksien tekemiselle tai muutoin asiattomalle kommentoinnille madaltuu (Rule 2002, 80–85). Digitaalinen kommunikointi nähdään ennen kaikkea mahdollisuutena strategiselle neuvottelulle, joka eroaa filosofialtaan sovittelulle ominaisesta sovintoa etsivästä dialogista. Strateginen keskustelu voi hyvinkin olla monille ominainen kommunikointikeino klassisessa, fyysisessä sovitteluistunnosakin.

HCI-tutkimuksen fokus käyttöliittymien suunnittelussa ihmiskeskeiseksi on keskittynyt ennen kaikkea digitaalisten välineiden psykologisista vaikutuksista ja siihen, kuinka ihmisen käyttäytyminen, havainnointi ja toiminta voidaan ottaa huomioon erilaisia käyttöliittymiä suunniteltaessa. Tutkimuksessa puhutaan mm. siitä, kuinka etäyhteys haastaa kykyä tuntea empatiaa, kuinka eri yksilöt havainnoivat ja ymmärtävät tietojärjestelmien tarjoamaa tietoa, miten keskittymiskyky etäpuhelussa eroaa fyysisestä lähi-kontaktista tai siitä, miten osapuolet kokevat turvallisuutta suhteessa keskustelukumppaniinsa. HCI-tutkimuksen tulokset eivät ole sovitteluspesifejä, mutta niitä voidaan soveltaa myös tutkittaessa sovittelussa käytettäviä digitaalisia työvälineitä. On syytä tiedostaa, että yksittäisten ihmisten kokemus etäkeskustelusta, diagnostiikkavälineiden tai asianhallintajärjestelmienvoivat erota toisistaan suuresti. Tämän vuoksi keskeinen merkitys onkin yksittäisen sovittelumenettelyn osapuolten toiveilla.

Tässä kappaleessa käsitellyt riskit ovat selvityksen aikana tunnistettuja ylätason riskejä, joiden toteutumista voidaan eri käyttökonteksteissa rajoittaa. Kattava riskianalyysi edellyttää kuitenkin aina konkreettista sovelluskohdetta ja sovelluskontekstia sekä eri käyttäjäryhmien määrittämistä.

6.1 Yksityisyys ja tietoturva

Yksityisyyden ja tietoturvallisen asiointin rooli digitaalisten palveluiden kehittämisessä on kohonnut merkittävästi vuoden 2018 Tietosuoja-asetuksen myötä. Tietosuojalainsäädännön tulkinta erilaisten digitaalisten välineiden kohdalla on paikoin vaativaa, sillä siihen vaikuttaa niin lainsäädäntö kuin sitä tarkentavat ohjeet ja tuomioistuinkäytäntö, kuin myös järjestelmälle spesifit ominaisuudet. Huomattavaa on, että yksittäisellä virkamiehellä tai sovittelijalla harvoin on ensikäden tietoa siitä, onko jokin käytetty etäyhteys tai kommunikointikanava täysin turvallinen. Epävarmuus toiminnan oikeudellisista vaikutuksista voi heijastua työn tekemisessä koetuksi epävarmuudeksi tai esimerkiksi haluttomuudeksi käyttää etäyhteyttä.

Selvitystä varten tehdyissä haastatteluissa Tietosuoja-asetuksen soveltaminen mainittiin usein työtä rasittavaksi epävarmuustekijäksi, etenkin sovittelijoiden kannalta. Tietosuojaan liittyvistä huolista nousi esille etenkin käytetyn järjestelmän ja etäyhteyden tietoturvallisuus ja ihmisten omaan toimintaan liittyvät turvallisuusriskit. Huolet toistavat myös kirjallisuudessa esitettyjä riskejä liittyen tietojärjestelmien käyttöön, jotka voivat juontaa toisaalta huonosti suunnitellusta tai väärin käytetystä järjestelmästä.

Järjestelmän tekniset ominaisuudet (kuinka paljon dataa se tallentaa, kenellä on dataan pääsy, missä dataa säilytetään) ovat ensimmäinen, ja usein ilmeisin riskitekijä.

Järjestelmään heikko tietosuoja voi riippua joko järjestelmän teknisistä ominaisuuksista (esim. se kerää tarpeetonta henkilötietoa, ei talleta kattavia lokitietoja tai tieto on heikosti suojattua käyttöoikeuksien suhteen) tai ulkoisista uhista kuten tietomurroista. Riskit ovat kuitenkin usein limittäiset, sillä vahvasta tietoturvallisuudesta usein seuraa hyvä kyky suojautua ulkoisilta tietomurtoyrityksiltä.

Toinen riskitekijä, jonka rooli nousi esille useissa haastatteluissa, oli osapuolten omasta toiminnasta koituvat yksityisyyden suojaan ja turvallisuuteen liittyvät kysymykset. Etäyhteys estää osapuolia havainnoimasta välittömästi toistensa toimintaympäristöä. Myös videokuvan rajauksella ja valaistuksella voidaan vaikuttaa havainnoinnin tehokkuuteen tai poistaa se miltei täysin. Koska osapuolet eivät jaa samaa tilaa, luo se mahdollisuuden vilpilliselle toiminnalle, kuten käytävän keskustelun nauhoittamiselle. Sovittelijalla ei ole käytettävissä tehokkaita välineitä sen varmistamiseksi, että näin ei tapahdu. Koska videokuva usein rajaa näkymän koskemaan vain sovittelun osapuolen kasvoja, voi myös olla mahdollista, että tilassa on osapuolen lisäksi muita henkilöitä (Surva 2022). Muiden henkilöiden rooli voi olla passiivinen, aktiivisesti sovittelua seuraava tai sovittelua häiritsevä henkilö (esim. samassa tilassa oleskelevan sovittelevan osapuolen painostaminen).

Ylimääräisistä osapuolista koitua haitta voi siis kohdistua jokaiseen sovitteluistunnon osapuoleen. Myös tietoisuus riskien olemassaolosta voi vaikuttaa luottamuksen ja turvallisuuden tunteisiin osapuolten välillä, joiden perinteisesti katsotaan olevan olennainen osa toimivaa sovittelumenettelyä. Toisaalta sovittelijalla ei käytännössä ole täysin varmoja keinoja varmistaa fyysisessäkin, että osapuolet eivät esimerkiksi nauhoita keskustelua ja myöhemmin käytä sitä omiin tarkoituksiinsa. Riskejä ei siis tule liioitella.

