



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Portti vapauteen -sivuston kävijäkyselyn tulosten analysointi kehittämisenäkökulmasta

Toukosuo, Leo; Itkonen, Jussi

2017 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Portti vapauteen- sivuston kävijäky- selyn tulosten analysointi kehittämis- näkökulmasta

Leo Toukosuo, Jussi Itkonen

Portti vapauteen - sivuston kävijäkyselyn tulosten analysointi kehittämis-näkökulmasta

Vuosi	2017	Sivumäärä	43
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyön aiheena on Portti vapauteen- sivuston käyttäjille tehty kävijäkysely. Portti Vapauteen on Kriminaalihuollon tukisäätiön ylläpitämä sivusto rikostaustaisille, heidän läheisilleen ja rikostaustaisten kanssa työskenteleville. Tekemämme tutkimuksen tarkoituksena oli sisällön analysointi kehittämisnäkökulmasta ja selvittää sivuston käyttötarkoitusta kävijälle.

Opinnäytetyömme on tutkimuksellinen opinnäytetyö. Käyttäjäkysely tehtiin syksyllä 2016 Webropol- ohjelmalla ja siihen vastasi 75 henkilöä. Kysely oli kvantitatiivinen, sillä sivuston käyttäjät oli helpointa tavoittaa sinne lisättävän kyselyn avulla. Kysely muodostettiin yhteistyössä Kritsin kanssa. Vastaaajista suurin osa oli vankien läheisiä ja rikostaustaisten kanssa työskenteleviä. Pieni määrä vastaaajista oli rikostaustaisia tai nuoria.

Viitekehyksessä on avattu keskeisimmät pääkäsitteet. Luvussa taustoitetaan rikostaustaisia ja heidän tarpeitaan avun ja jälkihuollon suhteen. Lisäksi avataan verkossa tapahtuvan neuvonnan ja auttamistyön sisältöä.

Tuloksiksi saimme puhelinneuvonnan olevan yhä suosituin avun muoto. Myös erilaisista verkkoviestinnän avulla tapahtuvista apumenetelmistä ollaan kiinnostuneita. Sivustolla julkaistavat blogit kiinnostavat ja sivustolle toivotaan erilaisia videoita.

Opinnäytetyömme tuloksia voidaan käyttää Portti vapauteen- sivuston kehittämiseen sivuston uudistuessa vuonna 2018.

Asiasanat: verkkoneuvonta, käyttäjäkysely, kvantitatiivinen tutkimus, rikostaustaiset

Leo Toukosuo, Jussi Itkonen

Portti Vapauteen - the analysis of a user survey from the perspective of development

Year	2017	Pages	43
------	------	-------	----

In this bachelor thesis we made a user survey on Portti vapauteen web portal. It's a web site by The Probation Foundation Finland (KRITS) for criminals, their relatives and people working with them. The aim was to analyse its content with the idea of development and to examine the site's use.

The survey was made with the program Webropol and there was 75 answers. The users of the site were easiest to reach with a survey on the site. The survey was made in cooperation with Krits. The results were analysed quantitatively. Most of the answers came from relatives of criminals and professionals working with criminals. Some answers came from criminals themselves and teenagers.

In the theoretical part the main concept is explained. The background of criminals and their need for help is opened and also web based helping.

As results it can be concluded that talking via phone is still the most wanted method for help. Also interesting for the users were different kinds of web based helping. The blogs on the site are popular and different kinds of videos are wanted on the site.

Information from this thesis can be used in the development of the new Portti vapauteen (Gate to Freedom) in 2018.

Keywords: web based help, survey, quantitative thesis, criminals

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Kriminaalihuollon Tukisäätiö ja Portti vapauteen -portaali	7
	2.1 Kriminaalihuollon tukisäätiö	7
	2.2 Portti vapauteen -portaali	8
3	Rikostaustaisten verkkopohjainen avustaminen.....	9
	3.1 Rikostaustaiset ja heidän avuntarpeensa.....	9
	3.2 Vankien jälkihuolto	11
	3.3 Tietotekniikka verkkoauttamisen välineenä	12
	3.4 Verkkoineuvonta	13
	3.5 Verkossa tapahtuvan auttamistyön mahdollisuudet	15
	3.6 Verkossa tapahtuvan auttamisen haasteet	17
4	Tutkimuksen toteutus	18
	4.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset.....	18
	4.2 Opinnäytetyöprosessi	19
	4.3 Määrällinen tutkimus	19
	4.4 Kysely aineistonkeruun menetelmänä.....	20
	4.5 Kohderyhmä ja aineiston kerääminen.....	21
	4.6 Aineiston analysointi.....	22
	4.7 Luotettavuus ja eettisyys	23
5	Opinnäytetön tulokset.....	23
	5.1 Vangin läheiset	23
	5.2 Ammattilaisten vastaukset.....	29
6	Johtopäätökset	34
7	Pohdinta	37
	7.1 Työprosessin reflektointi	38
	Lähteet	39

1 Johdanto

Kriminaalihuollon tukisäätiö on ollut ensimmäisiä verkkopalveluiden kehittämiseen Suomessa keskittyneitä organisaatioita. Portti vapauteen - internetsivusto on Kritsin ylläpitämä web-palvelu rikostaustaisille, heidän läheisilleen ja näiden kanssa työskenteleville. Sivustolla on hyödyllistä tietoa, neuvontaa ja linkkejä eri yhteistyötahojen internetsivuille. Sivuston uudistuessa vuonna 2018, opinnäytetyömme mahdollistaa palvelun kehittämisen asiakasryhmien tarpeita paremmin vastaavaksi.

Kriminaalihuollon tukisäätiön yhdyshenkilömme Lotta Lehmusvaara ehdotti Portti vapauteen-sivuston tutkimista. Aihetta on tutkittu DIAK:n opinnäytetyössä vuonna 2011 PALVELUA VERKOSSA: - Portti Vapauteen - internetsivusto rikostaustaisille ja läheisilleen.

Rangaistusjärjestelmä Suomessa on murroksessa. Uudistuksen tavoitteena on avoimempi täytäntöönpano. Tämä tarkoittaa sitä, että yhä useampi kärsii rangaistustaan vankilan sijaan yhteiskunnassa esimerkiksi valvontarangaistuksen muodossa. Pitkien vankeusrangaistusten jälkeen voi olla haastavaa integroitua takaisin yhteiskuntaan, joten tätä kehitystä voidaan pitää Kritsin tavoitteita tukevana. On myös ajankohtaista pohtia muuttuko rangaistusjärjestelmän asiakkaiden ja heidän läheistensä tuentarve tämän kehityksen myötä.

Opinnäytetyössämme esittelemme rangaistusta suorittavien ja niistä vapautuvien tilannetta. Tarkastelemme myös rikostaustaisten, heidän läheistensä ja näiden kanssa työskentelevien auttamisen mahdollisuuksia internetin kautta. Painopisteenä työssämme on Portti vapauteen - portaali ja sen tarpeet, vahvuudet ja kehittyminen yhä paremmin käyttäjiään palvelevaksi verkkoauttamisen ja tiedon infopisteeksi. Opinnäytetyötämme varten toteutimme yhteistyössä Kriminaalihuollon tukisäätiön kanssa syksyllä 2016 Portti vapauteen - sivustolle käyttäjäkyselyn, jossa pyrimme selvittämään, miten Portti Vapauteen vastaajia palvelee ja mitä mahdollisia parannuksia siltä toivottaisiin.

Internet ja tietotekniikka ovat tulleet osaksi jokapäiväistä elämää ja ne tarjoavat potentiaalisia työkaluja asiakastyöhön. Digitalisaation eli digitaalisten toimintojen yleistymisen myötä yhä useammat ja useammat palvelut ja toiminnot ovat muuttuneet tietoteknisin apuvälinein toteutettaviksi 1960-luvulta alkaen. Valtioneuvosto on edistänyt tätä prosessia erilaisin hankkein, koska sillä voidaan saavuttaa esimerkiksi kustannus- ja tehokkuushyötyä.

2 Kriminaalihuollon Tukisäätiö ja Portti vapauteen -portaali

Tässä luvussa esittelemme Kriminaalihuollon Tukisäätiötä ja Portti vapauteen -portaalia. Säätiö ylläpitää portaalia. Portaali sisältää monenlaista hyödyllistä informaatiota rikostaustaisille, heidän läheisilleen ja heidän kanssaan työskenteleville.

2.1 Kriminaalihuollon tukisäätiö

KRITS eli Kriminaalihuollon tukisäätiö on yleishyödyllinen säätiö, joka koostuu järjestö-, palvelu- ja avustustoiminnasta. KRITS perustettiin vuonna 2001 jatkamaan Kriminaalihuoltoyhdistyksen toimintaa kolmannella sektorilla. Säätiön tarkoituksena on edistää rangaistuksesta vapautuvien ja heidän läheistensä selviytymistä ja elämänhallintaa tuottamalla palveluita ja asiantuntijuutta. Tavoitteena säätiöllä on kehittää nykyistä kuntoutuspainotteisempi ja asiakkaiden tarpeita paremmin vastaava jälkihuoltojärjestelmä rangaistuksesta vapautuville. (KRITS - Säätiön arvot 2017.)

Kritsin toiminta jakautuu neljään perusosaan, joista ensimmäinen on asiantuntija- ja kehittämissyksikön palvelu- ja kehittämistoiminta. Toinen perusosa on viestintäyksikkö ja sen palvelut, joista Portti vapauteen - portaali on keskeisin. Kolmas perusosa ovat maksulliset tukipalvelut rangaistuksesta vapautuville: asumispalveluja pääkaupunkiseudulla sekä tukipalveluja kuten vertaisryhmätoimintaa Rikosseuraamuslaitokselle. Neljäs perusosa on säätiön toteuttama verkostotyö. Verkostojensa avulla säätiö tukee ja koordinoi järjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä ja kehittämistoimintaa. Verkostoilla säätiö tukee palvelujen ulottumista niitä tarvitseville koko maassa. Tärkeä mahdollistaja säätiön tekemälle työlle on sen omistama kiinteistö Helsingin Kinaporinkadulla. (KRITS - Säätiön arvot 2017.)

Tavoitteena työllä on rangaistuksesta vapautuvien ja heidän läheistensä aseman parantaminen. Myös kuntoutuspainotteinen kriminaalipolitiikka kuuluu tavoitteisiin osallistumalla keskusteluun rangaistuksesta vapautuvien jälkihuollosta. Säätiön arvoihin kuuluu ihmisarvon kunnioittaminen ja usko muutokseen, asiakaslähtöisyys ja yhteisvastuu. Toiminta perustuu tietoon, koulutukseen ja kokemukseen. Sillä pyritään edistämään niin yhteiskunnan kuin yksilökin turvallisuutta ja hyvinvointi. (KRITS - Säätiön arvot 2017.)

Yksi tärkeä Kritsin käytännön työn muoto on tukiasumispalvelut. Vankilasta vapautuvat asunnottomat ovat vaikeassa asemassa asuntomarkkinoilla asumishistoriaan liittyvien velkarästien, luottotietomerkintöjen ja vankilataustan vuoksi. Suurella osalla on myös erilaisia elämänhallinnan vaikeuksia. KRITS tarjoaa aluksi tuettua soluasumista, josta voi edetä omaan tukiasuntoon. Asumispalveluissa tuetaan päihteettömyyteen kuntoutumista. (KRITS - Palvelutoiminta 2017.)

Yksi säätiön keskeisistä tavoitteista on saada muut toimijat kehittämään palveluitaan paremmin rikosseuraamusasiakkaita ja heidän läheisiään tukeviksi. Tähän pyritään eri toimijoiden välisen verkostotyön kehittämällä. Säätiö koordinoi Rehellistä Elämää -verkostoa, Rikosseuraamusasiakkaan läheistyön -verkostoa, Oppimisvalmennustyön verkostoa sekä Vapautuvien asumisen tuen verkostoa. Kehittämysyksikkö vastaa säätiön kehittämis- ja koulutustoiminnasta. Lisäksi kehittämysyksikkö tukee ja innovoi uusia hankkeita. (Lindström & Kumlander 2014, 81-82)

2.2 Portti vapauteen -portaali

Vuonna 2005 Suomessa koettiin tarpeelliseksi rakentaa kriminaalihuollon kentässä toimivien yhteisöjen viestintäverkosto. Tämän tavoitteena oli luoda uusia välineitä tiedotukseen ja verkostoitumiseen, parantaa rikostaustaisten ja heidän läheistensä selviytymismahdollisuuksia yhteiskunnassa, sekä vähentää uusintarikollisuutta. Viestintäpakki-hankkeen idea tuli Kriminaalihuollon tukisäätiön silloiselta toiminnanjohtajalta Jukka Mäeltä. Säätiössä pohdittiin, että maailma on muuttumassa ja uudenlaisia viestinnän keinoja otetaan joka puolella käyttöön. Idean pohjalta kehitettiin hanke-ehdotus Raha-automaattiyhdistykselle. Kun rahoitus saatiin, hankkeessa laadittiin ensimmäisenä selvitys, mitä rikosseuraamusalaan liittyviä yhteisöjä on Suomessa ja miten ne viestivät. Portti vapauteen -verkkopalvelu kehittyi sen myötä uudeksi toteutettavaksi viestintäkanavaksi. (Lehmusvaara 2017.)

Portti vapauteen on perustettu vuonna 2008 monen järjestön (KRIS, Vankien Omaiset VAO, A-klinikkasäätiö, Silta-Valmennus, Takuusäätiö) yhteiseksi palveluksi, jonka tavoitteena on ollut toimia auttavana verkkopalveluna rikoksista tuomituille, heidän läheisilleen sekä heidän kanssaan työskenteleville ammattilaisille. RAY (nykyinen STEA) maksaa koordinaation osana yleisavustusta. Sivustolla on myös oma keskustelupalsta sekä lasten osio. Sisällön tuottamiseen on osallistunut suuri joukko järjestöjä, oppilaitoksia, viranomaisia, tutkijoita, verkostoja ja kokemusasiantuntijoita. Alun perin palvelun tueksi perustettu, järjestöistä koostuva Rehellistä elämää -verkosto lakkautettiin vuoden 2016 lopussa, kun viestintäyhteistyö verkoston aktiivisten jäsenten välille oli vakiintunut. 2014 kokeiltiin monistettua Portti- tiedotetta, joka jaettiin yhteen vankilaan jokaisella rikosseuraamusalueella. Lehti sisälsi Portissa julkaistua aineistoa, kuten blogikirjoituksia, ja myös sitä varten erikseen koottua aineistoa. Myös kaksi kertaa toteutettu Vankiradio- ohjelmasarja kuuluu Portti Vapauteen- kokeiluihin. (Lehmusvaara 2017.)

Palvelun tavoitteena on parantaa rikostaustaisten ja heidän läheistensä selviytymismahdollisuuksia yhteiskunnassa tarjoamalla ajankohtaista tietoa ja näin vähentää uusintarikollisuutta. Tietoa saa tietoisikujen muodossa liittyen rikollisuuteen, rangaistusjärjestelmään, kriminaalipolitiikkaan ja muihin aihepiiriin kuuluviin aiheisiin. Sivusto kokoaa alan verkkotietoa ja tukee

ammattilaisia ja asiasta kiinnostuneita tarjoamalla vertais- ja erityisasiantuntijatietoa. Kriisin asiantuntijoille voi myös suoraan esittää kysymyksiä ja saada niihin vastauksia verkkoneuvonnan kautta. (Portti vapauteen 2017.)

