



# Ohjaajien näkemyksiä Suuttumuk- sen hallinta -ohjelmakäsikirjan käytettävyydestä

Hurri, Niilo & Koivisto, Pekko

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Ohjaajien näkemyksiä Suuttumuksen hallinta -  
ohjelmakäsikirjan käytettävyydestä

Hurri, Niilo  
Koivisto, Pekko  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2019

## Ohjaajien näkemyksiä Suuttumuksen hallinta -ohjelmakäsikirjan käytettävyydestä

Vuosi	2019	Sivumäärä	96
-------	------	-----------	----

---

Suuttumuksen hallinta -ohjelma on Rikosseuraamuslaitoksen väkivaltarikoksesta tuomituille tarkoitettu kuntouttava toimintaohjelma. Kuntouttavilla toimintaohjelmilla pyritään parantamaan rikosseuraamusasiakkaiden valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan sekä edistämään heidän elämänhallintaansa ja sijoittumistaan yhteiskuntaan.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata Suuttumuksen hallinta -ohjelman päivitetyn ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä sitä käyttävien työntekijöiden näkökulmasta. Lisäksi opinnäytetyön avulla oli tarkoitus kartoittaa työntekijöiden ehdotuksia käsikirjan kehittämiseksi. Tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa, jota voidaan hyödyntää työntekijöiden keskuudessa sekä käsikirjan kehittämisessä.

Käytettävyydellä tarkoitetaan tuotteen ominaisuutta, joka kuvaa sen helppokäyttöisyyttä halutun päämäärän saavuttamiseksi. Tieteenalana käytettävyys tutkii ja käsittelee tuotteen käytettävyyteen vaikuttavia ominaisuuksia. Se käsittelee myös käytettävyyssuunnittelun sekä valmiin tuotteen käytettävyyden arviointiin liittyviä menetelmiä.

Opinnäytetyön tietoperustana käytettiin rikoksentehtävien kuntoutusajatteluun vaikuttaneita taustateorioita sekä käytettävyyden teoreettista viitekehystä. Opinnäytetyön aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka välitettiin 2019 syyskuussa virastosähköpostin kautta kaikkiin vankiloihin ja yhdyskuntaseuraamustoimistoihin. Kyselyyn vastasi 39 Suuttumuksen hallinta -ohjaajaa. Aineisto analysoitiin kvantitatiivista ja kvalitatiivista menetelmää käyttäen.

Tulosten perusteella käsikirjan käytettävyys on tällä hetkellä melko hyvällä tasolla. Käsikirjassa on kuitenkin useita käytettävyyssongelmia, joihin vaikuttamalla käytettävyyttä voitaisiin parantaa.

Asiasanat: Suuttumuksen hallinta, käytettävyys, ohjelmatyö, Rikosseuraamuslaitos, kuntoutus

Hurri, Niilo

**The usability of Anger management -programs handbook from the viewpoint of it's users**

Year	2019	Pages	96
------	------	-------	----

---

Anger management -program is used by Criminal sanctions agency as a rehabilitating program meant for offenders who are guilty of committing violent crimes. Rehabilitating programs are used for enhancing the criminal sanctions customers' abilities and readiness for living a crime-free way of life and helping their overall life management while returning to society.

The aim of this bachelor's thesis was to examine the Anger management -program's new updated handbook by measuring its usability from its users' point of view. In addition, the purpose was also to collect propositions from the users of how to develop the handbook even further. The goal was also to produce useful new information which can be used among workers and development of the handbook.

Usability means a feature of an item which describes its ease of use for reaching a certain goal. As a branch of science, usability describes the item's features that affect that overall usability. It also contains usability planning and methods of evaluating finished product's usability.

The knowledge base of this thesis were the background theories of rehabilitating offenders and the theory of usability according to Jakob Nielsen. The survey was carried out with an e-mail questionnaire which was sent in September 2019 to all the licensed users of the Anger management program. These users were working either in prisons or community sanctions offices. 39 answers were collected from the users. Qualitative and quantitative methods were both used to analyse the results.

According to the results the usability of the handbook was in quite good shape. However, there were usability issues in the handbook, and repairment of these issues could impact positively to the overall usability of the book.

Keywords: usability, Criminal Sanctions Agency, Anger management, rehabilitation

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön toimintaympäristön esittely .....	8
2.1	Rikosseuraamuslaitos .....	8
2.2	Rikosseuraamusasiakkaat .....	8
2.3	Rikosseuraamuslaitoksen ohjelmatyö .....	9
2.4	Ohjelmien akkreditointi .....	10
2.5	Suuttumuksen hallinta -ohjelma .....	11
2.6	Suuttumuksen hallinta -ohjelman käsikirja.....	12
3	Yhteiskunnalliset lähtökohdat .....	13
3.1	Täytäntöönpanoa ohjaavat lait .....	13
3.2	Ohjelmatyötä ohjaavat linjaukset ja suunnitelmat .....	13
3.3	Oikeusministeriön hanke vakavan väkivallan vähentämiseksi .....	14
4	Ohjelmatyön taustalla vaikuttavan kuntoutusajattelun kehittyminen .....	15
4.1	Kuntoutusajattelun nousu ja pohjakosketus -Nothing Works .....	16
4.2	What Works .....	18
4.3	RNR-malli.....	20
4.4	What Works -kritiikki ja rikosseuraamusalan uudet suuntauukset.....	22
4.5	Kognitiivis-behaviorismi kuntoutuksessa.....	24
5	Käytettävyys ja sen tutkiminen .....	25
5.1	Käytettävyyden määrittely .....	25
5.2	Nielsenin käytettävyyden määrittely ja osa-alueet .....	26
5.3	Käytettävyyden tutkimisen menetelmät.....	28
5.4	Käytettävyystutkimuksia .....	29
6	Tutkimusasetelma.....	32
6.1	Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan suhteesta .....	32
6.2	Aiheen rajaaminen ja teoreettisen viitekehyksen valinta .....	32
6.3	Tarkoitus ja tavoitteet .....	34
6.4	Tutkimuksen toteutus .....	35
6.5	Aineiston keruu.....	35
6.6	Kyselylomakkeen rakenne.....	37
6.7	Tutkimusmenetelmä ja aineiston analyysi.....	38
6.8	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	40
7	Tulokset .....	41
7.1	Vastanneiden taustatiedot.....	42
7.2	Käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena .....	45

7.3	Aloittaminen .....	48
7.4	Harjoitukset.....	50
7.5	Suuttumuksen päiväkirja ja kotitehtävät .....	53
7.6	Diat ja videot .....	60
7.7	Rentoutukset .....	63
7.8	Vinkkilista .....	65
7.9	Vapaa sana .....	67
7.10	Tulosten yhteenveto .....	70
8	Johtopäätökset .....	73
8.1	Käsikirjan selkeimmät käytettävyysongelmat .....	74
9	Pohdinta .....	76
9.1	Pohdintaa opinnäytetyöprosessista .....	76
9.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	77
9.3	Ehdotuksia käsikirjan kehittämiseksi ja jatkotutkimusaiheita .....	80

## 1 Johdanto

Rikosseuraamuslaitos on oikeusministeriön alaisuudessa toimiva viranomainen, jonka tehtävänä on rikosoikeudellisten seuraamusten, eli vankeusrangaistusten ja yhdyskuntaseuraamusten, täytäntöönpano sekä tutkintavankeuden toimeenpano. Laissa Rikosseuraamuslaitoksesta on säädetty sen toiminnan tavoitteeksi näiden seuraamusten täytäntöönpano siten, että ”lisätään tuomittujen valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan sekä edistetään heidän elämänhallintaansa ja sijoittumistaan yhteiskuntaan.” Ohjelmatyö on yksi niistä keinoista, joilla Rikosseuraamuslaitos pyrkii toteuttamaan tätä tavoitetta. Ohjelmalla tarkoitetaan erityistä strukturoitua työmuotoa sekä pyritään tekemään ero ohjelmatyön ja terapian välille. Ohjelmien rakenne vaihtelee esimerkiksi laajuuden, menetelmän, tavoitteiden ja kohderyhmänsä mukaisesti.

Suuttumuksen hallinta -ohjelma on Rikosseuraamuslaitoksen käyttämä kognitiivis-behavioraalinen toimintaohjelma, joka on suunnattu matalan ja keskikorkean uusimisriskin omaaville väkivaltarikoksista tuomituille. Ohjelman kohderyhmää ovat sellaiset henkilöt, jotka omaavat vaikeuksia aggressiivisen käytöksensä hallitsemisessa. Rikosseuraamuslaitos käyttää ohjelmaa sekä yksilötyössä että ryhmämuotoisena. Ohjelmaa ohjataan siihen tarkoitettun käsikirjan avulla ja Rikosseuraamuslaitos kouluttaa itse halukkaille ohjaajille tarvittavan pätevyyden sen ohjaamiseen. Ohjelman käsikirja päivitettiin keväällä 2018 osana Rikosseuraamuslaitoksen omaa laadunvalvontaprosessia. Opinnäytetyössämme oli tarkoitus kuvata ohjelmaa ohjaavien työntekijöiden näkemyksiä päivitetyn käsikirjan käytettävyydestä ohjaamisen apuvälineenä.

Tutkimme käsikirjan käytettävyyttä Jakob Nielsenin viiden eri käytettävyyden osa-alueen mukaisesti. Näiden osa-alueiden avulla käytettävyyttä voidaan konkreettisesti mitata ja tutkia. Saatujen tulosten pohjalta on myös tavoitteena saada uutta tietoa, jota voidaan hyödyntää käsikirjan kehittämisessä sekä kaikkien ohjelman parissa työskentelevien keskuudessa.

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, joka kohdistettiin sähköisesti kaikille niille Rikosseuraamuslaitoksen työntekijöille, jotka olivat käyneet Suuttumuksen hallinta -ohjaajakoulutuksen. Tutkimuksemme toteutettiin monimenetelmällisenä, eli keräsimme kyselylomakkeella sekä määrällistä että laadullista aineistoa.

## 2 Opinnäytetyön toimintaympäristön esittely

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön toimintaympäristö eli Suomessa rikosseuraamuksista vastaava viranomainen Rikosseuraamuslaitos. Luvussa esitellään myös Suomessa käytössä olevat rikosseuraamukset sekä niiden suorittajat, joita kutsutaan rikosseuraamusasiakkaisiksi. Luvussa kerrotaan edellä mainitun lisäksi keinoista, joilla Rikosseuraamuslaitos pyrkii vähentämään näiden rikosseuraamusasiakkaiden uusintarikollisuutta.

### 2.1 Rikosseuraamuslaitos

Suomessa vankeusrangaistusten ja yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta sekä tutkintavankeuden toimeenpanosta vastaa Rikosseuraamuslaitos. Se on oikeusministeriön alaisuudessa toimiva viranomainen. Tavoitteenaan Rikosseuraamuslaitoksella on uusintarikollisuuden ehkäiseminen ja yhteiskunnan turvallisuuden lisääminen. (Rikosseuraamuslaitos 2017a.)

Rikosseuraamuslaitoksen organisaatio koostuu keskushallintoyksiköstä, kolmesta eri rikosseuraamusalueesta ja täytäntöönpanoyksiköstä. Rikosseuraamuslaitoksen alaisuudessa toimii myös Vantaalla sijaitseva Rikosseuraamusalan koulutuskeskus, jonka vastuulla on alaan liittyvä koulutus. Suomi on jaettu maantieteellisesti kolmeen eri rikosseuraamusalueeseen: Etelä-, Länsi- sekä Itä- ja Pohjois-Suomen rikosseuraamusalueeseen. Jokaisella näistä alueista on oma aluekeskus, jonka alaisuudessa toimii arviointikeskus sekä useita perusyksiköitä eli yhdyskuntaseuraamustoimistoja (yks-toimistoja) ja vankiloita. Suomessa on yhteensä 26 vankilaa ja 14 yks-toimistoa. (Rikosseuraamuslaitos 2017c.) Yhteensä Rikosseuraamuslaitoksessa työskentelee noin 2500 virkamiestä (Rikosseuraamuslaitos 2016).

### 2.2 Rikosseuraamusasiakkaat

Rikosseuraamuslaitoksen suorittama vankeusrangaistusten ja yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpano kohdistuu rikosseuraamusasiakkaisiin, jotka jaetaan edelleen vankeihin ja yhdyskuntaseuraamusasiakkaisiin. Niiden määrää tilastoidaan päivittäisellä keskimäärällä. Vuonna 2018 vankien päivittäinen keskimäärä oli 2910. Luku on laskenut tasaisesti yli 10 vuotta, lukuun ottamatta pientä kasvua vuonna 2016. (Rikosseuraamuslaitos 2019b, 13.) Vankien kokonaismäärä koostuu eri vankeuslajeista, joita ovat tutkinta- ja vankeusvangit sekä sakon muuntorangaistusta suorittavat vangit. Vankeusvangit suorittavat tuomittua rangaistusta, joka on joko määräaikainen tai elinkautinen. Tutkintavangit ovat vangittuna tuomioistuimen päätöksestä rikoksesta epäiltyinä. Sakon muuntorangaistusta suorittavat vangit suorittavat rangaistustaan vankilassa, koska heille määrättyä sakkoa ei ole onnistuttu perimään. (Rikosseuraamuslaitos 2019, 5.)



Yhdyskuntaseuraamusasiakkaat suorittavat rangaistustaan vapaudessa. Yhdyskuntaseuraamusta suorittavien päivittäinen keskimäärä vuonna 2018 oli 2959. Suurin osa yhdyskuntaseuraamusasiakkaista koostuu yhdyskuntapalvelua suorittavista, ehdolliseen vankeuteen tuomitujen valvonnasta sekä ehdonalaiseen vapauteen päästettyjen valvonnasta. Yhdyskuntaseuraamuksiin lasketaan myös valvontarangaistus ja nuorisorangaistus, mutta näitä rangaistuslajeja suorittavien määrät ovat vuosittain vähäiset aiemmin mainittuihin verrattuna. (Rikosseuraamuslaitos 2019, 40-42.) Yhdyskuntaseuraamuksiin lasketaan mukaan myös vuoden 2018 alusta alkanut yhdistelmä-rangaistus. Se voidaan tuomita vakavan rikoksen uusijalle, joka on arvioitu erittäin vaaralliseksi toisen hengelle, terveydelle tai vapaudelle. Tuomion on oltava vähintään kolmen vuoden mittainen. Yhdistelmä-rangaistus koostuu vankeusajasta ja yhden vuoden mittaisesta valvonnasta. Yhdistelmä-rangaistukseen tuomittua ei päästetä lainkaan ehdonalaiseen vapauteen tai valvottuun koevapauteen vaan hän suorittaa koko tuomionsa vankilassa. Vapautumisen jälkeen hän suorittaa vielä vuoden mittaisen valvonta-ajan. (Rikoslaki 1889/39, 2c 11 §.)

### 2.3 Rikosseuraamuslaitoksen ohjelmatyö

Rikosseuraamuslaitoksen toiminnan tavoitteista on säädetty Laissa Rikosseuraamuslaitoksesta (953/2009). Tavoitteiksi on määrätty yhdyskuntaseuraamusten ja vankeusrangaistusten täytäntöönpano siten, ”että lisätään tuomitujen valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan sekä edistetään heidän elämänhallintaansa ja sijoittumistaan yhteiskuntaan” (Laki rikosseuraamuslaitoksesta 4 §). Tätä tavoitetta Rikosseuraamuslaitos pyrkii toteuttamaan tarjoamalla tuomituille erilaista kuntouttavaa toimintaa heidän suorittaessaan rangaistustaan. Yksi osa tätä kuntouttavaa toimintaa on ohjelmatyö.

Ohjelmaa käytetään Rikosseuraamuslaitoksessa yleisnimityksenä näistä erilaisista strukturoiduista työskentelymuodoista. Nimityksellä on tarkoitus tuoda esille, ettei kyse kuitenkaan ole terapiasta. Ohjelmia on paljon erilaisia ja ne eroavat toisistaan varsinkin laajuuden ja menetelmien osalta. (Rikosseuraamuslaitos 2018.) Rikosseuraamuslaitoksen Ohjelmatyön periaatteiden, sisällön ja ohjausrakenteiden suunnitelma (2017b, 15-16) jakaa ohjelmat kahteen pääryhmään: menetelmä- ja vaikuttavuusohjelmiin. Menetelmäohjelmat ovat kestoltaan lyhyitä ja niiden tarkoituksena on kasvattaa rikosseuraamusasiakkaan muutosmotivaatiota sekä motivaatiota jatkotyöskentelyyn esimerkiksi pidempikestoisen ohjelman parissa. Pidempikestoiset vaikuttavuusohjelmat, joihin myös Suuttumuksen hallinta kuuluu, on tarkoitettu korkean ja keskikorkean uusimisriskin omaaville. Niitä on jaettu edelleen ryhmiin, esimerkiksi rikostyyppin perusteella seksuaali- tai väkivaltarikoksiin keskittyneisiin ohjelmiin. Päihdeongelmaisille rikosseuraamusasiakkaille on nimenomaan tähän ongelmaan kehitettyjä päihdeohjelmia. Vaikuttavuusohjelmien tarkoitus on vaikuttaa rikosseuraamusasiakkaan asenteisiin sekä korvata hänen vanhoja rikollista käyttäytymistensä ylläpitäviä ajattelu- ja käyttäytymismalleja uusilla

vaihtoehtoisilla malleilla. Näillä uusilla malleilla pyritään tukemaan rikoksetonta elämää. (Rikosseuraamuslaitos 2017b, 14-16.)

Rikosseuraamuslaitoksen ohjelmatyön suunnitelmassa (2017b, 12) on ohjelmat jaoteltu vielä akkreditoituihin ohjelmiin, hyviin käytäntöihin sekä sellaisiin, joita ei ole hyväksytty kumpankaan edellä mainituista ryhmistä. Akkreditoituilla ohjelmilla tarkoitetaan sellaisia ohjelmia, jotka ovat läpäisseet Rikosseuraamuslaitoksen kehittämän ohjelmatyön laadunvalvontaprosessin. Hyvät käytännöt taas ovat ohjelmia, jotka vaikuttavat selkeästi johonkin muuhun kuin uusintarikollisuuteen. Niiden tarkoitus on olla informatiivisia tai opettaa ja lisätä erilaisia taitoja, esimerkiksi arjen- ja elämänhallinnan osa-alueilla. Kolmannen ryhmän ohjelmat puutoavat näiden kahden ryhmän ulkopuolelle. Ne voivat olla esimerkiksi vankiloiden tai yksitoimistojen itse kehittämiä toimintamuotoja. Tähän ryhmään lasketaan myös joitakin Rikosseuraamuslaitoksen ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden rikosseuraamusasiakkaiden kanssa toteuttamaa toimintaa. (Rikosseuraamuslaitos 2017b, 18-19.)

#### 2.4 Ohjelmien akkreditointi

Rikosseuraamuslaitos on kehittänyt käytössä olevien ohjelmiansa laadun varmistamiseksi niin kutsutun akkreditoimisprosessin. Se pohjautuu Englannissa kehitettyihin kriteereihin, jotka Rikosseuraamuslaitos on ottanut käyttöönsä vuonna 2013. Ennen akkreditointimenettelyyn tulemista ohjelman käytöstä on oltava olemassa käsikirja ja ohjelmalla on oltava takanaan jo muutamia testikertoja. Akkreditointikriteereissä on esimerkiksi mainittu, että akkreditoitavan ohjelman on perustuttava selkeään taustateoriaan, jonka on jo tieteellisellä tutkimuksella todettu vaikuttavan rikollista käyttäytymistä ylläpitäviin kriminogeenisiin tekijöihin. Ohjelmasta täytyy myös esimerkiksi löytyä tarkat kriteerit omalle kohderyhmälleen. Ohjelman vaikuttavuus täytyy olla arvioitavissa toteuttamisen jälkeen eli voidaan tarvittaessa arvioida, onko ohjelmalla konkreettisia vaikutuksia uusintarikollisuuteen. Tämänkaltaista arviointia ei kuitenkaan tarvitse tehdä ennen akkreditointiprosessia vaan myöhemmin voidaan esimerkiksi tilastoihin pohjautuen tutkia, saavuttaako ohjelma tarpeeksi suuren vaikuttavuuden. (Rikosseuraamuslaitos 2017b, 10-12)

Itse akkreditointimenettely on kaksivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa ohjelman kehittäjät toteuttavat ohjelmasta yleisesittelyn akkreditoinnista vastuussa olevalle työryhmälle. Akkreditointiryhmä tutkii kyseessä olevan ohjelman käsikirjaa ja ehdottaa siihen tehtäviä lisäyksiä tai korjauksia, jotka ohjelman kehittäjien on korjattava ennen ohjelman tuomista toiseen käsittelyyn. Aikaa tähän on yleensä noin puoli vuotta. Vaikka ohjelma hyväksyttäisiin akkreditointimenettelyssä sen status ei ole pysyvä. Juuri ohjelmatyön laadunvalvonnan ja vaikuttavuuden tutkimisen takia akkreditoitun ohjelman status on voimassa noin 4-5 vuotta, jonka jälkeen ohjelman on käytävä läpi uusi akkreditointiprosessi. Tällä varmistetaan myös ohjelman käytössä esiin nousevien kehitystarpeiden huomiointi ja sitä kautta ohjelman mahdollinen päivittäminen. (Rikosseuraamuslaitos 2017b, 10-12.)

Akkreditointiprosessia on myös kritisoitu sen tiukkuuden ja hitauden takia. Hyväksymiskriteereitä on pidetty liian tiukkoina ja sen on koettu johtavan siihen, että liian harvat ohjelmat läpäisevät prosessin. Akkreditointiprosessiin juuttuneita ohjelmia on saatettu käyttää siitä huolimatta, ettei varsinaista hyväksyntää ole tullut. Tämä on johtanut jonkin verran epäyhtenäiseen ohjelmatyön kenttään maanlaajuisesti. Akkreditoinnin kriteerejä on myös kritisoitu siitä, etteivät ne ota huomioon ”kentällä”, eli varsinaisessa työympäristössä rikosseuraamusasiakkaiden kanssa, tapahtuvan ohjelmatyöskentelyn realiteetteja. Englannissa ja Ruotsissa tapahtuvan ohjelmatyön pohjalta johdettuja akkreditointikriteerejä on myös pidetty epäsopivina Suomen resurssihin ja olosuhteisiin nähden. Tämän johdosta akkreditointiprosessin rinnalle on toivottu käytössä olevien ohjelmien tutkimusta kevyempien kriteerien pohjalta, esimerkiksi laadullisen tutkimuksen keinoin. (Rikosseuraamuslaitos 2017b, 4.)

## 2.5 Suuttumuksen hallinta -ohjelma

Suuttumuksen hallinta -ohjelma (Suha) on kognitiivis-behavioraalinen matalan ja keskikorkean uusimisriskin omaaville väkivaltarikoksesta tuomituille tarkoitettu toimintaohjelma. Ohjelma on käytössä sekä vankiloissa että yks-toimistoissa. Ohjelmaa käytetään sellaisten rikosseuraamusasiakkaiden kanssa työskentelyssä, joiden on vaikea hallita aggressiivista käytöstään. Ohjelman tarkoituksena on lisätä henkilön tietoisuutta siitä, mitä hänelle itselleen tapahtuu, kun hän suuttuu sekä antaa hänelle erilaisia keinoja hallita ja tarkkailla suuttumustaan. Suhaa käytetään sekä ryhmä- että yksilömuotoisena. (Suuttumuksen hallinta -opas 2018, 4-9.)

Ohjelmaan valittaville henkilöille on asetettu tarkat kriteerit. Valittavien henkilöiden on tärkeintä todella omata ongelmia oman suuttumuksensa hallinnassa. Sellaisille henkilöille, joiden aggressiivinen käytös on tavoitehakuista, ohjelma ei kuitenkaan sovellu. Tavoitehakuisuu- della tarkoitetaan sellaista toimintaa, jossa henkilö käyttää aggressiivisuutta hyväkseen esimerkiksi saadakseen tahtonsa läpi. Valittaessa sopiva henkilöä ohjelmaan on ohjaajien hyvä käyttää tarvittaessa hyväkseen laitoksen muun henkilökunnan kokemusta kyseessä olevasta henkilöstä. Ennen valintaa ohjelmaan tulee ohjaajan vielä haastatella ehdolla oleva henkilö. Haastattelussa henkilölle kerrotaan tarkemmin ohjelmasta ja ohjaaja voi vielä tarkistaa omaako henkilö tarvittavan motivaation ohjelman läpikäymiseksi. (Suuttumuksen hallinta - opas 2018, 6-8.)

Itse ohjelma koostuu yhdeksästä kokoontumiskerrasta, joiden pituus vaihtelee käytettävän ohjelmamuodon perusteella. Ryhmämuotoisena tapaamiset ovat kahden tunnin mittaisia ja yksilömuotoisena tunnin. Jos ohjelmaa käytetään ryhmämuotoisena, ihanteellisena ryhmäkoko- kona pidetään 6-8 osallistujaa, mutta tästä voidaan tarvittaessa poiketa. Jokaisen kokoontu- miskerran rakenne on tarkkaan määritelty ohjelman oppaassa. Käsikirjassa jokaiselle kerralle on oma osionsa ja siitä selviää esimerkiksi kyseessä olevan kokoontumiskerran aiheet, niiden etenemisjärjestys sekä niihin käytettävä aika minuutin tarkkuudella. Aikataulu on kuitenkin

tarkoitettu ohjeelliseksi, joten siitä voi tarvittaessa joustaa. (Suuttumuksen hallinta -opas 2018.)

Suha -ohjaajat käyvät ohjelman ohjaamista varten koulutuksen. Ohjaajaksi valittavilta odotetaan ainakin hyviä esiintymistaitoja, vapaaehtoisuutta sekä heidän on tärkeää tulla hyvin toimeen rikosseuraamusasiakkaiden kanssa. Tärkeää on myös omata taitoja toimia moniammatillisessa yhteistyössä. (Suuttumuksen hallinta -opas 2018, 4.) Koulutus koostuu kahdesta lähiopetusjaksosta, kestoltaan neljä ja kaksi päivää. Tämän jälkeen koulutuksen käyneen on vielä videoitava joko yksi ryhmämuotoinen tai kaksi yksilömuotoista ohjelmaa ja lähetettävä ne metodituelleen. (Suuttumuksen hallinta -opas 2018, 10.) Metoditukena toimiva henkilö on esimerkiksi Suha -ohjelman kouluttaja tai muu työntekijä, joka omaa ohjelman ohjaamisesta pitkän ja vankan kokemuksen. Metodituki antaa ohjaajalle videoitujen ohjaamisten perusteella palautetta, jonka mukaan ohjaaja voi kehittää taitojaan tulevaisuudessa. (Rikosseuraamuslaitos 2017b, 19.)

Ennen tätä opinnäytetyötä on tehty kaksi Suhaan liittyvää opinnäytetyötä: Tuija Taskinen 2008: Vangin voimaantumisen edistäminen Suuttumuksen hallinta -kurssilla sekä Minna Ihalainen & Heta Haviala 2014: Suuttumuksen hallinta -ohjelman videon laadinta, prosessin kuvaus ja arviointi. Lisäksi Suhaan liittyen on tehty yksi pro gradu työ, joka on vuonna 2011 julkaistu Pasi Sipolan työ ”Suuttumuksen hallinta -toimintaohjelman toimivuus yhdyskuntaseuraamustyössä: ihanteiden suhde käytäntöihin”.

## 2.6 Suuttumuksen hallinta -ohjelman käsikirja

Suha ja luonnollisesti myös sen käsikirja luotiin alun perin Iso-Britannian vankeinhoitolaitoksen toimesta vuonna 1995. Ensimmäinen suomalainen versio ilmestyi vuonna 2000. Alkuperäisen käännöksen teki Paula Autio ja tämän työn pohjalta Maarit Suomela täydensi ohjelman ”käyttökuntoon” suomen kielelle. Akkreditointiprosessin Suha on käynyt läpi ensimmäisen kerran pelkän ryhmämuotoisen ohjelman osalta vuonna 2007 ja yksilömuotoisen osalta vuonna 2018. Käsikirjaa on myös päivitetty jälkimmäisen akkreditointiprosessin yhteydessä sekä aiemmin vuonna 2008. (Suuttumuksen hallinta -opas 2018, 1.)

Käsikirjan rakenne koostuu neljästä osasta: A, B, C ja D. A- ja B-osat kattavat ryhmä- ja yksilömuotoisten ohjelmien omat oppaat, C-osa koostuu ohjelman tehtävistä ja D-osa liitteistä. Varsinaisen ohjelman ohjaamiseksi tarkoitetut A- ja B-osat ovat rakenteeltaan samanlaiset ja ne sisältävät jokaisen ohjelmakerran yksityiskohtaisen kuvauksen aikatauluineen ja tehtävineen. C-osa sisältää tehtäviä, joita käytetään sekä yksilö- että ryhmämuotoista ohjelmaa ohjattaessa. D-osion liitteet ovat käytännössä ohjeita, jotka on tarkoitettu ohjelman ohjaamisen tueksi. Niissä kuvailaan esimerkiksi sitä, kuinka oppitunteihin pitäisi valmistua, tai antavat käytännön vinkkejä vaikkapa ryhmien ohjaamiseen (Suuttumuksen hallinta -opas 2018, 2-3).

D-osio sisältää viimeisimmässä päivityksessä lisätyn erityisen vinkkilistan, joka koostuu käytännössä hyväksi todetuista toimintamalleista ohjelman ohjaamiseksi. Vinkkilista on jaettu samalla tavalla kuin A- ja B-osiot eli sieltä löytyy vinkkejä jokaisen ohjauskerran läpivientiä varten. (Suuttumuksen hallinta -opas 2018, 191-195.)

### 3 Yhteiskunnalliset lähtökohdat

Tässä luvussa esitellään lait ja asetukset, jotka ohjaavat Rikosseuraamuslaitoksen toimintaa rikosseuraamusten täytäntöönpanoa koskien. Lisäksi esitellään tarkemmin nimenomaan ohjelmatyötä ohjaavat linjaukset ja Oikeusministeriön viimeaikaiset toimet vakavan väkivallan vähentämiseksi.

#### 3.1 Täytäntöönpanoa ohjaavat lait

Rikosseuraamusten täytäntöönpano on eri lakien tarkasti säätelemää. Myös vankeusrangaistuksia ja yhdyskuntaseuraamuksia käsittelevät lait asettavat niiden täytäntöönpanolle tavoitteita. Vankeuslain (767/2005, 2 §) mukaan täytäntöönpanon tulisi esimerkiksi edistää vangin elämänhallintaa sekä sijoittumista yhteiskuntaan. Myöhempana vankeuslaissa määritellään vielä vankilan järjestämisen tai hyväksymisen toiminnan tarkoituksiksi osaltaan vahvistaa ”vangin valmiuksia rikoksettomaan elämään” (VL 8:1). Yhdyskuntaseuraamuslaissa (400/2015, 2 §) vastaavasti on yhdyskuntaseuraamusten tavoitteiksi määritelty tuomitun tukeminen sosiaalisen selviytymisen edistämiseksi sekä valmiuksien lisääminen rikoksetonta elämää varten. Yhdyskuntaseuraamusten osalta ohjelmatyötä tehdään ainakin ehdonalaisvalvonnan, ehdollisesti rangaistujen nuorten valvonnan, yhdyskuntapalvelun sekä valvontarangaistuksen yhteydessä. Näistä rangaistusmuodoista yhdyskuntapalveluun oli sisällytetty selvästi eniten ohjelmatyötä vuonna 2018. Tilastojen perusteella Suhaa on myös käytetty perinteisesti enemmän yksilömuotoisena yks-toimistoissa. (Rikosseuraamuslaitos 2019, 50.)

#### 3.2 Ohjelmatyötä ohjaavat linjaukset ja suunnitelmat

Ohjelmatyön tavoite on antaa rikosseuraamusasiakkaille valmiuksia rikoksettomaan elämään ja pyrkiä tätä kautta vaikuttamaan uusintarikollisuuteen. Uusintarikollisuuteen vaikuttamisen käsite tarkoittaa kaikkia niitä toimia, joita rikoksentekijöihin kohdistetaan, jotta riski heidän rikollisen käyttäytymisensä uusimiseen vähentyisi (Rikosseuraamuslaitos 2018).

Rikosseuraamuslaitoksen ohjelmatyötä valtakunnallisella tasolla ohjaa Ohjelmatyön periaatteiden, sisällön ja ohjausrakenteiden suunnitelma vuosille 2017-2019. Se sisältää esimerkiksi kuvauksen ohjelmatyön nykytilanteesta ja haasteista Rikosseuraamuslaitoksessa maanlaajuisesti (Rikosseuraamuslaitos 2017b, 1-4). Ohjeilla ja linjauksilla pyritään myös vastaamaan näihin haasteisiin ja yhdenmukaistamaan ohjelmatyön tekemistä kaikissa Rikosseuraamuslaitoksen yksiköissä. Yhtenä näistä ongelmista mainitaan ei-akkreditoitujen ohjelmien osuus kaikesta Rikosseuraamuslaitoksen tekemästä ohjelmatyöstä. Ei-akkreditoitujen ohjelmien ohjaus

on 40 prosenttia kaikesta vankiloissa tehdystä ohjelmatyöstä sekä 25 prosenttia kaikesta yksitoimistoissa tehtävästä ohjelmatyöstä. Tähän ratkaisuksi on Ohjelmatyön suunnitelmassa linjattu, että käyttöä tulisi ohjata akkreditoitujen ohjelmien pariin tai vastaavasti kehittää ei-akkreditoitua ohjelmaa eteenpäin sille tasolle, jolla sen akkreditointiprosessi voitaisiin aloittaa. Kehittämällä tarkoitetaan esimerkiksi ohjelman käsikirjan päivitystä sille tasolle, että ohjelman käyttöä olisi käsikirjan avulla mahdollista toteuttaa missä tahansa Rikosseuraamuslaitoksen yksikössä. (Rikosseuraamuslaitos 2017b, 1-2.) Juuri nämä toimenpiteet Suhan yksilöversio kävi läpi. Se akkreditoitiin huhtikuussa 2018 ja samaan aikaan ryhmäohjelman käsikirja päivitettiin (Suuttumuksen hallinta -opas 2018, 1). Näin ollen Suhan molemmat versiot ovat juuri sillä listalla, joita ohjelmatyön suunnitelman mukaisesti tulisi jatkossa käyttää enemmän Rikosseuraamuslaitoksen sisällä. Suunnitelmassa on myös maininta koskien Suhan yksilöohjelmaa, jonka mukaan sen käyttöä on tarkoitus lisätä, kun akkreditointiprosessi on valmis (Rikosseuraamuslaitos 2017b, 16).

### 3.3 Oikeusministeriön hanke vakavan väkivallan vähentämiseksi

Oikeusministeriö asetti vuonna 2011 työryhmän, jonka tarkoitus oli selvittää mahdollisuuksia vakaviin väkivaltarikoksiin syyllistyneiden rikoksenuusimisriskin pienentämiseen. Tämän työryhmän ehdotuksiin sisältyi esimerkiksi korkean uusimisriskin omaavien rikollisten ehdonalaisten vapauden valvonnan kehittämisestä ja tehostamisesta. Nämä ehdotukset jäivät kuitenkin toteuttamatta taloudellisista syistä. (HE 119/2018, 4.)

Oikeusministeriö alkoi kuitenkin keväällä 2018 Vakava-työryhmän mietintöjen pohjalta valmistella lakimuutoksia ja keinoja, jotka tähtäävät vakavan väkivallan vähentämiseen. Niiden tarkoitus on pienentää henkirikoksiin syyllistyneiden sekä vakavien väkivalta- ja seksuaalirikosten uusijoiden todennäköisyyttä syyllistyä uusiin samankaltaisiin rikoksiin. Uusimisriskin arvioinnista on näiden rikoksenteekijöiden kohdalla tarkoitus tehdä systemaattisempaa ja lisätä lakimuutoksella Rikosseuraamuslaitoksen oikeutta käsitellä kyseisten henkilöiden terveystietoja tätä arviointia suoritettaessa. Uusimisriskin pienentämisen keinoiksi on esitetty esimerkiksi rangaistusajan suunnitelmallisen työskentelyn tehostamista sekä vankeusaikaisten uusimisriskiä vähentävien vankitoimintojen lisäämistä. Myös ehdonalaisten vapauden valvontaa on tarkoitus tehostaa lisäämällä valvottuihin kohdistettavia toimenpiteitä sekä lakimuutoksin lisätä edellytyksiä ehdonalaisten vapauden valvontaan asettamiselle. (Oikeusministeriö 2018.)