Tietoturva- ja suojakysymykset ovat usein ratkaistavissa instituution ylätasolla, varmistamalla että sovittelussa käytetään tietoturvallisia ohjelmia, ja että ohjelmien käyttöä koulutetaan ja ohjeistetaan riittävästi. Institutionaalisella tasolla voidaan ratkaista etäsovittelun ja muiden digitaalisten välineiden tietoturvallisuus ja yhteensopivuus henkilötietojen käsittelyä sääntelevien lakien mukaan varmistamalla järjestelmien ja prosessikuvauksen laadukkuus sen sijaan, että yksittäiset työntekijät joutuisivat ratkomaan niitä työnsä ohessa. Niinkin yksinkertainen asia kuin tavallisen sähköpostin lähettäminen salatun sähköpostin sijaan voi olla riskialtista, ja edellyttää tiettyä organisaation tason linjausta ja ohjausta sekavien käytänteiden estämiseksi.

Nykytilaa voidaankin luonnehtia sekavaksi. Sovitteluprosessin osapuolet ovat hyvinkin tietoisia tietoturvallisuuden merkityksestä, mutta paikoittain sekavat käytänteet fragmentoivat toiminnan yhtenäisyyttä.

Käytännön ratkaisut esimerkiksi sen estämiseksi, että istuntoja ei nauhoiteta, ja että osapuolet ovat tilassa yksin kävi ilmi haastatteluissa muutamia. Ennen istuntoa osapuolet saavat ohjeistuksen, jota he sitoutuvat noudattamaan. Joissain tapauksissa osapuolilla on molemmilla ollut mukana yksi sovittelija. Näin on varmistettu siitä, että osapuolet toimivat ohjeistuksen mukaisesti, mutta sillä on tuettu myös osapuolten turvallisuuden tunnetta suhteessa itse keskusteluun. Toisaalta riskiä ei tule tarpeettomasti korostaa, sillä toistaiseksi ei ole saatavilla tutkimusta siitä käytetäänkö etäistuntoa väärin tai vahingoittamistarkoituksessa. Nauhoittamisen mahdollisuus on periaatteessa läsnä myös fyysisessä istunnossa. Riippumatta ilmiön yleisyydestä tai ylipäättänsä olemassaolosta, pelkkä tietoisuus sen mahdollisuudesta voi vaikuttaa negatiivisesti sovittelukokemukseen ja sovittelun onnistumiseen.

6.2 Sovitteluteoriat ja digitalisaatio: turvallisuus, luottamus, kohtaaminen ja sovinnon sitovuus

Kuten edellä on todettu, sovitteluteorioiden sovittaminen yhteen digitaalisten apuvälineiden kanssa on ajoittain katsottu huonoksi. Klassinen, kasvokkain tapahtuva sovittelu nojaa näkemykseen, että jaettu tila, kohtaaminen ja välitön dialogi ovat edellytykset molemminpuoliselle, tyydyttävälle ratkaisulle, jonka vaikutukset heijastuvat pitkälle sovinnon tekemisen jälkeiseen aikaan. Data-analytiikka sinällään haastaa perinteistä kahtiajakoa fasilitatiivisen ja evaluatiivisen ideologian välillä (Carrel & Ebner 2019, 40), jolloin digitalisaation hyödyntäminen saattaa johtaa sovittelun eri teoriaperinteiden erojen liudentumiseen. Sinänsä nämä teoriat ovat yhteneväisiä mm. luottamuksen, kohtaamisen ja keskustelun korostamisessa, ja erot ovatkin lähinnä metodologisia ja liittyvät vahvasti sovittelijan roolin sovitteluistunnossa.

Kärjistetty vasta-argumentti esimerkiksi etäyhteyden käytölle tai sovinnon tekemiselle alustalla esimerkiksi chattailun tai viestin vaihtamisen välityksellä on, että sovinnolle keskeinen empatia ja kohtaaminen jäävät toteutumatta. Lisäksi etäyhteys luo turvallisuuteen ja yksityisyyteen liittyviä riskejä, ja asynkroninen tai chattikommunikointi sulkee pois sovittelijan roolin.

Tarkastelemme ensin riskejä ja muutoksia, joita liittyy etäyhteydellä käytävään sovittelumenettelyyn (ns. videosovittelu). Näitä on mm. **etäyhteydellä tapahtuvan kommunikoinnin psykologiset vaikutukset empatian tunteelle ja kohtaamiselle sekä vuorovaikutuksen kannalta tärkeiden oheistoimintojen katoaminen sovittelutunnon ympäriltä.**

Pandemian aikana kertyneet kokemukset, huolimatta rajallisesta kestoistaan ja poikkeusluonteestaan, tarjoavat arvokkaita havaintoja etäsiirtymän vaikutuksista. Pandemian aikana toteutettu tutkimus, jossa vertailtiin Suomen, Viron, Portugalin ja Irlannin kokemuksia digitalisaation vaikutuksesta restoratiiviselle oikeudelle havaittiin muun muassa, että sovittelumenettelystä karsiutui pois virallisen prosessin ulkopuolinen ”oheiskeskustelu”, mitä sovittelukirjallisuudessa on pidetty keskeisenä positiivisen ilmapiirin luomiselle. Fyysisesti koettu tila mahdollistaa epävirallisen keskustelun ja ”small talkin” eli jutustelun ennen menettelyä, sen aikana ja sen jälkeen. Tutkimus korostaa, että vasta mahdollisuuden katoaminen nosti esille sen, kuinka tärkeä osapuolten välisten suhteiden kehittymiselle oheisjutustelu on kuten myös muu varsinaisen istunnon ulkopuolella tapahtuva kohtaaminen. Lisäksi tutkimuksessa havaittiin, että sovittelun valmistelu etänä oli työläämpää, mutta tämä voi osaltaan selittyä kehittymättömillä rutiineilla ja kokemuksen puutteella. Etämenettelyn ja etämenettelyä tukevien tietojärjestelmien uutuus ja parhaiden käytänteiden puute on siis voineet aiheuttanut sen, että ne koetaan työläemmiksi kuin jo rutinoituneiden prosessien noudattaminen.

Euroopasta saatavilla olevat merkit eivät tue automaation laajaa hyödyntämistä sovittelutoiminnassa, etenkin sovittelun fasilitoinnissa. Kaksi keskeistä syytä nousevat esille lähdemateriaaleista sekä haastatteluista. Ensimmäiseksi, kansainväliset järjestöt, sääntelijät sekä oikeuskirjallisuus liittävät tuomioistuintoiminnan automaatioon lukuisia perusoikeudellisia ongelmia. Toiseksi sovittelutoiminta perustuu laajalti osapuolten väliseen dialogiin. Sovittelijoiden oma näkemys puoltaa henkilösovittelijan roolin keskeisyyttä menettelyn fasilitoimisessa ja sovinnollisen ilmapiirin luomisessa. Tämä havainto puolustaa etenkin kielteistä näkemystä sovittelun automaatiolle.