Sivuston käyttäjämäärät (vähintään yksi istunto ajanjakson aikana) ovat tuplaantuneet vuoden 2012 noin 60 000 kävijästä vuoden 2016 noin 123 000 kävijään. Suosituin osio sivustolla on ollut oppimistyylytести, päihde ja mielenterveysongelmien suhde oppimiseen ja tieto yleisimmistä mielenterveysongelmista. (Google Analytics - Portti Vapauteen 2017.) Huomattavaa on, että vain alle 2 % kävijöistä poistuu sivustolta välittömästi. 32 % kävijöistä käyttää mobiililaitteita. Ajankohtaisia uutisia julkaistiin 2014 95 ja blogikirjoituksia 16. Porttiin kirjoittaa 15 blogistia, jotka esittävät näkemyksiä niin muurien sisä- kuin ulkopuolelta. Portti vapauteen -palvelulla on oma profiili Facebookissa. Päivitykset tavoittivat parhaimmillaan yli 3000 seuraajaa. (Lehmusvaara 2015.)

DIAK:n opinnäytetyössä (Tasanko & Tuominen 2011) todettiin, että 38-58-vuotiaat muodostivat kolmasosan sivuston käyttäjistä. Sivustolle päädyttiin yleisimmin hakukoneiden avulla ja yleisin syy sivustolla vierailuun oli läheisen rikostausta. Suosituinta sivustolla oli keskustelualueet. Sivustolta haettiin tietoa koskien järjestöjen auttamismahdollisuuksista, rangaistusjärjestelmästä sekä käytännöistä eri vankiloissa ja laitoksissa. Sivustolta toivottiin lisää käytännön tietoa koskien vankeusrangaistuksen suorittamisesta. Vankilaoppaaseen toivottiin monipuolisempaa tietoa vankilan käytännöistä koskien perhetapaamisia, laskujen hoitoa sekä velka-apua. (Tasanko & Tuominen 2011, 50-52.)

3 Rikostaustaisten verkkopohjainen avustaminen

Tässä luvussa käsittelemme rikostaustaisten tilannetta. Tämän jälkeen kerromme tietotekniikasta ja verkossa tapahtuvasta auttamisesta. Esittelemme verkkoauttamisen hyvät ja huonot puolet.

3.1 Rikostaustaiset ja heidän avuntarpeensa

Suomen vankimäärä kasvoi voimakkaasti vuoteen 2005 saakka, mutta on sen jälkeen laskenut siitä noin 20 % ollen vuonna 2015 keskimäärin 3089. Vankiaineksessa on myös tapahtunut muutoksia: väkivalta- ja huumerikoksista tuomitut ovat lisääntyneet ja omaisuusrikoksista tuomitut vähentyneet. 2000-luvulla vankiväestö on vanhentunut ja istuu keskimäärin pidempiä tuomioita. (Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2015.)

Vankien asemaa on tutkittu niin sanotuissa Wattu-tutkimuksissa jo 1985 ja viimeisimmän ker-
ran vuosina 2006-2010. Ne olivat oikeusministeriön rahoittamia tutkimuksia, joilla pyrittiin
saamaan kattava kuva vankien tilanteesta. Vaikka vankiaineeksessa on paljon eroja esimerkiksi
elinkautis- ja tutkintavankien osalta, näyttäytyvät vangit silti hyvin moniongelmaisena ja mar-
ginalisoituneena joukkona. Keskimääräistä huonommin asiat ovat työllisyydessä, asumisessa,
toimeentulossa, terveydessä; oikeastaan kaikilla mahdollisilla elämäalueilla. (Niemelä &
Saari 2013, 62-64.)

Jonkinlaista ammattikoulutusta on vuoden 2006 tutkimuksessa saanut noin 50 % vangeista,
missä on ollut nousua tutkimusten välillä. Toisaalta työsuhteessa ennen vankilaan joutumista
olleiden määrä on laskenut huomattavasti ja vastaavasti työttömyys on noussut. Täysin työky-
kyisiksi lääkäri on arvioinut noin kolmasosan vangeista ja täysin työkyvyttömiksi 11 % miehistä
ja peräti 42 % naisista. Asunnottomana on jo ennen vankilaan tuloa ollut osa, mutta etenkin
vapautuessa asunnottomuus uhkaa monia. (Niemelä & Saari 2013, 64-75.)

Lääkärin toteama päihderippuvuus on kolmella neljäsosalla vangeista. Alkoholi on yhä käyte-
tyin päihde, mutta vuodesta 1985 vuoteen 2006 huumausaineiden käyttö ja niihin liittyvät on-
gelmat ovat kasvaneet räjähdysmäisesti. Vain liuottimien haistelussa ei ole ollut kasvua. Eri-
laisten mielenterveyden häiriöiden diagnosointi on kasvanut, mutta se on kasvanut myös ylei-
sesti. Erilaiset persoonallisuushäiriöt ovat kuitenkin hyvin yleisiä; diagnoosi on noin 70 % van-
geista. Fyysisistä sairauksista yleinen on esimerkiksi C-hepatiitti, joka on noin puolella van-
geista. Myös muu sairastavuus on huomattavasti keskimääräistä yleisempää. (Niemelä & Saari
2013, 64-72.)

Yksi tärkeä vankilasta vapautuvien yhteiskuntaan integroitumista haittaava tekijä on velkaan-
tuminen. Pirjo Näkki on vuonna 2006 tutkinut asiaa silloisen Sosiaali- ja terveysministeriön
toimesta. Tutkimuksessa yhteensä 81 % vangeista ilmoitti, että heillä on joko melko paljon,
paljon tai erittäin paljon velkaa. Suurin yksittäinen velkaryhmä on rikosperusteiset korvausve-
lat. Vaikka velkaantumisen määrä suhteessa muuhun väestöön ei ole erityisen suurta, vankien
muuten hankalan toimeentulon huomioon ottaessa se näyttäytyy suurena. (Näkki 2006, 79-
83.)

Seuraavaksi suurimman ryhmän muodostivat pikavipit ja laittomaan toimintaan liittyvät velat.
Tämä kytkeytyy päihdeongelmaan, sillä 51 % vastaajista ilmoitti velkaantumisen pääasial-
liseksi syyksi päihteiden käytön. Noin 40 % vastaajista aikoi työllistyä harmaan talouden piiriin
velkojen ulosoton takia ja laittomat velat taas ajavat helposti jatkamaan rikollista elämänta-
paa. Luottotiedottomia oli vastaajista noin kolme neljäsosaa ja lähes kaikkiin oli kohdistettu
jonkinlaisia perintätoimia. (Näkki 2006,80-84, 88-89, 95-96.)

3.2 Vankien jälkihuolto

Vankien jälkihuolto käsittää kaikki toimenpiteet, jotka tähtäävät vangin hallittuun vapauttamiseen ja elämänhallinnan lisäämiseen. Vanki itse otetaan suunnittelijana ja sen jälkeen toteuttajana mukaan näihin toimenpiteisiin. Tavoitteina ovat muun muassa vangin suunniteltu vapaus ja vapaudessa selviytymisen tukeminen, läheisten elämän helpottaminen, uusintarikollisuuden ehkäiseminen, palvelujen saumattomuus, päällekkäisyyksien poistaminen ja yhteiskunnan kustannusten hallinta. (Virtanen 2007, 17.)

Vankiloissa järjestetään vangeille terveydenhuolto sekä erilaista toimintaa työn, opiskelun ja ohjelmien muodossa. Jokaisessa vankilassa on vähintään yksi sairaanhoitaja ja lääkärin vastaanotto kerran viikossa. Vankien terveydentila ja työkyky selvitetään tulotarkastuksessa. Tartuntatautien vastustaminen mainitaan tärkeäksi osaksi terveydenhuoltoa, mutta puhtaita pistosvälineitä ruiskuhuumeiden käyttöön ei kuitenkaan ole. Desinfiointiainetta olemassa olevien välineiden puhdistamiseksi on saatavilla. Vieroitusoireisiin saa hoitoa ja vankilan ulkopuolella alkanutta korvaushoitoa on mahdollista jatkaa vankilassa. (Rikosseuraamuslaitos - Täytäntöönpano 2017.)

Vangille tarjottavat toiminnot on aina suunniteltu rangaistusajan suunnitelmassa ja niiden tulee tukea valmiuksia rikoksettomaan elämään. Erilaisia töitä on tarjolla vangin työkyvyn ylläpitämiseksi ja vahvistamiseksi ajatuksena parantaa vangin mahdollisuuksia toimeentuloon vapautumisen jälkeen. Vankeuslakiin kuuluvan normaalisuusperiaatteen mukaan vangeilla on myös sama oikeus koulutukseen kuin muilla kansalaisilla. Vankiloissa onkin tarjolla sekä yleisivistä että ammattiin tähtäävää koulutusta. (Rikosseuraamuslaitos - Täytäntöönpano 2017.)

Kuten edeltävästä luvusta selvisi, yksi keskeinen tekijä vankilasta vapautuvien ja yhteiskuntaan integroitumisen välissä ovat päihdeongelmat. Päihdekuntoutusta järjestetäänkin lähes kaikissa vankiloissa. Tarjolla on ryhmämuotoisia ohjelmia, jotka jakautuvat lyhyempiin informaatiopainotteisiin ohjelmiin ja pidempiin käyttäytymisterapiaan pohjautuviin ohjelmiin. Lisäksi ryhmien jatkoksi ja ryhmiin soveltumattomille tarjotaan mahdollisuutta yksilökeskusteluihin. On myös päihdeettömiä osastoja, joissa vanki sitoutuu olemaan päihdeettä. Avovankilaan pääsyn ehtona on aina päihdeettömyys. (Rikosseuraamuslaitos - Täytäntöönpano 2017.)

Lisäksi tarjolla on yleisohjelmia ja rikosperusteisia ohjelmia. Yleisohjelmissa pyritään saamaan vanki arvioimaan toimintansa seurauksia eri näkökulmista. Rikosperusteisissa ohjelmissa etenkin seksuaali- ja väkivaltarikollisille opetetaan kognitiivis-behavioraalisen periaatteen mukaan omien ajatusrakenteiden vaikutusta tunne-elämään ja omaan toimintaan. Myös arjen taitoja opetellaan erilaisilla kursseilla. (Rikosseuraamuslaitos - Täytäntöönpano 2017.)

Riitta Granfelt on tutkinut vankien oloja useammassa tutkimuksessa ja julkaissut niihin liittyen artikkelin Vääryyskirjassa (Helne & Laatu 2006). Hän kuvaa, että työtoimintaa tai etenkin kuntouttavaa toimintaa ei pystytä järjestämään läheskään kaikille halukkaille. Vaikka vankimäärä onkin tästä laskenut, voidaan olettaa tämän olevan yhä melko kuvaavaa.

Vankiloiden ahtauteen ja ilmapiiriin liittyen elämä tavallisella osastolla voi käydä täysin sietämättömäksi esimerkiksi huumevelkoihin ajautuneille, seksuaalirikollisille, psyykkisesti sairaille ja tummaihoisille. Heille ainoa vaihtoehto voi olla hakeutua eristysosastolle, jossa omassa sellissä vietetään 23 tuntia vuorokaudessa. Moninkertaisten rikoksenuusijoiden voi myös olla vaikea päästä kuntouttaviin ohjelmiin tai osastoille, koska niissä pyritään estämään rikos- ja päihdemyönteisen alakulttuurin syntyä valikoimalla nuoria ja ensikertalaisia. (Helne & Laatu 2006, 146-148.)

Vankilasta vapautumisen jälkeen etenkin päihteiden aktiivikäyttäjien asuttaminen on vaikeaa siihen liittyvän elämäntavan takia. Huumekauppa, väkivalta, arvaamaton käytös, moninaisen hoidon ja tuen tarve ja toisaalta vaikeus sitoutua mihinkään hoitoon asettavat haasteita asumiselle. Asumisen käytännön järjestelyjen sijaan suurin este on usein kuitenkin lähiympäristön vastustus, joka kasvaa alueen koulutus- ja tulotason myötä. (Helne & Laatu 2006, 149.)

3.3 Tietotekniikka verkkoauttamisen välineenä

Tietotekniikasta on tullut osa jokapäiväistä elämäämme. Työpaikoilla, opinnoissa ja vapaaajalla tietokoneista on tullut tavallinen tapa siirtää informaatiota. Tieto ja informaatio itsessään eivät ole muuttuneet, mutta niiden tuottamisen ja jakamisen tavat ovat. Internet mahdollistaa palveluiden tuottamisen ja yhteydenpidon ilman sidonnaisuutta aikaan tai paikkaan (Lagus 2013, 5). On huomattavasti tehokkaampaa ladata kirja internetistä, kuin painaa siitä fyysinen kappale ja lähettää se vastaanottajalle, yksinkertaistettuna esimerkkinä. Internetiä ei ole yksinkertaista määritellä, mutta sitä voisi luonnehtia tietokoneitse toisiinsa yhteydessä olevien ihmisten yhteisöksi.

Internet ei siis ole vain informaation jakamisen vaan myös ihmisten yhdistämisen väline. Maria Bakardjieva (2005, 134) on tyypitellyt erilaisia käytön muotoja: verkkotukiryhmiin osallistuminen, sirpaloituneen kansallisen ja kulttuurisen identiteetin ylläpito, maailmanlaajuisten perhesiteiden ylläpito, poliittinen järjestäytyminen, paikallisiin ja laajempiin ryhmiin liittyminen ja arkipäivän aktiviteettien toteuttaminen. Internet voi siis toimia välineenä hyvinkin erilaisiin tavoitteisiin tähtäävässä verkostoitumisessa ja vuorovaikutuksessa. Toisaalta ihmisten kohtaaminen tapahtuu eri verkostojen solmukohdissa eikä siitä välttämättä muodostu pysyviä rakenteita (Lagus 2013, 5).

Suomessa internetin käyttö on yleistynyt kovaa vauhtia ja jo 87 prosenttia 16-89-vuotiaista suomalaisista käyttää internetiä ja 68 prosenttia käyttää nettiä monta kertaa päivässä. 69 prosentilla 16-89-vuotiaista on käytössään älypuhelin ja yli 95 % 16-44-vuotiaista käyttää internetiä päivittäin. Internetin käyttö myös yleistyy jatkuvasti. (Tilastokeskus 2015.)

Internetin käyttötarkoitukset ovat hyvin moninaiset. Se voi keskittyä asiantuntijatiedon, ajankohtaisten tai marginaalisten aiheiden etsintään, tai sellaisten aiheiden tutkimiseen, joista ei välttämättä ole kirjoitettu lehdissä tai kirjoissa. (Kiravo 2013.) Yleisimmin ne liittyvät viestintään, asioiden hoitoon ja medioiden seuraamiseen. Myös yhteisöpalvelut ovat yhä suosittuja: 53 prosenttia 16-89-vuotiaista oli seurannut vähintään yhtä yhteisöpalvelua vuonna 2015. Nuoremmissa ikäryhmissä kasvua oli jopa 5 prosenttiyksikköä vuositasona ja yhteisöpalvelujen käyttö on muutenkin keskittynyt etenkin nuoriin ikäryhmiin. (Tilastokeskus 2015.)

Verkkoneuvonta voi edistää sekä varhaista puuttumista asiakkaiden ongelmiin että avun piiriin hakeutumista ja avun tarjoamista kriisitilanteessa. Verkkoneuvonta voi madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä sosiaaliviranomaisiin ja verkon kautta asiakas voi saada tarvittavaa tietoa ajasta ja paikasta riippumatta. (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 125.)

Uudet tekniikat sähköisessä asiointissa voivat auttaa kansalaisen omatoimista ongelmanratkaisua, jossa viranomaisen rooli on nykyistä pienempi. Monet tällaiset verkostot, muun muassa pienten lasten vanhempien keskinäinen yhteydenpito internetissä, toimivat jo. Yhtenä sosiaalityön mahdollisuutena voidaankin pitää aktiivisten ja vaikuttavien verkkovertaisryhmien muodostamista (Portti vapauteen ”Linnalesket”). Internetiä ja sosiaalista mediaa hyödyntäen voidaan asiakkaat saada mukaan yhä tiiviimmin palveluiden suunnitteluun, tiedontuotantoon ja arviointiin. (Pohjola ym. 2010, 125-126.)