Hallituksen esitys 119/2018 on johtanut konkreettisiin lakimuutoksiin, jotka koskevat rikosseuraamusten osalta Yhdyskuntaseuraamuslain (400/2015) 70. pykälää. 70. pykälä käsittelee ehdonalaisten vapauden valvontaan asettamisen kriteereitä. Ennen lakimuutosta valvontaan asettamiselle oli neljä mahdollista syytä: jos vangin koeaika, eli vankeudesta suorittamatta jäänyt osa, on pidempi kuin yksi vuosi, vanki on ollut rikoksentekehoketkellä alle 21-vuotias, vangin oma pyyntö tai seksuaalirikollisen sitoutuminen noudattamaan lääkehoitoa, jonka tar-

koitus on ehkäistä rikoksen uusiminen, osana valvottua koevapautta. 1.9.2019 voimaantulleessa laissa on tullut kaksi uutta mahdollista syytä valvontaan asettamiselle edellä mainittujen lisäksi. Uudet syyt ovat murhasta, taposta tai murhan yrityksestä tuomitun tai vastaavasti väkivalta- tai seksuaalirikoksesta tuomitun, jolla on myös aikaisempi tai aikaisempia samankaltaisia tuomioita, korkeaksi arvioitu uusimisriski. (Yhdyskuntaseuraamuslaki 400/2015, 70 §.)

Esityksen keskeisissä ehdotuksissa tavoitellaan juuri korkeariskisten väkivalta- ja seksuaalirikollisten tehtävän työn, kuten ohjelmatyön, lisäämistä. Myös jatkumo vankilasta ehdonalaiseen valvontaan olisi rakennettu yhtenäiseksi, esimerkiksi rangaistusajan suunnitelmalla, joka kattaisi sekä vankeusajan että ehdonalaisten vapauden valvonnan. Näin ollen esimerkiksi vankilassa aloitettua ohjelmatyötä olisi mahdollisuus entistä paremmin jatkaa yks-toimiston alaisuudessa tapahtuvassa valvonnassa. Esityksessä ehdotetaan myös uusintarikollisuuteen vaikuttavien ohjelmien ja muiden toimintojen määrän konkreettista lisäämistä varsinkin niissä vankiloissa, joihin sijoitetaan vakaviin tai toistuviin väkivaltarikoksiin syyllistyneitä. Myöhemmin arvioissa esityksen taloudellisista vaikutuksista ehdotetaan ainakin kolmen henkilötyövuoden lisäämistä viiteen tällaiseen vankilaan, joten ohjelmatyön, mukaan lukien Suhan, voidaan katsoa tulevaisuudessa lisääntyvän. (HE 119/2018, 28-31.)

#### 4 Ohjelmatyön taustalla vaikuttavan kuntoutusajattelun kehittyminen

Tässä luvussa avataan ohjelmatoiminnan taustalla vaikuttavan kuntoutusajattelun kehitystä modernin vankilan syntyajoilta tähän päivään. Luku aloitetaan puolitoista vuosisataa kestäneen kuntoutuspositiivisen jakson murtumisella, jonka näkemysten pohjalta syntyi rikoksentehtävien kuntoutuksen tehon kiistävä Nothing Works -ajattelumalli. Lähinnä Pohjois-Amerikkaan sijoittuvan kuntoutusidean murtumisen tunteminen on tärkeää siinä mielessä, että voidaan paremmin ymmärtää sitä pohjaa, jonka päälle RISE:n ohjelmatoiminnan punaisena lankana 1990-luvun lopusta alkaen toiminut What Works -aate on rakentunut.

Nothing works -aateen jälkeen siirrytäänkin käsittelemään What Works -aateen sekä sen merkittävintä sovellusta RNR-mallia, jonka periaatteita myös Suha noudattaa. What Worksin ja RNR-mallin jälkeen käsitellään What Works -aateen kohtaamaa kritiikkiä sekä nykyään yhä enemmän jalansijaa saaneita rikosseuraamusalan uusia suuntauksia, jotka liittyvät erityisesti desistanssiteorioihin sekä GLM-malliin.

Kuntoutuksella tarkoitetaan tämän opinnäytetyön yhteydessä niitä toimia, joilla vaikutetaan yksittäiseen rikosentekijään hänen rangaistuksensa aikana. Kuntouttavien toimien tavoitteena on, että ne vähentäisivät rikosentekijän taipumusta syyllistyä uusiin rikoksiin ja samaan aikaan lisääisivät hänen mahdollisuuksiaan elää yhteiskunnan hyödyllisenä jäsenenä. (Laine 2014, 286.)

Kuntoutuksen vaikuttavuutta mitataan usein rikoksen uusimiseen peilaten. Pelkän uusintarikollisuuden lisäksi tulisi myös tarkastella esimerkiksi rikoksenteikijän hyvinvointia ja terveydentilaa, hänen läheisiään sekä laitosturvallisuutta. (Tyni 2015, 6.) Kuntoutustoimien vaikuttavuuden täydellinen mittaaminen onkin haasteellista. Kysymys tuntuu olevan ennen kaikkea siitä, miten ja mitkä tekijät lopulta asetetaan onnistuneen kuntoutumisen mittareiksi. Kriittikin kohteena ovat olleet myös tutkimusmenetelmät, joilla vaikuttavuutta pyritään osoittamaan. (Laine 2011, 33-37.) Myös Sasu Tyni (2015, 6) pohtii heti vaikuttavuustutkimuksensa alkumetreillä pitääkö kaikkien vaikutusten edes olla lopulta mitattavissa. Hän kirjoittaa vaikutusten voivan olla esimerkiksi välillisiä, ajallisesti hitaita tai muuten hankalasti todennettavia.

#### 4.1 Kuntoutusajattelun nousu ja pohjakosketus -Nothing Works

Vankeinhoitoon on vuosisatoja kuulunut pelkän rankaisemisen lisäksi ajatus vankien kuntouttamisesta. Parantamiseen, hoitamiseen ja kuntouttamiseen liittyviä ajatuksia oli nähtävissä jo vankilan esiasteissa 1500-luvulla. Todelliset kuntoutusajattelun ensiaskeleet voidaan sijoittaa modernin vankilan syntyajalle noin vuoteen 1820. Aluksi kuntouttavana elementtinä nähtiin itse uudenlaiset vankilat, joille asetettiin toinen toistaan suurempia odotuksia. Parhaimmillaan uusien vankiloiden luvattiin parantavan rikoksenteikijät ja jopa kitkevän kaiken rikollisuuden yhteiskunnasta. Nämä odotukset osoittautuivat kuitenkin melko nopeasti yltiöoptimistisiksi. 1800-luvulla kehitettiin modernin vankilan lisäksi myös muita keskeisiä kriminaalipoliittikan välineitä, joilla rikoksenteikijöihin pyrittiin vaikuttamaan. (Laine 2014, 286, 330-332.)

1900-luvusta puhutaan usein kuntoutusideaalin vuosisatana. Silloin siirryttiin yhä enemmän kohti yksilöllisiä kuntoutusmuotoja ja kuntoutuksellisia elementtejä siirrettiin yhä enemmän myös vankiloiden muurien ulkopuolelle. (Laine 2014, 287; Ziv 2018, 10-12.) McGuire (2013, 20) kuvaa tätä ajanjaksoa modernin vankilan syntyajalta vuodesta 1820 vuoteen 1975, puolitoista vuosisataa kestäneenä kuntoutuspositiivisena ajanjaksona, jolloin alan asiantuntijat suhtautuivat lähtökohtaisesti positiivisiin odotuksiin rikoksenteikijöiden kykyyn muuttaa käytöstään sosiaalisesti hyväksyttävämpään suuntaan.

Järkkymätön kuntoutusideaali alkoi kuitenkin murtua 1970-luvulla johtaen lopulta niin sanottuun ”nothing works” -ajatusmalliin, jonka mukaan rikoksenteikijöihin kohdistetut kuntoutustoimenpiteet olivat hyödyttömiä. Tähän pisteeseen päätyminen voidaan katsoa johtuneen useiden eri tekijöiden yhteisvaikutuksesta.

Ronen Ziv (2018, 13-17) kertoo useisiin eri tutkimuksiin viitaten, että sen ajan Pohjois-Amerikkalaista yhteiskuntaa ravistelivat muun muassa tapahtumat liittyen Vietnamin sotaan, kansalaisjärjestöjen toimintaan, poliittisiin skandaaleihin sekä alati kasvavaan rikollisuuteen. Vallitseva sosiaalinen levottomuus sai monet kansalaiset kyseenalaistamaan luottamuksensa



valtion kykyyn hallita yhdysvaltalaista yhteiskuntaa. Tilannetta kärjisti entisestään sekä konservatiivien että liberaalien hyökkääminen heidän mielestään epäonnistunutta kriminaalipoliittikkaa vastaan. Pohjois-Amerikkalaisen yhteiskunnan jännittyneen ilmapiirin lisäksi kriminologien ja muiden alan ihmisten keskuudessa oli alkanut vallita kasvavissa määrin ajatus siitä, että vankien kuntoutus oli ehkä sittenkin ollut epäonnistunut yritys.

Ziv (2018, 17) toteaa useisiin eri teoksiin viitaten, että ikään kuin viimeisenä iskuna kuntoutusoptimismille julkaistiin vuonna 1974 Robert Martinsonin kuuluisa artikkeli, jonka tarkoitus oli vastata kysymykseen: ”Toimiiko kuntoutus?”. Martinson viittasi artikkelissa hänen ja kollegoidensa tutkimukseen, joka koostui 231 tutkimuksen analyysistä. Tutkimukset oli tehty vuosina 1945-1967 ja ne käsittelivät lukuisten eri kuntoutusmenetelmien vaikuttavuutta. Tutkimuksen tulosten perusteella Martinson esitti, että rikoksentekeijöiden kuntoutus on turhaa, sillä mitkään heihin kohdistetut kuntotuttavat toimet eivät tuota tulosta.

Ziv (2018, 17-18) painottaa useisiin tutkimuksiin viitaten, että Martinson ei kuitenkaan ollut ensimmäinen tällaisten väitteiden esittäjä. Onkin syytä painottaa, että artikkelin aikaansaama suuri vaikutus oli nimenomaan vahvasti sidonnainen sen julkaisuaikana vallinneeseen poliittiseen ja tieteelliseen kuntoutuspessimistiseen ilmapiiriin. Tämä johti siihen, että useat alan asiantuntijat ottivat tutkimuksen tulokset vastaan vailla riittävää kritiikkiä ja ”nothing works” -oppi omaksuttiin nopeasti kriminologisenä faktana niin akateemikkojen kuin poliitikkojen keskuudessa.

Mitä Martinsonin artikkeliin tulee, hän ei tarkalleen ottaen edes väittänyt, ettei mikään toimisi. Hän myönsi, että osassa tutkimuksissa havaittiin ainakin jonkin asteisia positiivisia vaikutuksia. Tutkimus oli myös toteutettu osittain puutteellisesti. (Laine 2014, 288-289.) Ziv (2018, 17) toteaa (Cullen & Gilbert 2013, 328) viitaten Martinsonin lopulta julkaisseen vuonna 1979 yli 500 tutkimusta kattaneen analyysin, jossa hän luopui ”nothing works” väitteestään. Tämä tutkimus jätettiin kuitenkin suurelta osin kokonaan huomiotta.

Laineen (2014, 288-291) mukaan Martinsonin näkemyksiä arvioitaessa on myös syytä ottaa huomioon siihen aikaan käytössä olleet kuntoutusmenetelmät, jotka eroavat hyvin paljon tämän päivän kuntoutuksesta. Laineen mukaan esimerkiksi kognitiivis-behavioraalisia menetelmiä ei ollut juurikaan käytössä. Lisäksi tuon ajan kuntoutusmenetelmiä leimasi eräänlainen ”kaikki kelpaa”-ajattelu, jossa toimintojen toimeenpanon johdonmukaisuuteen ja laatuun ei kiinnitetty riittävää huomiota. Myös henkilökunta oli usein huonosti koulutettua ja huonosti motivoitunutta.

Nothing worksin vaikutus kenttätasolla ei ollut suuri. Sen sijaan politiikassa ja rahoituksessa vaikutus oli huomattava katkaisten hallitustason kiinnostuksen vaikuttavuustutkimuksiin yli vuosikymmeneksi. (Mair 2004; Raynor 2004 Lavikkalan 2011, 95 mukaan.) Zivin (2018, 18-19) mukaan ”nothing works” -oppi vaikutti omalta osaltaan rangaistuskäytäntöjen kovenemiseen

Yhdysvalloissa. Mcguire (2013, 20) on sitä mieltä, että tähän Yhdysvalloissa tapahtuneeseen muutokseen kohti kiristyviä ”get tough” rangaistuskäytäntöjä saattoi vaikuttaa myös monia muita tekijöitä.

Suomalaiseen vankeinhoitoon Martinsonin artikkelilla ei ollut vaikutusta. Meillä vankeinhoidon uudistukset liittyivät tuohon aikaan pitkälti lainsäädäntöön tehtäviin muutoksiin tarkoituksena vähentää pitkien laitosrangaistusten määrää. Rangaistuksen päätehtävänä voidaan katsoa tuohon aikaan olleen yleisestävyys. (Laine 2014, 291.)

#### 4.2 What Works

What Works on 1990-luvulla jalansijaa saanut kuntoutusoptimistinen rikosseuraamusalan suuntaus. Suuntaus ja sen tuottamat sovellukset liittyvät olennaisesti 2000-luvun vaihteessa Suomessa tapahtuneeseen rikoksentekeijöille suunnattujen toimintaohjelmien käyttöön ottoon. Ensimmäisten toimintaohjelmien joukossa vuonna 2000 otettiin käyttöön myös Suha.

Suuntauksen sovelluksista merkittävin on riskin, tarpeen ja vastaavuuden (RNR) -malli, jonka periaatteita myös Suhassa noudatetaan. Sitä voidaan pitää yhtenä eniten rikosseuraamusalalla vankien arviointiin ja kuntoutukseen vaikuttaneena sovelluksena. (Andrews & Bonta 2007, 1.) Lavikkalan (2011, 93) mukaan koko What Works -suuntauksesta puhutaan englannin kielisessä kirjallisuudessa usein RNR-mallina ja myös hän itse käyttää sitä suuntauksen synonyyminä. Tyni (2015, 53) pitää kuitenkin What Worksia enemmän pragmaattisena lähestymistapana toimenpidetutkimukseen ja toimenpiteistä päättämiseen. Tyni myös toteaa, että What Works -suuntauksessa ei ole kyse varsinaisesta kriminologisesta teoriasta.

Suomessa What Works suuntaus ja sen tuottamat sovellukset ovat vaikuttaneet merkittävästi Rikosseuraamuslaitoksen toimintaan. Tyni (2015, 53) toteaa What Works suuntauksen ja sen periaatteiden toimineen 1990-luvun lopulta RISE:n asiakkaille järjestetyn toiminnan ohjenuorana. Suuntauksen voidaan lopullisesti katsoa rantautuneen Kanadasta ja Britanniaista Suomeen viimeistään vuonna 2001, jolloin silloisen Vankeinhoidon koulutuskeskuksessa järjestettiin useiden alan ulkomaalaisten asiantuntijoiden pitämä seminaari, josta myöhemmin vuonna 2003 julkaistiin What Works ajatteluun sitoutumista ilmaiseva oppikirja. Seminaaria ja sitä seurannutta julkaisua voidaan pitää poikkeuksellisenä tapahtumana suomalaisittain sillä koko rikosseuraamusalalla ei liene koskaan aiemmin ilmaistun näin selkeästi sitoutumista johonkin tiettyyn kuntoutusajatteluun. (Lavikkala 2011, 93.)

What Works suuntauksen alkujuuret voidaan paikantaa ”nothing works” -väitteestä kummuneeseen keskusteluun kuntoutuksen mahdollisuuksista ja kuntoutusohjelmien sisällöstä. Jälkikäteen voidaankin ajatella, että vaikka Martinsonin artikkelin ja sen jälkipyykin seurauksena usko kuntoutusmenetelmien toimivuuteen oli romutettu, oli sillä myös valoisa puolensa kun-

toutuksen tulevaisuuden kannalta. Ziv (2018, 18) selittää, että Martinsonin artikkelin merkittävyys tämän päivän kuntoutustoimenpiteille piileekin siinä, että se oikeastaan lopulta raivasi tien toimivien kuntoutusmenetelmien puolestapuhujille. Kuntoutuksen puolestapuhujien tehtävänä oli nyt osoittaa nothing works -opin paikkansa pitämättömyys todistamalla empiirisiin tutkimuksiin mitkä kuntoutusmenetelmät todella toimivat.

Martinsonin ”nothing works” -väitettä vastaan nousikin hyvin pian sen julkaisun jälkeen joukko kuntoutusmenetelmien tehoa puolustavia tutkijoita ja kuntoutustoiminnan ammattilaisia. He kritisoivat sen ajan kuntoutustoimien ”kaikki kelpaa” ajattelua ja toivat esiin näemyksen, ettei kuntoutustoimien toimivuuden osoittamiselle ollut missään vaiheessa annettu todellista mahdollisuutta. (Laine 2014, 291-292.)

Kuntoutusoptimismin palauttamisessa auttoi suuresti 1980-luvulla tapahtunut meta-analyysi tekniikan kehittyminen. Toinen suuri muutos tapahtui siinä, että rikollisuuden syitä alettiin yhä enemmän selittää sosiaalisen oppimisen teorioiden kautta. Perusajatus rikollisuudesta siirtyi enemmän suuntaan, jossa rikollinen käyttäytyminen nähtiin sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tapahtuneen oppimisen tuloksena. (Andrews & Bonta 2010, 44.)

1980-luvun loppuun mennessä oli tehty useita satoja tutkimusten arviointeja, joissa vähintään 40%:ssa kuntoutustoimenpiteet olivat tuottaneet haluttuja vaikutuksia. Kuitenkin vasta meta-analyysit olivat kvantitatiivisen luonteensa vuoksi riittävän vakuuttavia kääntämään monien skeptisten tutkijoiden kelkan. Lukuisten meta-analyysien pohjalta tehtiin kaksi merkittävää päähavaintoa. Ensinnäkin tuloksista oli selkeästi nähtävillä, että kuntoutustoimet vaikuttivat uusintarikollisuutta vähentävästi. Toinen merkittävä havainto oli, että vaikuttavuuksissa havaittiin huomattavan suuria eroja. Ziv (2018, 26-27.)

Meta-analyysien osoittama kuntoutustoimien positiivinen kokonaisvaikutus löi Zivin (2018, 27-28) mukaan monen tutkijan mielestä pisteen nothing works keskustelulle, sillä kuntoutus selvästi toimii. Lipsey & Cullen (2007, 306-309) toteavat, että kuntoutustoimenpiteiden keskimääräisillä vaikuttavuusluvuilla ei kuitenkaan itsessään ole kovinkaan paljon tieteellistä arvoa. He perustelevat tätä sillä, että kaikki kuntoutustoimenpiteet eivät selvästikään tuota samanlaisia vaikutuksia, joten paljon kaikkien kuntoutustoimien kokonaisvaikutusta merkittävämpää on nimenomaan eri tutkimuksissa löytynyt varianssi eri toimenpiteiden vaikuttavuudessa. Kuntoutustoimien tutkimuksessa tulisikin heidän mukaansa keskittyä löytämään niitä tekijöitä, jotka tuottavat mahdollisimman tehokkaasti positiivisia vaikutuksia kuntoutuksessa.

Mark Lipsey on yksi 1990-luvun tutkijoita, jonka työllä sanotaan olleen vahva vaikutus What Works näkemyksiin ja koko rikosseuraamusalaan (Ziv 2018, 31). Kuitenkin sen sijaan, että hänen tutkimustensa perusteella voitaisiin osoittaa kiistattomasti tiettyjen tekijöiden toimivuutta kuntoutuksessa, toimivat ne enemmänkin suuntaviivoina toimivien kuntoutusohjelmien käytölle. (Lipsey & Cullen 2006, 309.)

1990-luvun alussa Donald Adrews ja hänen kollegansa kehittivät vaihtoehtoisen tavan kattavien meta-analyyysien suorittamiseen. Toisin kuin Lipsey teoriaan pohjaamattomissa tutkimuksissaan, he kehittivät kriminologisen sekä psykologisen kirjallisuuden pohjalta teoreettisen mallin. Heidän hypoteesinsa oli, että tietyt tekijät korreloivat tehokkaan kuntoutumisen kanssa. Vuonna 1990 he suorittivat ensimmäisen meta-analyyysin testatakseen hypoteesejaan, jotka tunnetaan tänä päivänä paremmin RNR-periaatteina. (Ziv 2018, 31-32.)

#### 4.3 RNR-malli

Vuonna 1990 Andrews kollegoineen lanseerasi meta-analyyysiensä pohjalta RNR mallin, joka sisältää kolme vaikuttavan kuntoutuksen pääperiaatetta. Periaatteet ovat riskin-, tarpeen- ja vastaavuuden periaatteet. RNR-malli pohjautuu vahvasti sosiaalisen oppimisen teorioihin. Mallin pääajatuksena on, että rikollinen käyttäytyminen opitaan sosiaalisessa kontekstissa, joten siitä on mahdollista oppia pois. (Andrews & Bonta 2010, 44.) RNR-mallin pääperiaatteita on vuodesta 1990 täydennetty useilla lisäperiaatteilla. Tässä opinnäytetyössä keskitymme kuvaamaan mallin kolmea ydinperiaatetta.

Tutkimusten mukaan on havaittu, että mitä useampaa kolmesta pääperiaatteesta noudatetaan, sitä suurempi on kuntoutuksen vaikuttavuus. Suurin vaikutus saadaan, mikäli kaikkia kolmea pääperiaatetta noudatetaan yhdessä. Tutkimusten mukaan uusintarikollisuus väheni kaikkia kolmea pääperiaatetta noudattamalla parhaimmillaan 20%:sta 35%:iin riippuen oliko kuntoutustoimenpiteet toteutettu vankilassa vai yhdyskuntaseuraamusten yhteydessä. Kaikkien kolmen periaatteen noudattamatta jättämisellä voi olla jopa uusintarikollisuutta lisäävä vaikutus. (Bonta & Andrews 2007, 11, kuvio 2.)

Ensimmäinen pääperiaate on riskin (risk - R) periaate, jonka mukaan kuntoutustoimenpiteet tulisi kohdistaa niille, joiden uusimisriski on suurin. Toisaalta ne, joiden kohdalla uusimisriski on pienin, toimenpiteet tulisi minimoida. Riskin periaatteen edellytyksenä on pätevä ja luotettava riskiarvio (Andrews & Bonta 2010, 44-45.) Tutkimusten mukaan korkean uusimisriskin omaaville kohdennettu kuntoutus on kaikkein tehokkainta, kun taas matalan riskin omaavilla tulokset ovat vaatimattomampia ja joissain tapauksissa jopa uusimisriskiä lisääviä. (Andrews & Bonta 2007, 10.)

Riskiperiaate sisältää henkilön staattiset ja dynaamiset riskitekijät. Staattiset tekijät, esimerkiksi henkilön rikoshistoria, ovat muuttumattomia riskitekijöitä, joihin ei voida vaikuttaa. Dynaamiset riskitekijät, joista käytetään myös nimitystä kriminogeeniset tarpeet ovat sen sijaan muutettavissa. (Andrews & Bonta 2010, 44-45.)

Kuntoutustoimien kohdentaminen riskiperiaatteen mukaan voi kuulostaa yksinkertaiselta. Suuremman riskin omaaville asiakkaille tulisi kohdentaa enemmän ja intensiivisempää toimintaa parhaan vaikuttavuuden saavuttamiseksi. Suuremman riskin asiakkaat omaavat luonnollisesti

myös enemmän kriminogeenisiä tarpeita, jolloin myös heille tarjottavien palveluiden kirjo tulisi olla laajempi. Kuitenkin käytännön rikosseuraamustyössä paine kohdistaa kuntoutustoimia myös matalan riskin asiakkaille on suuri. Yleisesti ottaen matalan riskin uusijat ovat myös pääsääntöisesti yhteistyökykyisempiä ja sitoutuneita kuntoutukseen. (Andrews & Bonta 2007, 9.)

Toinen RNR-pääperiaate on tarpeen huomioimisen (need - N) periaate. Siinä rikosentekijän tarpeet jaetaan staattisiin eli ei-kriminogeenisiin ja dynaamisiin eli kriminogeenisiin tarpeisiin. Tarveperiaatteen mukaisesti kuntoutustoimet tulee kohdistaa henkilön dynaamisiin riskitekijöihin eli kriminogeenisiin tarpeisiin.

Rikosentekijällä voi olla monia tarpeita, joilla ei ole yhteyttä rikolliseen käyttäytymiseen. Näitä staattisia riskitekijöitä ovat esimerkiksi huono itsetunto, mielenterveyden häiriöt, ahdistavat tunteet ja fyysisen toiminnan puute. Näihin tekijöihin vaikuttamalla ei tarpeen periaatteen mukaan voida vähentää rikollista käyttäytymistä. Jossain tapauksissa pelkästään ei-kriminogeenisiin tekijöihin keskittyminen voi olla jopa rikollista käyttäytymistä lisäävä tekijä. Sen sijaan rikosentekijän kriminogeenisillä tarpeilla ja rikoskäyttäytymisellä on todistettusti selkeä yhteys ja näihin tarpeisiin vaikuttamalla voidaan vähentää rikollista käyttäytymistä. (Andrews & Bonta 2010, 45-46.)

Andrews & Bonta (2007, 5-6) ovat koonneet meta-analyysien avulla yhteen kahdeksan keskeisintä riski ja tarvetekijää, joihin kuntoutustoimet tulisi kohdistaa. Yhteen näistä kahdeksasta ei voida vaikuttaa, sillä se staattinen riskitekijä, joka liittyy henkilön aiempaan rikoshistoriaan. Seitsemän muuta tekijää ovat kriminogeenisiä. Ne ovat: ”antisosiaalinen persoonallisuus, antisosiaaliset asenteet, sosiaalinen tuki rikoksille (rikollinen ystäväpiiri), päihdeongelma, ongelmat perhesuhteissa, ongelmat koulussa tai töissä sekä rikollista toimintaa tukeva vapaa-aika”.

RNR-mallin kolmas pääperiaate on vastaavuusperiaate (responsivity -R), jonka mukaan kuntoutustoimet tulee toteuttaa henkilön kykyjä ja oppimistyyliä vastaavalla tavalla (Andrews & Bonta 2010, 44-45). Vastaavuus voidaan jakaa yleiseen (general) ja erityiseen (specific) vastaavuuteen. Yleisen vastaavuusperiaatteen mukaan rikoksen tekijän käyttäytymiseen vaikuttavassa toiminnassa tulee soveltaa kognitiivisia sosiaalisen oppimisen menetelmiä. Tämä perustuu siihen, että ne ovat asiakkaan taustasta riippumatta todistettu kaikkein vaikuttavimmiksi interventioiksi. Erityisen vastaavuusperiaatteen mukaan kognitiivis-behavioraaliset interventiot tulee sovittaa asiakkaan vahvuuksiin, oppimistyyliin motivaatioon ja demografisiin tekijöihin. (Bonta & Andrews, 2007, 1.)

#### 4.4 What Works -kritiikki ja rikosseuraamusalan uudet suuntaukset

1990-luvun ja 2000-luvun aikana julkaistut meta-analyysit ovat pääsääntöisesti olleet What Works -suuntausta ja RNR-mallia tukevia (McGuire 2004, 147 Tynin 2015, 67 mukaan). Tästä huolimatta RNR-malli on 2000-luvun puolivälistä alkaen ollut kasvavan kritiikin kohteena. Myös Tyni (2015, 72) toteaa, että vaikka What Works suuntauksen periaatteita noudattamalla voidaan vähentää laajan empiirisen tutkimusnäytön perusteella kaikkein tehokkaimmin uusintarikollisuutta, ne eivät ole kaikille rikoksenteijöille soveltuva yhteinen muotti.

What Works -suuntauksen periaatteita ja RNR-mallia on kritiikoiden toimesta kuvattu pinnallisenä ja sen ihmiskuvaa kapeana. Kritiikoiden mukaan RNR-malli ei myöskään kiinnitä riittävää huomiota rikoksenteijän omaan motivaatioon, toimijuuteen tai ulkoisten tekijöiden merkitykseen. (Ward ym. 2003, 2012 Tynin 2015, 70 mukaan.) Myös Silver ja Miller (2002, 138-161 Laineen 2014, 293 mukaan) ovat kritisoineet riski- ja tarvearviointimenetelmiä. He näkevät, että niitä käytetään lähinnä hallinnon ja laitospäämajän resurssitarpeiden tyydyttämiseen todellisen yksilöiden auttamisen sijaan. He varoittavat myös tilastollisiin todennäköisyyksiin liittyvien riskiarviointien ja -ennusteiden aiheuttamasta stigmasta jo valmiiksi syrjäytyneille ryhmille. Riskiarviot saattavat pahimmillaan muuttua itseään toteuttaviksi ennusteiksi.

Vaikka RNR-malli on ainakin toistaiseksi säilyttänyt valta-asemansa ja Rikosseuraamuslaitos noudattaa yhä sen periaatteita, ovat vaihtoehtoiset teoriat saaneet tukevan jalansijan alalla. 2000-luvun vaihteen jälkeen RNR-mallin rinnalla ovat vaikuttaneet etenkin desistanssiteoriat ja GLM-malli. Rikosseuraamuslaitoksen ohjelmatoiminnassa tämä näkyy erilaisten motiiviohjelmien järjestämisenä perinteisten toimintaohjelmien rinnalla. Kriminogeenisten tarpeiden lisäksi on alettu myös yhä enemmän huomioida asiakkaiden muita tarpeita sekä vahvuuksia. (Tyni 2015, 64-65, 72.)

Desistanssiteorioita on useita ja kyse on yksittäisen teorian sijaan laajemmasta teoriasuuntauksesta. Desistanssilla tarkoitetaan rikollisuudesta irrottautumista, joko tiettyinä tarkkana hetkenä tai pidempiaikaisena prosessina retkahduksineen ennen lopullista irrottautumista. Desistanssitutkimus kartoittaa niitä tekijöitä, jotka edesauttavat rikollisuudesta irrottautumista. Tutkimusten mukaan tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi ikääntyminen, avioliiton solmiminen, hyvä itsekontrolli ja koulutuksen lisääminen. (Tyni 2015, 66-67.) Desistanssitutkimuksen teoriakehittelyn keskeisinä lähtökohtina ovat olleet muun muassa toimijuuden merkitys, yksilön muutosvalmius, motivaatio sekä irrottautumisen prosessi. (Maguire 2007 Lavikkalan 2011, 125-126 mukaan.)

Laineen (2014, 294-295) mukaan desistanssitutkimukseen on kiinteässä yhteydessä rikosseuraamusalalla vaikuttava laaja näkökulma, josta hän käyttää nimitystä positiivinen kriminolo-

gia. Hän kuvaa, että riskitekijöihin keskittymisen sijaan positiivinen kriminologia pyrkii löytämään yksilöllisesti niitä suojaavia tekijöitä, jotka auttavat asiakkaita saavuttamaan koherenssin, kestämään ahdistusta sekä toimimaan stressitilanteissa.

Kun työskentelyn lähtökohdiksi otetaan desistanssi, työskentely tulee mieltää vähemmän rikosseuraamusalan hoidon tarjoamiseksi ja enemmän irrottautumisprosessin tukemiseksi. Tässä prosessissa asiakas on itse aktiivinen toimija. Hoidollisia elementtejä ei kuitenkaan tarvitse hylätä vaan interventiot tulee nähdä alisteisina irrottautujan prosesseille. (Maguire 2007 Lavikkalan 2011, 126 mukaan.)

Tyni (2015, 65-66) toteaa useisiin tutkimuksiin viitaten, että desistanssiteorioiden ohella tällä vuosikymmenellä enemmän jalansijaa saanut kuntoutusteoria on yksilön vahvuuksia riskien sijaan korostava Good Lives Model (GLM) eli Hyvän elämän malli, joka voidaan nähdä osana desistanssitutkimuksen perinnettä. Mallia on sovitettu erityisesti seksuaalirikollisten kuntoutamiseen. GLM-mallin mukaisessa työskentelyssä pyritään valmentamaan asiakasta elämään sosiaalisesti hyväksyttävää ja henkilökohtaisesti tyydyttävää elämää kehittämällä tämän sisäisiä ja ulkoisia voimavaroja. Malli korostaa aktiivisen toimijan ja asiantuntijan yhteistyötä.

GLM-mallin mukaan ihmisen toimintaa ohjaa yksitoista ensisijaista tarvetta. Näitä tarpeita ovat esimerkiksi onnellisuus ja mielihyvä, luovuus, yhteisöllisyys sekä työssä tai vapaa-ajan toiminnoissa pärjääminen. Nämä tarpeet kuvataan mallissa mielekkään elämän prioriteeteina, joita yksilöt pyrkivät tavoittelemaan. GLM-malli korostaa, että tarpeilla on jokaiselle yksilölle omanlaisensa merkitys ja ne muodostavat henkilölle elämän suunnitelman sekä suunnitelman toteuttamiseen pyrkivän elämäntavan. (Ward ym. 2012; Purvis ym. 2011 Tynin 2015, 65 mukaan.)

Tyni (2015 65-66) jatkaa useisiin tutkimuksiin viitaten, että GLM-mallin mukaan yksilöillä on myös toissijaisia tarpeita, joiden avulla he pyrkivät turvaamaan ja saavuttamaan ensisijaisia tarpeita. Jos ensisijaisten tarpeiden tyydyttämiseen tarvittavat toissijaiset tarpeet muuttuvat antisosiaalisiksi, tämä ilmenee rikollisena käyttäytymisenä. Esimerkiksi huumausaineiden käytöllä (toissijainen tarve) pyritään turvaamaan mielihyvää (ensisijainen tarve). Suoran rikollisen käyttäytymisen lisäksi tarpeiden puutteellinen tavoittelu voi johtaa epäsuorasti rikolliseen käyttäytymiseen. Esimerkiksi alkoholin ongelmakäyttö mielihyvän turvaamiseksi voi aiheuttaa epäsuorasti rikollista käyttäytymistä vaikuttamalla negatiivisesti sosiaalisiin suhteisiin tai maldaltamalla kynnystä kontrollin katoamiseen. GLM-mallin mukainen työskentely toimii yksinkertaistetusti siten, että siinä muodostetaan käsitys henkilön elämän suunnitelman ja ensisijaisten tarpeiden yhteydestä, jonka jälkeen toissijaisia tarpeita pyritään muokkaamaan sosiaalisesti hyväksyttäväksi.

Uusien kuntoutusteorioiden yhä nostaessa päätään on alettu keskustella siitä, onko rikosseuraamusalalla tapahtumassa RNR-mallin ohittava paradigman muutos. Vaikka tämä muutos ei

ainakaan toistaiseksi ole toteutunut on siitä olemassa viitteitä esimerkiksi siinä, että desistanssitutkimukset ja GLM-malli ovat jo läsnä RISE:n toiminnassa. (Tyni 2015, 53&110.)