Mitä enemmän sovittelussa hyödynnetään digitaalisia työkaluja, on syytä huomioida näiden vaikutus ihmisten käyttäytymiseen. Esimerkiksi chatissa keskusteltaessa kynnyksellä tai käyttäytyä uhkaavasti madaltuu, kuten ODR-kirjallisuudessa on esitetty (ks. jakso 3). Vaikka tutkimus ei ole suoraan verrattavissa etäsovitteluun tai viestejä vaihtamalla edistettävään sovitteluun, on käyttäytymisessä tapahtuvat muutokset mahdollisia. On pohdittava, madaltaako verkkoportaalissa vaateen/sovittelumenettelyn aloittaminen kynnystä tehdä perusteettomia aloituksia tai käyttää palvelua kiusanteon välineenä.

Yksi digitaalisille apuvälineille yleisesti nähty potentiaalinen sovelluskohde on vähäisten vaatimusten menettelyn osittainen siirtäminen alustalla ratkaistaviksi. Suomessa ei kyseistä menettelyä toistaiseksi erillisenä menettelynä tunnusteta, mutta Kanadan esimerkkiä mukaillen jotkin rahallisesti pienet riidat on koettu voitavan pelillistä osapuolten väliseksi sovintopeliksi tai tuomioistuinlaitoksen yhteyteen kehitetylle alustalle. Sovintomenettelyn automatisointi tai sopiminen alustalla merkitsee kuitenkin sovittelu-

paradigman merkittävää muutosta, sillä se poissulkee niin dialogin kuin toisen kohtaamisen. Toisaalta tuomioistuimet ja sovittelijat ratkaisevat hyvin erilaisia riitoja ja oikeudellisia haasteita. Merkittävä osa riidoista soveltuu heikosti ulkoistettavaksi osapuolten keskenään ratkaistavaksi esimerkiksi erillisellä neuvottelun mahdollistavalla alustalla. Tämä huomio ei sulje pois sitä, että riitojen tyypittelyn ja laajemman kartoituksen jälkeen, mm. ihmisoikeuksiin ja prosessisääntelyyn liittyen, oikeudellista diagnostiikka ja keskusteluväylän tarjoava alusta voisi olla mahdollinen.

6.3 Saavutettavuus, käytettävyys ja käyttäjälähtöisyys

Yksi sovittelun erityispiirteistä on sen edellyttämä luottamus ja kokemuksellinen oikeudenmukaisuus. Nämä erityispiirteet asettavat tiettyjä vaatimuksia niin fyysisen kuin digitaalisen apuvälinein tuetun menettelyn kehitykselle. Sovittelun nykytilaa ja tulevaisuutta selvittäneen VN TEAS-hankkeen keskeinen sovitteluun liittyvä haaste Suomessa on tuomioistuinsovittelun laadun varmistaminen. Selvityksessä ehdotetaan mm. asiakaspalautteen laajempaa hyödyntämistä sovittelun kehittämisessä (Peltonen et al. 2022, 41, 131, 168). Jo kerätty ja vastaisuudessa kerättävä data antaa suuntaviivoja myös digitalisaation kehittämiseksi viitoittamalla tarpeita sovitteluprosessin kehittämiseen. Lähtökohta oikeudenhoidon digitalisaatiossa tulisikin olla prosessien ja oikeuksien saatavuuden parantaminen, ei niinkään teknologialähtöinen fokus tai kustannustehokkuutta hakevat uudistukset. Pelkästään palaute siitä, että digitaalisia työvälineitä tarvitaan, ei sellaisenaan tuota tarpeellista tietoa käyttäjälähtöisen ohjelmistosuunnittelun tarpeisiin. Mikäli sovittelun digitalisaatiota kehitetään, on myös loppukäyttäjien osallistaminen kehitysprosessiin keskeistä. Ylhäältä alaspäin tapahtuvassa, isoja järjestelmäuudistuksia tavoittelevassa ohjelmisto- ja palvelukehityksessä on riskinsä. Lopputuloksena saattaa olla, ettei se palvele alkuperäistä käyttötarkoitusta tai ota huomioon jo olemassa olevia työtapoja ja käyttäjien tarpeita.

Digitaalisten työvälineiden, kuten palvelualustan tai videoyhteyden, saavutettavuudessa ei ole kyse yksin fyysisestä ja taloudellisesta mahdollisuudesta käyttää välineitä. Siinä on myös kyse kognitiivisista taidoista ja edellytyksistä, motiiveista ja mahdollisuuksista käyttää digitaalisia työkaluja. Teknologisen näkökulman lisäksi, jotka myös vaikuttavat saavutettavuuteen, ovat teknologian käytön sosiaaliset näkökulmat nousseet tutkimuksen ja osin myös poliittisen tavoitteenasettelun keskiöön. Selvitystä varten tehdyt haastattelut myös osoittavat, että käyttäjien asenne ja taidot vaikuttavat siihen, kuinka teknologiaa käytetään ja miten sen käyttö koetaan. Tasa-arvo ja saavutettavuus digitaalisessa kontekstissa on korostuneen käyttäjäkohtaista. Tämä viittaa siihen, että erilaisten teknisten apuvälineiden käytön on oltava käyttäjälähtöistä siten, että vaihtoehtoinen toimintamalli on myös mahdollinen.

Vaikka nykyinen teknologia tarjoaakin mahdollisuuksia hyvin pitkälle kehittyneisiin diagnostiikka-apuvälineisiin ja asiakaspalvelua tukeviin chatbotteihin, on palvelukehityksessä keskeistä kiinnittää huomiota oikeudellisen informaation kompleksisuuteen ja ns. informaatioähkynä tunnettuun ilmiöön. Kehittyneetkin chatbot edellyttää jonkinlaisen oikeudellisen sanaston hallitsemista ja oikeiden ilmaisujen käyttöä apua etsittäessä. Informaatioähkylä vuorostaan tarkoitetaan tilannetta, jossa sivustolla tarjotun tiedon määrä ja laatu ylittävät sen, mitä käyttäjä kykenee tai jaksaa hahmottamaan.