3.4 Verkkoneuvonta

Ihmisten välistä tietokoneiden kautta käytävää vuorovaikutusta kutsutaan tietokone välitteiseksi viestinnäksi (computer-mediated communication, CMC) tai verkkovuorovaikutukseksi, joka perustuu tekstipohjaan. Verkkovuorovaikutus voi olla vähemmän sosiaalista, tehtäväkeskeistä ja antinormatiivista kuin kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus, mutta sillä on myös taipumus tasa-arvoisempaan, demokraattisempaan sekä vapaampaan vuorovaikutukseen. (Vanhanen 2011, 3.)

Rahikan (2013, 12) mukaan Computer mediated communication koetaan hankalaksi suomen-ta lyhyesti ja ytimekkäästi. Kyseistä termiä käytetään verkossa tehtävästä nuorisotyöstä muodossa verkkoperusteinen nuorisotyö, johon kuuluvat sekä reaaliaikainen että viiveellä tehtävä nuorisotyö ja nuorille suunnattu kohtaava työ verkossa (Sinisalo-Juha & Timonen 2011,

23). Janne Matikainen (2008, 178) käyttää termiä verkkovuorovaikutus, kun kyseessä on vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkossa. Rahikka (2013, 3) käyttää termiä auttavat verkkopalvelut käsitellessään sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten viestintää verkossa.

Verkkoneuvonta on uudenlainen sosiaalipalvelu, joka kehittynyt informaatioteknologian hyödyntämisen myötä sosiaalialalla. Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin tarkoituksenaan saada henkilökohtaista neuvontaa ja palveluohjausta kokonaisvaltaisesta näkökulmasta. (Sosiaalikollega 2013.) Yhteydenpidon pohjautuessa matalan kynnyksen palveluun, esimerkiksi nuorilla palvelun hyötynä voi olla sosiaalisen tuen kautta nuoren omien voimavarojen vahvistuminen, muutokseen rohkaiseminen, ennaltaehkäisevän tuen antaminen, reaaliaikaisiin palveluihin ohjaaminen ja kriiseissä tukeminen (Ylönen 2016, 23).

Verkkoneuvonnalla pyritään laajentamaan asiakkaan mahdollisuuksia asioida eri sosiaalialan palveluntarjoajien kanssa. Verkkoneuvonta parantaa olemassa olevia palveluja ja sen hyödyntämisen puolesta puhuvat monet palveluiden laatuun ja niiden tuottamiseen liittyvät tekijät, kuten:

- 1) Ajasta ja paikasta riippumaton tapa lähestyä ammattilaisia omassa asiassaan.
- 2) Asiantuntijoiden tavoitettavuus paranee. Verkkoneuvonnan kautta asiakas saa nopean ja vaivattoman yhteyden Internetin kautta haluamiinsa ammattilaisiin.
- 3) Asiakkaan saamat henkilökohtaiset neuvot ja palveluohjaus parantavat valmiuksia toimia itsenäisesti.
- 4) Ammattihenkilökunnan resurssit kohdentuvat verkkoneuvonnan kautta paremmin henkilökohtaiseen palveluun henkilöille, jotka eivät syystä tai toisesta voi hoitaa asioitaan sähköisesti. Samalla avautuu uudenlaisia mahdollisuuksia töiden ja ajankäytön suunnitteluun ja organisointiin. Asiakkaan ja ammattilaisen käyttöönottamana uudenlainen ja laaja-alaisempi sähköinen asiointi tulee mahdolliseksi verkkoneuvonnan kautta. (Sosiaalikollega 2013.)

Suomen sosiaali ja terveys ry on selvittänyt vuonna 2015 jäsenjärjestöjensä verkkoauttamisen palveluita. 202 jäsenjärjestöstä 85 vastasi sähköiseen kyselyyn. Kyselyn mukaan 28 prosenttia SOSTEn jäsenistä tarjoaa apua verkossa. Järjestöt, jotka tarjoavat apua verkossa, useimmiten keskittyvät johonkin sairauteen tai vammaan (47%), mielenterveyteen (11%) tai yleisesti terveyteen (21%). Lapsi- ja perhetyön järjestöjä on 12 %. (SOSTE 2015.)

Verkkoauttaminen tapahtuu sosiaali- ja terveysjärjestöissä useimmiten ammattilaisten kautta ja harvalla järjestöllä palveluissa auttajina on vain vapaaehtoisia. Vajaalla puolella järjes-

töistä auttajina on palkattuja työntekijöitä ja runsaalla kolmasosalla on sekä palkattuja työntekijöitä sekä vapaaehtoisia. (SOSTE 2015.)

Verkkoauttaminen tapahtuu useimmiten henkilökohtaisena neuvontana sähköpostitse tai chat-keskusteluissa. Apua voi saada myös sosiaalisen median vertaistukiryhmissä kuten Facebookissa tai järjestöjen ylläpitämällä teemasivustoilla ja tietopankeissa. (SOSTE 2015.)

Syynä verkkopalveluiden tarjoamiselle ei ole kustannuskysymyksissä, vaan koska verkossa tapahtuvalla auttamisella on kysyntää ja palvelun käyttö ei ole paikka-sidonnaista. Ne järjestöt, jotka auttavat verkossa, ilmoittivat useimmin syyksi sen, että järjestössä ei ole riittäviä resursseja ylläpitää palvelua. Toiseksi yleisin syy on, että kansalaisten suora tuki ja neuvonta eivät kuulu järjestön strategiaan. SOSTEn kyselyyn osallistuneet järjestöt toivoivat lisää tietoa erityisesti palvelumuotojen kehittämisestä ja teknisten sovellusten haltuunotosta. (SOSTE 2015.)

3.5 Verkossa tapahtuvan auttamistyön mahdollisuudet

Väitöskirjassaan *Dialogi Auttavissa Verkkopalveluissa* (2013) Anne Rahikka on tutkinut verkossa tapahtuvan auttamistyön mahdollisuuksia. Rahikan tutkimuksen lähtökohtana on ollut näkemys, että tietoyhteiskunnan vaikutukset tulevat yhä enemmän linkittymään sosiaali- ja terveyspalveluihin. Osoituksena tästä ovat sosiaali- ja terveysjärjestöjen auttavat verkkopalvelut. (Rahikka 2013, 9.) Rahikan (2013, 19) mukaan auttavat verkkopalvelut luovat menetelmällisen tavan, joka on teknologisen kehityksen myötä mahdollista. Tätä voidaan käyttää kansalaisten arjessa selviytymisen tukemiseen.

Verkkopalveluja suunniteltaessa on tarpeen pohtia palvelulle asetettavia tavoitteita ja sitä, millaisin kommunikatiivisin keinoin tavoitteet on mahdollista saavuttaa. Myös teknologinen kehitys edellyttää jatkuvaa vuorovaikutteisuutta palvelujen käyttäjien kanssa palvelujen kohtaavuuden lisäämiseksi. Tietoteknologian tarjoamien mahdollisuuksien jatkuva seuranta ja tietoisuus käyttäjien tarpeista ja odotuksista ovat tekijöitä, joihin verkkopalveluissa on syytä kohdistaa huomiota. (Rahikka 2013, 147, 154.) Kuitenkin sosiaaliset ongelmat, kuten köyhyys ja syrjäytyminen eivät ratkea pelkästään tietotekniikkaa hyödyntämällä. Joitakin työtehtäviä voidaan helpottaa ja tehostaa tekniikan välityksellä, kuten palveluiden saatavuutta. (Ukkola 2012, 26.)

Sosiaalialan asiakastyö on pitkään perustunut asiakkaan omalla nimellä asiointiin ja työntekijän kasvokkain kohtaamiseen, puhuttuun kommunikaatioon sekä nonverbaaliseen viestintään, joiden avulla työntekijä muodostaa auttamissuhdetta asiakkaaseen (Rahikka 2013, 14). Auttamis- ja luottamussuhteen luominen asiakkaaseen voi olla aikaa vievää, kun taas verkossa ta-

pahtuvassa työskentelyssä asiakkaan mieltä askarruttaviin asioihin voidaan päästä käsiksi paljon nopeammin (Ylönen 2016, 48). Näiden perinteisten asiakastyön elementtien muuttuminen verkossa tapahtuvan työn lisääntymisen myötä aiheuttaa muutoksia työorientaatioissa ja kommunikaatiokäytännöissä. Verkkokommunikaatioon liittyvä ongelma liittyy siihen, että onko tekstuaalinen kommunikaatio vain pinnallista viestittelyä vai voiko siitä syntyä dialogia asiakkaan ja työntekijän välille? (Rahikka 2013, 14.) Toisaalta, anonyymeissa keskusteluissa asiakkaan ei tarvitse pelätä työntekijöiden reaktioita tai negatiivista suhtautumista (Granholm 2010, 176). Haittana kasvotta kohtaamisessa voi olla työntekijälle asiakkaan antaman tiedon vahvistamisen mahdottomuuden muualta, jolloin työntekijä on täysin asiakkaan antaman tiedon armoilla. Tällöin kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta voi jäädä vaillinaiseksi ja jopa paikkausapitämättömäksi. (Ukkola 2012, 28.)

Digitalisaatio ja mobiiliteknologian kehittyminen mahdollistavat uudenlaisia toimintamalleja. Kohtaaminen asiakkaan ja asiantuntijan välillä tapahtuu yhä useammin verkon välityksellä. Tämä muutos vaikuttaa sosiaali- ja terveystieteisiin, joilla on merkittävä asema erilaisten auttamispalvelujen tuottajina sekä kansalaisten arjessa selviytymisen tukijoina ja hyvinvoinnin edistäjinä. Uudet toimintamallit vaativat työntekijältä kommunikointia, joka tapahtuu verkossa viestien välityksellä. Samalla luodaan dialogia, joka ottaa asiakkaan tarpeet huomioon. (Rahikka 2013, 9.) Verkossa puuttuvat sosiaaliset vihjeet voivat kääntyä myös dialogin eduksi, kun toisen ihmisen eleitä tai äänensävyjä ei voi tulkita negatiivisessa valossa ja täten ilmapiiri voi olla empaattisempi (Ylönen 2016, 52).

Verkkopalvelujen osalta yksilöllinen vaikuttaminen näkyy järjestöjen internetsivujen, yksilöllisten vuorovaikutteisten palvelujen ja verkossa toimivien ryhmien avulla. Verkko-ryhmissä merkittävä resurssi on vertaistuki. Vertaisryhmät ovat auttamiseen ja tukemiseen tärkeitä vastavuoroisia ryhmiä, joissa kriittisiä ja kriisiytyneitä elämäntilanteita käsitellään yhdessä. (Rahikka 2013, 28.) Portti vapautteen-sivustolla vertaistuki näkyy sivuston omalla keskusteluforumilla, erityisesti ”linnalesket”-keskustelupalstalla.

Verkkopalvelut nähdään siirtymävaiheen palveluina, joista haetaan ensivaiheen ehkäisevää apua ja saadun tuen avulla pyritään eteenpäin. Siirtymävaiheen palvelut merkitsevät siirtymistä palvelujärjestelmässä verkkopalveluluista pitkäkestoisen palvelun piiriin. Rahikan haastatteleminen työntekijöiden mukaan verkkopalveluissa on myös joukko ihmisiä, jotka eivät niinkään etsi ratkaisua ongelmaan, vaan kaipaavat lähinnä tukea ongelman kanssa elämiseen esimerkiksi verkko-ryhmissä. (Rahikka 2013, 90.)

Ruotsalaisiin ja norjalaisiin verkkopalveluihin sijoittuvassa tutkimuksessa analysoitiin verkkopalveluihin sijoittuvassa tutkimuksessa tulleita asiakasviestejä. Laadullisen analyysin pohjalta tutkijat muodostivat neljä tulkinnallista käsitystä palvelujen käyttäjien odotuksista palveluja

kohtaan. Tutkimustulosten mukaan palveluilta odotettiin eniten asiantuntijatietoa ja ohjausta, tämän jälkeen terapiaa ja vähiten diskurssin hallintaa. Tutkimustulokset ilmentävät käyttäjien odotuksia. He hakevat mielenterveyden verkkopalveluista ennen kaikkea informaatiota, joka auttaa selkeyttämään omaa ajattelua. Samassa määrin käyttäjät odottavat saavansa ohjausta ja neuvontaa ja apua mielenterveyskysymyksiin. (Rahikka 2013, 31-32.)

Kirjallisuuskatsauksessaan nuorten verkkoauttamisesta Katri Ylönen (2016, 48-53) on todennut, että luottamuksen syntymiseen menee verkossa vähemmän aikaa. Saman asian käsittely voi onnistua jopa neljäsosassa ajasta verrattuna kasvokkain tehtävään työhön. Tähän liittyen verkossa vaikeista asioista puhuminen koettiin helpommaksi kuin puhelimesta tai kasvokkain. Anonyymeissa keskusteluissa ei tarvinnut pelätä työntekijän reaktiota tai tuomitsemista. Kasvottomuus ja sosiaalisten vihjeiden eli sanattoman viestinnän puute ei näyttäytyä aidon ja empaattisen yhteyden esteenä vaan ennemminkin sen mahdollistajana.

3.6 Verkossa tapahtuvan auttamisen haasteet

Verkkoauttaminen ei ole täysin ongelmatonta. Ehkä suurimpana ongelmana näyttäytyy se, että autettavan tunteita tai tarpeita ei aina ymmärretä. Esimerkiksi itsetuhoisuutta voi olla vaikea tunnistaa vain tunnin kestävässä chat-istunnossa. Vaikka luottamus syntyy nopeammin, muuten tekstiin pohjautuva keskustelu voi olla todella hidasta ja oikea fokus on hyvin tärkeää. (Ylönen 2016, 54-55.)

Verkkoneuvontaan liittyvä olennainen piirre on kommunikoinnin ajallinen ulottuvuus; tapahtuuko kommunikointi samanaikaisesti (IRC, chat, skype) vai eriaikaisesti (sähköposti, forum, uutisryhmät, verkkoneuvonta). Tällä saattaa olla vaikutusta asiakastyytyväisyyden kannalta, mikäli asiakas pystyy olemaan verkossa hänelle sopivana ajankohtana. Eriaikaisuuden hyödyt näkyvät sosiaaliviranomaisten tavoitettavuudessa asiakkaan kannalta, kun yhteydenotot usein tapahtuvat virka-ajan ulkopuolella iltaisin, öisin ja viikonloppuisin. (Pohjola ym. 2010, 150.)

Virtuaaliympäristön haasteena on läsnäolon luominen, empatian ja ymmärryksen välittäminen, ilman sosiaalityöntekijän fyysistä läsnäoloa asiakkaan kanssa. Kommunikoinnin ollessa tekstipohjaista, nonverbaalinen viestintä ei ole mahdollista. Tämä puute voidaan korvata webkameralla tai luomalla tunnetiloja hymiöiden avulla. Nonverbaalisen viestinnän huomioiden lisäksi sosiaalityön kannalta haastavaa on toimivan vuorovaikutussuhteen luominen pelkästään kirjoittamalla. (Pohjola ym. 2010, 150.)

Tekstiin perustuva vuorovaikutus voi jäädä ilmaisultaan suppeaksi ja sisällöltään niukaksi, jos viestit ovat lyhyitä tai huolimattomasti kirjoitettuja. Myös kirjoitetun tekstin oikeasta tulkinnasta ei ole heti varmuutta. Verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen ollessa kohtuullisen vihjeetöntä, haasteena työntekijälle on tuottaa asiakkaan tilannetta ymmärtävää ja tukevaa tekstiä, joka sisältää sosiaalisia vihjeitä mutta on samalla asiallinen. Asiakas voi tehdä vähäisistäkin vihjeistä päätelmiä, jolloin omien tekojen merkityksellisyys korostuu. Työntekijän työote, kuten tyyli ja minkälaisen ilmapiirin työntekijä vuorovaikutuksellaan luo verkkokontekstissa, korostuu. Tavoitteena on tarjota asiakkaalle ystävällinen, mielekäs, luonteva ilmapiiri ja asiointitilanne. Viestinnän ollessa tekstipohjaista, pelkät sanavalinnat voivat vaikuttaa viestin myötä syntyvään tunnelmaan. (Ohtonen 2011, 119-120.) Ukkolan (2012, 28) mukaan viive teknisessä ympäristössä voi aiheuttaa turhautumista ja jopa ahdistusta.

