



BIKVA-arvioinnin mukaisen asiakaspalautteen  
hyödyntäminen  
vankilan asiakastyön laadun arvioinnissa  
Markku Kuikka

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**BIKVA-arvioinnin mukaisen asiakaspalautteen hyödyntäminen  
vankilan asiakastyön laadun arvioinnissa**

Kuikka Markku  
Sosiaalialan käytäntöjen  
asiakaslähtöinen  
kehittäminen  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2022

Markku Kuikka

**BIKVA-arvioinnin mukaisen asiakaspalautteen hyödyntäminen  
vankilan asiakastyön laadun arvioinnissa  
2022**

Sivumäärä 100

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, voidaanko BIKVA-arvioinnin avulla tuotettua asiakaspalautetta hyödyntää Keravan vankilan asiakastyön laadun arvioinnissa. Toisena tavoitteena oli selvittää, suhteutuuko BIKVA-arvioinnin mukaisesti tuotettu asiakaspalautte Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten mukaisiin ydinolottuvuuksiin ja voidaanko yleisiä asiakaspalvelun laatua koskevia teoreettisia ilmiöitä tunnistaa tutkimustuloksista.

Tutkimus toteutettiin 4-vaiheisena BIKVA-mallin mukaisena ryhmähaastatteluprosessina. Haastatteluihin osallistuivat Keravan vankilaan sijoitettuja vankeja, virkamiehiä sekä Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen aluekeskuksen ja Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikön virkamiehiä.

Tutkimusaineistosta analysointiin Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksiin liittyvien vankilailmapiirin ydinolottuvuuksien mukaisesti asiakkaiden tuottamaa palautetta Keravan vankilassa kokemastaan asiakastyöstä ja vankilan toiminnasta. Asiakkaiden tuottaman palautteen perusteella vankilan kenttätöntekijöitä pyydettiin arvioimaan annettua palautetta, sekä pohtimaan osaltaan keinoja vaikuttaa palautteeseen. Keravan vankilan johto arvioi asiakaspalautteen perusteella annettua kenttätöntekijöiden arviointia tuloksista, jonka jälkeen vankilaan nähden esimies- ja työnantajavirastojen virkamiehille esiteltiin aiempien vaiheiden tulokset.

Kaikkien haastattelujen perusteella syntyneitä tutkimusaineistoa tarkasteltiin Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten tuloksiin vertaillen, sekä tarkastellen tutkimusaineistosta asiakaspalvelun yleisiin teoreettisiin ilmiöihin suhteutuvia havaintoja.

Tutkimuksen perusteella BIKVA-arvioinnilla voidaan tuottaa Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksien ydinolottuvuuksiin vertailtavaa asiakaspalautetta, mikäli laatumittausten kysymyksiä ja väittämiä hyödynnetään BIKVA-arviointiin liittyvissä ryhmähaastatteluissa. Samoin asiakaspalvelun yleiset teoreettiset ilmiöt ovat tunnistettavissa BIKVA-arvioinnin mukaisesti tuotetusta asiakaspalautteesta.

Tutkimusaineistosta on löydettävissä laatukuiluja, jollaisia syntyy missä tahansa asiakaspalveluorganisaatiossa. Tutkimuksen tavoitteena on ollut selvittää BIKVA-arvioinnin avulla syntyneen asiakaspalautteen hyödyntämisen mahdollisuuksia Keravan vankilassa. Tältä osin tutkimus on pystynyt selvittämään vankilailmapiiristä ja asiakastyöstä havaittavia ilmiöitä, joihin vankilan johtamisessa voidaan kiinnittää huomiota. Havaittujen ilmiöiden perusteella vankilassa voidaan ryhtyä kehittämään uusia toimintamalleja asiakastyön tukemiseksi, kenttätöntekijöiden työn harmonisoimiseksi sekä laadun johtamisen näkökulmasta.

Asiasanat: BIKVA-arviointi, Vankilailmapiiri, Vankila, Asiakastyön arviointi

Markku Kuikka

Utilization of customer feedback according to BIKVA evaluation  
in assessing the quality of prison client work  
2022

Pages 100

---

The aim of this thesis was to find out whether the customer feedback generated with the help of BIKVA evaluation can be utilized in the evaluation of the quality of Kerava Prison's customer work. The second objective was to find out whether the customer feedback produced in accordance with BIKVA evaluation relates to the core dimensions according to the quality measurements of the Criminal Sanctions Agency and whether general theoretical phenomena concerning the quality of customer service can be identified from the research results.

The study was conducted as a 4-stage group interview process according to the BIKVA model. The interviews were attended by prisoners and officials placed in Kerava Prison, as well as officials from the Criminal Sanctions Region of Southern Finland and the Criminal Sanctions Agency's Central Administration. From the research material, feedback provided by the customers on the customer work and the operation of the prison was analyzed in accordance with the core dimensions of the prison atmosphere related to the quality measurements of the Criminal Sanctions Agency. The prison field staff were asked to evaluate the feedback provided by the customers and to consider ways to influence the feedback. The management of Kerava Prison evaluated the field staff's evaluation of the customer feedback results, after which the results of the previous steps were presented to the Criminal Sanctions Region of Southern Finland and the Criminal Sanctions Agency's Central Administration officials.

The research material generated based on all the interviews was examined by comparing the results of the quality measurements of the Criminal Sanctions Agency, and by examining the observations from the research material in relation to the general theoretical phenomena of customer service. Based on the research, BIKVA evaluation can be used to produce customer feedback comparable to the core dimensions of the Criminal Sanctions Agency's quality measurements, if the questions and statements of the quality measurements are utilized in group interviews related to BIKVA evaluation. Similarly, the general theoretical phenomena of customer service can be identified from the customer feedback produced in accordance with BIKVA evaluation.

Quality gaps can be found in the research material, which are created in any customer service organization. The aim of the study has been to find out the possibilities of utilizing the customer feedback generated by BIKVA evaluation in Kerava Prison. In this respect, the research has been able to elucidate the phenomena observable about the prison atmosphere and customer work, to which attention can be paid in the management of the prison. Based on the observed phenomena, the prison can start developing new operating models to support customer work, to harmonize the work of field staff and from the point of view of quality management.

Keywords: Bikva evaluation, Prison Climate, Prison, Customer work evaluation

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Kehittämissympäristön esittely.....	7
2.1	Lainsäädännön määrittelemä vaikuttamisvelvoite .....	9
2.2	Keravan vankila.....	10
3	Teoreettinen viitekehys .....	11
3.1	Laatu liittyy julkishallinnon palvelujen tuottamiseen .....	11
3.2	Rikosseuraamuslaitoksen laatumittaukset ja laatuajattelu .....	15
3.3	Vankilailmapiirin tutkimuksesta kansainvälisesti .....	17
3.4	Laadun määrittelyä palvelun näkökulmasta .....	19
3.5	Asiakas ja laadun odotukset .....	20
3.6	Palvelun laadun arviointi.....	21
3.7	Laadunhallinta ja -johtaminen .....	23
4	Tutkimusasetelma ja tavoitteet.....	26
4.1	Tutkimustehtävät ja -asetelma .....	26
4.2	BIKVA-malli.....	27
4.3	Tutkimusmenetelmät .....	32
4.4	Haastatteluaineistojen sisällönanalyysi .....	37
4.5	Tutkimushaastattelujen toteutus ja aineiston käsittely .....	40
4.6	Eettisyys ja luotettavuus .....	46
5	Tulokset .....	50
5.1	Asiakkaiden ryhmähaastattelu .....	50
5.2	Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelu .....	57
5.3	Johdon ja esimiesten ryhmähaastattelu .....	65
5.4	Päätäjien ryhmähaastattelu .....	70
6	Johtopäätökset .....	72
7	Kehittämissuhteet .....	78
8	Pohdinta ja arviointi .....	80
	Lähteet.....	82
	Kuviot .....	85
	Taulukot .....	85
	Liitteet .....	86

## 1 Johdanto

Rikosseuraamusalan työ- ja toimintakulttuuri muuttuvat varsin hitaasti. Muutoksien taustalla ovat olleet yhteiskunnallisista tarpeista ja politiikan painotuksista johtuvat seikat. Kriminaalipolitiikan muutokset syntyvät systeemiteoreettisen mallin mukaisesti. Mallien syntymistä ohjaavat erilaisten poliittisten tahtotilojen kautta syntyneet vaatimukset muuttaa kriminaalipolitiikkaa. Erityisesti 2000-luvulla tämä on näyttäytynyt rikoksiin liittyvien riskitekijöiden huomioimisena rikosseuraamustyön kuntoutustoiminnassa ja rikosten uusimisriskien arvioinnissa. (Kivivuori, Aaltonen, Näsi, Suonpää & Danielsson 2018, 315-332.)

Kriminaalipoliittiset muutokset ovat tarkoittaneet myös sitä, että Rikosseuraamuslaitoksen toiminnassa on alettu kehittämään aiempaa monitavoitteisempaa vankeihin kohdennettavaa seuraamustyöskentelyä. Rikosseuraamuslaitoksen toimintaa ohjaavat arvot, jotka on määritelty huomioitavaksi rikosseuraamusten täytäntöönpanossa. Rikosseuraamuslaitoksen arvoihin sitoutuminen tarkoittaa, että organisaation kaikessa toiminnassa sitoudutaan turvaamaan asiakkaiden perus- ja ihmisoikeudet, heitä kohdellaan inhimillisesti, asiallisesti ja tasavertaisesti, seuraamusta tuottavien yksiköiden ja virkamiesten toiminta on lainmukaista, ja oikeutta sekä kohtuutta noudatetaan (Rikosseuraamuslaitos 2021a).

Arvojen määrittäminen tarkoittaa myös sitä, että arvot antavat organisaation toiminnan laadulle käsitteitä ja tavoitteita, joihin toiminnalla tulisi tähdätä. Rikosseuraamustyön laadun mittaamiseksi Rikosseuraamuslaitos ryhtyi 2000-luvun alussa selvittämään, olisiko seuraamusasiakkaille toteutettavissa kyselytutkimuksien avulla vankiloiden toiminnan laatua arvioivia mittauksia. Varsinaisia laatumittauksia varten Rikosseuraamuslaitos on kehittänyt laatumittausmallin selvittämään asiakkaiden ja henkilöstön käsityksiä seuraamustyön laadusta ja vankilailmapiiristä. Laatumittauksen perusteella Rikosseuraamuslaitos on luonut oman kansallisen laatututkimusprosessin, jonka mukaisesti on toteutettu valtakunnallisia laatumittauksia 2010-luvulla. Rikosseuraamuslaitoksen laatututkimusmalli perustuu Alison Lieblingin (2004) vankilailmapiiritutkimuksen mukaisista vankilaympäristön laadullisista ydinulottuvuus käsitteistä ja suomalaisen vankilaympäristöön liittyvistä erityisistä laatu-ulottuvuuksista. Näiden laatu-ulottuvuuksien mukaisesti Rikosseuraamuslaitoksen seuraamustoiminnan laadun neljä ydinulottuvuutta ovat: 1) järjestys, turvallisuus ja hallinto, 2) hyvinvointi, 3) suhteet, 4) toiminnallisuus. Nämä ydinulottuvuudet toimivat ymmärrettävinä laatumittareina myös laatufilosofian perusteiden mukaisella tavalla. (Lillrank 1998, 19-20; Linderborg, Blomster, Tyni & Muiluvuori 2012, 12-24; Linderborg, Blomster, Muiluvuori, Tyni & Laurila 2017, 9.)

Laadun tutkimisessa asiakasta pidetään laadun tulksijana ja laatua tulisi tarkastella aina asiakkaan näkökulmasta (Ylikoski 1999, 118). Laadun selvittämisen kannalta on määriteltävä laatumittarit, jotka myös ohjaavat johtamisen tavoitteita. Tämä auttaa myös ymmärtämään, mitä pitäisi johtaa (Lillrank 1998, 19). Palveluiden laatua voidaan mitata attribuuttipohjaisilla

ja kvalitatiivisilla mittausvälineillä. Näiden osalta attribuuttiset menetelmät ovat yleisempiä. Kvalitatiivinen tapa mitata palvelun laatua pyrkii selvittämään, millaisista syistä palvelu koetaan kuten koetaan, tai mitä tapahtui, kun palvelussa onnistuttiin tai epäonnistuttiin. (Grönroos 2015, 114-120.)

Rikosseuraamuslaitoksen laatumittaus ei tuota yksikkökohtaisesti hyödynnettävissä olevaa asiakasnäkemyistä rikosseuraamuspalvelujen laadusta yksittäisessä vankilassa tai toimintayksikössä. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan, voidaanko Hanne Kathrine Krogstrubin (2004) kehittämän BIKVA-mallin mukaisen prosessin avulla saada tuotettua yksikkökohtaista asiakaspalautetta seuraamustyön laadusta. Kvalitatiivisessa BIKVA-prosessissa saatuja asiakasnäkökulmia tarkastellaan ja suhteutetaan soveltuvin osin Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksien viimeisiin tuloksiin ja samalla selvitetään, soveltuuko BIKVA-menetelmä vankilan seuraamustyön asiakaspalautteen tuotantotavaksi. Lisäksi tutkimuksessa saatuja tuloksia tarkastellaan yleisten laatuteorioiden käsitteiden kautta.

## 2 Kehittämissympäristön esittely

Rikosseuraamuslaitos on oikeusministeriön alainen viranomaislaitos, joka huolehtii yhdyskuntaseuraamusten ja vankeusrangaistusten täytäntöönpanosta koko Suomen alueella. Rikosseuraamuslaitoksen toiminnasta on säädetty lailla, jonka mukaisesti Rikosseuraamuslaitoksen tehtävänä on lisätä tuomittujen valmiuksia rikoksettomaan elämään ja edistää heidän elämänhallintaansa sekä sijoittumista yhteiskuntaan (953/2009). Rikosseuraamuslaitoksen toimintaa ohjaa keskeisesti myös arvot ja strategia, joihin toiminnan tulee sitoutua ja joiden tulee näyttyä työssä. Perus- ja ihmisoikeuksien turvaaminen, inhimillinen ja tasavertainen kohtelu, toiminnan lainmukaisuus sekä tuomittujen tukeminen kohti rikoksettomuutta ovat ne keskeisimmät arvot, joihin rikosseuraamuslaitos on sitoutunut ja joiden kautta myös organisaation strategia määrittyy. (Rikosseuraamuslaitos 2021a.)

Rikosseuraamuslaitoksen nykyinen strategia on laadittu neljän vuoden ajalle 2020-2023. Strategia koostuu yhteiskunnallisesta vaikuttavuustavoitteesta, toiminnan tuloksellisuudesta, henkilöstöön ja resursseihin liittyvistä strategisista tavoitteista. Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet liittyvät rangaistusten täytäntöönpanoon, yhteiskunnan turvallisuuden tuottamiseen, seuraamusasiakkaiden rikoksettomuuteen valmentamiseen sekä seuraamustoiminnan kattavaan oikeudenmukaisuuteen, oikeusturvaan ja yhdenvertaiseen kohteluun. Toiminnan tuloksellisuus strategisena tavoitteena liittyy seuraamustoiminnan integroitumiseen ja verkostoitumiseen osaksi yhteiskunnan palveluja, asiakasprosessien kattavaan tuloksellisuuteen ja sujuvuuteen, sekä toimipaikkaverkoston ja organisaatorakenteen tarpeenmukaisuuteen. Henkilöstöön liittyvän strategisen tavoitteen osalta on kyse innostuksen ja valmentamisen vaatimuksesta, työhyvinvoinnin kehittämisestä, sekä vuorovaikutuksen lisäämisestä osana seuraamustyöskentelyä. Resursseja koskevan strategisen tavoitteen osalta on olennaista kohdentaa

resurssit strategian tavoitteiden mukaisesti, taloudellisesti ja tuottavasti. (Rikosseuraamuslaitos 2021a.)

Rikosseuraamuslaitokselle lainsäädännöstä koituvan toimintavelvoitteen kokonaissisällön muodostavat tuomittujen eli asiakkaiden rangaistusajan suunnittelu, seuraamusten toimeenpaneminen sekä näitä seuraavan vapautumisen tukeminen. Toimintavelvoite tarkoittaa käytännössä sitä, että Rikosseuraamuslaitoksessa työskentelevien virkamiesten tehtävänä on huolehtia tavoitteiden mukaisesti tuomittujen turvallisuudesta täytäntöönpanossa sekä siitä, että toiminta on lainmukaista kaikissa tilanteissa. Tuomittujen kohtelussa ja seuraamustyössä noudatetaan niin sanottua normaalisuuden periaatetta, jonka mukaisesti tuomitun seuraamuksella ei saisi olla määrättyjä vaikutuksia enempää oheisvaikutuksia tuomitun elämään. (Rikosseuraamuslaitos 2020a)

Tuomittujen rangaistusaikojen sisällöt pyritään suunnittelemaan siten, että tuomituilla on mahdollisuuksia kehittää valmiuksiaan rikoksettomaan elämään vankeusaikanaan. Tavoitteena on myös tukea elämäntaitojen kehittymistä ja parantaa yksilöiden osallisuutta yhteiskunnan jäsenenä. Välillisesti tällaisella vaikuttavuustyöllä on tavoitteena vähentää rikollisuuden haittoja yhteiskunnalle ja mahdollistaa yksilöllisesti syntyviä muutoksia uusintarikollisuuden vähentämiseksi.

Rikosseuraamuslaitos on valtakunnallinen viranomainen, jonka toimintaa johdetaan Helsingissä sijaitsevan keskushallintoyksikön kautta. Keskushallintoyksikkö johtaa toimintaa strategisesti ja kehittää organisaatiota eri tavoin. Keskushallinnon tehtävänä on myös valvoa oman toimintansa lainmukaisuutta ja huolehtia toimintaa koskevien säädösten toimeenpanosta kattavasti. Suomi on jaettu kolmeen rikosseuraamusalueeseen, joilla on oma aluekeskus ja tämän alaiset yksikkönsä. Rikosseuraamusalueet ovat Etelä-Suomen rikosseuraamusalue, Länsi-Suomen rikosseuraamusalue sekä Itä- ja Pohjois-Suomen rikosseuraamusalue. Jokaisen rikosseuraamusalueen hallinnollisena johtamisyksikkönä toimii aluekeskus. Aluekeskuksen alaiset yksiköt koostuvat vankiloista, yhdyskuntaseuraamustoimistoista sekä arviointikeskuksista. Alueiden lisäksi Rikosseuraamuslaitokseen kuuluu erillinen valtakunnalliset Rikosseuraamuslaitoksen täytäntöönpanoyksikkö sekä Rikosseuraamusalan koulutuskeskus.

Alalla työskentelee erilaisissa asiantuntija- ja täytäntöönpanotehtävissä yhteensä noin 2600 virkamiestä, joista noin puolet vankiloissa ja muut yhdyskuntaseuraamustoimistoissa sekä eri rikosseuraamusalueiden hallinto- ja asiantuntijatehtävissä. Alalla työtä tekevien virkamiesten nimikkeiden kirjo on hyvin laaja kattaen tehtäviä pastorista ohjaajiin. (Rikosseuraamuslaitos 2020a)

Tällä hetkellä on Rikosseuraamuslaitoksessa käynnissä organisaatiomuutokseen tähtäävä kehittämistyöskentely Rise 2.0. Muutos tulee vaikuttamaan toimintaan siten, että koko seuraamustyön hallinnolliset toiminta-alueet määritellään uudestaan. Uudistuksessa rikosseuraa-



musalueet poistuvat ja näiden tilalle perustetaan sote-alueittain rikosseuraamuskeskuksia, jotka muodostuvat erilaisista seuraamusyksiköistä (vankilat, yhdyskuntaseuraamustoimistot). Kehittämistyön on määrä edetä siten, että uudistettu organisaatio aloittaa toimintansa 1.9.2022.

## 2.1 Lainsäädännön määrittelemä vaikuttamisvelvoite

Vankiloissa tehtävä asiakastyö perustuu lainsäädännön määrittelemistä yksilöiden oikeuksista ja velvollisuuksista, sekä näihin liittyvästä ja lainsäädännön kautta viranomaiselle luovutetusta toimivallasta. Tärkeimmät Rikosseuraamuslaitosta ja vankiloita ohjaavat lait ja asetukset ovat vankeuslaki (767/2005), tutkintavankeuslaki (768/2005), valtioneuvoston asetus vankeudesta (548/2015), valtioneuvoston asetus tutkintavankeudesta (549/2015), laki rikosseuraamuslaitoksesta (953/2009), valtioneuvoston asetus rikosseuraamuslaitoksesta (1739/2015), laki yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta (400/2015), valtioneuvoston asetus yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta (551/2015), laki vankiterveydenhuollon yksiköstä (1635/2015) sekä valtioneuvoston asetus vankiterveydenhuollon yksiköstä (1737/2015). Näiden lisäksi Rikosseuraamuslaitoksen toimintaa ohjaavat kansainväliset sopimukset ja suositukset, joilla määritellään rikoksista epäiltyjen ja tuomittujen asemaa sekä heidän kohteluunsa liittyviä vähimmäissääntöjä. Kansainvälisiä sopimuksia on laadittu Yhdistyneiden kansakuntien (YK) toimesta sekä eurooppalaisten, muun muassa Euroopan neuvoston toiminnassa solmittujen sopimusten kautta. Rikosseuraamuslaitoksella on lainsäädännön kautta toimivalta laatia lain soveltamista varten tarkentavia määräyksiä ja ohjeita, jotka liittyvät niin tuomittujen, kuin virkamiesten toimintaan ja asemaan rikosseuraamustyössä.

Vankeuslain (767/2005) ensimmäisessä luvussa määritellään vankeuden täytäntöönpanon tavoite, joka on vangin rikoksetonta elämäntapaa edistävien valmiuksien ja yhteiskuntaan sijoittumisen edistäminen, sekä rangaistuksen aikaisten rikosten tekemisen estäminen. Vankeusajan sisältönä on vapauden menetys tai sen rajoittaminen, eikä vankeusaika saa aiheuttaa vangin oikeuksiin ja olosuhteisiin muita, kuin lailla määrättyjä rajoitteita. Vankiloiden elinot tulee järjestää niin, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin yhteiskunnassa vallitsevia olosuhteita.

Vankeuslaki (767/2005) määrittelee tuomittujen vankeusaikaan liittyvät keskeiset käsitteet ja oikeudet, sekä heidän kohteluunsa liittyvät vaatimukset. Laki (767/2005) säätelee myös Rikosseuraamuslaitoksen virkamiehen toimivaltuuksien käytön yleiset periaatteet 1 luvun 6 §:ssä. Tämän tutkimuksen näkökulmasta tarkastellaan vankeuslain (767/2005) 4 luvun 6 §:ssä määriteltyyn rangaistusajan suunnitelmaan liittyvän ja vankilassa tapahtuvan rikosseuraamustyön kokemuksia ja seuraamusasiakkaiden mielipiteitä saamastaan ohjauksesta rangaistusajan suunnitelmiin sekä kuntoutukseen liittyen.

Rangaistusajan suunnitelman sisältöön liittyvät vaatimukset ja tavoitteiden toteuttamisesta sekä seurannasta on määrätty VNA vankeudesta (548/2015) 3 luvun 15 ja 16 §:ssä. Säädösten mukaan vangille määritellään suunnitelmaan vankeusajalle tarkoitetut keskeiset tavoitteet sekä kirjataan vangin osallistumisvelvollisuuteen liittyen toiminnan laadusta, sisällöstä ja vaativuustasosta. Lisäksi rangaistusajan suunnitelman tulee sisältää vangin turvallisuuteen, sijoitusvankilaan, poistumislupiin, valvottuun koevapauteen sekä vapautumiseen ja valvontaan liittyviä suunnitelmia. Rangaistusajan suunnitelman seuranta kuuluu vangin sijoitusvankilalle. Sijoitusvankilan tehtävänä on huolehtia siitä, että kaikki vangin vapautumiseen liittyvät valmistelut toteutuvat. Vangin sijoitusvankilaa voidaan myös muuttaa, mikäli se todetaan välttämättömäksi.

Rangaistusajan suunnitelmat ovat hyvin olennainen osa vankiloissa toteutettavan seuraamustyön sisältöä ja laatua määriteltäessä, sekä sitä tarkasteltaessa. Käytännössä vankiloiden järjestämien kuntoutus- ja ohjaustoimintojen sekä työtoimintojen tulee edistää vankien valmiuksia rikoksettomuuteen. Rangaistusajan suunnitelmaan liittyvien tavoitteiden edistämistä ja edistymistä on seurattava tehtävään määrätyn virkamiehen toimesta. Seuranta on määriteltävä toteutettavaksi säännöllisesti ja vähintään kolme kertaa vuodessa. Lisäksi suunnitelmaa on käsiteltävä uudelleen, mikäli sitä ei noudateta.

Sasu Tynin tutkimuksessa (2015) todettiin, että Rikosseuraamuslaitoksen niukkojen resurssien vuoksi kaikille vangeille ei voida tarjota rangaistusajan suunnitelmien mukaisia toimintamuotoja ja toimintoihin ohjaututaan jossain määrin ennalta valikoidulla tavalla (Tyni 2015, 227). Tynin mukaan suomalainen rikosseuraamustyö on 2000-luvulla perustunut What Works -ajatteluun, jossa riski-, tarve- ja vastaavuusperiaatteet ovat määritelleet työskentelyä. Hiljalleen rinnalle on noussut asiakkuuden kokonaishallintaa ja muutosmotivaatiota korostavat sekä vahvuustekijöiden tukeminen seuraamustyössä. (Tyni 2015, 228.)

Rangaistusajan suunnitelmien merkitys on seuraamustyössä keskeinen ja siten olisi varsin hyödyllistä tarkastella ja kehittää myös sitä, miten vangit kokevat suunnitelmiansa edistämiseen liittyvän seuraamustyöskentelyn subjektiivisella tasolla.

## 2.2 Keravan vankila

Tämän opinnäytetyönä tehtävän laadullisen tutkimuksen kehittämissympäristö sijoittuu Keravan vankilaan ja Etelä-Suomen rikosseuraamusalueelle. Keravan vankila on avovankila. Tämä tarkoittaa, että vankilan seuraamustoiminta on vankien näkökulmasta avoimempaa ja heillä on enemmän mahdollisuuksia osallistua toimintoihin vankilan ulkopuolella. Vankien arvioidaan riski- ja tarveperusteisesti hyötyvän omatoimisemmasta vankilaympäristöstä ja -käytännöistä.

Keravan vankila on Suomen suurin avovankila. Uudet vankilarakennukset otettiin käyttöön 16.9.2020, jolloin vangit muuttivat uusiin tiloihin. Keravan vankilan toiminnalla on pitkä his-

toria, joka on alkanut jo vuonna 1891. Keravan vankila on ollut pitkään yksikkö, johon on sijoitettu nuoria tuomittuja ja vankilalla on vahva perinne juuri nuorten tuomittujen seuraamustyössä. Uuden 136 paikkaisen avovankilan yhteydessä on yhä nuorten tuomittujen erityistarpeisiin liittyvää työskentelyä, mutta uuden avovankilan toiminnan puitteissa on huomioitu myös muita erityisryhmiä ja heidän tarpeitaan. Muita erityistarpeita seuraamustyön näkökulmasta tarvitsevat ryhmät ovat ulkomaalaistaustaiset, lyhytaikaiset ja toistuvasti vakavista rikoksista tuomitut vangit.

Vankilan toiminta-ajatus perustuu tuomittujen osallisuuden vahvistamiseen ja tuomittujen kanssa työskentelyssä tavoiteltavaan proaktiiviseen, ennakoivaan ja kokonaisuutta tukevaan seuraamustyöskentelyyn. Työskentelyn tavoitteena on lähityön aktiivisuuden ja tuomittujen kanssa tapahtuvan jatkuvan dialogin avulla vahvistaa vankien osallisuutta omaan elämäänsä ja vahvistaa heitä yhteiskunnan kansalaisuuden näkökulmasta. Käytännössä uusi toiminta-ajatus ja sen mukaiset työskentelyprosessit on kehitetty uuden vankilan rakennusprosessin aikana tavoitellen erityisesti uudistunutta avolaitostyöskentelyn toimintamallia. Työskentelyprosessien määrittely ja kuvantaminen ovat olleet toistuvasti vankilan johtamisessa tarkasteltavana ja työskentelyn kautta kehitettävänä. Tällä hetkellä proaktiivinen työskentelymallin eri ohjausmenetelmät on otettu asteittain käyttöön ja niiden avulla pyritään valmentamaan virkamiehet työskentelemään suunniteltujen osallistavien mallien mukaisesti.

### 3 Teoreettinen viitekehys

#### 3.1 Laatu liittyy julkishallinnon palvelujen tuottamiseen

Lillrankin (1998,103) mukaan julkisella sektorilla laatu palautuu virkamiesten moraalisuuteen ja sen poliittiseen ohjaukseen. Julkisia palveluja tuotetaan eri lähtökohdista, kuin yksityisiä palveluja. Yksityisten palvelujen keskiössä on palvelua kuluttava, valitseva ja maksava asiakas, kun taas julkisen palvelun asiakas käyttää palvelua pääosin ilman valinnan mahdollisuutta ja ilman palveluntuottamisen kattavaa maksua. Julkisten palveluiden osalta valtiolla on lainsäädännön kautta syntyviä veloitteita kansalaisille tarkoitettujen palvelujen ominaisuuksista, määrästä ja tuottamisesta. Julkisten palveluiden tarpeet ja kehittyminen ovat olleet riippuvaisia valtion sisäisten poliittisten muutoksen vaiheista. Tämä tarkoittaa sitä, että poliittisesti valittujen lainsäätäjien kulloinen intressi säättää uusia lakeja tai muuttaa aiempia lakeja, synnyttää uusia julkisia palveluja yhteiskunnan poliittisen liikehdinnän ohjaamana. Lakien kautta kansalaisille syntyvät oikeudet erilaisiin palveluihin eivät ole tavanomaista asiakkuuteen liittyvää oikeutta, vaan kyse on ennen kaikkea kansalaisuuteen ja hallinnon alamaisuuteen liittyvää oikeutta saada tiettyjä lainmukaisia palveluja tietyllä laadulla. (Lillrank 1998, 88-91.)

Suomalaisen julkishallinnon laatuajattelu ja tällaisen kehittäminen alkoi 1980-1990 luvuilla, joka oli verrattain myöhään moniin muihin kehittyneisiin maihin nähden. Hallinnon kehittämi-

nen oli 1980-luvun alkupuolella Englannista ja Australiasta globaalisti hallinnon kehittämisajatteluksi nousseen New Public Managementin seurausta. New Public Management tarkoitti yksinkertaistettuna sitä, että julkishallinnollisia palveluja alettiin kehittämään ja tuottamaan liiketoiminnallisilla tavoilla, jolloin palveluja voitiin tuottaa tehokkaammin ja resursseja tarkkaillen. Yksityisen sektorin johtamisperiaatteita otettiin julkishallinnon johtamiseen ja sitä kautta pyrittiin kehittämään taloudellisuutta ja tehokkuutta. New Public Management loi julkispalvelujen kehittämiseksi uuden johtamisdoktriinin, jonka myötä pyrittiin ratkaisemaan julkishallinnon ongelmia. (Lähdesmäki 2003, 15-16.)

Vuodesta 1987 alkaen Suomen valtioneuvosto asetti Hallinnon kehittämisen ministerivaliokunnan (Halke) vaalikausittain aina vuoteen 1995 saakka. Halke:n tehtävänä oli käsitellä julkishallinnon kehittämistä ja sen kautta määritellä poliittisen keskustelun avulla julkisten palvelujen tarpeita. Tavoitteena oli kehittää hyvinvointivaltion kansalaisilleen tarjoamia palveluja niiden laatua kehittämällä. Samalla ajatusmalli kansalaisesta hallinnon asiakkaana vahvistui. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2021, 6-8.)

Julkishallinnon tehtävät voidaan jakaa kolmeen yleisempään alueeseen: valvontapainotteisiin tehtäviin, tuotantopainotteisiin tehtäviin ja palvelupainotteisiin tehtäviin (Oulasvirta 1992, 90). Tämä tehtäviin liittyvä erilaisuus vaikuttaa siihen, miten julkishallinnon organisaatio pystyy ohjautumaan omien asiakkaidensa palvelujen tuottamisessa. Määrittelevätkö palveluja yksilölliset asiakastarpeet ja -toiveet vai palvelujen sisällöllisiin piireisiin liittyvä yhteisöllinen tarve palvelun järjestämiselle? Yhteisöllinen palvelunjärjestämisen velvoite kirjataan organisaation toimivaltaan liittyvän lainsäädännön kautta. Lakien säätämiseksi on määritelty Perustuslain (731/1999) kautta tarkat periaatteet. Perustuslaki (731/199) määrittelee jo lähtökohteisesti julkisen vallan velvoitteet säädellä sellaisia lakeja, joiden avulla edistetään kansalaisille saatavilla olevia palveluja kaikkiin julkishallinnon järjestämiin toimintoihin liittyen. Voidaan siis sanoa, että julkishallinnon toiminnalta edellytetään laissa säädettyä palvelun laatua kaiken oman toimintansa järjestämisessä.

Suomen julkishallinnon kehittymiseen vaikuttivat toisaalta liittyminen EU:n jäseneksi vuonna 1995, mutta myös suunnitelmallinen valtionhallinnon kehittäminen ja sitä kautta julkishallinnon organisaatioiden toimintamallien muuttuminen. Tämä edellytti niin sanotun poikkihallinnollisen valmistelun kehittymistä 2000-luvun alkupuoliskolla. Poikkihallinnollisuudella edistettiin hallinnon toiminnan tarkasteltavuutta poliittisesti asetettujen yhteiskunnallisten tavoitteiden kannalta yhtenäisellä tavalla eli tiedettäisiin, miten hallinnon eri toimenpiteet vaikuttavat julkishallinnon toiminnan järjestämisessä. Tämä edellytti myös tiedolla johtamisen kehittämistä osaksi hallinnon toiminnan mittaamista. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2021, 9-10.)

Tiedolla johtaminen ja hallinnon toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin kehittämisen kautta 2010-luvun taitteessa julkishallinto on siirtynyt yhä vahvemmin tarkastelemaan toimintansa laatua ja sitä kautta ohjaamaan politiikkaansa. Vaikuttavuusarvioinnin etuna nähdään se, että arvioinnin kautta saatava tieto tukee hallinnon päätöksentekoa, mutta myös palvelee kansalaisia palveluiden käyttäjinä. Vaikuttavuusarviointi lisää myös hallinnon ennakoinnin mahdollisuuksia, jolloin palvelujen laadun tasapuolisuus voidaan paremmin säilyttää. Käytännössä eri julkishallinnon organisaatioiden on pitänyt kehittää omia palvelujaan siten, että ne vastaavat laadullisesti ja tasollisesti muiden viranomaisten kansalaisille tuottamia palveluja. Valtionhallinnossa tämä on ollut kuitenkin yhä haaste, koska organisaatiot ovat toiminnoissaan siiloutuneita ja heidän keskinäiset prosessinsa eivät tuota vaikuttavuuden kannalta toivottua tulosta. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2021, 10-15.)

Viimevuosien aikana hallinnon kehittämisessä on noussut esille New Public Governance ajattelu, jossa julkishallinnon toiminta on voimakkaammin kiinni yhteiskunnan eri tasoilla tuotettuun palvelutoimintaan. Tämä tarkoittaa julkishallinnon toimintamalleihin sitä, että eri toimintoja sekä eri tavoin rahoitettuja palveluja siirrytään tuottamaan ja tekemään samoihin tiloihin tai hyvin lähelle toisiaan. Julkishallinnon tuottaminen palvelujen yhteydessä kokonaisuutta täydennetään hankkeiden, yhdistysten ja voittoa tavoittelemattomien palveluntuottajien avulla. New Public Governance eli uusi hallinta on merkinnyt myös sitä, että ratkaistavana olevien yhteiskunnallisten ongelmien monimutkaisuus ja toiminnassa tehtävät valinnat edellyttävät kokeilukulttuuria ja verkostomaista toiminnan kehittämistä. Tämä muuttaa asiakaspalvelun laatua monin eri tavoin, koska julkishallinnon asiakkuuden ympärille tulee ei-viranomaisia toimijoita ja heidän kauttaan uusia asiakaspalvelun muotoja. (Vinokur-Kaplan 2018, 446-447 & Valtiontalouden tarkastusvirasto 2021, 12-13.)

Laadun arviointi ja mittaaminen ovat liittyneet viime vuosina julkishallinnon kehittämiseen yhä voimakkaammin. Tämä on lisännyt julkishallinnon palvelutuottajien tarvetta luoda käyttöönsä erilaisia laatumittareita ja tuottaa niihin perustuvaa vaikuttavuustietoa omasta toiminnastaan. Sosiaali- ja terveydenhuoltoon ollaan luomassa laaturekisterejä, joiden tavoitteena on kehittää kansallisesti määritellyt säännöt laatuun liittyvän tiedon rakenteesta, hallinnoinnista ja tiedon yhdenmukaisuudesta (Jonsson, Pikkujämsä & Heiliö 2019, 3). Näihin laaturekistereihin liittyvä valmistelutyö aloitettiin vuonna 2018 ja se on edennyt nyt vaiheeseen, jossa laaturekisterien ylläpitämisestä ollaan säätämässä tarkentavaa lainsäädäntöä, luomassa organisaatiota ja määrittelemässä resursseja. Laaturekistereiden kehittäminen osana julkishallinnollisen toiminnan laadun seurantaa on liittynyt erityisesti terveydenhuollon sote-uudistukseen. Laaturekistereiden käyttöönotossa on keskeisesti kyse asiakaslähtöisyyden korostamisesta, palveluiden parantamisesta ja palvelujen oikea-aikaisuudesta. Tavoitteena on saada asiakkaat mukaan palvelujen käyttäjänä kehittämään heidän itsensä tarvitsemia palveluja. (Jonsson, Pikkujämsä & Heiliö 2019, 84-85.)