Myös Lavikkala (2011, 133-134) spekuloi kuntoutusajattelun tulevaisuudella viitaten laajan tutkijajoukon yhteistyössä syntyneen teoksen jälkisanoihin. Heidän mukaansa rikosseuramusalalla teoreettisen kehittelyn alla olevat kolme suuntausta (RNR-malli, desistanssi tutkimus sekä GLM-malli) voivat tulevaisuudessa täydentää toisiaan auttamalla muodostamaan kokonaisvaltaisemman kuvan tutkittavista asioista. Eri mallien yhdistäminen parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi näyttääkin jokseenkin välttämättömältä. Tämän lisäksi jokainen malli on yhä enemmän siirtynyt ”mikä vaikuttaa?” (what works) -kysymyksestä pohtimaan ”miten ja miksi vaikuttaa?”. Olennaista tulevaisuuden keskusteluissa tulee olemaan myös se ”kuka toimii tai vaikuttaa?”. Eri teoriasuuntausten sapelienkalistelun ulkopuolella sijaitsee kuitenkin kysymys, joka lopulta saattaa olla se kaikista kysymyksistä merkittävin: Miten arvokas teoreettinen työ onnistutaan lopulta implementoimaan käytäntöön?

#### 4.5 Kognitiivis-behaviorismi kuntoutuksessa

Vangeille ja yhdyskuntaseuraamusasiakkaille Suomessa tarjottava ohjelmatoiminta pääasiassa kongnitiivis-behavioraalisiin ohjelmiin. Kuten aiemmin mainittiin myös Suha on kognitiivis-behavioraalinen ohjelma. Näiden ohjelmien avulla pyritään vaikuttamaan asiakkaiden käyttäytymiseen muuttamalla heidän rikollista käyttäytymistään ylläpitäviä kognitioita. Kognitiivis-behaviorismin käsite ”kognitiivis” on johdettu termistä ”kognitio”, jolla tarkoitetaan pelkistetyinä henkilön ajattelu- ja päättelyrakenteita. ”Behaviorismi” viittaa henkilön käyttäytymisessä ilmenevään. (Tyni 2015, 3; McGuire 2004 Tynin 2015, 3 mukaan.)

Kattokäsiteellä kognitiivis-behavioraalinen tarkoitetaan, että työskentelyssä painotetaan nykyhetkessä tapahtuvaa yksilön vuorovaikutusta hänen ympäristönsä kanssa. Työskentelyn fokus on siinä, miten henkilö ajattelee tai toimii tietyissä tilanteissa, jotka mahdollisesti tuottavat hänelle ongelmia. Eri sovellusten välillä on painotuseroja siinä, mikä on ajattelun suhde verrattuna toiminnallisiin ja kokemuksellisiin menetelmiin. Kognitiivis-behavioraalisuuteen nojaava työskentely pohjautuu tänä päivänä tiukkojen ennalta määrättyjen teoreettisten mallien sijaan yhä enemmän tutkimustietoon ja käytännön kokemuksiin siitä, mikä on todettu tehokkaaksi tietynlaisten ongelmien hoidossa. (Tuomisto & Lappalainen 2012, 80-81.)

Kognitiivis-behavioraalisten toimintaohjelmien perusajatus pohjautuu kognitiivisen käyttäytymismoterapian kehittäjän Aron Beckin kognitiiviseen malliin. Kognitiivisen mallin mukaan ihmisen kognitoiden, tunteiden ja käyttäytymisen välillä on yhteys. Sen mukaan tilanteen hahmottamiseen ja siitä seuraavaan tunnereaktioon, tekoon tai fysiologiseen reaktioon vaikuttavat pelkän tilanteen lisäksi tilanteen laukaisemat automaattiset ajatukset, jotka jäävät usein tiedostamattomiksi. Automaattiset ajatukset syntyvät kognitiivisten prosessien kautta, jotka ovat riippuvaisia muun muassa henkilön varhaislapsuudesta sekä sen hetkisistä asenteista ja



olettamista. Automaattisen ajatteluketjun tunnistamisen sijaan henkilö kiinnittää todennäköisesti huomiota ajatuksien synnyttämään reaktioon. (Beck 2011, 31-36.)

Pelkistetysti voidaan sanoa, että ihmisen toiminta eri tilanteissa on aina sidoksissa tilanteen kognitiiviseen hahmottamiseen. Tästä syystä käyttäytymistä voidaan muuttaa kognitiivisia prosesseja muokkaamalla. Esimerkiksi väkivaltainen käyttäytyminen tietyissä tilanteissa voidaan nähdä sosiaalisen oppimisen tuloksena, josta voi oppia pois. (Beck 2011, 31.)

Kognitiivis-behavioraalisen työskentelyn avulla asiakkaat oppivat tunnistamaan, tiedostamaan ja työstämään kognitiivisia ajatteluketjujaan. Lisäksi työskentelyssä harjoitellaan vaihtoehtoisten toimintatapojen käyttöönottoa vanhojen haitallisten käyttäytymismallien tilalle. (Uusi Suunta käsikirja 2012, 74.)

Kognitiivis-behavioraalisten kuntoutusohjelmien toimivuutta rikoksenteijöiden kuntoutuksessa on tutkittu runsaasti. Vaihtelevista tuloksista huolimatta useiden 2000-luvulla tehtyjen kuntoutusohjelmien toimivuutta käsittelevien meta-analyyysien pohjalta näyttäisi siltä, että huolellisella ohjelman toteutuksella voidaan vähentää uusintarikollisuutta. Toimivimpina näyttäytyvät RNR-periaatteen kokonaisuutta noudattavat kognitiivis-behavioraaliset ohjelmat, jotka ovat parhaimmillaan vähentäneet uusintarikollisuutta jopa 20%-30%. (Konttila, Aaltonen & Tyni 2018, 4-5.)

## 5 Käytettävyys ja sen tutkiminen

Tässä luvussa esittelemme, kuinka jonkin asian tai esineen käytettävyttä voidaan määritellä ja tutkia. Kuvailimme luvussa myös tarkemmin Jakob Nielsenin käytettävyyden määritelmän ja sen osa-alueet, joiden pohjalta tutkimuksessamme käytettävä kysymyspatteristo on johdettu. Luvun loppuun kerromme lyhyesti eri menetelmistä käytettävyyden tutkimiseen sekä esittelemme muutamia kyselyiden avulla tehtyjä suomalaisia käytettävyystutkimuksia.

### 5.1 Käytettävyyden määrittely

Käytettävyydellä tarkoitetaan tuotteen ominaisuutta, joka kuvaa sen helppokäyttöisyyttä halutun päämäärän saavuttamiseksi. Vaikka käytettävyys liitetään usein ihmisen ja koneen vuorovaikutukseen, se ei ole vain tietoteknisten tuotteiden ominaisuus. Tuote voi olla tietoteknisen laitteen lisäksi mikä tahansa muukin esine tai apuväline. Tieteenalana käytettävyys tutkii ja käsittelee ominaisuuksia, jotka tekevät tuotteen käytettävyydestä hyvän tai huonon. Se käsittelee myös käytettävyysuunnittelun sekä valmiin tuotteen käytettävyyden arviointiin liittyviä menetelmiä. (Kuutti 2003, 13-14.)

Tuotteen hyvällä käytettävyydellä voidaan vaikuttaa moneen eri osa-alueeseen. Käytettävyysongelmia vähentämällä voidaan esimerkiksi vähentää virhealttiutta lisäävää ongelmien aiheut-

tamaa turhautumista. Sillä on myös suuri merkitys työn tehokkuutta ajatellen. Jokainen käytettävyysoongelma vaikuttaa työskentelyaikaa pidentämällä. Tällä on yksittäisen työntekijän käyttäjäkokemuksen lisäksi suuri välillinen merkitys, jos puhutaan tuotteen kaikkien käytettävyysongelmien kaikille sen käyttäjille aiheuttamasta aikahävikistä esimerkiksi vuositasolla. (Kuutti 2003, 16.)

Tässä opinnäytetyössä käytettävyydellä tarkoitetaan Suha-käsikirjan ja sen oheismateriaalien helpokäyttöisyyttä ohjaamisen apuvälineenä. Käytettävyysominaisuuksia mitataan Jacob Nielsenin viisi osaisen käytettävyyden määrittelyn pohjalta. Lähtökohtana on Ovaskan ym. (2005, 4) toteaman mukaan se, että käytettävyys on aina tilanne- ja käyttäjäkohtaista. Toisin sanoen käytettävyys nähdään viime kädessä käyttäjän subjektiivisena kokemuksena välineen käytön onnistumisesta.

## 5.2 Nielsenin käytettävyyden määrittely ja osa-alueet

Jakob Nielsen kuvailee kirjassaan Usability engineering (1993, 26) käytettävyyden määrittelyä ja tutkimista. Hänen mukaansa käytettävyys ei ole jonkin asian yksilotteinen ominaisuus, vaan sillä on monia eri osa-alueita. Määrittelyn helpottamiseksi hän jakaa käytettävyyden viiteen eri ominaisuuteen: opittavuuteen, tehokkuuteen, muistettavuuteen, virheettömyyteen ja miellyttävyyteen. Jotta jonkin asian käytettävyyden tutkimus olisi mahdollista, tulee tutkia tarkemmin näitä viittä osa-aluetta. Ovaska, Aula & Marjaranta (2005, 3) toteavat, että Nielsenin (1993) mukaan käytettävyyden osa-alueet ovat osittain ristiriitaisia keskenään. Yhden osa-alueen liian pitkälle viety optimointi saattaa johtaa heikkenemiseen toisella alueella.

Opittavuus on yksi käytettävyyden tärkeimmistä ominaisuuksista. Se kuvaa aikaa, joka uudella käyttäjällä kuluu hänen opitellessaan käyttämään esimerkiksi uutta työvälinettä. Jos työvälineen käyttö on hankala oppia, vaatii se esimerkiksi tehokkaamman perehdytyksen, kuin helpomman työvälineen käyttö. Nielsenin mukaan korkeamman oppimiskynnyksen omaavat välineet ovat kokeneelle käyttäjälle myöhemmin tehokkaampia työkaluja, kuin matalamman kynnyksen omaavat. Hänen mukaansa suurimmassa osassa tapauksista helppo opittavuus on kuitenkin tärkeintä. (Nielsen 1993, 27-29.)

Opittavuuden tutkiminen tapahtuu yksinkertaisimmin siten, että annetaan joukolle ihmisiä työväline, jota he eivät ole koskaan käyttäneet. Tämän jälkeen mitataan, kuinka kauan joukolla menee saavuttaa ennalta määritelty taitotaso välineen käytössä. (Nielsen 1993, 29.) Tämä lähestymistapa ei kuitenkaan ole mielestämme tarkoituksenmukainen tutkittaessa Suha-ohjelman käsikirjaa, koska se on työväline, jota käytetään ohjattaessa Suhaa. Kaikki ohjaajat ovat käyneet Rikosseuraamuslaitoksen järjestämän koulutuksen, jossa sen käyttö opetetaan. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki tutkimuksen kohderyhmän henkilöt osaavat jo käyttää käsikirjaa jollain tasolla. Mielekkäämpää on siis arvioida esimerkiksi sitä, oliko ohjaajan saama

koulutus riittävä, jotta käsikirjasta tulee myöhemmin varsinaista ohjelmaa ohjatesa toimiva ja tehokas työkalu.

Tehokkuus käytettävyyden ominaisuutena tarkoittaa sitä, kuinka hyödyllisenä työvälinettä pidetään, kun käyttäjä on oppinut sen käytön kokonaan. Tähän vaiheeseen pääseminen voi joskus kestää jopa vuosia. (Nielsen 1993, 30.)

Suhan käsikirjaa tutkittaessa tehokkuus on tärkeässä roolissa, koska kaikkien tutkimukseen osallistuvien pitäisi olla sillä tasolla, jota tehokas käsikirjan käyttö vaatii. Ohjelmien ohjaamiseen käytetyssä työajassa on kuitenkin suuria eroja ohjaajien välillä. On esimerkiksi mahdollista, että koulutuksen käynyt ohjaaja on ohjannut vain tarvittavan määrän koulutuksen läpäistäkseen, tai vastaavasti ohjelmatyö voi olla suuri osa toisen työntekijän kokonaisyöajasta. Suha-käsikirjan tehokkuutta arvioidessa kuitenkin täytyy tutkia sitä, kuinka hyödyllisenä ohjaajat pitävät sitä ja kokevatko he Suhan ohjaamisen sen avulla tehokkaaksi. Nielsenin mukaan (1993, 30) tehokkuutta tutkiessa päärooliin nousevat tutkittavasta ryhmästä ne käyttäjät, jotka ovat harjaantuneet sen käytössä sekä joiden työssä sen käyttö on yleistä.

Kolmantena Nielsenin viidestä ominaisuudesta tulee muistettavuus. Se kuvaa pääosin sitä, kuinka hyvin työvälineen käytön muistaa, kun palaa sen pariin esimerkiksi tauon jälkeen. Näin ollen se koskee pääosin sellaisia käyttäjiä, jotka eivät käytä välinettä jatkuvasti työssään, vaan palaavat sen pariin eripituisten ajanjaksojen jälkeen. Muistettavuuden tutkiminen tapahtuu teoriassa siten, että tutkitaan, kuinka hyvin työntekijä pystyy käyttämään välinettä pidettyään taukoa sen käytöstä.

Suha-käsikirjan muistettavuutta tutkittaessa päärooliin nousevat sellaiset käyttäjät, jotka esimerkiksi ohjaavat Suhaa, kun muulta asiakastyöltään kerkeävät. Tällöin arvioidaan, kuinka hyvin käsikirjan avulla voidaan palauttaa mieleen ohjelman kulku esimerkiksi tauon jälkeen käyttämällä käsikirjaa kertaukseen. Samaan aikaan voidaan tutkia kuinka hyvin esimerkiksi käsikirjassa tarkasti kuvailtu eri kokoontumiskertojen kulku sekä niihin kuuluvat tehtävät ja harjoitukset jäävät ohjaajan mieleen. Pahimmassa tapauksessa ohjaaja joutuisi koko kokoontumiskerran ajan turvautumaan käsikirjasta lukemiseen kyseisen kerran kulun muistaakseen, joka johtaisi väistämättä ohjaajan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen heikkenemiseen.

Virheettömyyden tärkeys käytettävyyden osa-alueina on suuri. Virhe tässä tapauksessa tarkoittaa senkaltaista toimintoa, joka ei auta käyttäjää saavuttamaan haluttua tavoitetta. (Nielsen 1993, 32-33.)

Suha-käsikirjan virheettömyyttä tutkittaessa voidaan keskittyä myös siihen, ovatko sen antamat ohjeet kunkin kokoontumiskerran toteuttamisesta selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Epäselkeästi ilmaistut ohjeet hankaloittavat tarkasti määriteltyjen kokoontumiskertojen sujuvaa toteuttamista. Sama pätee käsikirjan sisältämiin tehtäviin ja harjoituksiin.

Viimeinen osa-alue käytettävyyttä arvioitaessa on käyttäjän kokema miellyttävyys. Se kuvaa yksinkertaisesti sitä, kuinka miellyttävänä käyttäjä kokee kyseessä olevan välineen käytön. Tätä voi tutkia yksinkertaisesti kysymällä käyttäjien henkilökohtaisia mielipiteitä koskien kyseessä olevaa välinettä, tässä tapauksessa Suha-käsikirjaa. Tällaisella tutkimustavalla tietysti saadaan paljon eri työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia tutkittavasta asiasta, mutta tarpeeksi laajalla otannalla on mahdollista saavuttaa melko objektiivinen kuva kyseessä olevan välineen miellyttävyydestä. (Nielsen 1993, 33-34.)

### 5.3 Käytettävyyden tutkimisen menetelmät

Käytettävyyden tutkimiseen on olemassa useita eri menetelmiä, joiden joukko laajenee sitä mukaa, kun niitä tutkitaan, kehitetään ja otetaan käyttöön tuotekehittelyn tueksi. Ovaska ym. (2015, 6) toteavat, että Nielsenin mukaan käytettävyyden tutkiminen on prosessi, joka jatkuu koko tuotteen suunnittelun ja kehittämisen ajan. Tietyt menetelmät sopivat myös vaiheeseen, jossa jo käytössä olevasta tuotteesta halutaan kerätä palautetta.

Karkeasti käytettävyydetutkimuksen menetelmät voidaan jakaa kolmeen pääluokkaan, jotka eivät kuitenkaan ole kovinkaan tarkkarajaisia sillä jotkin menetelmistä voivat kuulua useisiin pääluokkiin. Pääluokat ovat suunnittelu, mallinnus- sekä arviointimenetelmät. (Ovaska ym. 2015, 5-6.) Tämän opinnäytetyön voidaan katsoa kuuluvan arviointimenetelmien ryhmään.

Käytettävyyden tutkimiseen on olemassa erilaisia tiedonkeruun menetelmiä. Tietoa käyttäjästä ja käyttäjäkokemuksesta voidaan kerätä muun muassa kyselylomakkein, haastatteluin tai fokusryhmien avulla. Yhtenä tiedonkeruun menetelmänä on myös tuotteen käytön havainnointi joko kenttäolosuhteissa tai laboratorio-oloissa. (Ovaska ym. 2015, 6-7.)

Käytettävyyttä voidaan arvioida myös asiantuntija-arvioinnein. Asiantuntija-arvioinneissa yksittäinen käytettävyydasiantuntija tai asiantuntija ryhmä arvioi tuotteen käytettävyyttä. Arviointi perustuu usein heuristiikkalistoihin, joiden sisältämien osa-alueiden avulla käytettävyyttä arvioidaan. Tämän menetelmän etuna on nopeus ja kustannustehokkuus. Merkittävä heikkous on loppukäyttäjän puuttuminen. (Korvenranta 2005, 111.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään menetelmänä kyselyä. Vanhalan (2015, 18-20) mukaan kyselylomakkeen käyttö käytettävyydetutkimuksessa soveltuu erityisesti tarkoitukseltaan kuvailevien, laajojen kyselyiden yhteyteen. Ne sopivat hyvin myös vaiheeseen, jossa tuote on jo otettu käyttöön ja kyselyllä halutaan kartoittaa jo pidemmän aikaa tuotetta käyttäneiden ongelmia ja mielipiteitä. Tulokset toimivat hyvänä pohjana seuraaville versioille, koulutukselle sekä käyttötuen tarpeen arvioinnille. Kyselyn kohdalla on Ovaskan ym. (2015, 7) huomattava, ettei se anna esimerkiksi käytettävyyden havainnoinnin tapaan välitöntä tietoa itse tuotteesta vaan tulokset ovat enemmän käyttäjien mielipiteitä ja tulkintaa tuotteen käytöstä.

Käytettävyyden tutkimiseen on kehitetty useita valmiita lomakkeita (Vanhala 2015, 17). Rajoitteena näiden lomakkeiden kohdalla oli kuitenkin englannin kielisyys sekä niiden vahva sidonnaisuus tietoteknisiin sovelluksiin. Koimme, että emme olisi saaneet valmiin lomakkeen avulla vastattua riittävän hyvin tutkimuksemme tavoitteisiin, joten täysin uuden lomakkeen tekoon liittyvästä virhealttiuden riskistä huolimatta päädyimme laatimaan kokonaan uuden lomakkeen. Kyselylomakkeen laatimista tämän opinnäytetyön kohdalla avataan tarkemmin luvussa kuusi.

#### 5.4 Käytettävyydetutkimuksia

Seuraavaksi esittelemme lyhyesti suomalaisia käytettävyydetutkimuksia. Kaksi ensimmäistä tutkimusta koskevat tietojärjestelmien käytettävyyttä. Esittelemme myös kaksi pro gradu työtä, jossa on tutkittu käyttöohjeiden käytettävyyttä sovellettujen heuristiikkalistojen avulla. Käyttöohjeet ovat siinä mielessä lähellä tutkimusaihettamme, että ne toimivat ohjelmakäsikirjan tapaan apuvälineinä tietyn tavoitteen saavuttamiseksi. Esittelemme myös yhden rikosseuraamusalan opinnäytetyön, jossa tutkittiin Uusi Suunta -ohjelman käsikirjan käytettävyyttä.

Opinnäytetyö ja pro gradu tasoisiiin töihin viittaamista opinnäytetöissä pyritään yleensä välttämään. Perustelemme niihin viittaamista sillä, että suurin osa käytettävyydetutkimuksista liittyy tietoteknisiin sovelluksiin. Pelkästään tällaisten tutkimusten esittelyn lisäksi halusimme löytää tutkimuksia, jotka ovat lähempänä omaa tutkimusaihettamme.

Laura Laukka on tutkinut pro gradu -työssään (2019, 16) Oikeusrekisterikeskuksen tietojärjestelmähankkeita ja käytettävyyden merkitystä näissä hankkeissa. Tavoitteenaan hänellä oli selvittää, millä tavoin käytettävyys voidaan ottaa huomioon, kun Oikeusrekisterikeskus tekee uusia tietojärjestelmähankintoja. Tätä hän pyrki selvittämään tutkimalla konkreettisia käytettävyydelle asetettuja vaatimuksia, joita hankintaprosessissa hyödynnetään. Hän myös tutki käytettävyydenvaatimusten määrittelyä sekä niiden sisällyttämistä tietojärjestelmän hankintaan. Tutkimuksen hän on toteuttanut sekä perehtymällä kirjalliseen aineistoon hankintadokumenttien, eli esimerkiksi eri tietojärjestelmistä annettuihin tarjouspyyntöjen, muodossa sekä toteuttamalla asiantuntijahaastatteluja. Aineistossa on mukana myös Rikosseuraamuslaitoksen käyttöön mahdollisesti tulevaisuudessa saatava asiakastietojärjestelmä ROTI. (Laukka 2019, 9-10, 15.)

Tutkimuksen asiantuntijahaastattelujen tuloksissa nousi esiin esimerkiksi se, että käytettävyydenvaatimusten määrittelijöillä tulisi olla enemmän käytettävyydosaamista, eli ymmärrystä koskien mitä käytettävyys tarkalleen on ja mitkä osa-alueet käytettävyydessä ovat tärkeitä. Tutkimuksen mukaan käytettävyydenvaatimusten määrittely vaatisi tarkat ohjeet esimerkiksi tietojärjestelmälle, jonka hankinnan Oikeusrekisterikeskus kilpailuttaisi. Myös loppukäyttäjien osallistaminen järjestelmän suunnitteluun toimisi Laukan mukaan käytettävyyden huomioon ottamisessa tietojärjestelmän hankinnassa. (Laukka 2019, 84-85.)

Johanna Kaipio on tutkinut väitöskirjassaan (2011) terveydenhuollon tietojärjestelmien käytettävyyttä ja kuinka hyvin tietojärjestelmät palvelevat terveydenhuoltoalan päivittäisessä työssä. Väitöskirja koostui kolmesta eri tutkimuksesta. Ensimmäisessä tutkittiin lääkärin käyttämiä saneluun keskittyviä tietojärjestelmiä, toisessa tutkittiin neljää käytössä olevaa sairaanhoidon apuna toimivaa potilastietojärjestelmää ja kolmannessa terveydenhuollon käytössä olevia tietojärjestelmiä yleisesti. Kolmannen tutkimuksen Kaipio toteutti sähköisenä kyselynä ja siihen vastasi lähes 4000 Suomessa työskentelevää lääkäriä. (Kaipio 2011, 28-32.)

Kaipion mukaan (2011, 7) senhetkiset potilastyössä käytettävät tietojärjestelmät eivät tuke-neet terveydenhuoltoalan ammattilaisten työtä, vaan erilaiset käytettävyysongelmat haittasivat niiden tehokasta käyttöä. Myös Kaipio listaa Laukan tavoin yhdeksi ratkaisuehdotukseen käyttäjänäkökulman tarkemman huomioinnin potilastietojärjestelmien kehitysvaiheessa.

Sari Nissisen (2010, 100) pro gradu -työn ”Terveydenhuoltohenkilöstön kokemuksia aluetietojärjestelmän käytettävyydestä perusterveyshuollossa” tarkoituksena oli kuvata järjestelmää käyttävien työntekijöiden kokemuksia viitetietokantaan perustuvan aluetietojärjestelmän käytettävyydestä.

Nissisen tutkimus on viitekehykseltään sekä tutkimusmetodologisilta valinnoiltaan melko samankaltainen tämän opinnäytetyön kanssa. Viitekehysenään hän on käyttänyt tämän työn tapaan Nielsenin viittä käytettävyyden osatekijää. Aineiston hän on kerännyt tämän opinnäytetyön tapaan strukturoidulla kyselylomakkeella, jolla kerättiin sekä laadullista, että määrällistä aineistoa. (Nissinen 2010, 100-103.)

Tutkimuksen mukaan suurin osa vastaajista koki, että järjestelmä sekä helppo oppia, että helppo käyttää, eikä heillä ole järjestelmän muistamiseen liittyviä ongelmia. Enemmistö vastaajista oli myös sitä mieltä, että järjestelmän avulla työn voi suorittaa tehokkaammin. Järjestelmässä oli tulosten mukaan koettu olevan myös käytettävyysongelmia, jotka liittyivät pääsääntöisesti järjestelmän nopeuteen sekä siihen, ettei järjestelmä tarjonnut tarvittavaa tietoa. (Nissinen 2010, 103-105.)

Tärkeäksi käytettävyyteen vaikuttavaksi tekijäksi nousikin tutkimuksen mukaan riittävä järjestelmän käyttökoulutus. Itse järjestelmän käytettävyysongelmiin vaikuttamisen lisäksi Nissinen (2010, 105-106) esittääkin, että tulevaisuudessa koulutukseen tulisi panostaa yhä enemmän.

Annastiina Lähdesmäki (2015) on tutkinut pro gradu -työssään käännettyjen käyttöohjeiden käytettävyyttä itse soveltamansa heuristiikkalistan avulla. Heuristiikkalistan osa-alueiksi hän oli määritellyt kulttuurierot, poistot, lisäykset ja korvaukset sekä termien erot. Aineistoon kuului yhdeksän saksan kielistä käyttöohjetta ja yhdeksän suomen kielistä ohjetta. Tulosten perusteella käyttöohjeista ei löytynyt merkittäviä käytettävyyso ongelmia. Tulosten mukaan

käyttäjälähtöisyyteen sekä käännöksen tarkkuuteen kohdekulttuurin käyttäjä huomioon ottaen tulisi kiinnittää huomiota. (Lähdesmäki 2015, 54-57.)

Heidi Martikainen (2019) kokosi tutkielmassaan aiemman kirjallisuuden pohjalta kahdeksan suunnitteluperiaatetta käyttöohjeiden käytettävyyden varmistamiseksi. Suunnitteluperiaatteiksi hän määritteli tehtäväkeskeisyyden, oikean kirjoitustyylin, yksinkertaisuuden, tiedon saatavuuden, virheiden estämisen ja käsittelyn, yhtenäisyyden, tosielämävastaavuuden sekä joustavuuden. (Martikainen 2019, 45.)

Hän myös sovelsi kokoamiaan periaatteita Atotsek Oy:n Era järjestelmän käyttöohjeeseen ja vertasi löytyneiden käytettävyysongelmien määrää Nielsenin käytettävyyssperiaatteiden avulla kartoitettuihin käytettävyysongelmiin. Tutkimuksen tuloksien perusteella kehitetyt suunnitteluperiaatteet osoittautuivat tehokkaiksi ja toimiviksi verrattuna Nielsenin periaatteisiin. Atotsekselta saadun palautteen mukaan käyttöohjeiden päivittäminen periaatteiden mukaan paransi niiden käytettävyyttä huomattavasti. (Martikainen 2019, 45.)

Käytettävyytutkimusta on käytetty menetelmänä myös opinnäytetyön tasoissa töissä. Lähimpänä tämän opinnäytetyön aihetta on vuonna 2013 julkaistu Milla Heinolan ja Karolina Hirvosen työ, jossa he ovat tutkineet RISE:n seksuaalirikoksista tuomituille suunnatun Uusi Suunta -yksilöohjelman käsikirjan käytettävyyttä.

Vaikka tutkimus on opinnäytetyötasoinen, haluamme esitellä sen aiempien käytettävyytutkimusten joukossa sillä se liittyy hyvin olennaisesti oman opinnäytetyömme aihepiiriin. Tekijät ansaitsevat myös kiitoksen pioneerityöstä, jonka he ovat tehneet käytettävyytutkimuksen soveltamisessa ohjelmatyön tutkimukseen. Heidän työnsä on antanut meille arvokkaita suunta- viivoja oman opinnäytetyömme suunnitelmavaiheessa.

Heidän työnsä toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella, jolla kerättiin sekä laadullista, että määrällistä aineistoa. Suurin ero tähän opinnäytetyöhön on siinä, että he käyttivät käytettävyyden mittaamiseen Nielsenin määrittelyn sijaan sovellettua MHET-mallia, johon he lisäsivät kolme käytettävyyden osa-alueita. Heidän mittarinsa keräsi tietoa käytettävyydestä 14 eri osa-alueella. Myös kyselylomakkeen toteutuksessa oli eroja. Heinola ja Hirvonen olivat jakaneeet lomakkeen osiin käytettävyyden osa-alueiden mukaan, kun taas tässä opinnäytetyössä käytettiin käsikirjan eri osa-alueita, joita mitattiin samoilla Nielsenin teoriasta operationalisoiduilla mittareilla.

Työn tuloksista ilmeni, että Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan käytettävyyks oli hyvällä tasolla. Kyselyn pohjalta ilmeni kuitenkin myös useita kehitystarpeita. Kehitettävää ilmeni esimerkiksi visuaalisessa ilmeessä ja kirjan yleisessä selkeydessä. Opittavuuden osalta työntekijät olivat myös kokeneeet käsikirjan haastavaksi sen laajuuden ja osittaisen epäselvyyden johdosta. (Heinola & Hirvinen 2013, 93-96.)

## 6 Tutkimusasetelma

Tässä osiossa käydään läpi opinnäytetyöprosessin vaiheet sekä opinnäytetyön tutkimusasetelma. Osiossa avataan tutkimuksen tarkoitukset ja tavoitteet sekä perustelut metodologisille valinnoille työn eri vaiheissa. Osio sisältää myös alustavaa validiteettipohdintaa, johon syvennytään lisää opinnäytetyön pohdintaosassa.

### 6.1 Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan suhteesta

Aloitimme opinnäytetyömme aiheen kartoittamisen syksyllä 2018. Kriteereinämme olivat, että opinnäytetyön aihe olisi ajankohtainen ja sen voisi toteuttaa tiiviissä yhteistyössä työelämän kanssa. Halusimme tehdä työn, jonka avulla voitaisiin merkittävästi kehittää työelämän kanssa yhdessä tunnistettua kehittämiskohdetta tuottamalla uutta ja hyödynnettävissä olevaa tietoa tutkimuskohteestamme. Saimme lokakuussa 2018 tiedon, että Suhaan liittyen kaivattaisiin opinnäytetöitä. Tartuimme aiheeseen, sillä se tuntui jo lyhyen perehtymisen jälkeen täyttävän nämä kriteerit hyvin.

Riippumattomuutta on Rantasen & Toikon (2009, 121-122) mukaan yleisesti pidetty yhtenä tieteen ihanteista. Perinteisessä tutkimuksessa on yleensä etsitty tieteellistä tietoa ilman erityisiä käyttötarkoituksia ja se on tyytynyt kuvailemaan tai selittämään tutkittavia ilmiöitä. Opinnäytetöiden riippumattomuutta haittaa kuitenkin edellä mainittu, opinnäytetyön arvostuskriteereissä asti asuva kehittämisenäkökulma.

Yksinkertaistetusti voidaan sanoa, että kehittämistä voidaan lähestyä tämänkaltaisissa projekteissa monista eri lähtökohdista. Toisessa ääripäässä kehittämishankkeet ovat selkeästi hyvin käytännöllisiä ja niissä voidaan selvästi hylätä osa tieteellisen tutkimuksen logiikasta ja periaatteista. (Toikko & Rantanen 2009, 29.)

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kuitenkin edustaa toista kehittämishankkeiden ääripäätä, jossa kehittämisen ja tutkimuksen häilyvää rajapintaa lähestytään vahvasti tutkimuksen suunnasta. Tarkoituksena on tutkimuksellinen tiedontuotanto kehittämishankkeen tueksi hylkäämättä tieteellisen tutkimuksen periaatteita. Kuitenkin jo suunnitelmavaiheessa oli syytä ottaa huomioon se, että tiedontuotto Suhan käsikirjan kehittämiseksi saattaa vaikuttaa jonkin verran työn tieteellisyyteen, eikä se tule täysin täyttämään puhtaasti tieteellisen tutkimuksen kriteereitä.

### 6.2 Aiheen rajaaminen ja teoreettisen viitekehyksen valinta

Aiheen löytymisen jälkeen se vaatii useimmiten rajausta. Aiheen rajaamisen ydinajatuksena on tarkentaa mitä kerätyn aineiston avulla halutaan tietää tai osoittaa. Usean aloittelevan tutkijan perusvirhe on toivottoman laajan aiheen valitseminen. Rajaaminen on tarpeellista myös ilmiön ongelman hallitsemiseksi. (Hirsjärvi, Remes & Sarjavaara 2010, 81; Kananen



2014, 32.) Aiempia opinnäytetöitä Suhasta ei ollut juuri tehty, joten saimme melko vapaat kädet tutkimusongelman asettamiseen.

Aiheen rajaamisen apua käytimme Hirsjärven ym. (2010, 83) asettamia ennakkoehtoja. Vaikka opinnäytetyön toivottua pituutta ei ole tarkkaan määritelty, oli selvää, että Suhan kaikki komponentit kattava tutkimus olisi mahdoton tai jäisi vähintäänkin hyvin pinnalliseksi. Pehdyimme ennakkoehtojen mukaan saatavilla olevaan lähdemateriaaliin, sillä halusimme tutkimukselle riittävän vankan teoriapohjan. Tarkastimme myös, että lähteet olivat laadukkaita ja saatavissa.

Tutustuttuamme huolellisesti Suhaan liittyviin materiaaleihin, sen käsikirjaan, kuntouttamiseen liittyviin taustateorioihin sekä tutkimusmenetelmä kirjallisuuteen rajasimme tutkimuksemme aiheen uuden Suha-käsikirjan käytettävyyteen työntekijä näkökulmasta. Aihe tuntui sopivan laajalta ja ajankohtaiselta. Lisäksi odotimme kyselyn tuottavan käytettävää dataa käsikirjan tulevaa kehitystyötä ajatellen.

Tutkimuksen ideointivaiheessa laaditaan tutkimussuunnitelma, joka sisältää viitekehyksen ja käsitteiden määrittelyn. Jo tässä vaiheessa tulee varmistua siitä, että tutkittava asia eli teoreettinen asia tai ilmiö, on mitattavissa. Puhutaan operationalisoinnista, jossa siirrytään teoreettiselta tasolta empiiriselle tasolle. (Vilka 2015, 101.)

Tämä tarkoittaa tämän opinnäytetyön kohdalla sitä, että käytettävyydelle tarvittiin operationalisoitavissa oleva teoreettinen tausta. Toisin sanoen tarvittiin käytettävyyden määritelmä, joka piti pystyä siirtämään mitattavaan muotoon eli kysymyksiksi kyselylomakkeelle. Käytettävyytutkimuksiin ja -kirjallisuuteen tutustumisen jälkeen päädyimme käyttämään Jacob Nielsenin viisi osaista käytettävyyden määritelmää.

Nielsenin teorian valintaan vaikutti monia tekijöitä. Erilaisista käytettävyyden määritelmistä Nielsenin määrittely oli riittävän yksinkertainen ja tiivis mutta samaan aikaan tarpeeksi kattava. Riittävä yksinkertaisuus oli tärkeää teoreettisten käsitteiden siirtämisessä ymmärrettävästi tutkittaville. Sillä myös taattiin se, että kyselylomake pysyi riittävän tiiviinä ja selkeänä noudattaen hyvän kyselylomakkeen laatukriteereitä. Nielsenia myös siteerattiin useissa lukemissamme käytettävyytutkimuksissa sekä alan kirjallisuudessa. Esimerkiksi Ovaska ja muut kuvaavat sitä teoksessaan Käytettävyytutkimuksen menetelmät (2005, 3) yhdeksi useimmin viitatuista käsite rakenteista.