Erilaiset käyttäjäryhmät on otettava huomioon järjestelmien ja apuvälineiden suunnitteluvaiheessa, mutta myös varsinaisen käytön aikana. Oikeuskanslerin antamissa ratkaisuissa (OKV/2019/1/2017, OKV/2042/1/2017, OKV/2092/1/2017) TE-toimiston sähköisten palveluiden käytettävyydestä todetaan, että käyttäjäryhmät voivat mm. käyttää palveluita erilaisilla laitteilla, ja että erilaiset käyttö- ja laitekontekstit pitää ottaa huomioon palveluita suunniteltaessa ja niitä tarjottaessa. Kyseisessä tapauksessa TE-toimiston sähköinen asiointipalvelu tarjosi käyttäjälle erilaista näkymää riippuen siitä, käyttikö tämä puhelinta tai tietokonetta. Sivustoa ja palvelua ei ollut optimoitu molemmille laitteille, jolloin puhelimenkäyttäjien näkymä jätti tiettyjä sivustoja ja lomakkeita näyttämättä. Ratkaisu osoittaa sen, kuinka saavutettavuudessa on kyse käyttäjän ominaisuuksista sekä konkreettisesta järjestelmäsuunnittelusta, ja kuinka palveluita tarjoavan viranomaisen tulee varmistua verkkosisällön selkeydestä ja sivuston helpposta navigoitavuudesta.

Sähköisten palveluiden ja sähköisen kommunikaation hyödyntämiseen liittyy teoreettinen riski kiusanteon mahdollisuudesta. Tutkimus mm. osoittaa, että aggressiivinen tai uhkaava puhe on verkkoympäristössä tapahtuvassa asynkronisessa kommunikaatiossa yleisempää kuin fyysisessä kommunikaatiossa. Toisaalta asynkroninen kommunikointi voi auttaa lievittämään konfliktia ja siihen liittyviä tunteita. Toinen mahdollinen riski, joka seuraa sähköisestä asioinnista liittyy sen helppouteen. Esimerkiksi sähköinen valitus- tai reklamaatiomahdollisuus voi madaltaa kynnystä kiusantekoon tai turhien valitusten tehtämiseseen. Riski on kuitenkin lähinnä teoreettinen, ja sen pienentäminen esimerkiksi vahvalla sähköisellä tunnistautumisella, ihmiskontaktin tai -tarkastuksen avulla ja hyvällä ohjauksella on mahdollista.

Keskeiset havainnot jaksosta 6:

- Digitalisaatioon liittyvien riskien hallinnoiminen edellyttää digitaalisen työvälineen koko elinkaaren jatkuvaa tarkastelua. Riskiarviointi on kontekstisidonnaista ja siinä tulee huomioida sekä käytetty teknologia että käyttökontekstista ja käyttäjistä riippuvaiset riskit. Yhtenäiset toimintamallit digitaalisten työvälineiden käyttämiselle ovat omiaan vähentämään turvallisuusriskejä sekä sovittelijoiden kokemaa kuormitusta.
- Etäyhteyden käyttö sovitteluistunnon järjestämisessä voi aiheuttaa henkilötietojen väärinkäyttöön ja yksityisyyden loukkaamiseen liittyviä riskejä. Järjestelmän tulee olla tietoturvallinen. Osapuolten kokemaan sovittelumenettelyn turvallisuuteen vaikuttaa myös istunnon järjestäminen etäyhteydellä. Joillakin etäyhteys voi parantaa turvallisuuden kokemusta, toiset voivat kokea vuorovaikutustilanteen haastavaksi ilman fyysistä läsnäoloa. Sovittelun onnistumisen kannalta on pystyttävä luomaan turvallinen ja luotettava ilmapiiri, mutta sen toteuttamisesta etäyhteydellä on saatavilla melko vähän tutkimusta tai vakiintuneita käytäntöjä.
- Eri käyttäjäryhmien ja yksittäisten käyttäjien valmiudet ja halukkuus omaksua ja käyttää digitaalisia palveluita voivat erota merkittävästi. Digitaalisten työvälineiden kehittämisessä tulee painottaa käyttäjälähtöisyyttä huomioiden eri käyttäjien tarpeet ja mieltymykset. Käytön tulee perustua osapuolten vapaaehtoisuuteen. Erityisesti suurten asianhallintajärjestelmien osalta on huolehdittava palveluiden käyttövarmuudesta ja palveluiden tuottamisen jatkuvuudesta mahdollisissa vika- ja virhetilanteissa.

7 Lopuksi

7.1 Tiivistetyt vastaukset tutkimuskysymyksiin

1. Digitaalisten sovittelumenettelyjen ja muun digitalisaation soveltamisen käytön laajuus ja muodot Suomessa ja Euroopassa

Selvityksessä käytetyn aineiston sekä tutkimuskirjallisuuden valossa digitaalisten työvälineiden käyttö sovittelutoiminnassa on pääsääntöisesti vähäistä. Sovittelun digitalisaatio on hahmotettu ensisijaisesti kysymyksenä etäyhteydellä järjestettävästä sovittelustunnosta, mutta digitaalisilla työvälineillä on myös paljon muita käyttökohteita sovittelessa, erityisesti neuvonnan ja palveluunohjauksen sekä istunnon ulkopuolisen vuorovaikutuksen järjestämisessä. Sovittelun tukijärjestelmiä, eli työntekijöiden käytössä olevia tietojärjestelmiä kehitetään niin ikään vaihtelevasti.

2. Millaisia digitaalisia sovittelumenetelmiä on käytössä ja millaisissa yhteyksissä? Mikä on ollut näiden käynnistymisen tausta ja konteksti (osa koronatilanteen myötä aktivoituja)?

Covid-19-pandemian myötä Suomessa ja vertailumaissa siirryttiin nopealla aikataululla järjestämään sovittelustuntoja etäyhteydellä fyysisten kontaktien minimoimiseksi. Etäistunnot järjestettiin erilaisilla ad hoc -ratkaisuilla. Tarkastelluissa maissa siirryttiin rajoitusten poistuttua aikaisempiin toimintatapoihin. Haastattelujen perusteella poikkeustilanne paljasti myös tarpeen kehittää asianhallintajärjestelmiä sovitteluasian elinkaaren järjestämiseen, mikä vastaa myös tutkimuskirjallisuudessa esitettyä näkemystä tietojärjestelmien keskeisestä asemasta oikeudenhoidossa.

3. Onko digitaalisten sovittelumenettelyiden käytöstä tehty arviointia, ja voidaanko löytää arvioituja, hyviä käytäntöjä?

Selvityksen aikana ei ole löytynyt riittävästi aineistoa, joiden perusteella voitaisiin tunnistaa vakiintuneita parhaita käytänteitä suomalaisen sovittelutoiminnan digitalisaation edistämiseksi. Todennäköisesti sovitteluspesifien työvälineiden suunnittelu- ja käyttöönottoprosessien yhteydessä on tehty erilaisia käytettävyyсарviointeja osana järjestelmäkehitystä ja käyttäjättestausta. Tällaiset materiaalit eivät tyypillisesti ole julkisesti

saatavilla. Yleisellä tasolla käyttöliittymäsuunnittelun käytäntöjä on kehitetty HCI-tutkimuksessa, muun muassa käytettävyyden ja käyttökokemusten näkökulmasta. Tutkimuksessa ei kuitenkaan tyypillisesti ole huomioitu sovittelutoiminnan erityispiirteitä.