Rikosseuraamuslaitoksen toiminnasta ja seuraamusasiakkaiden asemasta sekä oikeuksista on säädetty edellä mainitun Perustuslain (731/1999) määrittelemien periaatteiden mukaisesti. Lainsäädännön kautta Rikosseuraamuslaitokselle julkishallinnollisena organisaationa on asetettu laadullisia vaatimuksia, jotka tulee ottaa tarkasti huomioon rikosseuraamusten täytäntöönpanoja toteutettaessa. Vankeuslaissa (767/2005) ja laissa Rikosseuraamuslaitoksesta (953/2009) on säädetty vankeudelle ja organisaatiolle tavoitteet, joissa on yksilöön kohdennettavissa olevia laadullisia määritelmiä. Vankeuden tavoitteena on lisätä, edistää, tukea ja huolehtia yksilöön liittyvistä asioista, sekä ehkäistä yksilölle aiheutuvia haittoja. Rikosseuraamuslaitoksen toimintaan liittyy myös yhteiskunnallisia laadullisia vaatimuksia lisätä tuomittujen valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan, elämänhallintaan ja sijoittumista yhteiskuntaan.

Rikosseuraamuslaitoksessa hallinnon ja tiedolla johtamisen kehittyminen on merkinnyt aieman valvonnallisen ydintehtävän laajentumista edellä mainittujen lainsäädännön määrittelemien laadullisten käsitteiden suuntaan. Merkittävänä osatekijänä on ollut pohjoismaisen rangaistusten täytäntöönpanokulttuurin kehittyminen turvallisuus- ja riskiajattelun vahvistumisen myötä. Aiempi valvontaan perustuva ydintehtävä on saanut rinnalleen lakiin kirjattuja vaikuttamistehtäviä tuomittuihin nähden ja siten vankeusrangaistuksien laadullinen sisältö on muuttunut merkittävästi, eikä vankeusrangaistuksen tarkoitusta ole yksinkertaista tunnistaa. (Linderborg, Blomster, Tyni & Muiluvuori 2012, 11.)

Vankeusrangaistuksiin liittyy vaikuttavuusodotuksia yhteiskunnan, yksilön ja seuraamustoiminnan järjestämisen kannalta. Vankeudelta odotetaan toisaalta yhteiskuntaa rikoksilta ja niiden tekijöiltä suojaavaa uskottavuutta, mutta myös uusintarikollisuuteen vaikuttamista. Samalla rikoksiin syyllistyneen yksilön kannalta vankeusrangaistuksiin liittyy ennen kaikkea uusimisriskejä alentava ja ehkäisevä odotus, joka voidaan käsittää eri tavoin katsontakannan mukaan. Katsontakannan ymmärtämiseksi lainsäädännön määrittelemät laadulliset kriteerit vankeusrangaistusten täytäntöönpanosta selkeyttävät katsontakantaa viranomaisen toiminnan näkökulmasta.

Rikosseuraamusten ja julkishallinnolle määrättyjen tehtävien järjestämistä selkeyttämään on määritelty yhteisiä organisaatioiden toiminnan arvoja, sekä niihin mukautuvia hallinnon strategioita. Tällaiset arvot mahdollistavat ylipäättään sen, että asioiden tai ilmiöiden laadullisia kokemuksia voidaan vertailla. Kun organisaatio on määritellyt toiminnalleen arvot, niin niiden perusteella on johdettavissa organisaation eri toimintakulttuureihin mukautettavat tavoitteelliset tausta-arvot ja niistä johdettavat laadulliset mittarit. Laadullisten ilmiöiden ymmärtämiseksi on syytä tarkastella, miten laatua on tarkasteltu Rikosseuraamuslaitoksessa ja millaisia yleisiä ilmiöitä asiakaspalvelun laatuun on määritelty.

Yksittäisten vankiloiden osalta asiakastyön laatua ei ole tarkasteltu säännöllisesti tai erillisen suunnitellun prosessin mukaisesti. Asiakastyön laadun tarkastelun kannalta asiaan liittyy merkittäviä jännitteitä siitä, voidaanko vankilan toimintakulttuurissa ylipäätään kuulla vankeja asiakaspalvelusta tai arvioida virkamiesten tekemän työn laadullisia ominaisuuksia. Tämän asetelman taustalla ovat viranomaisen toiminnan lainmukaisuutta tarkastelevien laillisuusvalvojien toteuttama valvonta, viranomaisen toimivaltalainsäädännöstä johdetut velvollisuudet noudattaa kaikessa toiminnassaan tarkasti lakeja ja säädöksiä, sekä vankiloiden organisatiokulttuuriin liittyvä vangin asema suhteessa virkamieheen. Vankien kohtelua on arvioitu ensisijaisesti viranomaisen toiminnan lainmukaisuuden kautta. Ajattelutapa siitä, että vanki olisi jollain tapaa yhteiskunnan palveluja käyttävä asiakas, on varsin uusi ja siihen kohdistetaan toimintakulttuuriin perustuvaa kritiikkiä. Lähtökohtaisesti vankia ei ole nähty asiakkaana, vaan hallinnon alamaisena, kuten Lillrank (1998, 91) asiaa määrittelee. Alamaisella on velvollisuus noudattaa lakia, asetuksia ja järjestyssääntöjä, ja tämän oikeuksia on rajoitettu lain perusteella. Tämä oikeuksien rajoittamisen perustelu voi vaikuttaa myös toimintakulttuurisesti siinä, ettei vankia voida nähdä asiakkuuden käsityksen kautta ja siten vankilassa tehtävää asiakastyötä ei tunnisteta varsinaisena asiakaspalveluna.

### 3.2 Rikosseuraamuslaitoksen laatumittaukset ja laatuajattelu

Rikosseuraamuslaitos on tutkinut ja tarkastellut toimintansa laatua säännöllisesti 2010-luvulta alkaen. Tätä ennen vankiloiden toimintaa ja rikosseuraamusten laatua on tutkittu suppeampien asiakokonaisuuksien ja ilmiöiden osalta. Osana organisaation strategisen toiminnan vaikutusten ja laadun johtamista Rikosseuraamuslaitoksessa on kehitetty Suomeen soveltuva laatumittausprosessi, jonka mukaisesti on toteutettu laatumittauksia kaksi kertaa vuosina 2016 ja 2019. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittaukset perustuvat sisällöllisesti vuosina 2012 ja 2015 tehtyihin laatuutkimuksiin. Laatumittausten tuloksien avulla on kerätty rikosseuraamusasiakkailta ja vankiloiden, tukipartioiden, yhdyskuntaseuraamustoimistojen ja arviointikeskusten henkilöstöltä käsityksiä kokemuksista rikosseuraamustyön laadusta eri asiaryhmiin liittyen. (Linderborg, Blomster, Muiluvoori, Tyni & Laurila 2017, 10-11.)

Vuosien 2012 ja 2015 tutkimusten laatuutkimusten perusteella määriteltiin asiaryhmät laatumittauksille vuoden 2016 mittausta varten. Laatuutkimuksien teoreettisena taustana hyödynnettiin Lieblingin ja Arnoldin vuonna 2004 julkaisemaa tutkimusta ”Prisons and their Moral Performance”, jossa selvitettiin vankeuteen liittyviä laadullisia tekijöitä ja käsitteitä. Liebling ja Arnold määrittivät vankiloiden toimintaan liittyviä moraalisia ja teoreettisia käsitteitä, joita pystytään mittaamaan tarkasti valitulla tavalla. Näiden teoreettisten käsitteiden osalta Liebling ja Arnold esittivät vankilaelämän haasteita kuvaavat teoreettisempiirisen ulottuvuudet pääryhmittäin. Rikosseuraamuslaitoksen kehittämä laatuutkimusmalli mukautuu Lieblingin ja Arnoldin laatu-ulottuvuusmalliin, mutta sitä on jatkokehitetty kansallisesti vastaamaan suomalaisen vankilakulttuurin tarpeita. Jatkokehittelyssä on huomioitu Suomen vankiloissa

ilmeneviä erityispiirteitä muun muassa turvallisuusulottuvuuden näkökulmasta. (Linderborg, Blomster, Tyni & Muiluvuori 2012, 14-25.)

Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksen tavoitteena on ollut selvittää, millaisia laatukuiluja Rikosseuraamuslaitoksen laatu-ulottuvuuksissa on suhteessa toiminnalle asetettuihin strategiisiin tavoitteisiin. Vuoden 2016 laatumittauksen määritellyinä tavoitteina on ollut selvittää henkilökunnan ja vankien sekä yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden käsityksiä rikosseuraamusikäytäntöjen laadusta, kerätä tietoa toiminnan kehittämiseksi, liittää laadunarviointi seuraamusikäytäntöjen osaksi, edistää laatuajattelua ja siihen liittyvän työskentelyn muodostumista, mahdollistaa seuraamusikäytäntöjen laadullista seurantaa, sekä arvioida, miten hyvin seuraamusikäytännöt toteuttavat Rikosseuraamuslaitoksen arvoja ja strategiaa. Laatumittausten tutkimusrakenne on kaksiosainen, vankeus ja yhdyskuntaseuraamukset. Vankeutta koskeva kyselyosa on jaettu vankikyselyyn ja vankilahenkilökuntakyselyyn. Yhdyskuntaseuraamuksia koskeva kyselyosa on jaettu vastaavalla tavalla asiakaskyselyyn ja henkilökuntakyselyyn. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksessa määritellään laadun koostuvan organisaation, tuotteen, palvelun tai prosessin kyvystä täyttää sille asetetut vaatimukset tai siihen kohdistuvat odotukset. (Linderborg ym. 2017, 9.)

Laatumittausten laatu-ulottuvuuksina on käytetty vuoden 2016 ja 2019 vankikyselyissä seuraavia asioita: järjestys, turvallisuus ja hallinto, hyvinvointi, suhteet, toiminnallisuus. Vankilahenkilökuntakyselyiden laatu-ulottuvuuksina on käytetty: järjestys, turvallisuus ja hallinto, työhyvinvointi, suhteet, toiminnallisuus. Rikosseuraamuslaitos kutsuu näitä seuraamusikäytäntöjen ydinulottuvuuksiksi. Laatumittauksen tuloksiin liittyen on tuotettu laatua kuvaava yleisarvosana koetun laadun osalta, ja vertailtu sekä tuotettu tulkintoja eri vastaajaryhmien vastauksista suhteessa toisiinsa. (Linderborg ym. 2017, 11.)

Rikosseuraamuslaitoksen asettama tavoite laatumittaukselle on ollut tunnistaa laatukuiluja. Vuoden 2016 laatumittauksen todetaan paljastaneen laatukuiluja. Määrittelyn mukaan laatukuilu on sitä, etteivät käytännön toiminnot vastaa sitä, mitä toiminnoilta odotetaan ja millainen mielikuva palvelun käyttäjillä on niistä (Linderborg ym. 2017, 47). Laatukuilu voi syntyä myös siitä, ettei palveluille ole luotu standardeja harmonisoimaan palvelujen laatua ja asiakkaat eivät siten saa tarvitsemiaan palveluja. Laatukuiluja voi syntyä myös silloin, jos palvelun toimituksellinen laatu on puutteellista johtuen henkilökunnan riittämättömästä koulutuksesta, perehdyttämisen heikkoudesta, epätarkoista tai puutteellisista työohjeista tai henkilöstön sitoutumattomuudesta laatuvaatimukseen. (Linderborg ym. 2017, 47-48.)

Rikosseuraamuslaitoksen vuoden 2019 laatumittauksen tavoitteet ovat pääosin vastanneet 2016 vuoden laatumittausta. Tavoitteena on ollut selvittää moniulotteisesti ja täsmällisesti sitä, millaisena rikosseuraamusasiakkaat ja Rikosseuraamuslaitoksen henkilökunta kokevat seuraamustoiminnan laadun. Lisäksi keskeisenä tavoitteena on ollut tiedon tuottaminen orga-



nisaation toiminnan kehittämiseksi ja seuraamustyön laatukäsityksen määrittelemisen tiedon avulla, jotta seuraamustoiminnan muutoksia voitaisiin seurata ymmärrettävällä tavalla. Tavoitteet pitävät sisällään myös strategisen ohjausvaikutuksen organisaatiotasolla ja yksikkötasolla. (Linderborg, Blomster, Laurila, Muiluvuori, Tyni & Karjalainen 2020, 10-11.)

Laatumittauksissa on asiaryhminä käytetty aiemmin mainittuja ydinulottuvuuksia, joihin liittyen laatua on mitattu asenneväittämällä. Asenneväittäminen vastausasteikkona on käytetty vuoden 2016 laatumittauksen tapaan 5-portaista Likert-arvoasteikkoa. Arvoasteikko on määriteltävä vastausten perusteella hyvää, huonoa, välttävää tai neutraalia laatua osoittaviin mittariarvoihin. Mittaus toteutettiin vankien ja seuraamusasiakkaiden osalta lomakekyselynä ja henkilöstön osalta sähköisenä verkkolomakekyselynä. (Linderborg ym. 2017, 11; Linderborg ym. 2020, 11-12.)

Vuoden 2019 laatumittauksessa ei ole enää mainittu laatukuiluja vuoden 2016 laatumittauksen tapaan. Tuloksia tarkastellaan ensisijaisesti laatu-ulottuvuuksien näkökulmasta. Laatumittauksen yhteenvedon mukaan vuoden 2019 tulokset ovat olleet yhdenmukaisia 2016 laatumittauksen kanssa. Menetelmällä on pystytty havaitsemaan laatu-ulottuvuuksien sisällä tapahtuneita muutoksia eri seuraamusmuotojen osalta, sekä havaittu ulottuvuuskohtaisesti muutoksia mittauksien välillä. Laatumittauksen on havaittu olevan selkeästi yhteydessä Rikosseuraamustalouden kehittämistoimintaan, koska mittauksella voidaan tuottaa ymmärrettäviä tuloksia palveluiden laatu- ja asiakas kokemuksista. Laatumittauksen prosessien osalta on havaittu, että mittauksen käytäntöjä olisi tarkoituksenmukaista arvioida uudestaan ja pyrkiä kehittämään erityiskysymyksiin, sekä yksiköiden tilanteeseen ja toimintaan liittyviä laatumittauksia, joiden tuloksia tulisi pystyä hyödyntämään nopeammin. Laatumittauksien merkitys Rikosseuraamustalouden strategisen suunnittelun ja ohjauksen osalta on ilmeinen. (Linderborg ym. 2020, 26-32.)

### 3.3 Vankilailmapiirin tutkimuksesta kansainvälisesti

Viimeisten kahden vuosikymmenen aikana on vankilailmapiiriä tutkittu paljon ja asiaan liittyvät teoriat ovat kehittyneet merkittävästi. Näiden tutkimusten myötä on kehitetty välineitä vankilailmapiirin tutkimista varten. Tutkimukset ovat olleet laajoja ja määrällisesti hyvin kattavia otoksia tutkimushetkellä vangittuna olevista vangeista. Vankilailmapiirin tutkimusta on tarkasteltu kansainvälisesti jo pidempään ja selvitetty syitä sille, miksi ja millaisiksi vangit kokevat vankiloiden ilmapiirin. Vankilailmapiirin mittaamista varten kehitettyjä menetelmiä ovat olleet Correctional Institutions Environment Scale (CIES 1975), Prison Environment Inventory (PEI 1985), Essen Climate Evaluation Schema (EssenCES 2008), Measurement of Quality of Prison Life (MQPL 2004), Prison Group Climate Instrument (PGCI 2011) ja viimeisimpänä kehitetty Prison Climate Questionnaire (PCQ 2020). Menetelmien ja mittareiden kehittymisen myötä tutkimuksille on määrittynyt parempi sisäinen johdonmukaisuus, kriteerit ja rakenteel-

linen oikeamuotoisuus. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittaukset perustuvat pääosiltaan MQPL menetelmään.

Prison Climate Questionnaire (PCQ) on uusimpana vankilaelämän laatua mittaavana menetelmänä Hollannissa kehitetty tutkimusväline, jota voidaan käyttää johtamisen työvälineenä mittaamaan vankilan suorituskykyä ja sillä voidaan tutkia vankilan elämänlaatua, vankien hyvinvointia ja käyttäytymistä. PCQ:n ydin koostuu kahdesta eri lähteestä. Ensimmäisessä lähde sisältää vankilailmapiiriin kuusi pääaluetta: suhteet vankilassa, turvallisuus ja järjestys, yhteyden vankilan ulkopuolelle, tilat, merkityksellinen toiminta, sekä autonomia. Toinen lähde koostuu 14 aiemmasta vankilailmapiiritutkimuksesta vuosilta 1974-2015 (Bosma, Van Ginneken, Palmen, Pasma, Beijersbergen & Nieuwbeerta 2020, 357). PCQ tutkimus on 136 kohdan kyselylomaketutkimus, joka mittaa 21 käsitettä ja näistä 14 kattaa edellä mainitut kuusi pääaluetta. Vastaukset annetaan viiden pisteen arvoasteikolla, jossa korkeammat pisteet kuvastavat parempaa kokemusta kysymysaiheeseen liittyen. PCQ on tutkimusvälineenä arvioitu olevan riittävä väline mittaamaan vankilailmapiiriä ja vankien näkemyksiä vankilaelämän laadusta. (Bosma ym. 2020, 362;375.)

Tuoreimpia tutkimuksia aiheesta on Esther Van Ginnekenin ja Paul Nieuwbeertan monitasoisen tutkimus vankilailmapiiriin vaikuttavista tekijöistä vuodelta 2020. Tutkimuksessa tarkasteltiin eri vankilailmapiiriä mittaavien menetelmien piirteitä ja niiden taustalla olevia käsitteitä PCQ menetelmää hyödyntäen. Van Ginnekenin ja Nieuwbeertan (2020) tutkimuksen mukaan vankilailmapiiriin tutkimus on riippuvaista tutkijoista, jotka käyttävät toisistaan erilaisia käsitteitä tekemiensä oletusten suhteen. Van Ginnekenin ja Nieuwbeertan (2020, 2) mukaan eri tutkijoiden teoreettinen viitekehys on kuitenkin hyvin samankaltainen ja se sisältää neljä ydinaluetta. Ensimmäinen ydinalue on ajatus siitä, että vankilailmapiiri heijastelee vankilaelämän subjektiivisesti koettua laatua ja se perustuu käsityksiin aiheesta. Tähän ydinalueeseen vaikuttavat vankiloiden keskinäiset erot, kokemukset vankilassa, johtamismalli ja henkilöstöstä syntyvä mielikuva sekä vankilaan sijoitettujen vankien yksilölliset ominaisuudet, rikostausta, kokemukset ja sosiaaliset verkostot laajasti tarkastellen.

Toisena ydinalueena tutkimuksessa todetaan, että vankilailmapiiri tulee käsittää moniulotteisena rakenteena ja konstruktiona. Van Ginnekenin ja Nieuwbeertan (2020, 2) mukaan tämä on perusteltavissa sillä, että lähes kaikki vankilailmapiiriä koskevat tutkimukset erottelee käsitteet ja ulottuvuudet. Ulottuvuuksista keskeisimmät ovat vertaissuhteet, suhteet henkilöstöön, turvallisuus. Joissain tapauksissa myös vangin autonomia ja vapaus on määritelty ulottuvuutena, kuten myös toiminta-asenteisiin liittyvät seikat, kuten aktiivisuus. Lisäksi aineelliset olosuhteet, kuten tilat ja asioiden käsittely vaikuttavat tyytyväisyyteen suhteessa vankilaorganisaatioon.

Kolmantena ydinalueena tai -ajatuksena Van Ginneken ja Nieuwbeerta (2020, 2) määrittelee vankilailmapiirin merkityksellisyyden yksikkö- ja vankilatasolla. Tämä tarkoittaa sitä, että samassa vankilassa tai vankilaosastolla asuvat henkilöt ovat enemmän samaa mieltä vankilailmapiiristä, kuin muiden osastojen tai vankiloiden henkilöt. Yhteinen ympäristö vaikuttaa rakenteellisesti siihen, miten siellä asuvat kokevat ilmapiirin olevan. Vankilan turvallisuustaso ja sen perusteella oleva vankiaines voivat vaikuttaa vankilailmapiirin kokemuksiin ja käsityksiin, ja vankien kesken voi syntyä näennäisesti yhteinen sovittu mielipide sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta vankilailmapiiristä.

Neljäntenä ydinalueen tai -ajatuksen perusteella vankilailmapiirin vaikuttaa yksilöiden hyvinvointiin ja käyttäytymiseen vankien yksilöllisten ominaisuuksien lisäksi. Tämä tarkoittaa sitä, että on merkitystä sillä, missä vankilassa vangit asuvat ja se vaikuttaa heidän käyttäytymiseensä ja hyvinvointiinsa vankeusaikana sekä sen jälkeen. Vankilailmapiiri itsessään vaikuttaa siten myös yksilöllisesti koettuun vankilailmapiiriin.

Van Ginnekenin ja Nieuwbeertan (2020, 10) mukaan vankilailmapiirin mittaamisessa on yhä suuria puutteita analyysitason osalta, koska laajempien vankilailmapiirimittausten tulosten analysoinnin kannalta ei ole selvää, missä määrin saadut tulokset ovat yksilötasoisia ja miten vankila asuinympäristönä itsessään vaikuttaa tuloksiin. Lisäksi eri ydinolottuvuuksien mittaamiseen käytettyjä tutkimusvälineitä ja -menetelmiä ei ole hyväksytetty yhteisten kriteerien mukaisesti. Tutkimuksessa arvioitiin, että vankilailmapiirissä koettu psyykinen hyvinvointi vaikuttaa vankilassa vastaavasti. Samoin vankien kokema suhde henkilökuntaan myötävaikuttaa vankilan järjestyksikköön ja väärinkäytökset vaikuttavat suhteessa henkilökuntaan.

### 3.4 Laadun määrittelyä palvelun näkökulmasta

Asiakaspalautteessa on kyse laadun arvioinnista, jollaista yksilö on tuottanut palveluun liittyvien kokemustensa perusteella. Laatu on käsitteellisesti suhteellinen ja siitä ei saa kokonaiskuvaa tarkastelemalla asioita vain yksittäisistä näkökulmista. Laatu verrataan ja se suhteutuu palveluun liittyviin tavoitteisiin ja palvelun toimintakykyyn, sekä niistä saatavaan tyytyväisyyteen palveluista. Laadun määrittelemisen kannalta on pohdittava sen täsmällistä määrittelyä palveluntuottajan toimialan ja siihen liittyvien prosessien osalta. Määrittelyssä on tärkeätä rajata laatuun liittyvän ilmiö tai toiminta, ja erityisesti mitä siihen kuuluu ja toisaalta ei kuulu. Jos määrittelyä ei pystytä tekemään, niin tällöin toiminta tai ilmiö ei ole laadullisesti mitattavissa. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittareiden kehittäminen on ollut vastaavasti seuraamuspalveluiden tavoitteisiin suhteutettu menetelmä. Laadun mittaaminen on myös johtamisen tavoitteiden määrittelemistä ja asiaan liittyvän kehittämisen, keinojen ja tavoitteiden jatkuvaa seurantaa. Laadun määrittelemiseksi on ymmärrettävä asiaan liittyvä hyvä ja määriteltävä siihen liittyvät mittarit, jotta voidaan arvioida asian kehittymisen laatua. (Lillrank 1998, 19.)

Lillrankin (1998) mukaan laatufilosofinen työskentely sisältää kolme päävaihetta. Ensimmäinen vaihe edellyttää pohdintaa niistä asioista, joihin laatu liittyy ja joihin voidaan soveltaa laatuarkastelua. Toinen vaihe liittyy laadun ilmiöiden näkökulmien ymmärtämiseen sisältäen asiaan tai palveluun liittyvän virheettömyyden, funktionaalisuuden eli rakenteen ja suorituskyvyn välisen suhteen, asiakaslähtöisyyden sekä systeemilaadun. Kolmantena laatufilosofian pääkohtana on laadun ohjausperiaatteet. Se tarkoittaa ymmärtämistä siitä, millä perusteella, mistä ja minkälaisen tiedon perusteella voidaan arvioida laatua ja asettaa sille laadullisia tavoitteita. (Lillrank 1998, 19-20.)

### 3.5 Asiakas ja laadun odotukset

Asiakas on laadun tulkitsija ja hän on laadun tarkastelun kannalta keskeisin palautetta tuottava osatekijä. Asiakkaan kokemukset laadusta muodostuvat siitä, minkälaisia palveluita asiakas saa palveluprosessin myötä. Ylikoski (1999) kuvaa laadulla olevan kolme osatekijää, tekninen eli lopputuloslaatu, sekä toiminnallinen eli prosessilaatu. Kolmantena osatekijänä on asiakkaan mielikuva organisaatiosta palvelun tuottajana ylipäätään. Palvelun tuottamisen tapa vaikuttaa asiakkaan kannalta olevan jopa tärkeämpää, kuin palvelun lopputulos. Palvelun tuottamiseen liittyvä asiakkaan ja palveluorganisaation vuorovaikutus on olennainen hyvän palvelukokemuksen syntymisessä. Organisaation hyvä tai huono imago voivat olennaisesti vahvistaa suuntiinsa mielikuvia palvelusta saaduista kokemuksista. Hyvä imago sallii satunnaisia virheitä prosesseissa, kun taas huono imago vahvistaa negatiivisia ja huonoja kokemuksia. (Ylikoski 1999, 118.)

Asiakkailla on palvelujen suhteen odotuksia, jotka liittyvät palveluiden tuloksiin, palveluprosessien laatuun ja muihin palveluun liittyviin ilmiöihin. Odotuksilla on normatiivinen eli asian kannalta ohjeellinen luonne, joka siten luo asiakkaille ennakolta mielikuvaa siitä, millaista palvelu tulee olemaan. Odotukset ovat riippuvaisia siitä, onko asiakas palveluissa ensimmäistä kertaa vai onko hän jo aiemmin käyttänyt palveluja. Kun kokemuksia on kertynyt, niin tämä lisää odotusten normatiivisuutta asiakkaan näkökulmasta. Odotusten merkitys asiakkaan laatu- ja palvelukokemuksissa on erityisen merkityksellinen ja suuri. Tämä näyttäytyy Rikosseuraamuslaitoksessa vankeusrangaistuksien uusimisen näkökulmasta osin hyvin samankaltaisena asiakasprosessina. Ensikertalaisella vangilla voi olla hyvin erilaisia odotuksia vankeusajaltaan, kuin toistuvasti vankilaan joutuvilla vangeilla. Ylikosken (1999) mukaan laadun arvioinnissa odotukset muodostavat asiakkaalle peilin, johon tämä peilaa palvelukokemustaan ja asiakas vertailee odotusten ja kokemusten perusteella saamaansa laatua palveluista (Ylikoski 1999, 120).

Palveluorganisaation tavoitteena on yleensä vastata asiakkaiden odotuksiin tai ylittää ne (Ylikoski 1999, 120). Asiakkaiden odotukset ovat kaksitasoisia ja joustavia. Riittävä palvelu on määrittynyt asiakkaan odotusten ja kokemusten kautta. Asiakkaalla on toive tai näkemys siitä, millaista palvelua hän haluaisi saada eli näiden kahden tason välistä aluetta nimitetään hyväksyttävän palvelun alueeksi, joka muodostaa joustovaran sille, mitä asiakas palvelussa

sietää (Ylikoski 1999, 120-121). Palveluntason odotuksia määrittelee asiakkaan kannalta hänen kokemansa asian tärkeys. Käytännössä tärkeämmäksi koettujen asioiden odotukset ovat korkeammalla, kuin vähäisempien asioiden odotukset. Asiakkaat odottavat kuitenkin palvelun tuottajalta ja tuottamiselta luotettavuutta. Luotettavuuden osalta hyväksyttävän palvelun alue on hyvin pieni ja asiakkaan eivät siedä epäluotettavaa palvelua ja virheitä tai rikottuja lupauksia. Asiakkaiden tärkeäksi kokemien asioiden odotukset ovat myös sellaisia, joissa hyväksyttävän palvelun alue ei joustaa, vaan odotukset palveluun liittyen ovat ehdottomampia. (Ylikoski 1999, 121.)

Rikosseuraamuslaitos on laatumittauksissaan selvittänyt asiakasnäkökulmia tutkimalla vankien mielipiteitä vankilailmapiiristä sekä vankilassa asumiseen liittyvistä kokemuksista ja asioista. Kyse ei ole ollut niinkään seuraamusasiakkaiden palveluodotusten tarkastelusta, vaan olemassa olevan palvelun käyttämisen arvioimisesta. Vankien laatumittauksissa tuottaman asiakasnäkökulman vaikutukset ovat olleet osaltaan vaikuttamassa Rikosseuraamuslaitoksen hankkekehittämistoimintaan ja palvelutuotantomallien rakenteiden kehittämiseen organisaation strategiakarttaan perustuen (Rikosseuraamuslaitos 2022c). Varsinaisesti erillisiä asiakaspalvelun laadun kehittämiseen tähtäviä hankkeita ovat olleet vankilakonsepteihin perustuvat palvelumallit ja niiden perusteella määrittyvät vankilakohtaiset palvelukartat. Palvelukarttojen avulla tuodaan esille vankilassa tuotettavien palvelujen osa-alueet ja näihin palveluosa-alueisiin tuotettavat asiakaspalvelutoiminnot. Asiakkaan odotuksiin liittyvä palvelujen kehittäminen Rikosseuraamuslaitoksessa perustuu lähinnä organisaation itsensä määrittelemiін asioihin. Vankien kuuleminen asiakkaina ei ole tunnistettavissa seuraamuspalvelujen kehittämisessä. (Rikosseuraamuslaitos 2022b.)

### 3.6 Palvelun laadun arviointi

Palvelun laadun arvioinnin kannalta kyse on useista eri asioista, jotka ovat asiakkaan odotuksissa mukana. Palvelun laadun osatekijöinä Grönroos (2015, 114-115) ja Ylikoski (1999, 126-129) listaavat Parasuramanin, Berryn ja Zeithamlin laatututkimuksen klassikon mukaisesti, että palvelun laadun tunnusmerkit ovat: luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö. Laadun osatekijöiden määrää on myöhemmin karsittu viiteen, jotka ovat: 1) konkreettinen ympäristö, 2) luotettavuus, 3) reagointialttius, 4) vakuuttavuus ja 5) empatia. Nämä osatekijät liittyvät SERVQUAL-menetelmään, jolla voi mitata sitä, miten asiakkaat kokevat palvelun laadun (Grönroos 2015, 116). Laadun osatekijät eivät ole sellaisenaan vertailtavissa Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten ydinulottuvuuksien tai kansainvälisten vankilailmapiiriä mittaavien pääalueiden kanssa. Grönroosin (2015, 116) mukaisten laadun osatekijöiden vaikutukset eivät ulotu varsinaisen palvelun ulkopuolelle, vaan jäävät hyvin lähelle palvelua itseään. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittareiden osatekijöinä ovat

ydinolottuvuudet ovat merkittävästi abstraktimpi kokonaisuus, joiden laadullinen mittaaminen on monimutkaista.

SERVQUAL-menetelmä on attribuuttipohjainen laadun mittausmalli, joka perustuu mainittuihin viiteen osa-alueeseen ja niihin perustuen asiakkaiden palvelua koskevien odotusten ja palveluista saamien kokemusten vertailuun (Grönroos 2015, 116). Eri osa-alueita kuvataan yleensä 22 attribuutilla, joihin asiakkaita pyydetään vastaamaan 7-kohtaisella arvoasteikolla mielipiteensä palveluun liittyvästä väittämästä tai toteamuksesta. Arvoasteikon äärilaidoilla täysin eri mieltä- ja täysin samaa mieltä vastaukset. Vastaukset annetaan palveluun liittyvistä odotuksista ja kokemuksista. Vastausten poikkeamista voidaan määritellä laskemalla kokonaislaatu kuvaava tulos. (Grönroos 2015, 116.)

SERVQUAL-menetelmän soveltaminen edellyttää käytettävän mittarin ja attribuuttien ennakkollista arvioimista. Palveluiden erilaisuus voi vaikuttaa merkittävästi menetelmän kautta saataviin tuloksiin. Tarvittaessa on hyödynnettävä alkuperäisen kymmentä osatekijää palvelun piirteiden selvittämiseksi ja laadun mittausmallin luomiseksi eli käytännössä SERVQUAL-menetelmää hyödynnettäessä on käytettävä tilanteeseen ja palveluun sopivia osa-alueita ja attribuutteja. (Grönroos 2015, 116-117. & Ylikoski 1999, 134-136.)

Jotta SERVQUAL-menetelmän osatekijöiden mukaisten tulosten käyttäminen olisi palveluiden johtamisessa hyödynnettävissä, niin hyvän palvelun kriteerien tulisi olla määriteltynä. Grönroos (2015, 121-122) listaa laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä: ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus, palvelun normalisointi, palvelumaisema, maine ja uskottavuus. Ammattimaisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaat ymmärtävät työntekijöillä olevan sellaiset tiedot ja taidot, sekä resurssit, joilla nämä pystyvät tuottamaan asiakkaan näkökulmasta ammattitaitoisia palveluja. Asenteet ja käyttäytyminen tarkoittaa, että asiakastyötä tekevät työntekijät kiinnittävät huomiota asiakaskäsiin ja haluavat ratkaista asiakkaiden ongelmia ystävällisesti ja spontaanisti. Lähestyttävyyys ja joustavuus tarkoittaa sitä, että palvelut ovat suunniteltu siten, että asiakkaat pystyvät palveluita saamaan ja palvelujärjestelmät toimivat asiakastarpeiden mukaisesti. Luotettavuus tarkoittaa sitä, että asiakkaat tietävät, mitä palvelussa tapahtuu ja että asiat toteutuvat sovitusti luvatuista asioista kiinni pitäen. Palvelun normalisointi tarkoittaa, että asiakkaat ymmärtävät asioiden mennessä pieleen palveluntuottajan ryhtyvän toimiin uuden ratkaisun löytämiseksi ja tilanteen hallitsemiseksi. Palvelumaisemalla tarkoitetaan sitä, että asiakkaat tuntevat palvelun fyysisen ympäristön ja sen kautta palvelutapaamisiin liittyvät myönteiset piirteet. Maine ja uskottavuus tarkoittaa sitä, että asiakkaat uskovat ja luottavat palveluntuottajan toimiin ja siihen, että palvelu vastaa tarpeeseen (Grönroos 2015, 122). Laadukkaan palvelun kriteerit on helppoa ymmärtää myös vankilassa tehtävässä seuraamustyössä, koska kriteerit voidaan mallintaa konkreettiseen työskentelyyn vankilan asiakastyössä. Grönroosin (2015, 121-122) listaamien laatukriteerien perusteella voidaan tarkastella jopa yksittäisiä

asiakaspalvelutoimintoja varsin kattavasti. Vankilassa tuotettavassa asiakastyössä asiaan liittyy työkulttuurisia esteitä, sekä asiakkaan asemaan suhteessa palvelua tuottavaan virkamieheen liittyvää valta-asetelmaa.

Laatu liittyy palveluun ja sitä tehdään toimintojen eli prosessien kautta tuotettuna tapahtumaketjuna, jossa on useita eri vaiheita. Palveluprosessissa asiakkuus luo tarpeen tiettyjen toiminteiden toteutumiselle ja sitä kautta edellyttää palvelun tuottajalta näiden palveluprosessien hallintaa ja johtamista. Prosesseja voi olla käynnissä samanaikaisesti rinnakkain useita ja ne etenevät vaiheittain muodostaen samalla sekvenssin. (Lillrank 1998, 25-27.)

Asiakas liittyy aina laatuun ja sen määrittelyyn. Lillrankin (1998) mukaan julkisella sektorilla tuotetuissa palveluissa ei ole varsinaisesti asiakkaita, vaan enneminkin kansalaisia ja alamaisia. Alamaisen rooliin palveluissa liittyy erityisesti tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden periaatteet ja vaatimukset, sekä palveluiden tuottaminen asiaa koskevien normien mukaisesti. Rikosseuraamuslaitoksen ja erityisesti vankiloiden sosiaalinen rakenne korostaa hallinnon alamaisuuden määritelmää. Vanki asiakkaana on jo oikeudelliselta asemaltaan rajoitettu verrattuna vankilassa työtä tekevään viranomaiseen, jonka tehtävänä on tuottaa palvelua lainsäädäntöön perustuen vangille tämän uusimisriskin vähentämiseksi. Julkisen palvelun tuottamisessa tehokkaana tuotantomuotona on pidetty byrokratiaa, jonka avulla palveluja tuotetaan määriteltyjen ja sovittujen standardien mukaisesti.

Byrokraattista organisaatiota, kuten vankilaa ja Rikosseuraamuslaitosta, määrittelevät hierarkkinen hallintorakenne ja siihen perustuva työnjako, jossa eri tehtävät on määritelty tarkasti tiettyjen hallintotasojen virkamiesten tehtäviksi säädettyjen normien kautta. Tällainen organisaatiomalli on herkkä turhautumiselle ja se voi heijastella huonona asiakaspalveluna ja toistuvina sisäisinä ristiriitoina ilman järkevää perustetta. Lillrankin mukaan julkisten palveluiden kehittämisen reunaehtoina ovat kansalaisten palveleminen vallan välineenä, sekä se, että laatu julkisella sektorilla palautuu virkamiesten moraalisuuteen ja sen poliittiseen ohjaukseen. (Lillrank 1998, 91-93, 101-103.)