Myös kohteena olevan välineen, eli käsikirjan tutkiminen vaikutti valintaamme. Vaikka käytettävyytutkimus voidaan kohdistaa tarvittaessa minkä tahansa apuvälineen tutkimukseen, on käytettävyytutkimukset perinteisesti liitetty ihmisen ja koneen vuorovaikutukseen. Tämän vuoksi useat käytettävyyden määrittelyt on kohdistettu nimenomaisesti tietotekniikkaan ja niiden taivuttaminen tutkimukseemme sopivaan käyttöön olisi ollut ongelmallista. Nielsenin

viisi ominaisuutta; opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttäväisyys, voidaan kohdistaa lähes minkä tahansa asian tutkimiseen, jos asian on tarkoitus toimia ihmisen suorittaman työn apuvälineenä.

### 6.3 Tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksella on oltava tarkoitus, joka johdetaan tutkimusongelmasta. Tarkoituksen tulee ohjata tutkijan tutkimusstrategisia valintoja. Tutkimuksen tarkoitusta voidaan karkeasti luonnehtia neljän eri piirteen perusteella: kartoittava, selittävä, kuvaileva tai ennustava (Hirsjärvi, Remes & Sarjavaara 2009, 137-138.) Tutkimuksemme on tarkoitus olla sekä kuvaileva, että kartoittava. Kuvaileva siinä mielessä, että sen tarkoitus on tuottaa kuvaus nykytilanteesta sekä dokumentoida keskeisiä asioita. Sillä pyritään kuitenkin myös etsimään uusia näkökulmia, joten Hirsjärven ym. kriteerien mukaan sitä voidaan kuvata myös kartoittavaksi. Tutkimukseen onkin Hirsjärven ym. (2009, 138) mukaan mahdollista sisällyttää useampia tarkoituksia.

Opinnäytetyön tarkoitus on kuvailla sähköisen kyselyn pohjalta työntekijöiden näkemyksiä päivitetyn Suha-käsikirjan käytettävyydestä. Tarkoituksena on myös kartoittaa, miten he kehittäisivät käsikirjaa. Tutkimuksemme tavoite on tuottaa työntekijä näkökulmasta tietoa, jota voidaan tulevaisuudessa hyödyntää käsikirjan kehittämisessä. Tavoitteena on myös tuottaa uutta tietoa, jota voidaan välittömästi hyödyntää ohjelman kouluttajien, metodituen ja työntekijöiden keskuudessa.

Aiheen rajaamisen avulla määritelty tutkimusongelma on hyvä muuttaa kysymysmuotoon eli tutkimuskysymykseksi (Kananen 2015 ,55). Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

-Miten käytettävä väline Suuttumuksen hallinta -ohjelman käsikirja on työntekijälle väkivalta-rikollisten kuntouttamiseen?

-Miten työntekijät kehittäisivät käsikirjaa?

Opinnäytetyön ensimmäinen tavoite on kuvata työntekijöiden näkemyksiä Suha-käsikirjan käytettävyydestä Suhan ohjaamisen välineenä. Tähän tavoitteeseen vastataan keräämällä dataa Suha-ohjaajilta kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä sähköistä kyselylomaketta käyttäen. Keräämme tämän tavoitteen saavuttamiseksi myös kvalitatiivista aineistoa kvantitatiivisen aineiston tueksi tuottamaan syvällisempää sekä kokonaisvaltaisempaa kuvausta tilanteesta.

Toiseksi opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa, miten työntekijät kehittäisivät käsikirjaa. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi Suha-ohjaajille esitetään kyselylomakkeessa avoimia kysymyksiä liittyen käsikirjan eri osien kehittämiseen. Tämä tekstimuodossa saatu aineisto analysoidaan kvalitatiivisin menetelmin.

#### 6.4 Tutkimuksen toteutus

Kyselylomakkeen ja saatekirjeen sisältänyt opinnäytetyömme suunnitelma hyväksyttiin opinnäytetyön ohjaajan toimesta suunnitelmaseminaarin jälkeen toukokuussa 2019. Hyväksytimme suunnitelman myös työelämän yhdyshenkilöllä. Erillistä tutkimuslupaa ei tarvittu sillä työn tilaajana toimii RISE:n keskushallintoyksikkö ja aineistoa kerättiin vain työntekijöiltä. Informoimme kuitenkin linjausten mukaisesti kaikkien yksiköiden johtajia kyselystämme ennen sen lähettämistä. Lähetimme tutkimuksen saatekirjeestä löytyvän tiedotusosan johtajille sähköpostitse ja pyysimme heitä vastaamaan viestiin, mikäli he eivät haluaisi johtamansa yksikön osallistuvan tutkimukseen. Yhtään kieltävää vastausta ei tullut.

Kyselylomake oli valmis lähetettäväksi jo kesäkuussa 2019. Kyselytutkimuksen kohdalla on kuitenkin tärkeää ottaa huomioon kyselyn ajoitus, koska sillä on suuri merkitys kyselyn vastausprosenttiin (Vilka 2007, 28). Tästä syystä päätimme lähettää kyselyn vasta loma-ajan päätyttyä. Kysely lähetettiin virastosähköpostin kautta 18.9.2019 kaikkiin yksiköihin. Sähköpostiin lisättiin kyselyn saate sekä suora internet-linkki kyselylomakkeelle. Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa, 2.10.2019 saakka. Tämän jälkeen lähetimme vielä muistutuksen kyselyyn vastaamisesta ja pidensimme vastausaikaa viikolla 11.10 asti.

Toisen muistutuskierroksen jälkeen suoritimme aineiston analyysin. Analyysiin haluttiin varata riittävän paljon aikaa virheiden välttämiseksi. Aineiston keruuta ja analyysiä käydään tarkemmin läpi seuraavissa alaluvuissa.

#### 6.5 Aineiston keruu

Aineisto kerättiin Google Docs -ohjelmalla valmistetulla sähköisellä kyselylomakkeella, jolla kerättiin sekä määrällistä, että laadullista aineistoa. Kysely lähetettiin kaikille Suha-ohjaajille eli otannan käyttämisen sijaan käytettiin kokonaistutkimusta, jossa tutkitaan jokainen perusjoukon jäsen. Kokonaistutkimuksen käyttö on perusteltua tutkimuksen havaintoyksiköiden suhteellisen vähäisen määrän vuoksi. Heikkilän (2014, 31) mukaan kokonaistutkimusta kannattaa kyselytutkimuksissa käyttää aina yksiköiden lukumäärän ollessa alle 300.

Kyselytutkimuksesta käytetään myös nimeä survey. Sillä tarkoitetaan kyselyä, jossa tutkimuksen kohdehenkilöiltä kerätään aineistoa standardoidusti. Kyselyn standardoinnilla tarkoitetaan, että asiat kysytään kaikilta vastaajilta samalla tavalla. Kyselytutkimuksen etuna on laajan tutkimusaineiston kerääminen tehokkaasti. Se soveltuu hyvin tutkimukseen, jonka kohderyhmä on laajahko ja hajallaan eri alueilla. Etuna on myös tehokas analyysi tietokoneen avulla. Kyselylomakkeella voidaan kerätä tietoa tutkittavien käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista, käsityksistä sekä mielipiteistä. Lisäksi lomakkeeseen voi sisällyttää avoimia kysymyksiä kohtiin, joita ei ole perusteltua mitata asteikkolisilla mittareilla. (Hirsjärvi ym. 2009, 193-197.)

Kyselytutkimuksiin liittyy myös ongelmia, joista yleisin on alhaisen vastausprosentin riski eli kato (Vilkkä 2015, 94). Tutkimusaineiston katoa pyrittiin vähentämään vastausmuistutuksen lähettämällä sekä laatimalla saatekirje huolellisesti. Myös kysymysten muotoiluun sekä lomakkeen ulkoasuun pyrittiin kiinnittämään riittävästi huomiota. Suha-ohjaajia myös informoitiin tulevasta kyselystä jo hyvissä ajoin heidän täydennyskoulutuspäivillään. Kyselytutkimuksen sopivuutta arvioitaessa otettiin huomioon myös se, että vastaajia kiinnostava aihe tulisi Hirsjärven ym. (2009, 198) toteaman mukaan todennäköisesti nostamaan vastausprosenttia. Yleensä kato muodostuukin suurimmaksi ongelmaksi valikoimattomille joukoille lähetetyissä kyselyissä (Hirsjärvi ym. 2009, 196).

Kyselytutkimukseen liittyy kadon lisäksi myös muita ongelmia. Ei voida esimerkiksi tietää miten vastaajat suhtautuvat tutkimukseen ja kuinka hyvin he keskittyvät vastaamaan kysymyksiin. Ongelmaksi voivat myös muodostua muun muassa vastausvaihtojen epäonnistuminen sekä vastaajien perehtymättömyys aihepiiriin. Ongelmana on myös se, että hyvän kyselylomakkeen valmistaminen vaatii tutkijan asiantuntemusta sekä vie paljon aikaa. Kyselytutkimuksien kerättyjä aineistoja pidetään myös joskus pinnallisina ja itse tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. (Hirsjärvi ym. 2010, 195.)

Kyselylomakkeen toimivuuteen pyrittiin vaikuttamaan huolellisella suunnittelulla. Lomakkeen ensimmäisestä versiosta pyydettiin kommentteja kahdelta Suha-kokemuksen omaavalta työntekijältä, joiden pohjalta lomakkeeseen tehtiin parannuksia. Ennen lomakkeen lähetystä sen arvioi vielä Laurean atk-opettaja, jonka ehdotusten pohjalta lomaketta tiivistettiin. Vastaajajoukon sekä tutkimuksemme aihe huomioon ottaen arvioitiin, että myöskään muut kyselylomakkeeseen liittyvät riskit eivät muodostuisi esteeksi kyselytutkimuksen käytölle.

Kyselylomakkeen huolellinen suunnittelu on tärkeä kriteeri tutkimuksen onnistumisen kannalta. Ennen lomakkeen luontia tutkimusongelman ja tutkimustavoitteiden tulee olla täysin selviä tutkijalle. Kyselylomakkeen laatimisessa on noudatettava ennalta määriteltyjä vaiheita parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi. (Heikkilä 2014, 45-46.) Muuttujat lomakkeelle voidaan valita ainoastaan teoreettista viitekehystä vasten (Vilkkä 2015, 101).

Kuten luvun ensimmäisessä alaluvussa mainittiin, kyselylomaketta luodessa teoria operationalisoidaan eli muutetaan mitattavaan muotoon. Tämän opinnäytetyön kohdalla tämä tarkoitti sitä, että oli selvitettävä, miten Nielsenin käytettävyyden teorian eri käsitteitä pyritään mittaamaan kyselylomakkeen avulla.

Kuitenkaan sellaisia yleisiä kriteerejä, jotka ohjeistaisivat operationaalisten määritelmien luomiseen ei ole olemassa. Usein samat teoreettiset käsitteet saavat tutkimuksissa erilaisia operationaalisia vastineita. Viime kädessä operationalisointi on aina tutkijan omaa tulkintaa. Tämä prosessi muodostaakin tutkimuksissa merkittävän validiusongelman: Mitä kyselylomake todella mitaa, mitä sillä sanotaan mitattavan? (Hirsjärvi ym. 2009, 155.)

Sen sijaan itse kyselylomakkeen laadintaan on olemassa useita hyvän kysymyslomakkeen tunnusmerkkejä. Niitä ovat esimerkiksi: Selkeä ulkoasu, selkeät vastausohjeet, looginen etene- misjärjestys, sopiva pituus sekä helppo käsiteltävyys tilastointiohjelmalla. (Heikkilä 2014, 45-47.)

Kyselylomakkeessa voi käyttää useita eri kysymystyyppejä. Tämän opinnäytetyön kyselomakkeessa käytettiin suljettuja monivalintakysymyksiä, mielipideväittämiä mittaavia asteikkokysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Myös kysymyksille on Heikkilän (2014, 54) olemassa tiettyjä laatukriteereitä. Kysymyksissä tulisi kiinnittää huomiota moitteettomaan kieliasun sekä kysyä aina vain yhtä kysymystä kerrallaan. Jokaisella kysymyksellä on myös oltava funktio eli sen on oltava tutkimuksen kannalta hyödyllinen. Kysymykset eivät myöskään saa olla johdattelevia, liian pitkiä tai monimutkaisia.

## 6.6 Kyselylomakkeen rakenne

Kyselylomakkeen laatimiseen käytettiin Google Forms- ohjelmaa ja se koostui neljästä osiosta: Taustatiedot, Käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena, Käsikirjan eri osien käytettävyys sekä Vapaa sana. Yhteensä kyselylomakkeessa oli 5 monivalintakysymystä, 56 mielipideväittä- mää sekä 14 avointa kysymystä. Taustatiedot -osion monivalintakysymyksissä vastaukset oli jaettu valmiiksi esimerkiksi mahdollisten pohjakoulutusten osalta ja vastaavasti työ- ja ohjel- matyökokemusta mitattaessa oli annettu vuodet, joiden väliin työkokemus ajallisesti osuisi, esimerkiksi ”1-5 vuotta”. Käytettävyyttä koskevat mielipideväittämät oli kaikki toteutettu Li- kertin asteikolla, eli asteikolla yhdestä viiteen, numeron yksi kuvatessa vaihtoehtoa ”täysin eri mieltä” ja numeron viisi kuvatessa vaihtoehtoa ”täysin samaa mieltä”.

Taustatiedot -osiossa kysyttiin Suha-ohjaajan pohjakoulutuksesta, työpaikasta yks-toimiston tai vankilan tarkkuudella sekä työkokemuksesta rikosseuraamusosalta yleensä sekä tarkemmin ohjelmatyön parista. Nämä kaikki olivat monivalintakysymyksiä. Viimeiseksi kysyttiin avoi- mena kysymyksenä ohjaajan arviota siitä, kuinka monta Suhaa hän on yhteensä ohjannut.

Käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena -osiossa kysymykset koskivat yleisesti koko käsikirjaa ja osio oli kysymyslomakkeella pilkottu edelleen pienempiin osiin Nielsenin viiden käytettä- vyyden osa-alueen mukaan. Jokaisesta viidestä osa-alueesta oli 2-4 kysymystä. Tämän osion vastausten pohjalta oli mahdollista muodostaa tehokkaasti hyvä yleiskuva käsikirjan käytettä- vyydestä ilman keskittymistä pieniin yksityiskohtiin käsikirjassa. Osiossa oli yhteensä 15 kysy- mystä ja näistä kaikki olivat mielipideväittämiä.

Kolmas, eli Käsikirjan eri osien käytettävyys- osio on rakennettu käytännössä samalla tavalla kuin kokoontumiskertojen rakennekin itse käsikirjassa. Osio on jaettu edelleen osiin, jotka ovat Aloittaminen, Käytännön harjoitukset/ toiminnalliset harjoitukset, Suuttumuksen päivä- kirja ja kotitehtävät, Diat ja videot, Rentoutukset sekä Vinkkilista. Vinkkilista -osa ei suoraan

kuulu kokoontumiskerran läpivientiin, mutta pidimme sitä sen verran tärkeänä käsikirjan osana käsikirjan käytettävyyttä ajatellen, että lisäsimme sen omaksi osiokseen kysymyslomaketta suunnitellessa. Yhdessä osassa oli ensin noin 5-10 mielipideväittämää ja tämän jälkeen kaksi avointa kysymystä. Avoimissa kysymyksissä pyydettiin ohjaajaa mainitsemaan käsiteltävän osion ongelmakohtista, jos sellaisia hänen mielestään esiintyi. Toisessa avoimessa kysymyksessä pyydettiin antamaan mahdollisia kehitysehdotuksia kyseiseen osioon. Käsikirjan eri osien käytettävyys -osio kattoi suurimman osan kyselystä ja siinä oli 42 mielipideväittämää ja 12 avointa kysymystä.

Lomakkeen lopussa viimeisessä osiossa on vielä Vapaa sana -niminen monivalintakysymys, jossa pyydetään vastaajia jättämään ”Muita kommentteja tai kehitysehdotuksia käsikirjaan liittyen. Tällä tavoin yritimme selvittää vielä niitä mahdollisia virheitä tai kehitysehdotuksia, jotka eivät aikaisempien osioiden kysymyksiin vastatessa välttämättä nousseet esiin. Kysymys päätettiin sijoittaa vasta kyselyn loppuun, vaikka aluksi se sijaitsi välittömästi ”Käsikirja kokonaisuutena” -osion perässä. Ajatuksena oli, että kyselylomakkeen täyttäminen ehtisi herättää vastaajissa ajatuksia heidän käsikirjan käyttökokemuksiinsa liittyen.

## 6.7 Tutkimusmenetelmä ja aineiston analyysi

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin monimenetelmällistä tutkimusta, jossa kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käytetään rinnakkain. Monimenetelmällisessä tutkimuksessa eri menetelmät täydentävät toisiaan tuottaen laajempaa ja syvällisempää ymmärrystä tutkimusongelmasta (Kananen 2015, 324-325).

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus kuvaa ilmiöitä numeerisen tiedon pohjalta. Se sopii hyvin lukumäärien ja prosenttiosuuksien tutkimiseen. Tutkimuksen onnistumisen edellytys on riittävän suuri tai edustavaa otos. Aineisto kerätään usein valmiiden kyselylomakkeiden avulla ja asiat kuvataan numeerisin suurein. Tuloksien havainnollistamisen apuna voidaan käyttää taulukoita ja kuvioita. Kvantitatiivisen tutkimuksen vahvuus on tarkka olemassa olevan tilanteen kartoittaminen. Sillä ei kuitenkaan yleensä pystytä riittävän hyvin selvittämään syitä valitsevan tilanteen taustalla. (Heikkilä 2014, 15.) Kvantitatiivinen tutkimus etenee vahvasti si-doksissa valitun teoreettisen viitekehyksen kanssa. Hyvän tutkimussuunnitelman laatiminen ja sen noudattaminen on välttämätöntä. (Hirsjärvi ym. 2009, 140.)

Aloitimme kvantitatiivisen analyysin konsultaatiossa ammattikorkeakoulumme tietotekniikan opettajamme kanssa, jonka avustuksella suoritimme analyysin alkuvaiheet sekä aineiston siistinnän. Tutkimuksen kvantitatiivinen aineisto analysoitiin siirtämällä ensin vastaukset Google Forms -sovelluksesta Google Sheetsiin. Tämän jälkeen aineisto siirrettiin Microsoft Excel -ohjelmaan, jossa aineistoa vielä siistittiin paremmin käsiteltävään muotoon. Excelin koostefunktiolla laskettiin ensin jokaiselle vastaukselle keskiarvo, mediaani sekä frekvenssit, eli millä

tavoilla vastaukset olivat jakautuneet Likertin asteikolla. Lopuksi luotiin jokaisen kyselylomakkeen osion pohjalta graafeja, joista kävi ilmi nämä keskiarvot, mediaanit sekä vastauksien frekvenssi. Samoin luotiin myös koko aineiston kattavia keskiarvoja, jotka oli laskettu ottamalla kysymysten keskiarvot ja frekvenssit sen pohjalta, mihin Nielsenin käytettävyyden osa-alueeseen ne liittyivät. Tällä tavoin saatiin muodostettua tuloksia sekä tarkemmin käsikirjan osa-alueiden käytettävyydestä että itse koko käsikirjan käytettävyydestä.

Excel mahdollisti myös ristiintaulukoinnin vastaajien taustatietoihin pohjautuen, eli oli mahdollista tutkia, erosivatko vastaajien näkemykset sen mukaan, työskentelivätkö he vankilassa vai yks-toimistossa. Sama voitiin toteuttaa myös työ- sekä ohjelmatyökokemuksen perusteella, jotta voitiin tutkia, vaikuttiko mahdollinen kokemus alalta sekä itse ohjelman ohjauksesta vastaajien näkemyksiin. Ristiintaulukoinnin tarkoitus oli etsiä mahdollisia poikkeamia tai mielenkiintoisia yksityiskohtia näihin taustatietoihin pohjautuen.

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus pyrkii tilastollisten yleistysten sijaan ilmiöiden ymmärtämiseen. Sen avulla voidaan tuottaa syvällisempää ymmärrystä tutkimuskohteesta sekä selittämään syitä tutkittavien päätöksille ja käyttäytymiselle. Laajan otoksen sijaan käytetään suppeaa, harkinnanvaraisesti koottua näytettä, joka kerätään yleensä vähemmän strukturoidusti. Kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin ihmisten käyttäytymisen ymmärtämiseen ja ilmiöiden taustalla olevien tekijöiden selvittämiseen. Kvalitatiiviset analyysit ovat yleensä moniselitteisempiä kuin kvantitatiiviset, jotka perustuvat kovaan numeeriseen dataan. (Heikkilä 2014, 15-16.)

Laadullinen tutkimus pyrkii löydöksiin ilman määrällisiä keinoja keskittyen sanoihin ja lauseisiin. Tutkijan roolina voidaan ajatella olevan tiedon keruun ja analysoinnin instrumenttina toimiminen. Hänen voidaan ajatella suodattavan tutkittavaa ilmiötä lävitseen muodostaen siitä tutkimustuloksensa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena yleistykseen pyrkimisen sijaan selittää ja ymmärtää ilmiötä syvällisesti antaen uusia tapoja ymmärtää tutkittavaa ilmiötä. (Kananen 2014, 18-19.)

Tutkimuksen laadullisten kysymysten analyysiin käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, joka sopii hyvin dokumenttien systemaattiseen analyysiin. Sisällönanalyysi pyrkii tiedon yleistävään sekä tiivistettyyn muotoon laajasta hajallaan olevasta aineistosta. Sisällönanalyysi pureutuu tekstissä esiintyvien merkitysten ymmärtämiseen. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 117.)

Opinnäytetyön kvalitatiivinen analyysi aloitettiin liittämällä kaikki sanalliset vastaukset samaan Word-tiedostoon. Tämän jälkeen aineisto luettiin läpi useaan kertaan. Tavoitteena oli luoda mahdollisimman tarkka kuva aineistosta. Analyysiyksiköksi määritettiin eri käsikirjan osia koskevat ajatuskokonaisuudet.

Aluksi suoritettiin aineiston redusointi eli pelkistäminen, jossa aineisto pilkottiin pienempiin osiin. Vastauksista etsittiin tutkimusongelmaa kuvaavia ilmaisuja ja samaa asiaa kuvaavat ilmaisut maalattiin samalla värillä. Pelkistetyt ajatuskokonaisuudet listattiin toiseen Word-tiedostoon. Samalla tutkimusongelmaa vastaamattomat ilmaukset karsiutuivat aineistosta.

Tämän jälkeen pelkistetyt ilmaukset käytiin tarkasti läpi ja niistä etsittiin samankaltaisuuksia. Samaa ilmiötä kuvaavat ilmaukset yhdisteltiin alaluokiksi. Alaluokat muotoituivat aineiston pohjalta vastaamaan käsikirjan eri osioita koskevia käytettävyysoongelmia. Alaluokittelun jälkeen katsottiin, että aineisto on riittävän pelkistetty tutkimusongelmaan vastaamiseksi ja se päätettiin esittää selkeyden vuoksi kyselylomakkeen osa-alueiden mukaan.

## 6.8 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksemme eettisinä lähtökohtina käytettiin TENK:n hyvälle tieteelliselle käytännölle asettamia ehtoja, joiden tulee toteutua eettisesti hyvää tutkimusta tehdessä. Suomen tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on opetusministeriön vuonna 1991 asettama tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä käsittelevä elin. Sillä ei ole Suomessa varsinaisia juridisia valtuuksia, vaan sen tutkimustoimintaa ohjaava merkitys perustuu tutkimusorganisaatioiden vapaaehtoiseen sitoutumiseen. Sen asettamia tutkimuseettisiä ohjeita ovat sitoutuneet noudattamaan Suomalaiset yliopistot sekä useat ammattikorkeakoulut ja erillistutkimuslaitokset. (Kuula 2015, 33-34.)

Peruslähtökohtina TENK on linjannut eettisesti hyvään tutkimukseen kuuluvan muun muassa tiedeyhteisön tapojen noudattamisen. Tähän kuuluu, että tutkimusta tehdessä noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimuksen tiedonhankinnan-, tutkimus ja arviointimenetelmien käytössä tulee noudattaa avoimuutta. Lisäksi tutkimuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa tulee noudattaa tieteelliselle tiedolle asetettuja vaatimuksia. (Kuula 2015, 34-39.)

Tutkimuksen aineiston hankintaan liittyy monia eettisiä kysymyksiä. Aineiston hankinnassa tieteen sisäistä etiikkaa merkittävämpänä voidaan pitää tutkijan ja tutkittavan välistä suhdetta normittavaa tutkimusetiikkaa. Aineistojen hankintaa ja tutkimusaineistoja määrittävät tutkimuksen luotettavuutta sekä ihmisarvon suojelua koskevat normit (Kuula 2011, 40 & 60)

Tutkimukseen osallistumisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen. Tällä turvataan tutkittavien itsemääräämisoikeus. Tärkeä on myös tutkittavien huolellinen informointi saatekirjeessä, jossa tutkimukseen vastaajille tulee antaa tiedot kerättävien tietojen käyttötarkoituksesta. Saatekirjeessä tulee olla myös perustiedot tutkimuksesta sekä tiedot tutkimuksen tekijöistä. Tutkittavia tulee informoida myös siitä, että kyseessä on kertaluonteinen aineiston keruu, joka ei vaadi heiltä vastaamisen lisäksi muuta osallistumista. Saatteeseen on myös hyvä lisätä



arvio haastatteluun kuluva ajasta. Tutkimuseettisiin normeihin kuuluu huolehtiminen vastaajien anonymiteetin säilyttämisestä sekä kerätyn aineiston huolellinen käsittely. (Kuula 2011, 60-63.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Yhdessä ne muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. Validiteettiin vaikuttavia tekijöitä on arvioitava jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä eli sitä että tutkimuksessa on tutkittu sitä mitä on luvattu. Tähän vaikuttaa se, miten hyvin tutkittavat ymmärtävät kyselylomakkeen eli mittarin kysymykset. (Valli 2001; Heikkilä 2004; Hirsjärvi ym. 2005 Vilkan 2015, 193 mukaan.) Vilka (2015, 194) kirjoittaa Uusitalon (1991) todenneen että tutkimus on yhtä validi kuin sen teoreettisten ja operationaalisten määritelmien yhdenmukaisuus.

Reliabiliteetilla viitataan tutkimuksen luotettavuuteen, toisin sanoen sen tulosten tarkkuuteen. Tutkimuksen tulisi antaa ei sattumanvaraisia tuloksia ja sen tulisi olla toistettavissa. (Vilka 2015, 194.) Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat vastatessa ja tuloksia analysoitaessa tapahtuneet satunnaisvirheet. Myös vastaajan väärynmärrykset ja muistivirheet heikentävät luotettavuutta. Tutkijan on otettava kantaa tutkimuksen ilmeisiin satunnaisvirheisiin. (Uusitalo 1991 Vilkan 2015, 194 mukaan.) Tämä tehdään luvussa yhdeksän.

## 7 Tulokset

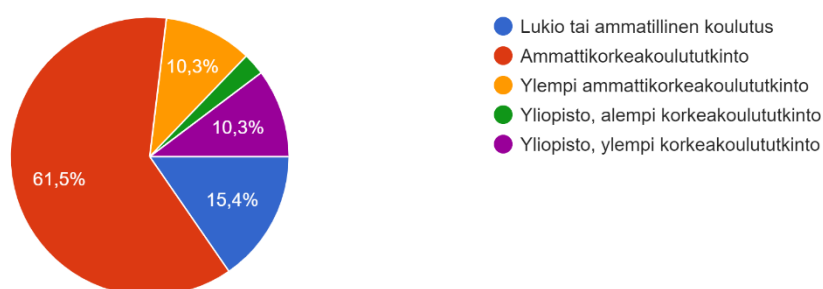
Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tulokset. Tulokset esitellään kyselylomakkeen kysymysten järjestysten mukaisesti. Ensin esitellään vastanneiden taustatietoja. Tämän jälkeen esitellään Osion ”Käsikirja kokonaisuutena” -osion kvantitatiiviset tulokset. Seuraavaksi esitellään yksi kerrallaan käsikirjan eri osioiden käytettävyyttä koskevat osiot. Tulokset esitellään siten, että ensimmäisenä esitetään osion kvantitatiivinen osuus, jonka tueksi liitetään osien sanallisten vastausten kvalitatiivisin menetelmin analysoitu osa. Eri osiot ovat Aloittaminen, Harjoitukset, Suuttumuksen päiväkirja ja kotitehtävät, Diat ja videot, Rentoutukset sekä Vinkkilista.

Väittämien mielipiteet on esitetty yhteenvetotaulukoin, joissa esitetään keskiarvot sekä vastausten lukumäärät. Lisäksi taulukoissa on käytetty mediaania tukemaan keskiarvon luotettavuutta. Keskiarvoja tarkastellessa tulee kiinnittää huomiota siihen, onko keskiarvo samaa- vai eri mieltä puolella eli yli vai alle kolmen. Keskiarvojen lisäksi tuloksia esitetään pylväskaavioin, joilla havainnollistetaan vastausten jakautumista. Jakaumien tunteminen parantaa myös keskiarvojen käyttökelpoisuutta.

## 7.1 Vastanneiden taustatiedot

Kyselyn ensimmäisessä osassa kartoitettiin vastaajien taustatietoja. Kyselyyn vastasi yhteensä 40 henkilöä. Vastausprosentti oli noin 65%. Yksi lomake hylättiin analyysivaiheessa, sillä kyselyyn vastaamiseksi vaadittiin vähintään yhden Suha-kurssin ohjaamisen työkokemus. Kyselylomakkeella selvitettiin vastaajien koulutustaustaa, toimipistettä sekä rikosseuraamusalan työkokemusta. Kyselyssä selvitettiin myös vastaajien kokemusta ohjelmatyöstä sekä Suhan käytöstä.

Pohjakoulutus  
39 vastausta

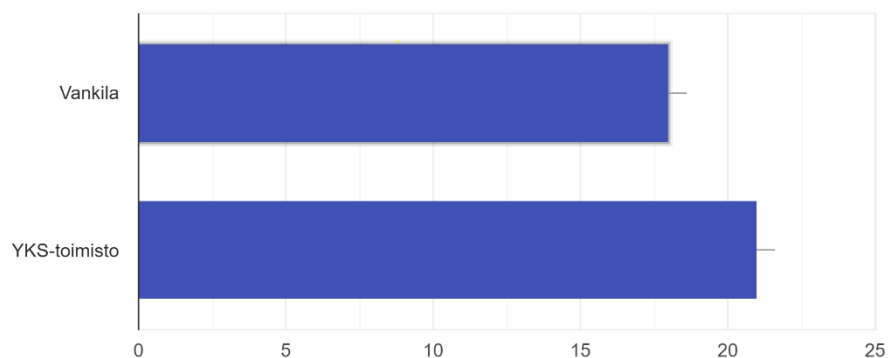


Kuva 1: Pohjakoulutus

Pohjakoulutuksen ilmoitti 39 (n=39) vastaajaa 39:stä. Kysymyksen vastausprosentti oli 100. Suurin osa, eli 61,5% (n=24) vastanneista ilmoitti koulutustaustakseen ammattikorkeakoulun. Vastanneista 15,5% (n=6) ilmoitti koulutustaustakseen toisen asteen opinnot eli lukion tai ammatillisen koulutuksen. Vastanneista 10,3% (n=4) ilmoitti koulutustaustakseen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. Samoin 10,3% (n=4) ilmoitti koulutustaustakseen yliopiston, ylempi korkeakoulututkinto. Yksi vastanneista 2,6% (n=1) ilmoitti pohjakoulutukseksi yliopisto, alempi korkeakoulututkinto. (Kts. Kuva 1.)

## Toimipiste

39 vastausta

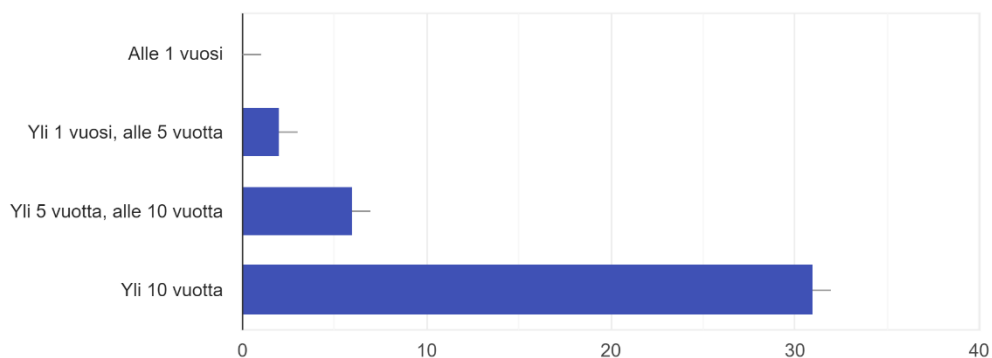


Kuva 2: Toimipiste (n=39).

Toimipisteensä ilmoitti 39 (n=39) Suha-ohjaajaa. Kysymyksen vastausprosentti oli 100. Toimipisteet jakoutuivat liki kahtia vankiloiden ja yks-toimistojen välillä. yks-toimistossa työskenteli 53,8% (n=21) vastanneista, kun taas vankilan toimipaikakseen ilmoitti 46,2% (n=18). (Kts. Kuva 2.)

## RISE-alan työkokemus

39 vastausta

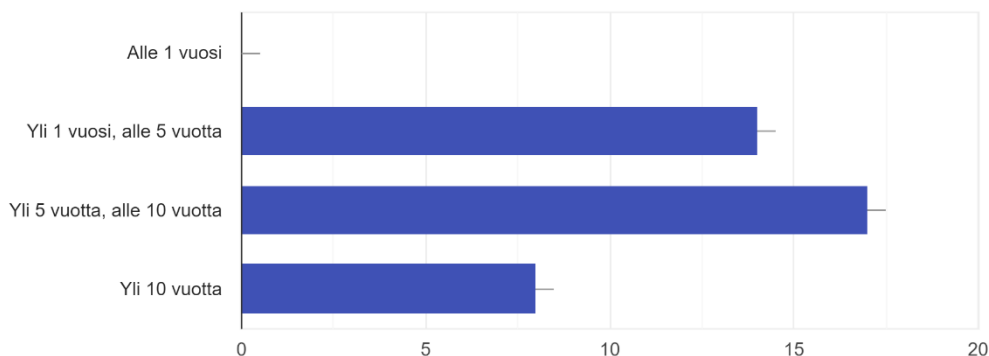


Kuva 3: RISE-alan työkokemus (n=39).

Työkokemuksensa rikosseuraamusosalta ilmoitti 39 (n=39) vastaajaa. Kysymyksen vastausprosentti oli 100. Suurin osa kyselyyn vastanneista, jopa 79,5% (n=31) omasi yli kymmenen vuoden kokemuksen alalta. Yli viiden mutta alle 10 vuoden kokemus oli 15,4% (n=6) vastanneista ja yli vuoden mutta alle viisi vuotta 5,1% (n=2) vastanneista. Kukaan vastanneista ei omannut alle vuoden kokemusta rikosseuraamusosalta. (Kts. Kuva 3.)

#### Kokemus Suhan käytöstä

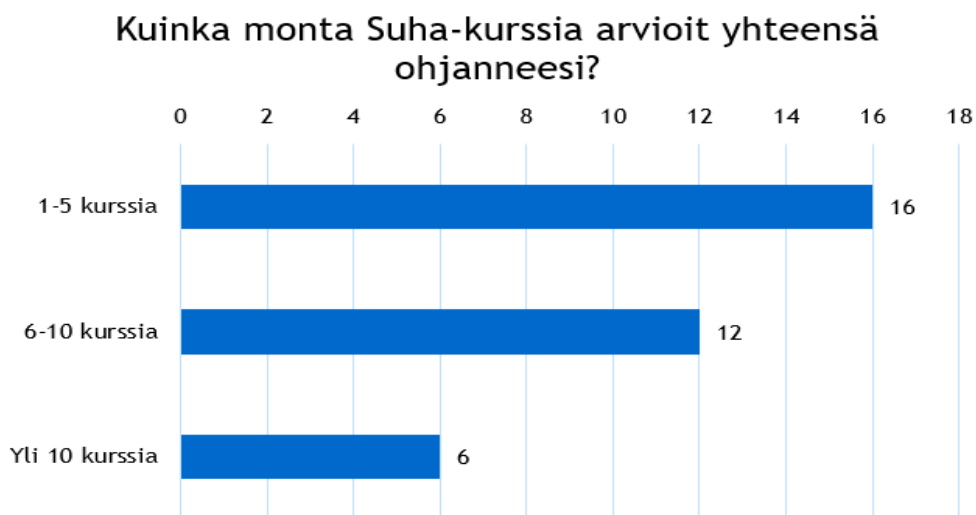
39 vastausta



Kuva 4: Kokemus Suhan käytöstä vuosina (n=39.)