4. Mitkä ovat olleet toteutettujen digitaalisten sovittelumenettelyjen kehittämishaasteet ja riskit?

Haastattelujen ja muun aineiston perusteella kehittämishaasteita ovat olleet ennen kaikkea vakiintuneiden menettelytapojen uudistamisen haastavuus, digitaalisten työvälineiden käytettävyyteen liittyvien tutkimusten tai kokemusten puute sekä projekteihin liittyvä rahoitus ja aikataulukysymykset. Sovittelijoiden näkökulmasta haasteeksi on koettu vähäinen ohjeistus ja tuki esimerkiksi digitaalisten työvälineiden riskeihin liittyen.

5. Millaisia mahdollisia lainsäädännön kehittämistarpeita havaittiin?

Selvityksessä käytetyn aineiston perusteella sovittelun digitalisaation edistämisen esteenä ei vaikuttaisi olevan mahdollistavan lainsäädännön puute. Esteet vaikuttaisivat liittyvät pikemminkin sovitteluspesifien teknologioiden vähäisyyteen, vakiintuneisiin sovittelukäytäntöihin, kuten fasilitatiivisen sovitteluteorian painotukseen kasvokkaisen sovitteluistunnon merkityksestä sekä sovittelutoiminnan monimuotoisuuteen. Mahdollisesti oikeudenhoidon moniovisuutta voitaisiin vahvistaa lainsäädännöllä.

6. Mitä selvityksen pohjalta voidaan arvioida digitalisaation tämänhetkisestä tilasta ja jatkokehittämisen tarpeista tulevaisuudessa?

Digitalisaatio voisi hyödyttää sovittelutoiminnan järjestämistä monin tavoin ja vastata myös asianosaisten yhteiskunnan digitalisaation myötä muuttuneisiin ja muuttuviin odotuksiin digitaalisten työvälineiden käytöstä. Vaikuttaa siltä, että digitalisaation samaistaminen etäsovitteluistuntoon rajoittaa muiden käyttökohteiden tunnistamista. Etäsovitteluistunnon lisäksi tulisi harkita istunnon ulkopuolisen vuorovaikutuksen tukemista digitaalisin työvälinein esimerkiksi asiointiportaaleja tai alustamuotoisia palveluita kehittäen sekä sovitteluasioiden asianhallintajärjestelmien kehittämistä.

Digitalisaation edistäminen sovittelussa edellyttää tasapainottelua ja arviointia, minkä verran painotetaan sovitteluspesifien digitaalisten työvälineiden kehittämistä ja missä määrin hyödynnetään yleiskäyttöisiä digitaalisia työvälineitä, mahdollisesti sovittelu-kontekstiin räätälöityinä. Tulevaisuuden kannalta keskeistä olisi tunnistaa yhdessä sidos- ja käyttäjäryhmien kanssa yksittäisiä kohteita, joiden digitalisaatiota voidaan läheteä kehittämään.

7. Mitä jatkotutkimuksen tarpeita tunnistettiin?

Sovittelutoiminnan eri käyttäjäryhmien kokemuksia sovittelusta yleisesti sekä toiveita digitaalisten työvälineiden käytöstä tulisi kartoittaa sekä ennakkollisesti että osana digitaalisten työvälineiden suunnittelua ja käyttöönottoa. Etäyhteydellä järjestettävän sovittelustunnon osalta jatkotutkimuksessa tulisi arvioida etäyhteyden psykologisia ja sosiaalisia vaikutuksia sovitteluteorioiden näkökulmasta. Esimerkiksi tutkimus sovintohalukkuudesta ja sovinnon pysyvyydestä etäyhteyden kontekstissa olisi hyödyllinen. Niin ikään eri käyttäjäryhmien kokemuksia niin etäyhteyden kuin erilaisten olemassa olevien asiointiportaalien ja tietojärjestelmien käytön osalta. Yleisesti tarvitaan prosessi-oikeudellista painottunutta käyttöliittymätutkimusta, joka huomioi niin aineellisen kuin menettelyllisen oikeudenmukaisuuden näkökohdat. Käyttäjälähtöistä tietojärjestelmäsuunnittelua oikeudenhoidon kontekstissa tarkastellaan Suomen akatemian rahoittamassa, apulaisprofessori Riikka Koulun johtamassa ja vuonna 2022 käynnistyneessä DARE-tutkimushankkeessa muun muassa hyödyntämällä julkisesti saatavilla olevia yleisten tuomioistuinten ja syyttäjälaitoksen AIPA-tietojärjestelmähankkeen hankinta-asiakirjoja ja muuta aineistoa.

7.2 Suositukset

Digitalisaation edistäminen osana sovittelutoiminnan kehittämistä

Sovittelun digitalisaatiota on edistettävänä osana sovittelutoiminnan ja sen rakenteiden laajempaa kehittämistä eikä erillisenä kysymyksenä. Kehitettävien digitaalisten työvälineiden tulee tukea olemassa olevia sovittelutoiminnan piirteitä ja prosessivaiheita. Tämän vuoksi tulee suhtautua varauksella pelkästään digitalisaatioon tähtäävien erillishankkeiden käynnistämiseen ilman laajempaa, sovittelutoiminnan yleiseen kehittämiseen perustuvaa tavoitetta. Sovittelutoiminnan digitalisaatio on ymmärrettävä laajempaan kokonaisuuteen eikä pelkästään etäyhteydellä toteutettavana sovittelustuntona. Digitalisaatiota tulee edistää huomioiden sovittelutoiminnan erityispiirteet.

Sovittelumenettelylle on ominaista joustavuus, etenkin istunnon ja vuorovaikutuksen järjestelyiden suhteen. Tämä tulee huomioida asianhallintajärjestelmien suunnittelussa, jotta vältytään tahattomilta pakottavilta toiminnanohjausvaikutuksilta. Digitalisaation tavoitteenasettelun tulee painottaa laatua, eikä taloudellista tehokkuutta ja määrällisiä tulostavoitteita tule asettaa ensisijaisiksi tavoitteiksi. Tämä ei sulje pois sitä, että tarkoituksenmukaiset välineet eivät tehostaisi sovittelumenettelyä kokonaisvaltaisesti, esimerkiksi sujuvoittamalla tietopyyntöihin, kommunikointiin ja tilastointiin käytettävää aikaa.