Anonyymiys tarjoaa myös mahdollisuuden esiintyä jonain muuna kuin on, mikä mahdollistaa valheellisten asioiden esittämisen. Tätä voidaan kuitenkin yrittää estää esimerkiksi esikyselyillä. Ei myöskään ole erityistä näyttöä, että näin välttämättä tapahtuisi. Verkkoryhmään osallistumisen ohella voi myös tehdä muuta eli niin sanotusti multitaskata. Keskustelusta voi myös poistua mitään ilmoittamatta. (Ylönen 2016, 55-56.)

Perinteisten auttamismenetelmien kuten motivoivan haastattelun tuominen verkkoympäristöön voi olla haastavaa. Tapaamista ei myöskään voi etukäteen suunnitella, jos asiakkaan kanssa ei ole ollut aikaisempia istuntoja. Suhde autettaviin kuitenkin vahvistui ja menetelmien käyttöönotto helpottui, jos asiakkaan kanssa oli useita istuntoja. (Ylönen 2016, 56.)

Verkko saattaa ruuhkautua ja chat-istuntoon saattaa joutua jonottamaan jopa tunteja. Onkin havaittu, että tietotekniset ongelmat voivat jopa vahvistaa masennusoireita. Verkkoryhmissä saattaa myös altistua muiden osallistujien vihamielisille kommenteille, jos viestejä ei etukäteen moderoida. Moderointi yleensäkin on osoittautunut tärkeäksi avun fokuksen ylläpitämiseksi. (Ylönen 2016, 61-62.)

4 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa esittelemme kyselyn määrällisenä aineistonkeruumenetelmänä. Kerromme miten määrällinen tutkimus toteutettiin ja miten saimme aineiston. Lopuksi kuvailemme miten kerätty aineisto on analysoitu ja pohdimme opinnäytetyömme eettisyyttä ja luotettavuutta.

4.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena oli Portti vapauteen- sivuston kehittäminen. Edeltävässä tutkimuk-

nessa oli selvitetty sivuston käyttäjäprofiili ja sivuttu sivustolla käymisen syitä. Keskityimme selvittämään miten sivusto vastaa kävijän tarpeisiin ja etenkin miten sivuston sisältöä voisi kehittää.

Tutkimuskysymyksemme olivat:

1. Miten Portti vapauteen-sivuston sisältö vastaa kävijän tarpeisiin
2. Miten sisältöä voisi kehittää
3. Mitkä ovat tulevaisuuden tarpeet ja miten niihin vastataan

4.2 Opinnäytetyöprosessi

Aloitimme opinnäytetyöprosessimme syksyllä 2014 Laurea ammattikorkeakoulun opparistartilla, joka on opiskelijoille suunnattu yleinen infopaketti opinnäytetyön tekemisestä. Tämän jälkeen aloitimme yhteistyön Kritsin Lotta Lehmusvaaran kanssa ja saimme häneltä aiheen työlemme. Syksyllä 2016 teimme kyselyn Portti vapauteen- sivustolle yhdessä Kritsin kanssa. Edeltävän opinnäytetyön perusteella ongelmalliselta vaikutti tarpeeksi monen vastauksen saanti. Krits pyrki mainostamaan kyselyä yhteistyökumppaneilleen ja vastaajilla oli myös mahdollisuus osallistua arvontaan.

Opinnäytetyö on tehty parityönä. Tehtävänjako muodostui ideoita yhdessä pallotellen ja reflektoiden. Pyrimme huomioimaan toistemme vahvuudet opinnäytetyön kirjoittamisen suhteen ja kirjoitimme sovitut asiakokonaisuudet itsenäisesti. Opinnäytetyön eteneminen oli osittain hyvinkin hidasta, johtuen muusta opiskelusta ja työnteosta. Loppua kohden kirjoittamistahti tiivistyi ja kokonaisuus opinnäytetyön ympärillä selkeni huomattavasti.

Kävimme tiedonhakupajassa, jossa myös opettajalla oli vaikeuksia löytää lähteitä työhön. Lähdemateriaalin hakeminen ja oikeiden hakusanojen keksiminen ei siis ollut helppoa. Kävimme myös tietotekniikan työpajassa, jossa opettaja totesi, että aineistollamme on todennäköisesti tyydyttävä tulosten esittämiseen kuvioin ja sanallisesti.

4.3 Määrällinen tutkimus

Tutkimuksia voidaan tehdä kvantitatiivisena tai kvalitatiivisena. Tämän opinnäytetyön tutkimus on kvantitatiivinen eli määrällinen. Selvittämme siis lukumääriin liittyviä kysymyksiä. Yleensä aineiston keruussa hyödynnetään tutkimuslomakkeita, joissa on valmiita vastausvaiht-

toehtoja. Nämä tulokset voidaan esittää kuvioiden tai taulukoiden avulla. Määrällisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä selville olemassa oleva tilanne, mutta ei asioihin johtavia syitä. (Heikkilä 2004, 15.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa perusjoukosta eli populaatiosta otetaan osa eli otos, jonka tutkimisen perusteella pyritään tulokset yleistämään koko populaatiota koskeviksi. Saatua aineistoa käsitellään tilastollisin menetelmin. (Kananen 2008, 10.)

Määrällinen tutkimus alkaa tutkimusongelman määrittämisellä ja siitä tutkimuskysymysten johtamisella. Kvantitatiivisen tutkimuksen perustana ovat aina teoriat eli tutkittava ilmiö tunnetaan. Tuntemus mahdollistaa yksityiskohtaisten kysymysten tekemisen. Kysymykset muodostavat kvantitatiivisen tiedonkeruutavan eli kyselyn (Kananen 2014, 133.)

Jokaisen vastaajan on ymmärrettävä kysymykset samalla tavalla, jotta vastauksia voidaan vertailla toisiinsa. Onnistuneen lomakkeen edellytyksenä on vastaajien kiinnostuneisuus kyselyn aihepiiristä ja mahdollisuus vastata kyselyyn mahdollisimman vaivattomasti. Myös kyselylomakkeen muotoilu, sen kirjallinen tai suullinen esittely vaikuttavat vastattavuuteen. (Vilka 2007, 13-17.)

4.4 Kysely aineistonkeruun menetelmänä

Aineistoa tutkimukseen voidaan kerätä monin eri tavoin. Tämän tutkimuksen kävijäkysely tehtiin kyselymuodossa. Esittelemme tässä luvussa termin kysely ja minkälaista kyselyä opinnäytetyössämme käytettiin.

Kyselytutkimuksessa on tärkeää, että kyselylomakkeeseen vastataan itsenäisesti. Menetelmässä kerätään standardoidusti eli kaikilta vastanneilta kysytään kysymykset täysin samalla tavalla. Kyselyyn vastanneet muodostavat otoksen tietystä perusjoukosta. Aineisto, joka saadaan kyselystä käsitellään useimmiten kvantitatiivisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 182-183.)

Aineistot, jotka saadaan kyselyistä koostuvat yleensä mitatuista luvuista ja numeroista. Kysymykset ovat sanallisia. Vastaukset esitetään numeroin ja niistä saatuja tietoja voidaan täydentää sanallisesti. Sanallisia vastauksia voidaan analysoida käyttäen määrällisiä menetelmiä. (Vehkalahti 2014, 13.)

Kyselytutkimuksen tekemisessä on myös eettinen puolensa. Jos henkilötietoja kerätään tai käytetään, niitä täytyy säilyttää asianmukaisesti. Tutkimuksen analysoinnin jälkeen tuloksista ei saa jäädä sellaista jälkeä, josta voitaisiin tunnistaa yksittäinen vastaaja. Tämän tavoitteena on säilyttää vastaajien yksityisyys ja estää asiaan kuulumattomien tahojen pääsy vastaajien henkilötietoihin. Jos henkilötietoja on tarpeen säilyttää myöhempää käyttöä varten,

on siitä informoitava vastaajia. (Vilkkä 2007, 89-92.) Tekemässämme kävijäkyselyssä ei voida tunnistaa ketää yksittäistä ihmistä. He, jotka halusivat osallistua arvontaan, jättivät sähköpostiosoitteensa kyselyn päätteeksi. Sähköpostiositteet näkyivät ainoastaan kävijäkyselyn tekijöille.

Kysymyksiä esitetään monella eri tavalla, yleisimpänä kuitenkin käytetään kolmea seuraavaa: avoin, monivalinta ja edellisten välimuoto. Avoimissa kysymyksissä esitetään kysymys ja vastaaja saa vastata siihen vapaasti. (Hirsjärvi ym. 2009, 187-189.) Avoimet vastaukset voivat antaa tärkeää tietoa, joka muuten jäisi pimentoon. Kaikkiin vastauksiin ei välttämättä haluta tai voida antaa valmiita vastausvaihtoehtoja. (Vehkalahti 2014, 47.) Kyselylomakkeemme viimeinen kysymys oli avoin, johon toivottiin ehdotuksia ja toiveita Kritsille.

Monivalintakysymyksiin on tutkijan toimesta laadittu valmiiksi vastausvaihtoehdot. Kysymyseen vastaaja valitsee itselleen lähimpänä olevan vastausvaihtoehdon. Vastaaja voi valita yhden tai useamman vaihtoehdon, riippuen annetuista ohjeista. (Hirsjärvi ym. 2009, 188.) Valmiiden vaihtoehtojen täytyy kumota toisensa, jolloin ne ovat helpommin mitattavissa ja käsiteltävissä (Vehkalahti 2014, 25). Monivalintakysymykseksi voidaan määritellä valmiin kysymyksen ja avoimen kysymyksen välimuoto. Tässä kysymystyypissä asteikot eli skaalat esittävät väittämiä, joista valitaan parhaiten itselle sopiva. Asteikkojen ollessa yleensä 5-7 asteisia, ne muodostavat nousevan tai laskevan skaalan, jolloin vastaaja ilmoittaa olevansa eri tai samaa mieltä kysymyksen väittämän kanssa. (Hirsjärvi ym. 2009, 189.)

Suurin osa tämän opinnäytetyön kyselyn kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä, joihin pystyi valitsemaan useita vaihtoehtoja. Muutamaan monivalintakysymykseen pystyi vastaamaan vain yhdellä vastausvaihtoehdolla. Monissa monivalintakysymyksissä oli vastausvaihtoehtona kohta ”jokin muu, mikä?”, jolloin vastaaja pystyi kertomaan omin sanoin tarvittavan. Kaksi kysymystä sisälsi vain vastausvaihtoehdot ”kyllä” tai ”ei”.

4.5 Kohderyhmä ja aineiston kerääminen

Aineisto kerättiin tekemällä Portti vapautteen- sivustolle käyttäjäkysely Webropol-ohjelmalla yhteistyössä KRITS:n kanssa. Vastaukset oli helppo analysoida ja tuloksiin palata, kun vastaukset olivat sähköisessä muodossa. Kyselyssä KRITS sai mahdollisuuden esitellä uusia mahdollisia sisältömuotoja ja avun kanavia ja kysyä näistä mielipidettä sekä avun tarvitsijoilta että sivustoa työssään käyttäviltä ammattilaisilta.

Verkkokyselyn tärkeimpänä etuna verrattuna muihin tiedonkeruumenetelmiin voidaan pitää sen edullisuutta. Se ei synnytä puhelinkuluja, matkakuluja tai postikuluja. Aineiston nopea tallentaminen suoralla lomakella on myös hyödyllistä. Kysely voidaan toteuttaa verkkokyselynä, sähköpostiin upotettuna tai sähköpostin liitteenä. Vaivattomin vaihtoehdoista on

verkkokysely, joka toteutetaan erillisellä verkkokyselyohjelmalla ja siirretään verkkoon. Varsinaisia tilasto-ohjelmia ne eivät ole, joten niillä ei voi tehdä analyseja. (Kananen 2014, 156-158.)

Verkossa toteutetun tutkimuksen pääongelma on tulosten yleistettävyys eli se vastaako otos perusjoukkoa. Perusjoukon määrittellemiseksi pitäisi olla luettelo kohderyhmästä, jota verkkotutkimuksen ollessa kyseessä ei ole joitain yhteisöjä tai forumeita lukuun ottamatta. Koska populaatio jää määrittämättömäksi ja tutkimukseen osallistuneet ovat valikoituneet sattuman varaisesti, jää tulosten luotettavuus epäselväksi. Tiettyä sivustoa tutkittaessa populaation muodostaa periaatteessa kaikki sivustolle tuleva verkkoliikenne. (Kananen 2014, 168-171.)

Tutkimuksessamme verkkotutkimus oli kuitenkin luonnollinen valinta, sillä Portti vapauteen -sivuston käyttäjät olivat parhaiten tavoitettavissa verkkosivuston kautta. Edeltävän tutkimuksen yhdyskuntaseuraamustoimistossa toteutetussa kenttätutkimusosassa vain harva vastaaja (noin kymmenesosa) oli vierailut sivustolla (Tasanko & Tuominen 2011, 51).

Tällaista kaikille avointa tai tietylle ryhmälle kohdistettua kyselyä kutsutaan itsevalikoituneeksi verkkokyselytutkimukseksi. Vastaaajiin ei olla henkilökohtaisesti yhteydessä vaan sitä mainostetaan kaikille ja siihen voi vastata kuka tahansa. (Laaksonen, Matikainen & Tikka 2013, 88.)

4.6 Aineiston analysointi

Sähköisen kyselyn etuna on ajan säästäminen verrattuna manuaalisiin kyselyihin. Vastaukset pysyvät Webropolissa niin kauan, kunnes kyselyn teettäjä haluaa ne poistaa sieltä. Vastaukset pystytään myös lataamaan tiedostona tietokoneelle ja lähettämään eteenpäin.

Määrällisen tutkimuksen tuloksia voidaan esittää tekstinä, tunnuslukuina, kuvioina ja taulukoina. Kuviot tekevät tekstistä helppo- ja nopealukuista. Yleisimpinä kuvioina pidetään viiva-, piirakka- ja pylväskuvioita. Taulukot auttavat havainnollistamaan tilannetta, jossa on paljon numerotietoa ja kyseinen tieto halutaan avata yksityiskohtaisemmin. Numeraaliset ja graafiset esitystavat tarvitsevat rinnallensa myös tekstiä, jotta tulosten tulkinta olisi riittävän tarkkaa. Tutkijan vastuulla on tulosten tulkinta ja niistä tehtävät johtopäätökset. (Vilka 2007, 136-147.) Opinnäytetyömme tulokset ovat avattu sanallisesti sekä havainnollistettu kuvioin.

Kyselyyn saimme yhteensä 75 vastausta. Tarjolla oli erilliset kysymyspatteristot ammattilaisille, läheisille, rikostaustaisille, nuorille ja muille. Suurin osa vastauksista tuli edeltävän tutkimuksen tuloksia mukailien ammattilaisilta ja läheisiltä. Muihin vastausvaihtoehtoihin tuli niin vähän vastauksia, ettei niistä saa merkitsevää tietoa. Kysymysten eroavaisuuden vuoksi vastausryhmiä ei voi myöskään yhdistellä. Varsinaista tilastollista analyysia emme voi tehdä

otoksen pienuuden vuoksi. Esitämme tulokset kuvioina ja analysoimme niitä sanallisesti ja esitämme tuloksia prosentteina.