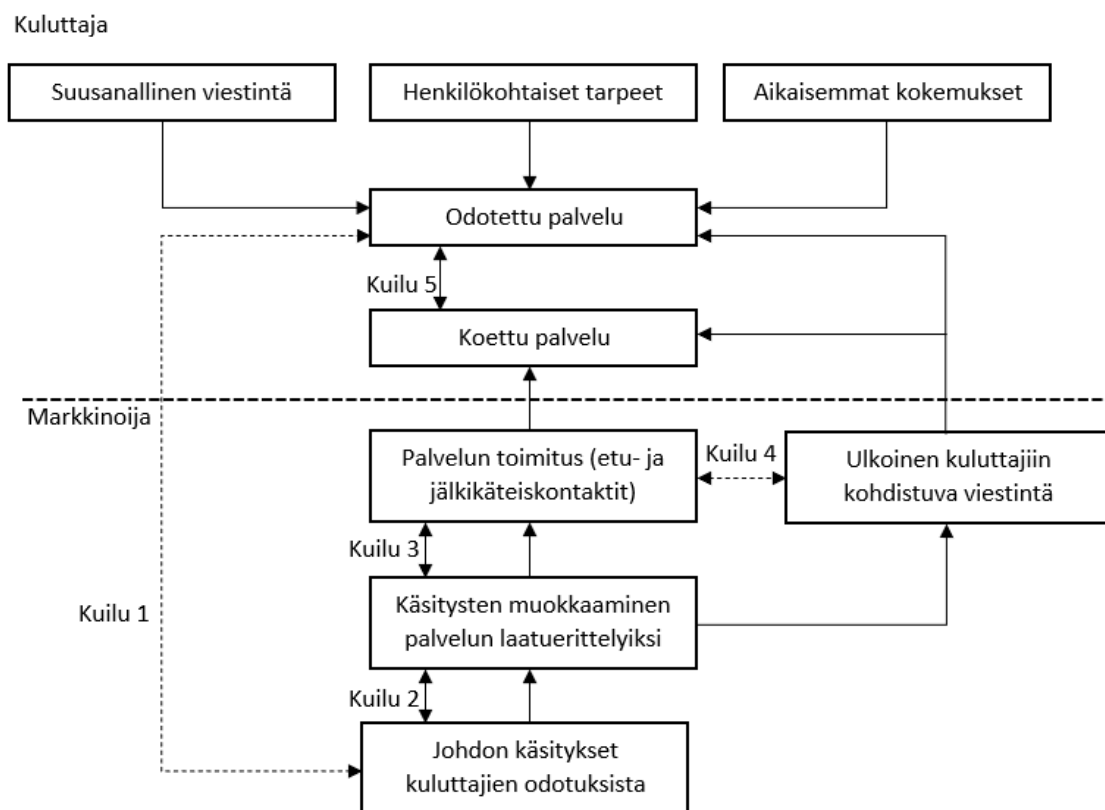
### 3.7 Laadunhallinta ja -johtaminen

Laatua tulee mitata ja sille tulee olla määritellyt mittarit, mutta laadun hallitsemiseksi on olennaista hallita palvelun virheitä ja niiden kautta johtaa palveluprosesseja. Laadun kehittäminen on jatkuvasti käynnissä oleva prosessi, jossa jokaisen organisaatioon kuuluvan on tunnistettava ja tiedettävä, mitä laadulta edellytetään ja minkälaisilla toimilla laatua voidaan parantaa. Laadunhallinta on strateginen asia, jonka tulee olla jatkuvasti johtamisen ylimmillä tasoilla huomioituna. (Grönroos 2015, 141.)

Palvelun laadun kuiluanalyyysimallin avulla voidaan analysoida laatuongelmien lähteitä ja tarkastella laadun parantamiskeinoja. Kuiluanalyyysimalli kuvaa sitä, miten laatu muodostuu.

Mallin ylätasolla on asiakkaaseen liittyviä ilmiöitä ja alaosassa palvelun toimittajaan liittyviä ilmiöitä (Grönroos 2015, 143). Odotetun palvelun määrittelee asiakkaan aiemmat kokemukset palvelusta ja hänen henkilökohtaiset tarpeensa, sekä palveluun liittyvä viestintä (Grönroos 2015, 108).

Koettu palvelu syntyy asiakkaan ja palvelutuotannon sisäisten päätösten ja toimenpiteiden seurauksena. Palvelun laatuun liittyviin vaatimuksiin liittyy johdon kautta tulevaa ohjausta, jota tulisi toteuttamisessa noudattaa ja huomioida. Asiakas kokee laadun osalta kaksi osatekijää palvelun toimitus- ja tuotantoprosessina, sekä prosessin lopputuloksen (toiminnallinen ja tekninen laatu). Viestintä vaikuttaa oletetusti koettuun palveluun ja siihen liittyviin odotuksiin (Grönroos 2015, 143).



Kuvio 1: Palvelun laadun kuiluanalyysimalli (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988)

Kuiluanalyysin tavoitteena on selvittää, millaisia toimenpiteitä on arvioitava palvelun laatua suunniteltaessa. Mallissa on viisi laatukuilua, jotka johtuvat tai ovat seurausta laadunjohtamisprosessin puutteista. Kuilu 5 on erityisesti riippuvainen muiden laatukuilujen ongelmista. Grönroos (2015) määrittelee laatukuilut seuraavasti: johdon näkemyksen kuilu 1 tarkoittaa sitä, että johtamisessa tunnistetaan ja havaitaan palveluun liittyvät laatuodotukset puutteellisesti esimerkiksi riittämättömän tiedon tai väärin palveluodotustulkintojen vuoksi. Laatuvaatimusten kuilu 2 tarkoittaa sitä, etteivät palvelun laatuvaatimukset ja johdon laatuodo-



tuksiin liittyvät näkemykset ole yhdenmukaisia johtuen siitä, että palvelut on suunniteltu virheellisesti, suunnittelua ei ole johdettu hyvin, tavoitteenasettelut ovat epämääräisiä tai johto ei ylipäättään tue palvelujen laadun suunnittelua. Palvelun toimituksen kuilu 3 tarkoittaa sitä, ettei palveluiden tuotantoprosesseissa noudateta riittävästi laatuvaatimuksia. Markkinointiviestinnän kuilu 4 tarkoittaa sitä, ettei toimitetun palvelun laatu vastaa viestinnässä annettuja lupauksia palvelusta. Koetun palvelun laadun kuilu 5 tarkoittaa sitä, ettei koettu palvelu ylipäättään vastaa odotettua palvelua johtuen palvelun huonosta laadusta, kielteisestä viestinnästä ja imagosta. (Grönroos 2015. 144-149.)

Palvelujen laadun hallitsemiseksi on ymmärrettävä, mistä käsitteistä ja osa-alueista laatu muodostuu ja miten näitä voidaan hallita johtamisen kautta. Grönroos (2015) määrittelee palvelun laadun johtamisohjelmaksi seitsemänkohtaisen mallin. Palveluajatuksen kehittäminen, asiakkaiden odotusten hallinnan, palvelun lopputuloksen hallinnan, sisäisen markkinoinnin, fyysisen ympäristön ja -resurssien hallinnan, tietotekniikan hallinnan, sekä asiakkaan osallistumisen hallinnan. Johtamisohjelmassa tavoitellaan ymmärtämään palvelun johtamisen kannalta ja palvelustrategian näkökulmasta huomioitavat osatekijät, joiden avulla palvelua tulisi johtaa ja joihin liittyviä toimia johtamisessa tulisi huomioida. (Grönroos 2015, 156-157.)

Laatujohdamiseen on määritelty ydinperiaatteita, koska johtamista on tutkittu ja määritelty vuosikymmenten ajan hyvin laajasti. Laatujohdamisessa todetaan olevan guruja, joilla on omia periaatelistauksia siitä, millaisiin seikkoihin tulee kiinnittää laadun johtamisessa huomioita. Lumijärvi ja Jylhäsaari (1999) listaavat Demingin laatujohdamisen teeseistä ja Juranin laatujohdamisen periaatteista 12 keskeistä johtamisen aluetta, jotka ovat 1) johdon sitoutuminen ja tuki, 2) laatu ja sen totaalisuus, 3) asiakasorientaatio, 4) valvonnasta varmistamiseen, 5) henkilöstön osallistuminen laaturyhmien ja tiimien avulla, 6) laadun jatkuva parantaminen, 7) laatuksuhteiden parantaminen, 8) sisäistä motivaatiota korostava henkilöstöpolitiikka, 9) lopputuotteen homogenisointi, 10) prosessit huomion kohteeksi, 11) tilastollisten ja tutkimusmenetelmien aktiivinen käyttö ja koulutus, 12) kumppanuudet ja verkostoituminen. (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999, 42-46.)

Myös julkishallinnon puolella Suomessa on 1990-luvulta alkaen kehitetty laatuajattelua osana julkisten palveluiden tuottamista. Vuonna 1995 julkaistiin kansalliset sosiaali- ja terveydenhoidon laatusuosituksien, joissa määriteltiin kolme keskeistä periaatetta palveluiden laadun kehittämiseksi. Periaatteet olivat, että laadun hallinnan tulee olla jokapäiväistä työtä, laadun hallinnan tulee olla asiakassuuntautunutta ja laatua hallitaan informaation avulla. Laatuajattelun sisällyttäminen julkishallintoon edisti myös asiaan liittyvien laatustrategioiden tuottamista ja vuonna 1998 julkaistiin Julkisten palveluiden laatustrategia, joka perustuu ISO 8402 laadunvarmistus- ja laadunhallintastandardiin. Standardin mukaan keskeiset suositukset julkisten palvelujen järjestämisessä liittyvät asiakaslähtöisyyteen, palveluprosessien läpinäkyvyyteen, henkilöstön laatuosaamiseen ja hyvinvoinnin merkitykseen, johdon ja henkilöstön

sijoittumiseen, laatutavoitteiden määrittelyn tarpeeseen yksiköissä, palvelusitoumusten ja laatupalkintojen käyttöön, palvelujen arviointiin, ja laatukäsitteistön yhtenäistämiseen. (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999, 118-119.)

Julkishallinnossa on 2000-luvun aikana tuotettu erityisesti julkisten palvelujen tuottamiseen liittyen laatustrategioita useille eri organisaatioille. Laatu ja sen valvonta mielletään keskeisenä osana organisaatioiden johtamisessa ja johtamista tukevien visioiden ja strategioiden määritelmässä. Laatu ohjaavien strategioiden avulla voidaan vaikuttaa organisaatioiden yksiköiden toiminnalliseen laatuun ja sitä kautta vaikuttaa resurssitarpeisiin, prosessien laatuun sekä parantaa henkilöstön ammatillista kapasiteettia. Laadun strateginen johtaminen on myös keino määrittellä organisaation konkreettisia palvelulupauksia suhteessa toimintaan. Laadun kehittäminen organisaatioiden sisällä myös organisaation ammatillisen kyvykkyyden kehittämistä, joka vaikuttaa tuottavuuteen ja organisaation asemoitumiseen toimijakentällään. Muutokset tällaisessa strategisessa johtamisessa ovat hitaita ja vaativat vuosia kestävästä arvojen ja asenteiden muutoksien kautta etenevää prosessia. Organisaation laadullisen kyvykkyyden kehittyessä organisaation asemoituminen julkisen palvelun tuottajien kentällä muuttuu. (Lillrank 1998, 169-179.)

#### 4 Tutkimusasetelma ja tavoitteet

##### 4.1 Tutkimustehtävät ja -asetelma

Tutkimustehtävien asettelussa on arvioitu erityisesti sitä, miten valitun BIKVA-menetelmän avulla tuotettavalla laadullisella tiedolla voidaan tuottaa Keravan vankilan asiakastyön kehittämiseksi lisätietoa. Erityisenä ideana on ollut arvioida ja tarkastella eri laatukäsitteiden yhteensovittamista Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksien kanssa. Lisäksi tutkimusprosessin menettelyvaiheiden avulla on tarpeen ymmärtää, miten asiakastyön laadun arviointia voidaan hyödyntää Keravan vankilan toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.

Tämän opinnäytetyön tutkimustehtävät ovat:

- 1) Kartoittaa BIKVA-mallin mukaisella arviointimenetelmällä tuotetun asiakaspalautteen hyödyntämistä vankilan seuraamustoiminnan kannalta.
- 2) Arvioida, miten BIKVA-mallin mukaisella arviointimenetelmällä tuotettu asiakaspalautte on suhteutettavissa laadun ydinulottuvuuksien kanssa ja miten arviointimenetelmällä saadut tulokset suhteutuvat yleisten asiakaspalvelua koskevien teorioiden mukaisiin ilmiöihin.

Tutkimusasetelma on selvittää BIKVA-mallin menetelmän avulla Keravan vankilan seuraamustoiminnan laatua. Laadun tarkastelussa hyödynnetään Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksiin määrittelemiä laadun ydinulottuvuuksia: järjestys, turvallisuus ja hallinto, hyvinvointi,

suhteet, toiminnallisuus. Laatu-ulottuvuuksien perusteella laaditaan BIKVA-menetelmän mukaisesti tuotettavat haastatteluohjeet ja keskusteluaiheet toteutettaville ryhmähaastatteluille.

Koko BIKVA-prosessin tulosten hyödyntämisessä tarkastellaan vertaavuuksia ja suhteutumista Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksien tuloksiin nähden, sekä tarkastellaan laatuteorioiden laatukuilujen vastaavuutta, prosessilaadun, lopputuloslaadun ja organisaatiokuvan määritelmiä suhteessa BIKVA-menetelmän tuottamiin tuloksiin asiakkaiden kokemuksista seuraamuspalveluissa. (Ylikoski 1999, 118, 144; Grönroos 2015, 144-149.)

Lisäksi tutkimuksen tavoitteena on tarkastella sitä, voidaanko BIKVA-menetelmää käyttää vankilassa asiakastyön laadun kehittämistarpeita selvittävänä menetelmänä ja voidaanko menetelmän avulla tuoda esille vankilan toiminnasta sellaisia kehittämistarpeita, jotka muutoin jäisivät tunnistamatta. Tutkimusoletuksena on, että BIKVA-menetelmän käyttöön vankilassa asiakastyön laadun selvittämisessä voi liittyä toimintakulttuurisia esteitä ja menetelmän avulla esille tulevan asiakasnäkemyksen perusteella on haastavaa kehittää yksikön toimintaa. Tutkimuksellisesti BIKVA-menetelmän avulla tuotettava asiakasnäkökulma on hyvin suppea näyte asiakkaista tutkimushetkellä. Aineiston perusteella johdettavista päätelmistä ei voida perustellusti tehdä määritelmiä vankilan seuraamustyön laadusta kokonaisuutena, vaan kyse on tutkimusnäytteestä tietyllä hetkellä.

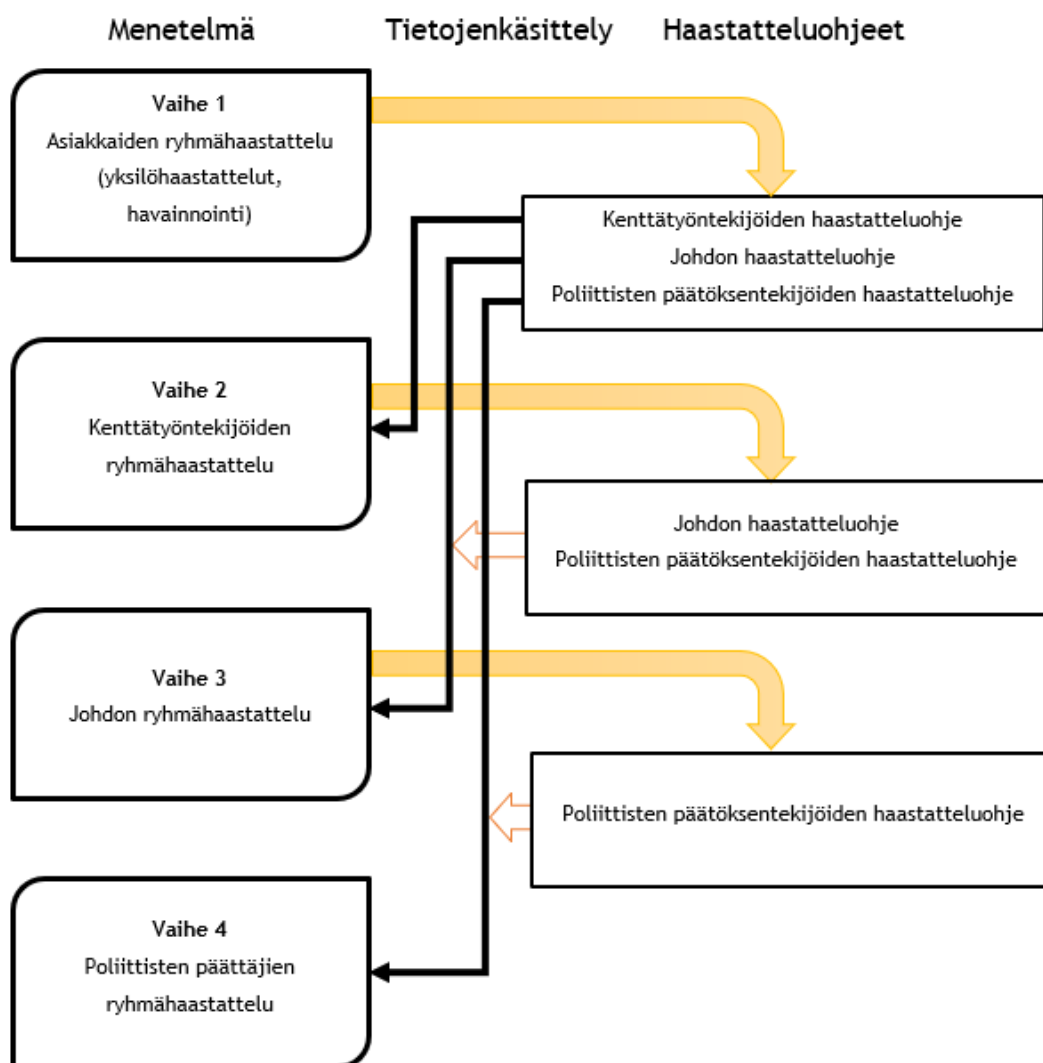
#### 4.2 BIKVA-malli

BIKVA-malli on kvalitatiivinen eli laadullinen kehittämis- ja arviointimenetelmä. BIKVA on lyhenne tanskankielisestä Brugerinddragelse i kvalitetsvurdering -lauseesta, joka tarkoittaa suomennettuna asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajana. BIKVA-malli on sosiaalipsykiatrian alalla kehitetty toimintamalli, jonka avulla asiakkaiden tyytyväisyyttä arvioidaan heidän itsensä tuottamien määritelmien avulla ja näkökulmasta. BIKVA-malli kehitettiin 1990-luvun puolivälin jälkeen, jolloin asiakastytyväisyystutkimuksia kohtaan esitettiin kritiikkiä. Asiakastytyväisyystutkimusten katsottiin kuvaavan enemmän organisaation määrittelemiä kriteerejä, jolloin asiakkaiden todellinen mielipide asioista ja toiminnasta jäi osin tunnistamatta. (Krogstrup 2004, 7.)

Asiakkaiden rooli on BIKVA-mallissa keskeinen. Organisaatioilla on BIKVA-mallisen vuoropuhelun avulla mahdollisuus saada asiakkailta tietoa organisaation toiminnasta ja tulevaisuuden tarpeista. Asiakkailta on mallin puitteissa mahdollisuus ilmaista ideoitaan ja organisaation toimintaan liittyviä ongelmia, jotka eivät välttämättä muutoin tulisi esille ja niitä ei voitaisi tunnistaa. Asiakasnäkökulma on hyvin keskeinen BIKVA-mallin mukaisessa kehittämistoiminnassa. BIKVA-mallissa asiakkaiden osallistaminen on merkitsevää ja sen kautta kunnioitetaan asiakkaiden näkökulmia ja tavoitteita, joita kehittämistyössä selviää. BIKVA-mallissa kehittämistyöskentely alkaa asiakkaiden kanssa tehtävän avoimen ryhmähaastattelun kautta. Ryh-

mähaastattelun tavoitteena on saada asiakkaat kuvailemaan ja arvioimaan organisaation toimintaa heitä itseään kohtaan. Malli pyrkii tuomaan esille asiakastyön laatua, jollaisena se asiakkaiden näkökulmasta koetaan. (Krogstrup 2004, 8-9.)

BIKVA-mallin mukaiseen kehittämistyöhön liittyy neljä vaihetta, joista ensimmäinen on asiakasryhmähaastattelu. Ryhmähaastattelun tavoitteena on saada asiakkaat kuvailemaan ja perustelemaan arvioitavan organisaation toimintaa. Kielteiset ja myönteiset kokemukset tulevat esille subjektiivisina mielipiteinä. Toisena vaiheena on asiakkaiden tuottaman palautteen esittely työntekijöille, jotka vastaavat asiakastyöstä. Työntekijöiden kanssa ryhmähaastattelussa tarkastellaan ja keskustellaan asiakkaiden arvioinnista sekä edistetään työntekijöiden omaa pohdintaa toiminnastaan. Kolmantena vaiheena on asiakkaiden ja työntekijöiden kautta saadun palautteen esittely yksikön tai organisaation johdolle. Tämän tavoitteena on ryhmähaastattelun avulla tarkastella, mistä syystä asiakkaat ja työntekijät ovat tuottaneet palautettaan ja mitä se tarkoittaa. Neljäntenä vaiheena on esitellä aiempien ryhmähaastattelujen kautta saatu palaute organisaation toiminnasta vastaaville päättäjille, joilta pyritään saamaan arviota aiempien arvioiden ja palautteen syistä. (Krogstrup 2004, 15.)



Kuvio 2: BIKVA mallin prosessikuvaus (Krogstrup 2004)

Asiakkaiden ryhmähaastattelusta saatujen havaintojen perusteella määritellään seuraavien vaiheiden ryhmähaastatteluissa esille otettavia teemoja luokittelemalla ja käsittelemällä soveltuvalla tavalla asiakkaiden tuottamia arvioita. Prosessikaaviossa (kuvio 2) eri vaiheiden välillä toteutettavia tietojenkäsittelyvaiheita on kuvattu nuolikuviolla. Jokaiseen vaiheeseen liittyy samankaltainen toteuttamismalli, jossa ensin valitaan arviointiin osallistujat, sovitaan ja tiedotetaan ryhmähaastattelusta, toteutetaan ryhmähaastattelu, käsitellään ryhmähaastattelussa saatuja tietoja systematisoimalla palautetta ja laaditaan haastatteluohje seuraavaa vaihetta varten. (Krogstrup 2004, 16.)

BIKVA-arvioinnin valmistelu tulee toteuttaa huolellisesti siten, että arvioinnin tekijät ja kohteet ovat valmistautuneet prosessiin riittävästi. Arvioinnin kohteet ja tarvittavat asiarajukset on suunniteltava ennakolta. Arviointiin liittyvät vastuut on huomioitava toteutuksessa ja määriteltävä prosessin toteuttamisaikataulu. Arviointiprosessiin osallistuvien tulee olla tietoi-

sia BIKVA-arvioinnista ja heille on tarkoituksenmukaista ilmoittaa arvioinnin tarkoitus, tavoitteet, varattava aika, toimijoiden roolit, miten tuloksia tullaan käyttämään ja mitä niistä kerrotaan. (Hänninen, Julkunen, Hirsikoski, Högnabba, Paananen, Romo & Thomasén 2007, 13-14.)

Arvioinnin käynnistämässä tulisi huomioida seuraavat kymmenen tärkeää asiaa. 1) Asiakkaiden on annettava suostumuksensa osallistumiselleen arviointiin ja haastatteluun. Tämä on olennaista myös tutkimuseettisesti. 2) Asiakkaiden rooli BIKVA-arvioinnin toteutuksessa on kuvattava. Tämä tarkoittaa sitä, ettei asiakkaiden antamaa palautetta pidetä objektiivisena totuutena, vaan yksilöllisenä kokemuksena asioista. Osallistamisen tarkoituksena on se, että asiakkaat otetaan huomioon, mutta he eivät päättää toiminnan kehittämisestä. 3) Asiakkaiden valmiudet osallistua BIKVA-arvioinnin ryhmähaastatteluun tulee arvioida. Aina ryhmähaastattelu ei toimi ja tällöin voi olla tarpeen käyttää yksilöhaastatteluja tai soveltuvaa havainnointia. Tällainen voi olla mahdollista silloin, kun asiakkaan sosiaalisissa kykyjen takia on vaikeuksia osallistua jopa henkilökohtaiselle tasolle ulottuvaan keskusteluun. 4) Asiakkaiden ryhmähaastatteluissa voi ilmetä tilanteita, joissa on välttämätöntä ohjata keskustelua. Tällainen voi johtua siitä, että osallistujalla on dominoiva rooli suhteessa toisiin ryhmän jäseniin. 5) Ryhmätilanteisiin tulee valmistautua ennakolta eli on hyvä huomioida haastattelun olosuhteet, paikka, kieli ja muut vaikuttavat tekijät. Esimerkiksi tarjoilu haastattelun yhteydessä voi keventää tunnelmaa sujuvuuden kannalta. 6) Asiakasryhmähaastattelun suorittajan olisi hyvä olla henkikö, jota asiakkaat eivät tunne. Tämä vaikuttaa siihen, miten vapautuneesti asiakkaat voivat puhua käsityksistään. 7) Arviointi kannattaa aloittaa avoimella kysymyksellä ja jossain määrin varmistaa ennakolta suunniteltujen kysymysten avulla asioiden käsittelyn kattavuus. Asiakkaille on kuitenkin sallittava tilaa nostaa omia painotuksiaan käsiteltävistä teemoista ja aiheista. 8) Kenttätyöntekijöiden suhtautuminen ja reaktiot asiakkaiden antamaan palautteeseen voi olla kielteistä ja sellainen voidaan kokea uhkaavana. Työntekijät voivat kyseenalaistaa asiakkaiden mielipiteitä voimakkaasti ja esittää vastaperusteita, sekä kritisoida BIKVA-menetelmää. Tällaista varauksellisuutta on hyvä kunnioittaa ja siitä on keskusteltava kenttätyöntekijäryhmän kanssa. 9) Johdon ja päätöksentekijöiden saaminen mukaan BIKVA-prosessiin voi olla vaikeaa. Tästä huolimatta menetelmän kannalta heidän osallistamisensa on välttämätöntä. 10) Näistä huomioitavista asioista on tärkeitä puhua ennen BIKVA-arviointiin ryhtymistä. (Krogstrup 2004, 25-29. & Hänninen ym. 2004, 14-15.)

Ryhmähaastattelujen toteuttaminen on tavanomaisin tiedonkeruumenetelmä BIKVA-prosessissa. Laadullisena menetelmänä ryhmähaastattelujen kautta voidaan tuottaa ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista ja tulkinnoista suhteessa omaan tilanteeseensa palveluiden käyttäjänä. BIKVA-menetelmä ei tuota määrällistä tietoa palvelujen laadusta, vaan asiakkaiden itsensä kautta tulevia määritelmiä sitä, mitkä asiat palvelujen käyttäjinä ovat heille tärkeitä ja mitä tulisi kehittää. BIKVA-menetelmä soveltuu siten myös kyselyjen esitutkimukseksi ohjaamaan varsinaisten tutkimusten suunnittelua. Ryhmähaastattelut eivät kuitenkaan ole

pakollisia BIKVA-menetelmässä, mutta sille on kokemuspohjaisia perusteita menetelmän onnistumisen näkökulmasta. Yksilöhaastattelujen toteuttaminen BIKVA-prosessissa on mahdollinen, mutta tällöin on huomioitava sen vaikutukset tutkittavan ilmiön kannalta. Yksilöhaastattelut voivat olla BIKVA-haastattelun kannalta vaikeasti ohjattavissa tavoitellun tiedon keräämiseksi. Yksilöhaastatteluissa ei myöskään tule välttämättä esille kriittisyyttä asioita kohtaan samalla tavalla, kuin ryhmähaastatteluissa. Lisäksi yksilöhaastatteluissa voi ilmetä haastatteluun liittyviä kielellisiä eroavaisuuksia haastattelijan tuottaessa järjestelmän kieltä ja yksilön pyrkiessä mukautumaan tähän. Yksilölliset näkökulmat eivät välttämättä tule esille yksilöhaastatteluissa, kuten ryhmähaastatteluissa. BIKVA-menetelmän kannalta ryhmähaastattelut todennäköisemmin ja oletetusti tuottavat kaikissa vaiheissa enemmän informaatiota ja näkemyksiä tutkittavaksi. (Hänninen ym. 2004, 15-16.)

BIKVA-menetelmässä arviointia tekee haastattelun vetäjä, joka toimii samalla moderaattorina ja tiedonvälittäjänä. Arvioija on usein myös tutkijana BIKVA-prosessissa ja siten hänen toimintaansa liittyy tutkimuseettisiä velvollisuuksia tehdä asiat huolellisesti ja systemaattisesti. Moderaattorin tehtäviin liittyy vastuu ryhmähaastattelujen puheenjohtajana huomioida ryhmäprosesseja tuomatta itseään liiaksi esille. Moderaattorin tulee olla kiinnostunut kuulemaan mielipiteitä ja pyrkiä empaattisesti paneutumaan osallistujien asemaan. Moderaattorilla on tärkeä tehtävä tunnistaa omat mielipiteensä ja välttää niiden tyrkyttämistä haastateltaville. Tiedonvälittäjän tehtävässä keskeistä on kyetä välittämään esille tullutta informaatiota eri ryhmien välillä ja tulkitsemaan haastatteluja systemaattisesti. Lisäksi tiedonvälittäjän tulee pystyä arvioimaan esille tulevan tiedon käyttökelpoisuutta arkaluontoisuus huomioiden. Tiedonvälittäjä käytännössä käynnistää muutosprosesseja. Tutkijan rooliin liittyy luotettavuuden ja uskottavuuden edellytys siitä, että tutkimus on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Tutkimuksen toimintatavat tulee olla rehellisiä, huolellisia ja tarkkoja koko tutkimusprosessissa tulosten tallentamisesta tulosten arviointiin asti. Tutkimuksen menetelmien tulee olla eettisesti kestäviä kauttaaltaan, ja niiden tulee olla luonteeltaan avoimia. Laadullisena menetelmänä BIKVA:lta edellytetään uskottavuutta, siirrettävyyttä, varmuutta ja vahvistettavuutta. (Hänninen ym. 2004, 17-18. & Robson 2001, 24-26.)

Uskottavuuteen vaikuttaa monipuolinen aineistojen käyttäminen, autenttisten asiakkaiden tekstikatkelmien käyttäminen, aineiston luokittelu ja prosessin tulkinat. Siirrettävyyteen vaikuttaa se, miten tuloksia voidaan soveltaa laajemmin. Siirrettävyyteen liittyvää arviointia pystytään tarkemmin tuottamaan vasta, kun tutkimuksen tuloksia aletaan hyödyntämään. Tästä syystä toimintaympäristön kuvaus on tuotettava tarkasti. Varmuus ja vahvistettavuus määrittyvät keskeisimmin tutkimuksen ja tutkimusmenettelyn raportoinnin kautta edellyttäen tarkasti kuvattua tutkimuksen kulkua, jonka perusteella voidaan arvioida tutkimusmenettelyn luotettavuutta. Tutkijan rehellisyys tutkittavaan aiheeseen korreloi uskottavuuden kanssa ja siten lisää laadullisen tutkimuksen tasapainoa. Raportoinnin kautta on tultava ilmi tarkasti koko arviointiprosessi, tiedonkeruun tavat sekä aineiston perusteella tuotettu analysointi ja

kehittämisideat. BIKVA-menetelmässä laadun ja uskottavuuden näkökulmaan vaikuttavat arvioijan kyky toimia omassa roolissaan, asiakasryhmähaastattelun tulokset, johdon ja päättäjien taustatuki koko arviointityön kannalta. Lisäksi asiassa vaikuttaa käytettävissä oleva aika, jonka kenttätöntekijät voivat käyttää ja käsitellä saamaansa kritiikkiä. (Hänninen ym. 2004, 18.)

#### 4.3 Tutkimusmenetelmät

Kyseessä on siis laadullinen tutkimus, joka toteutetaan BIKVA-menetelmän mukaisesti neljän ryhmähaastattelun avulla. Ryhmähaastattelujen avulla saadaan tutkimukseen osallistuvien ihmisten tuottama yhteinen näkemys haastattelussa esitettäviin kysymyksiin ja niihin liittyviin teemoihin (Puusa, Juuti & Aaltio 2020, 115). Asiakasryhmähaastatteluun osallistuvilta pyydetään yksilöllinen suostumus haastatteluun ja arviointiin erillisellä suostumuslomakkeella. Ryhmähaastattelut äänitettään digitaalisesti äänitallenteiksi. Ryhmähaastattelujen tallenteet litteroidaan ja analysoidaan aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmällä.

Ensimmäisen ryhmähaastattelun eli asiakasryhmähaastattelun osalta laaditaan keskustelun aiheita jäsentävä puolistrukturoitu haastatteluohje, jota hyödynnetään asiakasryhmähaastattelussa soveltaen. Haastatteluohjeella 1. ryhmää koskien tavoitellaan ryhmähaastattelun jäsentämistä tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti teemoihin, joiden osalta ryhmähaastattelussa olisi tarpeellista saada vastauksia. Asiakkaiden ryhmähaastattelu on siten myös teemahaastattelu, jossa pyritään saamaan vastauksia tutkimuksen kannalta keskeisiin aiheisiin (Vilkka 2015, 124). Ryhmähaastattelujen 2.-4. vaiheiden toteuttamista varten laaditaan jokaista ryhmähaastattelua koskeva erillinen haastatteluohje, jossa kerrotaan arvioinnin tarkoitus ja tavoitteet, osallistujilta tarvittava aika, miten aineistoa käsitellään ja miten tuloksista kerrotaan vankilassa. Nämä samat asiat tuotetaan ryhmähaastatteluiden osallistujille tiedoksi siltä osin, kuin tutkija katsoo tarpeelliseksi. (Krogstrub 2004, 20-21.)

Asiakasryhmähaastattelua varten on määritelty vankilan asiakastyöhön liittyviä kysymyksiä, jotka toimivat ryhmähaastattelun teemoina. Asiakasryhmä voi tuottaa omien näkökulmiensa kautta painotuksia keskustelunaiheiden mukaisiin teemoihin. Asiakasryhmän on sallittua tutkimuksen näkökulmasta painottaa joitain näkökulmiaan, mikäli tarve sellaiselle ilmenee. Tämä on erityisesti ryhmähaastattelun kautta tutkimukselle tuotettava arvo, koska vankien itse tuottamien asioiden ja näkökulmien esille tuleminen ei muissa haastattelumuodoissa olisi riittävän todennäköistä tai mahdollista (Puusa, Juuti & Aaltio 2020, 116).

Asiakkaiden ryhmähaastattelun tarkoituksena on tuottaa vankilan seuraamustoimintaan liittyviä hyviä ja huonoja kokemuksia, sekä asiakkaiden näkemyksiä siitä, miksi he eivät ole tyytyväisiä joihinkin asioihin. Tutkijan tehtävänä on moderaattorina saada ryhmähaastattelutilanne sellaiseksi, että osallistujilla on turvallinen olo tuoda esille mielipiteensä asioista. Asiakasryhmähaastattelun osallistujamääräksi tavoitellaan enimmillään kahdeksan vangin osallistu-



jaryhmää. Kohderyhmäksi tässä tutkimuksessa pyydetään suomen kielen taitoisia vankeja. Tutkimukseen osallistuvien vankien tulee antaa suostumus tutkimukseen liittyvään tiedonkäyttöön ja heille selvitetään tietosuojailmoituksen sisältö ennen suostumuksen antamista ja ryhmähaastattelun aloittamista.

Asiakasryhmähaastattelua varten on laadittu Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksien mukaisten ydinulottuvuuksien perusteella kysymyksiä tai keskustelunaiheita. Ydinulottuvuuksien käsittelyjärjestys ryhmähaastatteluissa etenee järjestyksessä suhteet, toiminnallisuus, järjestys-turvallisuus-hallinto, hyvinvointi. Kysymysten tai keskustelunaiheiden käyttö ryhmähaastattelussa on viitteellistä ja niitä voidaan soveltaa ryhmähaastattelun aikana haastattelijan toimesta. Puolistrukturoidun teemahaastattelun kannalta asioiden käsittelyjärjestys ei kuitenkaan ole merkityksellinen, vaan olennaista on tutkimuksellisesti saada aineistoa asiakaslähtöisesti ja monipuolisesti tutkimustavoitteiden edistämiseksi. (Vilka 2015, 124.)

Ryhmähaastatteluissa on mahdollista tulla esille asiakkaiden itse tuottamia aiheita ja heidän määrittelemiään käsitteitä sekä niiden nimiä. Näiden mahdollisesti esille tulevien käsitteiden tai nimien osalta tutkija luokittelee aineiston siten, että asiakkaiden tuottamat näkemykset ja käsitteet määritellään liittyväksi johonkin ydinulottuvuuteen.

Jokaista ydinulottuvuutta koskien on määritelty kuusi kysymystä tai keskustelunaihetta. Aiheet ovat johdettu suoraan tai osittain Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksien mukaisten väittämien ja kysymysten avulla. Kuusi ydinulottuvuuskohtaista kysymystä tai keskustelunaihetta on valittu vankilan toiminnan kannalta siten, että asiat vastaavat tutkijan mielestä vankilan käytännön työskentelyä. Kuuden kysymyksen tai aiheen määrää on arvioitu tutkijan omavaltaisella oikeudella. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten kyselyiden ydinulottuvuuskohtaisten väittämien lukumäärät ovat vaihdelleet 23 ja 11 väittämän välillä. Tarkoituksena ei ole toistaa Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksien mukaisesti BIKVA-prosessin kysymys- ja keskustelunaihemäärää kokonaan, vaan tavoitteena on tarkastella tutkimusasetelman mukaisesti ovatko BIKVA-mallin avulla saadut tulokset suhteutettavissa laatumittausten ydinulottuvuuksien kanssa. Koska tutkimustehtävänä on vertailla BIKVA-prosessin mukaisesti tuotettuja tuloksia Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten ydinulottuvuuksien kanssa, niin tutkimuksellisesti on tarkoituksenmukaista, että asiakasryhmähaastattelun sisällön teemoja ryhmitellään niitä vastaavalla tavalla.