Oikeudenhoidon alalla käytettyjä digitaalisia välineitä voidaan tarkastella jaotteleamalla ne yleisiin teknologioihin ja sovitteluspesifeihin teknologioihin. Sovitteluspesifejä teknologioita ei juurikaan ole kehitetty. **Yleisiä teknologioita** ovat mm. Zoom, Microsoft Teams, AIPA (asianhallintajärjestelmät yleisesti) ja sähköposti. **Sovitteluspesifejä teknologioita** ovat esim. sovittelutoimistojen asianhallintajärjestelmät, asiakkaille suunniteltu asiointiportaali ja alustamuotoiset palvelut, kuten konfliktin diagnostiikkatyökalut ja neuvonta sekä ohjaus soveltuvaan riidanratkaisumenettelyyn. Kaikessa järjestelmäkehityksessä, etenkin silloin kun toimintoja keskitetään asianhallintajärjestelmiin tai alustoille, on varmistettava sovitteluorganisaation ydintoimintojen toimintakyky mahdollisista ongelmatilanteista huolimatta.

Sovitteluspesifien teknologioiden kehittämiseen pitää panostaa. Erityisesti yleisten teknologioiden mutta myös sovitteluspesifien teknologioiden soveltuvuutta ja vaikutuksia tietynmuotoiseen sovittelutoimintaan tulee arvioida tapauskohtaisesti huomioiden eri käyttäjäryhmät ja näiden intressit: 1) osapuolet, 2) sovittelijat, 3) sovitteluorganisaatio. Käyttäjälähtöisyys on hahmotettava laaja-alaisesti.

Portaalit ja asiointialustat voivat olla turvallinen ja tehokas tapa järjestää sovittelu- menettely tehokkaasti ja asiakasystävällisesti. On viitteitä siitä, että täysautomaation ja automatisoidun diagnostiikan tavoittelemisen ei ole suotavaa sovittelukontekstissa. Kansainvälisesti merkittävimmät palvelualustat ovat muodoltaan **institutionaalisia asiointialustoja**, mikä viittaa siihen, että sovittelun digitaaliset palvelut asiakkaille (esim. diagnostiikka, yhteydenotto ja asiointi, yleinen informointi) tulisi suunnitella institutionaalisiksi tukimuodoiksi. Alustoilla tulee yhdistää digitaalisia palvelumuotoja kuten chatbot-keskusteluja sekä luonnollisen henkilön antamaa suoraa ohjausta. Sovittelun osapuolelle tulee varata sujuva väylä synkroniseen ihmiskontaktiin.

Asianhallintajärjestelmillä voidaan hakea institutionaalista tehokkuutta virtaviivaistamalla toimintatapoja. Yksi mahdollisuus on kehittää järjestelmä tai muutama järjestelmä, joiden avulla voidaan hallinnoida sovittelun elinkaarta sen vireilletulosta, sovittelijalle delegoimiseen, tietopyyntöjen sujuvoittamiseen ja digitalisoimiseen, dokumentointiin ja tilastointiin. On kuitenkin syytä suhtautua varauksella liian jäykkien ja laajojen järjestelmien kehittämiseen.

Vähäiset vaatimukset, joissa ei ole tarvetta kasvokkaiselle kohtaamiselle voisi tietyin varauksin soveltua **digitaalisilla alustoilla** ratkaistaviksi, tai osin niissä järjestetyiksi. Kansainvälisesti vähäisten vaatimusten järjestäminen on toteutettu muutamalla eri tavalla: **blind bidding**, eli osa-automaatio, jossa tietojärjestelmä auttaa osapuolia löytämään tyydyttävän rahallisen korvauksen, jonka suorittaminen päättää riidan; **asynkroninen neuvottelu alustalla**, jossa osapuolet joko kahdestaan tai ulkopuolisen avustuksella neuvottelevat riidan kohteesta.

Yhteisellä ohjeistuksella digitaalisten kommunikaatiovälineiden parhaista käytännöistä (ensikontaktista informointiin, alustaviin istuntoihin, varsinaiseen sovitteluiistuntoon ja sovintosopimuksen tekemiseen) voidaan rajoittaa mahdollisia tietoturvariskejä ja selkeyttää sovittelijoiden toimintaa. Haastattelujen perusteella selkeällä ohjeistuksella on suora heijastusvaikutus mm. sovittelijoiden työhyvinvointiin.

Sovittelutoimintaan tarkoitettujen digitaalisten työvälineiden suunnittelun tulee olla **joustavaa ja osallistavaa**. Koska sovittelun digitaalisten työvälineiden suunnittelusta ja käytöstä on vain vähäisesti tutkimustietoa, olisi tarkoituksenmukaista edistää digitalisaatiota pienin pilottihankkein iteratiivisesti käyttäjätestauspalautetta hyödyntäen.

Ohjaavina periaatteina osapuolten itsemääräämisoikeus ja oikeudenmukaisuuden kokemukset sekä käyttäjäystävällisyys

Digitaalisia työvälineitä tulee kehittää sovittelutoimintaan huomioiden sovittelutoiminnan arvot, esimerkiksi arvosensitiivistä käyttöliittymäsuunnittelua hyödyntäen. Kehitystyön tulisi keskittyä ennen kaikkea sovittelun laadun parantamiseen ja oikeuden saatavuuden helpottamiseen ja sovittelun erityispiirteiden tukemiseen. Sovittelutoiminnan keskeisinä arvoina tulee huomioida erityisesti osapuolten itsemääräämisoikeus sekä kokemuksellinen oikeudenmukaisuus. Sovitteluun haluavien itsemääräämisoikeudesta seuraa, ettei osapuolia ohjata tai painosteta vastoin heidän tahtoaan digitaalisten työvälineiden käyttäjiksi.

Parhaassa tapauksessa digitaaliset työvälineet ja niitä hyödyntävät työmallit sujuvoittavat sovitteluprosessia ja vahvistavat tietoturvaa yhtenäistämällä käytäntöjä. Yhtenäinen käytäntö mahdollistaisi sen, etteivät yksittäiset sovittelijat joudu tekemään tietoturvan kannalta keskeisiä ratkaisuja (esim. päättää mitä kommunikaatio- tai tiedonvälitysvälineitä kulloinkin käytetään).

Toisaalta etäsovitteluiistunto voi jo sellaisenaan edistää itsemääräämisoikeutta lisäämällä turvallisuuden tunnetta ja tunnetta oman tilan kontrolloimisesta. **Etäsovitte-**
lussa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta voidaan lisätä mm. siten, että etäsovittelu on muiden ehtojen täytyessä asiakkaiden itse valittavissa. Sovitteluorganisaation tai sovittelijoiden mieltymyksillä ei tulisi antaa juurikaan painoarvoa.