4.7 Luotettavuus ja eettisyys

Ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä vahingon välttäminen ja yksityisyyden suojaaminen ovat tutkimusetiikan peruskäsitteitä. Nämä peruseriaatteet sekä tutkimusetiikkaa koskeva lainsäädäntö on huomioitava internettutkimuksessa. Internetin käyttäminen tiedon ja aineiston lähteenä on eettisesti haastavaa. On mahdotonta luoda yhtenäisiä kaikkiiin tilanteisiin sopivia eettisiä normeja internettutkimukselle. Haasteena ovat esimerkiksi paikan ja todellisuuden käsitteet sekä julkisen ja yksityisen rajat, jotka ovat internetissä häilyviä. Internet ei ole myöskään asiasisällöltään eikä käyttötarkoitukseltaan yhdenmukainen. Internet on maailmanlaajuinen, ja sen käyttäjät tulkitsevat ja tarkastelevat informaatiota omasta kulttuuristaan ja omista lähtökohdistaan käsin. (Kuula 2006, 192-195.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta ja uskottavuutta lisää kohderyhmän kuvattavuus ja määriteltävyys (Kananen 2008, 16). Tietoa kerätään kysymyksillä, joista määräytyy tutkimuksen luotettavuus ja laatu (Kananen 2008, 25).

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään validiteetti- ja reliabiliteettikäsitteitä, jotka molemmat tarkoittavat luotettavuutta. Validiteetti tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista tutkimusongelman kannalta ja reliabiliteetti tutkimustulosten pysyvyyttä. (Kananen 2008, 79.) Tulosten luotettavuutta ja tarkkuutta eli reliabiliteettia parantaa mitä vähemmän sattuma vaikuttaa tutkimuksen tulokseen. Tulokset ovat sattumanvaraisia, jos otoskoko on liian pieni. (Heikkilä 2004, 30) Tutkimuksen eri vaiheet on syytä dokumentoida tarkasti ja ratkaisujen on oltava perusteltuja, jotta prosessin aukottomuus voidaan todeta alusta loppuun. (Kananen 2009, 83.) Tutkimuksemme luotettavuuden ongelmana on pieni otoskoko.

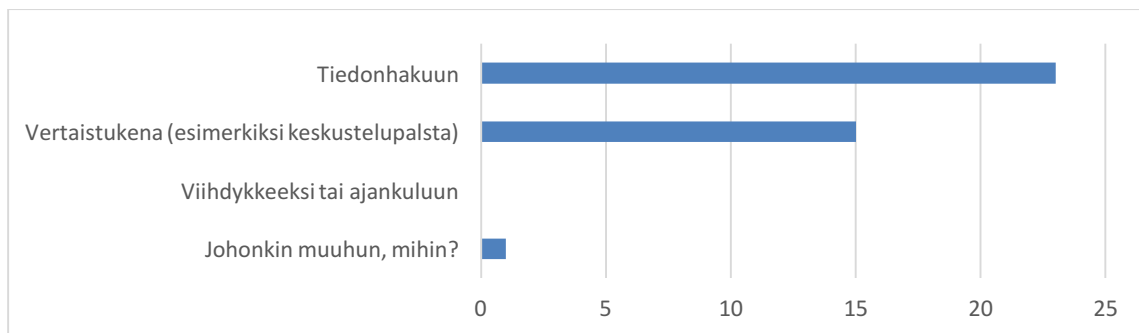
5 Opinnäytetön tulokset

Käsitlemme tässä osiossa vankien läheisten ja ammattilaisten vastauksia. Muihin ryhmiin tuli vain muutamia vastauksia. Esitämme tulokset kuvioina ja avaamme niitä sanallisesti.

5.1 Vangin läheiset

Kyselyyn vastasi 28 henkilöä määrittelemällä itsensä vangin läheiseksi. Vastauksissa, joissa oli valittavissa vain yksi vaihtoehto, on laskettu prosentteina vastaukset.

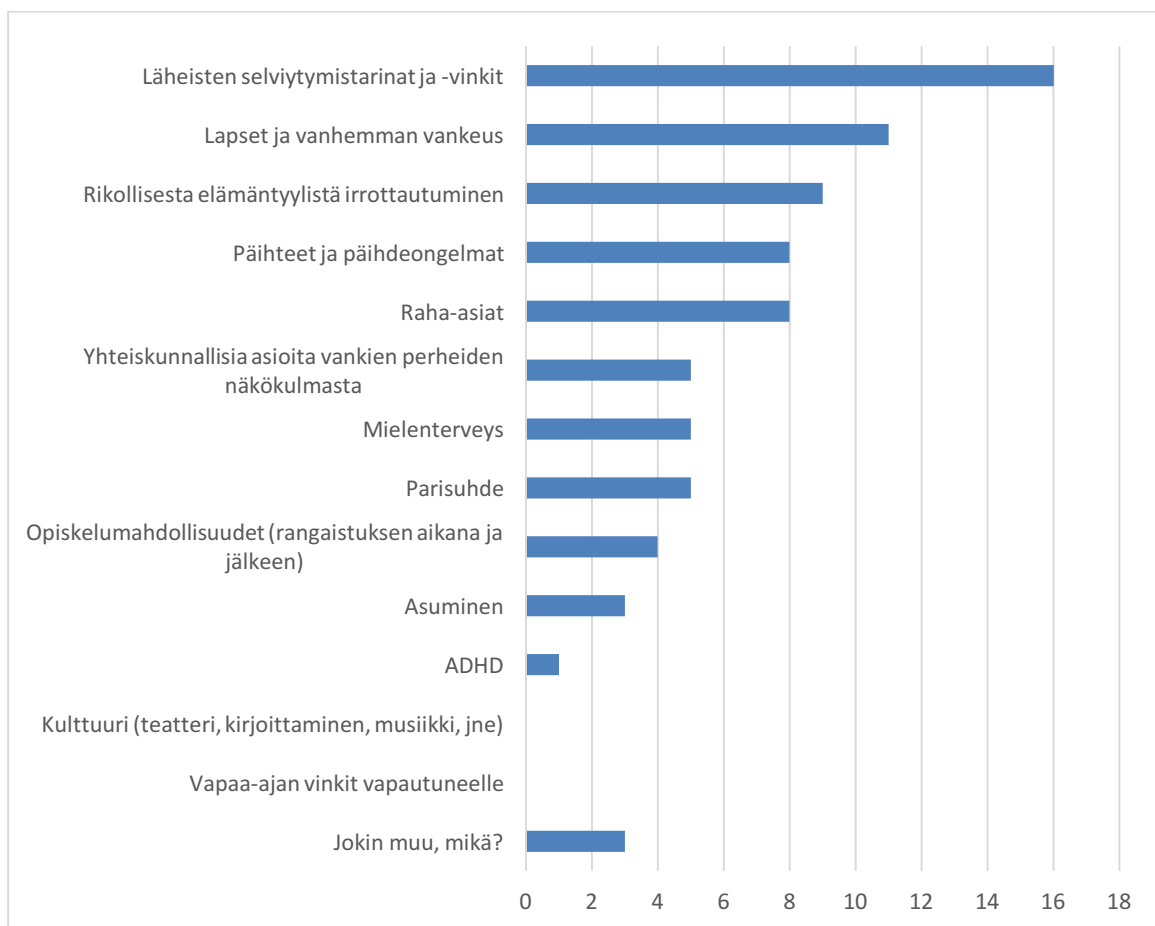
Vankilassa tuomiota suorittaneiden läheiset kokivat tärkeimmäksi syyksi vierailta Portti vapautteen-sivustolla tiedonhaun. Vertaistukea ja keskustelua sivuston foorumeilla pidettiin myös tärkeänä. Kukaan vastanneista ei käynyt sivustolla huvikseen. Avoimissa vastauksissa tuotiin esille blogien hyöty eri ihmisten ja heidän työhönsä tutustumiseen. (Kts. kuvio 1.)



Kuvio 1: Sivuston käyttötarkoitus

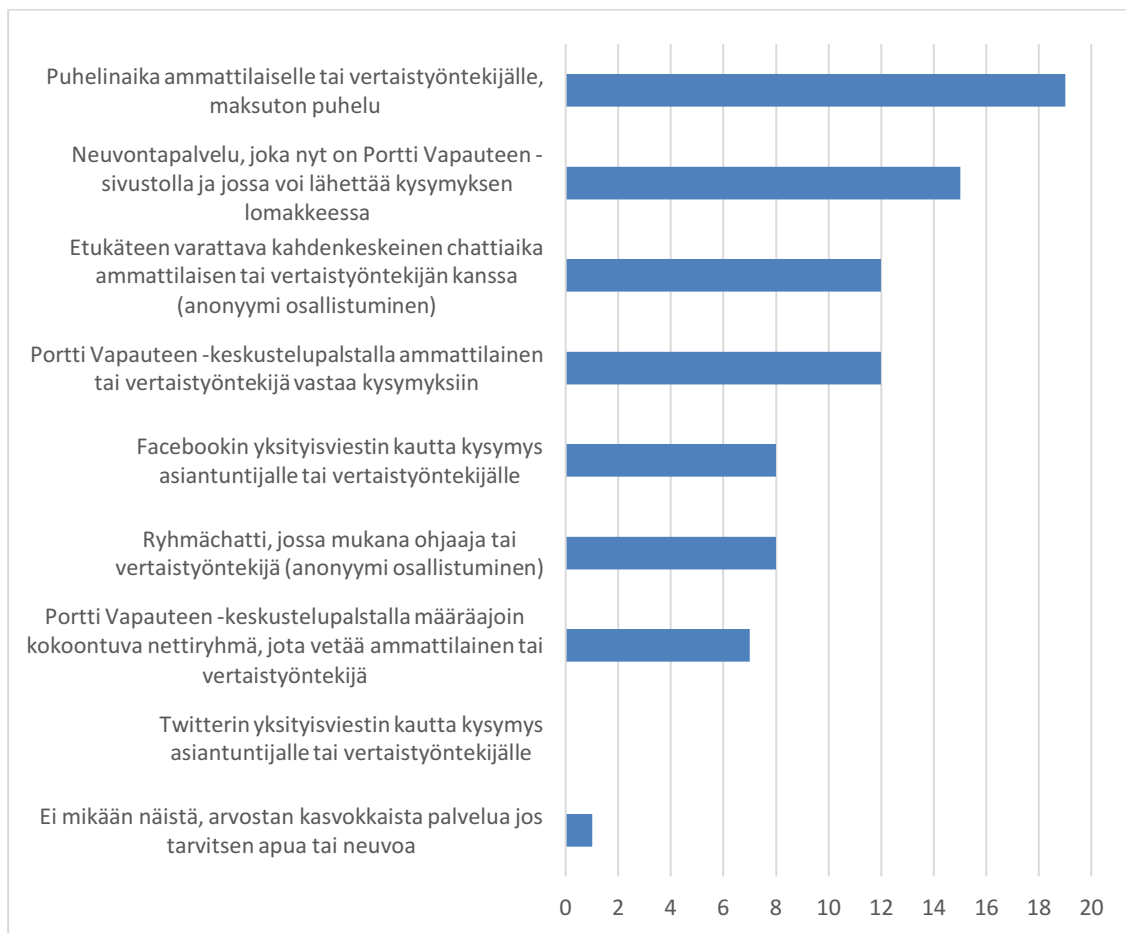
Vankien läheiset kaipaisivat eniten sivustolle läheisille tarkoitettuja selviytymistarinoita ja -vinkkejä. Seuraavaksi kaivattiin käsiteltäväksi lapsen ja vanhemman vankeus- aihetta. Kolmanneksi tärkeimmäksi aiheeksi nostettiin rikollisesta elämäntyylistä irrottautuminen, ja lähes yhtä haluttuja aiheita edeltävän kanssa olivat raha-asiat, päihde ja päihdeongelmat-aihe. (Kts. kuvio 2.)

Avoimissa vastauksissa toivottiin tietoa rangaistuksen jälkeisen ajan työllistymisestä ja toimeentulosta, vangin omaisen tukemisesta ja jaksamisesta sekä arkielämässä olevista tukijoukoista ja kanssakulkijoista.



Kuvio 2: Toivotut aiheet

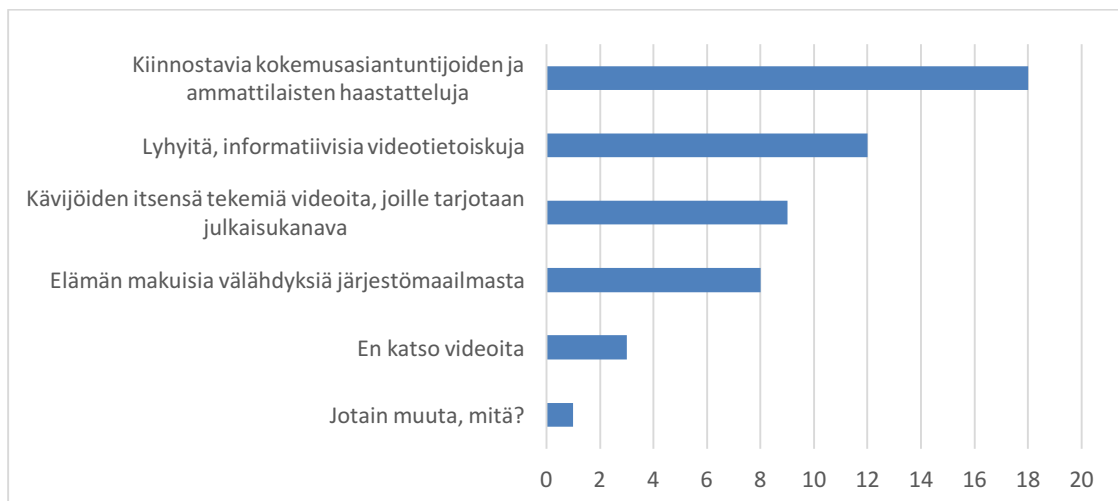
Läheiset kaipasivat teknisistä avun kanavista eniten puhelinaikaa (maksuton) ammattilaiselle tai vertaistyoöntekijälle. Seuraavaksi tärkeimmäksi nostettiin nykyinen neuvontapalvelu, jossa voi lähettää kysymyksen lomakkeella ja vastauksen tullessa sähköpostiin. Kolmanneksi nousi keskenään yhtä suosituksi etukäteen varattava kahdenkeskinen chatti aika ammattilaisen tai vertaistyoöntekijän kanssa sekä keskustelupalstalla ammattilaiselle tai vertaistyoöntekijälle anonyymisti esitettävät kysymykset. (Kts. kuvio 3.)



Kuvio 3: Toivottu työmuoto

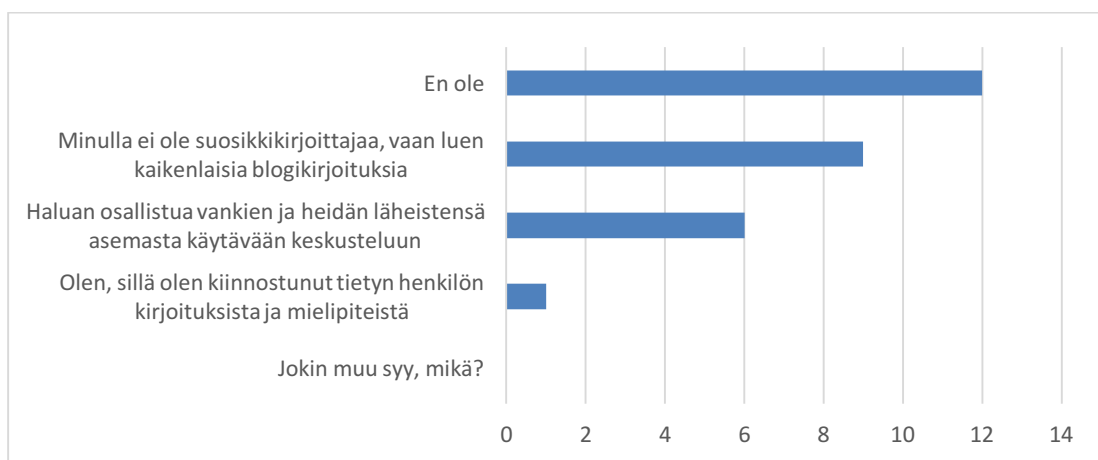
Videoiden suhteen eniten toivottiin kiinnostavien kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten haastatteluja. Seuraavaksi eniten toivottiin lyhyitä, informatiivisia videotietoiskuja. Kävijöiden itse julkaisemia videoita toivottiin Portti vapauteen-sivustolla nähtäväksi kolmanneksi eniten. Järjestöjen toimintaa avaavia videoita toivottiin neljänneksi eniten. Pieni osa vastajista ei katso videoita. (Kts. kuvio 4.)