Kokemusta Suhan käytöstä kartoitettiin kahdella eri kysymyksellä. Ensimmäisellä kysymyksellä kartoitettiin kokemusta Suhan käytöstä vuosina ja siihen vastasi 39 (n=39) Suha-ohjaajaa, jolloin kysymyksen vastausprosentiksi muodostui 100. Alle vuoden kokemuksen Suhan käytöstä omaavia oli 0% (n=0). Yli vuoden mutta alle viisi vuotta ohjelmaa ohjanneita oli 35,9% (n=14) vastanneista ja yli viisi mutta alle 10 vuotta ohjelmaa ohjanneita 43,6% (n=17) vastanneista.

Noin viidennes vastanneista eli 20,5% (n=8) omasi yli kymmenen vuoden kokemuksen Suhan ohjaamisesta. (Kts. Kuva 4.)



Kuva 5: Ohjattujen kurssien lukumäärä (n=34).

Toinen Suhan käyttökokemusta kartoittava kysymys oli avoin kysymys, jossa kysyttiin: ”Kuinka monta Suha-kurssia arvioit yhteensä ohjanneesi?”. Kysymykseen vastasi 35 (n=35) Suha-ohjaajaa. Vastaamatta jätti 4 ohjaajaa, jolloin vastausprosentiksi kysymykseen muodostui 89,7%.

Kysymykseen oli vastattu sekä sanallisesti, että kirjoittamalla numero vastausviivalle. Osa oli eritellyt ohjaamansa ryhmä- ja yksilökurssit. Aineisto analysoitiin pelkistämällä vastaukset numeeriseen muotoon ja luokittelemalla ne kolmeen eri ryhmään, jotka olivat 1-5 kurssia, 6-10 kurssia ja yli 10 kurssia. Yksi vastaus hylättiin vastaajan todennäköisen näppäilyvirheen vuoksi.

Ohjattujen kurssien määrä vaihteli välillä 1-30 ohjattua kurssia. 16 Vastaajaa (n=16) eli noin puolet (47%) oli ohjannut 1-5 Suha-kurssia. 6-10 kurssia oli ohjannut 12 (n=12) vastaajaa ja kuusi (n=6) vastaajaa ilmoitti ohjanneensa yli kymmenen kurssia. Keskimäärin vastanneet (n=34) olivat ohjanneet noin 8 Suha-kurssia. (Kts. Kuva 5.)

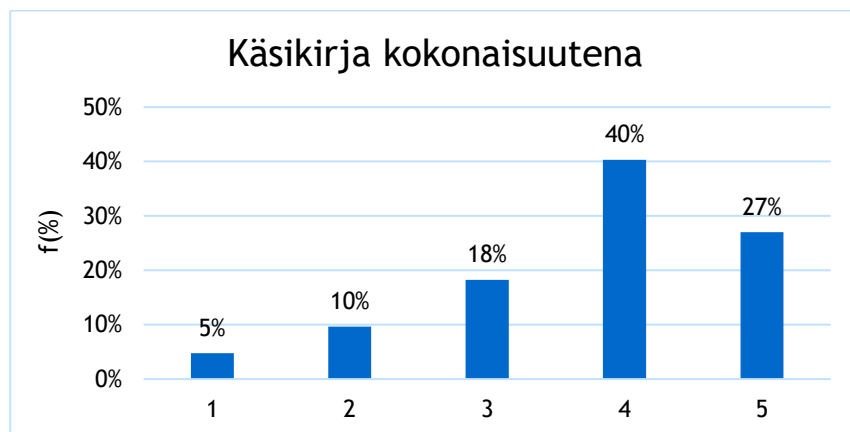
## 7.2 Käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena

Kyselyn toisessa osassa kartoitettiin käsikirjan käytettävyyttä kokonaisuutena. Osio sisälsi 15 mielipideväittämää, joilla mitattiin käytettävyyden eri osa-alueita. Väittämiä arvioitiin asteikolla 1-5; 5=täysin samaa mieltä, 1= täysin eri mieltä. Jokaiseen 15 väittämään vastasi 38 (n=38) Suha-ohjaajaa. Osion vastausprosentti oli 97,4.

Käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena	Keskiarvo	Medi-aani	Yhteensä (N)
1.Käsikirjan käyttöön annettiin riittävä koulutus	3,9	4,0	38
2.Käsikirjan käyttö on helppo oppia	3,8	4,0	38
3.Käsikirjan ohjeet auttavat ongelmatilanteissa	3,5	4,0	38
4.Käsikirja tekee työskentelystä tehokkaampaa	4,0	4,0	38
5.Käsikirja helpottaa tavoitteiden saavuttamisessa	4,2	4,0	38
6.Käsikirja on riittävän tiivis	3,8	4,0	38
7.Käsikirja parantaa työni laatua	4,1	4,0	38
8.Käsikirjan käyttö on helppo muistaa käyttötäun jälkeen	3,5	4,0	38
9.Ohjelman kulku on helppo palauttaa mieleen käsikirjan avulla	4,1	4,0	38
10.Käsikirjassa kuvattu kokoontumiskertojen rakenne on helposti muistettava	3,8	4,0	38
11.Käsikirjan ohjeet ovat selkeitä	3,4	4,0	38
12.Käsikirjan eri osien järjestys on looginen	3,8	4,0	38
13.Käsikirjan käyttö on miellyttävää	3,3	3,5	38
14.Käsikirjan rakenne on miellyttävä	3,4	3,5	38
15.Käsikirjan käyttö on helppoa	3,6	4,0	38

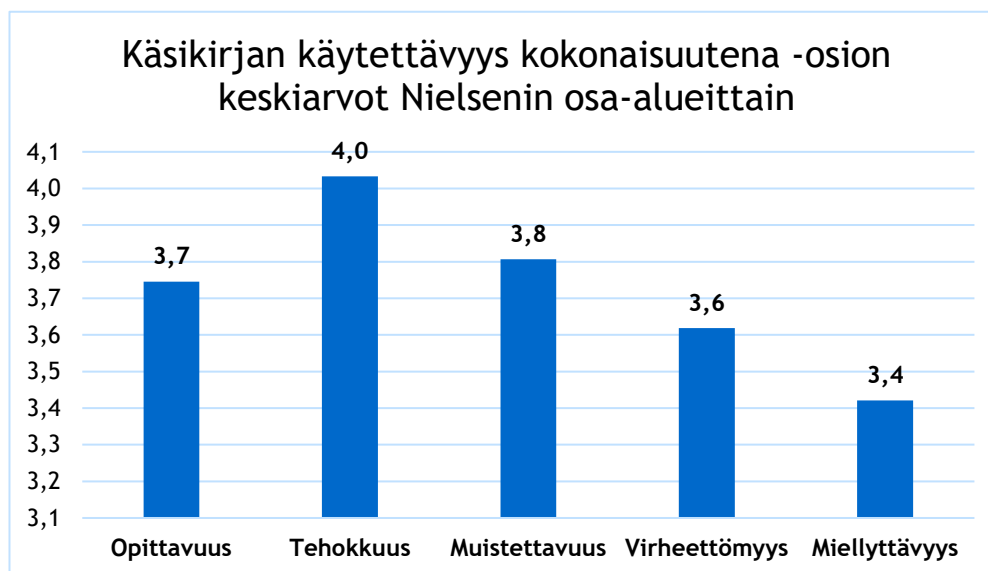
Taulukko 1: Osion ”käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena” väittämät

Eniten samaa mieltä oltiin väittämän ”Käsikirja helpottaa tavoitteiden saavuttamisessa” kanssa vastausten keskiarvon ollessa 4,2. Vähiten samaa mieltä vastaajat olivat väittämän ”käsikirjan käyttö on miellyttävää” kanssa keskiarvon ollessa 3,3. Osion kaikkien vastausten yhteenlasketuksi keskiarvoksi muodostui 3,8. (Kts. taulukko 1.)



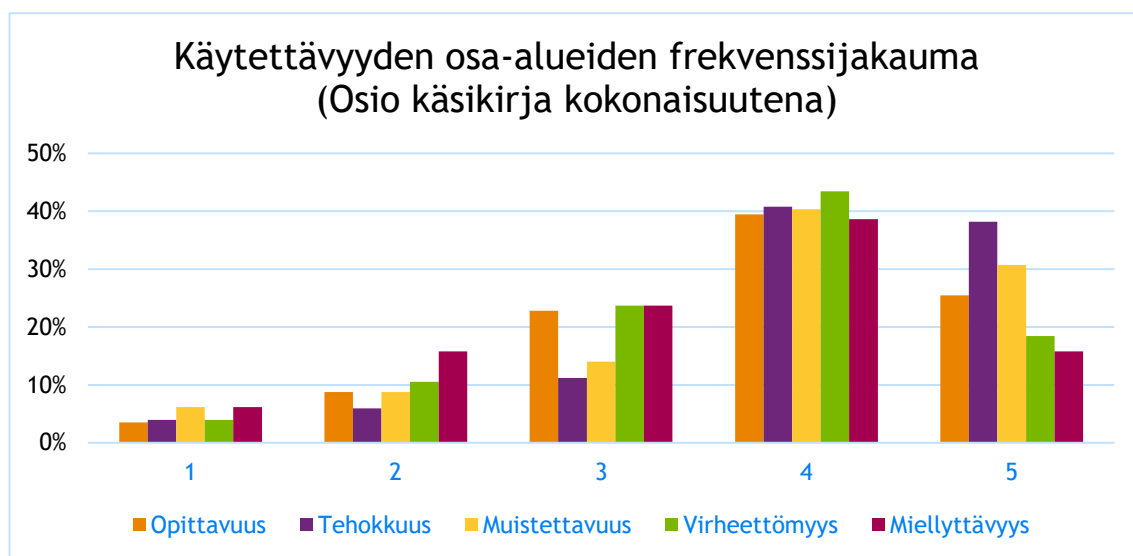
Kuva 6: Osion ”Käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena” frekvenssijakauma, (n=38).

Kuvasta kuusi nähdään osion kaikkien vastausten frekvenssijakauma eli tietyn arvon osuus kaikista osiossa ”käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena” annetuista vastauksista. Vastausten kokonaismäärä osiossa on 570. Kuvasta nähdään, että 40% vastauksista ovat saaneet arvon neljä eli vastaajat ovat olleet jokseenkin samaa mieltä käytettävyyttä mittaavien väittämien kanssa. Arvon viisi, eli täysin samaa mieltä on saanut 27% vastauksista. Neutraaleja, eli arvon kolme saaneita vastauksia on 18%. Joko jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämien kanssa tulleita vastauksia on yhteensä 15%. Arvon kaksi eli jokseenkin eri mieltä osuus osion kaikista vastauksista on 10% ja vastaukset, joihin on vastattu arvo 1, eli täysin eri mieltä 5%.



Kuva 7: Osion ”Käsikirja kokonaisuutena” käytettävyyden osa-alueiden keskiarvot (n=38).

Kuvasta seitsemän nähdään miten käsikirjan käytettävyys pisteytyi osion 15 väittämän perusteella. Suurimman keskiarvon sai tehokkuus, eli se kuinka hyödyllisenä vastaajat pitivät työvälinettä. Matalin keskiarvo (3,4) muodostui osa-alueelle miellyttävyys eli käyttäjän subjektiivinen kokemus käsikirjan käytön mielekkyydestä. Opittavuus, eli tässä opinnäytetyössä myös koulutukseen liittyvä osa-alue sai keskiarvon 3,7. Muistettavuus, eli välineen käytön mieleen palauttamisen helppous käyttötaun jälkeen sai keskiarvon 3,8 ja virheettömyys, eli ohjeiden selkeys ja helppo ymmärrettävyys sai keskiarvon 3,6.



Kuva 8: Frekvenssijakauma käytettävyyden osa-alueittain osiossa "Käsikirja kokonaisuutena" (n=38.)

Kuvasta kahdeksan nähdään keskiarvojen lisäksi analysoitu "Käsikirja kokonaisuutena" -osion väittämien käytettävyyden eri osa-alueiden frekvenssijakauma. Kuvasta nähdään, että erot eri osa-alueiden välillä ovat melko pieniä.

### 7.3 Aloittaminen

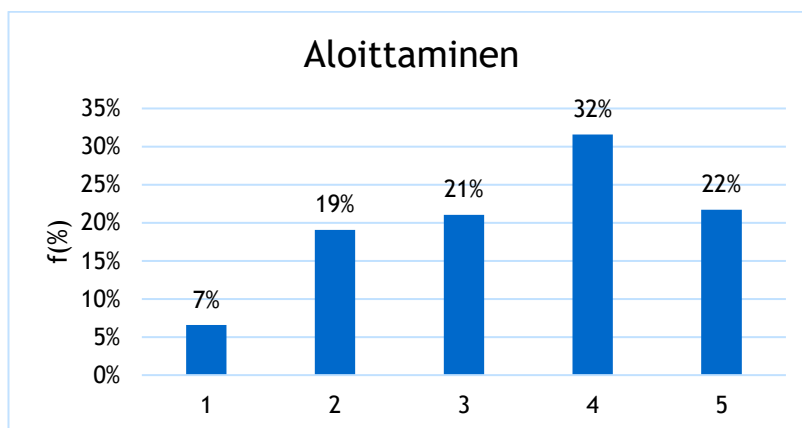
Suhan kokoontumiskertojen eri osien mukaan jaetun kolmannen osion ensimmäisellä osalla kartoitettiin kokoontumiskertojen aloittamisiin liittyviä tekijöitä. Aloittaminen koostuu jäänmurtajarjoituksista, edellisen kokoontumiskerran kertauksesta, sen hetkisen kokoontumiskerran ohjelman läpikäynnistä sekä kotitehtävien ja päiväkirjan läpikäynnistä. Osio sisälsi neljä mielipideväittämää ja jokaiseen neljään väittämään vastasi 38 (n=38) Suha-ohjaajaa. Väittämiä arvioitiin asteikolla 1-5; 5=täysin samaa mieltä, 1= täysin eri mieltä. Osion vastausprosentti oli 97,4.



Aloittaminen	Keskiarvo	Mediaani	Yhteensä (N)
1.Edellisten tuntien kertaus on helppo toteuttaa käsikirjan avulla	4,0	4,0	38
2.Jäänmurtajarahjoituksia on helppo toteuttaa käsikirjan avulla	3,2	3,5	38
3.Jäänmurtajarahjoitusten kulku on helppo muistaa	3,2	3,0	38
4.Käsikirjan jäänmurtaajia on helppo käyttää	3,3	3,0	38

Taulukko 2: Osion "Aloittaminen" väittämät (n=38)

Eniten samaa mieltä oltiin väittämän "Edellisten tuntien kertaus on helppo toteuttaa käsikirjan avulla" kanssa vastausten keskiarvon ollessa 4,0. Muiden kolmen väittämän keskiarvo jäi välille 3,2-3,3. Keskiarvon 3,3 sai väittämä "Käsikirjan jäänmurtaajia on helppo käyttää" ja arvon 3,2 väittämät "Jäänmurtajarahjoitusten kulku on helppo muistaa". Osion kaikkien vastausten yhteenlasketuksi keskiarvoksi muodostui 3,4. (Kts. taulukko 2.)



Kuva 9: Osion "Aloittaminen" frekvenssijakauma, väittämien yhteenveto (n=38).

Kuvasta yhdeksän nähdään osion kaikkien vastausten frekvenssijakauma. Vastausten kokonaismäärä osiossa aloittaminen on 152. Taulukosta nähdään, että noin puolet vastauksista (55%) ovat saaneet arvon neljä (32%) tai viisi (22%). Noin neljännes (26%) vastauksista on saanut arvon 1 tai 2, joka kuvaa sitä, että vastaajat ovat olleet jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että aloittamiseen liittyvien käsikirjan osien käytettävyys on hyvällä tasolla. Neutraalien vastausten osuus on 21%.

Osion lopussa oli kaksi avointa kysymystä, joilla kerättiin laadullista aineistoa kvantitatiivisen aineiston tueksi. Ensimmäinen kysymys oli "Osio sisältää kohtia, jotka eivät toimi hyvin,

MITÄ?” Toinen osion avoin kysymys kuului: ”Miten kehittäisit osion ongelmakohtia”. Molempiin kysymyksiin vastasi 11 Suha-ohjaajaa. Kysymyksien vastausprosentti oli 28,2.

Vastaukset eivät kuitenkaan muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta koskeneet osiota ”aloittaminen”, vaan vastaajat olivat selkeästi antaneet kommentteja koko käsikirjan kokonaisuudesta tai muista osioista. Jälkikäteen kyselylomaketta tarkastellessa tämä on hyvin ymmärrettävä väärinkäsitys, joka indikoi kyselylomakkeen sekä saatteen selkeitä puutteita. Puutteen räikeyttä alleviivaa se, että vastaajista valtaosa oli käsittänyt kysymyksen väärin. Ongelma olisi todennäköisesti ollut vältettävissä paremmalla ohjeistuksella ja visuaalisesti selkeämmällä lomakkeella.

Koko tutkimuksen validiteetin ”onneksi” tämä ongelma poistui seuraavien osioiden avoimien kysymysten kohdalla. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että kyselylomakkeen rakenne oli ehtinyt hahmottumaan riittävästi vastaajille. Muiden osioiden lopussa vastaukset keskittyivätkin kiitettävästi kyseisten osioiden ongelmakohtiin.

Lomakkeella oli myös kysymys, jolla pyrittiin kartoittamaan käsikirjaa kokonaisuutena, mutta se oli sijoitettu vasta kyselyn loppuun. ”Aloittaminen” osioon tulleet käsikirjan kokonaisuutta koskevat vastaukset siirtyivät analyysivaiheessa näiden vastausten joukkoon.

Niiden vastausten perusteella, jotka koskivat aloittamista, ongelmaksi koettiin tuntien aloittamiseen liittyvä ajankäyttö varsinkin puheluiden asiakkaiden kanssa. Kehitysehdotuksissa toivottiin uusia ideoita jäänmurtajiin. Myös hyväksi havaittujen käytäntöjen tuomista enemmän esille toivottiin.

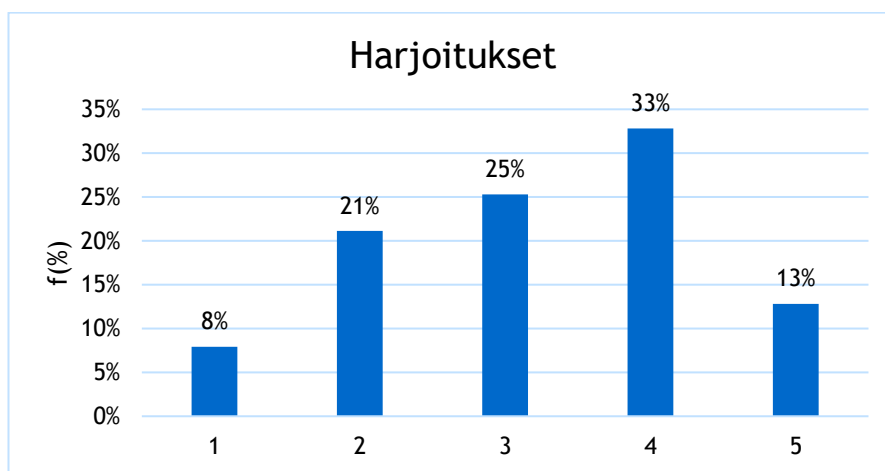
#### 7.4 Harjoitukset

Kolmannen osion toisella osalla kartoitettiin käsikirjan harjoituksia, joissa kurssilla opetettuja taitoja kokeillaan ja harjoitellaan käytännössä. Osio sisälsi seitsemän mielipideväittämiä, joihin vastasi väittämistä riippuen 37 tai 38 (n=37-38) Suha-ohjaajaa. Väittämiä arvioitiin asteikolla 1-5; 5=täysin samaa mieltä, 1= täysin eri mieltä. Osion vastausprosentti oli 94,9-97,4.

Käytännön harjoitukset/ toiminnalliset harjoitukset	Keskiarvo	Mediानी	Yhteensä (N)
1. harjoituksia on helppo toteuttaa käsikirjan pohjalta	3,2	3,0	38
2. Käsikirjan harjoitusten käyttö on helppo oppia	3,4	4,0	38
3. Käsikirjan harjoitusten käyttöön on annettu riittävä koulutus	3,5	3,5	38
4. Harjoitusten kulku on helposti muistettava	3,4	3,5	38
5. Pidän harjoitusten ohjaamisesta	2,9	3,0	38
6. Käsikirjan harjoitukset ovat toimivia	3,1	3,0	38
7. Käsikirjan harjoitukset ovat helppoja käyttää	3,1	3,0	37

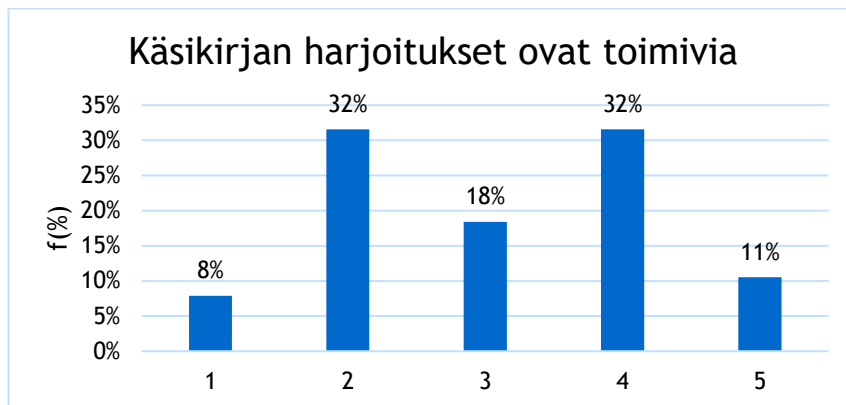
Taulukko 3: Osion "Harjoitukset" väittämät

Eniten samaa mieltä oltiin väittämän "Käsikirjan harjoitusten käyttöön on annettu riittävä koulutus" kanssa vastausten keskiarvon ollessa 3,5. Vähiten samaa mieltä keskimäärin oltiin väittämän "Pidän harjoitusten ohjaamisesta" kanssa, jossa vastausten keskiarvo jäi 2,9:ään. Osion kaikkien väittämien yhteenlasketuksi keskiarvoksi muodostui 3,2. Osiossa oli kolme väittämää, joiden keskiarvo jäi vain niukasti "tyytyväisen" -puolelle. "Harjoituksia on helppo toteuttaa käsikirjan pohjalta (3,2), "Käsikirjan harjoitukset ovat toimivia" (3,1) ja "Käsikirjan harjoitukset ovat helppoja käyttää", Yksi väittämä, "pidän harjoitusten ohjaamisesta" kallistui tyytymättömän puolelle. (Kts. Taulukko 3.)



Kuva 10: Osion "Harjoitukset" frekvenssijakauma, väittämien yhteenveto (n=37-38)

Kuvasta 10 nähdään osion kaikkien vastausten frekvenssijakauma. Vastausten kokonaismäärä osiossa on 265. 46% vastauksista on annettu arvolle neljä tai viisi. Arvon viisi vastauksia 13% ja arvon neljä vastauksia 33%. Neutraalin eli vastauksia arvolla kolme on annettu 25% vastauksista. Lähes kolmannes vastauksista (29%) ovat jokseenkin tai täysin eri mieltä. Arvon kaksi vastauksia kaikista vastauksista on 21% ja arvon yksi 8%.



Kuva 11: Väittämän 6. "Käsikirjan harjoitukset ovat toimivia" frekvenssijakauma (n=38).

Kuvasta 11 nähdään väittämän "Käsikirjan harjoitukset ovat toimivia" frekvenssijakauma. Vastaajat jakautuivat kahteen väittämän kohdalla kahteen ryhmään, josta toinen (40%) oli täysin tai osittain eri mieltä ja toinen (43%) osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että harjoitukset ovat toimivia. 18% ei ollut samaa, eikä eri mieltä.

Osion lopussa oli kaksi avointa kysymystä, joilla kerättiin laadullista aineistoa kvantitatiivisen aineiston tueksi. Ensimmäinen kysymys oli "Osio sisältää kohtia, jotka eivät toimi hyvin, MITÄ?" Tähän kysymykseen vastasi 12 Suha-ohjaajaa. Kysymyksen vastausprosentti oli 30,8. Toinen osion avoin kysymys kuului: "Miten kehittäisit osion ongelmakohtia". Tähän kysymykseen vastasi kahdeksan Suha-ohjaajaa muodostaen kysymyksen vastausprosentiksi 20,5.

Harjoitukset-osiosta nousi laadullisen aineiston perusteella esille muutamia selkeitä ongelmakohtia. Moni vastaaja koki harjoitukset haastaviksi asiakkaille. Asiakkailta tulleen palautteen mukaan osa harjoituksista koetaan vaikeina ja turhauttavina. Joidenkin harjoitusten kohdalla myös harjoituksissa vaadittu näytteleminen on tuottanut vaikeuksia.

*"Harjoituksia on vaikea tehdä. Siis niitä, joissa on se ns. väärä tapa toimia ja sitten se korjattu versio. Menee helposti överinäyttelemiseksi."*

*"Vangit vierastavat harjoituksia ylipäättään"*

Muita ongelmaksi koettuja asioita olivat harjoituksiin kuuluva aika sekä tiettyjen harjoitusten sopimattomuus yksilöohjelmaan. Yksi selkeä ongelmaksi koettu teema oli harjoitusten teennäisyys.

*"Harjoitukset ovat sen tasoisia kuin ne olisi tarkoitettu päiväkotikäisille."*

Harjoitusten teennäisyyteen ehdotettiin ratkaisuksi harjoitusten johtamista enemmän oikeasta elämästä. Sen lisäksi harjoituksiin toivottiin aiheita, jotka toimisivat paremmin ja sopisivat paremmin nykyaikaan. Käsikirjaan toivottiin myös enemmän käytännön esimerkkejä, joiden avulla nykyiset harjoitukset toimisivat paremmin.

*”Esim. miten harjoitukset saisi toimimaan luontevammin niin, että niihin halutaan osallistua.”*

Vastaajat myös toivoivat käsikirjaan ohjeita asiakkaiden motivoimiseksi harjoituksiin.

*” Ehkä manuaalissa voisi nostaa enemmän semmosia käytännön juttuja, joiden avulla saa harjoitukset toimimaan paremmin Keinoja houkutella/huijata mukaan harjoituksiin. Ehkä pitäisi välttää semmoista puhetta, että ”nyt tehdään harjoitus” vaan niihin voisi kenties edetä jotenkin muutoin”*

Harjoitusosiota toivottiin myös selkeämmäksi ja harjoituksia selkeämmin ymmärrettäväksi.

*”Vähemmän tekstiä, Harjoitukset voisivat olla omana nippunaan, ettei tarvitse lukea harjoituksia keskeltä ohjetekstejä”*

*”Pitäisi harjoitusten ideat saada rautalangalla vielä helpommin ymmärrettäväksi. Ehkä niin päin, että harjoitusten/tehtävien tulisi olla suht yksinkertaisia, mutta että niistä voisi johtaa kurssilaisen kanssa luovasti mahdollisuuksien mukaan myös pidemmälle meneviä oivalluksia ja tilanteita sekä ajatus- ja käyttäytymisvaihtoehtoja.”*

Harjoitusten käyttöön kaivattiin myös lisäkoulutusta.

*”Lisää koulutusta ohjaajille asiassa. - -”*

## 7.5 Suuttumuksen päiväkirja ja kotitehtävät

Kolmannen osion kolmannella osalla kartoitettiin käsikirjan tarjoaman suuttumuksen päiväkirjan ja kotitehtävien käytettävyyttä. Suuttumuksen päiväkirja on tarkoitettu osallistujille oman käytöksen tarkkailun apuvälineeksi ohjelman ajaksi. Kotitehtävät ovat käsikirjan tehtäviä, joita osallistujat tekevät kokoontumiskertojen välissä.

Osio sisälsi yhdeksän mielipideväittämää, joihin vastasi riippuen väittämästä 37 tai 38 (n=37-38) Suha-ohjaajaa. Väittämiä arvioitiin asteikolla 1-5; 5=täysin samaa mieltä, 1= täysin eri mieltä. Osion vastausprosentti oli 94,9-97,4.

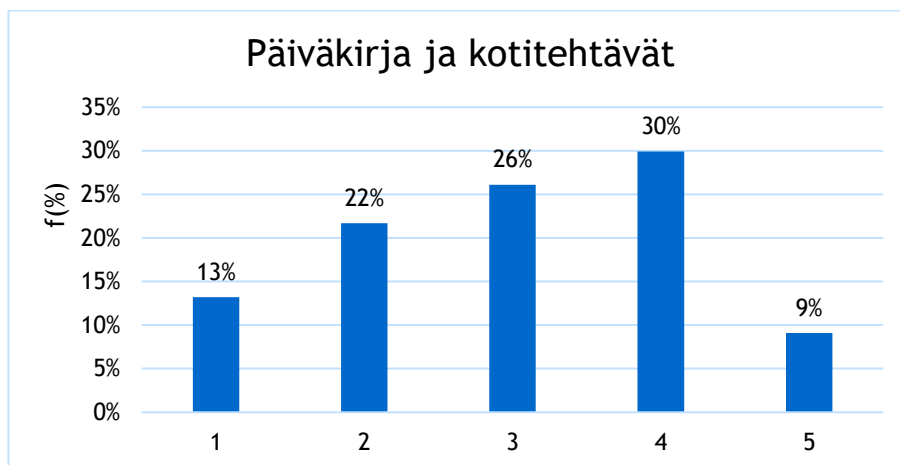
Suuttumuksen päiväkirja ja kotitehtävät	Keskiarvo	Mediaani	Yhteensä (N)
1. Osallistujat on helppo saada täyttämään päiväkirjaa	2,5	2,0	38
2. Osallistujat on helppo saada tekemään käsikirjan kotitehtäviä kirjallisesti	2,4	2,0	38
3. Käytän mielelläni kotitehtäviä	3,4	4,0	38
4. Käytän mielelläni kirjallista Suuttumuksen päiväkirjaa	3,8	4,0	38
5. Vaihtoehtoiset tavat korvata Suuttumuksen päiväkirjan käyttö ovat toimivia	3,4	3,0	37
6. Käsikirjan tehtävät ovat toimivia	3,4	4,0	38
7. Kirjallinen Suuttumuksen päiväkirja on toimiva	3,6	4,0	38
8. Osallistujat tekevät kotitehtäviä hyvin	2,3	2,0	38
9. Osallistujat täyttävät kirjallista päiväkirjaa hyvin	2,2	2,0	38

Taulukko 4: Osion "Suuttumuksen päiväkirja ja kotitehtävät" väittämät

Osion kaikkien väittämien yhteenlasketuksi keskiarvoksi muodostui 3.0. Tämä ei kuitenkaan kuvaa tuloksia kovinkaan hyvin sillä taulukosta neljä nähdään, että väittämien saamat keskiarvot vaihtelivat huomattavasti riippuen väittämästä.

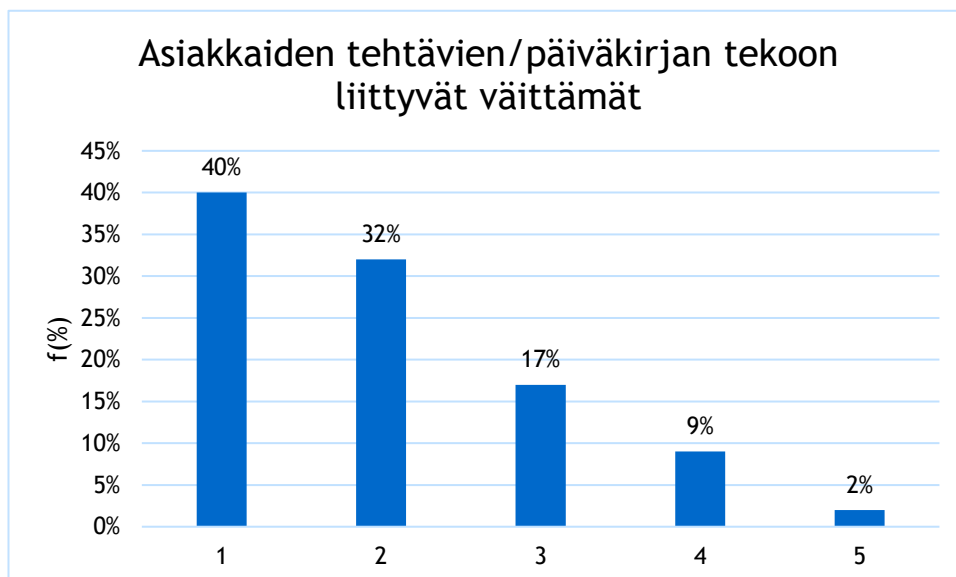
Kaikkia 2,5 keskiarvon tai alle saaneita vastauksia, joita oli neljä yhdeksästä, yhdistää se, että niillä kartoitettiin asiakkaiden tehtävien tai päiväkirjan käyttöön liittyviä näkemyksiä. Esimerkiksi "Osallistujat tekevät kotitehtäviä hyvin" väittämän keskiarvo oli 2,3 ja väittämän "Osallistujat täyttävät kirjallista päiväkirjaa hyvin 2,2.

Eniten samaa mieltä oltiin väittämän "Käytän mielelläni kirjallista Suuttumuksen päiväkirjaa" kanssa vastausten keskiarvon ollessa 3,8. Muutenkin ne kysymykset, jotka mittasivat tehtävien ja Suuttumuksen päiväkirjan käytön miellyttävyyttä ja tehokkuutta saivat melko hyviä keskiarvoja (3,4-3,8). (Kts. Taulukko 4.)



Kuva 12: Osion "Suuttumuksen päiväkirja ja kotitehtävät" frekvenssijakauma, vastausten yhteenvedo (n=37-38).

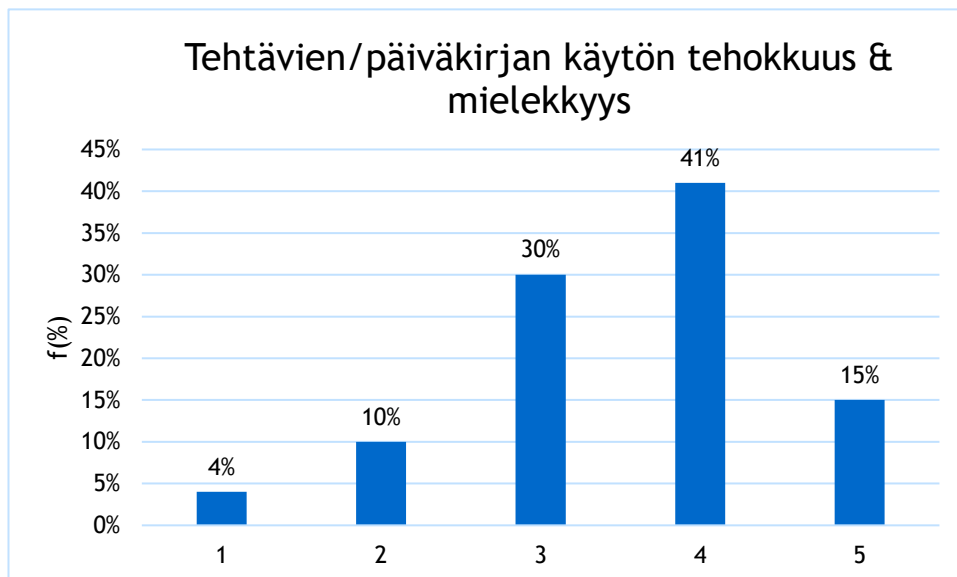
Kuvasta 12 nähdään osion kaikkien vastausten frekvenssijakauma. Tästä kuvasta voidaan hahmottaa vastausten suuri jakautuminen eri vaihtoehtojen välillä. Vastausten kokonaismäärä osiossa on 341. Kuvasta 12 havaitaan myös, että vain 9% osion vastauksista on annettu arvolle viisi, täysin samaa mieltä. Arvon neljä on saanut 30% vastauksista. Neutraaleja eli arvon kolme vastauksia on osion vastauksista neljännes eli 26%. Arvon 2 vastauksia on kaikista osion vastauksista 22% ja arvon yksi 13%.