Suhteet-ydinulottuvuuden osalta ryhmähaastattelua varten on laadittu kuusi kysymystä tai kuuteen aiheeseen liittyvää ydinulottuvuuteen liittyvää keskustelunaihetta. Kysymysten ja keskustelunaiheiden valintaan ovat vaikuttaneet Keravan vankilan toimintaorganisaation rakenne, työkäytännöt, vuorovaikutustilanteet, luotettavuus sekä palveluiden saatavuus. Kysymysten sisällöksi on valittu Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksen asiaväittäminen perusteella asioita, joihin liittyen BIKVA-ryhmähaastattelussa voidaan kiinnittää tarkempaa hu-

miota. Ryhmähaastattelun toteuttamisessa ei kuitenkaan ole ensisijaista tai pakollista, että kaikkiin keskustelunaiheisiin tuotettaisiin luettelonomaisesti asiakasnäkökulmaa. Asiakasnäkökulma näistä aiheista kuitenkin laajentaisi tutkimuksen kannalta vertailtavuutta suhteessa tutkimusasetelmaan ja erityisesti suhteutumiseen Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksiin liittyen.

- Henkilökunta kohtelee minua kunnioittavasti ja asiallisesti? Vastaanotto vankilaan, päivystyksen palvelut, narikka-asiointi, työ- ja toimintapaikoilla tapahtuva vuorovaihtus.
- Henkilökuntaan pystyy luottamaan Keravan vankilassa?
- Onko asiakasnäkökulmasta arvioituna henkilökunnan toiminta ammatillista ja ammatitaitoista?
- Näkyykö vankilassa rasismia tai vähemmistöasemassa olevien vankien epäasiallista kohtelua? Jos näkyy, niin miten se näkyy?
- Tarkastukset - miten ne toteutuvat? Kuvaavatko käsitteet asiallisuus, kunnioitus, luottavuus, henkilökunta välittää minusta tarkastustoiminnan luonnetta? Millainen asiakasnäkökulma on tarkastuksiin liittyen?
- Pääsen halutessani vankilan virkailijoiden vastaanotoille? Millä keinoilla saan yhteyden asioitani järjesteleviin virkamiehiin?

Toiminnallisuus-ydinulottuvuuden osalta on niin ikään laadittu kuusi kysymystä tai keskustelunaihetta, jotka on johdettu Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksen väittämistä ja muokattu Keravan vankilan erityispiirteet huomioiden. Kysymysten ja keskustelunaiheiden teemat liittyvät vankilan ohjelmatoimintoihin, rangaistusajan suunnitelmien tukemiseen, koulutuspalveluihin, sähköisen asioinnin palveluihin, harrastemahdollisuuksiin sekä vankilan viihtyvyyteen. Myös nämä kysymykset ja keskustelunaiheet eivät ole asiakasryhmähaastattelussa pakollisia tai luettelonomaisesti läpikäytäviä asioita, vaan niitä voidaan sivuuttaa, mikäli ryhmähaastattelussa ilmenee asiakkaiden tuottamana muita tärkeämmäksi koettuja keskustelunaiheita. Mikäli asiakasryhmähaastattelussa on mahdollista keskustella kaikista toiminnallisuus-ydinulottuvuuden aiheista, niin se syventää ja parantaa tutkimuksen edellytyksiä tutkimusasetelman kannalta.

- Ohjelmatoiminnan riittävyys. Ovatko päihdekuntoutuspalvelut, yksilövastaanotot, terapia- ja kuntoutuspalvelut Keravan vankilassa saatavilla ja riittäviä?

- Koen, että saan tukea rangaistusajan suunnitelman edistämiseksi ja minua motivoidaan sen tavoitteiden suhteen. Rangaistusajan suunnitelmani on selkeä ja ymmärrettävä, siitä on minulle hyötyä.
- Vankilan työtoiminta ja koulutustoiminnat ovat riittäviä. Ne vastaavat minun tarpeitani.
- Miten digitaaliset palvelut ja sähköinen asiointi onnistuu Keravan vankilassa? Pääsenkö käyttämään haluamiani sähköisiä palveluja?
- Pystynkö harrastamaan liikuntaa ja haluamiani kulttuurisia asioita tarpeideni mukaan? Millaiseksi koetaan harrastusmahdollisuudet - ilta- ja viikonloppuajankana? Keravan vankilassa on mielekästä tekemistä.
- Keravan vankilan tilat ovat viihtyisät ja niitä on riittävästi tarvittaviin toimiin ja tekemiseen.

Järjestys, turvallisuus ja hallinto-ydinolottuvuuden osalta on laadittu Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksien väittämiin perustuen kuusi kysymystä tai keskustelunaihetta selvittämään asiakasnäkökulmaa aiheista. Kysymyksiä ja keskustelunaiheita on täsmennetty vastaamaan Keravan vankilan erityispiirteitä. Ydinolottuvuuteen liittyvät teemat ovat yksilön kokemus turvallisuus, vastuuvirkamiehen rooli asiakkaisiin nähden, koettu kuri ja oikeudenmukaisuus vankilassa, päätösprosessien sujuvuus, vankien perehdyttäminen vankilan käytäntöihin, päihdevalvonnan hyödyt ja tarkkuus asiakasnäkökulmasta. Laaditut kysymykset ja keskustelunaiheet voivat olla osana asiakasryhmähaastattelua ja keskustelussa toteutuessaan ne syventävät aineistoa tutkimusasetelman kannalta mahdollistaen vertailtavuutta Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksien suhteen. Kysymyksiä ei kuitenkaan käydä pakolla läpi, mikäli asiakasryhmähaastattelussa vangit haluavat keskustella eri aiheista.

- Miten Keravan vankilan turvallisuus koetaan vankien näkökulmasta? Olen pelännyt tai tiedän joidenkin pelkäävän turvallisuutensa puolesta. Onko vankilassa häirintää? Sek-suaalista häirintää? Väkivaltaa?
- Mitä vastuutyöntekijä tarkoittaa Keravan vankilassa vangin näkökulmasta? Tiedätkö kuka tai ketkä ovat vastuuvirkamiehiäni?
- Miten oikeudenmukaista Keravan vankilan toiminta vankien näkökulmasta on? Onko Keravan vankilassa liian tiukka kuri?
- Miten Keravan vankilan eri lupaprosessien opastus, käytännöt ja päätökset etenevät vankien näkökulmasta? (sähköinen asiointi, poistumisluvat, valvottu koevapaus, opintoluvat, siviilityöluvat)

- Miten koetaan henkilökunnan tuottama vangin perehdyttäminen Keravan vankilan sääntöihin ja käytäntöihin?
- Millaista hyötyä päihdevalvonnasta vangeille on Keravan vankilassa? Onko päihdevalvonta tiukkaa vai jotain muuta? Päihdevalvontaa tehdään asiallisesti Keravan vankilassa - Miten väite vastaa asiakasnäkökulmaa päihdevalvonnasta?

Hyvinvointi-ydinolottuvuuden osalta laaditut kuusi kysymystä tai keskustelunaihetta perustuvat niin ikään Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten väittämiin, joita on tarkennettu Keravan vankilan erityispiirteet huomioiden. Hyvinvointi-ydinolottuvuuden teemat liittyvät vankilan huoltopalveluihin, ruokahuoltoon ja vankilamyymälän toimintaan, terveystalvelujen saatavuuteen, vankilan ilmapiiriin sekä tapaamis- ja poistumislupakäytäntöihin. Kysymysten ja keskustelunaiheiden käyttäminen asiakasryhmähaastattelussa syventää aineistoa ja edistää tulosten vertailtavuutta Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksien suhteen. Kysymysten ja aiheiden käyttäminen ei kuitenkaan ole pakollista ryhmähaastatteluissa, koska BIKVA-prosessin luonteeseen kuuluu huomioida asiakasryhmän itsensä tuottama asiiasältö ryhmähaastattelussa.

- Miten vankilan vaatehuolto-, puhtaus- ja jätehuoltoasiat ovat järjestelty vankien kannalta? Saanko näihin liittyvää opastusta henkilökunnalta?
- Miten Keravan vankilan ruokahuolto ja vankilamyymälän palvelut koetaan vankien kannalta?
- Miten Keravan vankilan terveydenhoitopalvelut koetaan vankien näkökulmasta? Saanko tarvitsemani terveydenhoitopalvelut?
- Keravan vankilan ilmapiiri - saanko olla rauhassa, jos tahdon? Stressikokemukset? Onko vankila erityisen epämiellyttävä?
- Tapaamiset ja yhteydenpito perheeseeni sekä läheisiini onnistuu Keravan vankilassa riittävästi.
- Vankilan lomakäytännöt ovat selkeitä ja pystyn käyttämään niitä.

BIKVA-mallin asiakasryhmähaastattelun kannalta keskustelunaiheita ja kysymyksiä on määrällisesti paljon. Tutkimusta varten on pyritty huolehtimaan siitä, että keskustelunaiheiden kautta pystytään saamaan riittävän kattavasti asiakasnäkökulmia suhteessa Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksien aiheisiin ja ydinolottuvuuksiin. Asiakasryhmähaastattelun kannalta tämä ennakoitu sisällöllinen asiakokonaisuus on määriteltävä etukäteen, jotta BIKVA-mallin mukaisen asiarajauksista on tehty asiakasryhmähaastattelun käytännön toteuttamista varten. Asiakasryhmähaastattelussa voidaan käyttää keskustelun tukena ja asioita tarkentavana täydentä-

viä apukysymyksiä. Nämä apukysymykset ovat yleisluonteisia ja niiden tarkoitus on varmistaa haastattelutilanteissa se, että keskustelusta tulisi aktiivista ja monipuolista. Täydentävät apukysymykset ovat:

- Mitkä asiat Keravan vankilassa toimivat vankien näkökulmasta hyvin? Miksi ne toimivat hyvin?
- Mitkä asiat Keravan vankilassa ovat huonosti vankien näkökulmasta? Miksi ne asiat ovat huonosti?
- Mitkä asiat Keravan vankilassa ovat tärkeimpiä vankien näkökulmasta?
- Millaisia asioita Keravan vankilassa tulisi kehittää asiakastyöskentelyn kannalta?
- Onko tällainen ryhmähaastattelu tarpeellinen ja tulisiko tällaisia toistaa säännöllisesti Keravan vankilassa?

Apukysymysten käyttäminen ja niillä kerättävän haastatteluaineiston osalta saadut asiakasnäkökulmat kohdennetaan Rikosseuraamuslaitoksen ydinolottuvuuksien mukaisesti, mikäli se on mahdollista.

#### 4.4 Haastatteluaineistojen sisällönanalyysi

Asiakkaiden ryhmähaastattelun tulokset analysoitiin ennen toisen ryhmähaastattelun toteuttamista aineistolähtöisen sisältöanalyysin mukaisesti. Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelua varten pelkistettiin ja analysoitiin asiakasryhmähaastattelun tulokset. Pelkistämässä eli redusoinnissa vankien ryhmähaastattelussa tuottamista ilmaisuista muokattiin pelkistettyjä ja luokiteltuja ilmaisuja. Luokittelussa käytettiin laatumittausten mukaisia ydinolottuvuusnimekkeitä: järjestys, turvallisuus ja hallinto, hyvinvointi, suhteet, toiminnallisuus (Linderborg, Blomster, Muiluvuori, Tyni & Laurila 2017, 11).

Ensimmäisen ryhmähaastattelun pelkistetyt tulokset annettiin ennakolta kenttätyöntekijöille tarkasteltavaksi ja heidät kutsuttiin asiaan liittyen ryhmähaastatteluun. Ryhmähaastattelussa asiakkaiden tuottamat näkemykset toimivat keskustelun sisältöä ohjaavina teemoina. Ryhmähaastattelussa oli tarkoituksena pohtia kenttätyöntekijöiden omia työskentelytapoja vertailemalla niitä asiakkaiden tuottamaan palautteeseen. Ryhmähaastattelun aikana kenttätyöntekijät tekivät ehdotuksia seuraamustoiminnan kehittämiseksi Keravan vankilassa. Kenttätyöntekijäryhmään kuuluvat vankilan erityis- ja opinto-ohjaajat, ohjaajat, sekä rikosseuraamustyöntekijät. Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelun tulokset analysointiin vastaavalla tavalla, kuin asiakkaiden ryhmähaastattelun tulokset. Aineisto redusointiin ja ryhmiteltiin tarvittavalla tavalla luokitellen. Luokittelussa mukailtiin Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten ydinolottuvuuksia.

Johdon ryhmähaastattelua varten tuotettiin asiakas- ja työntekijäryhmäkeskustelujen tulosten perusteella palaute vankilan johdolle ja esimiehille. Tulokset annettiin johdolle ja esimiehille ennakolta tarkasteltavaksi ja ryhmähaastattelussa käytiin läpi palautetta sekä työntekijöiden tuottamia kehittämiskeinoja seuraamustoiminnan kehittämiseksi. Vankilan johdon ryhmähaastatteluun kutsuttiin johtaja, apulaisjohtaja sekä rikosseuraamusesimiehet. Ryhmähaastattelun aineisto redusoitiin ja ryhmiteltiin tarvittavalla tavalla luokitellen, kuten aiempien ryhmähaastattelujen jälkeen. Luokittelussa mukailtiin Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten ydinulottuvuuksia.

Päätöksentekijöiden ryhmähaastattelua varten tuotettiin kolmen vankilassa pidetyn ryhmähaastattelun perusteella kattavat tiedot asiakkaiden palautteesta, kenttätöntekijöiden esittämistä kehittämiskeinoista ja johtamisen kautta esille tulleista tarpeista vankilan toiminnan kehittämiseksi saadun asiakaspalautteen perusteella. Päätäjien ryhmähaastatteluun saatiin osallistumaan Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen aluejohtaja ja kehityspäällikkö, sekä Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikön erityisasiantuntija.

Kun koko BIKVA-mallin mukainen ryhmähaastatteluprosessi oli toteutunut, niin aineistosta ja ryhmähaastattelujen tuloksista luokiteltiin tutkimuksen teorialähteiden ja aineiston sisällönanalyysin tulosten perusteella vastauksia tutkimustehtäviin tutkimusasetelman mukaisesti. Tutkimuksessa kerättävälle aineistolle tehtiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi, joka oli kolmivaiheinen prosessi. Prosessiin kuului ensimmäisenä vaiheena aineiston pelkistäminen eli redusointi, jolloin äänitetty haastatteluaineisto litteroitiin kirjoittamalla se tekstimuotoon ja karsittiin aineistosta tarpeettomat osat pois. Käytännössä pelkistämällä tarkoitetaan sitä, että haastateltavien alkuperäisten ilmaisujen sanamuotoa yksinkertaistetaan ja anonymisoidaan muuttamatta kuitenkaan alkuperäisen ilmaisun sisältöä tai tarkoitusta. Aineiston pelkistämässä on olennaista ja tärkeätä se, että tutkimustehtäviin ja -asetelmaan liittyen aineistosta löydetään aiheisiin liittyviä ilmauksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-110.)

Toisena sisällönanalyysin vaiheena oli aineiston klusterointi eli ryhmittely. Ryhmittelyssä aiemmin pelkistetty aineisto käytiin huolellisesti läpi ja siitä etsittiin samaan aihepiiriin liittyviä ilmauksia, jotka sitten määriteltiin kuuluviksi alaluokkiin tai asialuokkiin. Luokittelun määrittelyssä huomioitiin myös vankila- ja seuraamustoiminnan sisältöön liittyen soveltuvia luokitteluyksiköitä. Lähtökohtaisesti ryhmittelyyn määriteltiin sellaisia alaluokkia, jotka ovat ymmärrettäviä tutkimusta tarkasteleville. Alaluokat ryhmiteltiin Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten mukaisten laadun ydinulottuvuuksiin liittyviin yläluokkiin siten, kuin aineistosta oli mahdollista tuottaa. Luokittelun jälkeen kolmantena vaiheena oli aineiston abstrahointi, joka tarkoittaa tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon valikoimista ja siitä tuotettavaa teoreettista tarkastelua eli käsitteellistämistä. Abstrahointi eli käsitteellistäminen oli merkitsevä vaihe tutkimuksen aineiston analyysin kannalta, jotta tuloksia voidaan tarkastella

tutkimusasetelman ja -kysymysten näkökulmasta ja niistä voidaan tehdä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-113.)

Toteutetussa tutkimusaineiston analysoinnissa toistettiin menetelmällisesti kolme kertaa samaa aineiston sisällönanalyysiä, jossa haastatteluaineistosta redusointiin ja klusteroitiin luokiteltua tietoa. Päätöksentekijöiden ryhmähaastatteluaineistolle ei tehty redusointia tai luokitte-  
telua, vaan aineistoa tarkasteltiin pelkistetysti sisällönanalyysin kannalta. Redusointi ja luokittelu tämän haastattelun osalta ei olisi tuottanut lisäarvoa aineistolle, koska haastateltavilta ei varsinaisesti kysytty näkökulmia ydinulottuvuuksien mukaisesti vastaavalla tavalla, kuin aiempien ryhmähaastattelujen osalta tehtiin.

Tutkimusaineisto analysoitiin litteroimalla haastattelutallenteet, redusoidulla kirjoitettu haastatteluteksti, klusteroimalla redusoidusta aineistosta eri ydinulottuvuuksiin perustuvat havainnot ja johtamalla niistä pelkistettyjä ilmaisuja sekä luokittelemalla pelkistetyt ilmaisut ydinulottuvuuksiin perustuvalla jakaumalla. Kaikki haastatteluaineistojen litteroinnit toteutettiin viikon kuluessa haastattelusta. Litteroinnin sanatarkkuudessa mukailtiin keskustelua tarkasti asiakasryhmähaastattelun ja kenttätyöntekijähaastattelujen litteroinnissa. Muiden haastattelujen litteroinnin osalta tein valinnan jättää litteroinnista merkityksettömät täytesanat pois, koska ne eivät sisällöllisesti tarkentaneet haastattelussa esille tulleita näkökulmia tai mielipiteitä.

Haastatteluaineistoa analysointiin käytännössä asiakasryhmä-, kenttätyöntekijä- ja johdon ryhmähaastattelujen jälkeen. Tämä oli välttämätöntä BIKVA-prosessin eri haastatteluohjeiden laatimisen kannalta. Analysointien yhteydessä aineiston toistuva läpikäyminen ja aineiston käsittely edistivät laajan aineiston hallintaa sekä mahdollisti aineiston perusteella eri ryhmähaastatteluvaiheissa esille otettavien asioiden yksilöimistä.

Erittelin aineiston litteroiduista haastatteluteksteistä kaikki puheenvuorot ja liitin tekstit puheenvuoroittain Excel-taulukkoon. Litteroinnissa eri osallistujat oli tekstiin nimetty A-, T- tai J-tunnuksilla, jotka oli eroteltu numeroilla. Jokaisen haastateltavan puheenvuoro liitettiin taulukossa omalle sarakkeelle ja koko haastattelun puheenvuorot liitettiin riveittäin dialogisesti. Eri haastateltavien puheenvuorojen määrät laskettiin automaattisesti. Haastattelijan esittämien kysymysten ja aineistolähtöisten kannanottojen osalta Excel-taulukkoon määriteltiin redusoinnin yhteydessä aiheeseen liittyvä ydinulottuvuus, joka kohdensi aineistoa luokittelun näkökulmasta. Redusoin haastattelujen puheenvuoroista asiasanoja sekä pelkistettyjä ilmaisuja. Aineiston kannalta oli tarkoituksenmukaisempaa päätyä pelkistettyihin ilmaisiin, koska yksittäiset asiasanat eivät olisi olleet riittävän tarkkoja tai selkeitä eri haastatteluvaiheiden ohjeiden laadintaan, eikä yksittäisten sanojen määrittely ole perusteltua ydinulottuvuuksien aiheiden näkökulmasta.

Redusoidut pelkistetyt ilmaisut klusteroitiin aihepiireittäin ja abstrahoitettiin alaluokkiin, joiden yläluokiksi määriteltiin ydinolottuvuudet. Klusteroinnin kannalta aineiston aihepiirin laajuus asetti merkittäviä haasteita erotella toisiinsa liittyviä havaintoja aineistosta. Käytännössä joidenkin pelkistettyjen ilmaisujen konkreettinen asia tai aihe on sidoksissa tulkinallisesti kahteen tai useampaan ydinolottuvuuteen. Tämä osaltaan vaikeuttaa aineiston tarkkaa tulkintaa. Toteutetun aineistolähtöisen sisällönanalyysin perusteella pystytään kuitenkin selvittämään vastaukset tutkimustehtäviin.

#### 4.5 Tutkimushaastattelujen toteutus ja aineiston käsittely

Tässä kappaleessa kuvaillaan tutkimusaineiston keräämisen ja käsittelyn teknisiä tapoja, sisällönanalyysin perusteella havaittuja aineiston jakaumia tutkimusasetelmaan nähden, sekä haastattelujen järjestelyjä siten, kuin ne tutkimuksen yhteydessä toteutuivat. Tutkimushaastattelujen menetelmät on kuvailtu mahdollisimman tarkasti tutkimusaineiston keräämisen ja käsittelyn näkökulmasta.

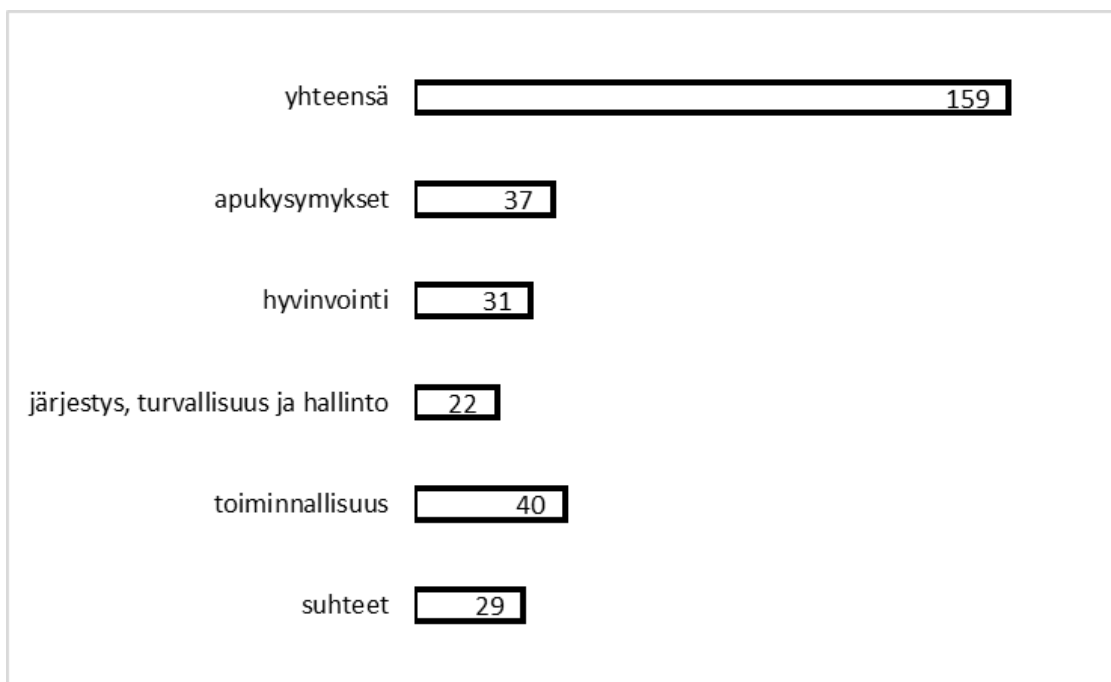
Tutkija valitsi asiakasryhmään kutsuttavaksi suomen kielen taitoisia vankeja Keravan vankilan eri asuinparakeista siten, että vangit oletetusti pystyisivät tuottamaan mielipiteitä mahdollisimman monen virkamiehen työskentelyyn liittyen ja siten ryhmäkoon rajoitukset huomioiden mahdollisimman kattavasti tuottaisivat laajaa näkemystä asiakaspalautteena. Ryhmähaastatteluun kutsuttiin 15.2.2022 yhteensä kahdeksan osallistujaa, joista varsinaiseen ryhmähaastatteluun osallistui neljä haastateltavaa. Haastatteluun osallistuvien määrää oli rajattu tutkimusluvassa. Tutkija oli yhteydessä puhelimitse kaikkiin kutsuttuihin, mutta muut kutsutut eivät halunneet osallistua tai heitä ei saatu puhelimitse kiinni. Paikalle saapuneille asiakkaille esiteltiin tutkimuksen tietosuojaseloste sekä selvitettiin tutkimusprosessi pääpiirteittäin.

Ryhmähaastatteluun osallistuvia pyydettiin täyttämään ja allekirjoittamaan haastattelun nauhoittamista koskeva suostumusasiakirja. Kaikki haastatteluun osallistujat allekirjoittivat suostumusasiakirjan. Ryhmähaastattelun alustuksen jälkeen oli haastateltaville tarjolla teetä ja kahvia, sekä teeleipiä. Tällä tavoiteltiin haastattelun kannalta keskustelutunnelman rentouttamista ja yhteiseen haastatteluun orientoitumista. Haastattelu nauhoitettiin tutkijan puhelimen tallentimella. Haastattelusta kertyi kestoltaan 1:16:43 pitkä 421 megatavun wav-tiedosto.

Haastattelua varten tutkija oli laatinut PowerPoint-esityksen, jossa oli nähtävillä dioittain eri ydinolottuvuuksiin liittyvät tutkimuskysymykset sekä apukysymykset. Esityksellä pyrittiin ohjaamaan ryhmähaastattelun keskusteluaiheita tutkimuksessa tarkoitettulla tavalla. Esityksen diat näytettiin ryhmähaastatteluun osallistuneille vaiheittain haastattelun edetessä. Tutkija sanoitti keskustelunavauksena dian perusteella kysymyksiä, joista asiakasryhmän haluttiin keskustelevan ja tuottavan näkemyksiään. Yksittäisen ja ydinolottuvuuskohtaisen dian perus-



teella syntyi ryhmähaastattelussa keskustelua keskimäärin 15 minuuttia yhtä diaa tai ydinulottuvuutta koskien.



Kuvio 3: Aineiston klusterointijakauma, asiakkaat

Haastattelutalenne litteroitiin ja siitä kertyi yhteensä 25 sivua ja 9319 sanaa sisältänyt kooste haastattelusta. Litteroinnissa käytettiin apuohjelmana Express Scribe -ohjelmaa, joka helpotti litterointia. Ohjelmalla pystyy muuttamaan äänen kuuntelunopeutta ja kirjoittamaan kuuntelun perusteella tekstitiedoston. Litteroinnin jälkeen haastatteluaineisto pelkistettiin siten, että eri ydinulottuvuuksiin liittyvät keskustelut eroteltiin ja keskusteluista tunnistettiin aiheen kannalta olennaiset osat. Samalla tarpeettomat keskustelunosat karsittiin pois aineistosta. Keskustelun redusoinnissa hyödynnettiin Excel-ohjelmaa, joka mahdollisti sekä redusoinnin, että klusteroinnin toteuttamisen samalla sovelluksella. Klusteroinnin perusteella aineistosta todettiin yhteensä 159 keskustelun osaa, jotka liittyivät ydinulottuvuuksia koskeviin kysymyksiin ja väittämiin.

Klusteroinnin yhteydessä aineistosta määriteltiin asiasanoja ja asialuokkia. Asiasanat ja asialuokat määriteltiin siten, että ne vastaavat aineistosta löytyneitä mielipiteitä ja määrittelevät mielipiteeseen liittyvää yleisempää aihetta tai käsitettä. Asiasanoja määriteltiin aineistosta yhteensä 160 liittyen eri ydinulottuvuuksien ja apukysymysten aiheisiin. Asiasanojen erittelyssä on ollut tarkoituksena tunnistaa Keravan vankilan toiminnassa ominaisia piirteitä asiakaspalautteessa. Asiasanojen perusteella määriteltiin pelkistettyjä ilmaisuja aiheesta.

Pelkistetyt ilmaiset määriteltiin tutkijan nimeämiin alaluokkiin, jotka sijoitettiin ydinolottuvuuden mukaiseen yläluokkaan. Ryhmähaastattelun apukysymyksiin liittyvä aineisto luokiteltiin ydinolottuvuuksien mukaisesti.

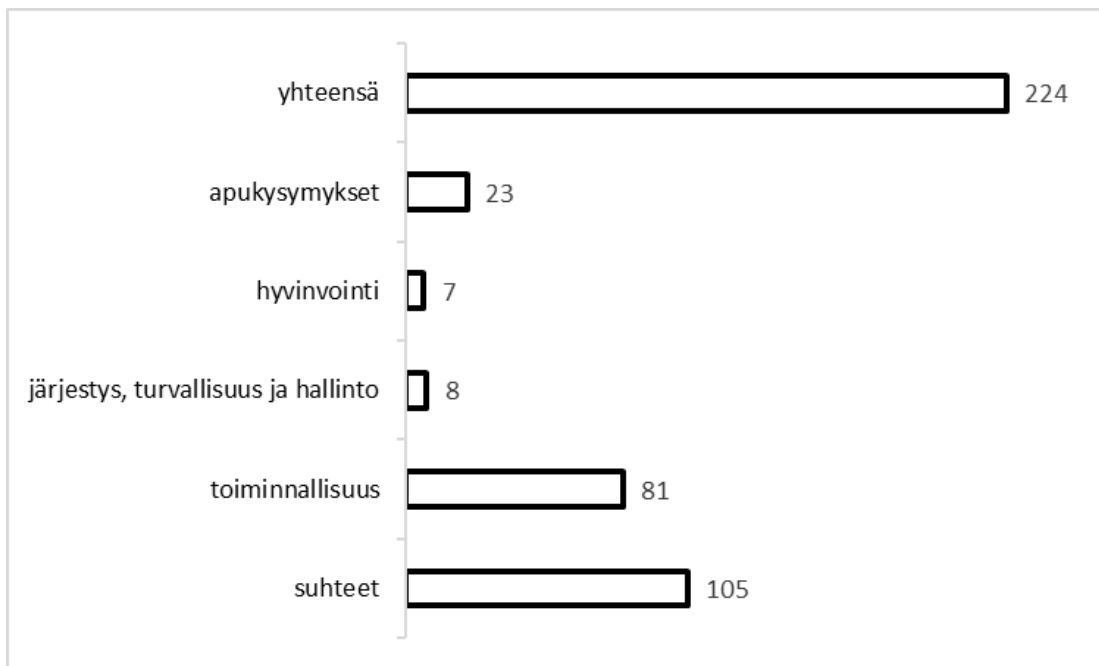
Taulukko 1: Asiakasryhmähaastattelun luokittelu

Alaluokka	Yläluokka
Vankien kohteluun liittyvät asiat	Suhteet
Virkamiesten käytös	Suhteet
Vankilan käytännöt	Suhteet
Rangaistusajan suunnitelman ohjaus ja tuki	Toiminnallisuus
Vankeusaika Keravan vankilassa	Toiminnallisuus
Vankien sähköinen asiointi	Toiminnallisuus
Vapaa-aika ja harrastaminen	Toiminnallisuus
Vankilaturvallisuus	Järjestys, turvallisuus ja hallinto
Palvelut ja terveydenhuolto	Hyvinvointi

Kenttätyöntekijöiden haastattelu sekä aineiston sisällönanalyysi toteutettiin toistamalla asiakasryhmähaastattelun mukaisesti. Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastatteluun lähetettiin kutsu edeltävänä päivänä yhteensä kymmenelle virkamiehelle, joista varsinaiseen ryhmähaastatteluun osallistui kuusi virkamiestä. Haastatteluun osallistuminen työajalla oli mahdollistettu vankilan johtajan luvalla. Paikalle saapuneille virkamiehille esiteltiin tutkimuksen tietosuojaseloste sekä selvitettiin tutkimusprosessi pääpiirteittäin. Ryhmähaastatteluun osallistuvia pyydettiin täyttämään ja allekirjoittamaan haastattelun nauhoittamista koskeva suostumusasiakirja. Kaikki haastatteluun osallistujat allekirjoittivat suostumusasiakirjan. Haastattelu nauhoitettiin tutkijan puhelimen tallentimella. Haastattelusta kertyi kestoltaan 1:02:33 pitkä 352 megatavun wav-tiedosto.

Haastattelua varten tutkija oli laatinut esityksen, jossa oli nähtävillä asiakasryhmähaastattelun perusteella luokiteltu asiakaspalaute. Esityksellä pyrittiin ohjaamaan ryhmähaastattelun keskusteluaiheita tutkimuksessa tarkoitettulla tavalla. Esityksen diat näytettiin ryhmähaastatteluun osallistuneille vaiheittain haastattelun edetessä.

Haastattelutallenne litteroitiin ja tallenteesta kertyi yhteensä 20 sivua ja 7591 sanaa sisältänyt kooste haastattelusta. Tallenne käsiteltiin vastaavalla tavalla, kuin ensimmäisen haastattelun tallenne, ensin tekninen käsittely ja litterointi. Litteroinnin jälkeen haastatteluaineisto pelkistettiin siten, että eri ydinulottuvuuksiin liittyvät keskustelut eroteltiin ja keskusteluista tunnistettiin aiheen ja palautteiden kannalta olennaiset osat. Samalla tarpeettomat keskustelunosat karsittiin pois aineistosta. Keskustelun redusoinnissa hyödynnettiin Excel-ohjelmaa, joka mahdollisti sekä redusoinnin, että klusteroinnin toteuttamisen samalla sovelluksella.



Kuvio 4: Aineiston klusterointijakauma, kenttätyöntekijät

Klusteroinnin perusteella aineistosta todettiin yhteensä 224 keskustelupuheenvuoroa, jotka liittyivät asiakkaiden tuottamaan asiakaspalautteeseen vankilan toiminnan laadun ydinulottuvuuksiin liittyen. Kenttätyöntekijöiden puheenvuorot jakautuivat siten, että suhteet-ydinulottuvuuteen ja toiminnallisuus-ydinulottuvuuteen liittyvään asiakaspalautteeseen pidettiin eniten puheenvuoroja eli yhteensä 186 puheenvuoroa. Hyvinvointi-ydinulottuvuutta koskien puheenvuoroja pidettiin seitsemän ja järjestys, turvallisuus ja hallinto -ydinulottuvuutta koskien pidettiin yhteensä kahdeksan puheenvuoroa.

Klusteroinnin yhteydessä aineistosta määriteltiin pelkistettyjä ilmaisuja ja asialuokkia. Pelkistetyt ilmaisut ja asialuokat määriteltiin siten, että ne vastaavat aineistosta löytyneitä työntekijöiden tuottamia mielipiteitä ja määrittelevät mielipiteeseen liittyvää yleisempää aihetta tai käsitettä. Pelkistettyjä ilmaisuja määriteltiin aineistosta yhteensä 81 liittyen asiakasryhmähaastattelun aineistosta luokiteltuun ydinulottuvuuskohtaisiin aiheisiin. Pelkistettyjen ilmaisujen erittelyssä on ollut tarkoituksena tunnistaa Keravan vankilan asiakastyöskentelyyn liittyviä piirteitä tutkimushetkellä.

Eri ala- ja yläluokkiin liittyen on ollut tarkoituksen mukaista käyttää sanamuodoltaan samaa sanaa tai ilmaisua. Ilmaisun merkitys kuitenkin eroaa riippuen siitä, mihin ydinulottuvuuteen asia liittyy ja mihin luokiteltuun asiakokonaisuuteen ilmaisu on kohdennettu. Pelkistettyjen ilmaisujen mukaiset alaluokat ovat vastaavia, kuin asiakasryhmähaastattelun aineiston luokittelussa on määritelty. Kenttätyöntekijöiden haastatteluaineistosta pystyttiin erottamaan asioita kaikkiin eri ala- ja yläluokkiin liittyen.

Taulukko 2: Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelun luokittelu

Alaluokka	Yläluokka
Vankien kohteluun liittyvät asiat	Suhteet
Virkamiehen käytös	Suhteet
Vankilan käytännöt	Suhteet
Rangaistusajan suunnitelman ohjaus ja tuki	Suhteet
Vankeusaika Keravan vankilassa	Suhteet
Rangaistusajan suunnitelman ohjaus ja tuki	Toiminnallisuus
Vankien sähköinen asiointi	Toiminnallisuus
Vapaa-aika ja harrastaminen	Toiminnallisuus
Vankilaturvallisuus	Järjestys, turvallisuus ja hallinto
Palvelut ja terveydenhuolto	Hyvinvointi

Johdon ryhmähaastatteluun kutsuttiin vankilan johtaja, apulaisjohtaja sekä rikosseuraamus-esimies. Ryhmähaastattelun toteuttaminen järjesteltiin työn puitteissa. Paikalle saapuneille virkamiehille esiteltiin tutkimuksen tietosuojaoseloste sekä selvitettiin tutkimusprosessi pääpiirteittäin. Ryhmähaastatteluun osallistuvia pyydettiin täyttämään ja allekirjoittamaan haastattelun nauhoittamista koskeva suostumusasiakirja. Kaikki haastatteluun osallistujat allekirjoittivat suostumusasiakirjan. Haastattelu nauhoitettiin tutkijan puhelimen tallentimella. Haastattelusta kertyi kestoltaan 1:01:50 pitkä 339 megatavun wav-tiedosto.

Haastattelua varten tutkija oli laatinut esityksen, joka annettiin haastatteluun osallistuville virkamiehille tarkasteltavaksi haastattelun yhteydessä. Esitykseen oli määritelty aiempien ryhmähaastattelujen perusteella luokiteltuja pelkistettyjä ilmaisuja liittyen eri ydinulottu-

vuuksien mukaisiin aiheisiin. Esityksellä pyrittiin ohjaamaan ryhmähaastattelun keskusteluaiheita tutkimuksessa tarkoitetulla tavalla.

Haastattelutalenne käsiteltiin vastaavalla tavalla, kuin aiempien haastattelujen tallenteet. Litteroinnin jälkeen haastatteluaineisto pelkistettiin siten, että eri ydinolottuvuuksiin liittyvät keskustelut eroteltiin ja keskusteluista tunnistettiin aiheen ja palautteiden kannalta olennaiset osat, joiden avulla määriteltiin pelkistettyjä ilmaisuja. Samalla tarpeettomat keskustelunosat karsittiin pois aineistosta. Keskustelun redusoinnissa hyödynnettiin Excel-ohjelmaa, joka mahdollisti sekä redusoinnin, että klusteroinnin toteuttamisen samalla sovelluksella.