Oikeudenmukaisuuskokemusten suhde digitaalisten työvälineiden käyttökokemuksiin on toistaiseksi jäänyt tutkimuksen marginaaliin, minkä vuoksi käyttökokemusten karjoittaminen eri menetelmin tuottaisi arvokasta lisätietoa sovittelun digitalisaation edistämiseksi.

Lähteet

Abdel Wahab, M. S., Katsh, M. E., & Rainey, D. (2012). *Online dispute resolution: theory and practice: a treatise on technology and dispute resolution*. Eleven International Pub.

Adler, PS & Borys, B. (1996). Two Types of Bureaucracy: Enabling and Coercive. *Administrative Science Quarterly* 41(1), 61–89.

Araujo, Theo (2020). Living up to the chatbot hype: The influence of anthropomorphic design cues and communicative agency framing on conversational agent and company perceptions. *Computers in Human Behavior*. Volume 85, August 2018, p. 183-189 <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.03.051>

Bailey, J. et al. (2016). *eAccess to Justice*. University of Ottawa Press. https://doi.org/10.26530/oopen_628141

Balboa-Alcoreza, R., Pöysti, T., Saarenpää, A., Sarja, M., & Still, V. (1997). *Tietoturvallisuus ja laki: näkökohtia tietoturvallisuuden oikeudellisesta sääntelystä: tutkimusraportti*. Valtiovarainministeriö.

Benyekhlef, K. & Amar, E. (2018). Some reflections on the future of online dispute resolution. From e-platform to algorithms. In: Barral-Viñals, I. (eds.) *La resolución de conflictos con consumidores: De la mediación a las ODR*. REUS Editorial: Madrid, ss. 229-269.

Blythe M. & Wright, P. (2006). *User Experience and the Idea of Design in HCI*. Lecture Notes in Computer Science. DOI:10.1007/11752707_1

Bommarito, Michael James and Katz, Daniel Martin (December 29, 2022). *GPT Takes the Bar Exam*. Saatavilla SSRN: <https://ssrn.com/abstract=4314839> ja <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4314839> .

Cai, D., Li, H. & Law, R. (2022). Anthropomorphism and OTA chatbot adoption: a mixed methods study. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 39:2, 228-255. DOI: 10.1080/10548408.2022.2061672

Carrel, A. & Ebner, N. (2019). *Digital Toolbox Pedagogy: Teaching Students to Utilize Technology in Mediation*. *ACResolution* 2019(1), 24–27.

Carroll, J.M. (1997). HUMAN-COMPUTER INTERACTION: Psychology as a Science of Design. *Annual Review of Psychology* 48:1, 61-83

Cashman, P. & Ginnivan, E. (2019). Digital Justice: Online Resolution of Minor Civil Disputes and the Use of Digital Technology in Complex Litigation and Class Actions. *Macquarie Law Journal*, Vol. 19, 2019, p. 39–79.

Condlin, Robert J. (2017). Online Dispute Resolution: Stinky, Repugnant, or Drab? *Faculty Scholarship*. 1576. https://digitalcommons.law.umaryland.edu/fac_pubs/1576

Cravens, A. (2014). Needs before Tools: Using Technology in Environmental Conflict Resolution. *32 CONFLICT Resol. Q.*

Cumbley, & Church (2022). ChatGPT – 50 questions to road test its legal advice. Saataavilla <https://www.linklaters.com/en/insights/blogs/digilinks/2022/december/chat-gpt---50-questions-to-road-test-its-legal-advice> .

Elonheimo E. (2004). Restoratiivinen oikeus ja Suomalainen sovittelu. *Oikeus* 2/2004, 179–199.

Ervasti, K. (2005). *Sovittelu Tuomioistuimessa*. WSOYpro. Helsinki.

Ervasti, K. (2014). *Tuomioistuinsovittelu: käytännön opas* (2. uud. ja laaj. laitos). Edita.

Exon, Nauss S. (2011). Maximizing Technology to Establish Trust in an Online, Non-Visual Mediation Setting, *33 U. LA VERNE L. REV.* 27.

Galanter, M. (1974). Why the Haves Come out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change. *Law & Society Review*9(1) 95.

Hagan, Margaret D. (2018). A Human-Centered Design Approach to Access to Justice: Generating New Prototypes and Hypotheses for Intervention to Make Courts User-Friendly. *Indiana Journal of Law and Social Equality*: Vol. 6 : Iss. 2 , Article 2.

Hagendorff, T. (2020). The Ethics of AI Ethics: An Evaluation of Guidelines. *Minds & Machines*30, 99–120, <https://doi.org/10.1007/s11023-020-09517-8>

Hasal, M., Nowaková, J., Ahmed Saghair, K., Abdulla, H., Snášel, V., Ogiela, L. (2021). Chatbots: Security, privacy, data protection, and social aspects. *Concurrency Computat Pract Exper.* 2021; 33:e6426. <https://doi.org/10.1002/cpe.6426>

Hassenzahl, M. & Tractinsky, N. (2006) User experience - a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25:2, 91-97, DOI: 10.1080/01449290500330331

Hietanen-Kunwald, P. & Koulu, R. (2021). Vaihtoehtoinen riidanratkaisu. Teoksessa: Frände, D. et al (toim.) *Prosessioikeus*. Alma: Helsinki, s. 1330–1360.

Hörnle, J. (2009). *Cross-border internet dispute resolution*. Cambridge University Press.

Katsh, E. & Rifkin, J. (2001). *Online Dispute Resolution. Resolving Conflicts in Cyberspace*. Jossey-Bass: San Francisco.

Kauffmann-Kohler, G. & Schultz, T. (2004). *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*. Kluwer Law International B.V.

Kaurala (2012). Restoratiivisen oikeuden kehittäminen vakavissa rikoksissa – erityisesti vankilakontekstissa. Saatavilla https://www.krits.fi/wp-content/uploads/2018/04/restoratiivinen_oikeus.pdf

Kessler, Gladys & Finkelstein, Linda (1988). The Evolution of a Multi-Door Courthouse. *37 Cath U L Rev* 577, 2018.

Koulu, R., Sankari, S., & Sormunen, S. K. (2022). Digitalisoituva julkishallinto: Käytettävyys kuuluu kaikille. *Edilex*, (2022/36).

Koulu, R. (2019a). *Law, Technology and Dispute Resolution: Privatisation of Coercion*. Routledge: Oxon.

Koulu, R. (2019b). Verkkokaupan riidanratkaisu ja älysopimukset: Täytäntöönpanon yksityistyminen prosessioikeuden tutkimuskohteena. *Oikeus* (48), 265–290.