Avoimissa vastauksissa toivottiin uskonnon ja seurakunnan esilletuloa videoiden muodossa.



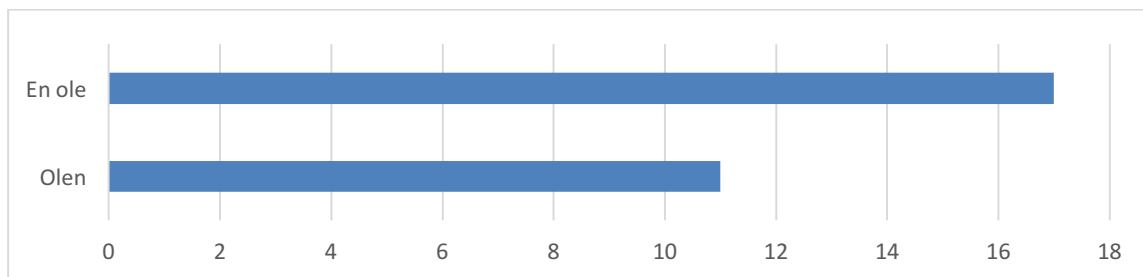
Kuvio 4: Minkälaisia videoita toivotaan

Lähes puolet vastanneista (43 %) eivät olleet lukeneet sivuston blogeja. Kolmasosa (32 %) läheisistä luki kaikenlaisia blogikirjoituksia ja joka viides (21 %) halusi osallistua vankien ja heidän läheistensä asemasta käytävään keskusteluun. Yksi vastaaja (4 %) luki blogeja, koska oli kiinnostunut tietyn henkilön kirjoituksista. (Kts. kuvio 5.)



Kuvio 5: Syy Portti Vapauteen- blogien lukemiseen

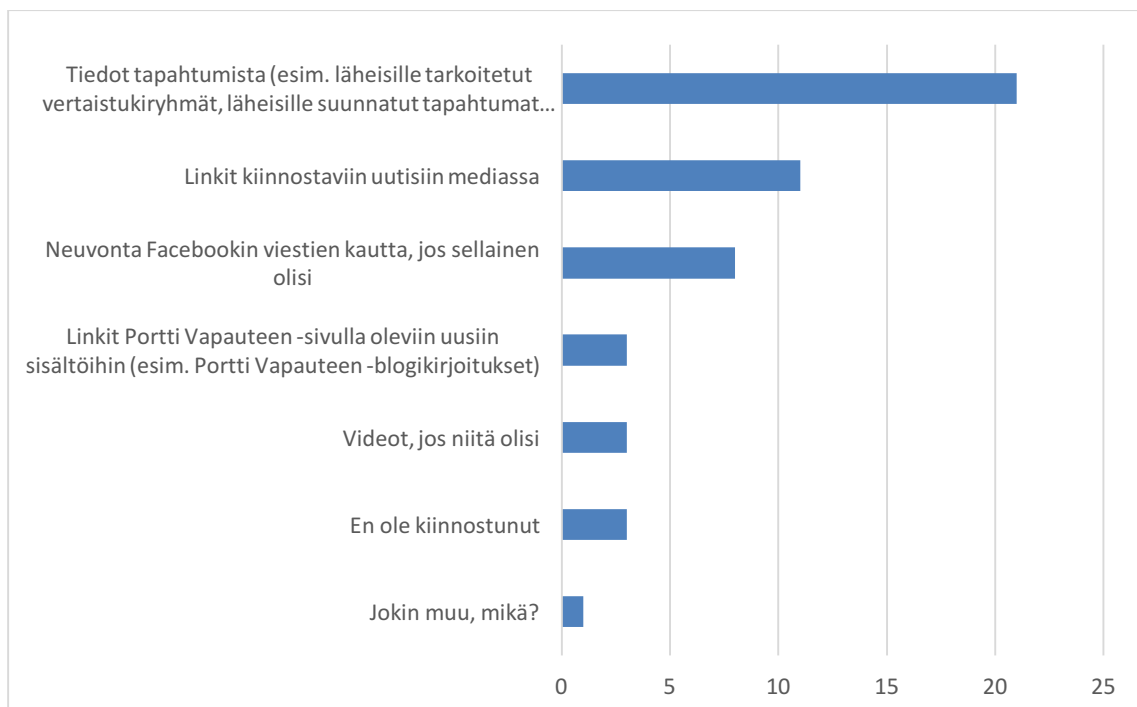
Vastanneista kolme viidesosaa (61 %) ei ollut käynyt Portti vapauteen Facebook-sivulla. Vastaaajista kaksi viidesosaa (39 %) oli käynyt sivuston Facebook-sivuilla. (Kts. kuvio 6.)



Kuvio 6: Käyminen Portti Vapauteen Facebook- sivulla

Eniten läheisiä kiinnostivat sivustolla tiedot tapahtumista kuten läheisille tarkoitetuista vertaistukiryhmistä, läheisille suunnatuista tapahtumista vankilassa ja perheleireistä. Toiseksi eniten läheisiä kiinnostivat linkit kiinnostaviin uutisiin mediassa. Kolmanneksi eniten kiinnostivat Facebookin kautta lähetettävät viestit neuvonta-näkökulman kautta, jos sellainen palvelu olisi. Myös videot Portti Vapauteen- Facebook-sivulla kiinnostaisivat, jos niitä olisi. Osa vastaajista kertoi etteivät he ole kiinnostuneita Portti Vapauteen- Facebook- sisällöstä. (Kts. kuvio 7.)

Avoimissa vastauksissa toivottiin juttuja henkilöistä, jotka tukevat ja auttavat vankilasta vapautuvaa palaamaan normaalielämään.



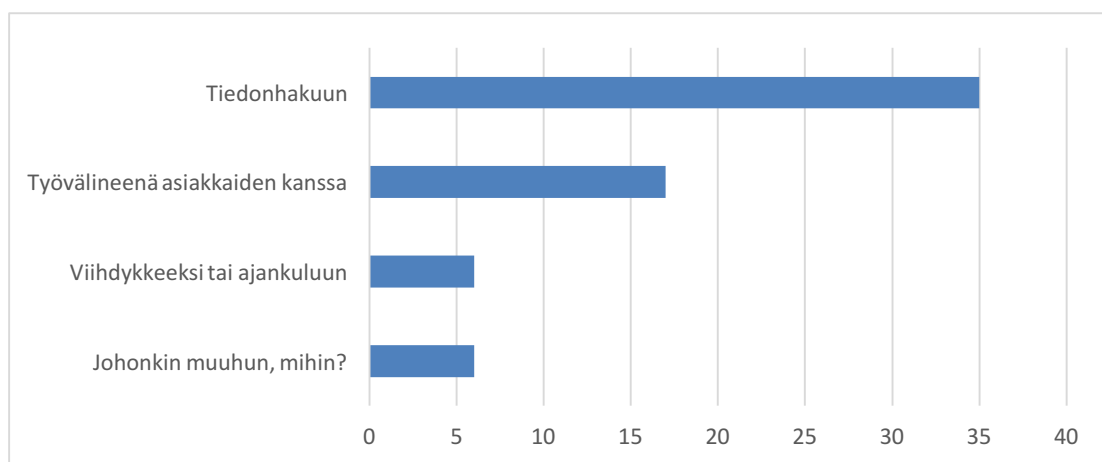
Kuvio 7: Kiinnostavat aiheet Portti Vapauteen- Facebook-sivulla

5.2 Ammattilaisten vastaukset

Vastaajia kyselyyn oli 38 henkilöä (vastaaja on määritellyt itsensä ammattilaiseksi, eli henkilöksi, joka on työnsä puolesta tekemisissä rikostaustaisten kanssa). Vastauksissa, joissa oli valittavissa vain yksi vaihtoehto, on laskettu prosentteina vastaukset.

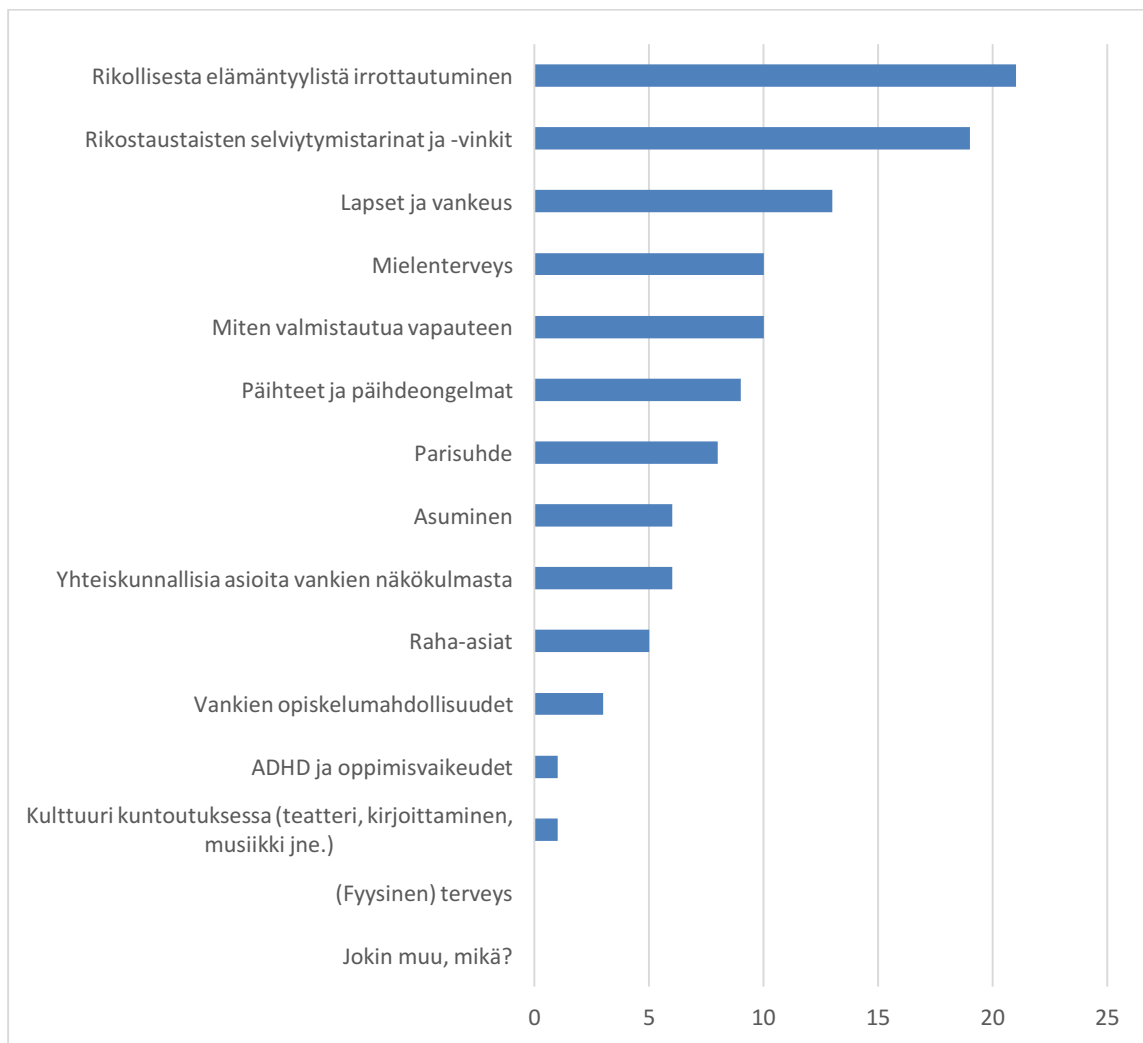
Ammattinsa takia Portti vapauteen-sivustoa käyttäneiden yleisin syy sivustolla vierailuun oli tiedonhaku. Toiseksi yleisin syy oli sivuston käyttö työvälineenä asiakkaiden kanssa. Viihdyke tai ajankulu oli sivustolla jaetulla kolmannella sijalla jonkin muun syyn kanssa. (Kts. kuvio 8.)

Avoimissa vastauksissa mainittiin sivustolla käynnin syyksi opetustyö, palveluiden etsintä, pyyminen ajan tasalla, tiedottaminen sekä sivuston esittely opiskelijoille.



Kuvio 8: Syy Portti Vapauteen- sivustolla käymiseen

Tärkein aihe sivustolla oli ammattilaisten mielestä rikollisesta elämäntyylistä irrottautuminen. Lähes yhtä tärkeäksi koettiin rikostaustaisten selviytymistarinat ja -vinkit. Lapset ja vankeus- aihe koettiin ammattilaisten toimesta kolmanneksi tärkeimmäksi asiakkaan oman avun välineeksi. Seuraavaksi tärkeimmiksi aiheiksi nousivat yhtä suurella painotuksella mielenterveys ja vapauteen valmistautumisen keinot. Vähiten tärkeimpänä asiakkaan oman avun välineenä pidettiin ammattilaisten mielestä fyysistä terveyttä, ADHD ja oppimisvaikeuksia sekä kulttuuria kuntoutuksessa. (Kts. kuvio 9.)



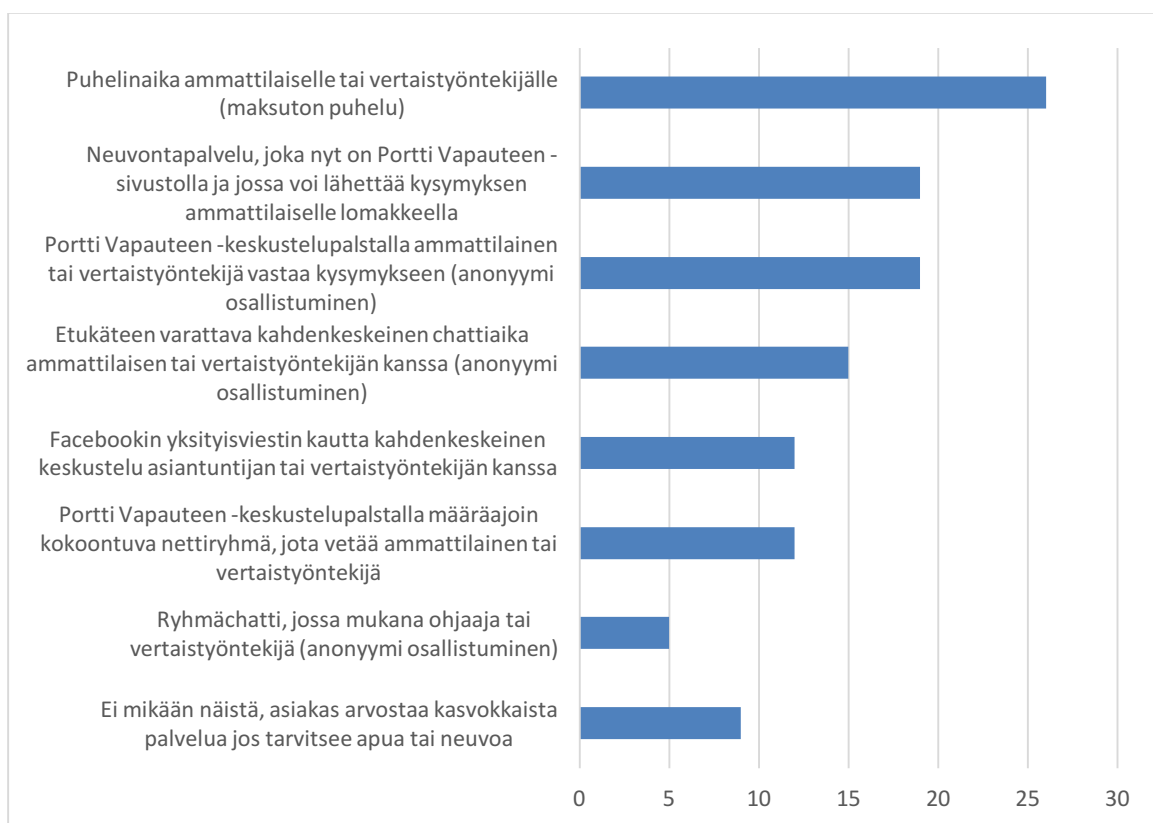
Kuvio 9: Tärkeimmät aiheet asiakkaan oman avun välineinä

Ammattilaisia eniten kiinnostanut sisältö koski tietoja paikallisista hyvistä käytännöistä, joita on kehitetty järjestöjen, kuntien ja Rikosseuraamuslaitoksen toimesta. Keskenään yhtä kiinnostaviksi sisällöiksi olivat merkitty lakiuudistuksiin liittyvät uutiset, työkalut, kuten lomakkeet, ja tiedot koulutustapahtumista ja seminaareista. Yksi vastaaja oli tuonut avoimissa kysymyksissä esille häntä kiinnostavan sisällön liittyen mielenterveyteen. (Kts. kuvio 10.)