Kuva 13: Väittämien 1, 2, 8 & 9 (kts. taulukko 4.) frekvenssijakauma (n=38).

Kuvasta 13 voidaan tarkastella asiakkaiden tehtävien ja päiväkirjan tekemiseen liittyvien vastausten frekvenssijakaumaa. Vastausten kokonaismäärä osiossa on 92. Jopa 40% osion vastauksista oli täysin eri mieltä käytettävyyttä mittaavien väittämien kanssa. Arvon kaksi vastauksia oli myös huomattavasti, jopa 32% vastauksista. Vain 11% vastauksista saivat arvon neljä (9%)

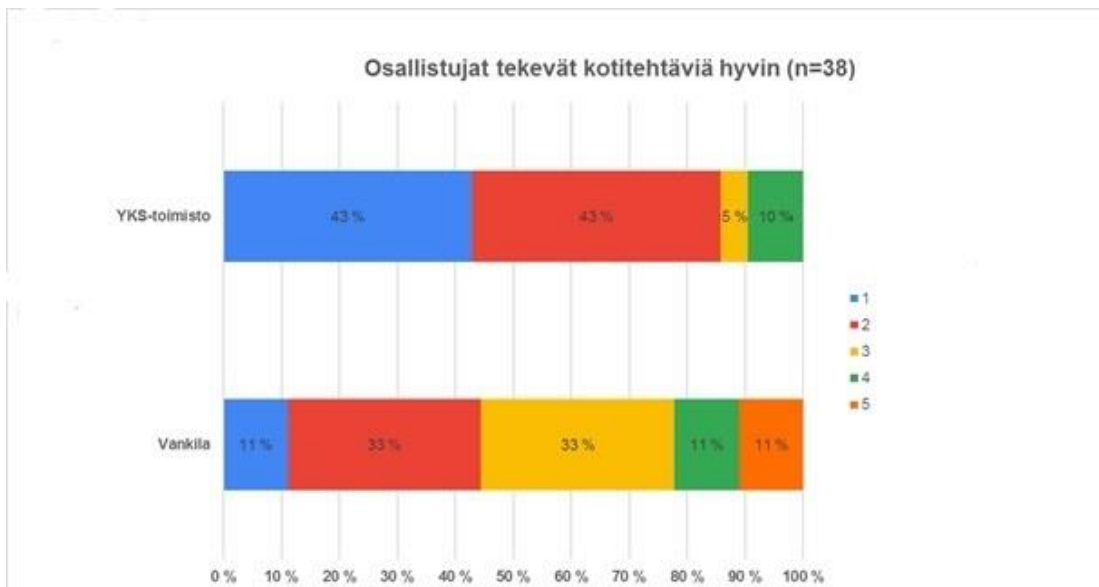
tai viisi (2%). Arvon kolme vastauksia oli 17% kaikista vastauksista. Näiden väittämien keskiarvoksi muodostuu 2,4. (Kts. kuva 13.)



Kuva 14 Väittämien 3-7 (Kts. taulukko 4.) frekvenssijakauma (n=37-38).

Kuvasta 14 nähdään tehtävien ja päiväkirjan käytön tehokkuutta ja mielekkyyttä mittaavien väittämien vastausten frekvenssijakauma. Vastausten kokonaismäärä on 139. Lisäksi mukana on kirjallisen päiväkirjan korvaavien tapojen käytettävyyttä mittaava väittämä. Näiden väittämien kohdalla arvon yksi (4%) ja kaksi (10%) vastaukset muodostavat vain 14% kaikista vastauksista. Arvon kolme saaneita vastauksia on 30%. Arvolla neljä annettuja vastauksia on eniten, yhteensä 41% kaikista vastauksista. Arvon viisi vastauksia 15%. Näiden väittämien keskiarvoksi muodostuu 3,5.





Kuva 15: Väittämän "Osallistujat tekevät kotitehtäviä hyvin" erot Vankiloiden ja yks-toimistojen välillä (n=38)

Kuvasta 15 nähdään ristiintaulukointi, jossa verrataan yks-toimistossa työskentelevien ja vankilassa työskentelevien ohjaajien vastauksia väittämään "Osallistujat tekevät kotitehtäviä hyvin". Kuvasta nähdään, että yks-toimiston puolella työskentelevien ohjaajien vastauksista 86% on annettu arvolle yksi (43%) ja kaksi (43%). Vankilassa työskentelevien ohjaajien vastaavat luvut ovat 44% arvolle yksi (11%) ja kaksi (33%). Arvo yksi kuvastaa sitä, että vastaajat ovat täysin eri mieltä väittämän kanssa ja arvo kaksi sitä, että vastaajat ovat olleet jonkin verran eri mieltä väittämän kanssa. Arvon viisi vastauksia yks-toimistojen puolella on 0% vastauksista arvon neljä 10% ja arvon kolme vastauksia 5%. Vankilassa työskentelevien ohjaajien vastauksista 33% on annettu arvolle kolme, 11% arvolle neljä ja 11% arvolle viisi.



Kuva 16: Väittämän "Osallistujat täyttävät kirjallista päiväkirjaa hyvin" erot Vankiloiden ja yks-toimistojen välillä (n=38)

Kuvasta 16 nähdään ristiintaulukointi, jossa verrataan yks-toimistossa työskentelevien ja vankilassa työskentelevien ohjaajien vastauksia väittämään "Osallistujat täyttävät kirjallista päiväkirjaa hyvin". Kuvasta nähdään, että yks-toimistoissa työskentelevien ohjaajien vastauksista 76% on annettu arvolle yksi (38%) ja kaksi (38%). Vankilassa työskentelevien ohjaajien vastaavat luvut ovat 50% arvolle yksi (17%) ja kaksi (33%). Arvo yksi kuvastaa sitä, että vastaajat ovat täysin eri mieltä väittämän kanssa ja arvo kaksi sitä, että vastaajat ovat olleet jonkin verran eri mieltä väittämän kanssa.

Arvon kolme vastauksia on yks-toimistojen ohjaajien vastauksista 14% ja vankilassa työskentelevien vastauksista 39%. Arvon neljä vastauksia on lähes saman verran: yks-toimistot 10%, vankilat 11%. Arvon viisi vastauksia on 0% sekä yks-toimistoissa, että vankiloissa työskentelevien vastauksista.

Osion lopussa oli kaksi avointa kysymystä, joilla kerättiin laadullista aineistoa kvantitatiivisen aineiston tueksi. Ensimmäinen kysymys oli "Osio sisältää kohtia, jotka eivät toimi hyvin, MITÄ?" Toinen osion avoin kysymys kuului: "Miten kehittäisit osion ongelmakohtia?". Molempiin kysymyksiin vastasi kahdeksan Suha-ohjaajaa, jolloin kysymysten vastausprosentiksi muodostui 20,5%.

Myös laadullisesta aineistosta kävi selkeästi ilmi, että asiakkaat eivät juurikaan tee tehtäviä tai täytä päiväkirjaa kokoontumiskertojen välissä. Tekemättömyyteen saattaa vaikuttaa useita eri tekijöitä, joista ainakin yksi tuntuu olevan joidenkin asiakkaiden heikko kirjoitustaito. Tehtävien tekemättä jättäminen näyttäisi myös laadullisen aineiston perusteella korostuvan yks-toimistojen puolella.

*”Kotitehtäviä ei oikeastaan tehdä tai ainakaan muisteta tuoda tapaamisiin (siviilissä) mukaan. Vankilassa ehkä eri juttu. Paperit hukuvat eikä niitä jakseta täyttää.”*

*”Siviilissä osallistujat eivät täytä päiväkirjaansa juurikaan. - -”*

Tehtävien tekoon saattaa kokemusten perusteella auttaa se, että asiakkaille teroitetaan heti kurssin alussa päiväkirjan ja tehtävien tekemisen tärkeyttä oppimisen kannalta. Tehtävien kanssa tietynlainen jämäkkyys voi olla hyödyllistä.

*”- - Yhtään ei saa lepsuilla, tai ne jätetään tekemättä.”*

Kaikki eivät pitäneet kirjallisten tehtävien tekemättömyyttä ongelmallisena. Aineiston perusteella vastaukset ja esimerkit voi poimia asiakkailta myös suusanallisesti, sen tuottamatta sen suurempia vaikeuksia.

*”Kotitehtävät käydään läpi joka tapauksessa sen mukaan, mitä kukakin arjestaan muistaa. En muodosta asiasta ongelmaa.”*

*”Aina kaikki eivät kirjoita päiväkirjaa, mutta ovat miettineet tehtävää ja kertovat vastauksensa ilman kirjallista tuotosta, ja sekin toimii.”*

Vastaajien joukossa oli kuitenkin myös niitä, jotka kokivat tehtävien ja päiväkirjan tekemättä jättämisestä koituvan jonkin asteista haittaa. Suurimmaksi ongelmaksi muodostui tekemättömien tehtävien suulliseen läpikäyntiin kuluva aika. Tekemättömien tehtävien läpikäynti kursilla voi myös antaa muille osallistujille viestiä siitä, että tehtäviä ei tarvitse tehdä.

*”Osallistujat eivät täytä päiväkirjaa, mutta kyselemällä saadaan tieto ulos. Siihen menee aikaa...”*

*”Ongelma kohta on enemmänkin oma aika. Jos joku ei osaa kirjoittaa niin se, että käytäisiin kahdestaan suullisesti läpi niin ei ole aikaa - -”*

Ajan säästämisen yhdeksi keinoksi ehdotettiin sitä, että päiväkirjaa voisi täyttää ohjelman alussa tai toimiston vastaanottotilassa.

Käsikirjaan ehdotettiin tehtäväksi muutoksia päiväkirjan ja tehtävien käytettävyyden parantamiseksi. Päiväkirjasta toivottiin simppeleitä ja vapaamuotoisempaa, joka mahdollisesti vaikuttaisi siihen, että sitä täytettäisiin paremmin. Selkein kehittämisen kohde oli suuttumuksen arvioinnin päivittäminen. Myös esimerkkitilanteita lievänsikin suuttumuksen tunnistamiseen kaivattiin.

*”Päivittäminen tähän päivään (suuttumuksen arviointi).”*

*”Suuttumuksen arviointi tulisi olla selkeämpi, nyt tuntuu, että se on vähän kuin on off.”*

*”Käsikirjassa voisi olla vielä enemmän esimerkkitilanteita, jotta osallistuja tunnistaisi lievänsäkin suuttumuksensa/hermostumisensa ja tilanteen mahdollisen eskaloitumisvaaran”*

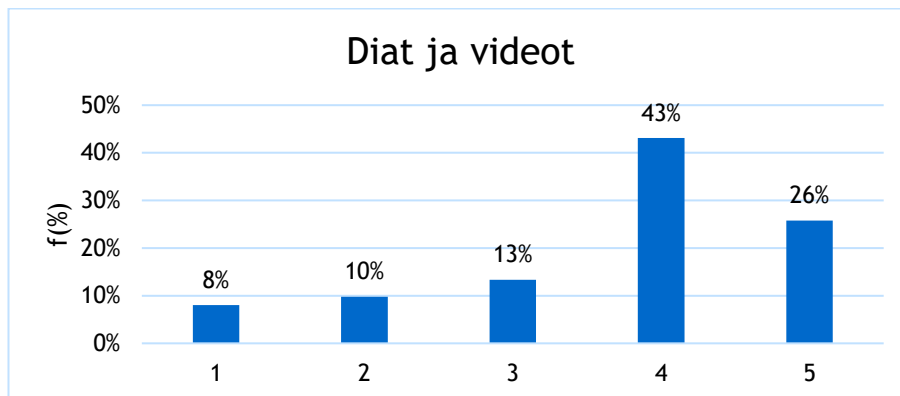
## 7.6 Diat ja videot

Kolmannen osion neljännellä osalla kartoitettiin ohjaajien visuaalisina apukeinoina toimivien diojen ja kokoontumiskerroilla esitettävien videoiden käytettävyyttä. Osio sisälsi kuusi mielihyvää väittämää, joihin vastasi väittämästä riippuen 37 tai 38 (n=37-38) Suha-ohjaajaa. Väittämiä arvioitiin asteikolla 1-5; 5=täysin samaa mieltä, 1= täysin eri mieltä. Osion vastausprosentti on 94,9-97,4.

Diat ja videot	Keskiarvo	Mediaani	Yhteensä (N)
1. Diat ovat visuaalisesti selkeitä	3,7	4,0	37
2. Diat tukevat ohjelman ohjaamista	3,9	4,0	37
3. Diojen käyttö on helppoa	3,8	4,0	37
4. Videot ovat visuaalisesti selkeitä	3,7	4,0	38
5. Videoihin kuuluvat tehtävät auttavat ohjelman ohjaamisessa	3,4	4,0	38
6. Videot auttavat saamaan aikaan keskustelua	3,7	4,0	38

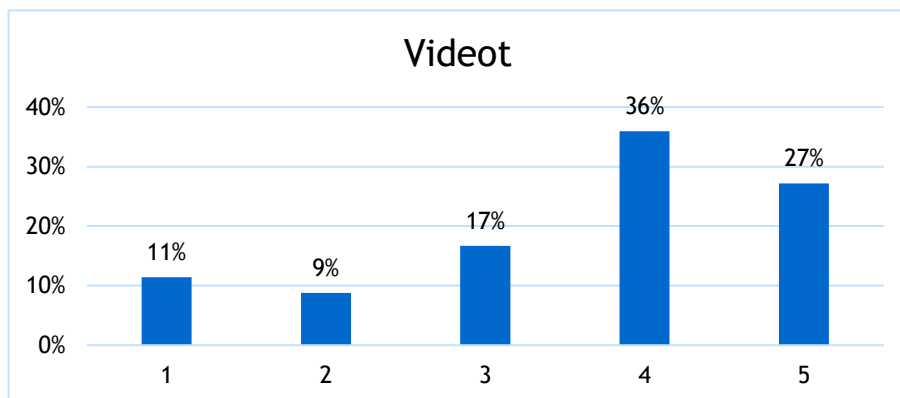
Taulukko 5: Osion "Diat ja videot" väittämät

Osion väittämien keskiarvot jakautuivat melko tasaisesti vaihdellen vain viidellä kymmenyksellä välillä 3,4-3,9. Osion kaikkien väittämien yhteenlaskettu keskiarvo oli 3,7. (Kts. Taulukko 5.)

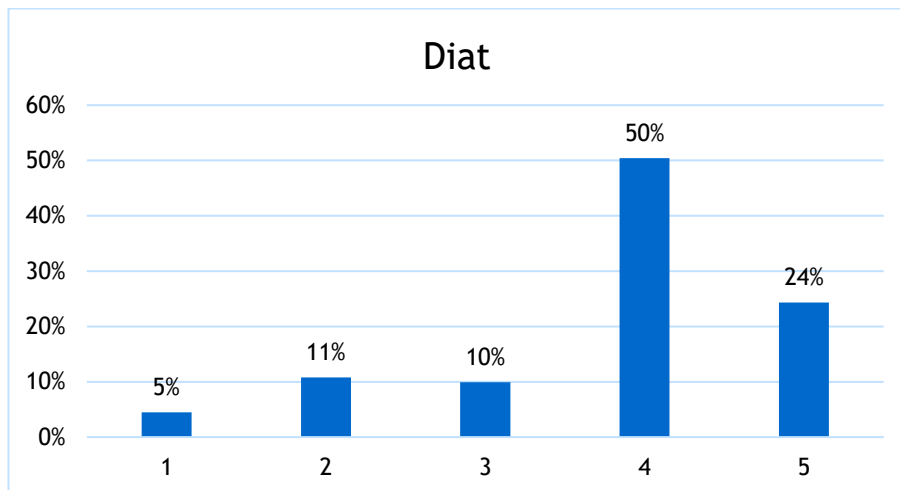


Kuva 17: Osion "Diat ja videot" frekvenssijakauma (n=37-38).

Kuvasta 17 nähdään osion vastausten frekvenssijakauma. Vastausten kokonaismäärä osiossa on 225. Suurin osa (43%) vastauksista annettiin arvolle neljä. Täysin samaa mieltä eli arvon viisi vastauksia oli noin neljännes eli 26%. Täysin eri mieltä eli arvolle 1 annettuja vastauksia oli vain kahdeksan prosenttia ja arvolle kaksi annettuja vain 10%.



Kuva 18: Videoihin liittyvien väittämien frekvenssijakauma (n=38)



Kuva 19: Dioihin liittyvien väittämien frekvenssijakauma (n=37)

Kuvissa 18 ja 19 nähdään Diojen ja videoiden frekvenssijakaumat eriteltynä. Kuvista nähdään, että jakaumat ovat hyvin paljon toistensa kaltaiset.

Osion lopussa oli kaksi avointa kysymystä, joilla kerättiin laadullista aineistoa kvantitatiivisen aineiston tueksi. Ensimmäinen kysymys oli ”Osio sisältää kohtia, jotka eivät toimi hyvin, MITÄ?” Tähän kysymykseen vastasi 12 Suha-ohjaajaa. Kysymyksen vastausprosentti oli 30,8.

Toinen osion avoin kysymys kuului: ”Miten kehittäisit osion ongelmakohtia”. Tähän kysymykseen vastasi kymmenen Suha-ohjaajaa muodostaen kysymyksen vastausprosentiksi 25,6%.

Laadullisen aineiston pohjalta kartoitettiin videoihin liittyviä ongelmia sekä kehitysehdotuksia. Selkein ongelmakohta oli suomenkielisen videokokonaisuuden uskottavuus. Moni kertoi-kin yhä käyttävänsä vanhoja englannin kielisiä videoita, joita pidettiin aineiston pohjalta toimivampina, realistisempina ja uskottavampina kuin amatöörimäisiä ja näytellyn oloisia uusia videoita.

*”Alkuperäiset videot toimivat paremmin, kuin suomeksi myöhemmin tehdyt”*

*”Käytän edelleen ’niitä ensimmäisiä rouheita’ brittivideoita, koska ovat paljon uskottavimmat kuin uudet ’Suomi versiot’. --”*

*”Olen kokenut paremmaksi vanhat englannin kieliset videot. Ne toimivat vankilassa, ei nakkioskijono”*

*”Asiakkaita usein naurattaa videot. - - ”*

Suomalaisen videotuotannon kokonaisuutta koskevan kritiikin lisäksi aineistosta nousi esiin myös spesifisempiä ongelmakohtia.

*”Videoilla aggressiivinen osuus tulisi erottua selkeämmin muista.”*

*”Aggressiivinen passiivinen ja jämäkkä viestintä -video: viestintätavat eivät videolla erotu selkeästi toisistaan.”*

Vastaajat esittivät myös päivitysehdotuksia siltä varalta, mikäli videoita päätettäisiin tulevaisuudessa päivittää. Videoissa toivottiin esimerkiksi kiinnitettävän enemmän huomiota näyttelijöiden ilmeisiin, joita asiakkaat voisivat harjoitella tulkitsemaan. Myös ehdotuksia videoiden aiheille tarjottiin.

*”Ehkä voisi olla joku video, missä alkoholin käyttö tulisi vielä paremmin esille, alkoholitilanteet ovat kuitenkin niin tyypillisiä aggressiotilanteita Suomessa. -  
-”*

Yksi videoiden ongelmakohta liittyi sisällön sijasta saatavuuteen.

*” Videoiden tulisi olla tietokoneella pakattuna osioittain ja selkeämmin nimettynä. Etänä ohjelmaa työstettäessä videot eivät ole käytössä. - Voisiko ne saada Youtubeen tai 'jonnekin' salasanan taakse.”*

Dioihin liittyviä kehitysehdotuksia sen sijaan tuli niukasti. Osa kuitenkin kaipasi päivitystä dioihin. Myös käytettävyysongelmat tiettyjen diojen kohdalla nousivat esiin.

*”En pidä dioista, jossa esitetään suuttumusta edeltävää tilannetta. Ovat vielä epäselvemmät kuin aiemmat kuvat pariskunnasta.”*

Diojen ja videoiden lisäksi fläppitaulun käyttö visuaalisena apukeinona koettiin toimivaksi.

## 7.7 Rentoutukset

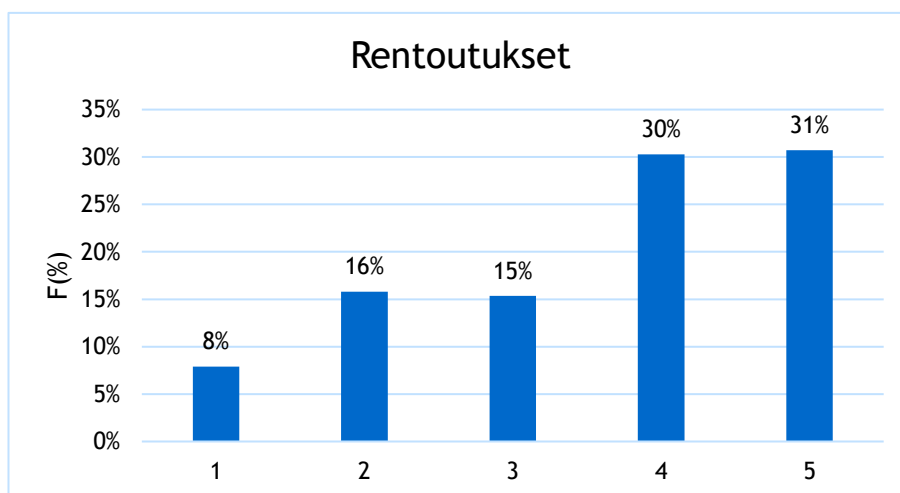
Käsikirjan ohjeet rentoutuksiin sekä rentotutumisharjoitukset.

Kolmannen osion viidennellä osalla kartoitettiin käsikirjan rentoutuksien käytettävyyttä. Osio sisälsi kuusi mielipideväittämiä, joihin kaikkiin vastasi 38 (n=38) Suha-ohjaajaa. Väittämiä arvioitiin asteikolla 1-5; 5=täysin samaa mieltä, 1= täysin eri mieltä. Osion vastausprosentti on 97,4.

Rentoutukset	Keskiarvo	Mediaani	Yhteensä (N)
1.Rentoutusten käyttö on helppo oppia	3,7	4,0	38
2.Rentoutukset toimivat hyvin	3,7	4,0	38
3.Rentoutukset ovat helposti muistettavia	3,6	4,0	38
4.Osallistujat on helppo saada mukaan rentoutuksiin	3,3	3,5	38
5.Pidän rentoutusten käytöstä	3,6	4,0	38
6.Rentoutusten käyttö on helppoa	3,7	4,0	38

Taulukko 6: Osion "Rentoutukset" väittämät

Osion väittämien keskiarvot jakautuivat osiossa hyvin tasaisesti vaihdellen vain neljällä kymmenyksellä välillä 3,3-3,7. Osion kaikkien väittämien yhteenlaskettu keskiarvo oli 3,6. (Kts. Taulukko 6.)



Kuva 20: Osion "Rentoutukset" frekvenssijakauma (n=38).

Kuvasta 20 nähdään osion vastausten frekvenssijakauma. Vastausten kokonaismäärä osiossa on 222. 61% vastauksista annettiin arvoille neljä (30%) tai viisi (31%). Neutraaleja eli vastauksia arvolla kolme oli 15%. 24% vastauksista saivat arvon yksi (8%) tai kaksi (16%).

Osion lopussa oli kaksi avointa kysymystä, joilla kerättiin laadullista aineistoa kvantitatiivisen aineiston tueksi. Ensimmäinen kysymys oli "Osio sisältää kohtia, jotka eivät toimi hyvin, MITÄ?" Tähän kysymykseen vastasi kahdeksan Suha-ohjaajaa. Kysymyksen vastausprosentti oli 20,5. Toinen osion avoin kysymys kuului: "Miten kehittäisit osion ongelmakohtia". Tähän kysymykseen vastasi kuusi Suha-ohjaajaa muodostaen kysymyksen vastausprosentiksi 15,3.



Laadullisen aineiston pohjalta rentoutusten käytettävyysongelmat liittyivät usein asiakkaiden keskittymiseen. Asiakkaista riippuen rentoutumiseen keskittymistä voivat hankaloittaa monet asiat. Osalla asiakkaista rentoutumista voivat vaikeuttaa neuropsykiatriset häiriöt kuten ADHD. Osalle asiakkaista voi rentoutuminen ryhmässä tuottaa vaikeuksia. Osalle asiakkaista orientoituminen yhtäkkisiin rentoutuksiin voi olla haastavaa.

*”Asiakkaan on vaikea rentoutua yhtäkkiä tapaamisella.”*

*”Jos jollain on esim. ADHD, hänen on vaikea keskittyä rentoutusharjoituksiin.”*

Rentoutukset myös vaativat asiakailta paljon itsenäistä harjoittelua, johon motivoiminen koettiin haastavana. Yhtenä pointtina esiin nousi se, että rentoutuksia voitaisiin tarjota niitä tarvitseville myös kokoontumiskertojen ulkopuolella.

Toimivaksi oli myös koettu rentoutusajan käyttö siihen, että asiakkaalle jaetaan tietoa rentoutumisesta.

*”Keskustelua rentoutuksesta ja puitteiden suunnittelua kotiin (aika, paikka, musiikki). Netistäkin voitu katsoa valmiita rentoutuspätkiä. Lisäksi mietitty arjessa jatkuvia, toteutettavia tapoja tuottaa itselleen mielihyvää (esim. liikunta, metsä, ulkoilu, musiikki). - - ”*

Haasteita rentoutusten käytettävyydelle aiheuttavat myös tilat, jotka koettiin sopimattomia rentoutusten onnistuneeseen läpivientiin. Rentoutumisten harjoitteluun toivottiinkin vastauksissa erillistä tilaa.

*”Yks-toimistossa ei asiakasvastaanottotilanteissa ole tilaa pötkötellä lattialla. Pidempi rentoutus jää tekemättä. Lyhyt rentoutus tuolissa istuen voi olla mahdollista, jos asiakas siihen suostuu. Usein tilanne levoton ja ääniä kuuluu naapurihuoneessa, eikä tilanne tunnu luontevalta.”*

Vastauksissa koettiin myös, että rentoutusten käytettävyyttä parantaisi se, ettei niitä tarvitsisi lukea ääneen. Rentoutuksia kaivattiin erilliselle cd:lle tai sähköiseen muotoon. Osa vastanneista kertoi kokeneensa itse etsimänsä rentoutusmusiikin käytön toimivaksi.

Yksittäisistä rentoutuksista Ankkuritehtävä koettiin asiakkaille haastavaksi. Vastauksista kävi ilmi myös lisäkoulutuksen tarve rentoutusten opetukseen.

## 7.8 Vinkkilista

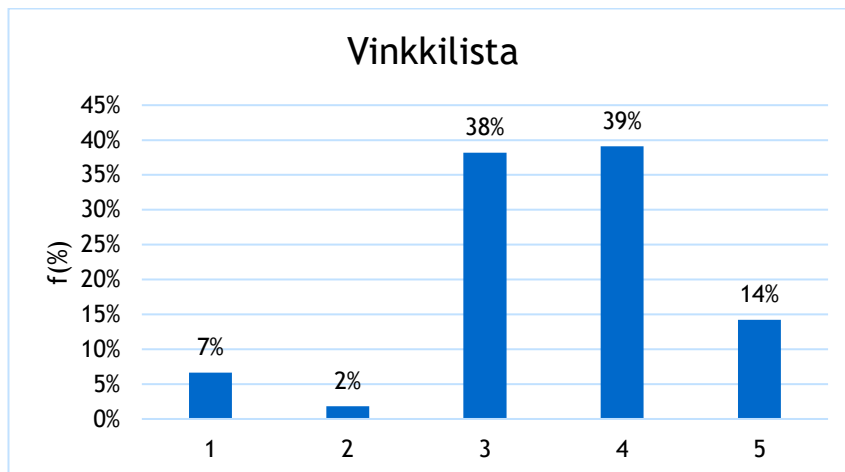
Kolmannen osion viimeisellä eli kuudennella osalla kartoitettiin käsikirjan vinkkilistan käytettävyyttä. Vinkkilista on käsikirjan osio, johon on kerätty hyväksi koettuja, vaihtoehtoisia tapoja toteuttaa käsikirjassa olevia harjoituksia.

Osio sisälsi kahdeksan mielipideväittämää, joihin kaikkiin vastasi kysymyksestä riippuen 36-38 (n=36-38) Suha-ohjaajaa. Väittämiä arvioitiin asteikolla 1-5; 5=täysin samaa mieltä, 1= täysin eri mieltä. Osion vastausprosentti on 92,3-97,4.

Vinkkilista	Keskiarvo	Mediaani	Yhteensä (N)
1.Vinkkilista tekee työskentelystä tehokkaampaa	3,6	4,0	38
2.Vinkkilista helpottaa tavoitteiden saavuttamisessa	3,7	4,0	37
3.Vinkkilista parantaa työni laatua	3,7	4,0	36
4.Vinkkilistan asiat ovat helposti muistettavia	3,4	3,0	36
5.Vinkkilistan käyttö on helppoa	3,5	4,0	36
6.Vinkkilistan ohjeet ovat helposti ymmärrettäviä	3,6	4,0	37
7.Vinkkilistan ulkoasu on miellyttävä	3,3	3,0	37
8.Pidän vinkkilistan käytöstä	3,4	3,0	36
9.Vinkkilistaa on helppo käyttää	3,5	4,0	37

Taulukko 7: Osion "Vinkkilista" väittämät

Osion väittämien keskiarvot jakoutuivat tasaisesti (3,3-3,7) myös vinkkilistaa koskevassa osiossa. Osion kaikkien väittämien yhteenlaskettu keskiarvo oli 3,5. (Kts. Taulukko 7.)



Kuva 21: Osion "Vinkkilista" frekvenssijakauma (f=36-38)

Kuvasta 21 nähdään osion vastausten frekvenssijakauma. Vastausten kokonaismäärä osiossa on 330. Täysin samaa mieltä vastauksia oli osiossa 14%. 39% vastauksista oli arvon neljä vastauksia. Neutraaleja vastauksia oli osiossa huomattavasti, jopa 38%. Yksi (7%) ja kaksi (2%) arvon vastauksia oli yhteensä vain yhdeksän prosenttia.

Osion lopussa oli kaksi avointa kysymystä, joilla kerättiin laadullista aineistoa kvantitatiivisen aineiston tueksi. Ensimmäinen kysymys oli "Osio sisältää kohtia, jotka eivät toimi hyvin, MITÄ?" Tähän kysymykseen vastasi viisi Suha-ohjaajaa. Kysymyksen vastausprosentti oli 12,8. Toinen osion avoin kysymys kuului: "Miten kehittäisit osion ongelmakohtia". Tähän kysymykseen vastasi neljä Suha-ohjaajaa muodostaen kysymyksen vastausprosentiksi 10,2.

Vinkkilistaan liittyen ei laadullisen aineiston pohjalta saatu kehitysehdotuksia tai ongelmakohtia. Sen sijaan hyvin moni vastaajista totesi, etteivät he tiedä vinkkilistasta.

*"En ole kuullutkaan vinkkilistasta?!?"*

*"En tiedä mitä tarkoitetaan vinkkilistalla."*

## 7.9 Vapaa sana

Kyselylomakkeen viimeisenä osana oli "Vapaa sana" -osio, johon vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa vapaasti kommentteja tai kehitysehdotuksia käsikirjaan liittyen.

Vapaa sana -osioon oli sijoitettu yksi kysymys, "Muita kommentteja tai kehitysehdotuksia käsikirjaan liittyen?" Kysymykseen vastasi 12 Suha-ohjaajaa muodostaen kysymyksen vastausprosentiksi 30,8. Tähän osaan on liitetty analyysivaiheessa myös muista osioista poimituja aiheita, jotka koskevat koko käsikirjan kokonaisuutta.

Vastausten perusteella ongelmalliseksi koettiin muun muassa käsikirjassa määritelty koontumiskertojen tiukka aikataulutus.

*”Minuuttiaikataulu kamala.”*

*”Se minuuttiaikataulu pois, pitää jäädä aikaa keskustelulle”*

Vastaajat antoivat kommentteja myös koulutukseen liittyen. Kommenttien mukaan varsinkin ensimmäisiä ohjelmia ohjatesa koulutus saattoi tuntua aika-ajoin riittämättömältä.

*”-- Ongelma oli aluksi se, että suoraan mentiin asiaan koulutuksessa. Eli suoraan aiheisiin mistä et tiennyt mitään. Toisaalta se toimi ihan hyvin, kun itse olit siinä oppilaana mutta sitten kun tuli oma vuoro opettaa niin oli vähän hukkassa. - - . Ehkä enemmän olisi pitänyt olla joku luento tyylinen koulutuspäivä aiheesta mitä on loukkaus ja oikeutettu suuttumus ja arvostelu yms. Jos ne ei ole itselle selvät niin miten opetat niitä muille? - -”*

*”Edelleen kaipaisin lisää koulutusta viha, aggression, tunteiden ym. koulutuksesta. Ohjelman aikana vangit kysyvät vaikeita kysymyksiä, emmekä osaa aina vastata - tai onko lupa vastata ns. ohjelman ulkopuolelta?”*

Aineiston pohjalta käytettävyyso ongelmia aiheutti käsikirjan epäselvyys, joka ilmeni esimerkiksi liikana yksityiskohtaisuutena. Käsikirjan sivuilla koettiin olevan paljon tekstiä, josta pääpointtien poimiminen tuntui hankalalta varsinkin pitkien käyttötaukojen jälkeen. Sen lisäksi, että käsikirjaa toivottiin selkeytettävän, siihen toivottiin myös lisää värikkyttä.

*”Jotain kapulakielistä manuaalissa on. Siitä on tehty alun perin jotenkin liian hieno ja se kompastuu vähän siihen. Enemmän selkokieltä. - -”*

*” - - Käsikirjan viilaamista voisi viedä yksinkertaistamisen suuntaan - ja paljon!”*

*”Selkeyttä teksteihin. Sivuilla on niin paljon tekstiä, joita ei ulkoa muista (toki jos ohjaa useammin niin ehkä muistaakin, mutta yks-puolella ohjataan muun työn lomassa monia muita ohjelmia), ja se on häiritsevää, kun joutuu tunnin aikana pakostakin seurata käsikirjaa välillä tarkasti. Keskusteluun tulee häiritseviä katkoksia. Vähempi teksti riittää!”*

*”Käsikirja on aika sekava; paljon tekstiä ja joutuu tunnin aikana lukea aika paljon, mikäli ohjelman käytössä on ollut taukoa. ”*

*”Käsikirja on mielestäni jopa liiankin yksityiskohtainen.”*

*”Liian tarkat ohjeet ovat loppujen lopulta myös liian sekavia.”*

Tekstin paljoudesta ja yksityiskohdista huolimatta ohjeistukset saatettiin kokea puutteellina. Myös rinnakkaisten käsitteiden paljous tuotti päänvaivaa.