Klusteroinnin perusteella aineistosta todettiin yhteensä 108 keskustelupuheenvuoroa, jotka liittyivät aiempien ryhmähaastatteluiden perusteella tuotettuihin asioihin. Johdon haastattelun perusteella eri ydinolottuvuuksiin liittyvien alaluokkien määrää pelkistettiin, koska ryhmähaastattelussa käydyn keskustelun perusteella aineistosta oli tarkoituksen mukaista määrittellä johtamiseen ja esihenkilötyöhön liittyvät ilmaisut. Eri ydinolottuvuuksien mukaisten alaluokkien määrää voitiin tässä vaiheessa pelkistää siten, että tulokset ovat tiiviimpiä, kuin BIKVA-prosessin aiemmissa vaiheissa.

Taulukko 3: Johdon ryhmähaastattelun luokittelu

Alaluokka	Yläluokka
Vankien kohteluun liittyvät asiat	Suhteet
Virkamiesten käytös	Suhteet
Rangaistusajan suunnitelman ohjaus ja tuki	Suhteet
Vapaa-aika ja harrastaminen	Toiminnallisuus
Palvelut ja terveydenhuolto	Hyvinvointi
Vankilaturvallisuus	Järjestys, turvallisuus ja hallinto

Päätöksentekijöiden haastatteluun kutsuttiin Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen aluevankilan johtaja, kehityspäällikkö sekä Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikön erityissuunnittelija. Haastattelu nauhoitettiin Skype-järjestelmän avulla. Haastattelusta kertyi kestoltaan 1:26:51 pitkä 364 megatavun mp4-tiedosto.

Haastattelua varten tutkija oli laatinut esityksen, joka annettiin haastatteluun osallistuville virkamiehille tarkasteltavaksi noin viikkoa ennen haastattelua. Esitykseen oli tuotettu aiempien ryhmähaastattelujen tuloksista 27-sivuinen esitys, jonka haastattelija kävi läpi vaiheit-

tain. Esityksen aikana haastateltavat eivät pitäneet asiaan liittyviä puheenvuoroja, vaan haastattelijä kävi koko esityksen sanallisesti läpi, ja sen jälkeen haastateltavat toivat esille havaintojaan esityksen aiheisiin liittyen.

Haastattelutalenne käsiteltiin aiempien tallenteiden tapaan teknisesti ja litteroitiin. Litteroinnin jälkeen haastatteluaineistoa tarkasteltiin siten, että aineistosta etsittiin aiempiin ryhmähaastatteluihin liittyviä päätöksentekijöiden tuottamia tarkasti kohdentamia ja määrittelemiä asiakohtia, joihin tulisi kiinnittää huomiota Keravan vankilan asiakastyön kehittämisessä ja sen johtamisessa. Päätöksentekijöiden ryhmähaastattelu oli luonteeltaan aiempaa ryhmähaastatteluprosessia arvioivaa ja samalla havaittuihin ilmiöihin kantaa ottava.

#### 4.6 Eettisyys ja luotettavuus

Koska kyseessä on laadullinen tutkimus, niin tutkimuksen luotettavuutta on tarkoituksenmukaista arvioida uskottavuuden, eettisyyden ja luotettavuuden käsitteiden näkökulmasta. Nämä käsitteet ovat varsin lähellä toisiaan ja ne vaikuttavat toisiinsa nähdessä merkittävästi (Puusa, Juuti & Aaltio 2020, 175; Vilka 2015, 41-47). Tämän tutkimuksen kannalta prosessiin, analyysiin ja johtopäätösten määrittelyyn liittyy merkittävä joukko tutkimuksen eri vaiheissa huomioitavia seikkoja, joiden vaikutuksiin on tärkeää varautua niillä keinoilla, mitä on mahdollista tässä tutkimusasetelmassa käyttää.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan tutkimusten yleisen eettiset periaatteet edellyttävät, että tutkija kunnioittaa tutkittavien ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta sekä aineellisia ja aineettomia kulttuuriperintöjä, sekä luonnon monimuotoisuutta. Lisäksi tutkijan on toteutettava tutkimuksensa siten, ettei siitä aiheudu haittaa tutkimuksen kohteille tai tutkimukseen liittyville yhteisöille (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7). Näiden periaatteiden näkökulmasta tässä tutkimuksessa on kiinnitetty huomioita erityisesti tutkimuksen ryhmähaastattelujen osallistujien kunnioittaminen tutkimuksen aikana ja tulosten analysoinnissa sekä johtopäätösten tekemisessä.

Tutkimus kohdentui Keravan vankilan toimintaan ja siellä esille tuleviin asiakaskokemuksiin. Tutkijalla on asiakkaisiin, eli vankeihin, oman virka-asemansa perusteella päätöksentekijän rooli, joka on voinut heijastua asiakkaiden ja tutkijan vuorovaikutukseen. Mahdollisia heijastumia voivat olla se, että asiakkaat eivät uskalla tai halua tuottaa mielipiteitään asiakaskokemuksista tutkijalle, koska arvelevat tällöin joutuvansa epäsuotuisaan asemaan vankilassa eri lupa- ja asiointiprosesseissa. Asiakkailta on tietoa siitä, että tutkija on virka-asemaansa liittyen asiakkaiden kenttätöntekijöiden esihenkilö ja siten osaltaan työnsä kautta vaikutus- ja toimivaltainen taho puuttumaan esille tuleviin seikkoihin asiakastyön laadun näkökulmasta.

Tutkijan ja asiakkaiden välistä asetelmaa ei voida tutkimusvaiheessa kokonaisuudessaan purkaa, koska tutkimus on valittu toteutettavaksi tutkijan omassa työpaikassa. Tutkijan tehtävä-

nä on ollut huolehtia, että asiakkaille kerrotaan tarkasti heidän osuutensa BIKVA-prosessin näkökulmasta ja täsmennetään tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta. Tutkimukseen osallistuvien kanssa on käyty läpi tutkimuksen tarkoitus, suostumus tutkimustiedon käyttöön ja tulosten mahdolliset vaikutukset Keravan vankilan toiminnassa. Asiakkaiden osallistuminen on sovittu suostumuslomakkeen avulla, jossa todetaan kirjallisesti ja tarkkarajaisesti ne asiat, joihin asiakas tutkimukseen osallistuessaan suostuu. Tutkimuksen vapaaehtoisuutta varmennettiin sillä, että asiakas voi peruuttaa suostumuksensa. Suostumuksen peruuttaminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakas olisi voinut estää tai kieltää ryhmähaastattelussa kertyneen aineiston käytön kokonaisuudessaan. Ryhmähaastatteluaineiston litteroinnissa asiakastiedot anonymisoidaan konkreettisesti ja tämä edistää tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden asemaa tutkimukseen osallistumisen näkökulmasta.

Asiakkaiden ryhmähaastattelun toteutuksen kannalta tutkijan tehtävänä on ollut luoda vuorovaikutustilanteesta rento ja keskusteleva. Tähän liittyen tutkija on todennut selvästi sen, että hän on ryhmähaastattelussa juuri haastattelijan roolissa ja opiskelija. Lisäksi on ollut tärkeää, että tutkija on kertonut haastattelutilanteessa sen, ettei hän käytä haastatteluissa esille tulleita asioita muuhun, kuin tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimustehtävien määrittelemällä tavalla. Tutkija on korostanut, että kyseessä on BIKVA-menetelmän soveltuvuutta ja vankilan toiminnan laadun tarkastelun kehittämistä tavoitteleva tutkimus, joka toteutettiin huolellisesti tutkimuksen eettisten periaatteiden mukaisesti.

Tutkimuksen kannalta samat eettiset vaatimukset liittyivät myös muihin ryhmähaastatteluihin. Koska kyseessä oli vankilan organisaation toimivuutta koskeva tutkimus, niin tämä asetti omia erityispiirteitä tutkimusotteen näkökulmasta. Hyviin tutkimuseettisiin periaatteisiin ja käytäntöihin kuuluu, että tutkimus dokumentoidaan ja sen kaikki olosuhteet kirjataan huolellisesti esimerkiksi tutkimuksen uudelleen toteuttamista varten. Tämän tutkimuksen kannalta tutkimusmenetelmien tarkka dokumentointi osana tekstiä on ollut välttämätöntä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6; Tuomi & Sarajärvi 2009, 132–133.)

Tähän tutkimukseen liittyen tutkimuksen suunnittelussa ja toteuttamisessa on kiinnitetty erityistä huomiota tutkittavan aiheen sensitiivisyyteen asiakkaiden näkökulmasta. Asiakkaina olevat vangit eivät ole palveluiden näkökulmasta yksinomaan asiakasroolissa, vaan heillä on vankeina rooli alamaaisena, jolla on velvollisuuksia suhteessa organisaation toimintaan. Lillrank (1998) toteaa alamaaisella olevan kuitenkin viranomaisen toiminnan kohteena ollessaan oikeus tulla kohdelluksi oikeusnormien mukaisesti (Lillrank 1998, 45). Tämä vankien asiakkuuteen liittyvä alamaisuus on huomioitu tutkimuksessa. Huomioiminen on tehty erityisesti ryhmähaastattelujen toteutuksessa, laatimalla vankilan toiminnan kohteena olemiseen liittyviä ymmärrettäviä kysymyksiä. Tutkijan virka-asemaan liittyvät toimivalta ja päätöksentekooikeus eivät voi hyödyntää asiakashaastattelussa esitettyjä näkökulmia. Tutkimustulosten analysoinnissa on otettava kantaa ja tarkasteltava, onko asiakashaastattelujen aineiston laa-

dusta todennettavissa alamaisrooliin liittyviä näkökulmia, ja miten ne korreloivat johtopäätöksiä näkökulmasta.

Tutkimuksessa tuotetun aineiston osalta tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä määrittelevät tutkijan oma osaaminen aineiston käsittelyssä, ja siitä tuotettavassa sisällönanalyyysissä. Haastattelujen toteutuksen on pitädyttävä haastatteluohjeen mukaisena ja haastattelulenteiden litteroinnissa on oltava tarkka, eikä haastateltavien kertomuksia saa muuttaa tai vääristellä. Litteroinnin tulosten pelkistämistä on huolehdittu siten, että aineiston perusteella haastateltavia ei ole tunnistettavissa, mutta esille tulleet näkemykset ovat pelkistämisen jälkeen tunnistettavissa. Luokittelun sanamuodoissa käytetään Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten mukaisia ydinolottuvuuksien yläluokkia, jolloin laatuun liittyvä konteksti aineistossa säilyy.

Tutkijan näkökulman osalta tutkimuksen toteutuksessa on ollut erityisenä haasteena määritellä tutkimustoimien ajaksi oma rooli koskemaan nimenomaisesti vain tutkimusta ja sen tavoitteita varten. Tutkija on asiakkaisiin nähden päätöksentekijä ja vallankäyttäjä. Tämä asettaa roolin muutokselle erityisen suuria vaatimuksia ja heikentää niin sanottua puolueettomuusnäkökulmaa (Vilkka 2015, 198). Tutkimuksen tulosten luotettavuuden kannalta tämä heikentää tulosten uskottavuutta vähintään jossain määrin, vaikka kaikki tutkimustoimenpiteet suoritettiin tarkasti eettisten ja tutkimuksellisten sääntöjen mukaisesti. Tutkijalla on virka-asemaansa liittyviä arvoasenteita, joista irrottautuminen tutkimustilanteessa voi olla mahdollista. Tämä sama ongelma ilmenee myös kenttätöntekijöiden haastattelun näkökulmasta. Tutkija on virka-asemansa perusteella kenttätöntekijöiden esihenkilö ja siten työnjohdollisesti päätösvaltainen suhteessa kenttätöntekijöiden työtehtäviin nähden. Tämä todennäköisesti on tuottanut ryhmähaastattelutilanteeseen erityisiä haasteita siitä, missä roolissa asiakasnäkemyksien käsittelyä on pystytty ottamaan esille ja miten haastattelutilanteessa asiaan on käytännössä suhtauduttu. Tutkijan tulee tuottaa esille omat arvovaihtoimet suhteessa eri tutkimusvaiheissa toteutettaviin ratkaisuihin ja päätelmiin, jotta tutkimuksen läpinäkyvyyttä pystytään lisäämään. Tämä lisää myös tutkimuksen eettistä näkökulmaa ja todennäköisimmin edistää sen luotettavuutta. (Vilkka 2015, 198; Toikko & Rantanen 2009, 121-124.)

Tutkija valitsi virka-asemassaan saadun tiedon perusteella asiakasryhmähaastatteluun osallistuvat vangit. Valintaperusteet määrittyivät siinä vaiheessa, kun tutkimukseen liittyvä aineistonkeruu ja ryhmähaastattelutoteutukset suunniteltiin toteutettaviksi. Osallistujamääränä tavoiteltu enintään kahdeksan vangin ryhmä on varsin pieni näyte vankilan asiakkaista tutkimushetkellä. Asiakasryhmän koko edustaa enimmillään 6,5 prosenttia Keravan vankilan vankeista tutkimushetkellä. Tutkimukseen valittiin vain suomen kielen taitoisia vankeja, koska tutkimuksen toteuttamiseen ei voitu käyttää kustannuksia vaativia tulkkauksipalveluja, eikä tutkija pysty käyttämään muita kieliä tutkimuksessa edellytettävällä tarkkuudella. Tämä tulee osaltaan rajoittamaan tutkimuksessa esitettyjen näkemysten vastaavuutta asiakaspalaut-



teen ja -näkökulman kannalta, ja heikentää tutkimuksen validiutta tutkimusryhmän suppeuden ja sen valintaan liittyvien ehtojen perusteella. Koska kyseessä on ollut asiakkaista valittu ja juuri tietyllä hetkellä vankilassa rangaistustaan suorittavien vankien ryhmä, niin tutkimuksen perusteella ei ole tarkoituksenmukaista tuottaa yleistettäviä johtopäätöksiä Keravan vankilan seuraamustyöstä. Tutkimuksen vakuuttavuutta on voitu tässä tutkimuksessa vahvistaa erityisesti sillä, että tutkimus on dokumentoitu tarkasti ja tutkimuksen aikana tehtyjä toimenpiteitä ja valintoja on tuotettu selkeinä kuvauksina osana tätä tutkimusta (Toikko & Rantanen 2009, 123). Tämä lisää mahdollisuutta sille, että tutkimusta voidaan toistaa menetelmällisesti eri asiakasryhmille.

Laadullisena tutkimuksena kyse on kuitenkin ainutkertaisesta tutkimustilanteesta ja tutkimuksesta, jota ei voida toistaa uudestaan tarkasti samanlaisena. Tämä näyteluonteinen tutkimustilanne tietyllä ajankohdalla ja senhetkisen vankilan asiakastilanteen määrittelemänä heikentää tutkimuksen vakuuttavuutta selvittää vankilan seuraamustyön laatua kokonaisuutena. Tämä tutkimus on kuitenkin nähtävissä kartoittavana tutkimuksena sille, voidaanko BIKVA-menetelmän mukaisella tavalla tuottaa vankilan asiakastyön laadun kannalta käyttökelpoista tietoa. Tutkimuksen aiheeksi valittu BIKVA-menetelmä ja sen kautta tuotettava asiakasnäkökulma, Rikosseuraamuslaitoksen laatumittaukset ja asiakaspalvelun laatuun liittyvät yleiset käsitteet muodostavat koherentin eli yhteensopivan pohjan tutkimukselle, jota voidaan pitää myös hyvänä lähtökohtana tutkimuksen toteuttamiselle. Tutkimuksen tulosten analysoinnissa hyödynnettävät yleiset asiakaspalvelun laateoriat tuottavat teoriatriangulaatiota (Puusa, Juuti & Aaltio 2020, 185), koska tuloksia vertaillaan Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten taustalla olevien ydinulottuvuuksien ja yleisten asiakaspalvelun laateorioiden kannalta. (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara & Sinivuori 2009, 124.)

Tutkimuksen reliabiliteetin eli luotettavuuden kannalta valitulla tutkimusasetelmalla voidaan tuottaa laadullisesti uutta tietoa BIKVA-menetelmän soveltuvuudesta vankilan asiakastyön laadun kehittämiseen. Lisäksi Rikosseuraamuslaitoksen laadun ydinulottuvuuksien sekä asiakaspalvelun laadun yleisten teorioiden vertaavuus suhteessa tutkimustuloksiin tarkentaa tutkimuksen validiteettia eli pätevyyttä erityisesti asiakaspalvelun laatuun nähden. Sinänsä laadullisen tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin osalta tulisi puhua ennen kaikkea tutkimuksen vakuuttavuudesta. Sen osalta vakuuttavuuden tulee määrittelemään tutkimuksen tosiasiallinen toteuttaminen ja edellä kuvatuista eettisistä edellytyksistä kiinni pitäminen. (Toikko & Rantanen 2009, 121-124; Vilkkä 2015, 196-198.)

## 5 Tulokset

### 5.1 Asiakkaiden ryhmähaastattelu

Tutkimuksen mukainen asiakkaiden ryhmähaastattelu järjestettiin 17.2.2022. Haastattelussa noudatettiin laaditun haastatteluohjeen mukaista Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten mukaisiin ydinulottuvuuksiin liittyvää aihejärjestystä. Suhteet -ydinulottuvuuden osalta haastatteluun osallistuneet toivat esille vankien kohteluun, virkamiesten käyttäytymiseen ja vankilan käytäntöihin liittyviä näkemyksiä. Vankien kohteluun liittyen esille tuli näkemyksiä siitä, että henkilökunnan käyttäytyminen ja sen kautta esille tuleva tunnetila vaihtelee.

*”Et sen takii mä oon huomannu vartijoista, että kun on hyvä päivä niillä, niin ne ei oo hirveen vittumaisii. Sit ku niil ei oo hyvä päivä, niin ne jotenkin purkaa sen turhamaisuutensa sillä että ne jotenkin kiusaa ja kyykyttää.”*

*”Et tota, sit ee no just noi bamsikat [omasta mielestään erityinen henkilö] ja toimoit niin ni - ammatinvalintakysymys, siis jokainenhan meistä on rikollinen jollain tavalla. Nyt me suoritetaan sitä, eikä tääl kukaan itse siitä, et sit sä ott tos vartijana, sua vituttaa joku asia...tiätsä pidä se siel sun omassa siviilielämässä, ihan oikeesti, ei siit, et sä voi tulla tänne kyykyttää jotain ihmist joka on tehny väärin.”*

*” No...en oo, kyl sen varmaan välil huomaa, et jollain ollut huono päivä mutta...ei kai mulla oikein muuta sanottavaa.”*

Vangit kokivat, että Keravan vankilassa vartijoilla on huonoja päiviä, jolloin tunnetila välittyi suoraan vuorovaikutuksen kautta vangeille. Henkilökunnan käytöstä kuvailtiin leimaavaksi ja tarkoituksellisesti ihmisarvoa vähätteleväksi näiden tilanteiden yhteydessä. Vankien välillä todettiin olevan eroja, jotka liittyvät erityisesti siihen, millaisia lupia vangeille on myönnetty. Käytännössä jatkuvasti vankilalla rangaistustaan suorittavien vankien arveltiin joutuvan olemaan enemmän vuorovaikutuksessa henkilökunnan kanssa ja siten heihin kohdistuu enemmän epäasiallista kohtelua. Asian koetaan eriarvoistavan vankeja.

Vankiloita todettiin vertailtavan ja erityisesti avovankiloiden käytäntöjen erilaisuudet herättivät keskustelua. Vankiloiden erilaiset käytännöt koettiin eriarvoistavina ja siten ongelmallisina.

*”Niin, siis, mut tää nyt on ensimmäinen mun avolaitos, ei mul oo sinänsä mitää vertauskuvaa mitä muut puhuu, mut sit niinku no...mum mielest hirveen hyvä esimerkki viime viikolta torstaina. Meil oli koulus, sielt tulee Suokist pari äijää. Niin nii se äijä, sit meille tarjottiin viikonlopuks duunii. Tääl ei kuitenkaa saa sitä rahaa ihan hirveesti. Kylhän mäkin olisin halunnu mennä viikonlopuks duuniin, mut se et mä oisin ees ky-*

*syny teilt jotain. Siin ois mennu kuukaus siin hakemukses. Se äijä soitti Suokkiin mi-  
nuutin jälkeen sil oli lupa mennä lauantain duuniin.”*

*”Joo. et siin on vissii, en mä nyt tiedä tarkkaan mut siin vissiin sit just käydään niinku  
näitä avolaitosluokitteluja, et mikä on avolaitosasto ja avol..niinku et sit niinku  
Suokkihan on täysavo. Ja Keravahan on avolaitos, niinkun toisen luokan niin sanottu.”*

Vankiloiden välisien erojen osalta lupapäätösten tekeminen ja muutokset koettiin olevan yksinkertaisempia Suomenlinnan vankilassa. Avovankiloiden välillä arveltiin olevan luokittelueroja, jonka perusteella Keravan vankila olisi toisen luokan avovankila.

Virkamiesten toimintatapoihin ja vankilan käytäntöihin liittyen tuotiin esille useita erilaisia ongelmia tai epäkohtia Keravan vankilan toiminnassa. Asiointilomakkeisiin perustuva virkailijoille pääsy koettiin jäykäksi ja epämiellyttäväksi tavaksi päästä virkamiehen vastaanotolle. Työtekijöiden motivaatio asiakastyöhön vankien kanssa nähtiin osin epäselvänä, koska asioita koetaan siirrettävän toisille virkamiehille perustelematta tai asioita ei tehdä vedoten siihen, ettei toisen virkamiehen tehtäviin voitaisi puuttua. Vastuuvirkamiesten roolia ei tunnustettu, eikä heitä koettu olevan saatavilla. Yleisesti ongelmana nähtiin vuoropuhelun puute vankien ja virkamiesten väliltä. Synnä tähän arveltiin olevan muun muassa koronapandemiassa, josta olisi aiheutunut jonkinlaista huolimattomuutta työskentelyyn. Lisäksi näkemyksenä tuli esille, ettei vankien muutostarpeita tueta aktiivisesti ja lupaprosessien ennustettavuus sekä luotettavuus koetaan riittämättömäksi. Päätöksenteossa koettiin olevan erilaisia käytäntöjä riippuen siitä, kuka päätöksiä tekee.

*”Mä en oo tähän päivään nähny yhtäkään rse:tä [rikosseuraamusesimies] esimerkiksi.  
En, en siis...mä laputin sitä ...marraskuust siihe asti ku mä olin koronakaranteenis tuol  
tammikuus. Mä en ees kuullu siit äijäst mitään. öö (toisen esimiehen) kaa noi asiat  
menee niinku ok, sen kaa pystyy niiku, siin ei oo mitää. Mut en mä oo sitäkään nähny.”*

*”Sanotaan nyt toi noitten asioiden kanssa kun laittaa lappua niin niihin ei tuu vastauksia  
esimerkiksi. Tonne rse:llekin kun on laittanut, niin ei tuu ei saa mitää vastausta  
niihin.”*

*”Sitten mä siirryin tohon osastolle, niin rupes kaikki asiat toimimaan. Et siinä on hyvä  
ohjaaja meillä, et siinä pitäis ottaa muidenkin vähän mallia siitä, et miten noita asioita  
vankien osalta hoidetaan. Et mitä mä oon kuullu, et muutamat ohjaajat pallottelee  
sitten takasin niitä, että toinen sanoo toista ja sitten toinen toista ja toinen ei kävele  
toisen yli, ei voi tehdä niinku. Se on aika rassaavaa tommonen.”*

*”Niin silloin ei tarvii laputtaa, et hei onks sulla aikaa nähä sun muuta, vaan sit tietää milloin hänellä on aikaa ja jos se tekee sen työnsä kunnolla niin. Niin. Eikö se ois tosi hyvä idea semmonen?”*

*”Luulenko mä vaan niin, vai onks muuten korona-aikana ihmisten keskittyminen herpaantunut enemmän. Ootsä huomannut? Tulee enemmän virheitä, tulee enemmän huolimattomuusvirheitä, unohduksia. Jotenkin tuntuu siltä.”*

*”Et niinku mitään positiivist...no äijälki alko se mahdollisuus koevapauteen, mulki alko se mahollisuus koevapauteen...mul on kaikki asiat, mul on kämppä, mul on toiminta, mul on toimeentulo, kaikki edellytykset mitä tää laitos vaatii siit, ett et mä oisin. Mul ei oo mitää rikkeitä, ei mitään. Vaan sanottiin niinku et se avataan laitoksen toimesta, ei siit oo puhuttu mitään mulle sen jälkeen. Et se, siis niinku mikä juttu, niin sama mullekin. Kyl mä lusin tääl vaik sen koko lopputuomion, ei siin oo mitään et et..niiku mies tekee, mies kestää, ei siis. Tää on ihan no brainer homma, mut puhutaan siit kaikest hienoudest, et joo joo koevapauteen ja näin. Miksei sitä tuoda esille sit siin vaihees, niinku jää paska maku tost hommast siit sit siin vaihees.”*

*”Siis niiku itsekkin sen tajuut täs näin, että tuol on äijät jotka kaikki on silleen, että toivottavasti Peltonen skriivaa lomat, koska...koska sä kirjotat siihe, et sä oot ysilt siel himas. Peltonen on silleen, ett no oo missä oot.”*

Vankien rangaistusajan suunnitelmiin ja lupiin liittyvä ohjaus ja opastaminen koettiin monin eri tavoin puutteelliseksi. Vankien perehdyttämisen kerrottiin olevan osittaista ja ohjeita pyydettyäessä uudelleen on neuvottu lähestymään asiassa asiointilomakkeella. Päihdevalvonnan käytäntöjen eroavaisuuksia todettiin ja virkamiesten välisten työtapojen erot tuottavat jonkinlaista yhdenvertaisuusongelmaa.

Toiminnallisuus -ydinolottuvuuden osalta ryhmähaastattelussa tuli esille, että rangaistusajan suunnitelmien ohjauksen puutteet heijastelevat myös vankien yksilöllisen muutoksen tukemisessa, vahvistamisessa ja motivoinnissa. Vankien mukaan eri asioihin liittyvien virkamiehen suullisesti antamien ohjeiden perusteella voi syntyä vääriä odotuksia siitä, miten asiat tulevat menemään ja olisikin tarkoituksenmukaisempaa puhua asioista suoremmin. Jossain määrin vangeilla oli näkemystä siitä, ettei toisessa vankilassa tehty rangaistusajan suunnitelman edistäminen tule huomioiduksi Keravan vankilassa ja vangeille ei anneta mahdollisuuksia näyttää kykyjään edistää tavoitteiden mukaisia asioita. Vankeusaikaiseen ohjelmatoimintaan osallistuminen koetaan merkitsevän lähinnä vankilan järjestelmissä jotain. Yksilölliset muutokset arveltiin perustuvan ennen kaikkea omaan motivaatioon muutoksesta ja rikoksettomuuden vahvistumista. Erityisesti valvottujen koevapauksien prosessien epävarmuus ja epäselvyydet koettiin merkittävällä tavalla ongelmallisina.

*”Niin sekin on vähän ristiriitasta, emmä tiä et Riksus mä tein kaikki ransuasiat valmiiks paitsi... mul on ykkösenä taitaa olla se koulu. Hoida tutkinto loppuun. Tulin tänne, seuraavana päivänä mulle sanottiin tossa narikassa että meetsä keittiölle duuniin. Se on tietsä vähän ristiriitaista silleen, et siel on ykkösasia se pääjuttu, ne kaikki muut mä oon tehny kaikki niiku mitä siel nyt ikinä onkaan... päihteiden kanssa bla, niin niin tota, mut et siel se koulu ykkösasiana. Sen takia mä pääsin Riksust tänne, että mä pääsen kouluun.”*

*”No, mitä sä oot tollasella niinku tavallisella osastolla, missä mäkin oon, ei siellä kukaan mitää ne neuvo miten sun pitäis edistää sitä ransua.”*

*”99% niist tekee sen takia, et ne pääsee eteenpäin siin ransussa, ei siin niiku, ei siis...tossa aikaisemmin puhuttiin tost rikoksen tekemisest, kaman vetämisest, ihan samoin siis niinku...ihan sama kuinka paljon sä jumppaat mulle jotain ajatuksia tollasia, jos mua ei kiinnosta”*

*”Silloin ku oli vielä se woppi kun mä tulin tänne tää oli ihan uus, se oli viel tääll puolel vähän aikaa. Meil oli paljon kaikkee mielenkiintoisia ryhmiä”*

Vankeusajan osalta ryhmähaastattelussa tuli esille avolaitokseen sijoittamisen perusteet ja erityisesti avolaitoskelpoisuuden merkitys. Ryhmän näkemyksenä oli, että Keravan vankilaan sijoitetaan päihteiden käytön jatkamista haluavia ja vankilassa on helppo luoda yhteyksiä rikollisuuteen. Esille tuli myös se, ettei vankila-aikana ole kannattavaa hankkia uusia ystäviä, koska tällainen vaikuttaa rikoksien jatkamiseen. Avolaitoskelpoisuuden osalta toivottiin sitä, että kelpoisuus merkitsisi heti Keravan vankilaan saavuttua jotakin. Toimintaan osallistuminen ja avolaitostyöstä maksettava palkka koettiin ohjautuvan ilman perusteita sellaisille lyhytaikaisille vangeille, jotka tulevat siviilielämänsä ongelmista hetkeksi tauolle ja saavat avolaitostyöstä palkkaa ja palaavat sitten ongelmiansa pariin. Toimintarahana ja avolaitospalkan perusteet koettiin vaikeaksi ymmärtää.

Vankilan tulo-opas sai erityistä kritiikkiä siitä, ettei tulo-oppaassa kuvaillut käytännöt vastanneet todellisia käytäntöjä. Ongelmat liittyvät useisiin eri aihealueisiin ja vankilan käytäntöihin. Toivomuksena esitettiin, että vankilan tulisi pyrkiä sanoista teoiksi tulo-oppaan asioihin liittyen.

*”Mä en oikeesti tsennaa sitä, et Nuuksio ja Sipoo, nehän on aika semmosii niinku, miks ei äijät, jotka lusii tääl pitempää aikaa.. siis tää aika, mitä mä oon ollu tääl. Tääl on ollut näit äijii, jotka on ajanu jotain pirirattei jotai, ne lusii kuukauden kaapeli, ne laitetaa samantien sinne Nuuksioon Sipoon, miksi vitus se äijä menee kuitenkin koht siviiliin, se saa mennä takas duuniin... se on kuukauden tääl? Sit äijä, joka on tääl viel*

*puoltoist vuotta, se kuitenkin tarvii sitä lovvo sillee. Et, niiku häh? Mikä logiikka? niin tai siis sit sille tarjotaan noit putsariduunei.”*

*”Siis tottakai, ei siin mitään, kaikki tekeminen on jees. Mut sit ku sä vertaat tota hommaa. Emmä tiä, mä olin siis putsarina ennen ku mä olin koulus ja siivoot siis yhen-toist äijän kusta ja paskaa joka päivä. Sit sä tsiikaat jotain, jotka käy jossain, ne ei tee mitään siel duunis koko päivän. Tai siis jotain vähä säheltää siel. Ne saa se saa sen 700 kuukaudes.”*

*”Ja avolaitoskelposuus. Kun arvointikeskus arvioi sinut avolaitoskelposeksi, niin sä oot siitä päivästä lähtien avolaitoskelponen kun sä avolaitokseen saavut. Eli se tarkoittaa sitä, että jo se sössii sen asiat siinä alkuvuikosta se on sen oma vika. Jos se menee lomille, se lähtee karkuun tai jotain muuta vastaavaa. Se on sen oma niinku moka. Ja tää et, mun ja tää oli mun mielst semmonen, mikä pitäis kans muuttaa, et niille ihmisille pitää antaa se sauma, koska se pääse, eli just se et sanotaan että sä et oo vielä niinku avolaitoskelponen tai sä et oo ollu täällä pitkään tai jotain tällästä. Niin mun mielestä, jos arvointikeskus on sanonut, että sä oot avolaitoskelponen, niin sillen sä olet.”*

*”Et siis niinku hirveen moni asia korjaantuis sillä, et jos te eläisitte sen mukaan, mitä siel lapus lukee, siel tulo-oppaas.”*

Ryhmäkeskustelun mukaan Keravan vankilassa opiskeluasioiden sujuvuus on ollut positiivinen asia. Lisäksi toimintaan osallistumisen koettiin olevan ylipäättään vankeusaikana hyvä ja mielekäs asia, joka tuo päivälle arvoa.

Toiminnallisuus ydinulottuvuuteen liittyvän sähköisen asioinnin osalta ryhmähaastattelussa tuotiin esille, että asiointiin liittyä epätietoisuutta ylipäättään. Virkamiesten kerrottiin antavan epäselviä ja keskenään ristiriitaisia ohjeita sähköiseen asiointiin liittyen. Digitaitojen koulutusta pidettiin tarpeellisena. Samoin älypuhelimien käyttöön liittyvien tarpeiden koettiin olevan tavanomaisia.

Ryhmähaastattelussa tuli voimakkaasti esille se, ettei vankilassa ole riittäviä harrastemahdollisuuksia. Liikuntapaikkojen vähäisyys ja kuntosalin laitteiden laatu koettiin ongelmina. Kirjaston huono laatu todettiin erityisesti, vaikka vankilan uusia tiloja muutoin pidettiin uusina ja hotellimaisina.

*”Nii et tommoset käytännön asiat, sen mäki oon ymmärtänyt, et noist sit juoksutetaan rseillä, jotka ei välttämättä vastaa sulle. Siis tommoset joku sähköposti mitä siis niiku huhuh ihan oikeesti, ei toi nyt oo niinku siis sillee.”*

*”En osaa käyttää. Mulla on nyt tässä ongelma, että kun sain nämä verkkopankkitunnukset. Mä sain semmoisen kirjekuoren, ja mistä pitäis sitten salasanat laittaa, mut ehän mä osaa laittaa niit.”*

*”Ei täällä ole mielekästä tekemistä viikonloppuna kuin joku ruoanlaitto.”*

*”Niin, tää ois hemmetin hieno mesta tehdä esimerkiksi joku liikuntareitti missä, niinku muissakin taloissa on, että ilmoitetaan päivystykseen tietty kellonaika, milloin saa mennä sinne. Niinku pururadalle tai kävelylenkille.”*

*”Kysyt keneltä vaan jonka näät tos ulkona jumppaamass, ne haukkuu ton sisäsalin. Siis Toihan on joku eläkeläisten tiestä fysioterapia enemmänki ku siis niiku, Mitä noi jutut on? Miksei noit laitteit voitu tuoda sisälle? Porukka on jo ajatuksissaan vetänyt ton minimiin, et sais ees käsipainot. Tiedäts, et nyt ei puhuta enää mistää et sull ois joku elixia täällä. Vaan et sul ois jotku käsipainot tuol sisäl. Niinku. Kyl tuol vaatii aikapaljo luonnet, etä sä vedät tammikuuss tuol pihal. Niinku jumppaa.”*

*”Tossa joutuu hevosenenkää vetämään edestakaisin ja se on aika tyhmää.”*

*”Niin siis toi on niin syyhyky toi kirjasto, ettei mitään järkee. Jostain matkaselleist kerättyjä kuisii kirjoja ja sit laitettu vaan tohon noin ja huh huh...”*

Järjestyksen, turvallisuuden ja hallinnon ydinolottuvuuteen liittyen ryhmähaastattelussa tuotiin esille vankien sijoittaminen ja asuttaminen vankilassa. Erityisenä ongelmana koettiin seksuaalirikoksista tuomittujen asuttaminen sekaisin muihin rikoksiin syyllistyneiden kanssa. Asiassa nähtiin ongelmana se, että vankeja pakotetaan hyväksymään sellaisia asioita, joita siviilielämässä voisi perustellusti vältellä. Vankien välinen hierarkia todettiin olevan olemassa ja vangeille on merkitystä sillä, mistä rikoksista henkilö on vankilassa. Päihdemyönteisten vankien sijoittaminen avovankilaan herätti närkästystä ja virkamiesten eettisyys suhteessa työssä saatuun tietoon. Tietosuojaa kohtaan esitettiin epäilyksiä, koska arvion mukaan vartijat puhuvat vankilan asioista vankilan ulkopuolella. Esille tuli näkemys, että vankien hakeutuessa avovankilaan on yleisesti tiedossa, ettei ole sopivaa jatkaa päihteiden käyttöä.

*”Niin niin siis ei mut siis. Nyt mennään taas siihen perusjuttuun, et jos sun paperit on kunnos nii eihän sit niiku oo mitää ongelmaa, niinku yks muiden joukossa. Mut jos nyt oot niinku joku...joku. Sit se on vähä silleen. Mut et en mä tiää avolaitoksess muutenkaa.”*

*”Mut se jokainen tietää sen arvojärjestyksen, miten noi vankilas menee vankien keskuudess sillee et, niin se käännetään avotalos ylösalaisin. Niin et se alin kasti on yhtäkkiä tääl sitä parast. Et henkilökunta tsiigaa no sä nyt oot vähän raiskannu, ni ei se*

*mitää, mut jos sä oot myyny huumeita, nii sä oot niin huono ihminen ettei mitään järkee. Et se...se jotenkin emmä tiiä. Mun mielest menee ylösalasin.”*

*”Nimenomaa täällä ei ole kannattavaa ainakaan harjoittaa mitää semmosta, et siitä jää aika nopeasti kiinni. Sen takia se on siinä mielessä turvallista ja edelleen tullaan siihen, että Suomessa on helvetin turvallista istua, ei täällä oo mitään semmosta.”*

*”Siis niinku lähtökohta me ollaan vankilassa tai siis silleen niiku joku tinalo tulee tänne näin kelaa sen, vedän vähän kamaa. Nii Eiks se oo sen oma vika tai siis sillee. Käytä päätä.”*

*”Niin se just että, vartijoiden piiris ni mul on muutama frendi sielt sun täältä, ketkä on vartijoita. Kun mä kuulen, mitä ne juttelee siellä muista vangeista, mitä juttuja ne paljastaa, miten ne kertoo. Just ett hitto, menin tuon huoneeseen ja se meni ihan lukkoon, kun sanoin et sä jäit kiinni tästä. Avautu nyt tommost asioist siellä. Nyt tuli vaan nyt mieleen tosta just, noista huumehommista ja noista niin. Sekin on kyllä tosi ala-arvoista. Et ku mulle kerrotaan...siis niinku mä saan kuulla sieltä sun täältä. Siellä on vartijoita siellä sun täällä töissä. Kyllä ne kertoo mulle. Niinku kaikki, mitä ne sanoo siellä ja näin. Mua ei haittaa se, mua ei henkilökohtaisesti kiinnosta. Se on vaan mun mielestä henkilökohtaisesti rumaa niitten osalta. Et ne on täällä töissä ja ne sanoo, ett sä oot ala-arvoinen, mut ne menee sun alle tossa noin.”*

*”Niin tai siis yleensä tulla, kun tietää mikä tää avolaitossysteemi on ni tulla tänne ja ajatella et mä nyt vähän kokeilen vetää... niin”*

Hyvinvoinnin ydinolottuvuuden osalta ryhmäkeskustelussa tuli esille, ettei vankilamyymälän palveluja arvosteta. Vankilamyymälässä on myytävänä hyvin rajallinen määrä tuotteita ja esimerkiksi kasvien saatavuus on vähäinen. Myymälän myyntikäytäntöjä pidettiin avovankilaan sopimattomina, koska ostamissuunnitelmat tuli arvioida ennakolta ja tilanteeseen saattaa tulla muutoksia eri syitten takia. Kauppa-asiointiin kaivattiin järjestelyihin normalisuutta ja niin sanottua siviilikaupassa käyntiä. Avolaitosten välillä kerrottiin olevan erilaisia käytäntöjä ostosten suhteen ja vangit kokivat, ettei yhdenvertaisuus ole asiassa riittävä. Elintarvikkeiden tuontimahdollisuus poistumislupiin liittyen koettiin olevan myös ongelmallinen erityisesti siksi, että nykyisen vankilamyymälän palvelutaso ja tuotevalikoima koetaan puutteelliseksi. Vankilan toiminnassa koettiin hyvänä vangeille sallittu yhteydenpidon mahdollistaminen puheluiden hallussapidon ja tapaamisten, sekä poistumislupien kautta.