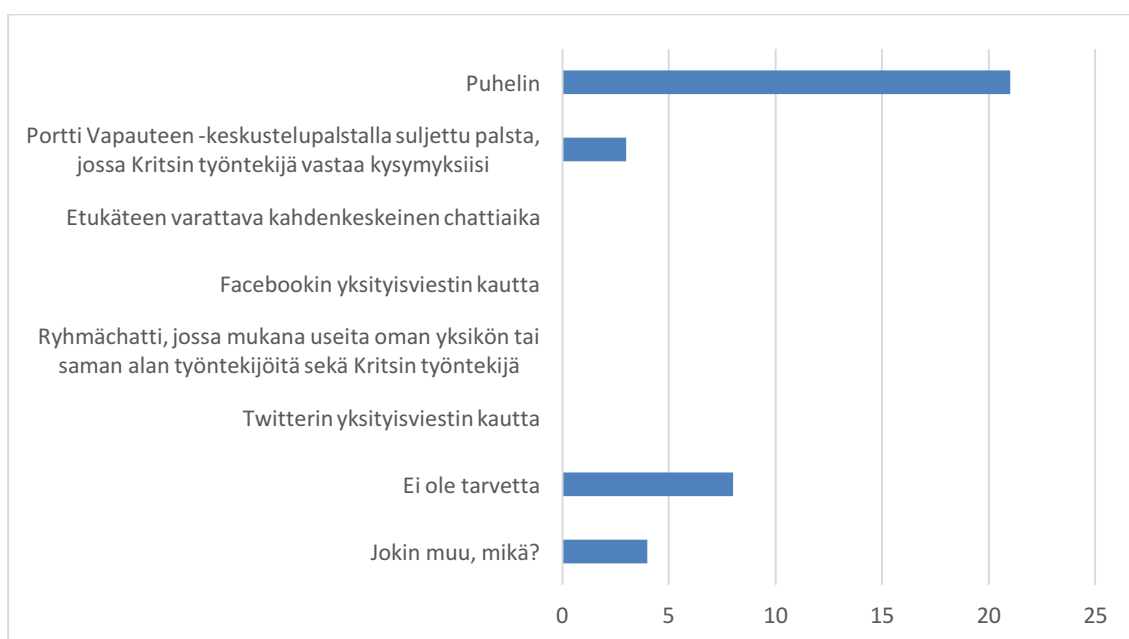
Kuvio 10: Kiinnostavin sisältö Portti Vapauten-sivustolla

Tehokkain avun kanava asiakkaille oli ammattilaisten mielestä maksuton puhelinaika ammatilaiselle tai vertaistyöntekijälle. Seuraavaksi hyödyllisimmäksi avun kanavaksi arvoettiin sekä jo olemassa oleva neuvontapalvelu, jossa voi lähettää kysymyksen ammatilaiselle lomakkeella, että keskustelupalstalla anonyymisti ammatilaisen tai vertaistyöntekijän kanssa tapahtuva kysymys-vastaus-viestittely. (Kts. kuvio 11.)



Kuvio 11: Ammatilaisen mielestä hyödyllisimmät teknisen avun kanavat asiakkaalle

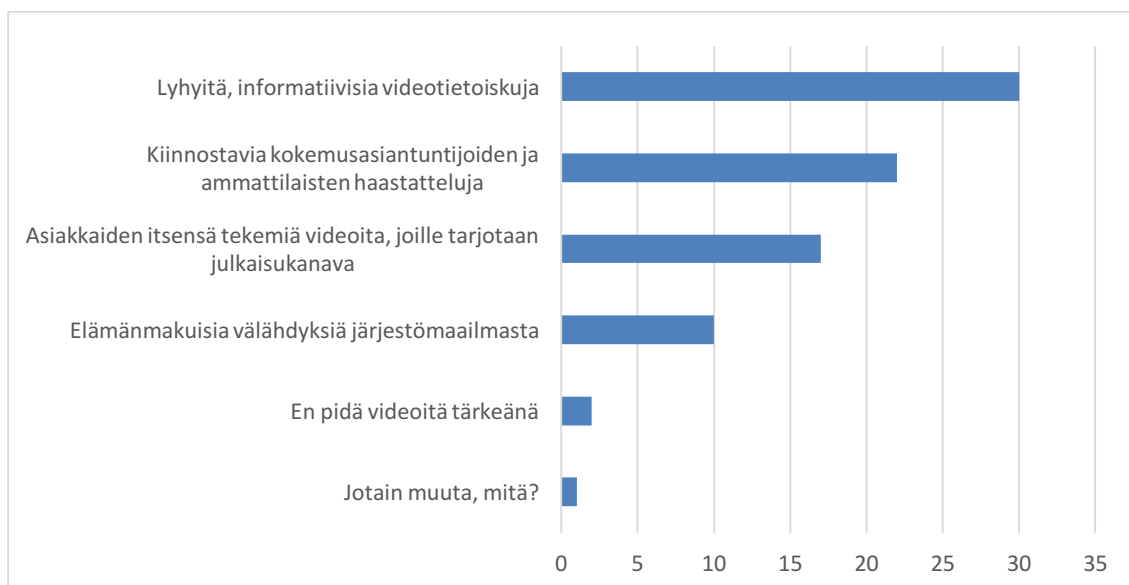
Ammattilaiset pitävät parhaimpana yhteydenottovälineenä Kritsiin puhelinta (61 % vastaajista). Vastaajista 8 % piti Portti vapauteen-keskustelupalstan suljettua osiota, jossa Kritsin työntekijä vastaa kysymyksiin parhaimpana konsultointivälineenä. Vastaajista 11 % piti muita keinoja tärkeimpinä yhteydenottovälineinä kuten sähköpostia ja kasvokkain keskustelua. Vastaajista 22 % eivät kokeneet tarpeelliseksi konsultoida Kritsin työntekijöitä millään tavalla. Yksityisviestejä Facebookissa tai twitterissä ei myöskään pidetty tärkeinä eikä etukäteen varattavaa kahdenkeskistä chattiaikaa tai suljettua palstaa, jossa olisi mukana ammattilaisia. (Kts. kuvio 12.)



Kuvio 12: Suosituin tapa, jolla konsultoida Kritsin työntekijöitä

Videoiden suhteen ammattilaiset pitivät parhaimpana lyhyitä, informatiivisia videotietoiskuja. Kiinnostavat kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten haastattelut koettiin toiseksi tärkeimmäksi esittämistavaksi. Asiakkaiden itse tekemät videot, jolle Portti vapauteen toimisi julkaisukanavana, sai kolmanneksi eniten kannatusta. (Kts. kuvio 13.)

Avoimissa vastauksissa toivottiin infopaketteja asumisesta ja asunnonhausta, toimeentulosta ja sen hakemisesta. Lyhyehköjä tiedottavia tietoiskun tapaisia videoita toivottiin esimerkiksi vuorovaikuttamisesta.



Kuvio 13: Millaisia videoita toivotaan Portti Vapauteen-sivustolle

Lähes puolet (46%) kyselyyn vastanneista ammattilaisista eivät ole lukeneet sivuston blogeja. 32 % vastanneista ilmoitti lukevansa kaikenlaisia blogikirjoituksia ja 14 % vastanneista lukivat tietyn henkilön kirjoituksia. 5 % vastanneista halusivat osallistua vankien ja heidän läheistensä asemasta käytävään keskusteluun. Avoin vastaus oli sen verran epäselvä, ettei sitä voinut tulkitä. (Kts. kuvio 14.)



Kuvio 14: Syy Portti vapauteen- blogien lukemiseen

Eniten kiinnostusta Portti vapauteen- Facebook-sivulla ammattilaisten keskuudessa herätti tiedot tapahtumista kuten Kriminaaliryönnön foorumi. Seuraavaksi eniten kiinnostusta herättivät linkit kiinnostaviin uutisiin mediassa ja lähes yhtä kiinnostavaksi nostettiin linkit sivuston uu-

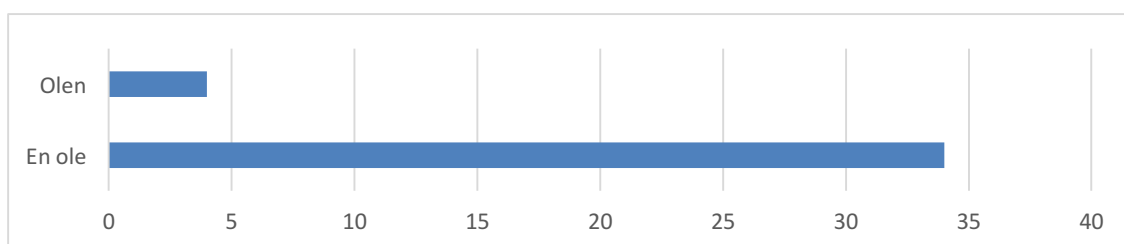
siin sisältöihin kuten blogikirjoituksiin. Vastaajista yhtä suuri osa ilmaisi kiinnostuksen videoita kohtaan, jos niitä olisi, ja toisaalta yhtä suuri osa ei kokenut tarvetta Facebookissa oleville videoille. (Kts. kuvio 15.)

Avoimissa vastauksissa mainittiin kiinnostus tv-ohjelmia ja elokuvia kohtaan sekä eri toimijoiden yhteystietojen löydettävyyteen sivustolta.



Kuvio 15: Kiinnostavimmat asiat Portti Vapauteen- Facebook- sivulla

Portti vapauteen Twitter-tili oli ammattilaisten keskuudessa melko tuntematon (90% vastaajista). (Kts. kuvio 16.)



Kuvio 16: Portti Vapauteen- Twitter- tilin seuraaminen

6 Johtopäätökset

Sekä vankien läheiset, että ammattilaiset vierailivat sivustolla selvästi useimmin tiedonhaun takia. Suosituin tieto, mitä Portti Vapauteen- sivustolta haettiin oli aikaisemman opinnäytetyön (Tasanko & Tuominen 2011, 42) mukaan läheisiä koskeva tieto (35% vastanneista). Sivusto

onkin keskittynyt tarjoamaan ajantasaista ja hyödyllistä informaatiota. Sivustolle on myös koottu linkkejä muille tietoa tarjoaville sivustoille.

Internet on keskeinen tiedonhaun kanava. Internetistä löytyy tietoa ajankohtaisista aiheista, mutta myös marginaalisista aiheista, joista ei välttämättä ole kirjoitettu lehdissä tai kirjoissa. Tämä tieto voi olla asiantuntijatietoa, kuten Portti Vapauteen- sivustolla on. (Kiravo 2013.)

Läheiset vierailivat sivustolla usein myös saadakseen vertaistukea keskustelupalstalta. Tuuli Kotisaari on pro gradu tutkimuksessaan (Kotisaari, 2012) tutkinut vertaistukea verkossa. Hänen tutkimassaan Tukinetissä tärkein sosiaalisen tuen lähde ovat muut keskustelijat. Keskustelupalstalta voi saada kannustusta ja tukea, mutta myös kuulla niin sanottuja valitettavia tosiasioita. Siellä myös jaetaan kokemuksia ja löydetään muita samankaltaisten ongelmien kanssa painivia. (Kotisaari 2012, 53-56.)

Vertaistuki korostuu myös läheisiä kiinnostavissa aiheissa. Läheisten selviytymistarinat ja vinkit ovat selvästi halutuinta sisältöä sivulla. Muuten kiinnostavat aiheet heijastelevat vankeusrangaistuksen mukanaan tuomia ongelmia kuten lapsien asemaa, rikollisesta elämästä irrottautumista, päihdeongelmia ja raha-asioita. Sivusto siis onnistuu palvelemaan keskeisissä läheisiä koskettavissa ongelmissa ja niihin kannattaa keskittyä myös tulevaisuudessa.

Ammattilaisten käsitys asiakkaille tärkeistä aiheista heijastelee läheisten kokemuksia. Selviytymistarinat ja vinkit sekä rikollisesta elämäntyylisestä irrottautuminen koettiin tärkeäksi. Itse rikostaustaisten vähäisten vastausten vuoksi ei voida tietää kiinnostaako heitä kyseinen aihe. Ammattilaisia itseään kiinnosti melko tasaisesti kaikki vastausvaihtoehdot. Tässäkin voidaan siis olettaa, että sivusto tuottaa jo käyttäjille tärkeää sisältöä.

Sekä läheiset että ammattilaiset kokivat parhaaksi tavaksi olla yhteydessä Kritsiin omissa tarpeissaan puhelimen välityksellä. Perinteinen keskustelu on siis yhä toivottua. Läheiset kuitenkin tuntuvat arvostavan myös internetin välityksellä tapahtuvaa neuvontaa, sillä erilaiset verkkovälitteiset yhteydenottomuodot olivat myös kaikkiaan hyvin suosittuja. Anonyymit yhteydenottotavat olivat kaikkiaan suosituimpia, vain melko harva haluaisi olla Facebookissa nimellään yhteydessä. Vankeusrangaistuksiin liittyvät aiheet voivat olla arkaluontoisia, jolloin yksityisyys helpottaa kanssakäymistä (Ylönen 2016, 48-53). Jo olemassa olevat avun kanavat ovat suosittuja ja niitä kannattaakin kehittää edelleen. Myös etukäteen varattavia kahdenkeskeisiä chat-aikoja tai ryhmä-chatteja kannattaa kyselyn perusteella harkita.

Ammattilaisten käsitys tehokkaimmasta avun kanavasta asiakkaille vastasi läheisten käsitystä eli puhelinaikaa pidettiin parhaana. Myös olemassa olevat neuvontapalvelu ja yksityisviesti keskustelupalstalla nähtiin hyödyllinä kuten myös erilaiset chatit. Ammattilaisten käsitykset vastasivat hyvin läheisten kokemia tarpeita. Itse ammattilaiset haluavat olla yhteydessä Krit-

siin puhelimen välityksellä. Verkko ei näyttäytynyt ammattilaisten viestinnässä kiinnostavana tapana.

Kysyimme myös halutaanko sivustolle videoita ja minkälaisia. Läheiset kokevat videot mielenkiintoisena, kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten haastattelujen ollessa selvästi toivottuimpia. Tämä heijastelee sivuston käyttötarkoitusta tiedonhakuun. Myös kävijöiden itsensä tekemiä videoita toivotaan ja tässä voidaan nähdä yhtäläisyyttä kiinnostukseen kokemusasiantuntijoiden blogeihin ja niiden tarjoamaan itseilmaisuuden mahdollisuuteen. Myös ammattilaiset olisivat kiinnostuneita lähinnä tietopohjaisista videoista, mutta myös ilmaisukanavan tarjoamista asiakkaille pidetään tärkeänä.