*”Jotkin tehtävät tai ohjeistukset ovat edelleen ehkä jonkin verran puutteellisia, mutta rikkaalla mielikuvituksella siitäkin selviää.”*

*”Lisäksi kirjassa on liikaa samassa osiossa samansuuntaisia sanoja kuten. horjahdus, horjahtelu, repsahdus ja retkahdus. Tämä siis hyvin sekava kohta.”*

Vastausten mukaan käytettävyysoongelmia tuotti myös käsikirjan eri osien epälooginen järjestys. Vastauksissa nousi esimerkiksi esiin käsikirjan nykyinen rakenne, jossa diat, tehtävät ja vinkit ovat käsikirjan lopussa irrallaan kokoontumiskerroista. Tämän koettiin kuluttavan aikaa sekä aiheuttavan sekaannuksia. Ongelmaksi koettiin myös se, että yksilö- ja ryhmäohjelmat ovat sisällytetty samaan manuaaliin.

*”Käsikirja pitäisi olla looginen. Jokaisen kerran kaikki diat ja tehtävät sekä vinkkilista omalla istunnolla ja omalla kohdalla. Yksilö-suhan materiaali ihan omana kirjana ja erillisinä kohtina myös. - -*

*”- - Ryhmä-suhan sisältö meni muutaman kerran sekaisin yksilöosion kanssa, kun oli sama istunto ja huomasin myöhemmin.”*

Vastauksissa ehdotettiin myös esimerkkien lisäämistä sekä pääpointtien kirjoittamista jokaisen osion loppuun. Myös oman harjoituskirjan laatimista tai suuttumukseen liittyvän lukemisen tarjoamista asiakkaille ehdotettiin. Mielipiteitä jakanut seikka oli se, kuinka tarkasti käsikirjan ohjeita tulisi noudattaa.

*”Käsikirjan tehtäviä pitäisi saada myös muokata oman näköiseksi, jos pystyy selittämään saman asian toista mallia käyttäen. Esimerkiksi Horjahdus ja repsahdus kohdassa voisi käyttää muutoksen vaihemallia kuvastamaan paremmin tilannetta. ”*

*”Ohjelma voisi olla vähemmän strukturoitu.”*

*”Suha on helppo ohjata juurikin käsikirjan ”sitovuuden” ansiosta. Hyvin strukturoitu, antaa selkeät puitteet etenemiselle. - - ”*

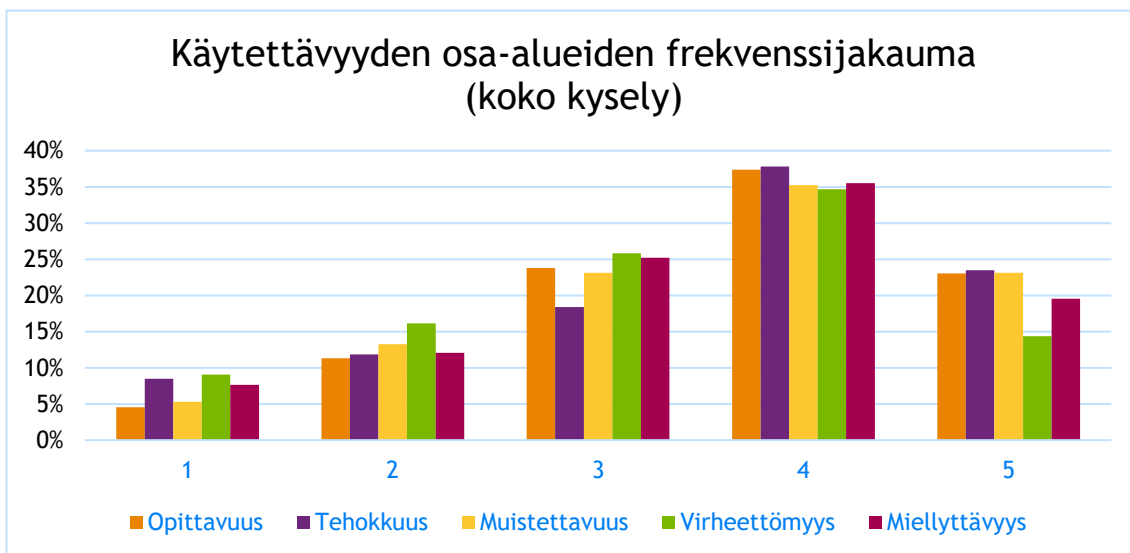
### 7.10 Tulosten yhteenveto

Kyselyyn vastasi yhteensä 39 Suha -ohjaajaa muodostaen vastausprosentiksi noin 65%. Vastajien toimipisteet jakautuivat melko tarkasti puoliksi yks-toimistojen ja Vankiloiden välillä. Noin 60% vastaajista ilmoitti koulutusasteekseen ammattikorkeakoulun. Suurin osa (n. 80%) vastaajista omasi yli 10 vuoden kokemuksen rikosseuraamusosalta. Ajallinen kokemus Suhan käytöstä jakautui melko tarkasti puoliksi 1-5 vuotta ja 5-10 vuotta ohjanneiden välillä. Viidenes oli ohjannut Suhaa yli kymmenen vuotta. Vastanneiden ohjattujen kurssien määrä vaihteli välillä 1-30 ohjattua kurssia, keskimäärin kyselyyn vastannut Suha-ohjaaja oli ohjannut noin kahdeksan kurssia.

Käsikirjan osio	Keskiarvo
Käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena	3,8
Aloittaminen	3,4
Käytännön harjoitukset/ toiminnalliset harjoitukset	3,2
Suuttumuksen päiväkirja ja kotitehtävät	3
Diat ja videot	3,7
Rentoutukset	3,6
Vinkkilista	3,5

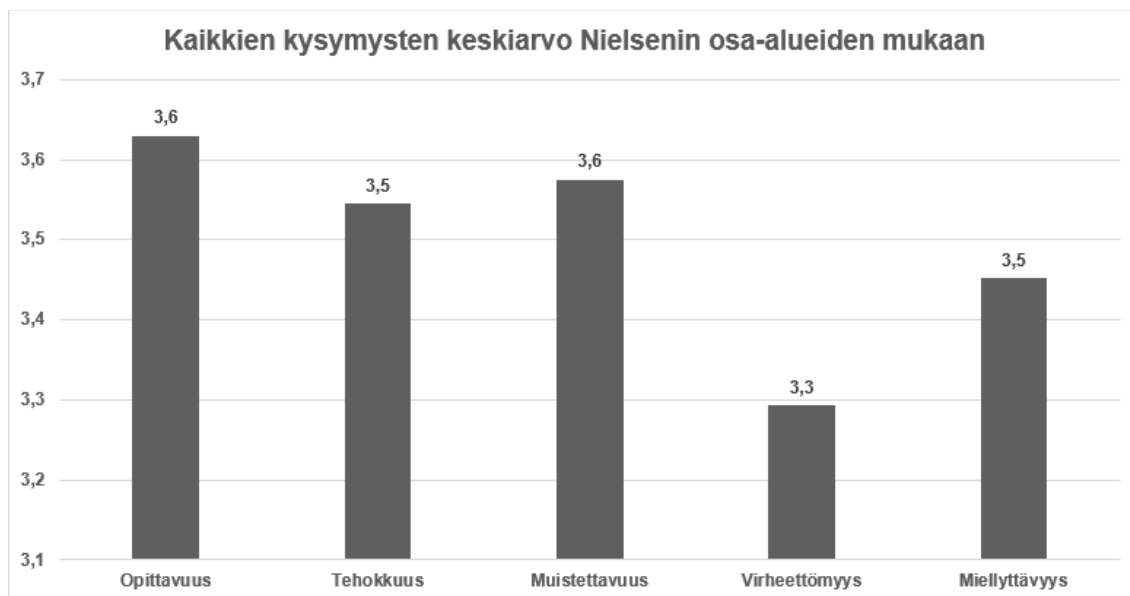
Taulukko 8: Kyselyn osioiden väittämien keskiarvot (n=37-38)

Taulukosta kahdeksan nähdään kyselyn eri osioiden keskiarvot. Korkeimman keskiarvon (3,8) sai osio ”Käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena”. Käsikirjan eri osien käytettävyyttä mittaavien osien keskiarvo vaihteli välillä 3,0-3,7. Matalimman keskiarvon (3,0) sai osio ”Suuttumuksen päiväkirja ja kotitehtävät”. Tämän osion kohdalla pitää huomata suuri hajonta eri väittämien välillä. Osion ne väittämät, jotka liittyivät asiakkaiden tehtävien tai päiväkirjan tekoon jäivät keskiarvoon 2,4. Muut väittämät taas saivat keskiarvon 3,5. Korkeimman keskiarvon eri osien käytettävyyttä mittaavista osioista sai ”Diat ja videot”, joiden keskiarvoksi muodostui 3,7. (Kts. Taulukko 8.)



Kuva 22: Frekvenssijakauma käytettävyyden osa-alueittain, koko kysely (n=37-39).

Kuvasta 22 nähdään käytettävyyden osa-alueiden frekvenssijakauma, kun otetaan osion ”Käsikirja kokonaisuutena” lisäksi huomioon käsikirjan eri osa-alueiden käytettävyyttä mittaavat väittämät. Kuvasta nähdään, että käytettävyyden osa-alueiden jakaumat ovat hyvin paljon toistensa kaltaiset.



Kuva 23: Kaikkien kysymysten keskiarvo Nielsenin osa-alueiden mukaan

Kuvasta 23 nähdään Nielsenin viiden eri käytettävyyden osa-alueiden keskiarvot, kun otetaan huomioon kyselyn kaikki mielipideväittämät. Kuvasta nähdään, että keskiarvot ovat hyvin lähellä toisiaan. Heikoin osa-alue on virheettömyys, mutta siinäkin poikkeama on vain noin 0,2 muusta keskiarvosta.

Vankiloissa ja yks-toimistossa työskentelevien ohjaajien vastauksista löydettiin ristiintaulukoinnilla jonkin verran eroja, jotka liittyivät siihen, miten asiakkaat tekevät kotitehtäviä tai täyttävät päiväkirjaa. Ristiintaulukointien perusteella nämä ongelmat näyttävät korostuvan yks-toimistojen puolella. Ristiintaulukointien perusteella voidaan myös sanoa, että työkokemuksella ei näytä olevan vaikutusta siihen, miten käsikirjan käytettävyys koettiin.

Muiden taustatietojen ristiintaulukoinneissa havaittiin pieniä eroja, mutta niitä ei kuitenkaan pidetty tarpeeksi merkittävänä. Lisäksi jo valmiiksi pienen joukon jakaminen yhä pienempiin osiin pienentää tulosten luotettavuutta. Vaikka kausalityyppi tiettyjen tekijöiden välillä olisi pystyttykin osoittamaan olisi syy pieniin eroihin voinut hyvin pienessä otannassa olla myös puhtaasti sattumaa.

Kvantitatiivista dataa täydennettiin kyselyssä laadullisten kysymysten avulla. Kaksi selkeää teemaa, jotka toistuvat sekä kokonaisuutta, että eri osioita tarkastellessa ovat käsikirjassa määritelty ohjelman tiukka aikataulus ja puutteet käsikirjan selkeydessä. Selkeyteen lukeutuu myös eri osien ja kokonaisuuksien epäloogiseksi koettu järjestys. Kolmas useissa eri yhteyksissä esiintynyt teema on koulutus.



Aloittamiseen liittyvät käytettävyysongelmat jäivät osittain puutteellisiksi. Syitä on avattu tarkemmin osiossa ”Aloittaminen”. Aloittaminen osiossa nousi kuitenkin esiin se, että aloittamiseen kaivattaisiin uusia ideoita ja enemmän tietoa hyvin toimineista käytännöistä.

Harjoitukset osan laadullisen aineiston mukaan osa vastaajista kokee harjoitusten olevan päivityksen tarpeessa. Osa kokee harjoitukset teennäisinä sekä asiakkaiden koetaan vierastavan harjoituksia. Lisäohjeita kaivattiin myös asiakkaiden harjoittelumotivaation parantamiseksi.

Päiväkirja ja kotitehtävät -osion laadullisen aineiston mukaan asiakkaat eivät juurikaan tee kotitehtäviään tai täytä päiväkirjaansa etenkin yks-toimiston puolella. Tästä huolimatta suurin osa ohjaajista kokee niiden käytön mielekkäänä. Esille nousi myös suuttumuksen arvioinnin päivittäminen.

Diat ja videot -osion laadullisesta aineistosta poimittiin kaksi selkeää teemaa. Toinen on ongelmat kotimaisen videotuotannon tehokkuudessa. Moni kertoi käyttävänsä yhä alkuperäisiä englannin kielisiä videoita, sillä ne koettiin uskottavampana ja realistisimpina kuin amatööri-mäiseksi koetut suomen kieliset videot. Videot eivät ole myöskään digitaalisessa muodossa mikä vaikeuttaa niiden saatavuutta.

Rentoutuksien kohdalla laadullisesta aineistosta nousi esiin se, että asiakkaiden on välillä vaikeaa rentoutua. Tähän liittyy monia tekijöitä, jotka ovat muun muassa asiakkaiden neuropsykiatriset häiriöt sekä puutteelliset tilat. Rentoutuksia myös toivottiin omana cd:nä tai mahdollisesti digitaaliseen muotoon sen sijaan, että niitä pitäisi lukea itse.

Vinkkilistan kohdalla ainoaksi mutta merkittäväksi tulokseksi muodostui se, että moni vastaaja ei ollut tietoinen käsikirjan käytettävyyttä parantamaan luodun vinkkilistan olemassaolosta.

## 8 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata Suhan käsikirjan käytettävyyttä sitä käyttävien työntekijöiden näkökulmasta. Tulosten perusteella käsikirjan käytettävyys on tällä hetkellä melko hyvällä tasolla. Jokainen Nielsenin käytettävyyden viidestä osa-alueesta jää keskiarvoltaan positiivisen (samaa mieltä) puolelle. Vastausten jakaumaa tarkasteltaessa positiivisia vastauksia on huomattavasti negatiivisia enemmän.

Käsikirjassa on tulosten mukaan kuitenkin useita käytettävyysongelmia, joihin vaikuttamalla käytettävyyttä voitaisiin parantaa. Laadullisen aineiston tuloksista huokuva jatkuva kiireen tunne ohjelmaa ohjatessa saattaa, ainakin joiltain osin, liittyä käytettävyysongelmiin, jotka Kuutin (2003, 16) mukaan johtavat usein aikahävikkiin. Käsikirjassa määritelty kokoontumiskertojen tiukka aikataulutus korostanee pienenkin aikahävikin negatiivisia vaikutuksia.

Erot käytettävyyden eri osa-alueiden välillä olivat pieniä. Heikoin osa-alue oli virheettömyys. Tässä opinnäytetyössä virheettömyyttä koskevilla väittämillä mitattiin ovatko käsikirjan antamat ohjeet kunkin kokoontumiskerran toteuttamisesta selkeitä ja helposti ymmärrettäviä.

Eri käsikirjan osien kesken erot käytettävyydessä olivat käytettävyyden osa-alueiden eroja selkeämpiä. Eniten käytettävyysoongelmia koettiin osioissa Suuttumuksen päiväkirja ja kotitehtävät sekä käytännön harjoitukset. Ongelmat korostuivat väittämissä, joilla mitattiin sitä, miten hyvin asiakkaat tekevät tehtäviä tai osallistuvat harjoituksiin. Myös käsikirjan oheismateriaaleihin liittyi käytettävyysoongelmia. Mahdollisia puutteita ilmeni myös käsikirjan käyttöön annetussa koulutuksessa.

Toiseksi opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa, miten työntekijät kehittäisivät käsikirjaa. Kehittämisehdotuksia nousi aineistosta hyvin ja ne olivat linjassa havaittujen käytettävyysongelmien kanssa. Opinnäytetyön tulosten pohjalta johdetut kehittämisehdotukset esitetään luvussa 9.3.

#### 8.1 Käsikirjan selkeimmät käytettävyysongelmat

Tulosten pohjalta voidaan nostaa esiin käsikirjan selkeimpiä käytettävyyttä heikentäviä ongelmakohtia. Merkittävin koko käsikirjan kokonaisuuteen liittyvä käytettävyysongelmia tuottava tekijä on käsikirjan epäselkeys. Tulosten perusteella epäselvyys ilmenee käsikirjassa liikana ja epäselvänä tekstinä sekä asiakokonaisuuksien epäloogisena järjestyksenä. Epäselvyys heikentää tulosten pohjalta etenkin käsikirjan virheettömyyttä sekä laskee käytön miellyttävyyttä.

Selkeys ja yksinkertaisuus vaikuttavat merkittävästi käytettävyyteen. Hyvä käyttöohje sisältää vain käyttäjän tarvitseman tiedon ja se on sijoitettu oikeaan kohtaan. Huono rakenne heikentää selkeyttä, joka johtaa ymmärrettävyyden ja miellyttävyyden heikkenemiseen. (Byrne 2010, 78 Lähdesmäen 2015, 21 mukaan.)

Pasi Sipolan (2011, 37) asiantuntijahaastattelujen mukaan Suhan alkuperäinen ohjelmakäsikirja oli vain noin 50-60 sivun pituinen. Vuonna 2000 teetätetyn käännöksen jälkeen siihen lisättiin runsaasti aineistoa, jolloin se laajeni noin 160 sivun mittaiseksi. Muokkauksella oli tarkoitus saada käsikirjaa paremmin suomalaiseen kulttuurin sopivaksi sekä parantaa käsikirjan opittavuutta siten, että sen hallitseminen olisi mahdollista kohtuu lyhyelläkin koulutuksella.

Liika opittavuuteen panostaminen saattaa kuitenkin heikentää käytettävyyden muita osa-alueita. Mahdollisimman helposti opittavaksi tehty tuote voi pitää sisällään niin paljon käyttäjän muistia tukevia ohjeita, että se heikentää tuotteen tehokkuutta. (Nielsen 1993 Ovaskan ym. 2015, 3 mukaan.) On myös syytä painottaa, että Nielsenin (1993, 27-29) mukaan korkeamman oppimiskynnyksen omaavat välineet ovat kokeneelle käyttäjälle lopulta tehokkaampia työkaluja, kuin matalamman kynnyksen omaavat. Tämä saattaa mielestämme korostua entisestään Suhan käsikirjan kohdalla, jonka käyttäjäryhmä koostuu koulutetuista ammattilaisista.

Tämän opinnäytetyön tuloksien pohjalta voidaankin päätellä, että liiallisuusin mennyt opittavuuteen panostaminen on saattanut vaikuttaa käsikirjan käytettävyyteen negatiivisesti. Liika opittavuuden takaaminen ei tulosten mukaan auta välttämättä edes kokemattomampia käyttäjiä, sillä juuri he ovat ryhmä, joka joutuu tukeutumaan eniten käsikirjaan myös kokoon-tumiskertojen aikana. Jos tekstiä on liikaa, on pääpointtien löytäminen käsikirjasta silloin hankalaa.

Jo vuonna 2011 haastateltu asiantuntija toteaa, että käsikirjaan saatettiin lisätä niin paljon materiaalia, että se vaikutti negatiivisesti sen käytettävyyteen (Sipola 2011, 37). Nykyinen käsikirja on yhä 195 sivuinen. Vaikka tästä vähennetään uuden yksilömuotoisen toteutuksen 40 sivuinen osuus, on käsikirja yhä melko laaja verrattuna alkuperäiseen.

Vaikka selkeyteen liittyvät ongelmakohdat olivat molempiin aineistoihin, varsinkin kvalitatiiviseen aineistoon, tukeutuen selkeitä, on kuitenkin huomattava, että kvantitatiivisen aineiston pohjalta moni kokee, että käsikirja on riittävän tiivis (ka. 3,8, täysin samaa mieltä 37%) ja ohjeet jokseenkin selkeitä. (ka. 3,4 täysin samaa mieltä 13%). Kuitenkin osa käyttäjistä selkeästi kokee, että tällä osa-alueella olisi paljonkin parannettavaa.

Kun siirrytään tarkastelemaan kokonaisuuden jälkeen tuntien kulun mukaan jaettuja eri osioita, koettiin käytettävyyso ongelmia tulosten perusteella eniten osioissa harjoitukset sekä päiväkirja ja kotitehtävät. Harjoitusten tehokkuutta mittaavan väittämän kohdalla vastaajat jakautuivat kahteen ryhmään, joista toinen (43%) piti käsikirjan harjoituksia toimivina, kun taas toinen (40%) oli sitä mieltä, että harjoitukset eivät ole toimivia. Kun kaikki harjoitukset-osion väittämät otetaan huomioon luvut ovat 46% samaa ja 29% eri mieltä. Erityisen heikosti pisteytyi harjoitusten miellyttävyyttä mittaava väittämä, jonka keskiarvo jäi alle kolmen (2,9). Käytettävyyso ngelmat liittyivät harjoitusten teennäisyyteen sekä siihen, ettei työntekijöillä ollut riittäviä keinoja asiakkaiden motivointiin.

Käsikirjan kotitehtäviä ja päiväkirjaa koskevassa osiossa käytettävyyso ngelmat liittyivät vahvasti väittämiin, joissa käsiteltiin asiakkaiden tehtävien ja päiväkirjan tekemiseen liittyviä väittämiä. Tulokset olivat yllättäviä siinä mielessä, että vaikka selkeästi näyttää siltä, etteivät asiakkaat juurikaan täytä päiväkirjaa tai tee kotitehtäviä, kokevat työntekijät silti näiden materiaalien käytön miellyttävänä ja tehokkaana. Tämä voi johtua siitä, että työntekijät ovat löytäneet toimivia keinoja näiden käytettävyyso ngelmien paikkaamiseen.

Videoita ja dioja pidettiin melko käytettävinä. Moni vastaaja nosti kuitenkin esiin huonon käytettävyyden koskien kotimaista videotuotantoa. Sipolan (2011, 38) vuonna 2011 suorittamissa asiantuntijahaastatteluuksissa käy ilmi, että käsikirjan oheismateriaalit olivat siihen mennessä saaneet osakseen kritiikkiä. Kritiikki oli koskenut englanninkielisiä oheismateriaaleja, joihin kuului myös englannin kieliset videot, jotka koettiin sopimattomaksi suomalaisille asiakkaille.

Tähän kritiikkiin on todennäköisesti pyritty vastaamaan suomalaisella videotuotannolla. Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella tässä on kuitenkin jossain määrin epäonnistuttu.

Tässä opinnäytetyössä opittavuus oli laajennettu koskemaan myös koulutuksellisia seikkoja. Tuloksista käy ilmi, että käsikirjan käyttöön annettuun koulutukseen oltiin tyytyväisiä. Lisäkoulutuksen tarve kävi kuitenkin ilmi useissa eri yhteyksissä. Myös koulutuksen sisältöön kaivattiin lisäyksiä. Pieniäkin koulutukseen liittyviä puutteita voidaan pitää merkittävänä, sillä esimerkiksi luvussa viisi esitellyn Sari Nissisen pro gradu -tutkielman tulosten mukaan koulutuksen vaikutus käytettävyyteen on hyvin merkittävä.

Esimerkiksi vinkkilistan kohdalla yllättävää oli se, miten moni ei tiennyt käsikirjan käytettävyyttä parantamaan luodun osion olemassaolosta. Kvantitatiivisen aineiston poikkeuksellisen suuri (38%) arvon kolme saaneiden vastausten määrä johtuu todennäköisesti siitä, että vastaajat eivät tunteneet vinkkilistaa. Tietämättömyys kävi selkeästi ilmi myös laadullisen aineiston tuloksista. Täysin tai osittain eri mieltä vastauksia osiossa oli huomattavan vähän (9%) verrattuna muihin osioihin. Tämä todennäköisesti tarkoittaa sitä, että ne ohjaajat jotka tunsivat vinkkilistan pitivät sen käytettävyyttä hyvänä. Mikäli kaikki vastaajat olisivat olleet tietoisia vinkkilistasta, olisi se ollut todennäköisesti käsikirjan käytettävien osio. Tietämättömyys vinkkilistasta saattaa viestiä puutteista käsikirjan käyttöön annetussa koulutuksessa.

## 9 Pohdinta

Viimeinen luku sisältää pohdintaa opinnäytetyön prosessin kulusta, tekijöiden omasta työkentelystä sekä opinnäytetyön luotettavuudesta. Luvun lopussa esitetään kehittämissuhteet käsikirjan käytettävyyden parantamiseksi sekä mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

### 9.1 Pohdintaa opinnäytetyöprosessista

Opinnäytetyöprosessi oli ajallisesti melko pitkä. Sen voidaan katsoa alkaneen jo marraskuussa 2018 opinnäytetyö startista. Haastavimmaksi ja samalla eniten oppia tarjonneeksi vaiheeksi osoittautui suunnitelmavaihe. Suunnitelmavaihe aloitettiin tutustumalla tutkimuskirjallisuuteen, sillä tutkimusmenetelmäkursit olivat päässeet melko hyvin unohtumaan molemmilta opinnäytetyön tekijöiltä. Tutkimusmenetelmien lisäksi sisäistettävänä oli täysin ennalta tuntematon toimintaohjelma ja koko RISE:n ohjelmatyön viitekehys. Uuden tiedon omaksuminen vei paljon aikaa ja ajoittain tuntui siltä, että voimmeko täysin Suha-noviiseina tehdä työn, jolla on minkään näköistä arvoa sitä vuosia ohjanneille ammattilaisille.

Kuten tutkimusmenetelmät osiossa mainittiin, emme saaneet työelämältä Suhaan liittyvän tutkimuksen tarpeen lisäksi tarkkaan rajattua tutkimusongelmaa. Lopulta tämä oli hyvä asia, mutta se johti siihen, että menetelmäkirjallisuuteen ja ohjelmatyön viitekehysten tutustumisen jälkeen aloitettu tutkimusongelman rajaaminen muodostui lopulta koko opinnäytetyön

työläimmäksi vaiheeksi. Jälkikäteen mietittynä tutkimusongelman rajaamisessa sorruttiin ehkä turhankin pitkälle vietyyn jahkailuun ja työ jumitti välillä pitkiäkin aikoja paikallaan.

Tutkimusongelman rajaamiseen oli olemassa tutkimuskirjallisuudesta saadut tietyt laatukriteerit, mutta tämän lisäksi pohdimme hyvin pitkään näkökulmaa, viitekehystä sekä sitä kuinka tarkasti tutkimusongelma rajataan. Mietimme esimerkiksi sitä, tulisiko käsikirjan käytettävyyden lisäksi tutkia kokemuksia koko ohjelmasta siten, että käsikirja olisi vain yksi teemoista. Jälkikäteen ajateltuna tämä olisi voinut olla hyvä asia siinä mielessä, että se olisi tuottanut enemmän jatkotutkimusaiheita. Yksittäisenä tutkimuksena tulokset olisivat kuitenkin voineet jäädä pinnallisiksi sekä arvo työelämälle tätä opinnäytetyötä vähäisemmäksi.

Suunnitelmavaiheessa tukeuduimme paljon opinnäytetyön ohjaajan sekä muiden opettajien apuun. Tässä oli hyvät ja huonot puolensa ja välillä tuntui siltä, että mitä enemmän kokkeja hääri keittiössä, sitä enemmän uusia näkökulmia oli jälleen punnittavana. Suunnitelma saatiin kuitenkin puoli vuotta kestäneen suunnittelun jälkeen lopulta valmiiksi ja se hyväksyttiin suunnitelmaseminaarissa toukokuussa 2019. Opinnäytetyön ohjaaja sekä opponentit pitivät suunnitelmaa hyvänä. Myös työelämän edustajan mielestä suunnitelma oli hyvä. Tämä lisäsi luottamusta siihen, että suunnitelmavaiheessa oli lopulta tehty ainakin joitain hyviä päätöksiä.

Suunnitelman hyväksymisen jälkeen työn tekoon tuli pitkä tauko, kun päätimme lykätä kyselyn lähettämistä syksyyn. Syynä oli se, että ajattelimme tutkimuskirjallisuuden pohjalta lomien vaikuttavan merkittävästi vastausprosentin alenemiseen. Työn pariin palattiin syyskuussa 2019, josta alkaen se eteni melko hyvin omalla painollaan. Tässä vaiheessa suuret linjat olivat jo selvillä ja työn tekeminen oli enemmänkin vain suunnitelmien kaavamaisista toteuttamista. Voidaan sanoa, että tässä kohtaa suunnitteluvaiheen jahkailu kantoi ehkä sittenkin hedelmää. Opinnäytetyön toteutusvaihe olikin lopulta suunnitelmavaiheeseen verrattuna huomattavasti yksinkertaisempi ja vaivattomampi prosessi.

Opinnäytetyön tekeminen parityönä osoittautui toimivaksi ratkaisuksi. Olimme tehneet paljon yhteisiä töitä yhteisten kouluvuosiemme aikana, joten tunsimme toistemme toimintatavat sekä luotimme toistemme työmoraaliin. Varsinkin suunnitelmavaiheessa käyty ajatusten vaihto työparin kanssa oli korvaamaton voimavara. Myös yhteistyö opinnäytetyön ohjaajan sekä työelämän kanssa sujui mielestämme mutkattomasti koko prosessin ajan.

## 9.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Kuten luvussa kuusi todettiin, kyselylomakkeen huolellinen suunnittelu on tärkeää koko tutkimuksen onnistumisen kannalta. Kyselylomake vaikuttaa myös olennaisesti tutkimuksen validi-

teettiin. Vaikka opinnäytetyön kyselylomakkeen suunnitteluun pyrittiin panostamaan riittävästi, jälkikäteen tarkasteltuna se sisälsi joitakin puutteita, jotka mahdollisesti heikentävät tutkimuksen validiteettia.

Ensimmäinen validiteettia mahdollisesti heikentävä seikka on Nielsenin teorian operationalisointi. Kuten luvussa kuusi todettiin, teoreettisten ja operationaalisten määritelmien yhdenmukaisuutta pidetään lähes synonyyminä validiteetille. Operationalisointi saatettiin tehdä jälkikäteen tarkasteltuna liian mielivaltaisesti, joka saattoi johtaa siihen, etteivät esitetyt väittämät välttämättä mitanneet sitä käytettävyyden osa-alueita, jota niiden sanottiin mittaavan.

Toinen validiteettia mahdollisesti heikentävä seikka on väittämien epäyhdenmukaisuus lomakkeen eri osien käytettävyyttä mittaavien osioiden kohdalla. Tämä tekee eri osioiden tuloksista osittain vertailukelvottomia toistensa kesken. Eri osa-alueilla on erilaisia painotuksia siinä, mitä käytettävyyden osa-alueita mitataan. Erilaisten painotusten lisäksi tietyistä osista puuttuu kokonaan tiettyjä käytettävyyden osa-alueita. Vaikka suunnitteluvaiheessa tähän saattoi olla olemassa tietty punainen lanka, on näiden valintojen perusteleva jälkikäteen mahdollisuus. Epäyhdenmukaisuutta on lisännyt lomakkeen teon loppuvaiheessa tehty huolimaton kysymysten karsiminen, jolla lomaketta pyrittiin tiivistämään.

Kolmas heikkous oli opinnäytetyön tekijöiden ennako-olettamat, jotka jälkikäteen tarkasteltuna pääsivät vaikuttamaan kyselylomakkeen laatimiseen. Kyselylomakkeen molemmat avoimet kysymykset olivat johdattelevia ja sisälsivät ennako-olettaman käytettävyysongelmista. Tämä vaikutti hyvin todennäköisesti vastauksiin ja heikensi validiteettia. Kysymykset olivat: ”Osio sisältää ongelmakohtia, mitä?” ja ”Miten kehittäisit osion ongelmakohtia”. Juuri tällaisten kysymysten käyttöä tieteellisesti pätevässä kyselyssä tulisi välttää.

Neljäs lomakkeen heikkous oli ”En osaa sanoa” vastauksen puuttuminen. Vaikka tutkimuskirjallisuudessa ollaan käsityksemme mukaan usein eri mielisiä ”eos” vastausvaihtoehdon antamisesta, pidetään sen antamista pääsääntöisesti kannattavana. Lomakkeen suunnitteluvaiheessa ajateltiin ”eos”-vastauksen poistamisen parantavan reliabiliteettia. Se on kuitenkin saattanut heikentää validiteettia sekä saattanut antaa todellisen reliabiliteetin parantamisen sijaan vain näennäistä reliabiliteetin paranemista.

Joidenkin väittämien kohdalla arvon kolme vastauksia oli huomattavan paljon, joka saattaa viitata siihen, että vastaajat ovat saattaneet pitää neutraalia vastausta ”eos” vastauksena. Tämä ei ole kuitenkaan hyväksi validiteetille, sillä neutraali ”En samaa, enkä eri mieltä” vastaus on mielestämme eri asia kuin ”en osaa sanoa”, jolloin vastaaja ei tiedä asiasta tai halua vastata kysymykseen. Kyselylomakkeessa ei ollut vastauspakkoa, jonka ajateltiin toimivan ”eos”-vastauksen tavoin. Tähän ei kuitenkaan annettu riittävää ohjeistusta. Ohjeistus lomakkeella oli puutteellinen myös kokonaisuutena, joka on lomakkeen viides heikkous.

Ohjeistus oli puutteellinen myös kyselyn saatteessa. Saatteessa olisi pitänyt tuoda paremmin esille se, miten kyselylomake on koostettu ja mihin eri osioilla haetaan vastauksia. Vaikka tämä tehtiin kyselyn alussa, ei suurin osa vastaajista ollut ymmärtänyt vielä ensimmäisen osion avointen kysymysten kohdalla mitä ne koskevat. Kuten luvussa seitsemän kerrotaan, tämä ongelma kuitenkin poistui kyselyn seuraavissa osissa. Myös kyselylomakkeessa ohjeistusta olisi voinut täsmentää erikseen jokaisen osion kohdalla.

Kuudes lomakkeen puute liittyy taustatiedot osioon. Taustatietoja olisi pitänyt kysyä spesifisemmin mikä olisi parantanut ristiintaulukointien luotettavuutta. Esimerkiksi toimipaikan mukaan tehdyt ristiintaulukoinnit eivät välttämättä mittaa sitä mitä niiden pitäisi siitä syystä, että vastaajan nykyinen toimipaikka ei kerro riittävän luotettavasti sitä, missä hän on ohjannut Suha-kurssinsa.

Teoriassa opinnäytetyön validiteettia parantaa se, että siinä on käytetty laadullista ja määrällistä tutkimusmenetelmää rinnakkain sekä se, että analyysia on ollut tekemässä kaksi eri henkilöä. (Hirsjärvi ym. 2009, 233.) Arvioimme tämän vaikutuksen jäävän melko pieneksi, sillä analyysin tekijät olivat kokemattomia sekä laadullinen osa kattoi vain niukasti avoimia kysymyksiä, jotka olivat johdattelevia. Olemme kuitenkin pyrkineet selostamaan tutkimusprosessin mahdollisimman tarkasti, joka saattaa hieman parantaa työn luotettavuutta.

Opinnäytetyön luotettavuutta pohdittaessa on myös syytä nostaa esiin muutamia reliabiliteettiin vaikuttaneita ongelmia. Ongelmat liittyvät enemmän tai vähemmän siihen, että kyselyn lähettämiseen jouduttiin käyttämään virastopostia sen sijaan, että kyselyt olisi voitu lähettää suoraan Suha-ohjaajille.

Merkittävin ongelma liittyy siihen, että kyselyn yhteyteen liitettyssä saatteessa ei tehty selväksi, että opinnäytetyössä tutkitaan vain uutta käsikirjaa käyttäneiden ohjaajien kokemuksia. Tämä virhe heikentää reliabiliteettia siitä syystä, että vastanneiden joukossa on voinut olla sellaisia henkilöitä, jotka ovat antaneet vastauksensa vanhan käsikirjan pohjalta. Jälkikäteen tarkasteltuna tällaisen puutteen olisi pitänyt olla helposti huomattavissa jo suunnitelma-vaiheessa. Kyselyyn myös pystyi vastaamaan kuka tahansa RISE:n työntekijä. Lisäksi vastauskertoja ei ollut rajoitettu. Arvioimme kahden jälkimmäisen ongelman vaikutuksen reliabiliteettiin melko pieneksi.