*”Toi kanttiini on ihan mahdoton. Se on ihan lähtökohtaisesti niinku et-tä...avolaitoksessa yleensä tommonen kanttiini menestyy. Ja siis että, mehän vankeina, mähä ollaan vähän avuttomia, kun eihän me saada niinku aikaseks, että toi kanttiini-toiminta muuttuis. Toihan on ihan järjetön juttu koko... siis tuotteet ei...eihän siin.”*



*”Just silleen, et sä meet torstai-ilta, mejän pitäis mennä...niinku käyään koulus...niin. Jätä nyt sit lappu. Häh. Kuin paljon sä teet himas silleen, et sä meet torstai-ilta kaup-  
paa ja sä tiedät perjantaina mitä sä tarviit ensi viikolla? Tai siis silleen...et ja sit kaikki  
tommonen...”*

*”Siis kasvikset mitä sieltä saa sipuli, valkosipuli, paprika ja tomaatti, siin on niinku  
nääh vihannekset.”*

*”Sit täs on just sellaisia niiku yksikertaisia juttuja. Mullaki, mä lähen huomenna lo-  
mill. Mult lähti nyt samantien tän viikon kanttiinit pois. Sen takia vaan, et mä meen  
mun mutsin synttäreille. Ni nyt mä joudun olla viikon ilman. Niiku kauppa.”*

*”Miksei sitä muuten jos käy lomilla ja sulla on kuitit, että sä oot puoltuntii sitten käy-  
ny kaupassa ostamassa kylmätuotteita ja sä tuut tähän. Niin mihin vittu se kylmäketju  
katkee? häh? mäkin jouduin viidenkymppin ostokset heittää roskiin.”*

Asiakashaastattelun perusteella tuli esille laajasti mielipiteitä Keravan vankilassa koetusta kohtelusta ja asiakkaille tärkeisiin asioihin liittyvistä ilmiöistä. Rikosseuraamuslaitoksen laa- tumittausten ydinulottuvuuksiin perustuvien keskusteluaiheiden, kysymysten ja väittämien kannalta asiakasryhmähaastattelussa keskusteltiin eniten suhteet- ja toiminnallisuus - ydinulottuvuuksiin liittyvistä asioista.

## 5.2 Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelu

Tutkimuksen mukainen kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelu järjestettiin 3.3.2022 Keravan vankilassa. Haastatteluun osallistui erityis- ja opinto-ohjaajia sekä ohjaajia. Haastattelua varten oli laadittu haastatteluohje asiakasryhmähaastatteluaineiston sisällön analyysin perus- teella. Haastatteluohjeessa esiteltiin asiakasryhmähaastattelussa esille tulleita ydinulottuuk- sittain luokiteltuja mielipiteitä. Kenttätyöntekijät tuottivat suhteet -ydinulottuvuuteen mää- riteltyyn vankien kohteluun liittyvät -asiat alaluokkaan seitsemään eri aihepiiriin liittyvää näkökulmaa: työntekijän inhimillisyys, valehtelu, asiakas ymmärtää väärin, asiakkaan velvolli- suuden ja oikeudet, asiakas pyrkii vaikuttamaan, asenteen peilaaminen asiakkaalle ja virhe on mahdollinen.

Kenttätyöntekijöiden näkemys oli, että asiakkaiden kokema epäasiallinen käytös voi johtua työntekijän yksilöllisistä tunnetiloista ja niiden vaihteluista. Vuorovaikutuksen kannalta tuo- tettiin mielipide siitä, että työntekijä saattaa toisinaan vastata asiakkaalle samalla tavalla, kuin asiakas työntekijää lähestyy. Jossain määrin tuotettiin näkemystä siitä, etteivät asiak- kaat aina kykene tunnistamaan vuorovaikutustilanteissa henkilökunnalta samaansa ohjausta ja opastusta, jolloin työntekijän tuottama vuoropuhelun asiaan liittyvä rajaaminen koetaan huo- nona palveluna asiakkaan näkökulmasta.

Asiakkailla nähtiin olevan oman edun tavoitteluun liittyviä tarpeita, jotka työntekijöiden arvi-  
on mukaan voivat vaikuttaa tarpeiden tunnistamisessa. Virkamiehen työskentelyssä arvioitiin  
voitavan tehdä tahattomia virheitä ja näistä tulisi pystyä pahoittelemaan ja pyytämään an-  
teeksi asiakkaalta. Esille tuli myös näkemys siitä, että asiakasta on voitu työskentelyn puit-  
teissa opastaa virheellisesti ja kun asiakas on toiminut epäselvien ohjeiden mukaisesti, niin  
toiminta on käännetty asiakkaan omaksi syyksi.

*”Mutta toisaalta täytyy muistaa, että metsä vastaa, niin kuin sinne huudetaan.”*

*”Kuulostaa ihan tutulta ja toisaalta inhimilliseltä, mutta ei se nyt tietysti sais olla ko-  
vin räikeätä ainakaan. Jokaisellahan meillä on huonot päivämme. Niin, se saattaa nä-  
kyä meidän käyttäytymisessä. Ei saisi tietysti asiakastyössä näkyä.”*

*”Ei siis kyllä heillä on oikeus niikun omaan kokemukseen, mutta siis se että... Ite ajat-  
telen, että myös niitä rajoja pitää pystyy laittaa ilman, että se otetaan huonona pal-  
veluna. Et niiku osaltansa, se pitää muistaa hekin pyrkii omaa etuaan tavoittelemaan  
hyvinkin usein.”*

Suhteet -ydinulottuvuuteen määriteltiin virkamiehen käytös -alaluokka, jonka osalta esille tuli  
14 asiaa, joiden mukaisesti määriteltiin pelkistetty ilmaus: korjaava toiminta virheen jälkeen,  
työmäärän suuruus, työntekijän velvollisuudet, sopimuksista kiinni pitäminen, työmenetelmät  
ja tiedonkulku, yhdenvertaisuus, työhön kohdistuva paine ja seuranta, työntekijän motivaatio,  
työntekijän uskottavuus, toimivallan rajat, itseohjautuvuus ja priorisointi, henkilösido-  
naisuus käytöksessä, ajankäytön suunnittelu ja vastuun jakautuminen.

Kenttätyöntekijöiden mukaan virkamiesten käyttäytymiseen vaikuttaa työmäärä ja sen seu-  
rauksena ilmeneviä asioita. Vastuun jakautumisessa nähtiin asioita, jotka ovat toisaalta henki-  
lösidoonaisia, mutta myös painetta tuottavia. Asiakkaiden ei koeta huolehtivan asioistaan  
työntekijän kanssa sopimalla tavalla ja työskentelyssä ei ole käytettävissä riittävästi sellaisia  
työvälineitä tai menetelmiä, jotka mahdollistaisivat luotettavampaa ja sujuvampaa työsken-  
telyä. Perinteisten työskentelytapojen tilalle ei koeta olevan vaihtoehtoja. Työntekijöiden  
keskinäisten työtaperojen arvioitiin aiheuttavan ongelmia asiakkaiden yhdenvertaisuudelle.  
Asiakkaiden osalta tuotettiin näkemys siitä, etteivät asiakkaat aina muista osallistua sovittui-  
hin tapaamisiin.

Työntekijöiden kannalta koettiin ongelmallisena se, ettei heillä ole valtaa ratkaista asioita ja  
se johtaa asioiden siirtämiseen työntekijältä toiselle. Tämä taas osaltaan vaikuttaa työnteki-  
jän ajankäytön suunnitteluun ja näyttäytyy osaltaan muille työntekijän ammatillisena moti-  
vaationa. Joidenkin työntekijöiden ammatillisen motivaation arveltiin olevan alhaisempi, kuin  
toisilla. Työskentelyyn kaivattiin työtehtävien priorisointia, mutta ymmärrettiin myös työnteki-  
jään oma vastuu ammatillisessa itseohjautuvuudessa.

Työskentelyyn liittyen koettiin painetta ja seurantaa tulevan esimiehiltä, asiakkailta ja heidän läheisiltään. Seurannan koettiin olevan painostavaa ja esimerkiksi uusien työskentelyvälineiden arvoitiin tuottavan riskiä sille, että paine entisestään lisääntyisi. Asioiden valmistelulla ja päätöksien saamisella koettiin olevan paineistavia piirteitä. Päätöksenteon kiireellisyyden arvioitiin johtavan eräänlaiseen asiakkaan palkitsemiseen väärin perustein.

*”Voihan se olla, että siitäkin on heillä kokemus että esimerkiksi ransukeskustelujen pitäminen on jäänyt vähemmälle. Et tota sehän johtuu ihan taas vaan siitä, että sitä hoidettavaa asiaa on niin paljon. Ei sitä ransukeskustelua... jos meillä on 7:15 työaika päivässä, pitäis hoitaa asioita, valmistella vapautumista niin se tarkoittaa sitä, että jostain on pakko tinkiä siinä kohtaa. Et mikä se sit on, niin siinä mä ite toivon esimiehiltä semmosta niinkun priorisointi apua, että nää on mun työtehtäviä että mitä mun esimiehet multa haluaa ja mitä ne haluaa siltä, että mä teen vankien kanssa työt ja mihin mä keskityn tietyssä vaiheessa. Et vähän semmosta ohjausta myös siihen. Kyl mä ymmärrän, sen et itseohjautuvuus on tärkeätä, mut se että jonkinlaista ohjausta kuitenkin toivois siihen omaan työskentelyyn ainakin.”*

*”Mähän en nyt tietyisti sais sanoo tässä tätä ääneen, mut mä sanon kuitenkin. Se on ihan sen työntekijän kiinnostuksen tasosta kiinni, miten niitä sen vangin asioita hoitaa.”*

*”Tai niin et jos se on yhdellä käytössä, niin sit se pitäis olla kaikilla käytössä. Tai kun osa viestittelee ja soittelee vankien kanssa ja osa ei, niin sekin aiheuttaa myöskin sitä ristiriitaisuutta. Et sit se pitäis olla vähän kaikilla joko tai.”*

Suhteet -ydinulottuvuuteen liittyvän vankilan käytännöt -alaluokan osalta työntekijöiden haastatteluaineistosta määriteltiin 11 pelkistettyä ilmaisu: työvälineiden laatu, asiointikäytännöt, vastaavuus yhteiskunnan palveluihin, yhdenvertaisuus asiakastyössä, tilojen rajoitteet, sijaistusten epäselvyys, kirjaamiskäytännöt, henkilösidonaisuus työssä ja prosesseissa, yhteinen työskentelykuva asiakkaasta, tiedonkulku (työntekijät-esimiehet) ja ohjeiden laajuus ja hallinta.

Työntekijöiden kannalta koettiin ongelmana, että heillä on käytössään perustasoinen matkapuhelin ilman minkäänlaisia älyominaisuuksia. Käytössä olevan laitteen koettiin haittaavan työskentelyä. Henkilökunnan poissaolojen suhteen koetaan, että sijaisjärjestelyt ovat epäselviä tämä vaikeuttaa asioiden hoitamista. Työskentelyn koettiin olevan ajoittain tehohengittämistä ja tulipalojen sammuttamista. Toisaalta asiointikäytäntöjen haluttaisiin olevan siviiliyhteiskunnan toimintamallien mukaisia, mutta samalla arvioitiin asiakkaiden olevan osin kyvyttömiä hoitamaan asioitaan vankilassa.

Vankilan käytännöissä nähtiin työntekijöillä erilaisia toimintatapoja liittyen siihen, miten asiakas voi ottaa yhteyttä työntekijään ja millaisia työskentelytilanteen kirjaamistapoja työntekijöillä on. Tämän nähtiin merkitsevän henkilösidonaisuutta työskentelyprosesseissa ja samalla heikentävän yhdenvertaisuutta asiakastyön kannalta. Rikosseuraamusesimiesten ja työntekijöiden välisessä tiedonkulussa nähtiin olevan ongelmia, jotka vaikuttavat yhteisen työskentelykuvan saamisessa. Asiakkaiden arvioitiin olevan tiedonkulun ja asioihin liittyvän laajan ohjeistuksen vuoksi epätietoisia vastuutyöntekijöistään. Vankilan tilojen koettiin olevan asiakastyön tekemiselle vaikeat, koska asiakkaat ovat hyvin erillään henkilökunnasta.

*” Ni siinä että me pystyttäis sitä kännykkää käyttään, ni kyl se ehdottomasti vaatis se, et meil olisi ne älypuhelimet, jolloin me pystytään näkeen ne viestiketjut suoraan, eikä silleen, et me joudutaan selaamaan niitä viestejä, ja sit kun siellä on sata viestiä, niin me joudutaan poistaa kaikki vanhimmat. Niin se on tosi epäkäytännöllistä.”*

*”Niin se on välillä tuntuu sellasta, että se on nimenomaan sellasta tulipalojen sammuttelua tässä vaiheessa. Varsinkin sit ku ne vapautuu rytinällä ja varsinkin sit jos meillä on poissaoloja meidän kks (koulutus, kuntoutus ja sosiaalityö) käytävällä. Ja varsinkin sitten jos tulee jotain niinku ekstra niin meil on kyl kädet ihan täynnä.”*

*”Niin ja samalla tavallahan yhteiskuntakin pääsääntöisesti toimii, et jos sä meet johonkin asioimaan, et sä pääse tosta vaan ovesta sisään hei hei mulla on tämmänen asia, et tää pitäis saada hoidettua. Aika moneen paikkaan tarvii varata aika nykyisin.”*

*”Mutta kun tuntee vankien taustat ne tähän asti yleensä jättäneet kaikki asiat hoitamatta, niin kuin ne olisi pitänyt hoitaa. Niin tuntuuhan se pahalta, et pitäis johonkin järjestelmään sopeutua.”*

Suhteet -ydinulottuvuuteen määriteltyyn rangaistusajan suunnitelman ohjaus ja tuki - alaluokkaan liittyen työntekijöiden haastattelun perusteella määriteltiin yhdeksän pelkistettyä ilmaisua: asiakkaan toiminta rangaistusajan suunnitelman suhteen, esimiehen vastuu ohjauksesta, työskentelyn vastuunjako, tiedonkulku (asiakkaat), tiedonkeruu, erilaiset toimintatavat (tiimit, työntekijät), asiakirjahallinta, henkilösidonaisuus työhön liittyen, tiimityön malli.

Asiakkaiden arvioitiin olevan jossain määrin passiivisia rangaistusajan suunnitelmiinsa liittyvistä tavoitteista. Työntekijöiden mukaan on olemassa asiakkaita, jotka eivät omatoimisesti ota yhteyttä henkilökuntaan lainkaan rangaistusajan suunnitelmaan liittyvän ohjauksen ja opastuksen vuoksi. Rikosseuraamusesimiesten nähtiin olevan vastuussa rangaistusajan suunnitelmien edistämisen arvioinnissa, mutta kenttätyöntekijöiden koettiin vastaavan kuitenkin kaikesta. Vastuunjaon epäselvyyden todettiin näyttäytyvän myös asiakkaille ja ilmenevän epä tietoisuutena siitä, kuka vastaa asiakkaan vankeuden aikaisista prosesseista.

Työntekijöiden mukaan vankilassa määriteltyjen vastuutiimien toimintatavat vaihtelevat paljon riippuen siitä, kuka rikosseuraamusesimies vastaa tiimin toiminnasta. Henkilösidonnaisuuden koettiin näyttäytyvän myös esimiesten osalta, mutta eri tavalla, kuin kenttätyöntekijöiden keskuudessa. Asiakkaiden eri lupaprosesseihin liittyvien asiakirjojen hallinnoinnissa nähtiin puutteita, jotka käytännössä vaikuttavat asiavalmisteluissa hidastavasti. Toisaalta koettiin, että tulohaastatteluissa kerätään kattavasti tietoa vangista, mutta saatua tietoa ei pystytä jakamaan yhteisesti tarvittavalla tavalla.

*”Mul tulee tohon vuoropuheluun mieleen kans, et sit on kans sellasii vankeja... en tiedä koskeeks tää heitä et tarviiko he niin sanotusti ees sitä vuoropuhelua niinku kks:n kanssa, mut sit on myös sellaisia vankeja, jotka ei ikinä laita asiointilomaketta et ne vähän niinku jää unholaan ja sit ite välillä niinku nappaa niit tuolta, et aaa tätä ei on tullu nähtyy ja hänellä on kaikki asiat niin hyvin.”*

*”Eihän ne välttämättä tiedä onks heil jotain vastuuvirkamiestä. Ne luulee, et me ollaan heidän vastuuvirkamiehet, vaik sen pitäis olla valvonnan niinku henkilö.”*

*”Ennemmin mä aattelen, et ne ransupalaverit on se paikka. Jolloin sen tulohaastattelun jälkeen selkeesti sen palveluohjauksen tekeen opolle, jolloin tiekkö niin, tai psykologille, tai ihan kelle vaan, jotta me myös yhteisesti tiedetään, missä ne vangit menee.”*

*”Tost pitää sanoo tosta ransujen päivittämisestä. Me ollaan tehty osastolla sillain, et mä oon läsnä siinä. Esimies päivittää jokaisen vangin kanssa ja me käydään kaikki selväksi. Se on tosi hyvä systeemi. Mä tiedän mitä on sovittu ja vanki tietää, ja esimies tietää. Kannatan tätä muuallekin osastoille, jos on aikaa, niin tehkää”*

Suhteet -ydinulottuvuuteen määriteltyyn vankeusaika Keravan vankilassa -alaluokan osalta työntekijöiden haastatteluaineiston perusteella määriteltiin kymmenen pelkistettyä ilmaisu: virkamiehen työn merkitys, esimiehen tuki työlle, työnjaon epätarkkuus, palautteen tarve, työskentelyn vastuunjako, asiakastiedon täsmällisyys, yhteistyö, esimiestyön avoimuus, työpalaverit, henkilösidonnaisuus (palaverit).

Työntekijöiden näkemyksenä oli, että heidän työskentelynsä merkitystä ei arvosteta. Arvostuksen puute käytännössä näyttäytyy siinä, että esimiehellä voi olla oman työnsä kautta sovituna asiakkaan kanssa jotain muuta. Toisaalta nähtiin myös sitä, että työntekijät pitävät asiakastietoja yksinomaan itsellään ja tämä heikentää yhteistyön mahdollisuuksia. Työskentelyyn liittyvää palautetta koettiin tarvittavan, sekä työskentelyä tukevaa laajaa yhteistyötä. Työskentelyyn liittyvien työpalaverien osalta ongelmana nähtiin palaverien henkilöityminen. Asiakkaiden rangaistusajan suunnitelmien sisällöllisissä tiedoissa koettiin olevan puutteita ja tiedot eivät vastaa asiakkaan vankilaan saapumiseen liittyviä tietoja.

*”Nyt täytyy noihin rangaistusajan suunnitelmiin, niitten laatimiseen ja niiden tekeen. Et jos ne tehdään suurinosa viranomaistietojen perusteella, ni ei kohdenna sen vangin sen hetkisiä ongelmia.”*

*”Ja me ei välillä tiedetä mitä esimiehet on puuhastellu vankien kaa. Ja sit vangit tulee sanoon meille jotain seuraavana päivänä. Me ollaan taas että jaa.”*

*”Se on varmaan se työntekijä. Meil on paljon semmost hillottua tietoa meil työntekijöillä, kun meil ei oo enää semmosta.”*

*”Meil oli alkujaan tulohaastattelut. Tehtiin siellä äks paikassa. Meil oli joka maanantai koko henkilöstö kks-palaveri, mis oli kaikki, mis eli kuka on koevapaudessa, missä vaiheessa, mitä aloitetaan kenenkin kanssa, silloin kaikilla oli se tieto...”*

Toiminnallisuus -ydinulottuvuuden osalta laadittuun rangaistusajan suunnitelman ohjaus ja tuki -alaluokkaan liittyen työntekijöiden haastattelun perusteella määriteltiin 16 pelkistettyä ilmaisu: rangaistusajan suunnitelman täsmällisyys, työskentelyn siirto vankilasta toiseen, asiakkaan odotukset suunnitelman ohjauksen suhteen, asiakkaan motivaatio, tiedonsaanti ja opastus, kirjaamiskäytännöt, näkemuserot (asiakas - työntekijä), tiimikäytännöt, yhdenvertaisuus, työntekijän rooli, vastuuvirkamiehen rooli, työntekijän motivaatio, totuttu toimintatapa -muutoshaluttomuus, työmäärä, toiminnan arvottaminen, esimiehen rooli.

Työntekijöiden mukaan asiakkaiden rangaistusajan suunnitelmien kirjaukset aiemmissa sijoitusvankiloissa eivät ole kaikilta osin perusteltuja ja tämä haittaa merkittävästi työskentelyn siirtoa vankiloiden välillä. Työntekijöiden mukaan asiakkaille on voitu luoda toisessa vankilassa odotuksia liittyen Keravan vankilassa tapahtuvaan rangaistusajan suunnitelman tavoitteisiin kuuluvaan toimintaan. Luodut väärät odotukset heikentävät asiakkaiden motivaatiota ja tuottavat voimakkaita näkemuseroja työntekijän ja asiakkaan välille. Ilmiöön liittyy myös yhdenvertaisuutta heikentäviä piirteitä. Vankiloiden välillä erilaiset kirjaamiskäytännöt osaltaan hankaloittavat työskentelyn siirtämistä.

Työntekijän roolin suhteessa työhön arvioitiin olevan joissain tapauksissa ristiriitainen. Työntekijän tehtäväkuvauksen mukaiseen työhön liittyen tehdään turvallisuustyötä, jonka periaatteet ja toimintatavat eivät edistä kuntouttavaa ja motivoivaa asiakastyön mallia. Työntekijän ja vastuuvirkamiehen roolien osalta nähtiin merkitystä sillä, millaista työntekijän motivaatio työhönsä on. Työskentelyssä nähtiin muutoshaluttomuutta, jonka vuoksi työssä haluttaisiin säilyttää totuttu työskentelytapa. Tämä osaltaan vaikuttaa myös työmäärään työntekijöiden välillä siten, että työtä kertyy enemmän monipuolisesti työtään tekeville työntekijöille. Esimiestyön ja tiimityön käytäntöjen merkitys nähtiin onnistuessaan edistävän asioita.

*”Mut onhan myös meillä ristiriitaisia tilanteita, että jos sä oot ohjaustehtävissä ja siten sä oot esimerkiksi turvallisuustehtävissä, niin siitä tulee hyvin ristiriita siinä asiassa tavallaan sen vangin asioiden kannalta, sen henkilön kanssa se luottamus kärsii siitä. Et mihin niit tietoja sit käytetään.”*

*”Eikä sitä nähdä, välillä on vähän ehkä, tai mä koen sen työntekijänä, et välillä on niiku erilainen näkemys vangin kanssa siitä, että mikä on kuntouttavaa. Et se että tehdään niitten puolesta niin se on heidän mielestä välillä vaikuttaa olevan kuntoutusta.”*

*”Esimerkiks mun osastolla on se eräs mikä tuli toisesta vankilasta, tuli sähköpostilla valvotun koevapauden paperit, niin siel oli edellytyksistä katsottu turvallisuus...joo se on syyskuussa avattu. Ja tota vangille oli sanottu, kun hän tulee tänne niin joo r-aikainen kuntoutus viimeinen kuukausi, korvaushoidon lasku ja sit siviiliin. Ja sit, jos sä katot sitä tyyppiä, okei. No...Se on hirveen vaikee sit alkaa siin samalla kuule ei tää onnistu meillä.”*

*”Niin, Se on oikeesti aika hurjaa, et kun tuolt eri suljetuista laitoksista tungetaan meille porukkaa, jotka oman näkemyksen mukaan aika heikosti pärjää avolaitosolosuhteissa ylipäättään. Et sit menee kaikki aika siihen rajaamiseen ja siihen, et mitä täällä niiku pitää tehdä. Sit on suljetusta vankilasta, tää voi olla vain vangin näkemys tai sit on oikeesti jotain lupailtu, on aloitettu jotain prosessia, ne on jätetty aivan kesken, tieto ei tule meille.”*

Toiminnallisuus -ydinulottuvuuteen määriteltyjen alaluokkien, vankien sähköinen asiointi ja vapaa-aika ja harrastaminen, osalta työntekijöiden haastattelun perusteella määriteltiin neljä pelkistettyä ilmaisua: digiosaaminen, tilojen rajoitteet, mielekäs tekeminen, yhteistyökumppanit.

Työntekijöiden näkemyksen mukaan asiakkaiden digiosaamisen puutteet näyttäytyvät työssä säännöllisesti. Jossain määrin asiakkailta vaikuttaisi olevan halu siihen, että työntekijä tekisi asioita heidän puolestaan. Toimintatilojen puutteet vähentävät asiakkaiden mahdollisuuksia mielekkääseen tekemiseen. Vankilarakennuksen tiloihin ei käytännössä pystytä vaikuttamaan. Yhteistyökumppaneiden tarpeet omalle toiminnalleen ja omien tavoitteidensa näkökulmasta nähtiin jossain määrin olevan erilaisia, kuin vankilalla on.

*”Nuuksion toiveenahan olisi myös, ettei sinne menisi hirveen lyhytaikaisia siitä syystä että kun pääsee siihen hommaan, on just kouluttanut tai näin, niin sit lähtee.”*

*”Sitä mä oon ainakin omien vankien kanssa jumpannu väkisinki, ja mä oon velvottanu niit ihan hirveesti, et tehdään yhdessä, mut se että hän tekis tai olis itse siinä toimija.”*

*”Se on totta. Eihän niil oo, pu punttipaikka on tossa, ei niil oo mitää muuta.”*

*”No me ei tähän infrastruktuuriin voida vaikuttaa, mut se on aika raskasta, niinku ottaa vastaan sitä palautetta, kun me ei asioille mitään pystytää, ja me ei pystytää myöskään lievittää sitä niitten tuskaa, ja se turhauttaa itteekin jokapäiväisessä työssä. Mua esimerkiks turhauttaa se, et meil on vankeihin niin fyysisesti iso etäisyys.”*

Järjestys, turvallisuus ja hallinto -ydinolottuvuuden osalta laaditun vankilaturvallisuus -alaluokkaan määriteltiin työntekijöiden haastattelun perusteella kahdeksan pelkistettyä ilmaisua: yhteisöllisyyden tuomat esteet, asiakkaiden väliset suhteet, työskentelytilat, esimiehen rooli (rajaaja), alttius huonoihin valintoihin, henkilökunta ei näy osastoilla, vuorovaikutuksen vähäisyys, työntekijän ammatillisesti ristiriitainen rooli.

Työntekijöiden mukaan asiakkaiden on hyväksyttävä omien vankiyhteisöjensä näkemykset ja mielipiteet, ja tämä heikentää mahdollisuutta yhteisölliselle kuntoutumiselle ja toiminnalle. Asiakkaiden keskinäiset suhteet määrittyvät jossain määrin rikosten kautta. Asiakkaiden asuttaminen koetaan olevan toisinaan suunnittelematonta ja se vaikeuttaa kokonaisuuden hallintaa. Asiakkaiden koetaan hakeutuvan luontaisesti sellaisten ihmisten seuraan, joista koituu heille vaikeuksia. Vankilan rakenteiden vuoksi syntynyt etäisyys henkilökunnan ja asiakkaiden välillä heikentää turvallisuuden tunteen syntymistä.

*”Olen pyrkinyt että ne olisi yhteisönä että ne liikkuis yhdessä ja tekis yhdessä. Mutta sitten on toi punttipaikka tossa, nii se vetää kuin kärpäspaperin lailla noita ja siinä sovitaan vaikka mitä.”*

*”Harvalla heistä on taito löytää heille turvalliset ihmiset vaan he hakeutuu aina sel-lasten ihmisten seuraan, ketkä ovat heille ei turvallisia tai ei hyvää seuraa.”*

Hyvinvointi -ydinolottuvuuksiin laadittuun alaluokkaan, palvelut ja terveydenhuolto, määriteltiin työntekijöiden haastattelun perusteella kaksi pelkistettyä ilmaisua: kirjaston laatu, saunan puuttuminen. Työntekijöiden näkökulmasta vankilan rakenteelliset ratkaisut eli infrastruktuuri vaikuttaa asiassa keskeisesti.

*”Ja niin se mitä on kuullu, niin ne kaipaa saunaa. Ei et mikä on huvittavaa, et meil on aidan toisella puolella iso sauna. Ni me ei voida käyttää sitä, et ei oo mahdollisuutta kylpeä. Se on kuitenkin perisuomalainen tapa.”*

*”Mutta kirjasto on saatettu huippu kuntoon, kun puitteet on semmosest, ettei niitä saa kuntoon. heh.”*

*”Jos joku vanki siis valittais siis tonne, siin kävis...”*



*”Ja monien mukaan me ollaan Suomen ainut laitos missä ei pääse saunaan.”*

Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelussa tuli eniten mielipiteitä ja keskustelua suhteet - ydinolottuvuuteen liittyen. Kenttätyöntekijöiden tuottamissa mielipiteissä korostui työntekijöiden omaan työskentelyyn liittyvät haasteet ja tarpeet asioiden muuttumisen kannalta. Kenttätyöntekijöiden mielipiteiden perusteella haastatteluryhmän sisällä tunnistettiin erilaisia ongelmia ja eroja Keravan vankilan virkamiesten työskentelyssä.

### 5.3 Johdon ja esimiesten ryhmähaastattelu

Tutkimuksen mukainen vankilan johdon ryhmähaastattelu järjestettiin 17.3.2022 Keravan vankilassa. Johdon ryhmähaastattelua varten laadittiin haastatteluohje aiempien ryhmähaastattelujen aineistosta tehtyjen sisällön analyysien perusteella. Haastatteluohjeessa asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden tuottamat asiat olivat luokiteltu ydinolottuvuuksien mukaisesti. Johdon ryhmähaastattelussa tuli esille, että asiallinen ja kunnioittava sekä empaattinen vuorovaikutustapa ovat yleistasolla suositeltavaa asiakastyössä vankilassa. Tämän todettiin olevan johdateltavissa myös vankilan virkamiesten toimintaa ohjaavien lakien perusteella. Johdattamisen ja esihenkilötyön kannalta asiakastyön vuorovaikutuksen laatuun vaikuttaa ensisijaisesti yksittäisen virkamiehen oma vastuu työskentelynsä tavoista ja lainmukaisuudesta. Asiakkaan tuottama epäasiallinen käytös virkamiestä kohtaan ei tulisi johtaa siihen, että virkamies heijastaa huonoa käyttäytymistään takaisin päin asiakkaalle. Esille tuotiin myös ajatus, että asiakas saattaa kokea joissain tilanteissa neutraalisti hänelle esitetyn asian negatiivisena ja sen perusteella tulkita virkamiesten käyttäytymistä tylynä tai ei-arvostavana. Johdon näkökulmana tuli esille, että työtä tehdään virkamiehen persoonan kautta. Tämä voi osaltaan vaikuttaa siihen, miten asiakasvuorovaikutuksessa tilanteet koetaan ja miten niissä työskennellään.

Kenttätyöntekijöiden työmäärää ja työskentelyä koskevien kantojen perusteella johdon haastattelussa pohdittiin sitä, miten töiden priorisointi käytännössä ymmärretään. Esille tuli ajatus siitä, että onko kyse siitä, ettei tiedetä, miten omaan työskentelyä priorisoidaan vai siitä, ettei kasautuvia töitä haluta ylipäättään tehdä. Tässä arvioitiin olevan työskentelykulttuurillinen eroavaisuus esimerkiksi yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöihin verrattuna. Nähtiin, että vankilassa vaikuttaa olevan ajattelumallina se, että töitä tarkastellaan ensisijaisesti siitä näkökulmasta, kenelle tämä ja tämä työ kuuluu. Johdon mukaan yks-toimistossa arvioitiin tällaisen vastuujakorajoittamisen olevan vähemmän vaikuttamassa työskentelyyn. Työskentelykulttuurin eron epäiltiin johtuvan jollain tavalla vankilan toimintaympäristöstä suhteessa asiakkaaseen.

*”Jos miettii yks-toimistossa työskentelevää ehdvap-valvojaa ja miettii vankilan erityisohjaajaa, ja heidän työn sisältöä, niin lähtökohtaisesti tavoitteet ja miten työtä tehdään on ihan sama. Samoin se käytös, mikä ohjaa asiakastyötä on ihan sama. Silti*

*nämä ongelmat asiakastyön sisällön suhteen nousevat aina vankilassa. Se on hassua, koska yks-toimistossa se erityisohjaaja ei missään vaiheessa kysy, että kenellä tämä tehtävä kuuluu, koska kaikki kuuluu lähtökohtaisesti sen erityisohjaajan tehtäväksi. Miksi se on täällä vankilalla eri? Mikä siinä aiheuttaa priorisointiongelman, jos tehtävät koskevat vangin tavoitteita tärkeysjärjestyksessä.”*

Jossain määrin tämän vastuuajattelutavan arvioitiin olevan jääne aiempien vuosien sektoroi-  
tuneesta työskentelykulttuurista ja siitä, ettei olla työntekijätasolla ymmärretty omaa tehtä-  
vänkuvaa. Tällaisen työskentelytavan arvioitiin passivoivan työntekijöitä asiakastyön kustan-  
nuksella. Työskentelytapojen kehittämisessä on vastuuta myös työntekijällä etenkin oman  
aktiivisuutensa kannalta. Esille tuli näkemys siitä, että työntekijän motivaatio tulisi yksilöta-  
solla arvioida jokaisen ja miettiä, onko kyse sisäisestä vai ulkoisesta motivaatiosta.

*”Kyllä tässä vaikuttaa myös lähityön malli, niin se on aika monta kertaa tehty uusiksi, mikä malli on käytössä. Ja tota, sitten se vaihtuminen useamman kerran, niin onko sit-  
ten luulo tai toivo, että se voi vielä vaihtua ja voiko siihen vaikuttaa, mikä malli on  
käytössä?”*

Lähityön mallin ja siihen liittyneiden muutosten arvioitiin olevan osaltaan heikentämässä työ-  
tekijöiden työskentelynäkemyksen synnyttämistä ja tehdyt muutokset ovat voineet jättää  
ajatusta siitä, että lähityön malli vielä vaihtuisi.

Työskentelymenetelmien osalta johdon haastattelussa tuli esille se, että vanhanaikaisista  
asiointilomakkeeseen perustuvista työskentelymalleista tulisi päästä eroon ja kehittää erityi-  
sesti digitaalisia kokonaistyöskentelyä tukevia työmenetelmiä. Esille tuli voimakkaasti ongel-  
mat siitä, että työskentelytilanteesta kirjaamisen puutteet näyttäytyvät eri asiakasprosesseis-  
sa niitä haittaavalla tavalla. Asiointilomakkeiden arvioitiin katoavan jopa tarkoituksellisesti ja  
tällaisten epäkohtien estämiseksi digitaaliset asiointijärjestelmät asiakastyössä olisivat tar-  
peen. Tämä myös lisäisi tiedonkulkua ja vähentäisi päällekkäisen työskentelyn määrää.

Työskentelyn kirjaamistapojen erilaisuudet ovat asia, joka vaikuttaa asiakkaiden yhdenvertai-  
suuteen ja on virkamiesten kannalta epäoikeudenmukaista, koska tehdystä työskentelystä ei  
välitetä tietoa toisille virkamiehille. Jossain määrin tässä nähtiin ongelmana myös vankitieto-  
järjestelmän tekniset puutteet ja kirjaamiskäytäntöjen muistinvaraisuus. Näihin asioihin kui-  
tenkin nähtiin voitavan vaikuttaa perinteisellä esihenkilötyöllä, työn laadun ja tuloksellisuus-  
den seurannalla.

*”Vatissa [vankitietojärjestelmässä] siviilityölupia ja opintolupia, niin ei löydy vaiheit-  
taista valmistelu kuten poistumisluvissa. Paperit vaan kiertää näissä ja koneelle ei jää  
mitään. Vasta päätös kirjataan sinne.”*

Asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelussa esitetyn esimiestyötä koskevaan kritiikkiin ja harmonisoinnin tarpeisiin arvioitiin pystyttävän vaikuttamaan jossain määrin. Keravan vankilassa yksi rikosseuraamusesimies tekee virastotyötä maanantaista perjantaihin, ja muut tekevät jaksotyötä 3-viikon työaikajaksoittain. Tämän arvioitiin olevan yksi esimiestyön harmonisointia vaikeuttava tekijä, koska esimiehet eivät ole säännöllisesti töissä samaan aikaan kuin kenttätyöntekijät. Ratkaisuna tähän esitettiin johdon haastattelussa sitä, että esimiehet suunnittelisivat omaa työaikatauluaan aiempaa pidemmällä aikavälillä ja tekisivät kalenteriin palaverivarauksia kenttätyöntekijöille esimerkiksi rangaistusajan suunnitelmia koskeviin palavereihin liittyen. Rangaistusajan suunnitelmia ohjaavien palaverien kannalta kenttätyöntekijöiden kritiikki kohdistui esimiesten erilaisiin palaverikäytäntöihin. Johdon haastattelussa tuli esille kanta, että esimiehen ja työntekijöiden yhteinen palaverimalli olisi paras vaihtoehto kaikille tiimeille ja esimiehille. Tällainen osaltaan vähentäisi kenttätyöntekijöiden ilmaisemaa ongelmaa asiakkaiden ja esimiesten keskenään sopimien asioiden suhteen, tiedonkulku paranee ja yhteinen tilannekuva kaikilla osapuolilla. Samalla esimies pystyy työskentelyn kautta tukemaan yhteistä työskentelyn tilannekuvaa työntekijälle ja siten motivoimaan tätä asiakastyön kannalta.

Kenttätyöntekijöiden esille ottama asiointilomake- ja tekstiviestiasiointi arvioitiin olevan erilaista esimiesten ja johdon suuntaan. Esille tuli pohdintaa tekstiviesteihin vastaamisen merkityksestä ja viestien vaikutuksesta työntekijän muuhun työskentelyyn. Tähän nähtiin ratkaisuna ensisijaisesti rangaistusajan suunnitelmiin liittyvien palaverien yhdenmukaistaminen kaikille esimiehille ja siten asiakastyön läpinäkyvyyden lisääminen. Tämän arvioitiin parantavan myös työntekijöiden työskentelyä ja linjaavan esimiestyön mukaisesti työskentelyä.

Työskentelykäytäntöihin liittyen esille tuli ongelmat asiakkaiden lupaprosesseihin liittyvien asiakirjojen katoamiset. Todettiin, että toisinaan lupiin liittyviä asiakirjoja on jouduttu etsimään virkamiesten suljetuista kaapeista tai työhuoneista. Ratkaisuna tällaiseen ongelmaan nähtiin se, että keskeneräisiä lupaprosesseja varten luodaan keskitetty käytäntö, jossa vireillä olevaan lupaprosessiin kuuluvat asiakirjat tulee säilyttää.

Kenttätyöntekijöiden haastattelun ajatusta siitä, että heidän työskentelylleen kaivataan kehittämideoita, arvioitiin kriittisesti. Johdon näkemyksenä tuli esille, että on jossain määrin haastavaa olla jonkinlaisena tietovarastona ja ideapankkina työntekijöille, koska vastuu oman työn kehittämisestä ja tavoista tehdä työtä on ennen kaikkea työntekijällä itsellään. Asiakkaiden toistuvaan motivointiin ja ohjeistamiseen samoista asioista liittyen esille tuli pohdintaa siitä, että selitetäänkö asiakkaille tosiasiasa vankilan käytäntöön liittyviä asioita ja onko asiakkaan virheellisestä tai puutteellisesta toiminnasta ilmoittaminen sittenkin ensisijainen tapa ohjata asiakasta toimimaan oikein.

*”Tämähän on tullut usein esille kurinpidoissa. Käydään keskustelua siitä, että miksi ilmoittautumisvelvollisuus on hoidettava. Vanki ymmärtää sen siinä ja kertoo, ettei ole koskaan selitetty sitä asiaa. Tämä on hyvä huomio siitä, että meidän tehtävien itsetarkoitus ei ole ilmoituksen teko vaan ohjaus ja neuvonta, ja aika monta kertaa ennen sitä ilmoituksen tekemistä.”*

Esille tuli myös havainnot siitä, että suljetusta vankilasta saapuvilla asiakkailla on usein hyvin erilainen mielipide rangaistusajan suunnitelmastaan kuin Keravan vankilassa siitä on todettavissa. Tämän arvioidaan johtuvan todennäköisimmin siitä, että asiakas ymmärtää suljetussa vankilassa tuotetun ohjauksen eri tavalla, kuin se vankiloiden asiakastyöskentelyssä on tarkoitettu olevan. Kenttätyöntekijöiden kuvailema väärin odotusten luominen asiakkaille ei todennäköisesti ole toisen vankilan työntekijän toiminnasta johtuvaa, vaan kyse on asiakkaan tekemästä tulkinnasta.

*”Seuraavana niiku avolaitokseen ja sieltä seuraavana sitten mahdollisesti koevapauksen ja se jotenkin ymmärretään lupauksena.”*

*”Niin, sitä varten ne halutaan ymmärtää lupauksena, että mulle luvattiin näin, vaikka ei ole konkreettisesti luvattu.”*

Kenttätyöntekijöiden esille tuoma omaan työhön liittyvän motivaation vaikutuksen arvioitiin olevan riippuvaista siitä, onko työntekijän motivaatio ylipäättään sisäistä vai ulkoista motivaatiota. Sisäisen motivaation avulla on todennäköisempää, että työskentely on organisaation arvojen mukaista. Ulkoisen motivaation ollessa kyseessä, on työntekijän itse pohdittava kriittisesti omaa tilannettaan ja sitä, miten motivaatioon pystyy vaikuttamaan.

Kenttätyöntekijöiden esittämä kysymys siitä, onko vankilan tehtävänä kuntouttaa vai säilyttää herätti keskustelua motivoinnista ja työskentelyn suunnasta. Tässä tuotiin vertailukohdaksi yhdyskuntaseuraamustoimistojen erityisohjaajan työ ja siinä käytettävissä olevat ratkaisut asiakastyön ohjauksessa. Yks-toimiston työntekijällä ei ole itsellä oikeasti tarjottavissa mitään keinoja asiakkaalle, mutta työntekijä hakee ja luo niitä mahdollisuuksia asiakastyön kautta etsimällä niitä. Tämä arvioitiin jostain syystä unohtettavan vankilassa. Unohtamisen taustalla voi olla juuri työntekijän motivaatio ja kiinnostus asiakkaan asioiden hoitamiseen. Vankilan sisällä tulisi rohkeammin arvioida asiakkaan tarpeet tämän hyötyajattelun näkökulmasta, eikä yksinomaan pyrkiä ohjaamaan vankila vankilan omiin toimintoihin. Kyseessä nähtiin olevan ennen kaikkea työkulttuuri Keravan vankilassa, jonka tulisi kehittyä monipuolisemmaksi.

Asiakkaan motivoinnissa nähtiin olevan myös turhauttavia piirteitä. Esimerkiksi asiakkaan kanssa valmisteluja rangaistusajan suunnitelmaan liittyvät kuntoutusjatkumot saattavat pysähtyä yllättäen kesken valmistelun asiakkaan kiinnostuksen loppuessa. Tällaisen työskentelyn vaikutus työntekijälle arvioitiin olevan turhauttavaa ja heikentävän motivaatiota. Työskente-

lyn tarkoituksen kuitenkin todettiin olevan myös työnantajan velvoittamaa eli jos työnantaja on määritellyt, että tätä ja tätä työtä tulee tehdä silloin ja silloin, niin työtä tulee vaan tehdä, oli kysymys motivoinnista ja asioiden kertaamisesta tai muusta asioiden uudelleen esille ottamisesta.

Rikosseuraamuskesimiesten rooli asiakastyössä erityisenä rajaajana todettiin olevan nimenomaisesti käytäntönä Keravan vankilassa. Esimiestä pyydetään kenttätyöntekijän toimesta tukemaan ja rajaamaan asiakastyössä koettuja haasteita asiakkaan epäjohtonmukaisen toiminnan suhteen. Esimiestyön rooli näyttäytyy siten vankilaturvallisuuden tekijänä. Henkilökunnan vähäisen läsnäolon ja näkymisen asunto-osastoilla todettiin olevan totta. Asiassa vaikuttaa niin rakenteet ja resurssit, kuin motivaatio ja käytännöt. Dynaamisen turvallisuuden kokonaisuuden kannalta työntekijöillä ei pitäisi olla ristiriitaa tuottaa omassa työssään vankilan kokonaisturvallisuutta ylläpitäviä ja parantavia asioita. Kontrolloinnin ja turvallisuuden välillä nähtiin olevan ero, joka jossain määrin näkyy työntekijöiden työroolin ristiriitaisuutena virkaan liittyvien tehtävien kannalta. Vankilan rakenteen osalta oli todettavissa, ettei käytössä ole enää entisen kaltaisia tiloja harrastuksille ja urheilulle.

Johdon ryhmähaastattelun arviona oli, että asioihin voidaan vaikuttaa. Vaikuttaminen tulee tehdä suunnitelmallisesti ja siihen liittyen on jo edetty kohti työnohjausta esimiehille ja ohjaajille. Tällä tavoin arvioidaan työskentelystä saatavan yhtenäisempää ja mahdollisesti vaikuttavan työntekijöiden motivaatioon positiivisesti. Yhtenäisen työskentelytavan kehittämällä arvioidaan olevan myönteisiä vaikutuksia myös tiedonkulkuun ja työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen. Tavoitteena tulee olla ennen kaikkea työkuulttuurin harmonisointi ja hyvien käytäntöjen kattava hyödyntäminen. Lisäksi esille otettiin henkilöstöä kokoavien kehittämispäivien toteuttamisen mahdollisuus. Tällaista toimintaa on Keravan vankilassa ollut joskus aiemmin ja tällaisen koettiin olevan mahdollisuus yhteisen työnäkemyksen kannalta myös tällä hetkellä. Johdon näkökulmasta tärkeäksi koettiin nyt se, että nyt aloitetaan suunnitelmallisesti edellä todetut työnohjaus- ja kehittämisprosessit, joiden avulla valmistaudutaan Rikosseuraamuslaitoksen organisaatiomuutokseen ja luodaan turvallista pohjaa työskentelylle ilman uusia haittaavia välivaiheita.

Myös työvälinaasioihin ja keskeneräisten asiakasprosessien asiakirjahallinnointiin voidaan vaikuttaa nopeasti. Samoin on tarpeen etsiä ratkaisuja asiointilomakekäytännön korvaamiseksi digitaalisella järjestelmällä ja luoda jopa vastaanottojärjestelmä asiakasvastaanottoja varten. Keravan vankilan arvioitiin olevan valmis digiloikkaan ja käytössä olevan infonäytön hyöty asiakasviestinnässä vankilan sisällä on tunnistettu. Lisäksi esille otettiin pohdintaa siitä, voitaisiinko tarkasti suunnitellulla toimintamallilla jalkautua määrääjain asiakaskeskusteluihin asunto-osastoille. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa esimiehen ja ohjaajien yhteistä keskusteluvastaanottoa asiakkaiden asuinrakennuksissa esimerkiksi kerran kuukaudessa. Keskusteluissa voitaisiin kuulla asiakkaiden tarpeita vankilassa oloon liittyen ja tehdä palveluohjausta kah-

denkeskiseen asiakastyöhön, sekä opastaa asiakkaita vankilan käytännöistä yleisemmällä tasolla.

Johdon ryhmähaastattelussa oli näkemys siitä, että BIKVA-prosessin haastatteluissa on tullut esille Keravan vankilan johtamissuunnitelmia tukevia asioita. Esille tulleet asiat ovat myös vahvistaneet vankilan johtamisessa jo tunnistettuja ilmiöitä ja niitä asioita, joihin tulee puuttua, jotta päästäisiin organisaation strategian mukaiseen toimintatapaan.

#### 5.4 Päätäjien ryhmähaastattelu

Tutkimuksen mukainen päätäjien ryhmähaastattelu järjestettiin 4.4.2022 Skype-videopalaverina. Haastattelua varten oli laadittu mahdollisimman kattava esitys vankilassa pidettyjen ryhmähaastattelujen tuloksista. Haastattelussa esiteltiin BIKVA-prosessissa esille tulleita näkökulmia ja keskusteltiin tutkimuksen havainnoista. Päätöksentekijöiden mukaan aiempien haastattelujen tuloksista oli havaittavissa konkreettisia muutoksia vaativia asioita ja hyvän johtamisen kautta edistettäviä asioita. Joidenkin asioiden nähtiin olevan resursoinnin ja rahankäytön avulla korjattavissa, mutta keskeisimmin huomiota kiinnitettiin yhteistyöhön, luottamukseen ja motivaatioon työhön ja työyhteisössä työskentelemisen osalta. Asiakkaiden palautteenaan tuottamiin kokemuksiin huonosta kohtelusta todettiin, että työskentelyn kautta tulee pyrkiä prososiaaliseen mallintamiseen vuorovaikutustilanteissa. Käytännössä tällä tarkoitettiin sitä, että työntekijä näyttää omalla huolellisella toimintatavallaan esimerkkiä siitä, miten haastavissa tilanteissa käyttäytyään, eikä heijastele omaa huonoa päiväänsä asiakkaalle. Kenttätyöntekijöiden tuottama näkemys siitä, että asiakkaalle voidaan peilata tämän itsensä tuottamaa käyttäytymistä, todettiin olevan paralleelinen ja itseään ruokkiva toimintamalli. Tällainen negatiivisesti heijasteleva vuorovaikutus ylläpitää ja oikeuttaa asiakkaille ja työntekijöille ongelmallista toimintatapa vuorovaikutustilanteissa. Esille tuotettiin vertailua siitä, voisiko tällainen heijasteleva työskentelymalli toimia esimerkiksi vanhustyössä tai kehitysvammaisten kanssa tehtävässä asiakastyössä. Päätöksentekijöiden mukaan tällaisesta kielteisyyttä heijastavasta työskentelytavasta tulisi päästä eroon ja siihen tulisi pyrkiä vaikuttamaan kehittämällä turvallisista tapoja tuulettaa asiakastilanteissa koettuja haasteita. Työnohjaus nähtiin yhtenä keinona vaikuttaa tässä asiassa. Muutokset edellä kuvatussa asiassa voisivat edistää myös työyhteisön sisäisen luottamuksen kehittymistä ja siten luoda psykologisesti turvallisempaa työyhteisöä.

Päätöksentekijöiden mukaan johtamiselle ja esihenkilötyölle on Rikosseuraamuslaitoksessa tuotettu työkaluja puuttua työntekijöiden motivaatioon ja siten vastuu asioiden muuttumisesta ei ole yksinomaan työntekijöillä. Johtamisen ja esihenkilötoiminnan kautta tulisi vahvistaa ja puuttua asioihin, mikäli ne eivät lähde muuttumaan organisaation ja strategian mukaisella tavalla.

Päätöksentekijöiden tiedossa oli Keravan vankilaa koskeva pidempi muutosprosessi, jonka vaikutuksia osa haastatteluissa esille tulleista ilmiöistä arvioitiin olevan. Asiakkaiden tuottamasta palautteesta ei oltu yllättyneitä, vaan nähtiin tärkeänä pyrkiä nyt kiinnittämään konkreettisesti muutosten ja kehittämisen kautta huomiota näihin ilmiöihin. Keravan vankilaa koskevien muutosten perintönä arvioitiin jääneen vanhaa työskentelyorientaatiota, johon tulee pyrkiä vaikuttamaan esihenkilötyön keinoin, mutta esille nousi myös työntekijän oma vastuu työnsä tekemisestä. Virkamiehen motivointi, tee työsi -periaatteella, nähtiin huolestuttavana ilmiönä. Vaikuttamiskeinona tähän arvioitiin olevan strategian ja arvojen kertaaminen soveltuvissa puitteissa ja sitä kautta pyrkiä saamaan kaikki työntekijät samalle työyhteisön karttalehdelle. Tämän osalta Keravan vankilan johdon arvioitiin pyrkivän oikeasuuntaiseen toimintaan, eli määritellään mihin pitää puuttua, ja ryhdytään konkreettisiin toimiin asian kehittämiseksi.

Työntekijän motivaation arvioitiin olevan käyttäytymisen tavoin paralleelinen ilmiö. Miten asiakasta voidaan motivoida, jos hänen tukemisestaan vastuussa oleva työntekijä ei ole motivoitunut tukemaan asiakasta? Tässä arvioitiin oltavan itseaiheutetussa noidankehässä, joka tuottaa omissa puitteissaan vaikutuksia asiakkaalle lähinnä negatiivisesti. Jos asiakas ei ole motivoitunut rangaistusajan suunnitelmansa tavoitteiden suhteen, niin miten motivoitumaton työntekijä siihen voisi vaikuttaa ja mitä tällaisesta seuraa? Tämän arveltiin johtavan lähinnä ongelmiin asiakkaan arjessa, kurinpidollisiin tilanteisiin ja virkamiesten suunnalta yksinomaan puuttumiseen asiakkaan negatiiviseen toimintaan. Esille tuli ajatus, että ilmiö on rinnastettavissa sanontaan suutarin lapsilla ei ole kenkiä. Päätöksentekijöiden mukaan niin sanottu lauttamiseen perustuva ja asiakkaan omaan aloitteellisuuteen perustuva työskentely on menneen aikakauden mukainen toimintatapa asiakastyössä ja tällaisesta tulee pyrkiä pois. Asiakastyön tulee olla virkamieslähtöinen prosessi, jossa asiakkaalle annetaan vastuuta, kun tämän omat kyvyt sen mahdollistavat. Kukaan asiakas ei saisi jäädä sivuun asiakastyöstä siksi, ettei hänellä ole kykyä huolehtia asioistaan vankilassa. Asiakkaiden ei tulisi ansaita organisaation työskentelyä.

Päätöksentekijöiden mukaan BIKVA-prosessissa esille tulleet asiat on nyt kirjattu paperille ja niistä tulee puhua työyhteisössä ratkaisuja etsien ja sitä kautta löytää keinoja purkaa erilaisia ammattiorientaatioita. Vanhan ammatillisen asemoitumisen muuttaminen on vaikeaa ja Keravan vankilassa se ilmenee varsin selvästi. Muutoksien keinoina arvioitiin olevan erityisesti vuorovaikutus sen eri tasoilla, uusien toimintatapojen kehittäminen ja asioiden toistaminen kertaamalla. Samalla työskentelyä jakaen siten, etteivät työstään sisäisesti motivoituneet kuormitu liikaa. Tämä edellyttää sitä, että virkamiehillä tulee olla samanlainen käsitys siitä, mikä on työtä ja mikä ei. Oman työnsä kautta itsensä johtaminen ja itseohjautuminen ovat vankilakulttuurissa jossain määrin erilaisia kuin muilla aloilla ymmärretään. Koko alalla on käynnissä toimintakulttuurin muutos, jolloin yksittäisen virkamiehen voi olla perusteltua mieltä, onko tämä työ minun juttuni vai ei.

Dynaamisen turvallisuuden kannalta on olennaista, että asiakkaan tilanteesta ja ajattelusta tiedetään ajantasaisesti mahdollisimman paljon. Tällainen edellyttää vuorovaikutusta ja kohtaamisia, joiden sisällä voi olla erilaisia piirteitä; kuntoutusta, seurantaa ja opastusta. Nämä ovat keskenään rinnakkain kulkevia asioita, joiden avulla asiakas opitaan tuntemaan ja joiden avulla päästään kohti ammatillisuutta. Toisen vankilan työskentelyyn liittyvän epäluottamuksen todettiin olevan yleisempi ilmiö, mutta se yhdistyy Keravan vankilan työskentelykulttuuriin. Uuden tietojärjestelmän avulla tämän asian arvioidaan muuttuvan siten, ettei asiakkuutta voida vankilasiirtojen yhteydessä seisauttaa ja Roti-järjestelmä pakottaa huomioimaan aiempaa työskentelyä asiakkaan edellisessä sijoitusvankilassa. Työskentelyn pysähtyminen Keravan vankilassa asiakkaan saapuessa herättää kysymyksen, onko vankilassa jollain tavoin erityistä osaamista tai supertekijöitä verrattuna muihin vankiloihin ajatuksella, että vain minä tiedän ja minun täytyy päästä arvioimaan asiakas alusta alkaen.

Nivelvaiheet asiakasprosesseissa näyttäytyvät päätöksentekijöiden mukaan tällä hetkellä siten, että vankiloissa tehdään paljon päällekkäistä ja asiaan liittyen tarpeetonta työskentelyä. Tämän arvioitiin olevan resurssien kohtuutonta tuhlaamista. Asioiden toistuvalla tarkistelemisselle ei ole olemassa yhteisesti määriteltyjä ohjeita ja se on johtanut siihen, ettei yksiköissä uskalleta ottaa riskejä epäonnistumisista. Tämä nähtiin vääränä ajatusmallina, koska asiakas kantaa itse vastuun kuntoutumisensa onnistumisesta tai epäonnistumisesta. Työntekijä kantaa vastuun siitä, että asiakasta kannustetaan, ohjataan ja rajataan asiakkaan tarpeiden mukaan.

Luottamuksen puutteen, asiakkaan aiemman sijoitusvankilan työskentelyyn liittyen, arvioitiin tuottavan päällekkäistä työskentelyä ja epäluottamusta. Tämän arvioitiin näyttäytyvän myös vankilan sisäisissä lupaprosesseissa epä johdonmukaisuutena. Asiakkaat eivät pysty ennakoimaan heitä koskevaa päätöksentekoa, jos he saavat ristiriitaisia perusteluja asioille. Päätöksiä arvioitiin näyttäytyvän jopa mielivaltaisina. Päätöksentekijöiden mukaan tätä aihealuetta tulisi kehittää ja siihen tulisi jo nyt puuttua. Tulo-opas olisi perusteltua asettaa tavoitepaperiksi vankilan toiminnalle.

## 6 Johtopäätökset

Ensimmäisenä tutkimustehtävänä oli kartoittaa BIKVA-mallin mukaisella arviointimenetelmällä tuotetun asiakaspalautteen hyödyntämistä vankilan seuraamustoiminnan näkökulmasta. Tutkimusprosessin ryhmähaastattelujen ensimmäisessä vaiheessa asiakasryhmän tuottamaa asiakaspalautetta voidaan tarkastella tiedon hyödyntämisen näkökulmasta. Asiakkaiden tuottaman palautteen perusteella kenttätyöntekijät pohtivat syitä ja asiakkaiden näkemysten taustatekijöitä varsin laajasti. Kenttätyöntekijät toivat esille omana palautteenaan sellaisia tarpeita, joihin Keravan vankilan esihenkilötoiminnassa ja johtamisessa olisi perusteltua kiinnittää huomiota. Johdon ryhmähaastattelun mukaan esille tulleet asiat ja ilmiöt todentavat ainakin osin niitä havaintoja, joita johtamisessa on pystytty tekemään. BIKVA-prosessissa tuotettu kokonainen tutkimusaineisto on johdon mukaan hyödynnettävissä yksikön työskentelyn



kehittämisessä. Tutkimustehtävän näkökulmasta BIKVA-mallin mukaisesti tuotettu asiakaspalautte on laajasti hyödynnettävissä vankilan seuraamustyöskentelyn kehittämisessä.

Toisena tutkimustehtävänä oli arvioida BIKVA-mallin mukaisesti tuotetun asiakaspalautteen suhteutumista Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten ydinulottuvuuksien kanssa, sekä tarkastella sitä, voidaanko tuloksia suhteuttaa asiakaspalvelua koskeviin yleisiin teoreettisiin ilmiöihin. Myös tämän tutkimustehtävän kannalta johtopäätöksenä on, että tässä tutkimuksessa valitulla tavalla suunniteltuna ja toteutettuna BIKVA-mallin mukaisesti tuotettua asiakaspalautetta voidaan tarkastella Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten mukaisien ydinulottuvuuksien näkökulmasta. Asiakkaiden tuottaman palautteen osalta on olennaista, että BIKVA-mallin mukaista ryhmähaastattelua varten on suunniteltu ydinulottuvuuksiin liittyen soveltuvia kysymyksiä ja keskustelunaiheita. Täsmennetyt ydinulottuvuuksia koskevat keskustelunaiheet ja kysymykset ohjaavat asiakkaita tuottamaan mielipiteitä tutkimuksen aiheeseen liittyen.

Asiakkaiden tuottaman palautteen perusteella on vankilan asiakastyössä havaittavissa Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten mukaisia laatukuiluja (Linderborg ym. 2017, 47.). Keravan vankilan käytännön toiminnot eivät vastaan asiakkaiden mukaan sitä, mitä toiminnasta on luvattu esimerkiksi vankilan tulo-oppaassa. Laatukuiluja on useita ja ne liittyvät kaikkiin laatumittauksen ydinulottuvuuksiin. Laatukuilut liittyvät myös merkittävällä tavalla palvelujen toimitukselliseen laatuun eli laadun puutteisiin, jotka johtuvat henkilökunnan riittämättömästä koulutuksesta, perehdyttämisen heikkoudesta, epätarkoista tai puutteellisista ohjeista, sekä erityisesti henkilöstön sitoutumattomuudesta Rikosseuraamuslaitoksen laatuvaatimukseen. (Linderborg ym. 2017, 47-48.)

BIKVA-mallin mukaisesti tuotettu asiakaspalautte on suhteutettavissa Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten ydinulottuvuuksien kanssa. Vertailtavuutta vaikeuttaa laadullisen BIKVA-mallin kautta kertyvän aineiston rinnastettavuus määrällisen laatumittauksen tuloksiin. BIKVA-mallin asiakasryhmähaastattelua varten laadittujen väitteiden ja kysymysten laadinnassa hyödynnettiin laatumittausten kyselyissä eri ydinulottuvuuksiin liittyneitä tutkimusväittämiä. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksissa on tarkasteltu myös asiakkaiden antamaa avointa palautetta vankiloiden ja yhdyskuntaseuraamustoimistojen toiminnasta. Näiden yhteydessä on todettu, että asiakkaat ovat arvostaneet asiakastyöhön paneutuvaa henkilökuntaa, joka auttaa selvittämään asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä haasteita, on oikeudenmukainen kohtelussa asiakkaita kohtaan, on asiallinen ja joustava asiakastyössä. Eri laatumittausten avovastauksissa on yhteneväistä kritiikkiä BIKVA-mallin avulla tuotettuun asiakaspalautteeseen verrattuna. (Linderborg ym. 2013, 12; Linderborg ym. 2017, 22; Linderborg ym. 2019, 23-26.)

Keravan vankilalla vaikuttaisi asiakkaiden palauteen perusteella olevan huono imago, joka johtuu etenkin prosessilaadun (Ylikoski 1998, 118) ongelmista vankilassa. Asiakkaille on tuo-

tettu toisissa sijoitusvankiloissa tulo-oppaan perusteella mielikuvaa vankilan palveluista, jotka eivät asiakkaiden todellisten kokemusten perusteella vastaa todellisuutta. Tämä koettu laatu koostuu teknisestä ja toiminnallisesta laadusta, sekä Keravan vankilan imagosta rikosseuraamusasiakkaiden keskuudessa. Asiakkaat kokevat Keravan vankilan vastaavan puutteellisesti suhteessa odotettuun laatuun ja siten nykyinen tilanne vaikuttaisi heikentävän koetun kokonaislaadun tuntemusta ja sitä kautta Keravan vankilan imagoa. (Grönroos 2015, 105; Ylikoski 1998, 118-119.)

Huonon imagon osalta asiakkaiden kielteiset kokemukset asiakastyössä vahvistaa Keravan vankilaan liitettävää negatiivista imagoa ja huonot asiakaskokemukset korostuvat. Odotetun ja koetun asiakastyön laadun välillä on selkeä kuilu. Tämä havainto vastaa myös Van Ginnekin ja Nieuwbeertan (2020,10) tutkimushavaintoja, että PQC menetelmällä todetusti vankilapiiriin vaikuttaa asiakkaiden kokema huono kohtelu tai kokemus henkilökunnan taholta. Keravan vankilassa tähän voidaan vaikuttaa kiinnittämällä huomiota ja osallistuttamalla kenttätöitä tekevät virkamiehet kehittämään asiakastyössä tuotettavia palveluja positiivisen vuorovaikutuksen avulla. Vankilan tulisi myös pyrkiä viestimään toiminnastaan myönteisesti ja saada viestinnän, sekä paikallisesti tuotetun asiakastyön vastaamaan sitä imagoa, millaista tulo-opas ja vankilan ulospäin tuottama viestintä tuottaa. Grönroosin (2015, 106) mukaan laatuhankeisiin ja laadun kehittämiseen tulisi toteutuksen vastuuhenkilöiden lisäksi ottaa mukaan yksikön viestinnän vastuuhenkilöt. Vankilassa johtaja ja apulaisjohtajat ovat pääsääntöisesti virallisina viestinnän vastuuhenkilöinä. Tällä hetkellä Keravan vankilan tulo-oppaan lupaukset asiakaspalveluista heikentää vankilan asiakastyön kokonaislaatua, koska tulo-oppaan vastaavuus on puutteellista asiakkaiden kokemusten näkökulmasta. Tulo-opas jonkinlaisena vankilan asiakaspalvelujen listauksena ja vankilan toiminnallisen ja teknisen laadun määrittelijänä vahvistaa laatu-kuiluja. Ylikosken (1998, 120) mukaan asiakkaiden odotukset ovat kaksitasoisia ja joustavia. Tulo-opas luo asiakkaalle odotuksia vankilan palveluista ja asiakkaalla on sen perusteella käsitys, millaista palvelua hän voisi saada. Asiakaspalvelujen hyväksyttävän palvelun alue tulisi pystyä saavuttamaan vankilassa ja siten tulo-oppaan tulisi vasta asiakaspalveluja.

Grönroos (2015, 116) mukaan laadun osatekijöitä ovat konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja empatia. Vankilan asiakastyötä voidaan tarkastella jossain määrin myös näiden määritelmien näkökulmasta. Asiakkaiden mukaan Keravan vankilan tilat ovat hotellimaiset ja uudet, mutta toimintamahdollisuudet ovat rajoitettuja. Asiakkaiden mukaan vankilan toiminnassa on puutteita ja vaikeuksia päästä asioimaan virkamiesten kanssa ja tämä näyttäisi olevan verrattavissa palvelujen laadun luotettavuuteen. Asiakkaiden mukaan Keravan vankilan laputtamiskulttuuri on epäkäytännöllinen ja asiakkaiden opastaminen on puutteellista. Tämä vertautuu reagointialttiuteen. Asiakkaiden mukaan henkilökunta käyttäytyy toisinaan huonosti vuorovaikutustilanteissa ja virkamiehen huono päivä valutetaan asiakkaalle vakuuttavuutta ja empatiaa olennaisesti heikentäen.

Ammattimaisuus, taidot, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus liittyvät laadukkaaksi koettuun palveluun (Grönroos 2015, 121-122). Näiden lisäksi palvelujen normalisointi, palvelumaisema, maine ja uskottavuus vaikuttavat asiassa. Erityisesti kenttätyöntekijöiden tuottamassa näkökulmassa tuli esille eroja siinä, miten palvelualttiita tai asiakkaiden ongelmien ratkaisutavoitteita edistäviä pyritään työtehtävissä olemaan. Palveluiden tulisi vastata tarpeita ja siinä onnistuessaan asiakkaat pystyvät luottamaan vankilan tuottamiin palveluihin ja tietävät mitä palvelussa kulloinkin tapahtuu ja asiat toteutuvat suunnitellusti. Asiakkaiden mukaan tässä on merkittäviä puutteita lupa-asioiden prosessien osalta.

Julkisella sektorilla, kuten vankiloissa, ei vankeja nähdä niinkään asiakkaina, vaan hallinnon alalaisina, kuten Lillrank (1998, 91) toteaa. Vankilassa vangin asemassa on kuitenkin julkishallinnollisen palvelukäyttäjän rooli, koska vankilalla on laista koitua velvollisuus tuottaa tiettyjä palveluja vangeille. Vankiloissa on byrokraattinen hallinnollinen organisaatio, joka yleisesti todettuna on altis turhautumiselle, joka voi heijastua huonona asiakaspalveluna (Lillrank 1998, 102). Keravan vankilassa tämä asiakkaiden mukaan tarkoittaa muun muassa sitä, ettei esimiehiä pääse tapaamaan ja muille virkailijoille päästäkseen joutuu ”anomaa” tapaamista asiointilomakkeilla. Tämä alamaisuuden käsitys on kuitenkin julkishallinnossa olennaisesti muuttunut ja yhä muuttumassa.

Rikosseuraamuslaitoksessa on keskusteltu palvelulupauksesta, jossa luvataan tuottaa parhaat palvelut rikoksettomaan elämään (Rikosseuraamuslaitos 2022a, 17). Palvelulupaus on osa periaatetta, jossa julkishallinnon palveluiden laadun hallinnan tulee olla jatkuvaa ja joka lähtökohdiltaan perustuu 1990-luvulla luotuun julkisen hallinnon ISO 8402 -standardien mukaiseen strategiaan. Julkishallinnon toiminta on jatkuvasti kehittynyt kohti palveluja käyttävää asiakkuutta ja siten jokaisen julkishallinnon yksikön laatutavoitteisiin on tullut periaatteita asiakaspalveluista, laadusta ja yhteisistä laatuksitteista (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999, 118-119). Kenttätyöntekijöiden tuottamissa näkökulmissa asiakkuuden ja alamaisuuden käsitys on yhä jossain määrin olemassa. Tämä ilmenee muun muassa siten, että kenttätyöntekijöiden mukaan asiakkailla on pyrkimyksiä oman edun tavoittelusta ohi tarjottavien palveluiden ja asia nähdään negatiivisena asiakasohjauksen näkökulmasta. Kenttätyöntekijöillä on keskeisesti halu määritellä asiakkaan tarpeet asiakasohjaukseen liittyen ja siten pyrkiä määrittelemään vanki ensisijaisesti alamaiseksi, jonka tulisi noudattaa annettuja ohjeita ja mukautua palveluihin.

Asiakkaiden antamassa palautteessa on siis vertaavuutta Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksiin ja laatumittareihin. Grönroosin (2015, 141) mukaan laatua tuleekin mitata ja sille tulee olla asetettu määritellyt mittarit. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittaukset ovat kehittyneet noin vuosikymmenen ajan ja siten tuloksia voidaan perustellusti tarkastella pidemmällä aikavälillä. Asiakastyön laadun kehittämisen kannalta olisi olennaista hallita palvelujen virheitä ja johtaa palveluprosesseja (Grönroos 2015, 141). Nyt tehdyn BIKVA-mallin mukaisesti

kerätyn asiakaspalautteen osalta Keravan vankilassa olisi perusteltua syytä johtaa ja kehittää asiakasprosesseja vastaamaan Rikosseuraamuslaitoksen strategian mukaisia tavoitteita, jotka osaltaan määrittelevät palvelujen laatua.

Laatua voidaan tarkastella myös niin sanotun kuiluanalyysin näkökulmasta. Kuiluanalyysissä on määritelty viisi laatukuilua, joita tarkastelemalla palvelujen laatua voidaan selvittää ja kehittää. Johdon näkemyksen kuilu tarkoitti sitä, että johtamisessa tunnistetaan ja havaitaan palveluihin liittyvät laatuodotukset. Näiden osalta asiakkaiden tuottamassa palautteessa oli selkeästi todettu Keravan vankilan tulo-oppaan ristiriitaisuus todellisiin käytäntöihin verrattuna. Tähän laatukuiluun on mahdollista vaikuttaa johtamisen ja käytäntöjen kehittämisen kautta. Laatuvaatimusten kuilun osalta vankilan johdon näkemyksien tulee vastata Rikosseuraamuslaitoksen määrittelemiä laatuvaatimuksia ja palvelujen johtamisen sekä suunnittelun ja toteuttamisen tulee olla selkeitä ja johtamisessa täytyy tukea palvelujen suunnittelua. Asiakkaiden tuottamassa palautteessa ei johdon mukaan ole yllättäviä asioita, vaan kyse on johtamisessa jo havaituista ilmiöistä ja asioista. Kenttätyöntekijöiden palautteena tuottamat tarpeet töiden jakautumisen tasaamisesta, työn priorisoinnista sekä esihenkilötyön harmonisoimisesta ovat niin ikään asioita, joihin Keravan vankilassa voidaan vaikuttaa. Johto kertoo sitoutuneensa Rikosseuraamuslaitoksen strategiaan ja sen mukaisiin arvoihin. Kenttätyöntekijöiden tarpeisiin vastaamiseksi johtamisessa tulee kiinnittää huomiota esihenkilötyön johtamiseen ja sitä kautta täsmentyvää työnjakoon. Johdon ratkaisuna asiaan on pohdittu tavoitteellisesti asetetun työohjauksen toteuttamista. Tämä oletetusti täsmentää Keravan vankilan asiakasohjauksen ja -palveluiden tavoitteiden asettelua, jollaista myös Grönroos (2015, 144-146) edellyttää laatukuilun ongelmiin vaikuttaessa. Olennaista on myös se, että kaikkien palvelua toimittavien osapuolten tulee sitoutua samoihin tavoitteisiin. Se edellyttää yhteisiä suunnittelurutiineja sekä jatkuvaa yhteistyötä johdon ja kenttätyöntekijöiden välillä.