Videoita käytettäessä voidaan hyödyntää sekä visuaalisia että äänellisiä komponentteja. Videopohjainen aineisto antaa myös mahdollisuuden keskeyttää ja uudelleen toistaa aineiston. Verrattuna suoraan asiantuntijan kanssa tapahtuvaan viestintään videon välityksellä välitetty tieto on myös riippumaton ajasta ja paikasta. Verkkovideoiden hyödyntäminen vaatii kuitenkin nopean internet-yhteyden, joka voi haja-asutusalueilla olla haaste. (Kankaanpää ym. 2014, 8-17) Korttesmaa (2012) viittaa Breimerin ja muiden (2012) tutkimukseen, jossa videopohjainen opetus koettiin miellyttäväksi tavaksi oppia, mutta ei kuitenkaan välttämättä ollut tehokkaampaa kuin tekstipohjainen, mutta ei toisaalta myöskään heikompaa. Kaikenkaikkiaan videoiden tuomista sivustolle voidaan käyttäjien toiveiden ja tutkimusnäytön perusteella pitää suositeltavana.

Kysyimme käynneistä Portti vapauteen- Facebook-sivulla. Läheisistä noin 40% oli käynyt sivustolla, joten sitä voidaan pitää merkittävänä viestintäkanavana. Kiinnostavinta sisältöä olivat linkit uutisiin mediassa ja tiedot tapahtumista eli Facebookia voidaan pitää tärkeänä ajankohdaisen tiedon välityskanavana. Myös neuvonta Facebook-viestien kautta herätti kiinnostusta.

Myös ammattilaisia kiinnosti Facebook-sisällössä tiedot tapahtumista ja linkit ajankohtaisiin uutisiin. Ammattilaiset etsivät Facebookista myös linkkejä Portti vapauteen -sivuston sisältöihin. Kaikenkaikkiaan Facebookia voidaan pitää kehittämisen arvoisena viestintäkanavana. Ammattilaisilta kysyimme myös Portti vapauteen Twitter-tilin seuraamisesta ja vain 10% vastajista seurasi sitä. Tähän palveluun ei siis välttämättä kannata panostaa voimavaroja. Toisaalta Twitter voi hyvin tavoittaa toimittajia, yhteistyökumppaneita, rahoittajia ja muita päättäjiä, jolloin Twitter-tilin ylläpitäminen voi olla hyödyksi jatkossa.

Noin puolet läheisistä sekä ammattilaisista on kiinnostunut lukemaan sivustolla olevia blogeja. Blogit ovat yksi merkittävistä uusista tiedon jakamisen muodoista, joissa jokainen voi henkilökohtaisesti jakaa tietoaan. Jo vuonna 2000 maailmassa oli noin puoli miljoona blogia. (Huttunen 2015) Tässä mielessä Portti Vapauteen sivusto on ollut uuden tiedon jaon aallonharjalla julkaisemalla blogikirjoituksia, joista osasta onkin tullut hyvin suosittuja.

Tänä päivänä bloggaajia on jo kymmeniä miljoonia. Perinteisen median hierakaisuudesta eroten, blogit ovat vuorovaikutuksellisuudessaan lähempänä henkilöiden keskinäisiä suhteita. Perinteiseen mediaan verrattuna blogien suurimmat erot ovat vuorovaikutteisuus ja reaaliaikaisuus. (Luostarinen 2007, 3-6.)

7 Pohdinta

Opinnäytetyömme tavoitteena oli saada tietoa Portti vapauteen- sivuston sisällön kiinnostavuudesta kävijän näkökulmasta. Tämän tiedon avulla on mahdollista kehittää sisältöä vastaamaan paremmin sitä, mitä sivustolta haetaan ja toivotaan. Käytimme määrällisistä eli kvantitatiivista tutkimusta selvittääksemme sivustolle tehdyn kyselyn avulla, mitä asioita pidetään hyvinä ja tarpeellisina. Kyselyn tuloksina voidaan pitää selviytymistarinoiden ja selvitysvinkkien tarpeellisuutta, tarvetta lisätä vertaistukea verkossa sekä maksuttomia puhelinaikoja Kritsin valtakunnallisiin palveluihin.

Kyselymme saimme 75 vastausta, joista selvästi suurimmat vastausmäärät tulivat vankeustuomion saaneiden läheisiltä ja työnsä puolesta rikostaustaisten kanssa työskenteleviltä. Rikostaustaisilta ei tullut kuin muutama vastaus, kuten myös nuorilta. Kyseisten vastausten vähäisen lukumäärän takia päätimme jättää ne opinnäytetyön ulkopuolelle. Kyselyn kysymykset laadittiin Kritsin toimesta, jolloin he saivat tarkalleen haluamaansa tietoa.

Aikaisemmassa opinnäytetyössä (Tasanko & Tuominen, 2011) Portti Vapauteen- sivustosta toivottiin jatkotutkimusta sivuston kävijämäärien ja tiedonhaun kehittymisestä. Portti Vapauteen-sivuston uudistuessa vuonna 2018 tutkimuksemme tuloksia voidaan käyttää hyödyksi sivuston sisällön kehittämiseen ja vastaamaan paremmin kävijöiden toiveisiin ja tiedonhakuun.

Onnistuimme mielestämme hyvin kokoamaan laaja-alaisesta lähdemateriaalista tarvittavan aineiston työmme teoriaosuutta varten. Aikaisempi kokemus kyselyjen epäonnistumisesta (liian vähän vastaajia) ja kiirehdintä opinnäytetyöskentelyssämme (kysely tehtiin liian aikaisin) aiheuttivat sen, että jälkikäteen tarkasteltuna kyselyn kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja olisi voinut muokata toisenlaisiksi vastaamaan paremmin tutkimuskysymyksiämme.

Tutkimuksen luotettavuus kärsi vähäisen vastaajamäärän takia, eikä myöskään ole tietoa edustavatko vastaajat yleistä käyttäjäkuntaa. Ei myöskään kuitenkaan ole syytä olettaa vastaajiksi valikoituneen jotenkin erikoista joukkoa.

Krits voi hyödyntää tuloksia sivustonsa jatkokehittämisessä. Kysely antoi vastauksia moniin käytännön kysymyksiin ja arvioi erilaisten toimintatapojen suosiota. Internetin käytön mahdollistuessa vankilassa, myös vangit voidaan tulevaisuudessa ottaa kyselyyn laajemmin mu-

kaan. Jatkotutkimusehdotuksenamme olisi Portti Vapauteen- sivuston tunnettavuuden tutkimista vankien keskuudessa vankilassa, heidän käyttäjäkokemuksen arviointia ja mahdollisuutta käyttää sivustoa vankilasta käsin ja mitä hyötyä siitä voisi olla.

Internetin käytön suljetussa laitoksessa mahdollistavat vankeuslain lisäykset (RL 393/9a§) tuovat vankilaan lisää mahdollisuuksia asiakastyön välineisiin, vangin kuntoutumiseen ja vangin käytännönasioiden hoitamiseen kuten asunnon hakemiseen. Digitalisaatio lisää palveluluiden saatavuutta, jolloin esimerkiksi terveydenhuollon tai sosiaalityöntekijän vastaanotto voidaan hoitaa verkon kautta. Portti vapauteen- sivuston sisällön tulisi tukea näitä uusia ja monipuolisia mahdollisuuksia asiakastyössä sekä asiakkaan itseavun ja kuntoutumisen parantamiseksi. Tästä hyvänä esimerkkinä oppimisvaikeusaiheiset sisällöt sivustolla.

7.1 Työprosessin reflektointi

Opinnäytetyöprosessimme oli pitkäaikaista ja välillä hyvinkin hidasta, joka aiheutti omat haasteensa työn läpiviennille. Kummallakaan meistä ei ollut aikaisempaa kokemusta näin laajan tutkimuksen tai koulutyön tekemisestä. Matkan varrella opimme miten näin laajaa kokonaisuutta työstetään ja mitä kaikkea se vaatii maaliin pääsemiseksi. Saimme onneksi suurta apua ohjaajaltamme sekä työelämänedustajalta, jotka molemmat tarvittaessa asettivat tarkat ohjeet, puskiivat meitä eteenpäin sekä kannustivat meitä.

Opinnäytetyötyöskentelymme pitkäkestoisuus asetti omat haasteensa. Oli ajoittain vaikeaa palata aikaisemmin kirjoitettuihin kappaleisiin ja lisätä niihin tekstiä, varsinkin kun kirjoittamisen välillä saattoi olla moniakkin kuukausia. Tällöin myös punainen lanka koko työssä saattoi hetkellisesti olla hukassa, joka turhautti ja haastoi merkittävästi ajatteluprosessia ja kokonaisuuden ymmärtämistä ja hallintaa. Onneksi parityöskentely edisti ideoiden työstämistä ja vaikeista kohdista oli mahdollista jatkaa eteenpäin keskustelulla ja pohtimalla opinnäytetyön luonnetta, tarkoitusta ja merkitystä meille molemmille.

Haastavaa opinnäytetyössämme oli aiheeseen liittyvän lähdemateriaalin löytäminen ja hyödyntäminen työmme vaativasta näkökulmasta. Myöskään laaja-alaiset pohdinnat työmme tulosten merkityksestä eivät syntyneet helposti. Tämä tosin haastoi ajatteluamme kehittäväällä tavalla ja pystyimme vaikeuksista huolimatta suoriutumaan tehtävästä.

Lähteet:

Kirjalliset lähteet:

Granholm, C. 2010. Virtuaalinen auttamisympäristö voimaannuttavan vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tuen tarjoajana. Teoksessa Pohjola; Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus

Huhta-Koivisto, K. Paasi, S. 2010. Resurssipula - Vankilasta vapautuneiden asiakkaiden ja aikuissosiaalityön työntekijöiden kokemuksia palveluiden vastaavuudesta vankilasta vapautuneen palveluntarpeeseen. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2008. Kvantti - Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä - Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino OY

Karjalainen, J. & Viljanen, O. 2009. Arki kuntoon - Lainrikkajien tuen tarve. Helsinki: Valopaino.

Kuula, Arja. 2006. Tutkimusetiikkaa. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino

Lindström, J. Kumlander, K. 2014. Auttamista, vaikuttamista, asiantuntemusta - Järjestöjen monet roolit kriminaalisyössä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu

Miettinen, J. Vehkalahti K. Verkkokyselytutkimusten otosten valinta. Teoksessa Laaksonen, S. Matikainen, J. Tikka, M. 2013. Otteita verkosta - verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Osuuskunta Vastapaino

Niemelä, M. Saari, J. 2013. Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto

Näkki, P. 2006. Vankien velkaantuminen ja yhteiskuntaan intergroituminen. Helsinki: Yliopistopaino.

Pohjola, A., Kääriäinen, A. ja Kuusisto-Niemi, S. 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rahikka, A. 2013. Dialogi auttavissa verkkopalveluissa - Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Helsinki: Unigrafia.

Sinisalo-Juha, Eeva & Timonen, Päivi 2011: Verkkoperustaisen nuorisotyön määrittelyä ja teoriaa. Teoksessa Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila, Leena (toim.) Sähköä ilmassa. Helsinki. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK). Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus.

Tasanko & Tuominen. 2011. PALVELUA VERKOSSA - Portti vapautteen -internetsivusto rikostaustaisille ja heidän läheisilleen. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu

Ukkola, S. 2012. Virtuaalinen vuorovaikutus verkkonuorisotyössä. Rovaniemi: Lapin yliopisto

Vanhanen, E. 2011. VERTAISTUKI verkkokeskusteluissa - neuvottelevaa tukea ja autotaarista auttamista. Tampere: Tampereen yliopisto

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki. Fin Lectura cop.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Jyväskylä: Gummerus

Sähköiset lähteet:

Bakardjjeva, M. 2005. Internet Society. Viitattu 14. 3. 2017. <https://laurea.finna.fi/Record/nelli01.1000000000407174>

Huttununen, M. 2015. Digitaalisten tietopalveluiden 30-vuotinen taistelu. Viitattu 6.11.2017 <http://suomidigi.fi/wp-content/themes/suomidigi/assets/attachments/digitaalinen-suomi-1995-2015/osa1/19%20Digitaalisten%20tietopalveluiden%2030-vuotinen%20taistelu.pdf>

Kankaanpää, J. Lähteenmäki, V. Sallinen, T. Vihervaara, J. Virta, V. Videopohjaisten teknikkoiden hyödyntäminen ammatillisen koulutuksen työturvallisuuden edistämisessä. Viitattu 9. 11. 2017 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/85465/Kankaanpaa_Lahteenlahti_Sallinen_Vihervaara_Virta.pdf?sequence=1

Kiravo. 2013. Internet-tiedonhaku ja Googlen edistynyt käyttö. Viitattu 6. 11. 2017 http://kiravo.kirjastot.fi/sites/default/files/uploaded/Internet-tiedonhaku_1/index.pdf

Kortesmaa, M. Suominen, A. Verkkovideot ja verkkovideokirjastot opetuksessa. Viitattu 9. 11. 2017 <http://www.sis.uta.fi/ipopp/ipopp2012/suko/index.html>

KRITS - Palvelutoiminta. Viitattu 13. 3. 2017 <http://www.krit.fi/fin/palvelut/>

KRITS - Säätiön arvot. Viitattu 13. 3. 2017 http://www.krit.fi/fin/saatio/saation_arvot/

Lagus, K. 2013. Kohti käyttäjien vertaisnettiiä. Esikuva-analyysi ja uusia avauksia vertaistuen verkkopalveluista osana järjestöjen palvelutarjontaa. Raha-automaattiyhdistyksen avustustoiminnan julkaisuja. Viitattu 14.10.2017. <http://docplayer.fi/1598479-Kohti-kayttajien-vertaisnettia.html>

Laki vankeuslain muuttamisesta 393/2015. Viitattu 27.11.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150393>

Luostarinen, M. 2007. Webympäristön blogi ja innovaatioprosessit. Viitattu 6.11. 2017 <http://www.mtt.fi/met/pdf/met102.pdf>

Matikainen, J. 2010. Verkkotutkimuksen metodologisia näkökulmia. 18.10.2017. <http://blogs.helsinki.fi/jmatikai/files/2010/09/Verkkometodjm.pdf>

Ohtonen, V. 2011. E-asiantuntijuus sosiaalipalveluiden verkkoneuvonnassa. Viitattu 1.4.2017 <http://www.sosiaalikollega.fi/poske/julkaisut/tyopaperit-ja-muut-julkaisut/gradu/gradu2011-ohtonenvuokko.pdf>

Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2015. Viitattu 20.2 2017 http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-tilastollinenvuosikirja/tE4LLWEpz/RISE_vuosi-kirja_2015_WEB.pdf

SOSTE. 2015. Sosiaali- ja terveystieteiden järjestöt auttavat ihmisiä myös verkossa. Viitattu 20.3.2017. <http://www.soste.fi/ajankohtaista/sosiaali-ja-terveysjarjestot-auttavat-ihmisia-myo-verkossa.html>

Sosiaalikollega. 2013. Sosiaali- ja terveyspalveluiden verkkoneuvonta. Viitattu 30.3.1027. <http://www.sosiaalikollega.fi/asiakkaat/Verkkoneuvojen%20ohjeistus%20eKolligan%20kayttoon.pdf>

Virtanen, R. 2007. Vankien jälkihuollon järjestäminen Vammalassa. Viitattu 15.3. 2017 http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-monisteetjaraportit/flk-wbGsYh/6-2007_Vankien_jalkihuollon_jarj.pdf

Ylönen, K. 2016. Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen - systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Viitattu 14.3. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62435/Yl%c3%b6nen.Katri.pdf?sequence=2>

Julkaisematon lähde:

Google Analytics - Portti Vapauteen- sivuston käyttö 1.1.2012-13.9.2017. Viitattu 19.3.2017

Lehmusvaara, L. 2015. Portti Vapauteen- yleistietoa. S-posti jussi.itkonen@laurea.fi.
18.3.2015. Viitattu 23.10.2017

Lehmusvaara, L. 2017. Portti Vapauteen- viestintäkoordinaattorin haastattelu 14.9.2017. Kriminaalihuollon tukisäätiö. Viitattu 5.9.2017