Koulu, R. (2018). Digitalisaatio ja algoritmit - oikeustiede hukassa? *Lakimies* 7-8/116, 2018, 840-867.

Koulu, R., Mäihäniemi, B., Kyyrönen, V., Hakkarainen, J. & Markkanen, K. (2019). Algoritmi päätöksentekijänä? Tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuudet ja haasteet kansallisessa sääntely-ympäristössä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:44, saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-764-2>

- Kuopus, J. (1988). Hallinnon lainalaisuus ja automatisoitu verohallinto: oikeustieteellinen tutkimus kansalaisen oikeusturvasta teknistyvässä valtionhallinnossa. Lakimiesliiton kustannus.
- Laudon, K. C. (1974). Computers and bureaucratic reform: the political functions of urban information systems. John Wiley.
- Lind, E. A. & Tyler, T. (1988). Social Psychology of Procedural Justice. Springer.
- Lodder, A. R., & Zeleznikow, J. (2010). Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology. Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511777554>
- MacFarlane, J. (1997). Rethinking Disputes: The Mediation Alternative. Routledge-Cavendish.
- Malacka, M. (2016). Multi-Door Courthouse established through the European Mediation Directive? ICLR 2016, Vol. 16, No. 1.
- McCarthy, J. & Wright, P. (2004). Technology as experience. MIT Press.
- Merz, F. (2019). Europe and global AI race. CSS Analyses in Security Policy, 247.
<https://doi.org/10.3929/ethz-b-000345968> .
- Moore, C. W. (2003). The Mediation Process. Practical Strategies for Resolving Conflict. 3rd ed. Jossey-Bass. San Francisco.
- Nissenbaum, Helen (2005). Values in Technical Design. Encyclopedia of Science, Technology, and Ethics. New York: MacMillan s. lxvi-lxx.
- Oikeudenkäytön kehitystyöryhmän arviomuistio (2022). Oikeusministeriön julkaisuja, Mietintöjä ja lausuntoja 2022:39. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-400-538-8>
- Peltonen et al. / SUSTIMA (2022). Suomalaisen sovittelun tila ja mahdollisuudet. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:30.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-012-7>
- Queudot, M.; Charton, É.; Meurs, M.-J. (2020). Improving Access to Justice with Legal Chatbots. Stats 2020, 3, 356-375. <https://doi.org/10.3390/stats3030023>

Rabinovich-Einy, O (2006). Technology's Impact: The Quest for a New Paradigm for Accountability in Mediation. 11 HARV. NEGOT. L. REV. 253 (2006).

Ray, L. & Clare, A.L. (1985). The Multi-Door Courthouse Idea: Building the Courthouse of the Future..Today. 1 Ohio St J on Disp Resol 7.

Richbell, D. (2001). CEDR sovittelijan käsikirja: Kaupallisten riitöiden tehokas sovittelu. Suomen Asianajajaliitto, Helsinki.

Rickard, E. (2017). the agile court: improving state courts in the service of access to justice and the court user experience, 39 W. New Eng. L. Rev. 227 (2017), <https://digitalcommons.law.wne.edu/lawreview/vol39/iss2/2>

Rule, C. (2002). Online Dispute Resolution for Business. For e-Commerce, B2B, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. Jossey-Bass: San Francisco.

Sander, F.E. (1976). Varieties of Dispute Processing (FROM DISPUTE RESOLUTION ACT, 1978 - SEE NCJ-59623). Saatavilla <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/varieties-dispute-processing-dispute-resolution-act-1978-see-ncj>

Sela, Ayelet (2021). Diversity by Design: Improving Access to Justice in Online Courts with Adaptive Court Interfaces. Law & Ethics of Human Rights, Vol. 15, Issue 1 (May 2021), s. 125-152 DOI: 10.1515/lehr-2021-2019

Surva, Laidi (2022). Maintaining the Ideals of Co-production During Rapid Digitalisation: A Comparative Case Study of Digital Restorative Services in Estonia, Finland, Ireland and Portugal. International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations. DOI:10.1007/s11266-022-00502-6

Tyler, T. & McGraw, K. (1986). Ideology and the Interpretation of Personal Experience: Procedural Justice and Political Quiescence. A Journal of the Society for the Psychological Study of Social Issues. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1986.tb00228.x>

Valtioneuvoston julkaisu 2019:31 Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019: Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-808-3>

Vavonese, L. B., Ling E., Joy, R. & Kobor, S. (2020). How Video Changes the Conversation: Social Science Research on Communication Over Video and Implications for the Criminal Courtroom. National Legal Aid & Defender Association, US 2020.

Weizenbaum, Joseph (1976). Computer Power and Human Reason: From Judgment to Calculation. New York: W. H. Freeman and Company.

Voutilainen, T. (2018). Chatbot-sovellus osana viranomaisen neuvontapalveluja. Lakimies 2018 s. 904–927.

Wrigley, S. (2021). Bots and AI-related Technologies, Legitimate Interest, and Fair Processing Under the General Data Protection Regulation. Helsingin Yliopisto.

Zimmerman, N. & Tyler, T. (2010). Between Access to Counsel and Access to Justice: A Psychological Perspective. 37 FORDHAM URB. L.J. 473.

Verkkosivut

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022>

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313\(02\)&rid=6,](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XG0313(02)&rid=6)

https://e-justice.europa.eu/dynform_wizard_show_action.do

WCAG 2.1 -ohjeistuksen A- ja AA-tason kriteeri, <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/>

<https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2021-AK-395201.pdf> ,

<https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2021-AK-395201.pdf> , s. 13

https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ostajalle_1.html

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/reklamaation-tekeminen-yritykselle/tavaran-virhe/>

<https://www.hiil.org/news/the-technology-of-access-to-justice-rechtwijzer-2-0/>

<https://www.hiil.org/news/rechtwijzer-why-online-supported-dispute-resolution-is-hard-to-implement/>

<https://civilresolutionbc.ca/help/how-do-i-make-a-claim/>

https://cyberjustice.openum.ca/files/sites/102/Livret_LABOCJ_PARLe_demilette_GN-1-Corrige%CC%81-2.pdf

<https://www.smartsettle.com/smartsettle-one>

Valtioneuvoston oikeuskanslerin ratkaisut

OKV/2019/1/2017

OKV/2042/1/2017

OKV/2092/1/2017

Muut lähteet

Muistio sovittelun mahdollisuuksista hallintoasioissa VN/21185/2020

Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.justitieministeriet.fi

ISSN 2490-0990 (PDF)
ISBN 978-952-400-767-2 (PDF)