Palvelujen toimituksen laatukuilun osalta Keravan vankilassa on kenties merkittävimpiä laadullisia ongelmia. Asiakkaiden mukaan lupaprosesseissa on ongelmia, kenttätyöntekijöiden keskinäinen työnjako ja erilaiset työmotivaatiot sekä tiimien esihenkilötyön ongelmat vaikuttavat jatkuvasti asiakkaiden palveluissa ja niiden saatavuudessa. Asiakkaat kokevat, että paperisiin asiointilomakkeisiin perustuva virkailijoille pääsyn anominen tuottaa jatkuvasti vaikeuksia, eikä teknisiä järjestelyjä asiaan ole hyödynnetty. Grönroosin (2015, 146-147) mukaan tällaisiin laatukuilun ongelmiin voi olla monia eri tasoisia syitä, jotka voivat olla hyvin mutkikkaita. Grönroos jakaa tällaiset syyt kolmeen osa-alueeseen: johdon ja esihenkilöstön toiminta, työntekijöiden näkemykset asiakkaiden vaatimuksista, säännöistä ja tarpeista sekä toiveista, ja käytettävissä olevan tekniikan ja operatiivisten järjestelmien puutteet. Palvelun toimituksen laatukuiluun voidaan Keravan vankilassa vaikuttaa useilla erilaisilla keinoilla, mutta erityisesti kenttätyöntekijöiden työskentelymotivaation kannalta muutoksen esteet ovat erityisen vaikeita. Grönroosin (2015, 147) mukaan henkilöstön taitojen ja asenteiden aiheuttamat ongelmat laadulle voivat olla seurausta rekrytointin epäonnistumisesta, jolloin

asiakastyötä tekevä kenttätyöntekijä ei pysty sopeutumaan toimintaa ohjaaviin vaatimuksiin, vaikka ne olisivat työn kannalta perusteltuja. Kenttätyöntekijöiden kokemat suureen työmäärään liittyvät ongelmat ja työjärjestelyihin sekä sijaistuksiin liittyvät haasteet. Näitä voidaan helpottaa ja työskentelyä kehittää esimerkiksi järjestelmiä ja teknisiä menetelmiä hyödyntämällä. Käytännössä näillä keinoilla ei välttämättä päästä tavoitteen mukaiseen laatuun, vaan parhaiten muutosta saataisiin kouluttautumalla työn kannalta laatua edistäen (Grönroos 2015, 148). Palvelujen toimituksen laatuksilun madaltamiseksi tulee kaikin keinoin huolehtia, että kaikki palvelun toimittamisketjussa huolehtivat laatua määrittelevien tavoitteiden toteutumisen omassa työssään eli käytännössä noudattavat laadun taustavoimana olevan organisaatiostrategian edellyttämiä periaatteita ja arvoja.

Viestinnän laatuksilun osalta asiakkaiden palautteessa tuli esille erityisesti ristiriidat tulooppaan ja todellisten palvelukäytäntöjen välillä. Keravan vankilassa tai vankiloissa ylipäätään ei viestintää ole koettu olennaisena seikkana palvelujen laadun kannalta. Julkishallinnon yksikköjen toimintaa johdetaan ja suunnitellaan erillisten käytäntöjen mukaisesti. Näissä käytännöissä ei juurikaan tarkastella asiakaspalveluista viestimistä asiakkaille. Asiakkaille tuotettavassa viestinnässä pyritään ennen kaikkea huolehtimaan se, että viestintä täyttää lainsäädännön edellyttämät laillisuus-kriteerit. Keravan vankilan tulo-opas on jossain määrin tällainen asiakasviestinnän väline, jossa on pyritty huolehtimaan ennen kaikkea lainsäädännöstä ja laillisuusvalvonnan käytännöistä määrittyvä laatu asiakastyölle. Asiakkaiden mukaan tulooppaan asioiden tosiasiallinen toteutuminen ratkaisisi useita asiakkaiden kokemia epäkohtia. Grönroosin (2015, 149) mukaan viestinnässä annetut lupaukset tulisi suunnitella palvelujen toimittamiseen osallistuvien kanssa yhdessä, jotta saadaan tarkempaa ja totuudenmukaisempaa viestintää. Tällainen toimintatapa myös sitouttaisi palvelujen toimittamisketjua työskentelemään yhteisesti laaditun mallin mukaisesti. Rikosseuraamuslaitoksen toiminnan kannalta tässä asiassa on haasteita, koska tulo-oppaat ovat sidottuja organisaation sisäiseen laillisuusvalvontaan ja siten tulo-oppaita on pyritty yhdenmukaistamaan sisällöllisesti kaikissa Suomen vankiloissa.

Kuuluanalyysin viides ja viimeinen laatuksilu liittyy siihen, ettei palvelua koeta yhdenmukaisena odotetun palvelun suhteen. Tämä laatuksilu liittyy kaikkiin edellisiin laatuksiluihin ja sen seurauksia on jo lueteltu näissä johtopäätöksissä. Asiakkaiden kokemukset Keravan vankilan asiakaspalveluiden laadusta ovat olleet osin kriittisiä ja laadussa voidaan palautteen perusteella arvioida olevan ongelmia. Ongelmat johtuvat erityisesti palvelujen toimittamisen ongelmista ja viestinnän laadullisista ristiriidoista tulooppaan kautta. Näillä kaikilla havaituilla laatuksiluihin liitettävillä ongelmilla on vaikutusta Keravan vankilan imagoon. Imagoa voidaan tarkastella asiakasnäkökulmasta, jonka mukaan vankilaa pidetään jonkinlaisena välivaiheen laitoksena suljetun vankilan ja avovankilan välillä. Imagoa voidaan tarkastella myös Keravan vankilan asiakastyön palvelulupausten näkökulmasta vertaillen asiaa Rikosseuraamuslaitoksen määrittelemän strategian mukaisiin palvelulupauksiin ja arvoihin. Imagoon voidaan

vaikuttaa erilaisin keinoin, joiden tulisi madaltaa eri laatukuiluja. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittausten suhteen ei yksiköille ole määritelty erillisiä raja-arvoja mahdollisille laatuongelmille, vaan laatuongelmiin on pyritty vaikuttamaan ennen kaikkea organisaation strategian ja arvojen jatkuvan jalkauttamisen avulla.

On selvää, että muutosta asiakkaiden kokemaan palvelujen laatuun tuskin tulee, jos laatua ei mitata organisaatiossa. Nyt toteutetun BIKVA-mallin mukaisen asiakaspalutteen keräämisen avulla on tuotettavissa yksikkötasolla Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksiin jossain määrin vertailtavissa olevaa informaatiota. Tuotettu informaatio on kapea otos joidenkin asiakkaiden tutkimushetkellä kokemasta asiakaspalvelusta Keravan vankilassa. Asiakaspalutteen kannalta BIKVA-prosessissa on erityisiä haasteita siinä, miten haastatteluprosessi voidaan toteuttaa. Tutkimushetkellä vankilassa on ollut keskimäärin noin 30 % ulkomaalaistaustaisia rikosseuraamusasiakkaita. Nyt toteutetussa BIKVA-prosessissa haastateltiin yksinomaan suomenkielentaitoisia asiakkaita.

## 7 Kehittämisehdotukset

Asiakaspalvelun laatua kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota laatujohtamiseen, jonka keskeisimpiä teesejä (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999, 42-46) ovat johdon sitoutuminen ja tuki, asiakasorientaatio, laadun varmistaminen, henkilöstön osallistuminen, jatkuva laadun parantaminen, sisäistä motivaatiota korostava henkilöstöpolitiikka, huomion kiinnittäminen prosesseihin, tutkiminen ja verkostoituminen. Näihin asioihin tulisi Keravan vankilassa kiinnittää erityistä huomiota, mikäli asiakaspalvelujen laatua pyritään kehittämään. Vankilan johdon ryhmähaastattelun perusteella tavoitteena on työhajauksen ja esihenkilötoiminnan kehittämisen kautta vaikuttaa esille tulleisiin asiakaspalvelun ongelmiin. Laatujohtamisen teeseistä erityisesti laadun varmistamisen mittaaminen ja keinot ovat vankilassa erityinen haaste. Vankilan toiminta ja asiakaspalvelut perustuvat lainsäädännöstä johduttuihin ja hyvin pitkältä työkuulttuuriselta aikajänteeltä heijasteleviin työtapoihin. Asiakaspalvelujen kehittämien on erityisesti johtamisessa konkreettisesti sanoitettava ja arvioitava kokonaisuus. Keravan vankilassa tulisi kehittää laatujohtamista. Kehittämisehdotuksina tämän BIKVA-mallin mukaisesti tuotetun asiakaspalvelujen laadun kehittämiseksi tutkija ehdottaa seuraavia asioita laadun kehittämiseksi:

- 1) Keravan vankilan tulo-opas tulisi tarkastella kenttätöntekijöiden, esihenkilöstön ja johdon toimesta. Tulo-opaan asiakaspalvelujen määritelmien tulisi vastata tosiasiallisia asiakasprosesseja ja palvelujen tulisi olla toteutettavissa Keravan vankilassa.
- 2) Asiakkaiden tulisi päästä vuorovaikutukseen rangaistusajan suunnitelmista vastaavien virkamiesten kanssa nykyistä asiointikäytäntöä helpommin ja asiointilomakekäytäntöä tulisi arvioida kriittisesti, sekä kehittää nykyaikaisia menetelmiä asiakas-virkailijatapaamisten järjestämiseksi.

- 3) Asiakkaiden rangaistusajan suunnitelmia ohjaavien ja arvioivien työtiimien toimintamalleja tulisi yhdenmukaistaa.
- 4) Asiakkaita tulisi kaikissa tilanteissa kohdella asiallisesti ja oikeudenmukaisesti. Yhdenvertaisuuden tulisi näkyä päätöksenteossa ja lähityössä.
- 5) Asiakkaiden digiosaamista tulisi tukea tarjoamalla heille koulutusta ja opastusta tietokoneiden, sovellusten ja älylaitteiden käyttöön.
- 6) Kenttätyöntekijöitä tulisi motivoida ja kannustaa työskentelemään organisaation strategian ja arvojen mukaisesti. Työnohjaus, työvälineiden uusiminen, tiimien toiminnan vakiinnuttaminen ja sitä kautta asiakastyöskentelyn tukeminen sekä tiedonkulun kehittyminen.
- 7) Asiakastyöskentelyprosessien vireillä oleminen tulisi tehdä nykyistä avoimemmaksi ja prosessiin liittyvät vaiheet ja aikataulu tulisi olla asiakkaiden ja työntekijöiden tiedossa. Asiakirjojen käsittelyä ja säilyttämistä varten tulisi sopia yhtenäiset käytännöt.
- 8) Työskentelyprosessien henkilösidonaisuutta tulisi vähentää yhdenmukaistamalla asiakasprosesseja, asiakastyön toimintamalleja sekä tiimityöskentelyn kehittämisellä vahvistamaan työntekijöiden sijaisjärjestelyjä.
- 9) Asiakastyöskentelyn siirtämiseen vankilasta toiseen tulisi kehittää toimintamalli, jossa asiakkaan aiemman sijoitusvankilan rangaistusajan suunnitelmaan liittyvä työskentely tulisi huomioiduksi nykyistä ymmärrettävämmin.
- 10) Keravan vankilan lähityön painopisteen tulisi olla ensisijaisesti ohjaava ja opastava nykyisen kontrollointiin pyrkivän toimintatavan sijaan. Ohjausta ja opastusta tulisi ensisijaisesti pystyä toistamaan sen sijaan, että asiakkaaseen pyrittäisiin kohdentamaan kontrolloivia toimenpiteitä ilmoitusten ja rajoitusten avulla.
- 11) Vankilan johdon tulisi pohtia säännöllistä tapaa kuulla asiakkaita kokemuksistaan Keravan vankilassa ja toteuttaa kuulemisia suunnitelmallisella tavalla.

Tutkimuksellisesti aiheessa jää yhä paljon selvitettävää jatkotutkimuksen näkökulmasta, koska tässä tutkimuksessa valittu tulokulma BIKVA-menetelmään ja Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksiin on ollut sidottuna toisiinsa. Tutkimuksen kannalta kiinnostavaa olisi tarkastella, millaisia vaikutuksia toistetuilla tutkimuksilla voisi olla. Kehittämistoiminnan kannalta olisi kiinnostavaa suunnitella asiakaspalautteen keräämiseen liittyvä työskentelymalli, joka toimisi työvälineenä vankilan johtamisen ja toiminnan kehittämisessä.

## 8 Pohdinta ja arviointi

Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut kartoittaa BIKVA-mallin mukaisella arviointimenetelmällä tuotetun asiakaspalautteen hyödyntämistä vankilan seuraamustyön kannalta. Tavoitteen kannalta BIKVA-prosessi on tuottanut Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksista johdettuihin aiheisiin liittyvää informaatiota. Asiakkaiden tuottama informaatio on pystytty jäsentelemään siten, että BIKVA-prosessia on voitu jatkaa kokonaisuudessaan ja 4-vaiheinen ryhmähaastatteluprosessi on voitu toteuttaa ymmärrettävästi vankilan seuraamustyötä tekevien, johtavien ja päätöksentekijätasolla ohjaavien virkamiesten kanssa. (Krogstrup 2004, 15.)

Tutkimusprosessi on kuvattu vaihteittain ja kuvauksessa on pyritty olemaan mahdollisimman tarkka. Aineisto on sisällöllisesti useisiin eri asioihin liittyvää, mutta kyseessä on kuitenkin varsin suppea aineisto, kun huomioidaan asiakasryhmän edustavuus koko Keravan vankilan asiakasmäärästä. Aineistosta ei voi tehdä yleisiä johtopäätöksiä kaikkien Keravan vankilan asiakkaiden käsityksistä. Aineistosta on löydettävissä Rikosseuraamuslaitoksen laatumittauksien havaintoihin perustuvia vastaavuuksia, jonka vuoksi laatumittauksien ydinolottuvuuksista valitut kysymykset ja keskustelunaiheet ovat olleet perusteltuja ja niiden avulla on pystytty selvittämään tutkimuskysymykseen liittyvää hypoteesia.

Tutkimusta ei pystytä toistamaan samalle asiakasryhmälle, jolloin tutkimuksen vakuuttavuus perustuu ensisijaisesti tutkimuksen huolelliseen dokumentointiin ja valittujen teorioiden soveltumiseen tutkimusaineiston suhteen (Vilkkä 2015, 196-197). Tutkimus voidaan menetelmällisesti toistaa ja siten tutkimusta voi pitää uskottavana. Tutkimus on pystynyt kartoittamaan BIKVA-menetelmän soveltuvuutta vankilan asiakastyön arvioinnin kannalta ja sen avulla on voitu tuottaa koherenttia tietoa vankilan asiakastyön laadusta sen johtamista varten. Tutkimusaineiston analysoinnissa syntyneessä teoriatriangulaatiossa on pystytty toteamaan tulosten olevan suhteutettavissa yleisten asiakaspalvelujen lauteorioiden ilmiöihin. Valittujen teorioiden soveltuvuus aiheeseen on onnistunut ja siten tulokset sekä aineisto ovat koherenteja. (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara & Sinivuori 2009, 124.)

Tutkimuksen perusteella on syntynyt informaatiota, jonka perusteella Keravan vankilan seuraamustyötä voidaan kehittää laadullisesti. Tutkimus on pystynyt erittelemään asiakkaiden kokemuksia vankilan asiakastyöstä.

Tutkimuksessa esille tulleet asiat eivät ole objektiivisia, vaan kyseessä on ollut kauttaaltaan tutkimukseen osallistuneiden ihmisten tuottamasta konsensukseen ja subjektiivisiin näkemyksiin liittyvästä aineistosta. Tutkijana olen ollut havainnoimassa ja tutkimassa asioita, joiden johtamisesta vastaan virkani perusteella. Tämä on asettanut merkittäviä haasteita säilyttää eri haastatteluvaiheissa tutkijan rooli ja pidättäytyä johtamiseen sekä esihenkilöasemaan liittyvästä ajattelusta tai toiminnasta. Tämä on haastanut tutkijan puolueettomuutta ja aineiston tulkinnessa tehtyjä valintoja. Olen pyrkinyt tutkimusaineiston tuottamisessa, analy-



soinnissa ja johtopäätösten määrittelemisessä huolellisesti tarkastelemaan aineistoa teorioiden näkökulmasta. On kuitenkin todennäköistä, etten aineiston analysoinnissa ole pystynyt täydellisen objektiiviseen tulkintaan asiakkaiden tai kenttätyöntekijöiden tuottaman haastateluaineiston osalta. Tutkimus ei siten välttämättä täytä puolueettomuuden näkökulmaa laadulliselle tutkimukselle tarkoitetulla tavalla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134-136; Vilkkä 2015, 198.)

Tutkimusprosessi on kestänyt kokonaisuudessaan nyt noin kymmenen kuukautta. Tutkimustyö alkoi käytännössä heinäkuussa 2021, jolloin aloin lukemaan ja keräämään tutkimukseen soveltuvaa lähdeaineistoa. Rikosseuraamuslaitos antoi minulle tutkimusluvan 1.11.2021, jonka jälkeen jatkoin vielä suunnitelman valmistelua. Tutkimussuunnitelman osalta valmistelua kesti käytännössä joulukuun 2021 alkuun asti, jonka jälkeen tutkimushaastatteluprosessin järjestämisessä kesti koronapandemian vuoksi lähes kolme kuukautta. Ryhmähaastattelut alkoivat helmikuussa 2022 ja päättyivät huhtikuussa. Tutkimusaineistoa on analysoitu haastatteluprosessien välillä ja lähdeaineistoa on täydennetty samalla. Itselleni haastavinta on ollut ennen kaikkea kertyneen aineiston aiheiden laajuus ja siten itselleni haastava aineiston analysointivaihe. Analysointiin ja tulosten tuottamiseen on käytetty aikaa paljon. Ajankäytön kannalta vaikuttaa osin siltä, että olen valinnut tutkimusaiheeksi tutkintovaatimuksien kannalta ylimitoitettun aiheen, jota olisi tullut rajata. Tässä vaiheessa tutkimusta kuitenkin koen niin, että tutkimusprosessi on tuottanut itselleni merkittäviä havaintoja tutkijan näkökulmasta sekä ammatillisesti tarkasteltuna. Tutkimusaiheen kannalta itselläni oli alun perin tavoitteena selvittää myös, voitaisiinko asiakaspalautteen keräämistä automatisoida ja luoda digitaalisia asiakaskyselyjä vangeille siten, että tulokset voisivat tukea yksittäisen vankilan toiminnan järjestämistä. Tutkimuksellisesti laadun ydinulottuvuuksiin perustuvaa palautetta voitaisiin kerätä kohtuullisen yksinkertaisilla teknisillä järjestelmillä. Palautteen kerääminen voisi tuoda vankiloiden työhön ja johtamiseen uutta tietoa sekä avoimuutta.

## Lähteet

### Painetut

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Hänninen, K., Julkunen, I., Hirsikoski, R., Högnabba, S., Paananen, I., Romo, H. & Thomasén, T. 2007. *Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä: Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä*. Helsinki: Stakes.

Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä?: Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Helsinki: Stakes.

Grönroos, C. 2015. *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. 5. painos. Helsinki: Talentum.

Jonsson, P.M., Pikkujämsä, S. & Heiliö, P-L. 2019. Kansalliset laaturekisterit sosiaali- ja terveydenhuollossa - toimintamalli, organisointi ja rahoitus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 16/2019. Helsinki. <http://urn.fi//URN:ISBN:978-952-343-420-2>

Kivivuori, J., Aaltonen, M., Näsi, M., Suonpää, K. & Danielsson, P. 2018. *Kriminologia - rikollisuus ja kontrolli muuttavassa yhteiskunnassa*. Helsinki: Gaudeamus.

Krogstrup, H.K. 2004. *Asiakaslähtöinen arviointi : Bikva-malli*. Helsinki: Stakes; STAKES.

Koivisto, J. 2007. *Kuinka paljon asiakkaan sana painaa?: Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi*. Helsinki: Stakes.

Liebling, A. & Arnold, H. 2004. *Prisons and their Moral Performance. A Study of Values, Quality, and Prison Life*. Oxford UK: Oxford University Press.

Lillrank, P. 1998. *Laatuajattelu: Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa*. Helsinki: Otava.

Linderborg, H., Blomster, P., Tyni, S & Muiluvuori, M-L. 2012. *Laatuaikaa vankilassa? Tutkimus vankielämän laatuun vaikuttavista tekijöistä*. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisu 1/2012. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.

Linderborg, H., Blomster, P., Muiluvuori, M-L., Tyni, S. & Laurila, T. 2015. *Yhtenäinen organisaatio - yhtenäinen laatu? Tutkimus vankeuden ja yhdyskuntaseuraamusten laatutekijöistä Rikosseuraamuslaitoksessa*. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisu 2/2015. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.

Linderborg, H., Blomster, P., Muiluvuori, M-L., Tyni, S. & Laurila, T. 2017. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittaus 2016. Rikosseuraamuslaitoksen monisteita 3/2017. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.

Linderborg, H., Blomster, P., Laurila, T., Muiluvuori, M-L., Tyni, S. & Karjalainen, R. 2020. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittaus 2019. Rikosseuraamuslaitoksen monisteita 3/2020. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.

Lumijärvi, I. & Jylhäsaari, J. 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori: Laadun ja tuloksen tasapaino johtamishaasteena. Helsinki: Gaudeamus.

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet: opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistumiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6., uud. laitos. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkaus-epäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki.

Tyni, S. 2015. Vankeinhoidon vaikuttavuus: Onko kuntoutukselle tilastollisia perusteita? Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.

Vilka, H. 2015. *Tutki ja kehitä*. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas. 2. uud. p. Helsinki: KY-palvelu.

#### Sähköiset

Bosma, A, Van Ginneken, E., Palmen, H., Pasma, A., Beijersbergen, K. & Nieuwbeerta, P. 2020. A New Instrument to Measure Prison Climate: The Psychometric Quality of the Prison Climate Questionnaire. *The Prison Journal*. Volume 100. No 3. Pp. 355-380. Viitattu 6.6.2022. <https://doi.org/10.1177/0032885520916819>

Laki rikosseuraamuslaitoksesta 27.11.2009/953. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 17.10.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090953>

Lähdesmäki, K. 2003. New Public Management ja julkisen sektorin uudistaminen. *Acta Waesensia*. N:o 113. *Hallintotiede* 7. Universitas Wasaensis. Viitattu 20.11.2021.

[https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/7576/isbn\\_952-476-004-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/7576/isbn_952-476-004-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Oulasvirta, L. 1992. Palvelun laadusta julkisella sektorilla. Hallinnon tutkimus Vol 11 Nro 2. Viitattu 16.11.2021. <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/102347>

Parasuraman, A. & Zeithaml, V. & Berry, L. 1988. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*. Viitattu 6.6.2022. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)

Perustuslaki 731/1999. Viitattu 16.11.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L11P119>

Rikosseuraamuslaitos. 2020a. Toimipaikat. Viitattu 31.10.2020. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2021a. Arvot ja strategia. Viitattu 6.3.2021. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/arvot.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2021b. Rikosseuraamuslaitoksen strategia vuosille 2020-2023. Viitattu 11.8.2021. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/arvot.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2022a. Rise 2.0 Ehdotus Rikosseuraamuslaitoksen uudeksi organisatiorakenteeksi. Viitattu 8.4.2022. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/liitteet\\_rise/2tpZhL0jZ/Rise\\_2.0\\_loppuraportti\\_Valmis.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/liitteet_rise/2tpZhL0jZ/Rise_2.0_loppuraportti_Valmis.pdf)

Rikosseuraamuslaitos. 2022b. Rikosseuraamuslaitoksen hankkeet. Viitattu 23.4.2022. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/ajankohtaista/hankkeet.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2022c. Rikosseuraamuslaitoksen strategiakartta. Viitattu 23.4.2022. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/risenasiakirjoja/6A3hgIF5q/RISE\\_strategian\\_toimeenpano\\_2018\\_2609201.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/risenasiakirjoja/6A3hgIF5q/RISE_strategian_toimeenpano_2018_2609201.pdf)

Valtiontalouden tarkastusvirasto. 2021. Hallinnon kehittäminen elää ajassa - Katsaus hallinnon kehittämiseen ja tarkastustoimintaan. Valtiontalouden tarkastusviraston näkökulmat 1/2021. Viitattu 16.11.2021. <http://urn.fi/urn:isbn:978-952-499-500-9>

Vankeuslaki 767/2005. Viitattu 16.11.201. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050767?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vankeuslaki>

Van Ginneken, E. & Nieuwbeerta, P. 2020. Climate consensus: A multilevel study testing assumptions about prison climate. *Journal of Criminal Justice*. 2020. Volume 69. Viitattu 6.6.2022. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2020.101693>

Vinokur-Kaplan, D. 2017. New Public Governance, Social Services, and the Potential of Co-located Nonprofit Centers for Improved Collaborations. *Nonprofit Policy Forum*, vol. 8, no. 4, 2017, pp. 445-464. Viitattu 6.6.2022. <https://doi.org/10.1515/npf-2017-0040>

## Kuviot

Kuvio 1: Palvelun laadun kuiluanalyysimalli (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988) .....	24
Kuvio 2: BIKVA mallin prosessikuvaus (Krogstrub 2004) .....	29
Kuvio 3: Aineiston klusterointijakauma, asiakkaat .....	41
Kuvio 4: Aineiston klusterointijakauma, kenttäyöntekijät .....	43

## Taulukot

Taulukko 1: Asiakasryhmähaastattelun luokittelu .....	42
Taulukko 2: Kenttäyöntekijöiden ryhmähaastattelun luokittelu.....	44
Taulukko 3: Johdon ryhmähaastattelun luokittelu.....	45

## Liitteet

Liite 1: Tutkimuslupa 1.11.2021.....	87
Liite 2: Asiakasryhmähaastattelun luokittelu.....	89
Liite 3: Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelun luokittelu.....	94
Liite 4: Johdon ryhmähaastattelun luokittelu.....	100



## Tutkimuslupa

35/332/2021

1.11.2021

Markku Kuikka  
Sosionomi YAMK,  
Laurea-ammattikorkeakoulu

Hakemuksenne 18.10.2021

### Tutkimuslupahakemus

Olette hakeneet Rikosseuraamuslaitokselta tutkimuslupaa Laurea-ammattikorkeakoulun ylemmän ammattikorkeakouluopintojen opinnäytetyötä varten. Opinnäytteen ohjaajana toimii yliopettaja Teemu Rantanen.

### Tutkimuksen aihe

BIKVA-mallin mukaisen asiakaspalautteen hyödyntäminen vankilan toiminnan laadun kehittämisessä

### Tutkimuksen toteutus

Neljä ryhmähaastattelua Keravan vankilassa. Asiakasryhmähaastattelun osallistujamäärä on enimmillään kahdeksan vankia.

### Lupahakemus

Haette lupaa haastattelujen toteuttamiseen.

### Päätös

Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikkö myöntää teille tutkimusluvan hakemuksenne mukaisesti. Haastattelut tulee tehdä vankilan johtajan tai apulaisjohtajan suostumuksella.

Vankien osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista ja heiltä tulee pyytää yksilöity kirjallinen suostumus osallistumisesta tutkimukseen. Tutkimuksen tulokset on esitettävä niin, etteivät yksittäiset henkilöt ole tunnistettavissa. Tutkimusaineisto on säilytettävä siten, ettei se joudu ulkopuolisten käsiin. Tutkimusaineisto on tarkoitettu vain tutkimukselliseen käyttöön ja se on hävitettävä yksilötietojen osalta tutkimuksen valmistuttua. Tutkimuksen toteutus ja tutkimusaineiston keruu ei saa aiheuttaa kohtuutonta haittaa vankilan muulle toiminnalle.

Tutkimuksen valmistuttua siitä tulee lähettää sähköinen kopio tai paperikopio Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikköön, Keravan

Osoite  
Lintulahdenkatu 5  
00530 Helsinki

Puhelin  
029 56 88500

Faksi  
029 56 65440

Sähköpostiosoite  
kirjaamo.rise@om.fi

Www-osoite  
rikosseuraamus.fi

vankilatute.fi

Liite 1: Tutkimuslupa 1.11.2021



Tutkimuslupa

35/332/2021

1.11.2021

vankilaan sekä Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen Kriminologiselle kirjastolle.

**Kari Riitta** 912214447  
Digitaalinen allekirjoittaja:  
Kari Riitta 912214447  
Päiväys: 2021.11.01  
11:45:58 +02'00'

Riitta Kari,  
kehitysjohtaja

**Blomster Peter** 912073386  
Digitaalinen allekirjoittaja:  
Blomster Peter 912073386  
Päiväys: 2021.11.01  
09:10:55 +02'00'

Peter Blomster  
erikoistutkija

Tiedoksi

Keravan vankilan johtaja

Osoite  
Lintulahdenkatu 5  
00530 Helsinki

Puhelin  
029 56 88500  
Faksi  
029 56 65440

Sähköpostiosoite  
kirjaamo.rise@om.fi

Www-osoite  
rikosseuraamus.fi  
vankilatuote.fi



## Liite 2: Asiakasryhmähaastattelun luokittelu

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
<p>Epäasiallinen kohtelu</p> <p>Vankien eriarvoisuus vankilan sisällä</p> <p>Avolaitoksen merkitys vangille vaihtelee</p>	Vankien kohteluun liittyvät asiat	Suhteet
<p>Laputtaminen ja asioinnin käytännöt etäisiä</p> <p>Muutoksen tukeminen vs. rikosmyönteisyys</p> <p>Vuoropuhelun puute</p> <p>Työntekijän motivaatio</p> <p>Asioiden siirtäminen työntekijältä toiselle</p> <p>Virkamiesten tapaamisen vaikeus</p> <p>Vastuuvirkamiehet kateissa</p> <p>Koronapandemia ja huolimattomuus</p> <p>Päätöksentekijöiden erilaiset käytännöt vrt. 21-06</p> <p>Lupakäytäntöjen epäselvyydet, Lupaprosessien luotettavuus</p>	Virkamiesten käytös	Suhteet
Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
<p>Vankien opastamisen ongelmat</p> <p>Vankien perehdyttämisen puute</p> <p>Tapaamiskäytännöt toimivia</p>	Vankilan käytännöt	Suhteet

<p>Rangaistusajan suunnitelman tavoitteiden ohjauksen puutteet</p> <p>Yhdenvertaisten käytäntöjen ristiriidat toisten avolaitosten kanssa</p> <p>Päihdevalvonnan käytännöt puutteellisia</p> <p>Rikosseuraamusesimiesten työtapojen erot</p>		
--	--	--

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
<p>Yksilötyön tarve</p> <p>Muutoksen tukeminen ja vahvistaminen, motivointi</p> <p>Ohjelmiin osallistuminen</p> <p>Vapautuminen</p> <p>Ransuohjauksen puuttuminen</p> <p>Väärien odotusten luominen vs. asioista suoraan puhuminen</p> <p>Näyttömahdollisuuksien antaminen puuttuu</p> <p>Valvotun koevapausprosessin epävarmuus ja epäselvyys</p> <p>Ransutyö aiemmissa sijoitusvankiloissa merkityksetöntä</p>	<p>Rangaistusajan suunnitelman ohjaus ja tuki</p>	<p>Toiminnallisuus</p>
Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
<p>Vankilassa syntyvät kontaktit</p> <p>Rikollisen toiminnan jatkaminen</p> <p>Avolaitossijoittamisen perusteet ja päihdeettömyys, avolaitoskelpoisuus</p>	<p>Vankeusaika Keravan vankilassa</p>	<p>Toiminnallisuus</p>

<p>Toimintaan osallistuminen</p> <p>Avolaitostyöhön pääseminen</p> <p>Tuomion pituuden vaikutukset toimintoihin</p> <p>Toimintaraha ja avolaitospalkka - perusteet, ansion merkitys</p> <p>Hallussapitoasioiden ongelmat</p> <p>Tulo-oppaan ja käytäntöjen välinen ristiriitaisuus</p> <p>Opiskeluasioiden sujuvuus</p> <p>Osallistumisen mielekkäys ja arvo</p>		
--	--	--

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
<p>Pankkiasiointi</p> <p>Sähköpostin käyttö</p> <p>Epätietoisuus sähköisen asioinnin mahdollisuuksista</p> <p>Epäselvät tai ristiriitaiset ohjeet virkamiehiltä asiaan liittyen</p>	Vankien sähköinen asiointi	Toiminnallisuus
<p>Digikoulutuksen tarve- digitaitojen puutteet</p> <p>Älypuhelimien käyttö</p> <p>Sähköisen asioinnin tarpeisiin vastaaminen</p>		

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Harrastemahdollisuuksien puute	Vapaa-aika ja harrastaminen	Toiminnallisuus
Liikuntareitti ja ulkoilut		
Kuntosalilaitteiden vastaavuus toiveisiin nähden vs. ulkopunttipaikka		
Pelikenttä ja ulkoliikunta		
Kirjaston huono laatu		
Hotellimaiset, uudet tilat		
Rikostaustan vaikutus	Vankilaturvallisuus	Järjestys, turvallisuus ja hallinto
Vankila-aikainen rikollisuus		
Vankien oma taustojen selvittäminen		
Vankien hierarkia		
Arvojen pakottaminen ja arvoriiriita		
Päihdemyönteisten avolaitossijoittaminen		
Virkamiehen eettisyys ja tietosuojan luotettavuus		
Asiakaspalautteen hyödyntäminen osana riskien kartoittamista		
Tiedonkulun kehittäminen vankien ja vankilan välillä		

<p>Pelkistetty ilmaus</p> <p>Vankilamyymälän palvelujen laatu</p> <p>Elintarvikkeiden saatavuusongelmat</p> <p>Myyntikäytännöt vrt. kanttiinitilaus</p> <p>Ostojen ennakointi</p> <p>Kauppa-asiointi ei vastaa normaali-suutta</p> <p>Elintarvikkeiden tuominen luvilta</p> <p>Yhdenvertaisuus ei toteudu</p> <p>Elintarvikkeiden tuominen lomilta</p> <p>Yhteydenpito mahdollistettu</p> <p>Saniteettitilojen toimivuudessa ongelmia</p> <p>Terveydenhuollon palvelut saatavilla</p>	<p>Palvelut ja terveydenhuolto</p>	<p>Hyvinvointi</p>
---	------------------------------------	--------------------

## Liite 3: Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelun luokittelu

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
<p>Työntekijän inhimillisyyden</p> <p>Valehtelu</p> <p>Asiakas ymmärtää väärin</p> <p>Asiakkaan velvollisuudet ja oikeudet</p> <p>Asiakas pyrkii vaikuttamaan</p> <p>Asenteen peilaaminen asiakkaalle</p> <p>Virhe on mahdollinen</p>	Vankien kohteluun liittyvät asiat	Suhteet

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
<p>Korjaava toiminta virheen jälkeen</p> <p>Työmäärän suuruus</p> <p>Työntekijän velvollisuudet</p> <p>Sopimuksista kiinni pitäminen</p> <p>Työmenetelmät ja tiedonkulku</p> <p>Yhdenvertaisuus</p> <p>Työhön kohdistuva paine ja seuranta</p> <p>Työntekijän motivaatio</p> <p>Työntekijän uskottavuus</p>	Virkamiesten käytös	Suhteet

Toimivallan rajat		
Itseohjautuvuus, priorisointi		
Henkilösidonnaisuus käytöksessä		
Ajankäytön suunnittelu		
Vastuun jakautuminen		

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Työvälineiden laatu		
Asiointikäytännöt		
Vastaavuus yhteiskunnan palveluihin		
Yhdenvertaisuus asiakastyössä		
Tilojen rajoitteet		
Sijaistusten epäselvyys	Vankilan käytännöt	Suhteet
Kirjaamiskäytännöt		
Henkilösidonnaisuus työssä ja prosesseissa		
Yhteinen työskentelykuva asiakkaasta		
Tiedonkulku (työntekijät-esimiehet)		
Ohjeiden laajuus ja hallinta		

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Asiakkaan toiminta rangaistusajan suunnitelman suhteen Esimiehen vastuu ohjauksessa Työskentelyn vastuunjako Tiedonkulku (asiakkaat) Tiedonkeruu Erilaiset toimintatavat (tiimit, työntekijät) Asiakirjahallinta Henkilösidonnaisuus työhön liittyen Tiimityön malli	Rangaistusajan suunnitelman ohjaus ja tuki	Suhteet

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Virkamiehen työn merkitys Esimiehen tuki työlle Työnjaon epätarkkuus Palautteen tarve Työskentelyn vastuunjako	Vankeusaika Keravan vankilassa	Suhteet



Asiakastiedon täsmällisyys		
Yhteistyö		
Esimiestyön avoimuus		
Työpalaverit		
Henkilösidonnaisuus (palaverien toteuttaminen)		

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Rangaistusajan suunnitelman täsmällisyys		
Työskentelyn siirto vankilasta toiseen		
Asiakkaan odotukset suunnitelman ohjauksen suhteen		
Asiakkaan motivaatio		
Tiedonsaanti ja opastus		
Kirjaamiskäytännöt		
Näkemyserot (asiakas - työntekijä)		
Tiimikäytännöt		
Yhdenvertaisuus	Rangaistusajan suunnitelman ohjaus ja tuki	Toiminnallisuus
Työntekijän rooli		
Vastuuvirkamiehen rooli		
Työntekijän motivaatio		
Totuttu toimintatapa - muutoshaluttomuus		
Työmäärä		
Toiminnan arvottaminen		
Esimiehen rooli		

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Digiosaaminen	Vankien sähköinen asiointi	Toiminnallisuus

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Tilojen rajoitteet	Vapaa-aika ja harrastaminen	Toiminnallisuus
Mielekäs tekeminen		
Yhteistyökumppanit		

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Yhteisöllisyyden tuomat esteet	Vankilaturvallisuus	Järjestys, turvallisuus ja hallinto
Asiakkaiden väliset suhteet		
Työskentelytilat		
Esimiehen rooli, rajaaja		
Alttius huonoihin valintoihin		
Henkilökunta ei näy osastolla		
Vuorovaikutuksen vähäisyys		
Työntekijän ammatillisesti ristiriitainen rooli		

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Kirjaston laatu Saunan puuttuminen	Palvelut ja terveyden- huolto	Hyvinvointi

## Liite 4: Johdon ryhmähaastattelun luokittelu

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
Käytös ja kohtelu	Vankien kohteluun liittyvät asiat	Suhteet
Virkamiehen työskentely	Virkamiesten käytös	
Esimiestyö ja johtaminen		
Dynaaminen turvallisuus		
Yhteistyö ja tiedonkulku	Rangaistusajan suunnitelman ohjaus ja tuki	
Työvälineet		
Dynaaminen turvallisuus		
Kehittäminen, esimiestyö ja johtaminen		
Vankilan käytännöt		
Toiminnan ja työn kehittäminen	Vapaa-aika ja harrastaminen	Toiminnallisuus
Vankilan toimintaympäristö	Palvelut ja terveydenhuolto	Hyvinvointi
Dynaaminen turvallisuus	Vankilaturvallisuus	Järjestys, turvallisuus ja hallinto