Yksi reliabiliteettiongelma on vastausprosentin tarkan määrittämisen vaikeus. Koulutettuja Suha-ohjaajia on tietojemme mukaan 95 joista arviolta 59 on käyttänyt uutta käsikirjaa. Täysin tarkkaa tietoa ei ole kuitenkaan saatavilla, sillä aktiivisten ohjaajien määrä kasvaa jatkuvasti. Lisäksi voidaan kysyä tulisiko vastausprosenttia arvioida aktiivisten vai saatteen puutteesta johtuen kaikkien Suha-ohjaajien määrän perusteella.

Muita reliabiliteetti ongelmia, kuten analyysivaiheessa tapahtuneita satunnaisvirheitä pidämme melko epätodennäköisinä. Analyysi tehtiin pitkälti tilasto-ohjelmien avulla, jotka minimoivat riskin esimerkiksi liittyen datan katoamiseen tai väärin sarakkeisiin joutumiseen. Analyysivaiheessa hylättiin yksi lomake, sillä siihen vastannut henkilö ilmoitti Suha-kurssiensa määräksi nolla ohjattua kurssia. Vastaus oli kirjoitetussa muodossa, joten vihrelyönnin mahdollisuutta voidaan pitää olemattomana.

Kokonaisen lomakkeen hylkäämisen lisäksi hylättiin yksi yksittäinen vastaus, jossa vastaaja oli ilmoittanut kokemukseen 100 ohjattua Suha -kurssia. Verratessa lukua muuhun perusjoukkoon tätä pidettiin epätodennäköisenä. Hylkäämiseen kallistuttiin kuitenkin lopulta eniten siitä syystä, että havaintoyksiköiden vähäisen määrän vuoksi vastaus olisi vääristänyt liikaa kysymyksen tunnuslukuja.

Puhtaasti tieteellisen tutkimuksen laatukriteerein pidämme tämän alaluvun havaintoihin tukeutuen opinnäytetyömme kokonaisluotettavuutta heikkona ja opinnäytetyön tulokset eivät mielestämme ole yleistettävissä. Koska kyseessä on kuitenkin käsikirjan kehittämiseen tähtäävä tiedon tuottaminen, voidaan luotettavuutta tarkastella reliabiliteetin ja validiteetin lisäksi myös tulosten käyttökelpoisuuden kautta (Rantanen & Toikko 2009, 121-122). Kehittämisenäkökulmasta opinnäytetyömme luotettavuutta voidaan mielestämme pitää melko hyvänä, sillä se tuotti paljon uutta tietoa, jota voidaan hyödyntää käsikirjan kehittämisessä. Onnistuimme mielestämme vastaamaan hyvin tutkimuskysymyksiimme ja pidämme opinnäytetyötä hyödyllisenä sen tilaajalle.

Opinnäytetyön luvussa kuusi pohdittiin myös tutkimuksen eettisiä lähtökohtia. Onnistuimme mielestämme noudattamaan asettamiamme lähtökohtia hyvin ja arvioimme eettisyyden toteutuneen opinnäytetyöprosessin aikana tavoitteiden mukaisesti.

### 9.3 Ehdotuksia käsikirjan kehittämiseksi ja jatkotutkimusaiheita

Luvussa viisi tuotiin esille, että käytettävyys on aina tilanne- ja käyttäjäkohtaista. Käytettävyyssäsitteen subjektiivisuudesta johtuen se mikä on käytettävää toiselle, ei välttämättä ole sitä toiselle. Tästä johtuen on luonnollista, että tietyille käyttäjäryhmälle suunnatun tuotteen käytettävyyden kehittämiseen liittyy aina kompromisseja. Keskustelu tuotetta käyttävien ammattilaisten kesken on tässä kohtaa ensiarvoisen tärkeää.

On kuitenkin olemassa tiettyjä suuntaviivoja, jotka yleensä vaikuttavat käytettävyyteen sitä parantaen. Seuraavissa kehitysehdotuksissa on lisäksi otettu huomioon tässä opinnäytetyössä kartoitetut käsikirjaa käyttävien ammattilaisten kokemat käytettävyysongelmat sekä ehdotukset niiden parantamiseksi. Kehitysehdotusten ei ole tarkoitus olla kiveen hakattuja teesejä siitä, mitä käsikirjalle kannattaa tai ei kannata tehdä. Niiden tarkoitus on enemmänkin nostaa



esiin aiheita, joista voidaan käydä keskustelua Suha-ammattilaisten kesken käsikirjan kehittämiseksi.

Ensimmäinen kehitysehdotus on käsikirjan selkeyden parantaminen. Selkeyttä voidaan parantaa karsimalla tekstin määrää, panostamalla tekstin ymmärrettävyyteen sekä panostamalla asiakokonaisuuksien loogiseen järjestykseen.

Tekstin määrää voitaisiin mahdollisesti karsia ainakin kokoontumiskertojen kohdalta, jolloin pääpointtien poimiminen tekstistä helpottuisi. Moni käyttäjä voisi hyötyä siitä, että yksityiskohtaista selostamista muutettaisiin enemmän kokoontumiskertojen pääpointteja kokoavaan suuntaan. Yksi vastaajista kiteytti asian osuvasti lauseeseen: ”Liian tarkat ohjeet ovat lopulta myös sekavia.”

Tekstin karsimisen jälkeen voitaisiin parantaa tekstin ymmärrettävyyttä. Lähdesmäki (2015, 16) viittaa useisiin lähteisiin todetessaan, että tekstin ymmärrettävyyttä voidaan parantaa kiinnittämällä huomiota siihen, että se on konkreettista ja selkeää. Tämä pitää sisällään muun muassa sen, että teksti on hyvin jäsenneltyä, tyyliään motivoivaa, ytimekästä ja se rakentuu loogisesti.

Myös asiakokonaisuuksien loogista järjestystä voitaisiin mahdollisesti kehittää. Pohtia kannattaa esimerkiksi sitä, tulisiko yksilö ja ryhmämuotoiset käsikirjat erottaa toisistaan sekaannusten välttämiseksi. Myös sitä voitaisiin miettiä, pitäisikö jokaisen kokoontumiskerran materiaalit tehtävineen ja vinkkeineen olla yhtenä kokonaisuutena. Tämä voisi vähentää selaamisesta johtuvaa aikahävikkiä. Punnittavaksi jää se, miten tämä toteutettaisiin selkeydestä tinkimättä.

Toinen kehitysehdotus liittyy käsikirjan oheismateriaaleihin. Kotimainen videotuotanto saattaa olla päivittämisen tarpeessa. Resurssien mukaan kotimaista videotuotantoa voitaisiin yrittää päivittää uskottavammaksi. Videot pitäisi myös olla helposti saatavissa digitaalisessa muodossa. Tämä voisi onnistua esimerkiksi lataamalla videot verkkoon salasanan taakse. Myös rentoutusharjoitukset voisi siirtää digitaaliseen muotoon.

Harjoituksiin, kotitehtäviin ja päiväkirjaan liittyen koettiin paljon käytettävyysongelmia. Osa näistä ongelmista ei kuitenkaan todennäköisesti ole poistettavissa käsikirjaan panostamalla. Liika ohjeiden lisääminen käsikirjaan voi heikentää sen selkeyttä. Siksi asiakkaiden motivointiin liittyviin osa-alueisiin kannattaisi mahdollisesti keskittyä enemmän ohjelman koulutuksessa.

Käsikirjaan voitaisiin kuitenkin tehdä jotain parannuksia päiväkirjaan ja harjoituksiin liittyen. Päiväkirja voisi olla selkeämpi sekä suuttumuksen arviointia voisi päivittää. Keskustelua voitaisiin käydä myös siitä, miten harjoituksia voitaisiin päivittää siten, että asiakkaat lähtisivät

niihin helpommin mukaan. Tuloksien mukaan harjoituksia voitaisiin esimerkiksi johtaa enemmän oikeasta elämästä sekä harjoitusten aiheet voisivat sopia paremmin nykyaikaan.

Esimerkiksi koulutuspäivillä voitaisiin myös jakaa hyviä käytäntöjä siitä, miten tekemättömiä kotitehtäviä vai täyttämätöntä päiväkirjaa voidaan käydä läpi tunnilla mahdollisimman tehokkaasti. Hyviä käytäntöjä voitaisiin jakaa myös harjoituksiin liittyen.

Viimeinen kehitysehdotus on se, että ohjelman koulutuksessa otettaisiin entistä paremmin huomioon myös käsikirjan käyttöön liittyvä koulutus. Ohjelman ohjaamiseksi luodun apuvälineen tunteminen parantaisi huomattavasti sen käytettävyyttä. Esimerkiksi tieto käytettävyyttä parantavasta vinkkilistasta olisi tärkeää saada kaikkien Suha-ohjaajien tietoon.

Opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan ehdottaa myös jatkotutkimuksia. Ensinnäkin käytettävyytystutkimuksen käyttöä voitaisiin yhä jatkaa muiden RISE:n toimintaohjelmien käsikirjoihin liittyen. Eri ohjelmien käsikirjojen käytettävyyden parantaminen on mielestämme tärkeää kehitystyötä ohjelmien onnistuneemman toteutuksen takaamiseksi. Vaikka tämän opinnäytetyön kyselylomake ei sellaisenaan toimi muiden ohjelmien käsikirjojen tutkimukseen, on tämän opinnäytetyön tietoperusta ja viitekehys melko valmis sekä käytettävä aihio sovellettavaksi minkä tahansa ohjelmakäsikirjan tutkimiseksi.

Yksi opinnäytetyön tuloksista ilmenevä teema, joka jäi tässä tutkimuksessa osittain tutkimuksen ulkopuolelle, on asiakkaiden motivaatio. Aihetta voisi lähestyä motivaation viitekehyksestä, joko työntekijä näkökulmasta tai ohjelman suorittaneita asiakkaita haastatteleamalla. Myös tämän kaltaisella tutkimuksella olisi mielestämme arvoa varsinkin koulutuksen kehitystyötä ajatellen.

## Lähteet

### Painetut

Beck, J. 2011. Cognitive behavior therapy: Basics and beyond. New York: Guilford Press.

Färm, M. 2008. Apua kognitiivisesta käyttäytymisterapiasta. Helsinki: Basam Books Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sarjavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sarjavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Huttunen, M., Kalska, H. 2012. Psykoterapiat. Porvoo: Bookwell.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Porvoo: Bookwell.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen työn vaihe vaiheelta. Juvenesprint.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Juvenesprint.

Kuula, A. 2015. Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vantaa: Hansaprint Oy.

Kuutti, V. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy.

Laine 2011. Rankaisu ja kuntotutus. Teoksessa Lavikkala R, Lindeborg, H. 2011. Rikosseuraamusalan kehittämisen kysymyksiä. Tampere: Juvenes print, 13-40.

Laine, M. 2014. Kriminologia ja rankaisun sosiologia. Riika: Tietosanoma Oy.

Lavikkala R, Lindeborg, H. 2011. Rikosseuraamusalan kehittämisen kysymyksiä. Tampere: Juvenes print.

Mcguire 2013. What Works' to Reduce Re offending 18 Years On. Teoksessa Leam, C., Dixon, L., Gannon, T. 2013. What Works in Offender Rehabilitation. Singapore: Printers ptd ltd, 20-50.

Nielsen, J. 1993. Usability engineering. Boston: Academic press.

Nurminen, N. 2012. Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille. Ohjelmakäsikirja

Toikko, T., Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Juvenes Print

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. EU: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomisto, M. Lappalainen, R. 2012. Teoksessa Psykoterapiat. Helsinki: Duodecim.

Sipola, P. 2011. Suuttumuksen hallinta -toimintaohjelman toimivuus yhdyskuntaseuraamustyössä: ihanteiden suhde käytäntöihin. Pro Gradu.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: Bookwell Oy.

Ziv, R. 2018. The future on correctional rehabilitation: Moving beyond the RNR model and good lives model debate. New York: Routledge.

#### Sähköiset

Bonta, A. & Andrews, D. 2007. Risk-Need-Responsivity Model for Offender Assessment and Rehabilitation. Viitattu 28.11.2019. <https://www.pbpp.pa.gov/information/documents/research/EBP7.pdf>

Bonta, A. & Andrews, D. 2010. Rehabilitating Criminal Justice Policy and Practice. Viitattu 28.11.2019. [http://www.antonioacasella.eu/nume/Andrews\\_Bonta\\_Criminal\\_Justice\\_Policy\\_2010.pdf](http://www.antonioacasella.eu/nume/Andrews_Bonta_Criminal_Justice_Policy_2010.pdf)

Hallituksen esitys HE 119/2018 vp. Viitattu 22.1.2019. [https://www.edus-kunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE\\_119+2018.aspx](https://www.edus-kunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_119+2018.aspx)

Heinola, M. & Hirvinen, K. 2013. Uusi suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille - Ohjelmakäsikirjan käytettävyys työntekijöiden kokemana. Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetyö.

Kaipio, J. 2011. Usability in healthcare: Overcoming the mismatch between information systems and clinical work. Aalto yliopiston väitöskirja.

Konttila, A., Aaltonen, M., Tyni, S. 2018. Väkivaltarikollisten Oma-ohjelman tehokkuuden ja vaikuttavuuden arviointi uusintarikollisuuden näkökulmasta: Analyysi Oma-ohjelman suorittaneiden ja keskeyttäneiden väkivaltarikollisten uusintarikollisuudesta. Viitattu 28.11.2019. <https://www.edilex.fi/artikkelit/18577.pdf>

Korvenranta, H. 2015. Asiantuntija-arvioinnit. Teoksessa Ovaska, S., Aula, A., & Marjaranta, P. 2005. Käytettävyystutkimuksen menetelmät. Tampereen yliopisto: Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Julkaisusarja B. 111-125. Luettu 21.10. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen\\_menetelmat\\_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen_menetelmat_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki rikosseuraamuslaitoksesta. 953/2009. Viitattu 10.1.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090953>

Laki yhdyskuntaseuramusten täytäntöönpanosta. 400/2015. Viitattu 16.1.2019  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150400#Pidp446358128>

Laukka, L. 2019. Käytettävyys tietojärjestelmän hankinnassa - tarkastelussa Oikeusrekisterikeskuksen tietojärjestelmähankkeet. Viestintätieteiden pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto.

Lipsey, M. & Cullen, F. 2007. The Effectiveness of Correctional Rehabilitation: A Review of Systematic Reviews. Viitattu 28.11.2019. [https://www.researchgate.net/publication/228187332\\_The\\_Effectiveness\\_of\\_Correctional\\_Rehabilitation\\_A\\_Review\\_of\\_Systematic\\_Reviews](https://www.researchgate.net/publication/228187332_The_Effectiveness_of_Correctional_Rehabilitation_A_Review_of_Systematic_Reviews)

Lähdesmäki, A. 2015. Käyttöohjeiden käytettävyys: Käännettyjen käyttöohjeiden heuristinen arviointi. Viitattu 28.11.2019. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/97057/GRADU-1431416943.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martikainen, H. 2019. Käyttöohjeiden käytettävyys: Suunnitteluperiaatteiden kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevien järjestelmien käyttöohjeita varten. Viitattu 28.11.2019. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117021/Martikainen-Heidi.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Nissinen, S. 2010. Terveydenhuoltohenkilöstön kokemuksia aluetietojärjestelmän käytettävyydestä perusterveydenhuollossa. Viitattu 28.11.2019. <https://journal.fi/finjehew/article/view/3615?acceptCookies=1>

Oikeusministeriö. 2018. Vakavan väkivallan vähentäminen. Luettu 22.1.2019. <https://oikeusministerio.fi/hanke?tunnus=OM026:00/2018>

Ovaska, S., Aula, A., & Marjaranta, P. 2005. Käytettävyystutkimuksen menetelmät. Tampereen yliopisto: Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Julkaisusarja B. Luettu 21.10.  
[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kayttavyyystutkimuksen\\_menetelmat\\_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kayttavyyystutkimuksen_menetelmat_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rikosseuraamuslaitos. 2018. Kuntouttava toiminta - ohjelmatyö. Luettu 10.1.2019.  
<https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/taytantonpano/toiminnot/kuntouttavatoiminta-ohjelmatyo.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2019. Rikosseuraamuslaitoksen tilastollinen vuosikirja 2018. Luettu 3.11.2019. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-tilastollinen-vuosikirja/AWHmQGSQj/Rikosseuraamuslaitoksen\\_tilastollinen\\_vuosikirja\\_2018\\_WWW2.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-tilastollinen-vuosikirja/AWHmQGSQj/Rikosseuraamuslaitoksen_tilastollinen_vuosikirja_2018_WWW2.pdf)

Rikosseuraamuslaitos. 2017a. Rikosseuraamuslaitos. Luettu 10.1.2019. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2017b. Ohjelmatyön periaatteiden, sisällön ja ohjausrakenteiden suunnitelma vuosille 2017-2019.

Rikosseuraamuslaitos. 2017c. Organisaatio. Luettu 23.1.2019. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/organisaatio.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2016. Henkilöstö. Luettu 23.1.2019. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/henkilosto.html>

Suuttumuksen hallinta -ohjelma. Opas ohjaajille. Iso-Britannian vankeinhoitolaitos. 1995. Päivitys 20.4.2018. Rikosseuraamuslaitos.

Tyni, S. 2015. Vankeinhoidon vaikuttavuus: Onko kuntoutukselle tilastollisia perusteita. Viitattu 28.11.2019. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risen-julkaisusarja/l1CTvAnMd/RISE\\_1\\_2015\\_Vankeinhoidon\\_vaikuttavuus\\_-\\_Onko\\_kuntoutukselle\\_tilastollisia\\_perusteita\\_Sasu\\_Tyni\\_vaitoskirja\\_net.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risen-julkaisusarja/l1CTvAnMd/RISE_1_2015_Vankeinhoidon_vaikuttavuus_-_Onko_kuntoutukselle_tilastollisia_perusteita_Sasu_Tyni_vaitoskirja_net.pdf)

Vanhala, T. Kyselylomakkeet käytettävyyystutkimuksessa. Teoksessa Ovaska, S., Aula, A., & Marjaranta, P. 2005. Käytettävyyystutkimuksen menetelmät. Tampereen yliopisto: Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Julkaisusarja B. 17-37. Viitattu 28.11.2019 [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen\\_menetelmat\\_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96627/kaytettavyystutkimuksen_menetelmat_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vankeuslaki. 767/2005. Viitattu 16.1.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2005/20050767>

Vilka, H. 2017. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 28.11.2019. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

## Kuviot

Kuva 1: Pohjakoulutus (n=39).....	42
Kuva 2: Toimipiste (n=39). ....	43
Kuva 3: RISE-alan työkokemus (n=39).....	43
Kuva 4: Kokemus Suhan käytöstä vuosina (n=39.).....	44
Kuva 5: Ohjattujen kurssien lukumäärä (n=34).....	45
Kuva 6: Osion ”Käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena” frekvenssijakauma, (n=38). ....	47
Kuva 7: Osion ”Käsikirja kokonaisuutena” käytettävyyden osa-alueiden keskiarvot (n=38). ...	47
Kuva 8: Frekvenssijakauma käytettävyyden osa-alueittain osiossa ”Käsikirja kokonaisuutena” (n=38.) .....	48
Kuva 9: Osion ”Aloittaminen” frekvenssijakauma, väittämien yhteenveto (n=38). ....	49
Kuva 10: Osion ”Harjoitukset” frekvenssijakauma, väittämien yhteenveto (n=37-38) .....	51
Kuva 11: Väittämän 6. ”Käsikirjan harjoitukset ovat toimivia” frekvenssijakauma (n=38). ....	52
Kuva 12: Osion ”Suuttumuksen päiväkirja ja kotitehtävät” frekvenssijakauma, vastausten yhteenveto (n=37-38). ....	55
Kuva 13: Väittämien 1, 2, 8 & 9 (kts. taulukko 4.) frekvenssijakauma (n=38). ....	55
Kuva 14 Väittämien 3-7 (Kts. taulukko 4.) frekvenssijakauma (n=37-38).....	56
Kuva 15: Väittämän ”Osallistujat tekevät kotitehtäviä hyvin” erot Vankiloiden ja yks-toimistojen välillä (n=38).....	57
Kuva 16: Väittämän ”Osallistujat täyttävät kirjallista päiväkirjaa hyvin” erot Vankiloiden ja yks-toimistojen välillä (n=38) .....	58
Kuva 17: Osion ”Diat ja videot” frekvenssijakauma (n=37-38).....	61
Kuva 18: Videoihin liittyvien väittämien frekvenssijakauma (n=38).....	61
Kuva 19: Dioihin liittyvien väittämien frekvenssijakauma (n=37) .....	62
Kuva 20: Osion ”Rentoutukset” frekvenssijakauma (n=38). ....	64
Kuva 21: Osion ”Vinkkilista” frekvenssijakauma (f=36-38) .....	67
Kuva 22: Frekvenssijakauma käytettävyyden osa-alueittain, koko kysely (n=37-39). ....	71

## Taulukot

Taulukko 1: Osion ”käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena” väittämät .....	46
--	----

Taulukko 2: Osion "Aloittaminen" väittämät (n=38) .....	49
Taulukko 3: Osion "Harjoitukset" väittämät.....	51
Taulukko 4: Osion "Suuttumuksen päiväkirja ja kotitehtävät" väittämät .....	54
Taulukko 5: Osion "Diat ja videot" väittämät .....	60
Taulukko 6: Osion "Rentoutukset" väittämät .....	64
Taulukko 7: Osion "Vinkkilista" väittämät .....	66
Taulukko 8: Kyselyn osioiden väittämiä keskiarvot (n=37-38) .....	71



## Liitteet

Liite 1: Kyselylomake .....	90
Liite 2: Saatekirje .....	94
Liite 3: Muistutus kyselyyn osallistumisesta .....	95
Liite 4: Sopimus opinnäytetyön tekemisestä .....	96

Liite 1: Kyselylomake

## Kyselylomake

### Osio 1/4

#### Taustatiedot

- Pohjakoulutus
  - Lukio tai ammatillinen koulutus
  - Ammattikorkeakoulututkinto
  - Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
  - Yliopisto, alempi korkeakoulututkinto
  - Yliopisto ylempi korkeakoulututkinto
  - Muu, mikä?
  
- Toimipiste
  - Vankila
  - yks-toimisto
  - Muu, mikä?
  
- RISE-alan työkokemus
  - Alle 1 vuosi
  - Yli 1 vuosi, alle 5 vuotta
  - Yli 5 vuotta, alle 10 vuotta
  - Yli 10 vuotta
  
- Kokemus ohjelmatyöstä vuosina
  - Alle 1 vuosi
  - Yli 1 vuosi, alle 5 vuotta
  - Yli 5 vuotta, alle 10 vuotta
  - Yli 10 vuotta
  
- Kokemus Suhan käytöstä
  - Alle 1 vuosi
  - Yli 1 vuosi, alle 5 vuotta
  - Yli 5 vuotta, alle 10 vuotta
  - Yli 10 vuotta

Avoin kysymys: Kuinka monta Suha-kurssia arvioit yhteensä ohjanneesi?

### Osio 2/4

#### Käsikirjan käytettävyys kokonaisuutena

Vastaa seuraaviin väittämiin. Väittämien oletus on, että käsikirjaa käytetään kirjaimellisesti sen opastamalla tavalla.

**Opittavuus**

- Käsikirjan käyttöön annettiin riittävä koulutus
- Käsikirjan käyttö on helppo oppia
- Käsikirjan ohjeet auttavat ongelmatilanteissa

**Tehokkuus**

- Käsikirja tekee työskentelystä tehokkaampaa
- Käsikirja helpottaa tavoitteiden saavuttamisessa
- Käsikirja on riittävän tiivis
- Käsikirja parantaa työni laatua

**Muistettavuus**

- Käsikirjan käyttö on helppo muistaa käyttötouon jälkeen
- Ohjelman kulku on helppo palauttaa mieleen käsikirjan avulla
- Käsikirjassa kuvattu kokoontumiskertojen rakenne on helposti muistettava

**Virheetömyys**

- Käsikirjan ohjeet ovat selkeitä
- Käsikirjan eri osien järjestys on looginen

**Miellyttävyys**

- Käsikirjan käyttö on miellyttävää
- Käsikirjan rakenne on miellyttävä
- Käsikirjan käyttö on helppoa

**Osio 3/4****Käsikirjan eri osien käytettävyys****Aloittaminen**

Aloittaminen koostuu jäänmurtajarahjoituksista, edellisen kokoontumiskerran kertauksesta, sen hetkisen kokoontumiskerran ohjelman läpikäynnistä sekä kotitehtävien ja päiväkirjan läpikäynnistä.

- Edellisten tuntien kertaus on helppo toteuttaa käsikirjan ohjeiden avulla
- Jäänmurtajarahjoituksia on helppo toteuttaa käsikirjan ohjeiden perusteella
- Jäänmurtajarahjoitusten kulku on helppo muistaa
- Käsikirjan jäänmurtaajia on helppo käyttää
- Avoin kysymys: Osio sisältää kohtia, jotka eivät toimi hyvin, mitä?
- Avoin kysymys: Miten kehittäisit osion ongelmakohtia?

**Käytännön harjoitukset /toiminnalliset harjoitukset**

Harjoitukset, joissa Suhan avulla opittuja taitoja kokeillaan ja harjoitellaan käytännössä.

- Erlaisia harjoituksia on helppo toteuttaa käsikirjan pohjalta
- Harjoitusten käyttö on helppo oppia
- Harjoitusten käyttöön on annettu riittävä koulutus
- Harjoitusten kulku on helposti muistettava
- Pidän harjoitusten ohjaamisesta
- Käsikirjan harjoitukset ovat toimivia
- Käsikirjan harjoitukset ovat helppoja käyttää
- Avoin kysymys: Osio sisältää kohtia, jotka eivät toimi hyvin, mitä?
- Avoin kysymys: Miten kehittäisit osion ongelmakohtia?

**Suuttumuksen päiväkirja ja Kotitehtävät**

Päiväkirja, jota osallistuja täyttää tarkkaillakseen omaa käytöstään ohjelman ajan sekä koti-tehtävät, joita osallistujat tekevät kokoontumiskertojen välissä.

- Osallistujat on helppo saada täyttämään päiväkirjaa

- Osallistujat on helppo saada tekemään käsikirjan kotitehtäviä kirjallisesti
- Käytän mielelläni kotitehtäviä
- Käytän mielelläni kirjallista suuttumuksen päiväkirjaa
- Vaihtoehtoiset tavat korvata Suuttumuksen päiväkirjan käyttö ovat toimivia
- Käsikirjan kotitehtävät ovat toimivia
- Kirjallinen suuttumuksen päiväkirja on toimiva
- Osallistujat tekevät kotitehtäviä hyvin
- Osallistujat täyttävät kirjallista päiväkirjaa hyvin
- Avoin kysymys: Osio sisältää kohtia, jotka eivät toimi hyvin, mitä?
- Avoin kysymys: Miten kehittäisit osion ongelmakohtia?

#### **Diat/Videot**

Diat, jotka toimivat ohjaajan visuaalisina apukeinoina sekä videot, joihin liittyy tehtäviä ja joiden tarkoitus on aikaansaada keskustelua.

- Diat ovat visuaalisesti selkeitä
- Diat tukevat ohjelman ohjaamista
- Diojen käyttö on helppoa
- Videot ovat visuaalisesti selkeitä
- Videoihin kuuluvat tehtävät auttavat ohjelman ohjaamisessa
- Videot auttavat saamaan aikaan keskustelua
- Avoin kysymys: Osio sisältää kohtia, jotka eivät toimi hyvin, mitä?
- Avoin kysymys: Miten kehittäisit osion ongelmakohtia?

#### **Rentoutukset**

- Rentoutusten käyttö on helppo oppia
- Rentoutukset toimivat hyvin
- Rentoutukset ovat helposti muistettavia
- Osallistujat on helppo saada mukaan rentoutuksiin
- Pidän rentoutusten käytöstä
- Rentoutuksien käyttö on helppoa
- Avoin kysymys: Osio sisältää kohtia, jotka eivät toimi hyvin, mitä?
- Avoin kysymys: Miten kehittäisit osion ongelmakohtia?

#### **Vinkkilista**

- Vinkkilista tekee työskentelystä tehokkaampaa
- Vinkkilista helpottaa tavoitteiden saavuttamisessa
- Vinkkilista parantaa työni laatua
- Vinkkilistan asiat ovat helposti muistettavia
- Vinkkilistan käyttö on helppoa
- Vinkkilistan ohjeet ovat helposti ymmärrettäviä
- Vinkkilistan ulkoasu on miellyttävä
- Pidän vinkkilistan käytöstä
- Vinkkilistaa on helppo käyttää
- Avoin kysymys: Osio sisältää kohtia, jotka eivät toimi hyvin, mitä?
- Avoin kysymys: Miten kehittäisit osion ongelmakohtia?

#### **Osio 4/4**

Vapaa sana

Avoin kysymys: Muita kommentteja/kehitysehdotuksia käsikirjaan liittyen



## Liite 2: Saatekirje

Hei kaikki Suuttumuksen hallinta -ohjelmaa ohjaavat työntekijät,

olemme rikosseuraamusalan sosionomi -koulutusohjelman opiskelijat Pekko Koivisto ja Niilo Hurri Laurea ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyönämme tutkimusta Suuttumuksen hallinta -ohjelman käsikirjan käytettävyydestä.

Käytettävyydellä tarkoitetaan tuotteen ominaisuutta, joka kuvaa sen helppokäyttöisyyttä halutun päämäärän saavuttamiseksi. Tutkimuksessamme tuote on käsikirja, jota käytetään apuvälineenä Suuttumuksen hallinta -ohjelman ohjaamisessa. Suuttumuksen hallinta -ohjaajille suunnatun tutkimuksen avulla pyritään kartoittamaan käsikirjassa ilmeneviä käytettävyysongelmia, joita pyritään korjaamaan käsikirjan seuraavan päivituksen yhteydessä. Parantamalla käsikirjan käytettävyyttä voidaan parantaa käyttäjäkokemusta sekä työskentelyn laatua monella eri osa-alueella.

Kyseessä on kertaluontoinen aineiston keruu, joka ei kyselyyn vastaamisen lisäksi vaadi muuta osallistumista. Kerätty aineisto tullaan käsittelemään luottamuksellisesti vastaajien anonymiteetti säilyttäen. Opinnäytetyömme on tarkoitus valmistua syksyllä 2019. Opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen siihen voi tutustua Theseus -portaalissa, [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi). Tutkimusta koskeviin kysymyksiin vastaamme mielellämme molemmat puhelimitse ja sähköpostitse.

Pyydämme teitä vastaamaan verkkokyselyyn viimeistään 2.10.2019 mennessä. Vastaaminen vie noin 20 minuuttia. Kyselyyn pääset vastamaan alla olevasta linkistä.

*[linkki tähän](#)*

Suuri kiitos vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin,

opiskelijat

Niilo Hurri, 040 967 0783, [niilo.hurri@student.laurea.fi](mailto:niilo.hurri@student.laurea.fi)

Pekko Koivisto, 040 663 9391, [pekko.koivisto@student.laurea.fi](mailto:pekko.koivisto@student.laurea.fi)

sekä tutkimuksen ohjaava yliopettaja, Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen Sonja Holopainen ja työelämän yhdyshenkilö, Rikosseuraamuslaitoksen Keskushallintoyksikön Tuija Muuri-

Liite 3: Muistutus kyselyyn osallistumisesta

Hei, ohjaisitteko ystävällisesti tämän sähköpostiviestin kaikille yksikkönne työntekijöille.

Hei kaikki Suuttumuksen hallinta -ohjelmaa ohjaavat työntekijät, olemme pidentäneet vastausaikaa ensi viikon perjantaihin eli 11.10.2019 saakka. Jos et ole siis vielä vastannut kyselyymme, olisitko ystävällinen ja täyttäisit sen vielä ensi viikon perjantaihin. Alla on sama kuvaus tutkimuksesta kuin aikaisemmassa osallistumiskutsussa.

Olemme rikosseuraamusalan sosionomi -koulutusohjelman opiskelijat Pekko Koivisto ja Niilo Hurri Laurea-ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyönämme tutkimusta Suuttumuksen hallinta -ohjelman käsikirjan käytettävyydestä.

Käytettävyydellä tarkoitetaan tuotteen ominaisuutta, joka kuvaa sen helppokäyttöisyyttä halutun päämäärän saavuttamiseksi. Tutkimuksessamme tuote on käsikirja, jota käytetään apuvälineenä Suuttumuksen hallinta -ohjelman ohjaamisessa. Suuttumuksen hallinta -ohjaajille suunnatun tutkimuksen avulla pyritään kartoittamaan käsikirjassa ilmeneviä käytettävyysongelmia, joita pyritään korjaamaan käsikirjan seuraavan päivityksen yhteydessä. Parantamalla käsikirjan käytettävyyttä voidaan parantaa käyttäjäkokemusta sekä työskentelyn laatua monella eri osa-alueella.

Kyseessä on kertaluontoinen aineiston keruu, joka ei kyselyyn vastaamisen lisäksi vaadi muuta osallistumista. Kerätty aineisto tullaan käsittelemään luottamuksellisesti vastaajien anonymiteetti säilyttäen. Opinnäytetyömme on tarkoitus valmistua loppusyksystä 2019. Opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen siihen voi tutustua Theseus -portaalissa, [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi). Tutkimusta koskeviin kysymyksiin vastaamme mielellämme molemmat puhelimitse ja sähköpostitse.

Pyydämme teitä vastaamaan verkkokyselyyn viimeistään **11.10.2019** mennessä. Vastaminen vie noin 20 minuuttia. Kyselyyn pääset vastamaan alla olevasta linkistä.

Linkki tähän

Suuri kiitos vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin,

opiskelijat

Niilo Hurri, 040 967 0783, [niilo.hurri@student.laurea.fi](mailto:niilo.hurri@student.laurea.fi)

Pekko Koivisto, 040 663 9391, [pekko.koivisto@student.laurea.fi](mailto:pekko.koivisto@student.laurea.fi)

sekä tutkimuksen ohjaava yliopettaja, Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen Sonja Holopainen ja työelämän yhdyshenkilö, Rikosseuraamuslaitoksen Keskushallintoyksikön Tuija Muurinen.

## Liite 4: Sopimus opinnäytetyön tekemisestä



## Sopimus opinnäytetyön tekemisestä 1

29.1.2016/ba

Hyvä työelämän edustaja

Kiitos, että tarjoatte Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijalle/opiskelijoille mahdollisuuden tehdä opinnäytetyö yrityksenne/organisaatioonne. Huomioitathan, että ammattikorkeakouluissa tehdyt opinnäytetyöt ovat julkisia.

Yrityksen/organisaation nimi	Rikosseuraamulaitos
Työelämän ohjaaja	Tuija Muurinen
Työelämän ohjaajan yhteystiedot (puhelin/sähköposti)	050-5732167 tuija.muurinen@om.fi
Opinnäytetyön tekijä(t)	NILO HURRI PEKKO KOIVISTO
Opinnäytetyön tekijän/tekijöiden yhteystiedot (puhelin/sähköposti)	nilo.hurri@student.laurea.fi, 040 967 0783 pekko.koivisto@student.laurea.fi, 040 639391
Laurea-ammattikorkeakoulun ohjaaja(t)	Sonja Holopainen
Laurea-ammattikorkeakoulun ohjaajan/ohjaajien yhteystiedot (puhelin/sähköposti)	sonja.holopainen@om.fi, 050 310 4940
Opinnäytetyön alustava nimi	Suuttumusten hallinta -ohjelman käikirjan käytettävyyttä...
Toimeksiannon kuvaus (mahdollinen projektikuvaus liitteenä)	
Aikataulu	<del>2019</del> Joulukuun syksyllä 2019
Miten yrityksenne/organisaatioonne on tarkoitus hyödyntää tehtyä opinnäytetyötä?	Suuttumusten hallinta ohjelmatyön kehittämisen.

Paikka ja päivämäärä	10.6.2019	2.6.2019 <del>2019</del>
Työelämän edustajan allekirjoitus	 TUIJA MUURINEN	 NILO HURRI  PEKKO KOIVISTO
Työelämän edustajan allekirjoitus		Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus