



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille

Ohjelmakäsikirjan käytettävyys työntekijöiden kokemana

Heinola, Milla

Hirvinen, Karolina

2013 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille
Ohjelmakäsikirjan käytettävyys työntekijöiden kokemana

Heinola Milla
Hirvinen Karolina
Rikosseuraamusalan
koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2013

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila
Rikosseuraamusalan koulutusohjelma

Tiivistelmä

Heinola, Milla & Hirvinen, Karolina

Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille - Ohjelmakäsikirjan käytettävyys työntekijöiden kokemana

Vuosi	2013	Sivumäärä	129
-------	------	-----------	-----

Rikosseuraamuslaitoksessa uusintarikollisuutta pyritään vähentämään vaikuttavalla kuntoutuksella ja ohjelmatyöllä tuomioiden täytäntöönpanossa. Uusien kuntoutusvälineiden kehittäminen ja käyttöönotto on ajankohtainen tutkimusaihe etenkin seksuaalirikollisten kuntoutuksessa. Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille on pilotoitava rikosperusteinen yksilökuntoutusohjelma, joka on tarkoitus ottaa käyttöön vuonna 2014 Rikosseuraamuslaitoksessa.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Uusi Suunta -yksilöohjelman ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä seksuaalirikollisten kuntoutuksessa työntekijöiden näkökulmasta. Huomio keskittyy siihen, kokevatko työntekijät ohjelmakäsikirjan hyödylliseksi välineeksi seksuaalirikollisten kuntoutuksessa ja millaisia käytettävyysongelmia he siinä kokevat. Tavoitteena on antaa tulosten perusteella kehittämisehdotuksia ohjelmakäsikirjan lopullista versiota varten.

Käytettävyys on menetelmä- ja teoriakenttä, jonka kautta käyttäjän ja käytettävän tuotteen yhteistoimintaa pyritään saamaan tehokkaaksi ja käyttäjän kannalta miellyttäväksi. Käytettävyystutkimus käyttää hyväksi kognitiivisen psykologian sekä ihmisen ja käytettävän tuotteen vuorovaikutuksen tutkimusta. Tutkimuksessa käytettävyyden teoreettisena taustana käytettiin Nielsenin käytettävyyskriteerien lisäksi Wheeler Atkinsonin käytettävyyden määritelmää.

Tutkimus toteutettiin helmikuussa 2013 Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan ollessa pilotoitavana. Keräsimme käyttäjien kokemuksia ohjelmakäsikirjasta käyttäen aineistonkeruussa Webropol-verkkokyselylomaketta. Tutkimukseen vastasi 17 pilotoinnissa mukana olevaa työntekijää. Tutkimuksessa hyödynsimme sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusta. Kvantitatiivisen aineiston tulokset analysoitiin Webropol-ohjelmaa käyttäen. Kvalitatiivinen aineisto analysoitiin teemoittelemalla ja luokittelemalla vastaukset käytettävyyden eri osa-alueiden mukaan.

Tuloksista ilmenee, että Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjalle ja ohjelmalle on tarvetta rikosseuraamustyössä seksuaalirikollisten kuntoutuksessa. Ohjelmakäsikirjan käytettävyys on tulosten perusteella hyvällä tasolla, mutta kehittämistarpeita ilmeni useilla käytettävyyden osa-alueilla.

Asiasanat: käytettävyys, kehittäminen, käsikirja, seksuaalirikollisten kuntoutus

Laurea University of Applied Sciences
Tikkurila
Degree Programme in Correctional Services

Abstract

Heinola, Milla & Hirvinen, Karolina

Uusi Suunta - Individual Program for Sex Offenders - Usability Based on the Viewpoint of the Professionals' Experiences

Year	2013	Pages	129
------	------	-------	-----

The Criminal Sanctions Agency is responsible for the enforcement of sentences in Finland. Recidivism is being reduced by affecting rehabilitation so that the convict's resources to adopt a life without crime will improve. The goal of the rehabilitation is to enhance the safety of society by decreasing sentenced offenders' risk of re-offending.

It is important to develop new and effective rehabilitation tools for professionals to use while they work with offenders. Uusi Suunta - which is an individual program for sex offenders - is being developed and piloted in Criminal Sanctions Agency. It is going to be released in 2014.

This Thesis evaluates the usability problems of Uusi Suunta user's manual. The evaluation bases on the viewpoints of the professionals' experiences. The main point is to reveal how the professionals feel about the manual and what kind of usability problems they see. The results are used to develop the Uusi Suunta user manual.

The aim of usability is to improve the efficiency of the user's manual so that it is pleasant to use by the user. Usability engineering includes theories about cognitive psychology and software-user interaction. In this Thesis usability is researched by Nielsen and Wheeler Atkinson's usability criterion.

This project was done in February 2013. User experiences were collected with Webropol online survey. Both quantitative and qualitative methods were used to evaluate the results.

The results show that there is a need for Uusi Suunta in sex offender's rehabilitation in Criminal Sanctions Agency. The usability of the user's manual is on a good level. However, there were numerous improvements to be done based on the responses in the open questions section.

Keywords: usability, developing, user manual, sex offender treatment

Sisällys

1	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET	9
2	ETIIKKA JA TUTKIMUSLUVAT	10
3	UUSINTARIKOLLISUUTEEN VAIKUTTAMINEN	11
	3.1 Ohjelmatyö	12
	3.2 Ohjelmatyön tavoitteet	13
	3.3 Vaikuttavan ohjelmatyön kehittäminen	14
	3.3.1 Ohjelmien akkreditointi	15
4	SEKSUAALIRIKOKSISTA TUOMITTUJEN KUNTOUTTAMINEN	16
	4.1 Kognitiivis-behavioraalinen kuntoutus	17
	4.2 Riski-tarve-vastaavuus -teoria (RNR)	18
	4.3 Hyvän elämän malli (GLM)	19
5	UUSI SUUNTA -YKSILÖOHJELMA SEKSUAALIRIKOKSISTA TUOMITUILLE	20
	5.1 Ohjelmakäsikirjan rakenne ja sisältö	22
	5.2 Ohjelman taustateoriat ja toiminnan lähtökohdat	23
6	KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUS JA ARVIOINTI	25
	6.1 Käytettävyystudkimuksia	25
	6.2 Käytettävyys ja käytettävyyden osa-alueet	28
	6.2.1 Käyttäjän ja välineen suhde	31
	6.2.2 Opittavuus	31
	6.2.3 Välineen käytön helppous	32
	6.2.4 Käyttäjän kontrolli ja välineen käytön joustavuus	32
	6.2.5 Välineen vastaavuus	32
	6.2.6 Sijoittelu ja ohjeistus	33
	6.2.7 Välineen ulkoasu	33
	6.2.8 Välineen johdonmukaisuus	34
	6.2.9 Virheettömyys	34
	6.2.10 Apu ja dokumentaatio	34
	6.2.11 Konseptin ja tuotteen suhde	34
	6.2.12 Tehokkuus	35
	6.2.13 Muistettavuus	35
	6.2.14 Psykkinen kuormittavuus	35
	6.3 Käyttäjät ja tiedontarpeet	36
	6.4 Käytettävyydestaus	36
7	TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSESSA TESTATTAVAT TOIMINNOT	37
8	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	38
	8.1 Kyselylomakkeen laadintaprosessi	40
9	UUSI SUUNTA YKSILÖOHJELMAKÄSIKIRJAN KÄYTETTÄVYYS	41

9.1	Taustatiedot.....	42
9.2	Käyttäjän ja välineen suhde.....	44
9.3	Opittavuus.....	47
9.4	Välineen käytön helppous.....	53
9.5	Välineen käytön joustavuus.....	58
9.6	Välineen käytön vastaavuus.....	65
9.7	Sijoittelu ja ohjeistus.....	67
9.8	Välineen ulkoasu.....	70
9.9	Välineen johdonmukaisuus.....	75
9.10	Virheettömyys.....	77
9.11	Apu ja dokumentaatio.....	79
9.12	Ohjelman ja käsikirjan suhde.....	82
9.13	Tehokkuus.....	83
9.14	Muistettavuus.....	87
9.15	Psyykinen kuormittavuus.....	88
10	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	93
11	EHDOTUKSIA UUSI SUUNTA -OHJELMAKÄSIKIRJAN KEHITTÄMISEKSI.....	97
11.1	Oleelliset kehittämistoimenpiteet.....	98
11.2	Harkinnanvaraiset kehittämistoimenpiteet.....	99
12	POHDINTA.....	100
12.1	Eettisyyden toteutuminen.....	102
12.2	Opinnäytetyön luotettavuus.....	103
	Kuviot.....	107
	Liitteet.....	108

JOHDANTO

Seksuaalirikollisten kuntouttaminen ja ohjelmityön kehittäminen ovat ajankohtaisia tutkimus- ja kehittämisasihteita rikosseuraamusalalla. Seksuaalirikollisuuteen pyritään vaikuttamaan Rikosseuraamuslaitoksessa vaikuttavalla ohjelmityöllä osana tuomioiden täytäntöönpanoa. Uusi Suunta on seksuaalirikoksista tuomituille tarkoitettu uusi yksilöohjelma, joka on tarkoitus ottaa käyttöön Rikosseuraamuslaitoksessa vuonna 2014. Ennen ohjelman varsinaista käyttöön- ottoa sitä pilotoidaan eli kokeillaan seksuaalirikollisten kanssa tehtävässä kuntoutustyössä. Opinnäytetyö liittyy Uusi Suunta -yksilöohjelman pilotointiin eli kokeiluun, jonka aikana ohjelmasta kerätään käyttökokemuksia ja tehdään tutkimuksia tavoitteena kehittää se lopulliseen muotoonsa. Tässä opinnäytteessä keskitytään Uusi Suunta -yksilöohjelman ohjelmakäsikirjan käytettävyyden arviointiin työntekijöiden kokemana. Opinnäytetyö on olennainen osa Uusi Suunta -yksilöohjelman kehittämistyötä, sillä se on yksi kolmesta ammattikorkeakoulu- tasoisesta opinnäytetyöstä, joiden avulla Uusi Suunta yksilöohjelmaa kehitetään lopulliseen muotoonsa.

Käytettävyyden tutkiminen on tärkeää tuotekehitysprosessissa, jotta tuote vastaa sille asetet- tuihin vaatimuksiin. Opinnäytetyössä selvitetään Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksis- ta tuomituille ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä työntekijöiden kokemana. Uusi Suunta - ohjelmakäsikirjan kehitystyötä varten tarvitaan tietoa ohjelmakäsikirjan käyttäjien käyttöko- kemuksista. Erityisesti opinnäytetyössä keskitytään ohjelmakäsikirjan käytettävyysoongelmiin työntekijöiden kokemana. Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan käyttäjä on rikosseuraamusalan ammattilainen, joka on saanut koulutuksen ohjelmakäsikirjan käyttöön. Tavoitteena on sel- lainen ohjelmakäsikirjan käytettävyys, että jokainen ohjelmakäsikirjan käyttäjä ymmärtää sen samalla tavalla sekä käyttää sitä niin, että työskentely on tasalaatuista työntekijästä ja tuomitusta riippumatta. Mikäli työntekijät eivät koe ohjelmakäsikirjaa käytettäväksi, mene- vät siihen suunnatut resurssit hukkaan tulosten jäädessä vähäisiksi. Ohjelmakäsikirjan käytet- tävyystutkimuksessa saadut käyttäjäkokemukset on tarkoitettu hyödynnettäviksi ohjelmakäsi- kirjan kehittämisessä ennen ohjelmakäsikirjan varsinaista käyttöönottoa.

Opinnäytetyön aiheeksi valittiin seksuaalirikollisten kuntoutukseen käytettävän ohjelmakäsi- kirjan käytettävyydestä tutkimus, sillä aihe on ammatillisesti kiinnostava. Tarkoituksena on tutkia, onko kehitteillä oleva ohjelmakäsikirja käytettävyydeltään sellaisella tasolla, että se on käy- tettävä väline työntekijöille seksuaalirikollisten kanssa tehtävässä kuntoutustyössä. Seksuaali- rikollisten kuntoutuksen taustalla on laaja turvallisuusnäkökulma, jonka mukaan yksilön hen- kilökohtaisiin olosuhteisiin, elämänhallintaan sekä ongelmanratkaisutaitoihin vaikuttamalla voidaan vähentää uusintarikollisuutta, jolla puolestaan on merkittävä positiivinen vaikutus yhteiskunnan turvallisuuteen.

Opinnäytetyön toteutuksessa yhdistetään kognitiivinen psykologia sekä tuotteiden käytettävyytystutkimus, jonka taustalla on ajatus ihmisen ja käytettävän tuotteen välisen vuorovaikutuksen tutkimisesta. Tuotteiden käytettävyyttä on tutkittu aiemmin lähinnä teknologia-aloilla. Opinnäytetyössä tutkittava *tuote* on Uusi Suunta -ohjelmakäsikirja, joka tässä opinnäytetyössä määritellään seksuaalirikollisten kanssa tehtävässä kuntoutustyössä käytettäväksi *välineeksi*. Aikaisempia käytettävyytystutkimuksia sovelletaan opinnäytetyössä uuden kuntoutusvälineen, tässä tapauksessa ohjelmakäsikirjan, käytettävyyden arviointiin. Ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä seksuaalirikollisten kuntoutuksen välineenä arvioidaan kuten mitä tahansa tuotetta.

Aluksi kuvataan opinnäytetyön tavoitteet sekä pohditaan eettisiä näkökulmia sen toteuttamisessa. Opinnäytetyön teoreettinen tausta muodostuu uusintarikollisuuteen vaikuttamisesta seksuaalirikollisia kuntouttamalla. Keskeisenä taustana opinnäytetyössä toimivat käytettävyyteen ja käytettävyyden arviointiin liittyvät teoriat. Tavoitteena on olla mukana kehittämässä käytettävää välinettä käytännön kuntoutustyön toteuttamiseen seksuaalirikollisten parissa. Tässä opinnäytetyössä on kokeiltu erilaisia tapoja määritellä käytettävyyttä, sillä yksiselitteistä määritelmää käytettävyydelle ei ole, vaan jokainen tutkija määrittelee käytettävyyden omista lähtökohdistaan käsin.

Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä työntekijöiden kokemana tutkimuksen arviointikohde ja se arvioidaan Webropol-verkkokyselyn avulla. Aineisto analysoidaan kvantitatiivisen aineiston osalta Webropol-ohjelmaa käyttäen ja kvalitatiivinen aineisto analysoidaan teemoittelemalla kommentit ja avoimet vastaukset tutkittavien käytettävyyden osa-alueiden mukaan. Verkkokyselyn tulosten perusteella opinnäytteessä esitetään kehittämissuhteita ohjelmakäsikirjan kehittämiseksi.

Opinnäytetyö etenee siten, että johdannon jälkeen kuvataan opinnäytetyön tavoitteet, sekä pohditaan etiikkaa ja tutkimuslupia. Opinnäytetyön neljäs luku keskittyy uusintarikollisuuteen vaikuttamiseen ja erityisesti vaikuttavan ohjelmatyön kehittämiseen. Luvussa viisi kuvataan Uusi Suunta -yksilöohjelman teoriataustaa kertomalla seksuaalirikollisten kuntouttamisesta. Erityisesti keskitytään rikoksentekijöiden kuntoutuksen taustalla oleviin teorioihin, joita ovat riski, tarve ja vastaavuus -teoria (RNR), sekä hyvän elämän -malli (GLM).

Kuudes luku esittelee Uusi Suunta -yksilöohjelman seksuaalirikoksista tuomituille. Erityisesti luvussa keskitytään kuvaamaan Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan rakennetta ja sisältöä, sekä ohjelman taustateorioita ja työskentelyn lähtökohtia. Käytettävyytystutkimus ja käytettävyyden arviointi kuvataan opinnäytetyömme seitsemännessä luvussa. Käytettävyyden huomioiminen tuotekehityksessä esitellään opinnäytetyössä aiempien teknologian aloilla tehtyjen käytettävyytystutkimuksien avulla. Seitsemäs luku kuvaa käytettävyytystutkimuksien ohella käytettävyy-

den osa-alueet, käyttäjän tiedontarpeet sekä esittelee käytettävyydestä. Kahdeksannessa luvussa esitellään opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja tässä opinnäytetyössä testattavat toiminnot. Yhdeksäs luku kokoaa yhteen opinnäytetyön toteutuksen. Kymmenes luku keskittyy käytettävyydestä tutkimuksen tuloksiin, jonka jälkeen yhdestoista luku keskittyy tuloksista tehtyihin johtopäätöksiin. Lopuksi esitetään ehdotuksia Uusi Suunta ohjelmakäsikirjan kehittämiseksi, pohditaan opinnäytetyöprosessin kulkua ja onnistumista, sekä arvioidaan opinnäytetyöprosessin eettisyyttä ja luotettavuutta.

1 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Ohjelmakäsikirjan pilotoinnin ja siihen liittyvän käytettävyydestä tutkimuksen tarkoituksena on saada selville, onko Uusi Suunta -ohjelmakäsikirja työntekijälle käytettävä väline seksuaalirikoksista tuomittujen kuntoutuksessa. Opinnäytetyöstä tutkimuksen tulosten perusteella esitetään kehittämissuhteita ohjelmakäsikirjan lopullista versiota varten. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja liittyy tärkeään aiheeseen rikosseuraamusalalla, sillä seksuaalirikoksista tuomituille on tähän asti ollut tarjolla vain ryhmämuotoinen pitkä kuntoutusohjelma. Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille on tarkoitus ottaa käyttöön Rikosseuraamuslaitoksessa vuonna 2014. Uuden Suunnan myötä välineet seksuaalirikollisten kuntoutuksessa monipuolistuvat. Ennen ohjelman ja ohjelmakäsikirjan varsinaista käyttöönottoa on tarkoituksenmukaista tutkia ohjelmakäsikirjan käyttäjien kokemuksia seksuaalirikollisten kuntoutuksessa käytettävän välineen laadusta. Strukturoitua ohjelmakäsikirjaa käytettäessä on tarkoitus, että kaikki työntekijät käyttävät ohjelmakäsikirjaa samalla tavalla, jolloin saavutettujen tulosten arviointi tulevaisuudessa on mahdollista. Ajatuksena käytettävyyden tutkimisessa on, että yhdenmukaisella laadulla voidaan tuottaa tarkoituksenmukaista ohjelmatyötä, jolla pystytään vaikuttamaan uusintarikollisuutta vähentävästi.

Opinnäytetyö liittyy osaltaan vahvasti seksuaalirikoksista tuomittujen sosiaalisen selviytymisen edistämiseen. Kehittämällä käytettävää välinettä seksuaalirikoksista tuomittujen kuntoutustyöhön, voidaan vaikuttaa välillisesti yhteiskunnan turvallisuuteen uusintarikollisuutta vähentävästi. Sosiaalitieteissä yleensä ja näin ollen myös rikosseuraamusalalla on tärkeää luoda uusia työskentelymenetelmiä sosiaalisen selviytymisen edistämiseksi (Kuula 2006:156). Opinnäytetyömme tavoitteena on olla mukana kehittämässä seksuaalirikollisten kanssa tehtävään ohjelmatyöskentelyyn käytettävää välinettä, ohjelmakäsikirjaa, jonka tarkoituksena on tukea työntekijöitä haastavassa käytännön asiakastyössä. Opinnäytetyössä ei tutkita seksuaalirikollisten kuntoutuksessa keskiössä olevaa työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta, vaan keskitytään tutkimaan työskentelyssä käytettävää välinettä.

2 ETIIKKA JA TUTKIMUSLUVAT

Etiikalla tarkoitetaan vallitsevien arvojen ja oman käsityksen suhdetta oikeasta ja väärästä. Tutkimuseettiset suuntaviivat ohjaavat totuuden etsimiseen ja luotettavan tiedon tuottamiseen. Tutkimustyössä tulee kunnioittaa tutkittavien ihmisarvoa sekä kiinnittää erityistä huomiota tutkijaryhmän keskinäisiin suhteisiin. Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti tuotettu tieto on tiedeyhteisön tarkastettavissa. Tutkimusta tulee tehdä siten, että kyselyyn osallistujien oikeuksia kunnioitetaan ja että toiminta on luottamuksellista koko prosessin ajan (Kuula 2006:21-24, 103).

Tieteellisen tutkimuksen täytyy noudattaa tutkimuseettisiä periaatteita. Tutkijan velvollisuuksilla yhteiskuntaa kohtaan tarkoitetaan luotettaviin tuloksiin pyrkimistä. Luotettaviin tuloksiin pyrkimistä edistetään torjumalla tulosten väärinkäyttöä ja virheellisiä tulkintoja. Tutkijan ja toimeksiantajan suhteeseen liittyvät velvoitteet puolestaan tarkoittavat sitä, että tutkijan tulee voida työskennellä puolueettomasti. Tutkijan on pidettävä huolta siitä, ettei tutkimusta toteuteta toimeksiantajan mieliksi ja tuoteta tämän kannalta tarkoituksellisesti positiivisia tutkimustuloksia. Tutkijan tulee tehdä tutkimusta hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Tietojen antajien tulee suostua tutkimukseen osallistumiseen vapaaehtoisesti. (Uusitalo 1991:30-31.)

Käytettävyytutkimukseen osallistuneille henkilöille kerrottiin saatteessa (ks. Liite 2), mikä tutkimus on kyseessä, miten se toteutetaan ja mihin sen tuloksia käytetään. Vastaajille kerrottiin myös, että vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti, eivätkä yksittäiset vastaajat ole tunnistettavissa missään tutkimusvaiheessa. Näiltä osin eettisten periaatteiden voidaan katsoa toteutuneen opinnäytetyöprosessin aikana.

Suurin eettinen ongelmakohta tämän opinnäytetyön toteutuksessa oli se, että opinnäytetyön työelämäyhteyshenkilö ja ohjaava opettaja on sama henkilö. Toisaalta on etu, että ohjaava opettaja tuntee ohjattavan työn aiheen äärimmäisen hyvin. Toisaalta aiheen tuntemus voi olla myös haitta, jolloin opiskelijoiden ja työelämäyhteyshenkilön tarpeet eivät välttämättä kaikilta osin kohtaa. Näin ollen tarpeiden ja näkemysten ristiriidat voivat heijastua ohjaustyöhön. Opinnäytetyön tekijät ovat pyrkineet valitsemaan opinnäytetyön menetelmät ja teoriataustan itse. Opinnäytetyöprosessin aikana on aktiivisesti haettu erilaisia toimintatapoja, jotta on vältetty liian vahva sidonnaisuus ohjaavaan opettajaan. Puolueettomuutta on haettu opinnäytetyöprosessin aikana esimerkiksi pyytämällä yhtä tutkimukseen osallistuvaa henkilöä sekä kahta täysin tutkimuksen ulkopuolista henkilöä lukemaan valmis kyselylomake ja antamaan kehittämisehdotuksiaan kyselylomakkeen lopullista versiota varten. Myös opinnäytetyön seminaariversio luetutettiin tutkimuksen ulkopuolisilla henkilöillä, jotta saatiin puolueetonta palautetta työskentelyn tuloksista. Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetyöpajoihin osallis-

tumalla saatiin uusia ammatillisia näkökulmia opinnäytetyön toteuttamisen tueksi, mikä puolestaan vahvistaa sen luotettavuutta.

Kaikkien tutkimustyöhön liittyvien tekijöiden toimintaa tulee pystyä arvioimaan kriittisesti. Kaikissa tutkimusvaiheissa tulee voida olla avoimessa vuorovaikutuksessa eri toimijoiden kesken. Hyvä tutkimusetiikka edellyttää avointa lähestymistapaa tutkimustyön eri vaiheissa. Eri toimijoilla tulee olla kykyä ottaa vastaan niin negatiivista kuin positiivistakin palautetta. (Kuula 2006:39.) Opinnäytetyössä on pyritty arvioimaan niin tutkimuskohdetta, tutkimusmenetelmiä kuin opinnäytetyön tekijöiden toimintaa avoimesti ja kriittisesti. Tutkimuksen kohdehenkilöiltä saatiin palautetta myös tutkimuksen onnistumisesta.

Ohjaajan mukaan tutkimuksen toteuttamiseksi ei tarvittu tutkimuslupaa Rikosseuraamuslaitokselta, sillä tutkimus koski työntekijöiden kokemuksia ohjelmakäsikirjasta. Hyvän tieteellisen käytännön toteuttamiseksi, tutkimuksesta ilmoitettiin Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikköön toimittamalla sähköpostitse tutkimussuunnitelma ja tutkimusaikataulu. Mikäli Keskushallintoyksikkö olisi edellyttänyt tutkimuslupaa opinnäytetyötutkimuksen toteutukseen, olisi sitä haettu.

Kyselylomakkeen laatimisessa eettinen tekijä oli se, että kysymykset tuli laatia siten, etteivät ne provosoi ketään. Opinnäytetyötutkimus toteutettiin vastaajien anonymiteettia suojellen kaikissa tutkimusvaiheissa, esimerkiksi siten, että kyselyyn pystyi vastaamaan anonymisti ja tulosten analysoinnissa ei yksilöity vastaajia omilla koodeilla tai nimimerkeillä. Opinnäytetyön teoriaosuuden kirjoittamisessa korostui hyvä tieteellinen käytäntö.

Koska seksuaalisuuteen kajoavat rikokset ja rikosentekijät herättävät useissa ihmisissä vahvaa uhriempatiaa, on tärkeää muistaa ammatillisuus ja objektiivisuus seksuaalirikoksista tuomittujen kuntoutukseen tarkoitetun ohjelmakäsikirjan kehitystyössä.

3 UUSINTARIKOLLISUUTEEN VAIKUTTAMINEN

Kaikilla rangaistuksilla ja niiden täytäntöönpanolla pyritään tiettyihin päämääriin; toisaalta yhteiskunnan turvallisuuteen, toisaalta vaikuttamaan tuomitun elämän ongelmakohtiin ja mahdollisiin rikosmyönteisiin ajattelumalleihin (Sisäasiainministeriö 2012). Uusintarikollisuuden pyritään tuomioiden täytäntöönpanossa vaikuttamaan vaikuttavalla ohjelmatyöllä. Opinnäytetyössä keskitytään seksuaalirikollisten kuntoutukseen kehitteillä olevan Uusi Suunta - yksilöohjelman ohjelmakäsikirjan käytettävyyden tutkimiseen työntekijöiden kokemana. Ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä tulee kehittää, jotta työntekijöillä on käytettäviä välineitä käytännön kuntoutustyön tekemiseen seksuaalirikoksista tuomittujen kanssa. Kehittämällä

käytettävää välinettä seksuaalirikoksista tuomittujen kuntoutustyöhön, voidaan vaikuttaa välillisesti yhteiskunnan turvallisuuteen uusintarikollisuutta vähentäen.

Rikoksantorjuntaneuvoston mukaan strategioita rikosten ehkäisyyn on kahdenlaisia: rikosten tilannetorjunta eli rikosten ehkäiseminen sekä rikollisuuden sosiaalinen ehkäiseminen eli ehkäistään yksilöiden tuleminen rikolliseksi tai rikollisen elämäntavan jatkaminen. Rikollisuuden sosiaalisen ehkäisemisen merkittävä kohderyhmä ovat rikosten uusijat, joiden voidaan ajatella ilman toimenpiteitä jatkavan rikollista toimintaa edelleen. Rikosten sosiaalisessa ehkäisemisessä pyritään vaikuttamaan yksilöiden itsekontrolliin ja sitoutumiseen normaaliin yhteiskuntaan. (Rikoksantorjuntaneuvosto 2012.) Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille on esimerkki Rikosseuraamuslaitoksen rikollisuuden sosiaalisesta ehkäisemisestä. Rikosten sosiaalisella ehkäisemisellä tarkoitetaan tuomitun elämänhallintataitojen kehittämistä siten, että rikoksista tuomittu ei jatka rikollista elämäntapaa tuomionsa jälkeen. Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille on esimerkki Rikosseuraamuslaitoksen rikollisuuden sosiaalisesta ehkäisemisestä.

Rangaistusten täytäntöönpanon tulee vankeuslain (Vankeuslaki 23.9.2005/767) mukaan olla tuomitun yhteiskuntaan integroitumista tukevaa, edistäen elämänhallintaa ja antaen valmiuksia rikoksettomaan elämään. Toinen täytäntöönpanon keskeinen tavoite on estää rikoksia rangaistusaikana. Rangaistusten täytäntöönpanossa kunnioitetaan Rikosseuraamuslaitoksen arvoja, jotka ovat ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, usko ihmisen mahdollisuuksiin muuttua ja kasvaa sekä turvallisuus. Rikosseuraamuslaitoksen strategia vuosille 2011-2020 korostaa sitä, että valmiuksien lisääminen rikoksettomaan elämäntapaan on merkittävässä asemassa yhteiskuntaan kiinnittymisessä. Strategian mukaan Rikosseuraamuslaitoksen toimintaa ja toimintoja suunniteltaessa lähtökohtana tulisi nimenomaan olla yhteiskuntaan integroituminen ja toiminnan turvaaminen myös rangaistuksen jälkeen. (Rikosseuraamuslaitos 2011). Uusi Suunta -yksilöohjelman voidaan nähdä vastaavan Rikosseuraamuslaitoksen strategian tavoitteeseen lisätä tuomitun kiinnittymistä rikoksettomaan elämäntapaan. Käyttöönottonsa jälkeen Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille tulee olemaan keskeisessä asemassa seksuaalirikoksista tuomittujen kuntoutuksessa ja yhteiskuntaan integroitumisessa.

3.1 Ohjelmatyö

Uusintarikollisuuteen vaikuttamisella tarkoitetaan sellaisia toimia, jotka tutkitusti vähentävät riskiä syyllistyä uusiin rikoksiin (Vogt-Airaksinen & Knuuti 2011). Jotta toiminta olisi tuloksellista ja uusintarikollisuuteen vaikuttavaa, tulee jokaiselle tuomitulle laatia henkilökohtainen rangaistusajan suunnitelma perustuen tuomitun riskeihin ja tarpeisiin (Rikosseuraamuslaitos 2011). Riskeihin ja tarpeisiin pyritään vaikuttamaan tutkitusti vaikuttavalla ohjelmatyöllä. Rangaistusajan suunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan. Keskiössä on tuomitun

elämänhallinnan edistäminen kuntoutustoiminnalla, kun aikaisemmin pyrittiin lähinnä riskienhallintaan. Tutkimukset osoittavat selvästi, että kuntoutusohjelmat vähentävät uusintarikollisuutta todennäköisemmin kuin rikosoikeudelliset seuraamukset (Kostiainen 2001). Täsmällinen ohjelma tarvitsee tarkoituksenmukaisen toteuttamisen ja kontekstin täytyy olla oikea, mikä on haastavaa toteuttaa. Keskeisessä asemassa tällöin ovat ohjelmia toteuttavat työntekijät. (Porporino & Fabiano 2008:184-185.) Rangaistus estää rikollista käyttäytymistä, muttei opeta uusia käyttäytymismalleja. Työntekijöiden, jotka työskentelevät tuomittujen kanssa, tulee edistää uusien käyttäytymismallien omaksumista omalla käytöksellään ja työskentelytavoillaan. Reflektoivaa keskustelua käyttävät työntekijät kannustavat tuomittuja sosiaalisesti hyväksytyihin käyttäytymismalleihin, jolloin uusintarikollisuus tutkitusti vähenee. (Trotter 2008:212-213.)

3.2 Ohjelmatyön tavoitteet

Keskeisessä asemassa rikoksenteleijöiden kuntoutuksessa olevassa uusien taitojen opettamisessa ovat tuomitun kognitiiviset vääristymät. Kognitiivinen vääristymä tarkoittaa yksilön taipumusta tulkita havaintojaan itselleen todelta tuntuvalta tavalla, jolloin syntyy helposti virhearvioiteja. Kun yksilö perustaa toimintansa kognitiivisiin vääristymiin ja virhearvioiteihin seuraa siitä helposti yksilölle itselleen ja ympärille oleville ihmisille haitallisia seurauksia. (Friestad 2011:478-479.)

Rikoksenteleijöiden kuntoutuksessa uusia käyttäytymismalleja opetettaessa ei ole tarkoituksena tuomitun kognitiivisten vääristymien vastustaminen, vaan tuomitun ajatuskulkujen laajentaminen käsittelemällä ne yksityiskohtaisesti yhdessä tuomitun kanssa. Tuomitun kognitiiviset vääristymät voidaan nähdä kapea-alaisina käsityksinä, joiden pohjalta tuomittu muodostaa kapeita johtopäätöksiä. Kapea-alainen ajattelu on johtanut tuomitun kohdalla virhearvioon, rikolliseen tekoon, jonka seurauksena hänet on tuomittu rikoksesta. Kuntoutuksella pyritään laajentamaan tuomion täytäntöönpanon aikana tuomitun ajattelukykyä siten, että rikoksia ei enää tulevaisuudessa tapahtuisi. (Friestad 2011:478-479.) Uusi Suunta -yksilöohjelman avulla pyritään vaikuttamaan tuomitun kognitiivisiin vääristymiin hänen ajattelumallejaan avartamalla. Uusi Suunta -ohjelmakäsikirja puolestaan on työntekijälle väline ajatusvääristymien tunnistamiseen ja käsittelyyn tuomitun kanssa.

Irtaantuminen rikollisesta elämäntavasta on tutkitusti pitkäkestoinen prosessi. Prosessin eteneminen edellyttää henkilökohtaista kehittymistä, kypsymistä ja sosiaalisten suhteiden kriittistä tarkastelua. Prosessin käynnistäminen ja ylläpito vaativat monia menetelmiä. Yksi vaikuttavista menetelmistä on tavoitteellinen ohjelmatyö. (Rikosseuraamuslaitos 2008:4.)

3.3 Vaikuttavan ohjelmatyön kehittäminen

Uusintarikollisuuden vähentämisessä ohjelmatyö on keskeisessä asemassa. Ohjelmatyötä ja ohjelmia kehitetään koko ajan ja ohjelmien laatuun kiinnitetään huomiota. Opinnäytetyö keskittyy uuden seksuaalirikoksista tuomittujen kuntoutukseen tarkoitetun Uusi Suunta - yksilöohjelman ohjelmakäsikirjan käytettävyyden arviointiin työntekijöiden kokemana. Uusi Suunta -yksilöohjelmaa kehitetään vastaamaan seksuaalirikoksista tuomittujen riskeihin ja tarpeisiin siten, että niihin voitaisiin vaikuttaa ja sen käytettävyyttä on tarkoituksenmukaista tutkia ennen ohjelmakäsikirjan varsinaista käyttöönottoa.

Uusintarikollisuuden ehkäisemisen asiayhteydessä kuntoutuksella tarkoitetaan käyttäytymiseen ja ajattelumalleihin vaikuttavia toimenpiteitä, kuten ohjelmatyötä. (HE 140/2012). Ohjelmatyö on osa laajaa rikollisuuden hallintastrategiaa. (Kostiainen 2001). Rikosseuraamusalalla strukturoidun työskentelymuodon yleisnimitys on ohjelma. Ohjelma ei tarkoita samaa kuin terapia tai keskustelu. (Vogt-Airaksinen & Knuuti 2011). Strukturoitu ohjelmatyö tarkoittaa etukäteen tarkoin laadittuja yksiselitteisiä ohjelmia, joissa ei ole tulkinnanvaraa. Strukturoidun ohjelman etu on se, että työntekijä tietää etukäteen, mitä asiakastilanteessa tapahtuu. Haitaksi voidaan katsoa työskentelyn jäykkyys. Tässä yhteydessä on hyvä erottaa se, että *ohjelma* ja *ohjelmakäsikirja* eivät ole synonyymeja toisilleen. Tuotesuunnittelun termein yksilöohjelmalla tarkoitetaan *konseptia* ja ohjelmakäsikirja on sen *tuote*, jonka avulla konseptia toteutetaan. Ohjelmakäsikirja on seksuaalirikollisten kuntoutukseen tarkoitettu *väline*, joka sisältää ohjelman ja muodostaa struktuurin työskentelylle. Yksilöohjelma puolestaan muodostaa ohjelmakäsikirjan logiikan ja tavoitteet työskentelylle.

Rikosseuraamusalalla rikoksenteijöiden kuntoutuksessa käytettävät ohjelmat ovat strukturoituja ja aikataulutettuja ohjelmakäsikirjaan perustuvia kokonaisuuksia (Maguire, Grubin, Lösel & Raynor 2010:42). Arvostetuin piirre hyvässä ohjelmakäsikirjassa on, että ohjelmakäsikirja tarjoaa ratkaisun ratkaistavaan ongelmaan. Hyvän ohjelmakäsikirjan sisältö on eheä kokonaisuus ja ratkaisukeskeinen, voidakseen tarjota esimerkkejä työn haastavista kohdista ja sen täytyy perustua selvään teoreettiseen malliin. (McGuire 2008:153-183.) Ohjelmakäsikirjoihin perustuvasta rikoksenteijöiden kuntoutuksesta on McGuiren mukaan tullut laajasti hyödynnettyä monista eri syistä. Ohjelmakäsikirjan avulla voidaan toteuttaa ohjelman mukaista työskentelyä. Ohjelmakäsikirja on lisäksi korvaamaton väline työntekijöiden koulutukseen, jolloin voidaan hyödyntää asiantuntijoiden osaamista ohjelmakäsikirjan avulla. Ohjelmatyö on taloudellisesti kannattavaa, sillä vähillä resursseilla voidaan kouluttaa useita työntekijöitä samanaikaisesti. Rikoksenteijöiden kuntoutukseen tarkoitettujen ohjelmien eheyden hallitseminen ja niiden noudattaminen, sekä työskentelyn tavoitteiden selkeyttäminen ja toiminnan kuvaaminen tavoitteisiin pääsemiseksi on mahdollista ohjelmakäsikirjan avulla. Ohjelmakäsikirjan kehittäminen mahdollistaa ohjelman eheyden ja noudattamisen hallitsemisen, sekä

tarjoaa mahdollisuuksia arvioida ohjelmityön laatua ja vaikuttavuutta. (McGuire 2008:153-183.)

3.3.1 Ohjelmien akkreditointi

Rikosseuraamusalalla tuomittujen täytäntöönpanossa käytettävien kuntoutusohjelmien toteuttaminen perustuu akkreditoituihin eli hyväksymismenettelyn läpikäyneisiin ohjelmakäsikirjoihin. Akkreditointi tarkoittaa hyväksymismenettelyä, jonka ohjelman tulee läpäistä ennen sen varsinaista käyttöönottoa. Uusintarikollisuutta tutkitusti vähentävää ohjelmityötä kehitettäessä tärkeässä roolissa ovat akkreditointiryhmät, jotka kontrolloivat ohjelmien suunnittelua (Rex & Raynor 2008:113-127). Läpäistäkseen hyväksymismenettelyn tulee ohjelman vastata vaativiin kriteereihin. Kriteerien mukaan ohjelman tulee tutkitusti vähentää uusintarikollisuutta vaikuttamalla rikollista käyttäytymistä ylläpitäviin kriminogeenisiin tekijöihin. (Maguire, Grubin, Lösel & Raynor 2010:43; Vogt-Airaksinen & Knuuti, 2011; Rikosseuraamuslaitos 2008). Kriminogeenisillä tekijöillä tarkoitetaan tekijöitä, jotka ylläpitävät rikollista käyttäytymistä. Kriminogeenisiin tekijöihin voidaan katsoa kuuluvaksi esimerkiksi rikosmyönteiset ajatukset ja asenteet, päihteet, heikot ongelmanratkaisutaidot, rikollinen seura, epäsosiaaliset käyttäytymismallit, peruskoulutuksen puute ja puuttuva työhistoria. (Ward & Maruna, 2008:48.)

Suomessa rikosseuraamusalalla kaikki uusintarikollisuuteen tutkitusti vaikuttavat kuntoutusohjelmat käyvät ajoittain läpi akkreditointi- eli hyväksyttämismenettelyn. Läpäistäkseen hyväksymismenettelyn kuntoutusohjelman tulee perustua selkeään muutosmalliin, joka tutkimustiedon valossa vaikuttaa uusintarikollisuutta vähentävästi. Jotta kuntoutusohjelma voi tulla akkreditoituksi, tulee sen suunnittelussa kiinnittää huomiota tiettyihin osa-alueisiin. Akkreditoinnissa arvioitavia osa-alueita ovat tuomittujen valitseminen kuntoutusohjelmaan, toimenpiteiden kohdentaminen tuomitun dynaamisiin riskitekijöihin sekä tehokkaiden työskentelymenetelmien kehittäminen työskentelyn toteuttamiseksi. Myös ohjelman intensiteetin ja keston tulee olla harkittu ohjelman toteuttamisen kannalta. Ohjelmasisällön tulee sitouttaa tuomittu ohjelman tavoitteisiin sekä vahvistaa tuomitun muutosmotivaatiota. Kuntoutusohjelman tulee selkeästi osoittaa ohjelman avulla opeteltavat uudet taidot, sekä kuinka ohjelma helpottaa uusien taitojen oppimista ja ohjelman tavoitteiden saavuttamista. Ohjelmien kehittämisessä keskeisessä asemassa on myös ohjelman jatkuvuuden ja eheyden varmistaminen, sekä säännöllisellä ohjelman vaikuttavuuden arviointitoiminnalla. (Maguire, Grubin, Lösel & Raynor 2010:42; Rikosseuraamuslaitos 2008:5.)

Tuomittujen sijoittelu eritasoisiin kuntoutusohjelmiin perustuu resurssien tehokkaaseen kohdentamiseen. Resurssien kohdentaminen varmistetaan sillä, että jokaisen tuomitun sijoittaminen kuntoutusohjelmaan perustuu tarkkaan ja luotettavaan riskiarviointiin. Kuntoutustoimin-

nassa ja sen kohdentamisessa ollaan menossa kohti kokonaisvaltaisempaa näyttöön perustuvaa tuomittujen arviointia. (Bonta & Wormith 2008:131-152.) Seksuaalirikollisten kuntoutustointa Suomessa on rajoittunut tähän asti vain keskikorkean riskin omaaviin tuomittuihin, joilla on riittävän pitkä tuomio kuntoutusohjelman suorittamiseksi. Seksuaalirikoksista tuomituille, joiden uusimisriskin arvioidaan olevan keskikorkea, tarjotaan ryhmämuotoista STOP - ohjelmaa, joka perustuu englantilaiseen Sex Offender Treatment Programme: Core Programme - ohjelmaan. Ohjelman kesto on kahdeksan (8) kuukautta (Rikosseuraamuslaitos 2012). Näin ollen matalariskiset, korkeariskiset ja lyhyempiin rangaistuksiin tai yhdyskuntaseuraamuksiin seksuaalirikoksista tuomitut henkilöt jäävät intensiivisen kuntoutuksen ulkopuolelle.

Seksuaalirikollisten kuntoutustyö on tulevaisuudessa täydentymässä tällä hetkellä pilotoinnissa olevan Uusi Suunta -yksilöohjelman myötä. Opinnäytetyö liittyy uuden seksuaalirikoksista tuomittujen kuntoutukseen tarkoitetun Uusi Suunta yksilöohjelman ohjelmakäsikirjan käytettävyyden arviointiin työntekijöiden kokemana. Uusi Suunta - yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille on ollut akkreditointiryhmän käsittelyssä vuonna 2012. Tällä hetkellä Uusi Suunta -yksilöohjelmaa pilotoidaan Suomessa ja Virossa. Ohjelman pilotointiin liittyy kolme ammattikorkeakoulutasoista opinnäytetyötutkimusta, jotka pyrkivät tuomaan tutkittua tietoa ohjelman ja ohjelmakäsikirjan kehittämistä varten. Akkreditointiryhmän toiseen käsittelyyn Uusi Suunta -yksilöohjelma menee syksyllä 2013. Uusi Suunta -yksilöohjelma on tarkoitus ottaa käyttöön Rikosseuraamuslaitoksessa pilotoinnin ja kehittämistyön jälkeen vuonna 2014.

4 SEKSUAALIRIKOKSISTA TUOMITTUJEN KUNTOUTTAMINEN

Käytettävyyden tutkimiseksi tutkijan täytyy tuntea sekä välineen käyttäjä, käyttöympäristö, että itse väline. Välineen käyttöympäristöllä tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan sitä kontekstia, jossa ohjelmakäsikirjaa käytetään eli ohjelmatyötä seksuaalirikoksista tuomittujen kuntouttamiseksi. Määriteltäessä välineen käytettävyysongelmia, on tärkeä hahmottaa, millaiseen työhön väline on suunniteltu. Tutkijalla tulee olla käsitys toimintaympäristöstä eli millaiseen työhön ohjelmakäsikirja on suunniteltu. Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan käyttöympäristön kuvaaminen on tärkeää ohjelmakäsikirjan käytettävyyden arvioinnin kannalta. Samoin kaiken kuntoutuksen taustalla olevien kuntoutusteorioiden tunteminen auttaa hahmottamaan kuntoutustyön lähtökohtia. Rikoksentekijöiden kuntoutus tuomioiden täytäntöönpanossa on pitkälti samanlaista rikostyyppistä riippumatta. Kuntoutustyön taustalla on samoja teorioita, joita sovelletaan tuomittujen henkilökohtaisten tarpeiden mukaan.

Poliittisessa ilmapiirissä sekoitetaan usein sosiaalipoliittisia tavoitteita keskenään. Sosiaalipoliittisia tavoitteita rikoksentekijöihin kohdistetuissa toimenpiteissä ovat tuomittuihin kohdistetut rankaisevat ja rakentavat interventiot. Rankaisevilla interventioilla tarkoitetaan tuomi-

on täytäntöönpanoa ilman tavoitteellisia kuntoutustoimenpiteitä. Rakentavilla interventioilla Rikosseuraamuslaitoksessa pyritään tuomion täytäntöönpanon ohella vaikuttamaan uusintarikollisuuteen tarjoamalla tuomituille tavoitteellisia kuntoutustoimenpiteitä. Kuntoutustoimenpiteiden avulla tuomitun on mahdollista omaksua uusia taitoja elää rikoksetonta elämää tuomionsa jälkeen. Sosiaalitieteissä tehdään selväksi, että yksilöiden elämään voidaan vaikuttaa, mikäli heidät haastetaan mukaan muutokseen positiivisella työotteella. Seksuaalirikollisten kuntoutuksen tavoitteena on yhteiskunnan tekeminen turvallisemmaksi kohdistamalla toimenpiteet tuomitun riskitekijöihin. Riskien hallinnan ohella tuomitun elämänlaadun parantamisella on keskeinen vaikutus rikosten uusimisen vähenemiseen. Voimavarakeskeisellä kuntoutuksella otetaan huomioon sekä yhteiskunnan että tuomitun tarpeet, joita ovat turvallinen yhteiskunta ja tuomitun elämänlaadun parantaminen. (Willis, Yates, Gannon & Ward 2012:16.)

Tässä luvussa kuvataan Uusi Suunta -yksilöohjelman käyttöympäristöä kertomalla keskeisistä rikosentekijöiden kanssa tehtävässä kuntoutuksessa käytettävistä teorioista.

4.1 Kognitiivis-behavioraalinen kuntoutus

Rikosentekijöiden kanssa tehtävässä ohjelmatyöskentelyssä käytetään kognitiivis-behavioraalisia kuntoutusmenetelmiä, joista riski-tarve-vastaavuus-teoria (RNR) on yleisin ja käytetyin menetelmä. Kognitiivis-behavioraalisisessa työskentelyssä pureudutaan tuomitun ajatuksiin, tunteisiin ja käyttäytymiseen, joiden pohjalta tarkasteluun tulee tuomitun koko elämäntilanne ja siihen vaikuttavat uskomukset. Kognitiivis-behavioraalsiin kuntoutusmenetelmiin pohjautuvien kuntoutusohjelmien avulla pyritään vaikuttamaan tuomitun voimavaroja ja selviytymiskeinoja vahvistavalla tavalla. Vahvistamalla tuomitun voimavaroja tuomitun on mahdollista oppia uusia vaihtoehtoisia käyttäytymismalleja elää ilman rikoksia. (Stanley 2009:153-174;Moster, Wnuk & Jeglic 2008:109)

Esimerkiksi Yhdysvalloissa vaikuttavien kuntoutusmenetelmien tarve seksuaalirikoksista tuomituille on ilmeinen, sillä seksuaalirikoksista tuomittujen määrä kasvaa ja useimmat seksuaalirikoksista tuomitut vapautuvat tuomionsa jälkeen takaisin yhteiskuntaan käymättä tuomionsa aikana läpi minkäänlaista kuntoutusta. Tällaisessa tilanteessa tuomittu vapautuu ilman interventiota ja uusien taitojen opettelua takaisin yhteiskuntaan. Kognitiivis-behavioraalisten kuntoutusmenetelmien avulla voidaan saavuttaa kuntoutustuloksia, niin että uusintarikollisuus vähenee. Vaikka seksuaalirikollisuus olisi ongelma, jota ei voitaisi koskaan täysin ratkaista, on paljon tutkittua näyttöä siitä, että seksuaalirikollisten kuntouttaminen tuomionsa aikana vaikuttaa positiivisesti sekä yhteiskunnan turvallisuuteen että yksilön elämänhallintaan. (Moster, Wnuk & Jeglic 2008:119)

4.2 Riski-tarve-vastaavuus -teoria (RNR)

Kahden viimeisen vuosikymmenen aikana seksuaalirikollisten kuntoutus on keskittynyt yksilön psykologisiin ja sosiaalisiin puutteisiin, jotka ovat yhteydessä rikosten uusimiseen. Riski-tarve-vastaavuus -lähestymistapa keskittyy vähentämään tuomitujen riskiä syyllistyä rikoksiin. Riskin vähentämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla pyritään tunnistamaan yksilön riskit, jotka saattavat osoittautua haitallisiksi yhteiskunnan kannalta. Riskeihin pyritään vastaamaan kohdentamalla tuomitun tarpeisiin vastaavia toimenpiteitä. Tuomitun riskien vähentämisen tavoitteena on edistää yksilön integroitumista yhteiskuntaan. Riski-tarve-vastaavuus-periaatteen tavoitteena on aina riskien tunnistaminen, hallitseminen ja vähentäminen, mutta ei suoraan yksilön voimaannuttaminen. (Ward & Mann 2004:598.)

Uusintarikollisuuteen voidaan vaikuttaa, kun on huomioitu riskin, tarpeen ja vastaavuuden periaatteet (englanniksi Risk, Need, Responsivity, RNR) (Vogt-Airaksinen & Knuuti 2011). Riski tarkoittaa mahdollisuutta haitallisten seuraamusten esiintymiseen. Rikosprosessissa riskien arviointi tarkoittaa rikollisen toiminnan ennustamista tietyllä aikavälillä tuomitun riskitekijät huomioiden. (Ward & Maruna 2008:45.) Riskiperiaatteen mukaan kuntoutus tulisi suunnata tuomittuihin, jotka sitä tarvitsevat ja joilla arvioidaan rikoksen uusimisriskin olevan suuri. Riskitekijä on muuttuja, joka lisää mahdollisuutta siihen, että yksilö käyttäytyy rikollisesti.

Riskitekijät voidaan jakaa staattisiin ja dynaamisiin riskitekijöihin. Staattiset riskitekijät ovat sellaisia tekijöitä, joita ei voida muuttaa, eikä niihin voida kuntoutuksella vaikuttaa, kuten rikoshistoria, puuttuvat pitkäaikaiset parisuhteet sekä aikaisempi rikollisuus. Vakaaat dynaamiset riskitekijät ovat rikollista käyttäytymistä ylläpitäviä tekijöitä, mutta jotka ovat alttiita muutokselle eli niihin voidaan kuntoutuksella vaikuttaa. Tällaisia vakaita dynaamisia riskitekijöitä ovat muun muassa seksuaalinen kiinnostus, seksuaalinen itsesäätely, rikosmyönteiset asenteet, sosiaalinen käyttäytyminen ja yleinen itsesäätely. Akuutit dynaamiset riskitekijät ovat muuttujia jotka muuttuvat tilanteesta riippuen, kuten mielentila ja päihteiden väärinkäyttö. Akuutteja dynaamisia riskitekijöitä voidaan kutsua myös laukaiseviksi riskitekijöiksi. (Ward & Maruna, 2008:46)

Toinen RNR-teorian keskeinen osa keskittyy tuomitun tarpeisiin, joiden arviointi on keskeistä, sillä ne ovat suoraan yhteydessä rikollisuuteen. Toisin sanottuna yksilö, jonka tarpeet eivät tule tyydytetyiksi pyrkii toteuttamaan tarpeitaan tavalla tai toisella. Toteutumaton tarve on harmi jo itsessään. Kriminogeeniset tarpeet pitävät sisällään rikosmyönteisen ajattelun, epäsosiaalisen persoonallisuuden, huonon ongelmanratkaisukyvyyn, päihdeongelmat sekä rikollisen vertaisryhmän tuen. (Ward & Maruna, 2008:48)

Yksilön riskeihin ja tarpeisiin tulee vastata tarkoituksenmukaisella tavalla, jolloin keskitytään vastaavuuden periaatteeseen. Vastaavuusperiaatteen mukaan tuomitun tilannetta kartoitettaessa tulee selvittää mikä olisi toimivin ja tarkoituksenmukaisin työskentelytapa ottaen huomioon tuomitun kognitiiviset taidot. Riskien ja tarpeiden pohjalta kohdennetaan toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on maksimoida muutoksen mahdollisuus. On tärkeää huomata, että pelkällä riskien ja tarpeiden arvioinnilla ei vähennetä uusintarikollisuutta, vaan keskeisessä asemassa muutoksessa on tuomitun oma motivaatio ja sitoutuminen siihen. (Ward & Maruna, 2008:49).

Vaikka RNR-malli on keskeinen työkalu tuomittujen arvioinnissa, on kiistämätön tosiasia, että se on rakennettu riskin arviointiin ja tuomitun tarpeet ovat sekundäärisessä asemassa kuntoutusprosessissa. RNR-mallin rinnalle on noussut yksi uusista voimavarakeskeisistä kuntoutusteorioista, joka on Good Lives Model, GLM, hyvän elämän malli (Vogt-Airaksinen & Knuuti 2011).

4.3 Hyvän elämän malli (GLM)

Yksilön identiteetin rakentamiseen keskittyvä voimavarakeskeinen suuntaus hyvän elämän malli (Good Lives Model, GLM) korostaa yksilön voimavaroja. Wardin ja Mannin mukaan (2004) RNR -teorian mukainen riskien poistaminen ei motivoi tuomittuja kuntoutumaan, koska se ei ota huomioon yksilön identiteettiä ja kognitiivisia taitoja. GLM -mallissa riskitekijät nähdään esteinä, jotka vähentävät yksilön kapasiteettia elää tyydyttävää elämää. Ward ja Mann (2004) esittävät, että paras tapa vähentää riskejä on auttaa tuomittuja löytämään omat vahvuutensa, joiden avulla he voivat elää täysipainoista ja tyydyttävää elämää ilman rikoksia. Työntekijöiden tulisi vahvistaa tuomitun vahvuuksia heikkouksien korjaamisen sijaan. GLM -teorian sulauttamisessa RNR -teoriaan on kyse siitä, että työntekijä selittää ymmärrettävästi ja selkeästi tuomitulle, kuinka tämän psykologiset ja sosiaaliset puutteet ovat yhteydessä rikoksiin. Kuntoutuksen tavoitteena on, että tuomittu ymmärtää vahvuutensa, joiden avulla hänen on mahdollista elää hyvää elämää sosiaalisesti ja yhteiskunnallisesti hyväksytyin keinoin. (Willis ym. 2012:9)

Seksuaalirikollisten kuntoutusta Good Lives Modelin näkökulmasta on arvioitu Harkinsin, Flakin, Beechin ja Woodhamsin tutkimuksessa (2012). Tutkimuksesta kävi ilmi, että ne tuomitut, jotka osallistuivat Good Lives Modeliin pohjautuvaan kuntoutusohjelmaan, olivat kuntoutusohjelman jälkeen motivoituneempia rikoksettoman tulevaisuuden suhteen, kuin ne tuomitut, jotka osallistuivat retkahduksen ehkäisyyn perustuvaan kuntoutusohjelmaan. (Harkins, Flak, Beech & Woodhams 2012:539)

Good Lives Model nostaa yksilön ensisijaisten tarpeiden täyttämisen tärkeimmäksi asiaksi kuntoutusprosessissa. Ihminen pyrkii aina toteuttamaan ensisijaisia tarpeitaan, mutta rikoksiin

syöllistyvä henkilö pyrkii täyttämään ensisijaisia tarpeitaan rikollisin keinoin. GLM:n mukaan yksilö on aktiivinen toimija omassa elämässään ja toteuttaa ensisijaisia tarpeitaan kaikessa toiminnassaan (Ward & Stewart 2003). Aikaisempi seksuaalirikollisten kuntoutus on perustunut RNR -teorioihin, mutta Uusi Suunta yksilöohjelma pohjautuu RNR -teorian ohella Good Lives Modeliin.

GLM on sosio-kognitiivinen malli, jonka avulla voidaan selittää seksuaalirikollisten käyttäytymisen motiiveja, jotka ohjautuvat yhdeksän, kaikille yksilöille yhteisten ensisijaisten tarpeiden kautta. Kyky tehdä omaa elämää koskevia valintoja on Good Lives Modelin pääajatus, jolloin yksilö nähdään aktiivisena toimijana. Good Lives Modelin mukaisia ensisijaisia tarpeita, primary needs, on yhdeksän (9): Mielekäs elämä, pärjääminen työssä, toimijuus, sisäinen rauha, ihmissuhteet, henkisyys, onnellisuus, luovuus ja tietäminen. (Ward & Mann 2004:602.)

Good Lives Model esittää, että ensisijaiset tarpeet ohjaavat yksilöä valinnoissa. Tällöin ajatellaan, että yksilö toimii ja ikään kuin mukauttaa itseään ja ympäristöönsä pyrkiessään saavuttamaan omia ensisijaisia tarpeitaan. Good Lives Modelin mukaan seksuaalirikollinen pyrkii tyydyttämään ensisijaisia tarpeitaan, mutta haitallisin keinoin. Mallin mukaan seksuaalirikollinen toimii haitallisin keinoin, koska hänellä on esteitä, toisin sanoen häneltä puuttuu taitoja tarpeiden tyydyttämiseen; kenties joustamaton ongelmanratkaisukyky käyttää muunlaisia keinoja. Työmenetelmien näkökulmasta työskentelyssä keskeistä on toivon ylläpitäminen, joka on jopa keskeisempää, kuin itse työmenetelmät. (Ward & Maruna 2008:111- 113, 130.)

Good Lives Modelin mukaisella kuntoutuksella pyritään vahvistamaan asiakkaan toimijuutta ja itseluottamusta eli uskoa siihen, että asiakas itse voi vaikuttaa omaan toimintaansa. Keskeistä on myös itsetunnon vahvistaminen. (Ward & Mann 2004:601.) Tällöin ei siis työsetä ainoastaan asiakkaan uskomuksia, ajattelua, tunteita ja käyttäytymistä, vaan myös tutkitaan asiakkaan elämää kokonaisuutena. Good Lives Modelin mukaan kuntoutuksessa autetaan tuomittua määrittelemään tavoitteet, jotka hän aikaisemmin saavutti tekemällä seksuaalirikoksia. Kuntoutuksessa määritellään, mikä yhteys näillä tavoitteilla on ollut tuomitun ihmissuhteisiin, seksuaalisuuteen, ajatteluun sekä ongelmanratkaisutaitoihin eli dynaamisiin uusimisriskitekijöihin. Kun yhteydet eri elämänalueille on määritelty, sen jälkeen autetaan tuomittua määrittelemään uudenlaisia tapoja saavuttaa tavoitteet. Kuntoutuksessa on tärkeää ylläpitää tuomitun optimismia ja uskoa mielekkääseen tulevaisuuteen ilman seksuaalirikoksia.

5 UUSI SUUNTA -YKSILÖOHJELMA SEKSUAALIRIKOKSISTA TUOMITUILLE

Rikosseuraamuslaitoksen ohjelmatyö voidaan jakaa yleisohjelmiin, rikosperusteisiin ohjelmiin sekä ryhmäohjelmiin osana päihdekuntoutusta. Rikosperusteisten ohjelmien kohderyhmän

valintakriteerinä on tuomio tietystä rikoksesta. (Rikosseuraamuslaitos 2013.) Opinnäytetyö koskee Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille ohjelmakäsikirjan käytettävyyden arviointia työntekijän näkökulmasta.

Uusi Suunta -yksilöohjelma on rikosperusteinen yksilöohjelma, joka on tarkoitettu seksuaalirikoksista tuomituille. Ohjelman on kehittänyt psykologi Nina Nurminen. Ohjelma on kestoaltaan lyhyt ja sitä voidaan hyödyntää yksilötyöskentelyssä yhdyskuntaseuraamuksiin tuomituille asiakkaille, mutta myös ehdottomaan vankeuteen tuomituille (Nurminen 2012a). Ohjelman pilotointi on aloitettu syksyllä 2012 ja kestää kevään 2013 ajan. Ohjelma on ollut myös akkreditointiryhmän käsiteltävänä 22.10.2012. Jotta ohjelma tulevaisuudessa voidaan ottaa käyttöön ja hyväksyä toimintaohjelmaksi, on sen toimivuutta tutkittava etenkin työntekijöiden näkökulmasta. Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille on tarkoitus ottaa käyttöön Rikosseuraamuslaitoksessa vuonna 2014. Ohjelma on strukturoitu ja sen toteuttajalta vaaditaan ohjaajakoulutus, joka kestää yhteensä viisi lähiopetuspäivää ja aikaisempina koulutuksina Motivoivan haastattelun ja rikoksesta puhumisen koulutuksen sekä Seksuaalirikollisten kanssa työskentely -koulutuksen. (Nurminen 2012a.)

Aikaisemmin seksuaalirikoksista tuomittuja on kuntoutettu aktiivisesti vankilassa pitkää kahdeksan (8) kuukautta kestävästä ryhmämuotoisesta STOP -ohjelmaa käyttäen ja kohderyhmänä ovat olleet ainoastaan miesvangit. STOP -ohjelmaan pääsemiseksi tuomitun uusimisriskin täytyy olla riittävän korkealla tasolla, jotta hänet voidaan hyväksyä ohjelmaan. (Rikosseuraamuslaitos 2012.) Uusi Suunta -ohjelmaa voidaan näin ollen käyttää laajemmalle asiakaskunnalle, sillä sen käyttö on mahdollista niille, joilla STOP -ohjelman valintakriteerit eivät täyty, mutta myös henkilöille, jotka aikovat osallistua tai ovat osallistuneet STOP -ohjelmaan. Uusi Suunta -ohjelma soveltuu sekä miesten että naisten kanssa työskentelyyn uusimisriskitasoon katso-matta. Ohjelmaa voidaan toteuttaa sekä vankilassa että vapaudessa rangaistustaan suorittavien seksuaalirikoksista tuomittujen kanssa. Kriteereitä ohjelmaan valitsemiseksi ovat tuomio seksuaalirikoksesta, riittävä aika ohjelman läpikäymiseksi, riittävä kielitaito ohjelmaan osallistumiseksi sekä riittävä kognitiiviset kyvyt ja taidot. (Nurminen 2012a.) Ohjelmaan osallistumisen esteitä eivät ole esimerkiksi rikoksen kieltäminen tai vähättely.

Ohjelma sisältää kaksitoista (12) istuntoa, joille kullekin varataan työskentelyaikaa asiakkaan kanssa 60-90 minuuttia kerralla. Istunnot suositellaan pitämään viikon välein, jolloin ohjelman kokonaiskesto on kaksitoista (12) viikkoa, mutta istuntoja on mahdollista pitää myös kaksi viikossa, jolloin kokonaiskesto on puolet lyhyempi eli kuusi (6) viikkoa. Istuntoja ei kuitenkaan suositella pitämään harvemmin kuin kahden viikon välein. Työskentelyn intensiteetti voi siis vaihdella tuomitun tilanteesta riippuen. (Nurminen 2012a.)

Ohjelman tavoitteena on tuomitun itsetuntemuksen lisääminen sekä psyykkisten, fyysisten ja sosiaalisten taitojen kehittäminen niin, että seksuaalirikoksia ei tulevaisuudessa tapahtuisi. Ohjelman tarkoituksena on kehittää tuomitun kykyä tunnistaa esteet toteuttaa mielekästä ja hyvää elämää sosiaalisesti ja laillisesti hyväksytyin keinoin. (Nurminen 2012a; Nurminen 2012b.)

Uusi Suunta -yksilöohjelman voidaan ajatella olevan tulevaisuudessa keskeinen osa seksuaalirikoksista tuomittujen kuntouttamista ja näin ollen uusintarikollisuuteen vaikuttamista heidän osaltaan.

5.1 Ohjelmakäsikirjan rakenne ja sisältö

Ohjelmakäsikirja rakentuu neljästä osasta. Esipuheessa, johdannossa ja sitä seuraavissa luvuissa esitellään, mistä ohjelmassa on kyse, ketkä ovat sen kohderyhmä ja miten ohjelma etenee. Alussa kerrotaan myös ohjelman toteuttamiseen tarvittavat välineet sekä esitellään käsikirjan rakenne lyhyesti esitellen sekä kaavioin. Johdantoluvuissa esitellään myös varsinainen ohjelmarunko, joka sisältää kolme eri osa-alueetta, jotka ovat: A. Mitä tapahtui eli teosta puhuminen, B. Miksi teko tapahtui ja mistä siinä oli kyse? ja C. Mitä tarvitaan, ettei tekoa tapahdu enää uudelleen eli elämän uusi suunta. (Nurminen 2012a.)

Ohjelmakäsikirjassa on juoksevan numeroinnin sijaan käytetty aakkosellista etenemistä. Ohjelmakäsikirjan osa-alueiden A, B ja C sisällä istuntojen osat on esitetty myös muodossa A, B, C ja niin edelleen, mikä aluksi saattaa vaikeuttaa kokonaiskuvan hahmottamista. Esipuhetta ja johdantoa ohjelman teoreettisiin lähtökohtiin ei puolestaan ole numeroitu tai aakkostettu sisällysluetteloon tai varsinaiseen tekstiosioon.

Jokainen kolmesta osa-alueesta alkaa osion kuntoutustavoitteiden sekä istuntojen keskeisten sisältöjen esittelyllä. Yleisesittelyn jälkeen jokainen istunto käydään käsikirjassa läpi. Aluksi esitellään istuntokohtaiset tavoitteet ja uudet opittavat taidot ja sen jälkeen istuntokerran etenemisen sisältö otsikkotasolla. Istuntokerran jälkeiset työntekijän tehtävät kerrotaan esittelyn lopuksi. Istuntojen eteneminen käydään läpi osa kerrallaan avaten, mitä missäkin vaiheessa tapahtuu ja tehdään. Istunnon osissa kerrotaan, mikä on kyseisen istunnon osan tarkoitus ja tavoite ja millä keinoilla työntekijä voi työskentelyä ohjata. Istuntojen etenemisen lomassa kerrotaan paljon ohjeita ja vihjeitä esimerkiksi ongelmatilanteissa etenemiseen ja keskustelun virittämiseen. Kyseiset ohjeet ja esimerkit kuvitteellisista asiakastapauksista sekä keskustelun tukena käytettävät mallit ovat tekstissä kursivoituja. Toteutuksessa tarvittavat työskentelylomakkeet löytyvät omien osioidensa lopusta. (Nurminen 2012a.)

Istunnon lopuksi työntekijä tekee suullisesti tuomitulle ja itselleen yhteenvedon siitä, mitä kyseisellä istuntokerralla on käsitelty ja antaa palautetta istunnon sujumuudesta sekä tuomitun omasta toiminnasta. Tuomitulle ohjeistetaan jokaisen istunnon lopuksi välitehtävä pohdittavaksi seuraavaa istuntokertaa varten. Työntekijän tehtävä on arvioida istunnon jälkeen kirjallisesti istuntokerran sujumuutta ja tuomitun orientoitumista suhteessa tavoitteisiin, mutta myös reflektoida omaa toimintaansa kirjallisesti. Kaikkien istuntojen on tarkoitus kartuttaa tuomitulle uusien taitojen varastoa, jotka auttavat häntä toteuttamaan uutta mielekästä elämää sosiaalisesti ja laillisesti hyväksytyin keinoin. Istunnon jälkeen työntekijä suunnittelee ja valmistelee seuraavan istuntokerran käsikirjan ohjeistuksen mukaan. (Nurminen 2012a).

5.2 Ohjelman taustateoriat ja toiminnan lähtökohdat

Ohjelmakäsikirjan kolmessa osassa (osat A-C) on kaikissa omat taustateoriansa. Ohjelman teoriatausta rakentuu tuoreesta tutkimustiedosta koskien seksuaalirikoksista tuomittujen kuntouttamista osana tavoitteellista tuomion täytäntöönpanoa. Tutkimusten mukaan erityisesti työntekijän ja tuomitun välinen vuorovaikutus vaikuttaa suorastaan ratkaisevasti saavutettaviin tuloksiin. Osissa A ja B istunnot ovat puolistrukturoituja, mikä tarkoittaa sitä, että tuomitun yksilölliset tarpeet voidaan ottaa huomioon keskusteluiden sisällöissä ja annettavissa tehtävissä. (Nurminen 2012a.)

Ensimmäisessä osassa (osa A), jossa tavoitteena on teosta puhuminen, ovat taustateorioina erityisesti motivoiva haastattelu ja kognitiivis-behavioraalinen kuntoutusteoria. Taustateoriat vaikuttavat työskentelymenetelmän valintaan, joka ohjelman ensimmäisessä osassa, on erityisesti motivoiva haastattelu. Ensimmäisen osion istuntojen kuntoutustavoitteista huolimatta tärkeimpänä tavoitteena on luoda avoin ja turvallinen työskentelyilmapiiri ohjelman jatkoa ajatellen. Ensimmäisen osan tavoitteena on motivoivilla keskusteluilla herättää tuomittua pohtimaan omia ongelma-alueitaan, mutta myös saada käsitys tuomitun omasta suhtautumisesta suhteessa tekoon. (Nurminen 2012a:20-22; Nurminen 2012b:16.)

Toisessa osassa (osa B), joka käsittelee sitä, miksi teko tapahtui ja mistä siinä oli kyse, taustateoria on RNR-teoria (risk, need, responsivity principles) eli riskin, tarpeen ja vastaavuuden teoria. Osiossa myös sivutaan GLM -mallia, johon kuitenkin perehdytään paremmin ohjelman kolmannessa osassa. Tuomitun rikosta tarkastellaan ohjelmassa lähemmin Finkelhorin mallin mukaan. Finkelhorin mallin avulla voidaan selvittää seksuaalirikokseen johtaneita osatekijöitä, joita ovat:

- 1) halu tehdä rikos,
- 2) lupa rikoksen tekemiseen eli sisäisten esteiden purkaminen,
- 3) tilaisuuden järjestäminen eli ulkoisten esteiden poistaminen sekä

4) uhrin suostuttelu tekoon.

Toisen osan tavoitteena on saada myös käsitys siitä, miten vahvoin rikosmyönteiset asenteet ja ajatusvääristymät ilmenevät tuomitulla. Ajatusvääristymiä pyritään työstämään sokraattisella kyselymenetelmällä. (Nurminen 2012a:48; Nurminen 2012b:35-48.)

Kolmas osa (osa C) on taustateorialtaan hyvin uusi rikosseuraamusalalla ja näin ollen mahdollisesti myös vaikein ymmärtää ja soveltaa. Good Lives Model (GLM), hyvän elämän teoria on sosio-kognitiivinen malli, jonka mukaan jokainen ihminen pyrkii toteuttamaan yhdeksää ensisijaista tarvettaan. Ensisijaiset tarpeet (primary needs), joita jokainen ihminen elämässään pyrkii toteuttamaan, ovat:

- 1) fyysinen psyykinen ja seksuaalinen hyvinvointi,
- 2) tietämys,
- 3) pärjäämisen ja osaamisen kokemus työssä ja vapaa-ajalla,
- 4) toimijuus (autonomisuus, itseohjautuvuus, itsetunto ja hallinnan kokemus),
- 5) liittyminen (läheisyys, tuki, ystävyys ja kommunikaatio),
- 6) mielenrauha,
- 7) henkisyys, "elämän tarkoitus" ja arvot,
- 8) onnellisuus ja tyytyväisyys sekä
- 9) luovuus.

Ensisijaisten tarpeiden toteuttamisessa käytetyt keinot, toissijaiset tarpeet (secondary needs) voivat kuitenkin olla vääriä, itseä tai muita vahingoittavia, josta on kyse seksuaalirikollisten kohdalla; käytetyt keinot johtavat seksuaalirikoksiin. (Nurminen 2012b:50.)

GLM teoria selittää, että seksuaalirikosten tekeminen johtuu ensisijaisten tarpeiden toteuttamisen vääristä tavoista, joka puolestaan johtuu puutteellisista ongelmanratkaisutaidoista. GLM -taustaisen kuntoutuksen tavoitteena on auttaa tuomittua havaitsemaan näitä puutteita ja korvata niitä sosiaalisesti suotavilla keinoilla toimia itseä ja muita vahingoittamatta. Uusi Suunta - ohjelmassa on tarkoituksenmukaisella ja mielekkäällä tavalla yhdistetty RNR - ja GLM -teoriat, sillä RNR -teoriassa käsiteltävät vakaat dynaamiset riskitekijät ovat seksuaalirikollisilla suoraan yhteydessä GLM -teorian ensisijaisten tarpeiden toteuttamiseen. (Nurminen 2012b:50-53.)

Kolmannen osan tavoitteena on kehittää tuomitun taitoja itsetutkiskeluun ja ongelmanratkaisuun. Oivaltaessaan mahdollisuutensa muuttua ja kehittää taitojaan, tuomitun kyvykkyyden kokemus vahvistuu ja hän ymmärtää mahdollisuutensa vaikuttaa omaan elämäänsä omilla valinnoillaan. (Nurminen 2012a:92.)

6 KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUS JA ARVIOINTI

Tässä opinnäytetyössä keskitytään tutkimaan, onko Uusi Suunta -yksilöohjelman ohjelmakäsikirja käytettävä väline työntekijälle käytännön työlle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa seksuaalirikollisten kuntouttamisessa. Kun lähtökohtana on uusintarikollisuuden vähentäminen seksuaalirikollisilla, tulee työntekijöillä olla käytettäviä välineitä työnsä toteuttamiseen. Käytettävät välineet tehostavat työskentelyä työntekijän näkökulmasta sekä edistävät työn tavoitteiden toteutumista. Vaikka seksuaalirikoksista tuomittujen kuntoutuksessa keskiössä on työntekijän ja tuomitun välinen vuorovaikutus, on olennaista tiedostaa, että myös itse kuntoutustyöhön tarkoitettujen välineiden tutkiminen ja kehittäminen on tärkeää, jotta voidaan arvioida niiden vaikutusta saavutettuihin tuloksiin.

Käytettävyystudkimus on menetelmä- ja teoriakenttä, joka tutkii käyttäjän ja tutkittavan tuotteen yhteistoimintaa tavoitteenaan tehostaa sitä. Käytettävyystudkimuksen avulla tuotteen käyttämisestä pyritään kehittämään käyttäjälle miellyttävämpää. Kognitiivinen psykologia sekä ihmisen ja tutkittavan tuotteen vuorovaikutuksen tutkimuksen tutkimusalat ovat käytettävyystudkimuksen perustana. Tuotteiden käytettävyystudkimuksia voidaan soveltaa täysin tutkittavasta tuotteesta riippumatta (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006:17.) Tässä opinnäytetyössä tutkittava tuote on Uusi Suunta ohjelmakäsikirja, joka on seksuaalirikollisten kuntoutukseen tarkoitettu väline.

Käytettävyystudkimuksia on aikaisemmin hyödynnetty lähinnä teknologian aloilla. Esimerkiksi matkapuhelinvalmistajat tutkivat asiakkaiden käyttäjäkokemuksia tuotteistaan käyttäjätestausten avulla. Erilaisia tietojärjestelmien ja verkkopalveluiden käytettävyyttä on tutkittu erilaisten kohderyhmien kokemana, joista kerrotaan seuraavaksi esimerkinomaisesti. Potilastietojärjestelmän käytettävyydestä on esimerkkinä Hollinin, Griffinin ja Kachnowskin tutkimus (2012), sekä Riikosen (2006) Nelli-tiedonhakuportaalin käytettävyystudkimus.

6.1 Käytettävyystudkimuksia

Hollinin, Griffinin ja Kachnowskin artikkeli "Mistä tiedämme, että se toimii - monialainen lähestymistapa erityistarpeita omaavan ryhmän sähköisen tietojärjestelmän käytettävyyden mittaamiseen" (2012:219-220) lähestyy käytettävyyttä laaja-alaisuuden sekä järkevän tietojärjestelmän näkökulmasta. Hollin, Griffin ja Kachnowski tutkivat osin kvalitatiivisesti, osin kvantitatiivisin menetelmin HIV-potilaiden hoitamiseen käytettävän tietojärjestelmän käytettävyyttä. Tutkimuksen tarkoituksena oli informoida tietojärjestelmän kehittäjiä käytettävissä olevien resurssien kohdentamisessa. Heidän mukaansa parhaisiin tutkimustuloksiin päästään

käyttäen useita eri metodeja yhtäaikaisesti. Tutkimus korostaa tietojärjestelmien kehittämisessä ja käyttöönotossa tarvetta arvioida niiden käytettävyyttä käyttäjien näkökulmasta.

Vuonna 2009 Yhdysvallat investoi 36 miljardia dollaria uuteen potilastietojärjestelmään, jonka käyttöönoton tarkoituksena oli poistaa rahoitusongelmia, parantaa potilaiden hoidon laatua sekä vähentää hoitokuluja. Tutkimuksen mukaan tietojärjestelmän tulee toimia tehokkaasti toivotulla tavalla hoitohenkilökunnan tarpeiden mukaisesti ja tukea hoitoprosessia, eikä vaikeuttaa työntekoa joustamattomuudellaan eli huonolla käytettävyydellä. Toisin sanoen, jotta investointi olisi järkevä, tietojärjestelmän tulee olla käytettävyydeltään korkeatasoinen. Jotta tietojärjestelmää voidaan kehittää käytettävämmäksi, tulee sen käytettävyyttä arvioida. Tietojärjestelmän käytettävyyden arviointi on elintärkeää, jotta voidaan varmistaa järjestelmän tarkoituksenmukainen toiminta. Käytettävyytutkimuksen avulla tunnistettiin potilastietojärjestelmästä alueita, joihin tarvittiin muutoksia järjestelmän kehittämiseksi. On tärkeää huomata, että suuri investointi tuottaa liian vähän tuloksia sekä rahallisesti että hoitollisesti, mikäli tietojärjestelmää ei käytetä tehokkaasti. Hollinin, Griffinin sekä Kachnowskin tutkimus (2012) herätti henkiin tietojärjestelmien käytettävyyden tutkimisen antaessaan selkeitä suuntaviivoja potilastietojärjestelmän järkevälle uudelleenmuotoilulle ja kehittämiselle.

On laajasti ymmärrettyä että yksi parhaista tavoista rakentaa järjestelmiä ja tuotteita, on selvittää käyttäjien tarpeet suoran käyttäjäpalautteen avulla. Potilastietojärjestelmän arvioinnin päätavoitteena oli näin ollen kerätä käyttäjäkokemuksia, joilla voitiin kehittää potilastietojärjestelmästä parempi käyttöä. (Hollin, Griffin & Kachnowski 2012:221.)

Hollinin, Griffinin ja Kachnowskin (2012) tutkimus tehtiin viidellä HIV-potilaita hoitavalla klinikalla ympäri Yhdysvaltoja. Saavuttaakseen laaja-alaisia tuloksia, klinikat olivat hoidon vaativuustasoltaan erilaisia ja jokaiselta klinikalta haastateltiin mahdollisimman moneen eri ammattiryhmään kuuluvia työntekijöitä. Ainoa yhteinen kriteeri haastateltaville oli, että työntekijän tuli työssään käyttää kyseistä tietojärjestelmää aikaisemmasta työkokemuksesta riippumatta. Tutkimuksen tekemiseen käytettiin useita eri metodeja, haastatteluja, kyselyä, sekä verkkokyselylomaketta. Haastattelut sisälsivät kuusi taustatietokysymystä sekä 11 kysymystä työntekijän kokemuksista tietojärjestelmän käytettävyydestä, kuten vahvuuksista ja heikkouksista, sen tuottamasta lisäarvosta työlle, eduista sekä kehittämis ehdotuksista.

Yhtenä välineenä potilastietojärjestelmän tutkimisessa käytettiin kyselylomaketta, johon valittiin kahdeksan käytettävyyden osa-alueita Wheeler Atkinsonin mukaan. Osa-alueet olivat tietojärjestelmän ja käyttäjän vuorovaikutus, opittavuus, kognitiivisuus, käyttäjäkontrolli ja tietojärjestelmän joustavuus, systeemi- tosielämän vastaavuus, graafinen suunnittelu, navigointi, muokkaus ja yhtenäisyys. Kyselylomakkeella esitettiin osioista yhteensä 57 väittämää,

joihin vastattiin Likertin asteikolla. Tutkimusryhmä käytti myös muita tiedonkeruumenetelmiä. (Hollin, ym. 2012:222.)

Hollinin, Griffinin ja Kachnowskin (2012) tutkimus osoitti, että potilastietojärjestelmä on käyttäjäystävällinen suurimmaksi osaksi, mutta ollakseen käytettävä, se tarvitsi myös merkittäviä parannuksia. Parannuksia kaivattiin erityisesti potilastietojärjestelmän selkeämpään tiedonvälittämiseen. Tiedonkulun ongelmien esiintyminen osoittaa, että on tärkeää tarkastella käytettävyyttä ja käyttökokemuksia käyttäjätasolla. Käytettävyytystutkimukset ovat tärkeitä myös käyttäjille itselleen, koska käyttäjät itse kokevat, että tuote, tässä tapauksessa potilastietojärjestelmä, on rakennettu juuri heitä varten.

Käyttäjän näkökulmasta käytettävyyttä on tutkittu myös yleisen kirjaston asiakkaiden näkökulmasta. Nelli-portaali (National Electric Library Interface) on Internet-pohjainen Kansalliskirjaston kehittämä tiedonhakuportaali monitietokantahakuun (Riikonen 2006), jonka kehittämisessä käytettävyytystutkimus on ollut merkittävässä osassa. Kun tavoitteena on ollut rakentaa käyttäjälähtöinen tiedonhakupalvelu, on Nelli-portaalin kehittämisessä kaivattu tietoa mahdollisimman aitojen käyttäjien kohtaamista käytettävyysongelmista sekä palautetta Nelli-portaalista. Nelli-tiedonhakuportaalin käytettävyyttä ja hyödyllisyyttä yleisen kirjaston asiakkaan tiedonhankinnassa, erityisesti sen ongelmakohtia, on tutkinut Johanna Riikonen Pro gradu-tutkielmassaan (2006). Riikonen käytti tutkimuksessaan käytettävyydestä ja jakoi käytettävyyden tutkimisen kahteen testikertaan. Riikonen valikoi tutkimuksensa testikäyttäjiksi viisi informaatiotutkimuksen opiskelijaa, sekä toiseen testierään kolme akateemisen koulutuksen saanutta henkilöä. Yhteinen tekijä osallistujilla oli se, että kukaan heistä ei tuntenut Nelli-portaalia entuudestaan ja että heillä kaikilla oli hyvä Internetin käyttökokemus. Voidaan kysyä, että kuinka hyvä otos yleisen kirjaston käyttäjistä Riikosenella oli testihenkilöitä valitessaan, sillä kaikki kirjaston käyttäjät eivät ole akateemisesti koulutettuja. Nelli-portaalin ongelmakohtia Riikosen mukaan olivat joidenkin palveluiden vaikea löytyminen, kuvakkeiden epämääräisyys, hierarkiatasojen vieraus, aiheuokittelun puutteet, sekä yleinen epävarmuus Nelliin antaman heikon palautteen takia.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Uusi Suunta -yksilöohjelman ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä seksuaalirikollisten kuntoutuksessa työntekijöiden kokemana. Uusi Suunta -ohjelmakäsikirja, jonka käytettävyyttä ja jatkokehityksen mahdollisuuksia arvioidaan, on tutkimuksen keskiössä. Käsikirjan äiti, Nurminen, on esittänyt, että tavoitteena on sellainen ohjelmakäsikirjan käytettävyys, että ohjelmakäsikirja on työntekijän kannalta mahdollisimman käytettävä. Käytettävä ohjelmakäsikirja on Nurmisen mukaan sellainen, että ohjelmakäsikirja toimii yhdenmukaisesti riippumatta työntekijästä tai asiakkaasta. Jokaisen ohjelmakäsikirjan käyttäjän on siis ymmärrettävä samoin ohjelmakäsikirjassa ilmenevät käsitteet ja sovellettava ohjelmakäsikirjaa samalla tavalla. Käytettävyytystutkimuksen avulla voidaan osoittaa suden-

kuopat ja näyttää, mitä tehdään väärin, jos jotain tehdään väärin. Käytettävyyystutkimuksella arvioidaan ohjelmakäsikirjan laatua. Hyvä tuote vastaa aina käyttäjän näkemystä käytettävistä tuotteista. Suunnittelijan tulisi nähdä suunnittelemansa tuote käyttäjän silmin ja tehdä työnsä käyttäjän ehdoilla.

6.2 Käytettävyys ja käytettävyyden osa-alueet

Käytettävyydelle (usability) ei ole olemassa yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää, vaan se on käsite, jota tutkijat määrittelevät omista lähtökohdistaan käsin. Kokemus käytettävyydestä ja käytön onnistumisesta on aina käyttäjä-, mutta myös tilannekohtaista. Tässä opinnäytetyössä on kokeiltu erilaisia tapoja määritellä ja mitata käytettävyyttä aikaisempaan tutkimustietoon nojautuen. Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan käytettävyyden mittaamista varten on luotu oma käytettävyyden määritelmä yhdistelemällä eri tutkijoiden käytettävyydelle asettamia vaatimuksia. Käytettävyyden mittaamiseen on käytetty Multiple Heuristics Evaluation Table (MHET) -mallia, joka on tarkoitettu tukemaan käyttöliittymien suunnittelua, tietojärjestelmien kehittämistä ja käytettävyyden analysointia. MHET -malli on Wheeler Atkinsonin, Bennettin, Bahrin ja Walwanis Nelsonin (2007:563) luoma ja se yhdistelee Nielsenin käytettävyyden osa-alueet sekä kokeilevan arvioinnin, Shneidermanin käyttöliittymän suunnittelun kahdeksan kultaista sääntöä, Tognazzinin vuorovaikutuksen suunnittelun periaatteet sekä Tuftenin visuaalisen alustan suunnittelun.

Käytettävyys - käsitteen rinnakkaiskäsitteitä ovat esimerkiksi palvelevuus (availability), houkuttelevuus (attractiveness), helppokäyttöisyys (ease of use) sekä käyttäjäkokemus (user experience), joissa kaikissa on kyse tuotteen ominaisuuksista. Kun kysytään, palveleeko tuote käyttäjiä vai ei, on kyse tuotteen palvelevuudesta. Eräs tärkeä tuotteen ominaisuus on myös houkuttelevuus - usein suunnittelijan tavoitteena on tuottaa tuote, joka houkuttelee käyttäjän tuotteen käyttöön yhä uudelleen ja uudelleen sekä syventymään tuotteen käyttöön paremmin. (Riikonen 2006:13.) Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan puhtaasti käyttäjäkokemuksia sekä mahdollisia käytettävyyso ongelmia työntekijöiden kokemana. Opinnäytetyössä käytettävyydellä tarkoitetaan käyttäjälähtöisyyttä, käyttäjän kokemusta käytettävän tuotteen ominaisuuksista ja niiden toimivuudesta.

Multiple Heuristics Evaluation on heuristinen eli kokeileva käytettävyyden asiantuntija-arviointimentelmä, jonka tarkoituksena on selvittää tuotteen hyviä ja huonoja puolia asiantuntija-arvioitsijan näkökulmasta. Kokeilevan arvioinnin etu on, että se osoittaa asiantuntijoiden näkemyksiä tuotteen käytettävyyso ngelmista. Sillä tarkoitetaan nimenomaan käytettävyydsiantuntijoiden näkemyksiä tuotteesta, jolloin haittana on se, että asiantuntijan ja tuotteen käyttäjän näkemykset eivät välttämättä kohtaa. (Nielsen 1993:155-163, 224.)

Multiple Heuristic Evaluation Table eli MHET -työkalulla ei yleensä tehdä käyttäjätestausta, vaan sitä on tarkoitus käyttää asiantuntija-arvioinnissa. MHET-mallia on kuitenkin mahdollista soveltaa myös käyttäjälähtöiseen käytettävyyden arviointiin. Hollin, Griffin ja Kachnowski (2012) sovelsivat MHET-mallia kehittäessään potilastietojärjestelmää työntekijöille suunnattujen käytettävyykselyjen avulla. Hollinin, Griffinin ja Kachnowskin tutkimukseen osallistumisen ainoa kriteeri oli tietojärjestelmän käyttäminen omassa työssä. Hollin, Griffin ja Kachnowski näkivät sairaalan työntekijät tietojärjestelmän käytettävyyden asiantuntijoina oman ammattiosaamisensa lisäksi, sillä he käyttivät tietojärjestelmää työssään joka päivä. Tässä opinnäytetyössä on vastuutettu alan asiantuntijat arvioimaan omaa työvälinettään MHET-mallin mukaisesti. Heidät nähdään sekä käytettävyydasiantuntijoina että tuotteen käyttäjinä. Opinnäytetyötutkimuksen lähtökohtana oli, että tuotteen arviointiin osallistuvat asiantuntijat ovat itse kuntoutusvälineenä käytettävän tuotteen asiantuntijoita, jolloin näkemyseroja asiantuntijoiden ja käyttäjien välillä ei ole.

Käytettävyyden käsitteen abstraktiuden vuoksi se on purettava konkreettisemmiksi osakokonaisuuksiksi. Nielsen (1993) jakaa käytettävyyden ja sen arvioinnin viiteen teemaan: opittavuuteen, tehokkuuteen, muistettavuuteen, virheettömyyteen ja miellyttävyyteen. Nielsenin mukaan käytettävyys on osa minkä tahansa laitteen tai sovelluksen käyttökelpoisuutta ja jos käytettävyyden taso ei ole riittävä, ei laitetta tai sovellusta voida hänen mukaansa tarkoituksenmukaisesti käyttää. Nielsen puhuu käytettävyydestä myös hyödyllisyytenä. (Nielsen 1993:26.) Käytettävyys on tuotteen laatuominaisuus, joka viittaa opinnäytetyössä siihen, kuinka helppoa ja tehokasta ohjelmakäsikirjaa on työntekijöiden kokemuksen mukaan käyttää.

Käytettävyydessä on kysymys käytettävän tuotteen ja ihmisen välisestä suhteesta, jossa ihminen käyttää tuotetta joidenkin päämäärien saavuttamiseksi. Päämäärät ovat usein luonteeltaan käytännöllisiä, mutta itse tuotteen käyttäminen ei ole ensisijainen käytön tavoite. Tuotteella on aina tietty tarkoitus, joka osaltaan vaikuttaa siihen, millaiseksi käyttäjän ja tuotteen välinen vuorovaikutus muodostuu. Tavoitteisiin pääsemiseksi tuotetta käytetään välineenä niiden saavuttamiseksi. (Sinkkonen ym. 2006:47-48.) Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan (=tuote) tarkoituksena on olla väline seksuaalirikoksista tuomittujen kanssa työskentelemiseen. Työskentelyn tavoitteena on seksuaalirikollisten kuntouttaminen ja uusintarikollisuuden vähentäminen. Opinnäytetyö keskittyy ohjelmakäsikirjan ja käyttäjän vuorovaikutuksen tutkimiseen. Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan käyttäjät ja käyttöympäristöt ovat tarkkaan rajattuja, joten tutkimus ei kohdistu ennalta määrittelemättömiin käyttäjiin ja käyttöympäristöihin, vaan itse seksuaalirikollisten kuntoutuksessa välineenä käytettävään tuotteeseen ja työntekijöiden kokemuksiin sen käytettävyydestä.

Opinnäytetyössä on päädytty käyttämään Wheeler Atkinsonin, Bennettin, Bahrin ja Walwanis Nelsonin (2007) MHET-mallia, sillä se kokoaa yhteen keskeisimmät käytettävyystudkimuksen teorit. Vaikka MHET-malli on kehitetty tehokkaampien tietojärjestelmien kehittämiseen, sitä voidaan soveltaa minkä tahansa tuotteen kehittämisessä. MHET-mallin säännöt palvelevat kaikkien järjestelmien tai tuotteiden kokeilevan arvioinnin pohjana, niiden toiminnoista riippumatta. Tässä opinnäytetyössä MHET-mallin sääntöjä on käytetty seksuaalirikollisten kuntoutuksessa välineenä käytettävän tuotteen käytettävyyden arviointiin työntekijöiden kokemana.

Olenaiset käytettävyyden ja käyttäjäkeskeisen tuotesuunnittelun kategoriat Wheeler Atkinsonin, Bennettin, Bahrin ja Walwanis Nelsonin (2007) MHET-mallin mukaan ovat:

1. Käyttäjän ja välineen suhde (Software User Interaction),
2. Opittavuus (Learnability),
3. Välineen käytön helppous (Cognition Facilitation),
4. Käyttäjäkontrolli ja välineen joustavuus (User Control and System Flexibility),
5. Välineen ja reaali maailman vastaavuus (System-Real World Match),
6. Graafinen suunnittelu (Graphic Design),
7. Sijoittelu ja ohjeistus (Navigation and Exiting),
8. Johdonmukaisuus (Consistency),
9. Virheettömyys (Defaults / Error Management),
10. Konseptin ja tuotteen suhde (System-Software Interaction) ja
11. Apu ja dokumentaatio (Help and Documentation).

Edellä mainittuihin MHET-kategorioihin on tässä opinnäytetyössä lisätty käytettävyyden osa-alueiksi

12. Tehokkuus (Efficiency),
13. Muistettavuus (Memorability),
14. Psykkinen kuormittavuus (Psychical Overload).

Opinnäytetyössä on haluttu kokeilla mahdollisimman montaa käytettävyyden osa-alueen mittaamista, jotta saataisiin tietoa ohjelmakäsikirjan käytettävyydestä mahdollisimman laajasti. Tehokkuus (Efficiency) lisättiin yhdeksi käytettävyyden osa-alueeksi, sillä sen ajateltiin vaikuttavan kokemukseen ohjelmakäsikirjan käytettävyydestä. Tehokkuuden on katsottu sisältävän myös välineen koetun hyödyllisyyden. Ohjelmakäsikirjan voidaan ajatella olevan tehokas silloin, kun käyttäjä kokee sen hyödylliseksi. Muistettavuus (Memorability) puolestaan valittiin osa-alueeksi, koska opinnäytetyön tekijöiden oletus ohjelmakäsikirjaan tutustuessaan oli, että ohjelmakäsikirjan visuaalinen toteutus ja ahtaus vaikeuttavat ohjelmakäsikirjan muistettavuutta ja sen hahmottamista. Psykkinen kuormitus (Psychical Overload) valittiin käytettä-

vyiden osa-alueeksi, koska opinnäytetyön tekijät olettivat seksuaalirikollisten kanssa työskentelyn itsessään olevan psyykkisesti kuormittavaa. Ei ole tarkoituksenmukaista lisätä työntekijöiden psyykkistä kuormittavuutta psyykkisesti kuormittavilla työvälineillä.

6.2.1 Käyttäjän ja välineen suhde

Käyttäjän ja välineen suhteella tarkoitetaan piirteitä, jotka tukevat käyttäjän ja tuotteen vuorovaikutusta (Sinkkonen, ym. 2006:109). Käyttäjän ja tuotteen vuorovaikutus on hyvällä tasolla silloin kun tuote tarjoaa käyttäjälle tarvittavaa ja välttämätöntä informaatiota oikea-aikaisesti työskentelyn ja päätöksenteon tueksi (Wheeler Atkinson, ym. 2007:566-567).

Käyttäjän vuorovaikutus tuotteen kanssa perustuu siihen, että käyttäjä osaa lukea suunnittelijan merkkikieltä. Hyvässä tuotteessa ulkoasu tukee tuotteen käsitteellistä sisältöä ja luo tuotteesta yhtenäisen kokonaisuuden.

Välineen käytössä alku- ja loppupalautte määrittelevät käyttäjän ja tuotteen vuorovaikutuksen tason. Helpossa ja tehokkaassa tuotteessa ei ole käyttäjän ja käytettävän tuotteen vuorovaikutuksen kuiluja eli tietokatkoksia. Toteutuksen kuilu määrittelee tuotteen kohdalla sitä, kuinka vaikea käyttäjän on päätellä millä toimenpiteellä saadaan aikaan haluttu lopputulos ja kuinka vaikeaa käyttäjän on alkupalautteen perusteella päätellä, miten pitää toimia ja kuinka hän osaa tehdä toimenpiteet. (Sinkkonen, ym. 2006)

6.2.2 Opittavuus

Tuotteen käyttö tulee suunnitella oppimista edistäväksi, jotta päätöksenteko työskentelyn aikana olisi mahdollista oikea-aikaisesti ja tehokkaasti tuotteen ominaisuuksia hyödyntäen. Käyttäjien tulee saada tuotteen käyttöön riittävä koulutus, jotta tuotteen käyttäminen olisi tarkoituksenmukaista. (Wheeler Atkinson, ym. 2007:567)

Tuotteiden käytöstä syntyviä kustannuksia on mahdollista säästää tuotteen helppokäyttöisyyden avulla. Tuotteen käyttämisen tulee olla helposti opittavissa, jotta käyttäjä voi tehokkaasti saada työnsä tehdyksi tuotteen avulla. (Nielsen, 1993:26; Sinkkonen, 2006:227.) Opittavuus edistää käyttäjien psyykkistä jaksamista. Tuotteet on tarkoitettu ratkaisemaan työskentelyn haasteita, joten tuotteen käyttötavan on auettava käyttäjälle mahdollisimman nopeasti. Mikäli tuotteen käyttötapa ei heti aukea käyttäjälle, sen käyttö on ongelmanratkaisua. Tavoitteena opittavuudessa on sellainen taso, että käyttäjä tarvitsee mahdollisimman vähän koulutusta järjestelmän käyttöön ja siihen kouluttautumiseen, mikä vähentää tuotteen käyttämisen koettua raskautta.

Nielsenin (1993:26-30) mukaan olennaista opittavuuden arvioinnissa on se, kuinka helppoa on perusasioiden tekeminen ensimmäisellä käyttökerralla ja kuinka kauan menee tietyn taitotason saavuttamiseen.

6.2.3 Välineen käytön helppous

Tuotteen tulisi olla suunniteltu siten, että se vähentää käyttäjän kokemaa muistikuormaa. Tavoitteena on sellainen käytettävyys, että käyttäjä tunnistaa tarvittavat asiat mieluummin, kuin muistaa ne työskennellessään tehtäviensä parissa. Tuotteen toiminnot ja vaihtoehdot tulisivat olla näkyviä. Tuotteen osat ja niiden kontrolloimattomat toiminnot olisi liitettävä toisiinsa loogisesti, niin että niiden yhteys on pääteltävissä tuotteesta. Käytettävyyden tulisi olla sellaista, että käyttäjän ei tarvitse muistaa tuotteen käyttöä työskennellessään tuotteen avulla. (Hollin, ym. 2012:224; Wheeler Atkinson ym. 2007:567)

Tuotteen tulisi olla yksinkertaistettu, niin että se ei sisällä epäoleellista informaatiota. Liika informaatio aiheuttaa käyttäjälle turhautumista ja lisää sekaannuksia. Ehkäistäkseen sekaannuksia, tuotteen tulisi tarjota oikea-aikaista informaatiota, mutta myös kuvallisen ilmaisun tulisi olla havainnollista ja selventää tietopohjaa vähentäen lyhyt- ja pitkäkestoisen muistin kuormaa. (Wheeler Atkinson, ym. 2007:567)

6.2.4 Käyttäjän kontrolli ja välineen käytön joustavuus

Käyttäjän kontrollilla tarkoitetaan sitä, että tuotteen tulisi olla mukautettavissa erityistilanteisiin vahvistaen käyttäjän kokemusta käyttötilanteen miellyttävyydestä. Käyttäjäkokemus vahvistuu ja tuotteen joustava käyttö lisääntyy, kun tuote joustaa käyttäjän tarpeita vastavaksi. (Wheeler Atkinson, ym. 2007:568.) Käytön tulisi olla joustavaa ja tehokasta sekä aloitteleville että edistyneille käyttäjille. Käytön tulisi olla myös joustavaa ja tehokasta käyttäjistä riippumatta ottaen huomioon myös erityistarpeiset käyttäjät.

6.2.5 Välineen vastaavuus

Vastaavuudeksi sanotaan sitä, että tuotteen ominaisuudet vastaavat käyttäjän ennako-odotuksia ja intuitioita siitä. Tuote on miellyttävä ja helppo käyttää, käytetty terminologia, kuvakkeet ja symbolit ovat täsmällisiä, jolloin käyttäjä ymmärtää, mitä tuotteen suunnittelija on tarkoittanut. Tuotteen täytyy vastata käyttäjän käsityksiä myös vastaavanlaisista tuotteista sekä olla helposti lähestyttävä. (Wheeler Atkinson, ym. 2007:568; Nielsen 1993:73.)

Tuotteen ja reaali maailman täytyy vastata toisiaan. Parhaiten vastaavuus saavutetaan, kun tuotteita testataan niiden aidoilla käyttäjillä, sillä käyttäjän ja tuotteen suunnittelijan mallit

eivät välttämättä kohtaa. Käyttäjäkokemuksien avulla voidaan suunnitella tuotteita, jotka ovat käyttäjälle helposti omaksuttavissa. (Wheeler Atkinson, ym. 2007:568.)

Symbolien, kuvakkeiden ja terminologian voidaan ajatella olevan yksi keskeisimmistä tuotteen ominaisuuksista. Niiden tulisi olla täsmällisiä, kohdennettuja ja tarkoituksenmukaisia. Symbolien ja terminologian merkityksen täytyy olla läpi tuotteen samanlaista niin, että merkitykset eivät vaihtele tuotteen eri osioiden tai asiayhteyksien välillä. (Wheeler Atkinson, ym. 2007:568.)

6.2.6 Sijoittelu ja ohjeistus

Hyvin suunniteltu tuote huomioi käyttäjän antaen opastusta automaattisesti tuotteen haasteellisissa kohdissa. Koska käyttötilanteet vaihtelevat, on tärkeää, että tuote antaa käyttäjälle mahdollisuuden muokata toimintaansa tilanteen mukaan. (Wheeler Atkinson, ym. 2007:569.) Sijoittelun tulisi kiinnittää käyttäjän huomio työskentelyn kannalta olennaisiin asioihin, ohjaten käyttäjän toimintaa myös visuaalisen asettelun avulla (Sinkkonen, ym. 2006:103).

Puhuttaessa sijoittelusta ja ohjeistuksesta ollaan hyvin lähellä tuotteen ulkoasun suunnittelua. Esimerkiksi ohjelmakäsikirjassa ohjeiden sijoittelu voi edistää luettavuutta ja ymmärrettävyyttä tai häiritä sitä, mikäli ohjeistuksia ei ole esitetty ohjelman kulun kannalta oikea-aikaisesti.

6.2.7 Välineen ulkoasu

Tuotteet, joissa on käytetty paljon tekstiä, tulee kiinnittää huomiota ulkoasuun. Tekstin tulee olla helposti luettavaa ja ymmärrettävää, kuvakkeiden ja symbolien tulee olla selkeitä ja tukea niille asetettuja vaatimuksia. Tuotteen värimaailman valintaan tulee kiinnittää huomiota, sillä värien rooli on keskeinen tuotteen miellyttävyyden ja kokonaisuuden hahmottamisen kannalta. Värejä käyttämällä voidaan herättää käyttäjässä positiivisia mielikuvia, jolloin visuaalisuus vaikuttaa käyttäjäkokemukseen positiivisesti. (Wheeler Atkinson, ym. 2007:569.)

Tuotteen ulkoasun suunnittelussa keskeisessä asemassa on asettelu ja sijoittelu, jonka keinoja ovat värien ja kirjasintyylien käyttö, ohjeistukset tuotteen sisällä sekä taustan käyttö. Visuaalisen suunnittelun tulee olla yhtenäinen ja kiinnittää huomio oleellisiin asioihin tuotteen käytön kannalta. Tuotteen täytyy sopia siihen asiayhteyteen, jossa sitä käytetään. (Sinkkonen, ym. 2006:155).

6.2.8 Välineen johdonmukaisuus

Johdonmukaisuudella tarkoitetaan sitä, että tuotteen tietoperusta on rakennettu sitoen yhteen tuotteen eri osat. Johdonmukaisuus vahvistaa tuotteen yhtenevyyttä ja etenevyyttä. Tuote tulee suunnitella toteuttaen standardisoitua ja luotettavaa terminologiaa, toimintoja ja ulkoasua. (Wheeler Atkinson, ym. 2007:569.)

Tuotteen johdonmukaisuus edistää käyttäjän tavoitteellisen toiminnan toteuttamista, johon kuuluvat tavoitteen asettaminen, toiminnon tekeminen sekä vaikutuksen tarkastaminen tuotteen käyttämisen jälkeen (Sinkkonen, ym. 2006:47).

6.2.9 Virheettömyys

Tuotteen tulisi ensisijaisesti olla sellainen, että se ennaltaehkäisee virheiden tapahtumisen, mutta toisaalta virheiden tapahtuessa se antaa mahdollisuuden niiden tunnistamiseen ja korjaamiseen. Koska virheiden tapahtuminen on todennäköistä käyttäjän inhimillisyydestä johtuen, täytyy tuote suunnitella niin, että virheitä on mahdollista hallita. (Nielsen 1993:145; Wheeler Atkinson, ym. 2007:570-571.)

6.2.10 Apu ja dokumentaatio

Tuotteen käyttämiseksi on usein olemassa käyttöohjeita, joilla pyritään ohjeistamaan tilanteita, joissa tuotteen käyttö on hankalaa. Käyttöohjeet laaditaan yksiselitteisiksi, lyhyiksi ja informatiivisiksi tietoisuiksi tiettyjen ongelmien ratkaisemiseksi. (Nielsen 1993:148-149.)

Käyttöohjeen lisäksi tuotteen käyttämisen tukena voi olla käyttäjätukihenkilö, metodituki, jolta voi tarvittaessa pyytää apua tuotteen käyttöön. Metoditukeen turvaudutaan usein tilanteissa, joissa käyttäjä ei osaa soveltaa tuotteen käyttöä omia tarpeitaan varten, eikä ymmärrä käyttöohjetta. (Nielsen 1993:148-149.)

6.2.11 Konseptin ja tuotteen suhde

Konsepti ja tuote ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja niillä on useita yhdistäviä tekijöitä. Tuote toimii konseptin edellyttämällä tavalla ja konsepti ohjaa toimintaa prosessina. Konsepti tulisi suunnitella tukemaan useita yhtäaikaista tuotteen avulla tehtäviä toimenpiteitä. Toimintaan tehokkaasti ja saavuttaakseen korkean käyttöasteen, tulee konseptin ja tuotteen vuorovaikutukseen kiinnittää erityistä huomiota. (Wheeler Atkinson, ym. 2007:570.)

Konseptin ja tuotteen suhteella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä ohjelman ja ohjelmakäsikirjan suhdetta. Ohjelmakäsikirjan tulee olla väline ohjelman mukaisten tavoitteiden toteuttamiseen ja saavuttamiseen.

6.2.12 Tehokkuus

Tuotteen tulee olla tehokas käyttää; kun käyttäjä on oppinut käyttämään tuotetta, hänen on mahdollista käyttää sitä tuottavasti ja työskentelyn tavoitteiden mukaisesti myös myöhemmin. Tehokkuudella voidaan arvioida tuotteen hyödyllisyyttä suhteessa sille asetettuihin vaatimuksiin ja tavoitteisiin pääsemiseen. (Nielsen 1993:30.)

Koettu hyödyllisyys edistää ohjelmakäsikirjan käytön tehokkuutta. Ohjelmakäsikirjan voidaan ajatella olevan tehokas silloin, kun käyttäjä kokee sen hyödylliseksi ja kokee saavuttavansa työskentelyn tavoitteet sitä käyttämällä.

6.2.13 Muistettavuus

Jokaisessa toiminnan vaiheessa käyttäjä käyttää muistia. Muistin ja opittujen taitojen avulla on mahdollista käyttää tuotetta suunnitelmallisesti. Suunnitelmallinen toiminta mahdollistaa sen, että aikaisempien käyttökokemusten avulla voidaan luoda uusia suunnitelmia, kun tuotetta käytetään myöhemmin uudelleen. (Nielsen 1993:26, 31-32.)

Muistettavuus valittiin käytettävyyden osa-alueeksi, koska opinnäytetyön tekijöiden oletus ohjelmakäsikirjaan tutustuessaan oli, että ohjelmakäsikirjan visuaalinen toteutus ja ahtaus vaikeuttavat ohjelmakäsikirjan muistettavuutta.

6.2.14 Psykkinen kuormittavuus

Tunteilla tarkoitetaan käyttäjän subjektiivisia kokemuksia tilanteiden mielekkyydestä. Käyttäjän tunteet vaikuttavat näin ollen tuotteen käyttötilanteeseen. Käyttäjän kyky pitkäjänteiseen toimintaan heikentyy, mikäli hänellä on negatiivisia tunteita tai uskomuksia tuotetta kohtaan. Positiiviset tunteet puolestaan vahvistavat käyttäjän motivaatiota käyttää tuotetta. (Sinkkonen, ym. 2006:248-260.)

Käyttäjän persoona, käyttötilanne, kulttuuriperimä, aiemmat elämäkokemukset, mielentila sekä tuotteeseen liittyvät odotukset ja uskomukset vaikuttavat käyttötilanteeseen, joten tietyn tunteen herättäminen käyttäjässä on tuotteen suunnittelun avulla vaikeaa. Käyttäjakeskeistä tuotekehitystä tulisi toteuttaa siten, että sekä käyttäjän tunteet että tuotteen ominai-

suudet tulevat arvioiduiksi käyttäjäkokemusten tutkimisen avulla. (Sinkkonen, ym. 2006:248-260.)

Psyykinen kuormittavuus valittiin käytettävyyden osa-alueeksi, koska opinnäytetyön tekijät olleet seksuaalirikollisten kanssa työskentelyn itsessään olevan psyykkisesti kuormittavaa. Ei ole tarkoituksenmukaista lisätä työntekijöiden psyykkistä kuormittavuutta psyykkisesti kuormittavilla välineillä.

6.3 Käyttäjät ja tiedontarpeet

Tuotekehitysprosessia voidaan kutsua käyttäjälähtöiseksi, jos käyttäjä on tarpeineen otettu huomioon tuotetta kehitettäessä. Koska käyttäjien toimintatavat eroavat tuotteen suunnittelejien toimintatavoista, jokaiseen tuotekehitysprojektiin kuuluu käyttäjien toiminnan seuraaminen sen selvittämiseksi, kuinka tuotteen käyttäjät tuotteen käytön kokevat. Tuotteen suunnittelun kannalta on oleellista määritellä myös tuotteen käyttäjäryhmä. Käyttäjäryhmiä hyödynnetään tuotteiden suunnittelussa ja niiden käytettävyyden testaamisessa. (Sinkkonen, ym. 2006:29).

Uusi Suunta ohjelmakäsikirjan käyttäjät ovat rikosseuraamusalan ammattilaisia, jotka ovat saaneet koulutuksen ohjelmakäsikirjan käyttöön. Uusi Suunta ohjelmakäsikirjan käyttäjistä tässä opinnäytetyössä on kerätty tietoa kyselylomakkeen taustatiedot osiossa. On muistettava, että käyttäjän kokemukseen tuotteen käytöstä Sinkkoson (2006:29) mukaan vaikuttavat myös esimerkiksi käyttötilanne, käyttäjän muisti ja tarkkaavaisuus, käyttäjän elinympäristö sekä kulttuuri, joita ei tässä opinnäytetyötutkimuksessa ole voitu ottaa huomioon.

6.4 Käytettävyydestaus

Käytettävyyden arviointimenetelmänä käytetään tässä opinnäytetyössä käytettävyydestausta ja välineenä kyselylomaketta. Käytettävyydestausta käytetään silloin, kun halutaan tutkia käyttäjien tapaa käyttää tuotetta tai palvelua. Käytettävyydestauksen tavoitteena on saada selville tuotteen käytettävyysongelmat mahdollisimman varhaisessa tuotekehityksen vaiheessa, jotta tuotteesta saadaan käyttölaadultaan parempi tuote. Käytettävyydestestejä kannattaa tehdä viimeistään tuotteen ensimmäisen prototyypin valmistuttua ja jatkaa koko tuoteprosessin ajan, jotta vastaan tulevat ongelmat ennätetään korjata riittävän ajoissa ennen tuotteen menemistä markkinoille. Tuotteen käytettävyyden testaaminen ja mahdollisten ongelmien löytäminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa säästää kustannuksilta. Käytettävyydestestiä voidaan soveltaa testattavan tuotteen mukaisesti. (Sinkkonen, ym. 2006:275-293.)

Käytettävyydestä tehdään tuotteen aidoilla käyttäjillä. Jo muutaman käyttäjän kohtaamat ongelmat tuotteen käytössä tarkoittavat käytettävyysongelmaa. Yleensä käytettävyydestä tehdään koeympäristössä, mutta opinnäytetyössä on tehty käytettävyydestä työntekijöille sähköpostilla lähetettävän verkkokyselyn avulla.

7 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSESSA TESTATTAVAT TOIMINNOT

Käytettävyystudkimuksella oli tarkoitus selvittää, onko ohjelmakäsikirja työntekijöille käytettävä Uusi Suunta -ohjelman toteuttamiseksi. Käytettävyystudkimuksella kartoitettiin käsikirjan käyttäjien kokemuksia ohjelmakäsikirjan käytettävyysongelmista. Ohjelmakäsikirjan käytettävyysongelmia selvitettiin käsikirjan käyttäjille osoitetulla verkkokyselyllä. Saadut vastaukset tallentuivat Webropol-ohjelmaan.

Uusi Suunta -ohjelmakäsikirja on tällä hetkellä pilotointivaiheessa ja siihen osallistuu Suomessa 29 työntekijää. Heille osoitetulla kyselyllä kartoitettiin käytettävyysongelmia, joiden pohjalta on tarkoitus laatia kehittämissuhteita käsikirjan lopullista versiota varten. Tarkoituksena oli saada ohjelmakäsikirjan käyttäjiltä myös konkreettisia kehittämissuhteita ohjelmakäsikirjan lopullista versiota varten.

Opinnäytetyön tekijöitä kiinnosti, onko käsikirja käytettävä. Onko käsikirjan käytettävyyden taso työntekijöiden kokemana sellainen, että sitä voidaan käyttää siihen tarkoitukseen, johon se on kehitetty. Tutkimuskysymyksiksi valikoitui:

1. Onko käsikirja käytettävä väline työntekijälle seksuaalirikollisten kuntouttamiseen?
2. Millaisia käytettävyysongelmia käsikirjan käyttäjät käsikirjassa kokevat ja mitä kehittämissuhteita heillä on niiden ratkaisemiseksi?

Testattavat toiminnot, joilla pyritään saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiin, ovat:

- käyttäjän ja välineen suhde,
- opittavuus,
- välineen käytön helppous,
- välineen joustavuus,
- välineen vastaavuus,
- välineen ulkoasu,
- sijoittelu ja ohjeistus,
- johdonmukaisuus,

- virheettömyys,
- ohjelman ja käsikirjan suhde,
- apu ja dokumentaatio,
- tehokkuus,
- muistettavuus ja
- psyykkinen kuormittavuus.

Tutkimuksessa testattavia toimintoja arvioidaan kyselylomakkeella esitettyjen väittämien sekä avointen kysymysten avulla (ks. Liite1).

8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Osallistuessamme vuonna 2011 Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen järjestämään Seksuaalirikollisten kanssa työskentely - koulutukseen, heräsi ajatus siitä, että opinnäytetyömme voisi liittyä seksuaalirikoksista tuomittujen kuntouttamiseen. Vuonna 2012 syvennyimme aiheeseen lisää osallistuessamme Seksuaalirikollisten uusimisriskin arviointi - koulutukseen. Vielä silloin opinnäytetyön aloittaminen ei ollut ajankohtaista, mutta ajatus aiheesta jäi mieliimme hautumaan. Molemmissa koulutuksissa kouluttajana oli Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen yliopettaja, psykologi Nina Nurminen.

Syksyllä 2012 otimme yhteyttä Nina Nurmiseen, jolla oli esittää opinnäytetyöaiheeksi muutamia eri vaihtoehtoja Uusi Suunta - ohjelman kehittämiseksi. Valitsimme aiheeksemme Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan käytettävyystudkimuksen. Aihe tuntui nopeasti omalta ja mielekkäältä, ja päätimme tarttua toimeen. Tapasimme Nurmisen ja keskustelimme hänen kehittämästään Uusi Suunta -ohjelmasta ja sen kehittämistarpeesta työntekijöiden tarpeita vastaavaksi. Nurminen esitti tarpeensa saada tutkimustietoa kehittämänsä ohjelman käytettävyydestä.

Ensin tutustuimme tutkimuskohteeseemme, Uusi Suunta - yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille -ohjelmakäsikirjaan, jonka jälkeen perehdyimme käytettävyystudkimuksen, sekä seksuaalirikollisten kuntoutuksen teorioihin. Teimme suunnitelman opinnäytetyötutkimuksen toteuttamiseksi, jossa kuvattiin prosessimme vaihe vaiheelta. Alkuperäinen opinnäytetyötösiikkomme oli "Uusi Suunta - yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille - Ohjelman käytettävyystudkimus".

Opinnäytetyösuunnitelma palautettiin 23.11.2012 ja esiteltiin 30.11.2012 suunnitelmaseminaarissa. Suunnitelmaseminaarissa saimme palautetta niin ohjaavalta opettajalta kuin vertaisarvioijalta. Saamamme palautteen pohjalta tutkimuskohteemme tarkentui. Aluksi käytet-

tävyystutkimuksen terminologia oli vielä epäselvää ja emme erottaneet ohjelmaa ja ohjelmakäsikirjaa toisistaan. Tutkimuskohde tarkentui ohjelmakäsikirjan käytettävyyteen ja uudeksi otsikoksi valikoitui ”Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille - Ohjelmakäsikirjan käytettävyys työntekijöiden kokemana”.

Suunnitelmavaiheen jälkeen syvennyimme tarkastelemaan opinnäytetyötutkimuksemme teoreettista taustaa. Laaja ja poikkitieteellinen teoreettinen tausta vaati hetken pureskelua. Omaksuimme opinnäytetyötämme varten meille täysin uutta tietoa eri aloilta, jonka vuoksi työn eteneminen oli aluksi tunnustelevaa taustatyön vaativuuden vuoksi. Itsellemme uusina tieteen aloina perehdyimme kognitiivisen psykologian, tuotteen ja ihmisen välisen vuorovaikutuksen tutkimisen sekä käyttöliittymäsunnittelun teorioihin. Tutustuimme erilaisiin käytettävyytystutkimuksiin, joita löytyy lähinnä teknologian aloilta. Teoreettisen taustan hahmottamiseen vaikutti myös se, että päälähteemme ovat suurimmaksi osaksi englanninkielisiä.

Teoriataustan hahmottamisen jälkeen teimme Nurmisen kanssa sopimuksen (ks. Liite 5) opinnäytetyöstä sekä ilmoitimme (ks. Liite 4) tutkimusaikeestamme Rikosseuraamuslaitoksen keskuhallintoyksikköön. Ilmoituksemme liitteenä lähetimme sähköpostitse tutkimussuunnitelmamme, johon sisältyi myös tutkimusaikataulumme. Emme tarvinneet tutkimuslupaa opinnäytetyömme tekemiseen, sillä tutkimuksemme kohdistui työntekijöiden kokemuksiin.

Opinnäytetyössämme tutkimme Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä. Toteutimme opinnäytetyötutkimuksen Webropol-kyselynä kaikille ohjelman pilotointihankkeessa mukana oleville työntekijöille. Sovimme Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen opettajan kanssa perehdytyksen Webropol-ohjelmaan, sillä meillä ei ollut aiempaa kokemusta kyseisen ohjelman käytöstä. Opettajalta saamamme erinomaisen perehdytyksen läpikäytyämme Webropol-kyselyn laatiminen oli helppoa ja vaivatonta.

Ohjelmakäsikirjan ja teoreettisen taustan perusteella laadimme ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä mittaavan kyselylomakkeen, jossa ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä tarkastellaan erilaisten käytettävyyden osa-alueiden näkökulmasta. Kysely sisälsi väittämiä, tarkentavia kysymyksiä, sekä avoimia kysymyksiä. Ennen kyselylomakkeen lähettämistä vastaajille, päätimme testikäyttää lomakkeemme yhdellä tutkimukseen osallistuvalla työntekijällä sekä kahdella täysin tutkimuksen ulkopuolisella henkilöllä. Testikäytöt osoittautuivat menestykseksi, joiden pohjalta kyselylomaketta tarkennettiin sen lopullista versiota varten. Laadittuamme kyselylomakkeen lopullisen version, lähetimme 19.2.2013 kyselylomakkeen (ks. Liite 1) saatekirjeineen (ks. Liite 2) julkisen linkin pilotointiin osallistuville työntekijöille sähköpostitse. Pilotointiin osallistuvien työntekijöiden sähköpostiosoitteet saimme haltuumme ohjaavalta opettajalta. Kyselyyn tuli vastata 5.3.2013 mennessä, eli vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Kun vasta-

usaikaa oli viikko jäljellä, lähetimme työntekijöille muistutuksen (ks. Liite 3) kyselyyn vastaamisesta.

Uusi Suunta -yksilöohjelman pilotointiin osallistuu Suomessa kaksikymmentähdeksän (29) työntekijää. Tavoitteenamme oli saada jokainen pilotoinnissa mukana oleva ja ohjelmaa käyttävä työntekijä vastaamaan kyselyyn, jotta tutkimus olisi mahdollisimman luotettava.

Maaliskuussa 2013 tarkensimme opinnäytetyön teoreettista taustaa, sekä analysoimme tutkimustulokset. Aineiston kvantitatiivisessa eli määrällisessä analysoinnissa käytimme Webropol-ohjelmaa. Laadullisen eli kvalitatiivisen aineiston analysoinnissa hyödynsimme lajittelua teemojen mukaan. Seminaariversion opinnäytetyöstä jätimme 12.4.2013 ja osallistuimme arvioivaan seminaariin 19.4.2013. Lopullisen työn palautuspäivä on 30.4.2013.

8.1 Kyselylomakkeen laadintaprosessi

Verkkokysely sopii aineistonkeruumenetelmäksemme siksi, että sen avulla on mahdollista käsitellä laajoja aineistoja ja aineiston analysointi on kehittyneiden menetelmien vuoksi melko vaivatonta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007:188-190.) Haasteena on erityisesti kyselylomakkeen laatimisessa se, että kysymykset ja vastausvaihtoehdot ovat yksiselitteisiä, jotta väärinymmärryksistä johtuvia virheitä voidaan ehkäistä (Hirsjärvi, ym. 2007:190). Koska kohdejoukko valikoitui pilotointihankkeen puitteissa, oletuksena oli, että vastausten kato ei nouse suureksi.

Käyttäjän tunteminen on keskeistä käytettävyyden tutkimisessa. Käyttäjän ominaisuuksien tunnistaminen lähtee liikkeelle kysymyksistä, jotka käyttävät tuotetta ja mihin tarkoitukseen. (Sinkkonen, ym. 2006:21-26.) Uusi Suunta -yksilöohjelman käyttäjät ovat rikosseuraamusalan ammattilaisia, jotka ovat saaneet koulutuksen käsikirjan käyttöön. Opinnäytetyössä käytettiin heuristiseen arviointiin kehitettyä Multiple Heuristic Evaluation Tablea, sillä työntekijöiden katsottiin kykenevän asiantuntija-arviointiin omista työmenetelmistään. Keskeistä käytettävyytutkimuksessa oli ottaa selvää juuri näiden ammattilaisten tarpeista, joita heillä on ohjelmakäsikirjaa käyttäessään. Tutkimuksen kohderyhmä ei ole tiedostamaton tai sattumanvarainen, vaan käyttäjät ovat asiantuntijoita, joilla on tietoa tuotteen toiminnasta ja rajoitteista, ja he haluavat saada tuotteella aikaan tehokasta asiakastyötä.

Kyselylomakkeen laatiminen oli haastava prosessi, joka vaati asiaan paneutumista. Opinnäytetyön toteutusvaiheessa laadittiin kyselylomake, jonka avulla arvioitiin ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä. Kyselylomakkeen laadinta voidaan rinnastaa iteratiiviseen käytettävyytutkimukseen, jolloin lomakkeen prototyyppiä arvioidaan ja muokataan toistuvasti. Kyselylomakkeet

sopivat erityisesti eksploratiivisiin eli kokeellisiin tutkimuksiin, joissa tutkija pyrkii kartoittamaan nykyisen tilanteen, jota tunnetut teoriat eivät kata. (Vanhala 2005.)

Kuula kirjoittaa teoksessa Tutkimusetiikka - aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys internetaineistojen hankinnasta. Verkkolomake muistuttaa eniten perinteisiä aineistonkeruutapoja tutkimusaineiston hankinnassa ja haastattelutilanteen mahdolliset haittatekijät vähenevät. Verkkokyselyä hyödyntämällä säästyy aikaa, rahaa, vastaaminen on nopeaa ja vastausprosentti on useimmiten korkeampi, kuin paperimuotoisissa kyselyissä. Aineisto saadaan verkkokyselyllä valmiiksi sähköisessä muodossa, jolloin sen työläs litterointi virheineen jää pois tutkimuksen vaiheista. Verkkokyselyn käyttäminen aineistonkeruumenetelmänä on tietosuojan ja tutkimusetiikan kannalta selkeää. Tutkija ei pääse vaikuttamaan siihen, mitä tietoja vastaajat haluavat tutkimukseen antaa. (Kuula 2006:169-199.) Internetin käyttö aineistonkeruuvälineenä on tietosuojan ja tutkimusetiikan kannalta selkeää, kun ihmiset voivat itse harkitusti päättää, mitä tietoja tutkimukseen antavat. Näin tapahtuu erityisesti, kun tutkimukseen osallistutaan verkkolomakkeella.

9 UUSI SUUNTA YKSILÖOHJELMAKÄSIKIRJAN KÄYTETTÄVYYS

Uusi Suunta -ohjelmakäsikirja on tuote, jota käytetään välineenä seksuaalirikollisten kuntoutuksessa. Opinnäytetyössä arvioidaan tuotteen eli ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä välineenä seksuaalirikollisten kuntoutustyössä. Välineen käytettävyyttä tutkitaan työntekijöiden kokemana. Koska väline on olennainen osa työntekijöiden käytännön työn toteutusta, on tärkeää, että he itse pääsevät arvioimaan sen käytettävyyttä. Käsikirjalla tarkoitetaan opinnäytetyön tuloksissa nimenomaan Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjaa. Kyselylomakkeen yleistettävyyden vuoksi kyselylomakkeessa ja tuloksissa puhutaan ohjelmakäsikirjan sijaan käsikirjasta. Opinnäytetyön tuloksissa seksuaalirikoksista tuomittua puolestaan kutsutaan asiakkaaksi, sillä käytännön kuntoutustyössä ei puhuta tuomituista vaan asiakkaista.

Kyselylomake lähetettiin 29:lle Uusi Suunta -yksilöohjelman pilotoinnissa mukana olevalle työntekijälle. Määräaikaan mennessä kyselyyn vastasi 17 henkilöä, mikä on 58,6 % kaikista pilotointiin osallistuneista työntekijöistä. Muutaman viikon kuluttua määräajan umpeutumisesta yksi Webropol-verkkokyselylomakkeen kautta vastannut työntekijä lähetti sähköpostitse kirjallista lisäpalautetta ohjelmakäsikirjan käytettävyyttä koskien. Myöhemmin saapunut palaute otettiin huomioon tulosten analysoinnissa, sillä palaute oli merkittävä kehittämistyön kannalta.

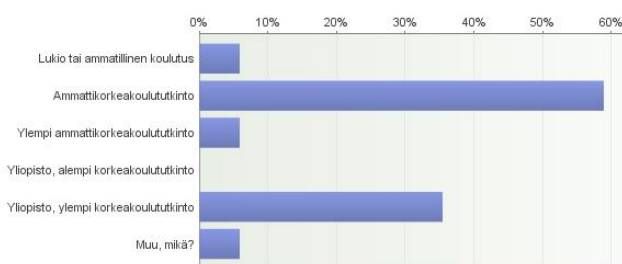
Kyselyn kvalitatiivinen aineisto analysoitiin teemoittelemalla ja luokittelemalla kommentit käytettävyyden eri osa-alueiden mukaan. Kvalitatiiviseen aineistoon katsottiin kuuluvaksi jo-

kaisen osa-alueen jälkeen tulleet kommentit sekä avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset. Lisäksi kvalitatiivinen aineisto analysoitiin yhdistäen osa-alueiden kommentit ja avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset luokitellen ne käytettävyyden osa-alueiden mukaisesti. Opinnäytetyössä päädyttiin yhdistämään vapaat kommentit ja avointen kysymysten vastaukset, sillä kyselylomakkeella saadut vapaat kommentit eivät vastauksissa olleet sisällöllisesti oikeiden käytettävyyden osa-alueiden alla. Avoimet kysymykset liittyivät olennaisesti tutkittaviin osa-alueisiin, joten ne luokiteltiin myös käytettävyyden osa-alueiden alle. Jotta vastaajien anonymiteetti säilyi, avoimissa vastauksissa ei käytetty vastauksia yksilöiviä tunnuksia.

Kysely sisälsi käytettävyyden osa-alueisiin liittyviä väittämiä, joita oli yhteensä 83 kappaletta. Käytettävyyden osa-alueisiin liittyviä kommentteja oli mahdollista antaa kunkin osa-alueen lopussa. Kommenttikentät luotiin, sillä vastaajille haluttiin antaa mahdollisuus kertoa kokemuksistaan osa-alueittain. Kommenteilla toivottiin saavan erityisesti esille ohjelmakäsikirjan ongelmakohtia, mutta myös kyselylomakkeeseen liittyviä ongelmia. Avoimia kysymyksiä kyselylomakkeen lopussa oli kuusi kappaletta. Avoimilla kysymyksillä pyrittiin saamaan lisätietoja ohjelmakäsikirjan käytettävyysongelmista sekä ehdotuksia sen kehittämiseksi. (ks. Liite 1.)

9.1 Taustatiedot

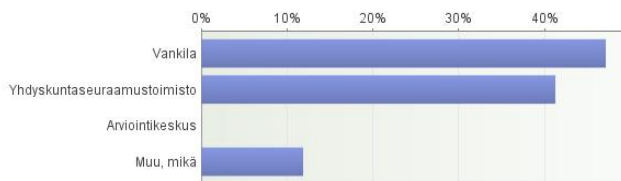
Kysely lähetettiin kaikille Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille ohjelmakäsikirjan pilotoinnissa Suomessa mukana oleville työntekijöille (yhteensä 29 työntekijää). Kyselyyn vastasi 17 työntekijää, joista 13 oli naisia, 3 miehiä. Yksi kyselyyn vastanneista ei kertonut sukupuoltaan. Kyselyyn vastanneiden ikä jakautui tasaisesti, sillä ikäjakauma kyselyyn vastaajien keskuudessa oli alle 35 vuotiaista (35,2 %) yli 50 vuotiaisiin (35,3 %). Yli 35 vuotiaita mutta alle 50 vuotiaita oli 29,5 % vastaajista.



Kuvio 1: Vastaajien koulutustaustat.

Kyselyyn vastanneilla työntekijöillä oli erilaisia koulutustaustoja, joista yleisin oli ammattikorkeakoulututkinto (58,8 %). Lukion tai ammatillisen koulutuksen koulutukseksi ilmoitti 5,9 % kyselyyn vastaajista. Suurin osa ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneista oli suorittanut tutkintonsa yliopistossa (35,3 %). Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon oli suorittanut

yksi (5,9 %) vastaaja. Muun koulutuksen (psykoterapeutti) ilmoitti suorittaneensa yksi (5,9 %) vastaaja. Koulutustaustan arvioinnin luotettavuuteen vaikuttaa se, että kyselylomake oli laadittu siten, että siitä pystyi valitsemaan useita erilaisia vaihtoehtoja.



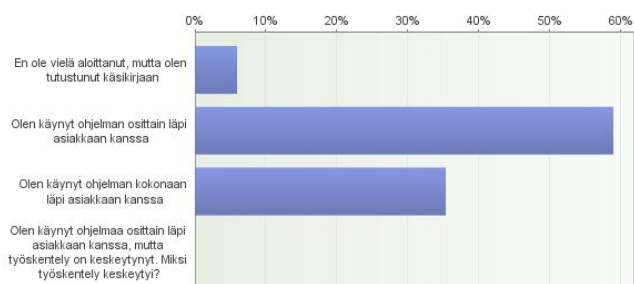
Kuvio 2: Vastaajien toimipisteet.

Vankilan työympäristökseen ilmoitti kahdeksan vastaajaa, mikä on lähes puolet kyselyyn vastanneista (47,1 %). Yhdyskuntaseuraamustoimistossa työskenteli seitsemän vastaajaa (41,2 %). Muita työympäristöjä olivat sairaala ja Kriminaalihuollon tukisäätiö, joissa työskenteli yhteensä kaksi (11,8 %) kyselyyn vastannutta.

Kaikilla kyselyyn vastanneilla oli työkokemusta rikosseuraamusosalta ja seksuaalirikollisten kanssa työskentelystä. Kaikilla kyselyyn vastanneilla oli työkokemusta rikosseuraamusosalta yli vuosi. Alle viisi vuotta työkokemusta oli kolmella (17,7 %) vastaajalla. Lähes puolet (47,1%) vastaajista oli työskennellyt rikosseuraamusosalalla yli 5 mutta alle 10 vuotta. 10-20 vuotta työkokemusta rikosseuraamusosalta oli kertynyt neljälle (23,5 %) vastaajista. Vastaajista kahdella (11,8 %) oli työkokemusta rikosseuraamusosalta yli 20 vuotta.

Kyselyyn vastanneilla oli paljon kokemusta seksuaalirikollisten kanssa työskentelystä. Vain yhdellä (5,9 %) vastaajista oli työkokemusta seksuaalirikollisten kanssa työskentelystä yli 6 kuukautta mutta alle vuoden ajalta. Kahdella (11,8 %) vastaajalla oli työkokemusta seksuaalirikollisten parista alle kahden vuoden ajalta. Yli 2 vuotta mutta alle 5 vuotta työkokemusta seksuaalirikollisten kanssa tehtävästä työskentelystä oli kyselyyn vastanneista viidellä vastaajalla (29,4 %). Suurin osa kyselyyn vastanneista (41,2 %) oli työskennellyt seksuaalirikollisten kanssa 5-10 vuotta. Seksuaalirikollisten kanssa työskentelystä työkokemusta yli 10 vuoden ajalta oli kahdella (11,8 %) vastaajalla.

Kyselyyn vastanneet olivat kokeneita strukturoidun ohjelmatyöskentelyn toteuttajia rikoksista tuomittujen kanssa. Aikaisempaa kokemusta strukturoidusta ohjelmatyöskentelystä rikosseuraamusasiakkaiden kanssa oli viidellätoista (88,2 %) kyselyyn vastanneista. Kahdella (11,8 %) vastaajalla ei ollut aikaisempaa kokemusta strukturoidusta ohjelmatyöskentelystä rikosseuraamusasiakkaiden kanssa.



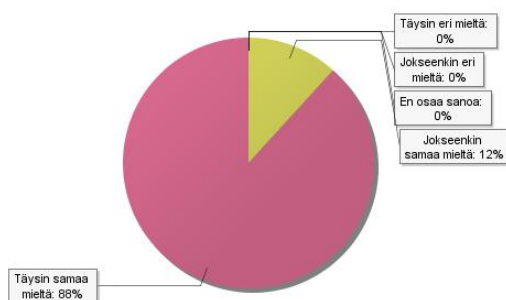
Kuvio 3: Uusi Suunta -yksilöohjelman toteuttaminen asiakkaan kanssa.

Suurin osa vastaajista (yhteensä 10 vastaajaa eli 58,8 %) oli käynyt osittain Uusi Suunta -yksilöohjelman asiakkaan kanssa läpi. Kokonaan Uusi Suunta -yksilöohjelman asiakkaan kanssa läpi käyneitä vastaajia oli kuusi (35,3 %). Yksi vastaajista ei ollut vielä aloittanut toteuttamaan Uusi Suunta -yksilöohjelmaa asiakkaan kanssa, mutta oli tutustunut ohjelmakäsikirjaan kyselyn toteuttamiseen mennessä.

Uusi Suunta -yksilöohjelman toteuttamiskertojen yhteenlaskettu määrä asiakkaan kanssa kokonaan kaikkien kyselyyn vastanneiden työntekijöiden keskuudessa oli kymmenen kertaa. Enimmillään yksittäinen työntekijä oli käynyt Uusi Suunta -yksilöohjelman asiakkaan kanssa läpi yhteensä kolme kertaa. Useimmat olivat ehtineet käymään ohjelman läpi kerran.

9.2 Käyttäjän ja välineen suhde

Käyttäjän ja välineen suhteeseen liittyvillä kysymyksillä haluttiin kartoittaa ja arvioida käyttäjien kokemuksia siitä, onko käsikirja vuorovaikutteinen väline seksuaalirikollisten kuntoutamisessa. Kyselyllä haluttiin saada tietoa työntekijän ja ohjelmakäsikirjan välisestä suhteesta. Käytettävyyteen vaikuttaa olennaisesti, millaisena työntekijät kokevat vuorovaikutuksen ohjelmakäsikirjan kanssa. Hyvällä työntekijän ja ohjelmakäsikirjan välisellä vuorovaikutuksella tarkoitetaan sitä, että ohjelmakäsikirja on suunniteltu siten, että työntekijä ymmärtää ohjelmakäsikirjan merkkikieltä ja se edistää työntekijän työskentelyä käytännön asiakastyöskentelyssä. Hyvä työntekijän ja ohjelmakäsikirjan vuorovaikutus edesauttaa työntekijää käytännön asiakastyön toteuttamisessa. Samalla haluttiin tietää, edistääkö käsikirja vuorovaikutussuhteita ammattilaisten välillä.

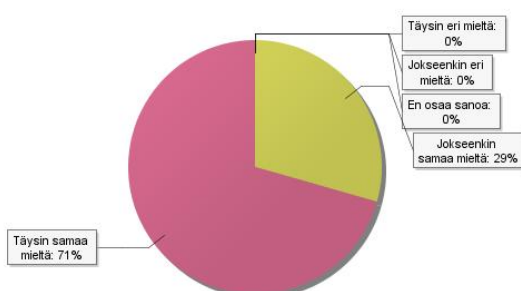


Kuvio 4: Käsikirja tukee työskentelyn etenemistä.

Kyselylomakkeella vastaajia pyydettiin arvioimaan, tukeeko käsikirja työskentelyn etenemistä. Suurin osa vastaajista (yhteensä 15 vastaajaa eli 88,2 %) koki käsikirjan tukevan työskentelyn etenemistä. Kaksi vastaajaa (11,8 %) oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että käsikirja tukee työskentelyn etenemistä.

Kysyttäessä auttaako käsikirja työntekijää työskentelyn tavoitteiden saavuttamisessa vastaajat olivat lähes yksimielisiä. Kyselyyn vastaajat olivat joko täysin samaa mieltä (47,1 %) tai jokseenkin samaa mieltä (52,9 %) siitä, että käsikirjan auttaa työntekijää työskentelyn tavoitteiden saavuttamisessa.

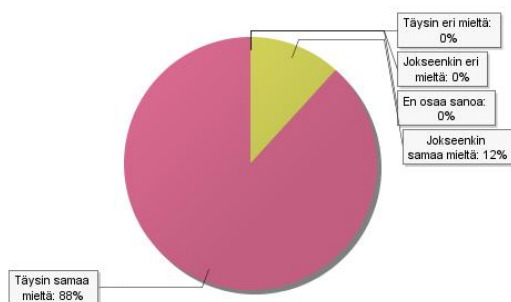
Kyselylomakkeessa kysyttiin edistääkö käsikirja ammatillista yhteistyötä työntekijöiden keskuudessa. Kymmenen vastaajista (58,8 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että käsikirja edistää ammatillista yhteistyötä työntekijöiden keskuudessa. Seitsemän vastaajista (41,2 %) puolestaan ilmoitti, ettei osaa sanoa edistääkö käsikirja ammatillista yhteistyötä työntekijöiden keskuudessa.



Kuvio 5: Käsikirja luo laatua ja vaikuttavuutta ohjelmatyöhön.

Työntekijöiltä kysyttiin käsikirjan vaikutuksesta ohjelmatyön laatuun ja vaikuttavuuteen. Kyselyyn vastanneista 12 oli täysin samaa mieltä (70,6 %) ja 5 vastaajista oli jokseenkin (29,4 %)

samaa mieltä siitä, että käsikirja luo laatua ja vaikuttavuutta ohjelmatyöhön. Kyselylomakkeella pyydettiin työntekijöitä myös arvioimaan työskentelyn johdonmukaista etenemistä käsikirjan avulla. Käsikirjan avulla työskentely etenee vastaajien mukaan täysin (70,6 %) tai jokseenkin (29,4 %) johdonmukaisesti.



Kuvio 6: Käsikirjan informaatio on hyödyllistä tehokkaan työskentelyn kannalta.

Työntekijöiden tuli arvioida käsikirjan informaation hyödyllisyyttä tehokkaan työskentelyn kannalta. Kyselyyn vastanneista 15 oli täysin (88,2 %) samaa mieltä ja 2 vastaajista oli jokseenkin (11,8 %) samaa mieltä siitä, että käsikirjan informaatio on hyödyllistä tehokkaan työskentelyn kannalta.

Kyselylomakkeella pyrittiin saamaan vastauksia, antaako käsikirja välineitä tunnistaa työskentelyn haasteita. Vastaavasti kyselyyn vastanneista olivat joko täysin samaa mieltä (76,5 %) tai jokseenkin samaa mieltä (17,6 %) siitä, että käsikirja antaa välineitä tunnistaa työskentelyn haasteita. Yksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään kyseiseen väittämään.

Luokittelun jälkeen käyttäjän ja välineen väliseen suhteeseen saatiin muutamia kommentteja. Jo tässä vaiheessa vastauksissa ilmeni käsikirjassa olevan informaation paljous ja sekavuus. Vastauksissa tuli esiin työntekijöiden toistuva huolellisen valmistautumisen tarve ennen asiakastapaamista.

”Käsikirjassa on niin paljon informaatiota että siihen kannattaa huolellisesti perehtyä kokonaisuutena ja vielä ennen jokaista istuntoa.”

”Käsikirjassa on paljon asiaa ja ensimmäisillä kerroilla täytyy valmistautua hyvin.”

Käsikirjan ollessa pilotointivaiheessa on ymmärrettävää että työskentelyn aloittaminen hakee muotoaan ja että asiakastapaamisiin valmistautuminen vie erityisen paljon aikaa. Toisaalta huolellisen valmistautumisen tarve saattaa olla merkki käsikirjan sekavuudesta johtuvista käyt-

tettävyysongelmista. Valmistautuminen välineen käyttöön saattaa kestää tavallista pidempään sen vaatiessa erityistä tarkkaavaisuutta uutuudesta tai sekavuudesta johtuen.

Ohjelmakäsikirjan substanssin informatiivisuuteen vastaajat olivat lähes yksimielisesti erittäin tyytyväisiä. Vastauksista kuitenkin ilmeni tyytymättömyys informaation liian suureen määrään ja sekavaan visuaaliseen aseteluun ohjelmakäsikirjan sivuilla. Useissa vastauksissa kiiteltiin substanssin erinomaista hallintaa, mutta vaadittiin informaation yksinkertaistamista. Vaikka seksuaalirikollisuuden tietoperustaan oltiin lähes yksimielisesti erittäin tyytyväisiä, moni vastaaja esitti toiveen tietoperustan rajaamisesta ja yksinkertaisemmasta esitystavasta.

”Olen tyytyväinen käsikirjan informatiivisuuteen.”

”Koen, että ohjelma on kovin täyteen ladattu.”

”Käsikirja on mielestäni hieman sekava seurattava, voisi selventää/yksinkertaistaa joiltakin osin. Hyvä että tapaamisten sisältöjä on avattu mahdollisimman paljon.”

”Rytmittäisin sisällön selkeämmäksi.”

”Mielestäni ei ole käsikirjan asia perehdyttää työntekijää seksuaalirikollisuutta ja hyvää elämää koskevaan tietoperustaan. Rajaaminen on asioissa ja elämässä tärkeä asia.”

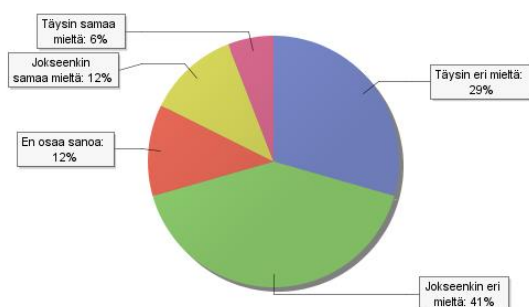
Eräs vastaaja toi esiin huolensa, että voi ottaa asiaan kantaa vain omalta osaltaan. Opinnäytetyön tekijät jäivät harmittelemaan sitä, että moni vastaaja saattoi jättää vastaamatta siksi että pohti mitä muut asiasta ajattelevat. Opinnäytetyön tekijät olisivat toivoneet jokaisen vastaajan tuovan oman käsityksensä tutkittavasta asiasta esille ja yleiseen keskusteluun käsikirjan kehittämistyötä varten. Kyselylomakkeen johdannossa oli vastaajille esitetty ajatus asiantuntijana toimimisesta, mutta opinnäytetyön tekijät jäivät pohtimaan sitä, että vastaajia olisi voitu ohjeistaa kyselyyn vastaamisessa huolellisemmin monipuolisempien vastauksien saamiseksi.

”Arvioijana voimme ottaa vain kantaa oman ymmärtämisen puolesta.”

9.3 Opittavuus

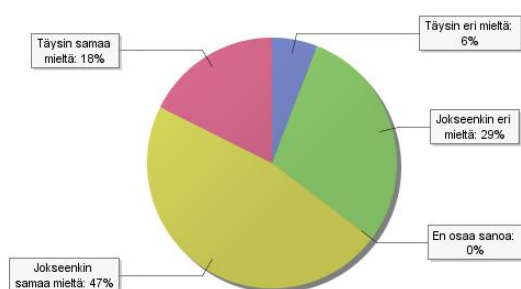
Opittavuuteen liittyvissä väittämissä pyrittiin selvittämään sitä, ovatko pilotointiin osallistuvat työntekijät saaneet riittävästi koulutusta ohjelmakäsikirjan käyttöön. Opittavuuden arvi-

oinnissa lähtökohtana pidettiin ajatusta siitä, että ohjelmakäsikirjan käyttämisen ei tulisi olla ongelmanratkaisua itsessään, vaan sen tulisi olla opittava, helppokäyttöinen ja ymmärrettävä. Mikäli ohjelmakäsikirjan käyttö työntekijöiden kokemana osoittautuisi ongelmanratkaisuksi itsessään, tämä olisi merkittävää käytettävyyden kannalta.



Kuvio 7: Käsikirjaan käyttöön on annettu riittävästi koulutusta.

Opittavuuteen liittyvissä väittämässä työntekijöitä pyydettiin ensimmäisenä arvioimaan käsikirjan käyttöön annetun koulutuksen riittävyyttä. Suurin osa vastaajista (70,6 %) oli sitä mieltä, että käsikirjan käyttöön annettu koulutus ei ole ollut riittävää. Vastaajista 5 oli täysin eri mieltä ja 7 jokseenkin eri mieltä käsikirjan käyttöön annetun koulutuksen riittävyydestä. Käsikirjan käyttöön annetun koulutuksen jokseenkin riittävänä koki 2 vastaajaa. Koulutusta riittävänä piti 1 vastaajista. Kantaansa ei osannut ilmaista 2 vastaajaa.

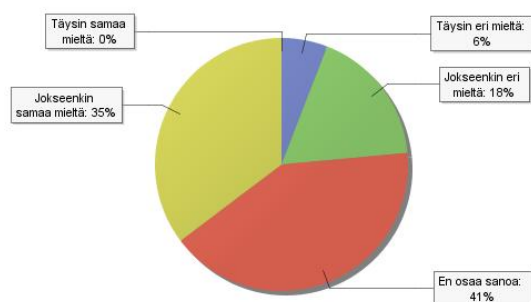


Kuvio 8: Käsikirjan avulla perusasioiden tekeminen on helppoa ensimmäisellä käyttökerralla.

Toisena opittavuuteen liittyvänä väittämänä kyselylomakkeella oli, onko perusasioiden tekeminen käsikirjan avulla helppoa ensimmäisellä käyttökerralla. Mikäli käsikirjan käyttäminen ei ole helppoa ensimmäisellä käyttökerralla, on välineen käyttäminen itsessään ongelmanratkaisua. Vastaajista 3 oli täysin samaa mieltä ja 8 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että käsikirjan avulla perusasioiden tekeminen on helppoa ensimmäisellä käyttökerralla. Jokseenkin eri mieltä perusasioiden tekemisen helppoudesta käsikirjan avulla ensimmäisellä

käyttökerralla oli 5 vastaajaa. Kyselyyn vastanneista 1 oli sitä mieltä, että perusasioiden tekeminen käsikirjan avulla ei ole helppoa ensimmäisellä käyttökerralla.

Käsikirjan käyttöön annetun koulutuksen riittävyyden lisäksi kyselylomakkeella kysyttiin, onko käsikirjan käyttäminen mahdollista ilman koulutusta. Täysin eri mieltä siitä onko käsikirjan käyttö mahdollista ilman koulutusta, oli 23,5 % vastaajista. Jokseenkin eri mieltä vastasi olevansa 23,5 % vastaajista. Toisaalta jokseenkin samaa mieltä siitä, että käsikirjan käyttö on mahdollista ilman koulutusta, oli 41,2 % vastaajista. Täysin samaa mieltä vastasi olevansa 5,9 % vastaajista. Vastaajista 5,9 % ei osannut sanoa mielipidettään.



Kuvio 9: Käsikirja on yksiselitteinen siten, että jokainen käyttäjä ymmärtää käsikirjan samalla tavalla kaikissa olosuhteissa.

Käytettävyyden kannalta käsikirjan opittavuuden tulee olla sellaista, että jokainen käyttäjä ymmärtää käsikirjan samalla tavalla. Työskentelyn tulee olla tasalaatuista työntekijästä ja asiakkaasta riippumatta. Yksikään kyselyyn vastanneista ei ollut täysin samaa mieltä käsikirjan yksiselitteisyydestä. Jokseenkin samaa mieltä käsikirjan yksiselitteisyydestä oli 6 vastaajista. Kantaansa ei osannut kertoa 7 vastaajaa. Vastaajista 1 oli täysin eri mieltä ja 3 oli jokseenkin eri mieltä siitä, että käsikirja on yksiselitteinen siten, että jokainen käyttäjä ymmärtää käsikirjan samalla tavalla kaikissa olosuhteissa.

Kyselyssä työntekijöiltä kysyttiin vaikeaselkoisuuden vaikutusta käsikirjan käytön mielekkyyteen. Suurin osa (82,3 %) vastaajista oli eri mieltä siitä, että käsikirjan käyttö ei olisi mielekästä, koska käsikirja on vaikeaselkoinen. Vastaajista 17,7 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että käsikirjan käyttö ei ole mielekästä johtuen käsikirjan vaikeaselkoisuudesta.

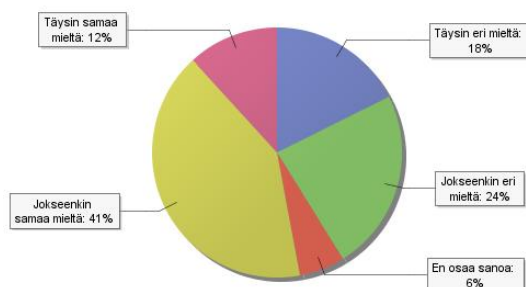
Mikäli käyttäjät eivät koe tuotetta mielekkääksi, menevät siihen panostetut investoinnit hukkaan ja työn tulokset jäävät vähäisiksi. Työntekijöiltä tiedusteltiin heidän kokemuksiaan siitä, hankaloittaako käsikirja työskentelyä ja välttävätkö he käsikirjan käyttöä sen vuoksi. Suurin osa (88,2 %) vastaajista ilmoitti, ettei vältä käsikirjan käyttöä, eikä käsikirja hankaloita työs-

kentelyä. Vastaajista 11,8 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että välttää työssään käsikirjan käyttöä, koska se hankaloittaa työskentelyä.

Kyselylomakkeella haluttiin arvioida opittavuuteen liittyen, ovatko käsikirjan opittavuuteen kohdistetut resurssit käyttäjien tehokkaassa käytössä. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, ettei kysy neuvoa käsikirjan käyttöön liittyen alan muilta asiantuntijoilta tai käsikirjan käyttöön tarkoitettulta metodituelta. Vastaajista 31,3 % kertoi kysyvänsä neuvoa käsikirjan käyttöön. Vastaajista 18,8 % ei osannut sanoa metodituen käytöstään. Yksi henkilö ei vastannut kysymykseen lainkaan.

Työntekijöiltä kysyttiin, kysyvätkö he usein neuvoa käsikirjan käyttöön liittyen käsikirjan muilta käyttäjiltä. Lähes puolet vastaajista (47,1 %) kertoi kysyvänsä usein neuvoa käsikirjan käyttöön muilta käyttäjiltä. Vastaajista 23,5 % ei osannut kertoa neuvojen kysymisestä muilta käyttäjiltä. Vastaajista 29,4 % eivät ilmoittaneet kysyvänsä usein neuvoa käsikirjan käyttöön liittyen käsikirjan muilta käyttäjiltä.

Käytettävyyden kannalta käsikirjan tulee olla yksiselitteinen siten, että jokainen työntekijä soveltaa sitä samalla tavalla. Kyselylomakkeessa työntekijöille esitettiin väittämä, että mikäli käsikirja osoittautuu vaikeaselkoiseksi, voi sitä tulkita mielensä mukaan. Vastaajista 75 % ei ilmoita tulkitsevansa käsikirjaa mielensä mukaan sellaisessa tilanteessa, jolloin käsikirja osoittautuu vaikeaselkoiseksi. Vastaajista 18,8 % myöntää tulkitsevansa käsikirjaa mielensä mukaan käsikirjan osoittautuessa vaikeaselkoiseksi. Kantaansa ei osannut kertoa 6,3 % vastaajista. Yksi vastaajista ei vastannut lainkaan kysymykseen.



Kuvio 10: Käsikirjan käyttö on helppo oppia.

Työntekijöiltä tiedusteltiin kyselylomakkeessa heidän kokemuksiaan siitä, että onko käsikirjan käyttö helppo oppia. Kun käsikirjan käyttö on helposti omaksuttavissa tai opittavissa, on myös sen käyttöaste korkeampi. Vastaajista 7 on sitä mieltä, että käsikirjan käyttöä ei ole helppoa

oppia. Vastaavasti 9 vastaajista oli sitä mieltä, että käsikirjan käytön oppiminen on helppoa. Kantaansa käsikirjan käytön oppimisen helppoudesta ei osannut ilmaista 1 vastaaja.

Opittavuuteen luokittelimme useita kommentteissa ja avoimissa kysymyksissä ilmenneitä vastauksia. Kommenteista ja avoimista vastauksista nousi erilaisia opittavuuteen liittyviä teemoja, kuten käsikirjan vaikeaselkoisuus, tiivistäminen, koulutuksen riittämättömyys sekä epäjohdonmukainen sijoittelu.

Opittavuuden osalta vapaissa kommentteissa ja avoimissa kysymyksissä vastaajat kiinnittivät huomiota käsikirjan vaikeaselkoisuuteen, haasteellisuuteen ja sekavuuteen. Vastaajat toivat hyvin selkeästi ilmi, että kun näihin osa-alueisiin kiinnitetään erityistä huomiota ja käytettävyyssongelma korjataan, voidaan käsikirjasta kehittää toimiva työväline.

”Äärimmäisen hyvän tuntuinen ohjelma, tuo todellakin sisältöä ja tarkoituksenmukaisuutta työskentelyyn seksuaalirikollisten kanssa. Saa lihaa luiden ympärille ja asiakkaillekin tulee ahaa elämyksiä! Kunhan vain selkeytetään käsikirjaa niin hyvä!”

”Opittavuutta vaikeuttaa käsikirjan yleinen vaikeaselkoisuus, ehkä enemmänkin sekavuus. -samoja asioita useilla sivuilla.”

”Käsikirja on haasteellinen. Sitä joutuu lukemaan useamman kerran ja pienissä erissäkin, että sisäistää asian.”

”Vielä tässä vaiheessa käsikirja on sekava, mutta uskon, että siitä tulee toimiva ja hyvä työväline.”

Vastauksissa toivottiin käsikirjan informaation tiivistämistä ja yksinkertaistamista. Moni vastaaja toi esille ohjelmakäsikirjan informaation itsessään olevan varsin korkealaatuista. Informaation osalta vastaajat kuitenkin kokivat, että vähemmän on enemmän. Käsikirjan tulee olla käyttäjälle turvallinen ja rauhallinen työskentelyväline. Käyttäjän omille ajatuksille ja oivalluksille tulee jättää tilaa.

”Tiivistäminen ja yksinkertaistaminen olisi toivottavaa, sillä käsikirjasta tulee helposti sekava kuva, koska siinä on niin paljon tekstiä.”

”Käsikirja vaatisi mielestäni tiivistämistä johdantojen osalta.”

”Mielestäni asiat on kyllä aukikirjoitettu laajasti.”

Vastauksista ilmeni selkeästi, että vastaajien mielestä käsikirjan käyttöön ei ole annettu riittävästi koulutusta. Käsikirjan käytön mahdollisuudesta ilman koulutusta vastaajat olivat sen sijaan erimielisiä. Lisäksi vastauksista ilmeni, että puuttuva koulutus käsikirjan käyttöön koettiin ymmärrettäväksi, kun ollaan käsikirjan pilotointivaiheessa.

"Koulutus on ehdoton vaatimus käsikirjan käyttöön ja näiden asioiden käsitteelyyn. Aiheen tuttuus auttaa käsikirjan ymmärtämisessä."

"No, eihän sitä koulutusta tietty vielä ole näin pilotointia edeltävästi ollut. Käyttö ilman koulutusta riippuu työntekijän osaamisen tasosta; mieluummin kaikille käyttäjille koulutus. Ehdottomasti työntekijällä on oltava riittävää perehtyneisyyttä seksuaalirikoksiin ja kyseessä olevia rikoksia tehneiden kanssa työskentelyyn."

"Uskon, että koulutus käsikirjan käyttöön sekä Uusi Suunta ohjelmaan helpottaa käsikirjan käyttöä."

"Jos on riittävä tietoperusta ja menetelmäosaaminen, en näe käsikirjakoulutusta välttämättömänä. Tietoperusta vaikuttaa siihen, kuinka asiat avautuvat."

Vastauksissa korostui uuden välineen opetteluvaiheeseen kuuluva käsikirjan hahmottamiseen liittyvät ongelmat, kuten tarvittavien työskentelylomakkeiden käytön opettelu ja sisältöihin tutustuminen.

"Aikaa niiden (käsikirja ja lomakkeet) kanssa tutustumiseen minun olisi pitänyt ottaa enemmän. Nytkin onnistuin mielestäni hyvin, mutta kiirettä piti."

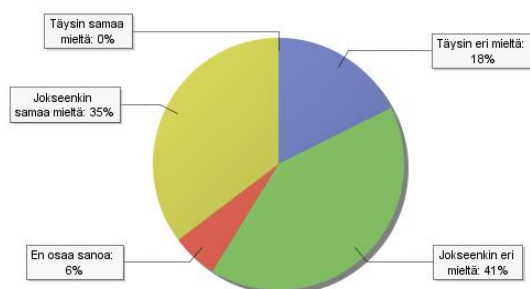
"Tässä kohtaa kuitenkin papereiden etsiminen ja vieraat lomakkeet vievät osan huomiosta."

"Esimerkiksi 'elämäni'-lomaketta voisi selkeyttää."

"Lomakkeet ja tehtävät ovat hyviä, mutta ne voisivat olla jonkinverran "yksinkertaisempia"."

*”Istuntoa varten olisi hyvä olla yhden sivun työskentelykooste, ettei istunto-kohtaiseen tiedon hakemiseen menisi aikaa eikä se katkaisisi keskustelun kul-
kua.”*

9.4 Välineen käytön helppous



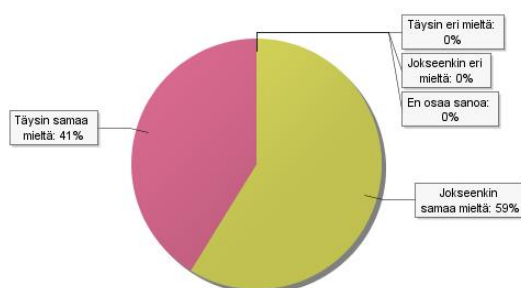
Kuvio 11: Käsikirja on hankala käyttää.

Käsikirjan käytön helppous oli kyselylomakkeessa kolmas varsinainen tutkimusosio. Vastaajista 10 oli sitä mieltä, että käsikirja ei ole hankala käyttää. Puolestaan 6 vastaajaa oli jokseenkin sitä mieltä, että käsikirja on heidän mielestään hankala käyttää. Kantaansa käsikirjan käytön hankaluudesta ei osannut sanoa 1 vastaaja.

Välineen käytön helppouteen kiinnitettiin huomiota kyselylomakkeessa väittämällä, jossa pyydettiin työntekijöitä arvioimaan vaatiiko käsikirjan käyttö selailua eteen- ja taaksepäin työskentelyn aikana. Vastaajista 17,7 % oli sitä mieltä, että käsikirjan käyttö ei vaadi selailua eteen- ja taaksepäin työskentelyn aikana. Vastaajista 76,5 % oli sitä mieltä, että käsikirjan käyttö vaatii selailua eteen- ja taaksepäin työskentelyn aikana. Vastaajista 5,9 % ei osannut sanoa mielipidettään. Kysymyksenasettelusta ei saada kuitenkaan tietoa siitä, haittaako jatkuva eteen- ja taaksepäin selailu työntekijöitä työskentelyn aikana. Kyselylomakkeen laadinnassa opinnäytetyön tekijät lähtivät ajatuksesta, että istuntojen aikana ohjelmakäsikirjan selailu eteen- ja taaksepäin haittaa käytännön työskentelyä. Oletamus oli niin vahva, että kyselylomakkeen laadinnan aikana kysymyksenasettelussa työntekijöiden tuntemuksen selvälle saaminen käsikirjan eteen- ja taaksepäin selailusta unohtui. Kuitenkin vapaiden kommenttien ja avointen kysymysten osalta jotkut vastaajista olivat tuottaneet vastauksia itsenäisesti kokemuksistaan istuntojen aikana tapahtuvan selailun aiheuttamasta harmista.

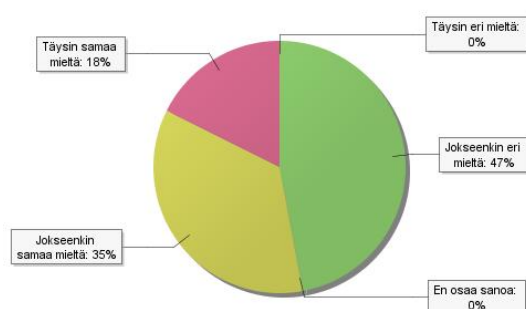
Kyselyyn vastaajat olivat lähes yksimielisiä siitä, että käsikirja sisältää olennaista informaatiota ohjelmasta työskentelyn etenemiseksi. Jokseenkin samaa mieltä oli 29,4 % vastaajista, kun taas täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 70,6 % vastaajista.

Käsikirjan joustavuuteen ja sen soveltamiseen käyttäjän tarpeiden mukaan kiinnitettiin erityistä huomiota kyselylomakkeessa. Jokseenkin eri mieltä käsikirjan joustavuudesta ja soveltamismahdollisuuksista käyttäjän tarpeiden mukaan oli 23,5 % vastaajista. Yli puolet vastaajista (53 %) oli sitä mieltä, että käsikirja on joustava ja sen myötä käsikirjaa voi soveltaa kukaan käyttäjä omien tarpeidensa mukaan. Mieli pidettiin väittämään ei osannut sanoa 23,5 % vastaajista.



Kuvio 12: Käsikirjan käyttö vaatii erityistä tarkkaavaisuutta.

Tuotteen käytön ei tule kuormittaa työntekijää psyykkisesti. Tuote, joka vaatii käyttäjältään erityistä tarkkaavaisuutta, on raskas käyttää ja kuormittaa työntekijän psyykkistä jaksamista työssään (Sinkkonen, ym. 2006:97-107). Työn itsessään ollessa psyykkisesti kuormittavaa ei ole tarkoituksenmukaista lisätä työntekijän psyykkistä kuormittavuutta työvälineillä. Kyselyyn vastaajat olivat sitä mieltä, että käsikirjan käyttämisessä tarvitaan paljon tarkkaavaisuutta. Jokseenkin samaa mieltä oli 10 vastaajista ja täysin samaa mieltä oli 7 vastaajaa.



Kuvio 13: Käsikirjan lomakkeet ovat helppokäyttöisiä.

Käsikirjassa on paljon työskentelyn eri vaiheissa tarvittavia lomakkeita. Kyselyssä pyydettiin työntekijöitä arvioimaan käsikirjan lomakkeiden helppokäyttöisyyttä. Lähes puolet eli 8 kyselyyn vastannutta oli jokseenkin sitä mieltä, että käsikirjan lomakkeet eivät ole helppokäyttö-

siä. Jokseenkin samaa mieltä siitä, että käsikirjan lomakkeet ovat helppokäyttöisiä, oli 6 vastaajaa. Täysin samaa mieltä siitä, että lomakkeet ovat helppokäyttöisiä, oli 3 vastaajaa.

Lähes kaikki kyselyyn vastanneista olivat jokseenkin (58,8 %) tai täysin (35,3 %) samaa mieltä siitä, että käsikirjan avulla ohjelman mukaista työskentelyä on helppo toteuttaa. Jokseenkin eri mieltä asiasta oli 5,9 % kyselyyn vastanneista.

Välineen käytön helppoudesta saatiin luokittelun jälkeen paljon tietoa. Kysyttäessä, onko työskentely helppoa toteuttaa käsikirjan avulla, sai ristiriitaisia vastauksia. Kysymyksellä haettiin sitä, onko käsikirja työskentelyä helpottava väline ohjelman mukaisen työskentelyn toteuttamiseen. Kysymyksellä ei tarkoitettu sitä, onko työskentely seksuaalirikollisten kanssa itsessään helppoa. Yleensä ottaen vastaajat kokivat käsikirjan antavan välineitä ja turvaa työskentelyn toteuttamiseen seksuaalirikollisten kanssa.

”Käsikirjan käytön helppous ja työskentelyn helppous ei läheskään aina ole riippuvaisia toisistaan.”

”Asia (seksuaalirikollisuus) on sinänsä moniulotteinen ja siten vaikea. Ei tämä eikä mikään muukaan käsis sitä tee helpoksi. Mutta tämä käsis antaa uskoa ja rohkeutta tarttua tähän vaikeaan asiaan.”

Välineen helppokäyttöisyyden tutkiminen toi kvantitatiivisessa aineistossa selkeästi esiin käsikirjan lomakkeiden olevan vaikeita käyttää vastaajien mielestä. Lomakkeiden helppokäyttöisyyttä vähensi erityisesti niiden epäselvä erottuvuus käsikirjan muusta materiaalista. Myös kvalitatiivisessa aineistossa lomakkeiden vaikeakäyttöisyys herätti ihmetystä vastaajissa, mutta toisaalta palautetta annettiin myös lomakkeiden hyödyllisyydestä. Lomakkeiden käyttöön annettiin myös kehittämisehdotuksia niiden käytön selkeyttämiseksi.

”Kaikki (lomakkeet) ovat olleet hyödyllisiä, ja parantavat/tukevat keskustelua, kun on jotain konkreettista esillä.”

”Olisi tärkeää saada käsikirja sähköiseen muotoon. Lomakkeiden tulostaminen sujuu jouhevammin kuin kopioiminen.”

”En voi käyttää huoneessani fläppitaulua ja koen turhaksi asioiden kirjoittamisen paperille. Toivoisin siis, että kaikki, mitä pitää kirjoittaa fläpille on suoraan tulostettavissa. Aikaa säästyy.”

Kyselyyn vastatessaan työntekijät tuottivat paljon käytettävyysskokemuksia ohjelmakäsikirjan lomakkeista. Erityisesti joidenkin lomakkeiden vaikeakäyttöisyys ja ymmärrettävyys tuottivat kommentteja.

"Kaipaisin vielä jotenkin selkeyttä työntekijän ja asiakkaan lomakkeiden vuoropuheluun."

"Kolmannen osion tavoitteet, välitavoitteet ja keinot -lomakkeet on vaikeita käyttää."

"Lopullisessa versiossa lomakkeet helposti printattaviksi/kopioitaviksi. Väli-tehtävät/-kysymykset (mm. itsetuntoni, ongelmiin asennoituminen) myös lomakemuotoon, jolloin käytettävyys paranee. Nyt kirjoitin Wordillä erillisille lomakkeille."

"Päädyin työskentelemään lomakkeilla (ei fläpillä) osin johtuen työhuoneen järjestelyistä ja osin edistääkseni yhdessä tekemisen tuntua (mm. asiakkaan havainnointi, katsekontakti)."

Vastaajat kokivat joissakin lomakkeissa esiintyvän samoja asioita keskenään ja toistaminen koettiin osittain häiritseväenä. Jotkut lomakkeet koettiin vaikeaselkoisiksi, mutta useimmat ymmärrettäviksi. Toisaalta vastaajien kesken oli mielipide-eroja lomakkeiden käytettävyydestä.

"Tavoitteet, välitavoitteet ja keinot lomakkeilla tulee samoja asioita."

"Työskentelylomakkeet ovat hyviä. Ne helpottavat teorian hahmottamista ja auttavan asioiden läpikäyntiä asiakkaan kanssa."

"Elämäni-lomake oli epäjohdonmukainen."

"Erityisesti pidin ja asiakkaani piti Elämäni-lomakkeesta. Siinä oli yhdellä paperilla selkeästi oleelliset asiat ja siihen palasimme useasti työskennellessämme."

"Kolmannen osion: tavoitteet, välitavoitteet ja keinot -työskentelylomakkeet on vaikeita käyttää, vaikka ovat sisällöltään todella tarpeellisia."

Työntekijät kertoivat myös, että lomakkeiden kieli ei kaikilta osin ole asiakkaalle ymmärrettävää, joten useita tehtäviä pitää "suomentaa" heille. Vastausten mukaan asiakkaat saattoivat kokea tietyt lomakkeiden tehtävät jo kertaalleen käsitellyiksi.

"Seksuaalinen hyvinvointi-kaavake. Lomakkeita pitää myös "suomentaa" selkokielelle tosi usein."

"Kaikki (lomakkeet) ovat ymmärrettäviä, mutta asiakkailta tulee kommentteja että nämähän on jo käyty viime kerralla läpi, eli voivat kokea tehtävät jo kertaalleen tehtyinä."

Suurin osa vastaajista toi esille kokemuksensa, että käsikirjan käyttö vaatii selailua eteen- ja taaksepäin työskentelyn aikana. Kysymyksenasettelusta ei käynyt ilmi, onko selailu työskentelyä häiritsevää. Avoimissa vastauksissa vastaajat toivat esiin, että selailu saattaa olla työskentelyä häiritsevää, mutta toisaalta tarkoituksenmukaista työskentelyn etenemisen kannalta.

"Selailu ok, kun on valmistellut istunnon ja tietää mitkä asiat käydään läpi."

"Tehtävät vaikeasti löydettävissä ja pitää selata edestakaisin kun löytää oikean tehtävän oikeaan aiheeseen ja vaiheeseen."

"Edestakaisin selailua kyllä tulee tehtyä!"

Eräs vastaaja halusi saada selvennystä siihen, kuinka työskentelystä kirjataan ja sitä arvioidaan vankitietojärjestelmään. Vastaaja koki myös, että laitoksessa ei voi turvallisuussyistä antaa asiakkaalle materiaalia, josta ilmenee tämän olevan seksuaalirikollinen. Ratkaisuksi asiaan ehdotettiin neutraalia vihkosta, jonka voi antaa asiakkaalle.

"Ohjeita Vati kirjauksiin. Mikä on sopiva tapa kirjata/arvioida? Vankilassamme vangit eivät halua/voi turvallisuutensa takia ottaa tehtävälomakkeita itselleen. Mitä teen niille kun vanki vapautuu? Olisi hyvä saada joku neutraali vihkonen (josta ei näe, että on seksuaalirikollinen) annettavaksi vangille, jota hän voisi halutessaan silmäillä ja palauttaa asioita mieleensä. Vihkosessa olisi hyvä olla teoriaa helppossa muodossa ongelmanratkaisusta ja siitä, että hyvässä elämässä pitäisi olla eri asioita tasapainoisesti."

Myös tuomiotietojen käytön hyödyntäminen kiinnosti työntekijöitä.

"Mitä ohjelma sanoo tuomiotietojen käytöstä hyödyntämisestä rikoskeskuste-

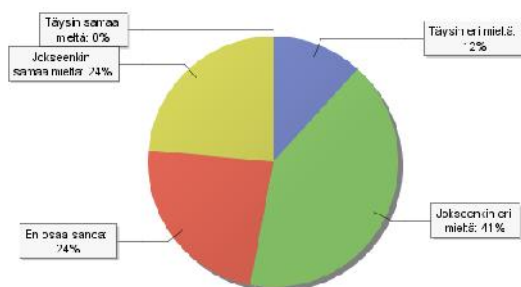
luissa?”

9.5 Välineen käytön joustavuus

Välineen käytön joustavuudessa ensimmäisenä kiinnitettiin kyselylomakkeessa käsikirjan struktuuriin, sillä se on olennainen osa Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjaa. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli täysin (47,1 %) tai jokseenkin (47,1 %) samaa mieltä siitä, että käsikirjan struktuuri ei ole työskentelyä häiritsevää. Vastaajista 5,9 % ei osannut sanoa mielipidettään käsikirjan struktuurin häiritsevyydestä.

Käsikirjassa on paljon taustateorioita, jotka toimivat työskentelyn tukena. Kyselyn avulla pyrittiin saamaan tietoa siitä, kuinka työntekijät kokevat käsikirjan taustateoriat työssään. Vastaajista suurin osa oli jokseenkin (52,9 %) tai täysin (17,6 %) samaa mieltä siitä, että käsikirjan taustateorioita voi soveltaa tilanteen mukaan työskentelyyn sopiviksi. Jokseenkin (5,9 %) tai täysin (5,9 %) eri mieltä vastaajista oli, ettei käsikirjan taustateorioita voi soveltaa tilanteen mukaan työskentelyyn sopiviksi. Vastaajista 17,6 % oli epätietoisia siitä, voiko käsikirjan taustateorioita soveltaa tilanteen mukaan työskentelyyn sopiviksi.

Suurin osa (64,7 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että käsikirja joustaa työntekijän tarpeita vastaaviksi. Jokseenkin eri mieltä oli 5,9 % vastaajista, kun taas mielipidettään ei osannut sanoa 29,4 % vastaajista.



Kuvio 14: Käsikirjan käyttöön varattu aika on riittävä.

Käsikirjan käyttöön varatun ajan koki jokseenkin riittäväksi 4 vastaajaa. Täysin eri mieltä käsikirjan käyttöön varatun ajan riittävydestä oli 2 vastaajaa. Jokseenkin eri mieltä väitteestä oli 7 vastaajaa. Kuitenkin 4 vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään väittämään.

Välineen käytön joustavuus keräsi luokittelussa paljon kommentteja, joista eriteltiin teemoiksi useita eri osa-alueita. Joustavuuteen liittyviksi teemoiksi muotoutuivat ajankäyttö, käsikir-

jan struktuuri, työntekijän tarpeet, taustateoriat ja niiden soveltaminen sekä käsikirjan joustavuus yleisellä tasolla.

Väite, käsikirjan käyttöön varattu aika on riittävä, herätti vastaajissa runsaasti keskustelua puolesta ja vastaan. Kysymyksenasettelu ei ollut kaikille selkeä. Väitteellä tarkoitettiin, onko käsikirjassa suositeltu aika istuntojen toteuttamiseen ja niiden jälkeiseen pohdintaan riittävä.

"En ymmärrä kuka muu kuin minä antaa aikaa käsikirjan käyttöön?"

Istuntojen toteutukseen varattua aikaa ei pidetty riittävänä. Vastaajat kokivat istuntojen valmistelun vievän runsaasti aikaa. Vastaajat toivat esille, että kokonaisuudessaan istuntoja voisi olla enemmän, sillä aika ei tuntunut asioiden käsittelyyn riittävän.

"Istunnon valmistelut vieneet aikaa eli voinut pidentää työpäivää aavistuksen tai vähentäneet vastaanottoajan viikossa."

"Ohjelman toteuttamiseen varattava aikaa esivalmisteluineen jne."

"Aika ei riitä yhdelle istunnolle määriteltyihin tehtäviin. Asioiden selkeys ja perustelut ovat hyviä asioita."

"Yhden tapauksen perusteelta sanoisin, että tapaamiset ovat kestäneet 90 min ja tapaamisia on ollut enemmän kuin 12. Jotain käsikirjasta pitää jättää pois tai tiivistää tai lisätä tapaamiskertoja. Tässä kohtaa sanoisin, että tapaamisia voisi olla 15-18."

Käsikirjan avulla työskentelyä pyritään tehostamaan ja luomaan työskentelylle turvallinen struktuuri. Työskentelyn tehostamisen tarkoituksena ei kuitenkaan ole kiireen tunteen lisääminen työskentelyssä. Tästä johtuen istuntojen sisällön, pituuden ja määrän tulee olla järkevästi mitoitettuja.

"Istunto vaatii 90 min, jotta kiire ei häiritse. Asiat etenevät loogisesti, mutta tehtävät vaativat selittämistä, mikä puolestaan vie aikaa."

"Ainakin näin alussa aika ei riitä. Esim. 10. istunto venyy kahdeksi. Alussa voi myös mennä ensimmäisessä ja toisessa istunnossa pitempään."

"Aikaa kuluu enemmän kuin käsikirjassa, käsikirja on nopeampoisempi kuin on tottunut työskentelemään, etenkin jos asiakas tuottaa paljon puhetta ja

helposti eksyy aiheesta.”

”Vuorovaikutuksellisessa työskentelyssä on tärkeää antaa tilaa myös asioiden spontaaniin ilmenemiseen. Saattaa tulla kiireen tuntu myös vastaanotolla käyville ihmiselle.”

Käsikirjasta ei vastaajien kokemuksen mukaan täysin ilmene, mikä on käsikirjassa olennaisinta työskentelyn kannalta. Käsikirjan kehittämistyötä pidettiin hyvänä asiana, sillä vastaajat toivoivat käsikirjan keskeisimpien asioiden selkeämpää näkymistä.

”Arvostan tätä kehittämistyötä, ja että näin mahdollistuu oletettavasti monelle vangille mahdollisuus käsitellä tekojaan ja pohtia myös hyvän elämän lähtökohtia ja sitä miten varmistaa että toimii turvallisesti suhteessa muihin ihmisiin jatkossa. Tiivisversio kiinnostaa minua, siis mikä on materiaalin ydin kun ainoastaan ydin jää :o)”

Mikäli työntekijä joutuu tilanteeseen, jossa aikaa on vähän, tulisi hänellä olla tiedossaan, mikä on työskentelyn ydin, eli vähimmäisvaatimukset työskentelylle. Istuntojen sisällöt koettiin ahtaiksi, joten kaikkia asioita ei työntekijöiden kokemuksen mukaan ehditty käydä kunnolla läpi ilman kiireen tuntua. Etenkin C-osion istunnot olivat vastaajien mukaan venyneet.

”Jos aikaa on 60 min 90 sijaan, mitä ohjelman tekijä suosittelisi - mikä olisi käytävä vähintään käsitellen ja keskustellen. Tämä saattaisi selkeyttää asiaa niille, joilla ei aiempaa taustaa asioiden käsittelyssä. Voisiko aiheet/tehtävät luokitella esimerkiksi kahteen osaan: perusmateriaali + lisämateriaali jos aikaa on.”

”Etenkin C-osiossa tulee selkeästi kiire (tämä olikin tiedossa etukäteen). Eli tunti ei riitä, jos aikoo kaiken käydä läpi mitä on istuntoon suunniteltu. On eri asia voida käyttää istuntoon 60 min kuin 90 min. En tiedä miten on perusteltu 1½ tunnin kestoinen maratonsuositus. On myös tarpeen tarkastella asiakkaan jaksavuutta yhdellä kerralla.”

”Aikapuitteilla on merkitystä. Ohjelman alkuistunnoista olen havainnut että asiaa on todella paljon per istunto, mielestäni liian täyteen ladattuja. Yhtä asiaakin voisi syventää tarkoituksenmukaisuuden vuoksi vaikka kuinka. Mielestäni vuorovaikutteisessa työskentelyssä on aina oltava myös aikaa asiakkaan tuda spontaanisti asioitaan esille. Ne saattavat jäädä taka-alalle.

Istunnon jälkeiseen ohjeenmukaiseen pohdintaan eräs vastaaja kiinnitti huomiota toteamalla, että aika ei yksinkertaisesti riitä jälkipuintiin.

”Ikinä ei ole aikaa istunnon jälkeiseen pohdintaan 45 minuuttia!”

Eräs vastaaja huomautti, että välineiden kehittämisen ohella tulee kehittää täytäntöönpanon rakenteita tehokkaan työskentelyn mahdollistamiseksi. Vastaajan kokemuksen mukaan tulee luoda sellaiset tuomioiden täytäntöönpanon rakenteet, jotka osaltaan motivoivat tuomittua työskentelyyn sitoutumiseen.

”Omalta osalta on mahdollista järjestää 60 min istunnot, koska jos aika olisi 90 minuuttia, vanki menettäisi edeltävän tunnin palkan. Tämä onkin melkoinen ristiriita vankeinhoitotyössä, että rakenteet eivät kaikilta osin tue vankia omien asioidensa käsittelyyn, jos pitää laskea miten tämä vaikuttaa kk-ansioon.”

Käsikirja on strukturoitu, mikä tarkoittaa käytännön tasolla, että työskentelyn tulisi edetä samalla tavalla työntekijästä ja asiakkaasta riippumatta. Opinnäytetyön tekijöitä kiinnosti, millaiseksi työntekijät kokevat käsikirjan struktuurin. Vastaajien kokemuksen mukaan struktuuri luo tasa-arvoisuutta asiakastyöhön ja varmistaa, että olennaiset asiat tulevat käsitellyiksi.

”No, strukturoitu ohjelma on strukturoitu ohjelma. Joustavuutta saa asiakkaan kuuntelulla, jolloin liha käsikirjan luiden ympärille hänen elämästään ja kertomista esimerkeistään.”

”Runko helpottaa ja tasa-arvoistaa työtäni.”

”Temaattinen työskentely on perusteltu, se varmistaa, että seksuaalirikosten olennaiset osatekijät tulevat käsitellyiksi.”

”Kaipa käsikirja tarkoitettu toteutettavan kokonaisuudessaan ja esitetyssä järjestyksessä eli siinä mielessä ei niin joustava.”

Opinnäytetyön tekijöitä kiinnosti myös, kuinka hyödynnettävinä työntekijät pitävät käsikirjan taustateorioita. Kyselyyn vastaajat toivat esille, että käsikirjan teoriat ovat laajasti sovellettavissa tilanteen mukaan rikoksen laadusta ja käsikirjan struktuurista huolimatta. Erityisesti Good Lives Model (GLM) herätti vastaajissa ajatuksia sen käytettävyyden osalta. Käsikirjassa oleviin Good Lives Modelin mukaiseen osioon toivottiin selkeyttämistä ja teorioiden konkreti-

soimista käytännön tasolle. Pääosin GLM koettiin teoriana positiivisesti, mutta sen tehokkaan soveltamisen koettiin riippuvan siitä, miten hyvin työntekijä on ymmärtänyt teorian. Käsikirjan C-osan käytettävyyden kannalta olennaista on varmistaa, että työntekijät ymmärtävät GLM:n mukaisen työskentelyn keskenään samalla tavalla.

"Good Lives Modelin (GLM) käsitteistössä ehkä selkeyttämisen tai (tarpeiden) aukikirjoittamisen tarvetta."

"Good Lives Model on hyvä; ehkä lisää osa-alueiden kuvausta ja konkretisointia."

"GLM hyvä; mm. yleisinhimillisten tarpeiden toteuttaminen väärin keinoin, uusien keinojen omaksuminen, kognitiivisen dissonanssin virittäminen."

"Good Lives Modelin teoria ja tehtävät ovat todennäköisesti hyödyllisiä muillakin asiakkailta."

"Ratkaisevaa on se kuinka syvästi työntekijä on ymmärtänyt GLM:n voiman ja osaako hän hyödyntää sitä."

"Seikkaperäinen materiaali, joka hyvästä syystä nostaa esille hyvän elämän mallin ja huomion kiinnittämisen ihmiseen kokonaisuutena eikä ainoastaan rikoksen kautta."

Vastauksista nousi esiin työntekijöiden ammattitaito ja kokemuksen tuoma varmuus välineen opettelussa. Käsikirjan taustateoriat koettiin pääosin ymmärrettäviksi, mutta alkulähteitä tutkimalla saatiin neuvoja työskentelyn haasteisiin.

"Käsikirja ja taustateoria ymmärrettäviä."

"Käsikirjassa on alkulähteitä ja heitä lukemalla löytyy hankaliin tilanteisiin osviittoja."

"Ei kai työntekijä voi lisäillä omiaan teoriaan (kuten ripaus psykodynaamista näkökulmaa), vaan oltava johdonmukainen."

Yksi eniten palautetta saaneista käsikirjan malleista, oli Finkelhorin malli, joka aiheutti hämmennystä vastaajissa. Finkelhorin malli koettiin toisaalta epäkäytännöllisenä, mutta toisaalta se sai myös erityistä kiitosta vastaajilta. Finkelhorin mallia koskevia kehittämissel-

tuksia vastauksissa annettiin useita.

"Uusi suunta -käsikirjassa käytettyä Finkelhorin mallia kannattaisi kehittää siten, että se olisi visuaalisempi ja voimakkaammin rikosprosessin etenemistä (vaiheiden kulku vasemmalta ->oikealle) kuvaava, koska rikoskäsittelyn yksi tärkeä asia on tehdä prosessi ja siihen liittyvät päätökset=suunnitelmallisuus näkyväksi."

"Finkelhorin alkuperäisen visuaalisen nelivaihemallin olen kokenut työssäni toimivaksi."

"Finkelhornin kaavio ei ollut onnistukseen englanniksi; en kai ollut sitä silloin riittävästi itse mieltänyt?"

"Finkelhurin käyttö ei aina suju, ehkä pitäisi ymmärtää/oivaltaa sen tarkoitus paremmin."

"Finkelhorn englanniksi ei minun opiskelijoillani toiminut; se oli ainoa."

"Finkelhorin mallin lomakkeet olivat myös hyvät, niitä käyttämällä pääsi suoraan ja nopeasti vaikeaan asiaan, vaikka ne olivatkin asiakkaalle raskaimmat tehtävät."

"Finkelhorn hyvä. Rikoksen kieltävän kanssa työskentelyyn hyvät perusohjeet."

Väite, "käsikirja joustaa työntekijän tarpeita vastaaviksi" osoittautui haastavaksi. Kysymyksenasettelu herätti vastaajissa vastarintaa, eikä kysymyksen tarkoitusta ilmeisesti ymmärretty vastaajien keskuudessa. Opinnäytetyön tekijöitä kiinnosti, onko käsikirja työntekijän tarpeita vastaava. Onko käsikirjassa mahdollisesti jotain puutteita, jotka heikentävät työntekijän työskentelyn onnistumista. Esimerkiksi käyttäjä, jolla on lukihäiriö, tarvitsee käsikirjan, joka on selkeä ja ymmärrettävä. Mikäli käsikirja osoittautuisi lukihäiriöisen käyttäjän osalta vaikeaselkoiseksi, voitaisiin ajatella, että käsikirjan kehittämisessä ei ole otettu huomioon lukihäiriöisen käyttäjän tarpeita.

Kyselyyn vastanneiden keskuudessa ei ole ehkä täysin ymmärretty, että tässä opinnäytetyötutkimuksessa ei tutkita seksuaalirikollisten kuntoutuksessa keskiössä olevaa työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta, vaan se keskittyy ohjelmakäsikirjan ja työntekijän väliseen suhteeseen. Kysymys käsikirjan joustamisesta työntekijän tarpeita vastaaviksi ymmärrettiin vastaajien keskuudessa siten, että työskentely olisi työntekijälähtöistä. Käsikirjan tutkiminen

koettiin osittain epäolennaiseksi ja sen tutkiminen sai arvosteluja siitä, että tutkimuksen liiallinen käsikirjaorientaatio vie huomiota työntekijä-asiakassuhteesta.

"En ymmärrä työntekijälähtöistä työskentelyä?"

"Painopiste on asiakkaan prosessin etenemisessä. Tällöin voi valita työtappaa asiakaslähtöisesti (mm. merkinnät fläpille vai paperille, vastaanottokesto ja -frekvenssi, etenemisen tahti istunnolla)."

"Suuntaan edelleen huomion työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen, mikä on vaikuttavan ja myönteisiä muutoksia edistävän työskentelyn ydinalue."

"Työntekijän tarpeet = auttaa asiakasta kuntoutumaan. Jos vuorovaikutus toimii käsikirjan avulla paremmin, kuin ilman ja tavoite kuntoutuksessa etenemiseen toteutuu => työntekijäkin on / voi olla tyytyväinen."

"Käsikirja on vain viite ja tausta työskentelylle. Varsinainen juttu on dialogi työntekijä - asiakas. Liika käsikirja orientaatio voi vaarantaakin luottamuksellisen asiakassuhteen syntyä, joka on kuitenkin tärkein vaikuttava tekijä."

Käsikirjan joustavuuteen liittyen vastauksista ilmeni vastaajien huoli, missä määrin käsikirjan käytössä on lupa yksilöllistää ja tehdä omia painotuksia asiakkaan tilanteen mukaan. Käsikirja koettiin laadukkaaksi ja laaja-alaiseksi. Käsikirjan käytön yksilöllistämisen mahdollisuus asiakkaan elämäntilannetta vastaavaksi koettiin epäselvänä.

"Käsikirja on kunnioitettavan laaja. Motivointisyyistä yksilöllistin jonkin verran, esim. seksuaalikäyttäytyminen ja ADHD, suomalainen kulttuuri ja seksi ym."

"Mielestäni yksilölliset painotukset esim. adhd olivat paikallaan - vanki koki että juuri hänen asioistaan puhutaan ja niissä halutaan antaa tukea."

"Terapiatyötä tekevänä koen kyllä että valmis rakenne voi myös rajoittaa työskentelyä. Päivakohtainen agenda voi nousta myös muusta kuin käsikirjasta, siis asiakkaasta itsestään. Soveltavin osin materiaalia voi käyttää, että on tilaa sille mitä asiakas spontaanisti ilmentää."

"En valita käsikirjasta missään mielessä, se tulee kovaan tarpeeseen! Mutta konkarina maustoin kirjaa omin painotuksin saadakseni asiakkaalle räätälöityä

tukea.”

”Epäselväksi on jäänyt kuinka paljon joustoa/sovellusta voi tehdä ja kuinka tarkasti aikataulussa täytyy pysyä esimerkiksi valvonta-asiakkaan kanssa?”

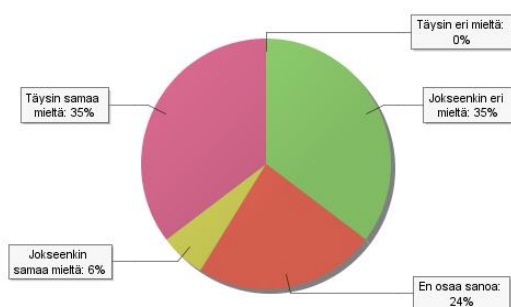
9.6 Välineen käytön vastaavuus

Välineen käytön vastaavuudella pyrittiin saamaan tietoa siitä, vastaako käsikirja työntekijöiden ennakko-odotuksia ja intuitiota vastaavista käsikirjoista. Voidaan ajatella, että kun käsikirja vastaa käyttäjän odotuksia, käyttäjä ymmärtää, mitä tuotteen suunnittelija on tarkoittanut.

Välineen käytön vastaavuuteen liittyen kyselylomakkeessa keskityttiin varmistamaan käsikirjan terminologian täsmällisyyttä. Suurin osa (88,2 %) kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että käsikirjan terminologia on täsmällistä. Vastaajista 11,8 % ei osannut sanoa mielipidettään käsikirjan terminologian täsmällisyydestä.

Työntekijät olivat lähes yksimielisiä (94,1 %) siitä, että käsikirjan rakenne on johdonmukainen. Ainoastaan 5,9 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja näin ollen piti käsikirjan rakennetta epäjohdonmukaisena.

Käsikirjassa on työskentelyn tueksi paljon kuvia ja kaavioita, joita lähestyttiin kyselylomakkeessa pyytäen työntekijöitä arvioimaan niiden merkityksellisyttä työnsä kannalta. Lähes kaikki vastaajat olivat joko täysin (47,1 %) tai jokseenkin (47,1 %) samaa mieltä siitä, että käsikirjan kuvat ja kaaviot tukevat työskentelyä. Vain 5,9 % vastaajista oli sitä mieltä, etteivät käsikirjassa olevat kuvat ja kaaviot tue työskentelyä.



Kuvio 15: Käsikirjan ulkoasu kiinnittää huomion työskentelyn kannalta olennaisiin asioihin.

Jotta käsikirja voisi tukea työntekijää työskentelyn etenemisessä, tulee sen kiinnittää työntekijän huomio työskentelyn kannalta olennaisiin asioihin. Kyselyyn vastanneista 6 oli jokseen-

kin sitä mieltä, että käsikirjan ulkoasu ei kiinnitä huomiota työskentelyn kannalta olennaisiin asioihin. Vastaajista 4 ei osannut sanoa mielipidettään väittämään. Toisaalta vastaajista 6 oli täysin samaa mieltä ja 1 jokseenkin samaa mieltä siitä, että käsikirjan ulkoasu kiinnittää huomion työskentelyn kannalta olennaisiin asioihin.

Kyselyn vastauksista tuli esille se, että käsikirja vastasi työntekijöiden käsitystä vastaavista käsikirjoista.

”Kirja on mielestäni hyvä ja monipuolinen kokonaisuus ajankohtaiseen tarpeeseen vastaamaan.”

”Eiköhän tuo kokonaisuus ole hyvä tuollaisena.”

Työntekijät toivat vastauksissaan hyvin esille kommentteja käsikirjan ja reaali maailman vastaavuutta tukevista osa-alueista. Vastaavuutta välineeseen työntekijöiden kokemuksen mukaan saadaan sillä, että käsikirjan ulkoasu kiinnittää huomiota työskentelyn kannalta olennaisiin asioihin. Jotta käsikirja vastaisi työntekijän käsitystä vastaavista käsikirjoista, tulee käsikirjan terminologian olla täsmällistä. Vastaavuus edellyttää, että käsikirjan rakenne on johdonmukainen.

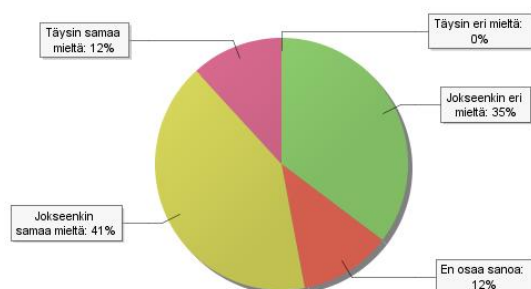
”Tehtävien rakenteen toistuvuus tuo johdonmukaisuutta.”

”Ainakin vielä käsikirja tuntuu hyvin johdonmukaiselta ja olen sisäistänyt asiat nyt näin.”

”Terminologia on kyllä täsmällistä, mutta voi olla vaikeaa sellaiselle jolla ei ole paljon kokemusta seksuaalirikollisten kanssa työskentelystä.”

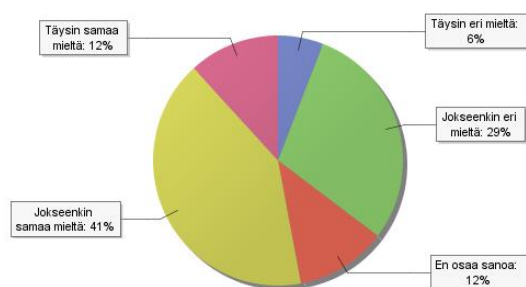
”Olennaiset asiat eivät mielestäni pomppaa mitenkään erityisesti esiin.”

9.7 Sijoittelu ja ohjeistus



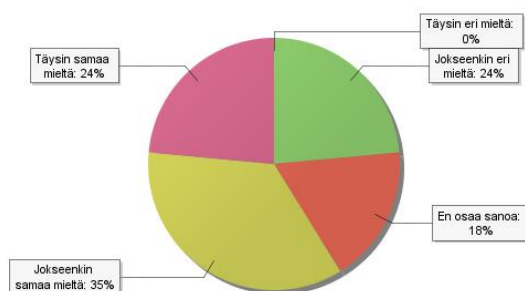
Kuvio 16: Käsikirjasta löytyy helposti kaikki työskentelyssä tarvittava.

Vastaajista 2 oli täysin samaa mieltä ja 7 jokseenkin samaa mieltä siitä, että käsikirjasta löytyy helposti kaikki työskentelyssä tarvittava. Kuitenkin 6 vastaajista oli jokseenkin sitä mieltä, että käsikirjasta ei löydy helposti kaikkea työskentelyssä tarvittavaa. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään väittämään.



Kuvio 17: Käsikirjan lomakkeet on sijoitettu järkevästi.

Käsikirjassa on paljon lomakkeita ja ne on sijoitettu kunkin käsikirjan osan loppuun. Kyselylomakkeessa kysyttiin työntekijöiden mielipidettä siitä, ovatko käsikirjan lomakkeet sijoitettu järkevästi. Vastaajista 6 oli sitä mieltä, että käsikirjan lomakkeita ei ole sijoitettu järkevästi. Toisaalta yli puolet eli 9 vastaajaa koki lomakkeiden olevan sijoitettuna järkevästi käsikirjassa. Kaksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään lomakkeiden järkevään sijoitteluun.



Kuvio 18: Käsikirjan informaatio on riittävän tiiviisti ilmaistu.

Onko käsikirjan informaatio riittävän tiiviisti ilmaistu? Vastaajista 4 oli täysin samaa mieltä ja 6 jokseenkin samaa mieltä siitä, että käsikirjan informaatio on riittävän tiiviisti ilmaistu. Vastaajista 4 oli jokseenkin eri mieltä siitä, onko käsikirjan informaatio riittävän tiiviisti ilmaistu. Kuitenkaan 3 vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään väittämään.

Suurin osa (76,5 %) kyselyyn vastanneista piti käsikirjan struktuuria johdonmukaisena. Jokseenkin eri mieltä puolestaan oli 5,9 % vastaajista, eikä 17,6 % vastaajista osannut sanoa mielipidettään asiaan.

Sijoittelu ja ohjeistus ovat keskeisessä asemassa käsikirjan käytettävyyden kannalta. Sijoittelu ja ohjeistus vaikuttavat myös käsikirjan opittavuuteen ja näin ollen koko käsikirjan tehokkaaseen hyödyntämiseen. Käsikirjassa on paljon informaatiota erilaisiin asiayhteyksiin liittyen. Vastaajien kokemuksen mukaan lienee mahdollista, että informaatio pirstaloituu ja sekoittuu keskenään aiheuttaen sekaannuksia asiakastyössä. Sijoitteluun ja ohjeistukseen liittyen vastauksien teemoiksi osoittautuivat käsikirjan informaation pirstaloituminen, teorian ja käytännön työskentelyn eriyttäminen ja lomakkeet.

"Käytettävyyteen olisi hyvä kiinnittää vielä huomioida. Pirstaloituuko tieto/ohjeet sivuilla vai tukeeko toimintaa?"

Sijoittelun ja ohjeistuksen arvioinnissa moni vastaaja päätyi ehdottamaan teorian ja työskentelyn eriyttämistä omiksi käsikirjoikseen. Kehittämisehdotuksina esitettiin käsikirjan eriyttämistä työntekijän teoria- ja työskentelykäsikirjoihin ja asiakkaan työkirjaan.

"Teoria ja työskentely asiakkaan kanssa olisi hyvä eriyttää. Aikaa käsikirjan lukeminen vie."

"Mielestäni voisi olla ajatusta eriyttää teoria ja työkirja toisistaan, se varmasti selkiyttäisi sitä osaa, joka toteutetaan asiakkaan kanssa."

"Teorian ja työskentelyosuuden erottaminen voisi olla kokeilun väärä."

"Käsikirja on hyvä tuollaisenaan, ehkä istuntokooste olisi hyvä."

Väite "käsikirjan lomakkeet on sijoitettu järkevästi" keräsi keskenään ristiriitaisia vastauksia kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen aineiston välillä. Kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että käsikirjassa olevia lomakkeita ei ole sijoitettu järkevästi ja niitä on hankala löytää oikea-aikaisesti. Yhtenä kehittämisehdotuksena vastauksissa esitettiin, että lomakkeet voisivat olla omana osionaan käsikirjan lopussa. Eräs kehittämisehdotus vastauksissa oli, että lomakkeet olisivat sijoiteltuna kunkin istunnon päätteeksi. Toisaalta ehdotettiin myös asiakkaan työkirjaa, josta kaikki asiakkaan työskentelylomakkeet löytyisivät.

"On hyvä, että käytettävät lomakkeet on aina osion lopussa ja valmiissa käsikirjassa varmasti vielä selkeämmin löydettävissä."

"Vähän sekavan tuntuisesti sijoiteltu. Lisäksi lomakkeet olisi hyvä saada jokaisen erikseen vain yksipuolisesti, jotta kopiointi olisi helpompaa."

"Ainoastaan lopussa oleva suuri lomakemäärä aiheutti ongelmia, etenkin vieraskielisen asiakkaan kanssa."

"Istuntoon liittyvät tehtävät vaikeasti löydettävissä ohjekirjasta."

"Varmaan lomakkeet omana osionaan..."

"Tehtävät vaikka ihan eri osaksi loppuun."

"Liitteet voisi olla koottuina yhteen käsikirjan loppuksi yhtenäiseksi osioksi tunneittain. Lyhyt ohjeistus / info tehtävän oheen helpottaisi hahmottamaan ja rakentamaan tunnin kulkua ja läpi käytävää asiaa."

"Itse olen tottunut siihen, että jokaisen istunnon jälkeen lomakkeet löytyvät heti perään käsikirjasta ja sitten seuraavaan istuntoon ja jne. Mutta tämä on varmasti tottumuskysymys."

"Liite osio jossa kaikki tehtävät sekä ehkä vaihtoehtoisia tehtäviä niille joiden kanssa käyty esim. STOP -ohjelma vankilassa tai nuorille, joiden kanssa haasteita muuten teeman kanssa."

Käsikirjan sijoittelun ja ohjeistuksen käytettävyyden ongelmia ratkaisemaan eräs vastaaja kertoi keränneensä kaikki työskentelyssä tarvittavat lomakkeet muovitaskuun, josta ne ovat helposti kopioitavissa asiakkaalle työskentelyn eri vaiheissa. Eräältä vastaajalta oli puuttunut asiakkaan työskentelylomakkeita käsikirjaluonnoksestaan.

”Olen ottanut tehtävät muovitaskuun, josta voin kopioida niitä asiakkaille.”

”Kaksi asiakkaan työskentelylomaketta puuttui kokonaan käsikirjan luonnoksesta (c-osio), ne oli tosin helppo tehdä itse koneella.”

Opinnäytetyön tekijöiden tavoitteena sijoitteluun ja ohjeistukseen liittyen oli saada selville, löytyykö käsikirjasta helposti kaikki työskentelyssä tarvittava. Väittämän lisäksi vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa omin sanoin omia kommenttejaan mahdollisista sijoittelun ja ohjeistuksen ongelmakohtista. Väitteen tarkoituksena oli motivoida vastaajat kertomaan, mikäli käsikirjasta ei helposti jotain löydy. Vastausten sijaan erään vastaajan mielestä sellaista käsikirjaa ei voi olla olemassa, että se sisältäisi kaiken työskentelyssä tarvittavan.

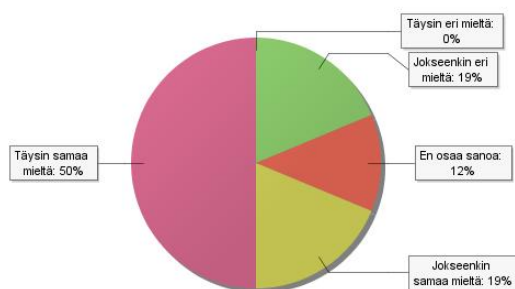
”Käsikirjassa ei voi olla kaikkea työskentelyssä tarvittavaa, olisikin ihme pakkaus. :)”

9.8 Välineen ulkoasu

Käsikirjan käytettävyyteen ja houkuttelevuuteen vaikuttavat käyttäjän mielikuvat välineen ulkoasusta ensisilmäyksestä lähtien. Suurin osa (82,3 %) vastaajista koki käsikirjan kansilehden selkeäksi ja informatiiviseksi. Kantaansa kansilehden selkeyteen ja informatiivisuuteen ei osannut sanoa 17,6 % vastaajista.

Opinnäytetyötutkimuksen tekijöiden ennakkokäsitys käsikirjan sisällysluettelosta oli, että se voisi tutkimuksessa osoittautua työntekijöille sekavaksi. Kuitenkin kyselyn tuloksista ilmeni, että käsikirjan sisällysluettelo oli selkeä ja johdonmukainen useimpien (75 %) vastaajien mielestä. Vain 18,8 % vastaajista oli sitä mieltä, että sisällysluettelo ei ole selkeä ja johdonmukainen. Mielipidettään ei osannut muodostaa 6,3 % vastaajista. Yksi henkilö ei vastannut kysymykseen lainkaan.

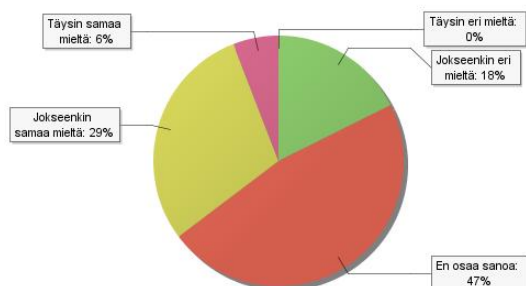
Lähes kaikki (94,1 %) vastaajat olivat sitä mieltä, että käsikirjan johdanto on selkeä ja johdonmukainen. Vastaajista 5,9 % ei osannut muodostaa mielipidettään.



Kuvio 19: Käsikirjan eri osat erottuvat toisistaan selkeästi.

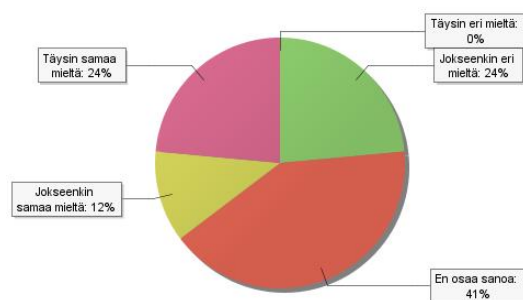
Kyselyyn vastanneista 11 oli sitä mieltä, että käsikirjan eri osat erottuvat toisistaan selkeästi. Kuitenkin 3 vastaajaa koki käsikirjan osien erottuvan toisistaan epäselvästi. Vastaajista 2 ei osannut muodostaa mielipidettään eri osien erottuvuudesta. Yksi henkilö ei vastannut kysymykseen lainkaan.

Suurin osa (76,5 %) vastaajista piti käsikirjan tekstiä helposti luettavana ja taustasta erottuvana. Vastaajista 11,8 % piti käsikirjan tekstiä jokseenkin vaikeasti luettavana ja taustasta erottumattomana. Vastaavasti 11,8 % vastaajista ei osannut muodostaa mielipidettä asiasta.



Kuvio 20: Käsikirjan värit ovat houkuttelevia.

Käsikirjan visuaalinen ilme on olennaista tuotteen miellyttävyyden kannalta. Vastaajista 6 oli sitä mieltä, että käsikirjan värit ovat houkuttelevia. Toisaalta 3 vastaajaa oli jokseenkin sitä mieltä, että käsikirjan värit eivät houkuttele. Kahdeksan vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään käsikirjan värien houkuttelevuuteen.



Kuvio 21: Käsikirjan ulkoasu ja sommittelu edistävät käsikirjan luettavuutta.

Käsikirjan ulkoasu ja sommittelu jakoivat vastaajien mielipiteitä. Vastaajista 6 oli sitä mieltä, että käsikirjan ulkoasu ja sommittelu edistävät käsikirjan luettavuutta. Toisaalta 4 vastaajista oli jokseenkin sitä mieltä, että käsikirjan ulkoasu ja sommittelu eivät edistä käsikirjan luettavuutta. Kuitenkin 7 vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään väittämään.

Käsikirjan ulkoasua koskeviksi teemoiksi vastausten perusteella nousivat käsikirjan visuaalinen sekavuus, osioiden A, B, C problematiikka, käsikirjan visuaalinen ahtaus, sekä käytännön kehittämisehdotukset käsikirjan ulkoasuun liittyen.

Opinnäytetyön tekijöiden ensivaikutelma käsikirjan visuaalisesta ilmeestä oli, että käsikirja on raskas tekstiasun ahtauden vuoksi. Siinä missä vastaajat kokivat käsikirjan informaation substanssin puolesta selkeäksi, kokivat he käsikirjan visuaalisen ilmeen sekavaksi. Työntekijät toivoivat vastauksissaan käsikirjan visuaaliseen ilmeeseen selkiyttämistä ja selkeämpää väri- maailmaa. Käsikirjan visuaalista ilmettä sekavoittaa myös se, että sivuilla on todella paljon tekstiä.

"Käsikirjan rakenne on substanssin puolesta selkeä, mutta koen visuaalisen muodon olevan sekava."

"Pilkkoa materiaalia useampaan tapaamiseen."

"Visuaalinen ulkoasu - sitä voisi pohtia miten saada selkeyttä."

"Koin käsikirjan visuaalisesti hiukan sekavana. Olisiko mahdollista selkiyttää taittoa?"

"Käsikirjan visuaalinen asu on minulle jollain lailla sekava, sellaista etsimistä mikä olikaan istunnolla, mikä muuta tietoa jne. Mitä mahdollisuuksia olisi rytmittää sisältöä hiukan toisin?"

Vastaajat toivat esille, että informaation määrässä tulisi ottaa huomioon se seikka, että vähemmän saattaa olla enemmän. Tasalaatuisen työskentelyn varmistamiseksi työntekijän tulisi erottaa helposti käsikirjasta työskentelyn ydin. Sen sijaan vähemmälle huomiolle tulisi jättää taustahuomiot. Työskentelyn ydin ja työskentelyä tukevat ja tarkentavat taustahuomiot tulisi esittää käsikirjassa visuaalisesti eritasoisina.

"Ulkoasussa olisi vielä paljon työtä; yksinkertaistaa ja selkiyttää sitä. Vähemmän informaatiota voikin olla enemmän. Mikä on pääasia ja tavoite ja mikä on vain tausta infoa -nämä olisi eroteltava selkeämmin."

"Selkeyttää ja yksinkertaistaa, tiivistää tekstiä."

"Informaatiota kenties liiankin kanssa, tiivistämistä kaipaisin."

Käsikirjan sivuilla saattaa olla neljääkin erilaista fonttikokoa. Vastaajat toivat vastauksissaan esiin layoutiin liittyviä kehittämiskohteita. Kehittämisehdotuksina esitettiin eri fonttikokojen hyödyntämistä, ranskalaisia viivoja asioiden selkeyttämiseen sekä huomion kiinnittämistä käsikirjan erilaisten toimintojen visuaaliseen erotteluun.

"Kysy, selitä, aloita ym. sanat olisi hyvä erottaa esim. eri fonttikoolla, jotta istunnon sujuvuus tulisi taattua."

"Ranskalaiset viivat. Kirjasintyyppien yhtenäistämällä voisi saavuttaa visuaalista yhtenäisyyttä, kirjasinkoolla voisi "alleviivata" asian tärkeyttä. Kannattaisi kokeilla."

"Layoutia voi aina kohentaa. Itse pidän rauhallisesta ulkoasusta eli hillittysti ja johdonmukaisesti fontin, fontti koon, värien, reunustamisten, kuvien jne käyttöä. Eri tehtävät ja osiot erottuivat kaipa riittävän selkeästi (mm. työntekijälle tarkoitettu teksti, asiakasta virittävät kysymykset, tehtävät). Alleviivailin ja tein muita merkintöjä, jotta etenisin käsikirjan logiikan mukaisesti."

"Minulla on musta-valkokopio, joten en osaa ottaa kantaa Väriasiaan enkä myöskään sommitteluun tai tekstin erottumiseen taustasta kunnolla sillä väreillä saattaa olla vaikutusta ko. asioihin."

Käsikirjan teksti koettiin helposti luettavaksi ja ymmärrettäväksi, mutta visuaalinen ahtaus on sen käyttöä hankaloittavaa. Vastauksista ilmenee vastaajien toive käsikirjan visuaalisen il-

meen yksinkertaistamisesta ja selkiyttämistä, kuin myös informaation tiivistämisestä.

"Yksinkertaistamista ja samalla selkiyttämistä ulkoasussakin kaipaamaan, turhat rönsyt pois."

"Teksti luettavaa, mutta ulkoasu yleisesti ehkä sekava, koska tekstiä on niin PALJON."

"Kieliasua voi aina yksinkertaistaa ja selkeyttää."

"Ulkoasun selkiennyttämisestä, samoin teksteissä tiivistämisestä, ohjeet mukaan lukien."

Käsikirjan sisällysluettelo yleensä ottaen koettiin vastaajien keskuudessa positiivisesti, mutta käytettävyysongelma muodostui avointen vastausten perusteella käsikirjan jaottelu A, B ja C -osioihin. Mikäli käsikirjan eri osiot on nimetty A, B ja C, voidaan kokea hankalana, että istuntojen eteneminen on myös nimetty kirjaimin A, B, C ja niin edelleen. Toisaalta sisällysluettelon kannalta jaottelu A, B ja C -osiin on ongelmallinen, sillä käsikirjan eri osat ja työskentelylomakkeet ilmaistaan keskenään samanarvoisena käyttäen ilmaisua A, B ja C. Hämmennystä herättää myös, että sisällysluettelossa värikoodi käsikirjan eri osien ja työskentelylomakkeiden otsikoissa on sama.

"Sisällysluettelossa koen häiritsevänä että istuntojaksot A, B ja C (vaaleansinisellä korostettu) ja niihin liittyvät "Työskentelylomakkeet ja muu materiaali" on merkattu samalla tunnuskodilla ikään kuin tasa-arvoisiksi. Itse ajattelen että lomakkeet kuuluu aina osien alle. Poistaisin nykyisen värikoodin."

"Ehkä visuaalista hajanaisuutta tuottaa eri kirjasintyyppien käyttämien ja monenlaiset jäsentelyt. A, B, C..."

"Minulle on ollut käytön kannalta hyvä asia, että käsikirja on jaoteltu selkeästi A, B, C -osioihin. Johdantoon palaan muistin virkistämiseksi silloin tällöin."

Käsikirjan visuaalisen ilmeen kehittämiseen vastaajilla oli muutamia huomioita. Vastaajat kritisoivat työskentelylomakkeiden vastaustilan ahtautta. Istuntojen numeroinnin koettiin olevan hämäävä esitettynä 1-12 muodossa, sillä joissakin tapauksissa istuntoja kertyy työskentelyssä enemmän.

"Joissain tehtävissä A3-kopiossakin liian pieni vastaustila eli layouttiin huomi-

on kiinnittäminen.”

”Ilmaisu 'istunnot 1-12' hämäävä, sillä voi kertoja käytännössä enemmän.”

Yksi vastaajista ei ollut kiinnostunut käsikirjan visuaalisesta ilmeestä, vaan halusi pitää huomion käsikirjan sisällön laadussa.

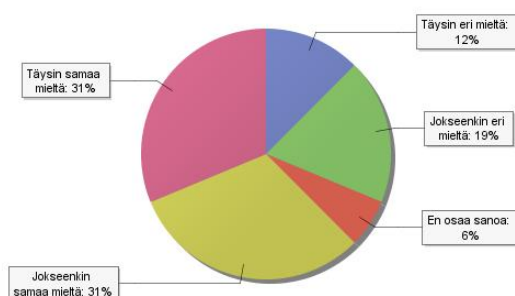
”Olen kiinnittänyt enemmän huomiota sisältöön...”

9.9 Välineen johdonmukaisuus

Välineen johdonmukaisuudessa keskityttiin tutkimaan käsikirjan johdonmukaista etenemistä työskentelyn kannalta. Ensimmäisenä kyselylomakkeessa välineen johdonmukaisuuteen liittyen kysyttiin vastaajien kokemuksia käsikirjan sisällysluettelon johdonmukaisuudesta. Kyselyyn vastanneiden kesken vallitsi lähes yksimielisyys siitä, että käsikirjan sisällysluettelo on johdonmukainen, sillä 93,3 % kyselyyn vastanneista oli tätä mieltä. Käsikirjan sisällysluetteloa joksikin epäjohdonmukaisena koki 6,7 % kyselyyn vastanneista. Yksi vastaaja oli jättänyt vastaamatta kyseiseen väittämään.

Käsikirjan sisällön johdonmukaiseen etenemiseen kiinnitettiin kyselylomakkeessa seuraavaksi huomiota. Johdonmukaisesta etenemisestä oltiin yksimielisiä. Vastaajista 93,8 % oli sitä mieltä, että käsikirjan sisältö etenee johdonmukaisesti. Vain yksi vastaaja koki, että käsikirjan sisältö etenee epäjohdonmukaisesti.

Käsikirjan rakenteen selkeyteen ja johdonmukaisuuteen oli vastaajilla myös lähes yksimielinen kanta. Suurin osa vastaajista (81,3 %) koki käsikirjan rakenteen selkeäksi. Vastaajista 12,5 % koki käsikirjan rakenteen epäselväksi. Mielipidettään ei osannut sanoa 1 vastaaja.



Kuvio 22: Käsikirjan lomakkeet on sijoitettu johdonmukaisesti.

Käsikirjan lomakkeiden sijoittelusta oltiin montaa mieltä. Kyselyyn vastanneiden keskuudessa 10 vastaajaa piti käsikirjan lomakkeiden sijoittelua johdonmukaisena. Toisaalta 5 vastaajista piti käsikirjan lomakkeiden sijoittelua epäjohdonmukaisena. Kantaansa lomakkeiden sijoitteluun ei osannut sanoa 1 vastaajista. Yksi henkilö ei vastannut väittämään.

Käsikirjan johdonmukaisuudesta vastaajat tuottivat arvioita, joissa keskeisenä viestinä oli, että käsikirjan perusrakenne on johdonmukainen ja istunnosta toiseen toistuva.

"Hyviä käsikirjassa olleet mm. eteneminen yleisestä yksityiseen, tehtävien perusrakenteen toistuminen, kieltämisen kanssa työskentelyyn liittyvät vinkit."

Istuntojen sisältöjä pidettiin johdonmukaisina ja hyvin laadittuina. Teorian koettiin tukevan työskentelyä, vaikka sitä oli hyvin paljon. Työntekijät kokivat teorian läpikäymisen raskaaksi, sen runsauden vuoksi, mutta sen ymmärtäminen helpotti johdonmukaista työskentelyä.

"Jotkut istunnot olivat osuvimpia opiskelijoilleni kuin toiset. Mikään istunto ei ollut turha. "

"Istunnot ovat tarkoituksenmukaisia."

"Ovat tarkoituksenmukaisesti laadittuja, ja punainen lanka on selkeästi nähtävissä. "

"Istunnot on hyvin laadittuja."

"Teoriaa on paljon ja se tukee käytännössä tehtäviä tehtäviä ja läpi käytäviä asioita. Teoria on hieman työlästä luettavaa / vaikeaa ? Kunhan on saanut omaan päähän asian selväksi niin sen jälkeen helpottaa. Koulutusta uusi Suunta - ohjelmaan odotellen."

"Etenee jouhevasti. On hyvä, että loppu osa menee myönteisessä hengessä kohti tulevaa elämää, vaikka lomakkeet ovatkin vähän hankalia käytössä. Tavoitteet, välitavoitteet ja keinot -työskentelylomakkeet toimivat hyvin valvotun koevapauden valmistelun pohjana. Tosin kolmas vaihe vaatii lisäistuntoja."

”Yksi istunto sisältää valtavasti asiaa, sitä on pakko karsia/tiivistää, vaikka liisäistuntojakin olisi. Toisaalta materiaalin runsaus antaa tilaa räätälöidä kunkin vangin kohdalla enemmän.”

Työntekijät kertoivat vastauksissaan kokemuksiaan ohjelmakäsikirjan istunnoista. Kysyttäessä, onko ohjelmakäsikirjan istunnoissa jotain, mikä on erityisen vaikea ymmärtää tai käyttää, saatiin kiitettävästi vastauksia.

”Ymmärrettävyysoongelmia ei juuri ole. Istuntojen loppuun laitettuja laajoja pohdintoja ja kysymyksiä työntekijälle ei istunnon jälkeen jaksa miettiä. Niitä voisi vähentää olennaisimpiin.”

”Paljon joutuu selaamaan, että mikä oli teoriaa ja missä olikaan istunnon asiat.”

”Uusien lomakkeiden luonteva käyttö on aina alussa hankalaa ja arvelen ”yleisen” hankaluuden johtuvan minusta itsestäni. Kolmas osio tarvitsee kevennystä.”

9.10 Virheettömyys

Virheettömyyttä arvioitaessa opinnäytetyön tekijät halusivat keskittää vastaajien huomion siihen, kokevatko työntekijät käsikirjan käytön vaikuttavan työskentelyä tehostavasti. Mikäli verrataan työskentelyä ilman käsikirjaa ja sen kanssa, voidaan olettaa, että työskentely käsikirjan kanssa on virheettömämpää, tuottavampaa ja laadukkaampaa kuin ilman käsikirjaa. Hyvä käsikirja ennaltaehkäisee virheiden tapahtumisen, mutta toisaalta virheiden tapahtuessa se antaa mahdollisuuden niiden tunnistamiseen ja korjaamiseen. Koska virheiden tapahtuminen on todennäköistä käyttäjän inhimillisyydestä johtuen, täytyy tuote suunnitella niin, että virheitä on mahdollista hallita.

Suurin osa vastaajista piti työskentelyä käsikirjan avulla tehokkaampana kuin ilman käsikirjaa. Vastaajista 84,4 % oli sitä mieltä, että käsikirjan avulla työskentely on tehokkaampaa, kuin ilman käsikirjaa. Toisaalta 5,9 % vastaajista oli väittämän kanssa eri mieltä. Mielipidettään ei osannut sanoa 11,8 % vastaajista.

Tehokkuudella ja tuottavuudella tarkoitetaan käsikirjan avulla välillisesti saavutettavia hyötyjä ja tuloksia. Suurin osa kyselyyn vastanneista (82,4 %) oli sitä mieltä, että käsikirjan avulla työskentely on tehokasta ja tuottavaa. Vastaajista 5,9 % oli jokseenkin sitä mieltä, että käsi-

kirjan avulla työskentely ei ole tehokasta ja tuottavaa. Vastaajista 11,8 % ei osannut sanoa mielipidettään.

Käsikirjan virheettömyyteen vastaajat olivat vastanneet monin eri tavoin. Opinnäytetyön tekijät saivat palautetta siitä, että eivät olleet määritelleet tarkasti kyselylomakkeeseen, mitä virheettömyys tarkoittaa.

"Määrittele ensin virhe."

Eräs vastaaja määritteli virheettömyyden siten, että käsikirja auttaa työntekijää esittämään asiat virheettömästi ja koki käsikirjan olevan virheiden hallintaan käytettävä väline.

"Työntekijä pystyy käsikirjan turvin esittämään asiat virheettömästi eikä mututuntumalla. Käsikirja pitää keskustelun fokuksessa eikä salli "löllimistä" mukavemmissa asioissa."

Väite "käsikirjan avulla työskentely on tehokasta ja tuottavaa" herätti vastaajissa ristiriitaisia ajatuksia. Siinä missä eräs vastaaja oli ehdottomasti sitä mieltä, että käsikirjan avulla hänen työskentelynsä on tehokkaampaa ja tuottavampaa, muutama vastaaja koki tehokkuuden ja tuottavuuden kyseenalaisina mittareina tässä asiayhteydessä. Opinnäytetyön tekijät ajattelivat, että käsikirja on työskentelyn tehokkuutta ja tuottavuutta tehostava väline. Eräs vastaajista halusi palauttaa opinnäytetyön tekijöiden huomion seksuaalirikollisten kuntoutuksessa keskiössä olevaan työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen, jota ei tässä opinnäytetyössä tutkittu. Opinnäytetyön tutkimuskohteena oli ohjelmakäsikirjan käytettävyyden arviointi työntekijöiden kokemana, työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen keskeisyyttä väheksymättä.

"Ehdottomasti tehokkaampaa ja tuottavampaa työskentelyä käsikirjan avulla. - saa sisältöä tapaamisiin!!"

"Äärimmäisen hyvän tuntuinen ohjelma, tuo todellakin sisältöä ja tarkoituksenmukaisuutta työskentelyyn seksuaalirikollisten kanssa. Saa lihaa luiden ympärille ja asiakkaillekin tulee ahaa elämyksiä! Kunhan vain selkeytetään käsikirjaa niin hyvä!"

"Auttaa toki kohdentamaan ja työskentelemään kohti yhteistä tavoitetta. Käsitteet tehokkuus ja tuottavuus eivät nyt oikein aukene..."

"Mitä tarkoitetaan tehokkuudella? Käsikirjahan ei takaa tehokkuutta vaan se,

millainen on vuorovaikutus ja missä määrin relevantteja asioita käsitellään. Vaikuttavuudessa terapiatyössä on erittäin suuri osuus terapeutilla ja vuorovaikutuksella jota siinä syntyy. Ohjelma sinällään ei mielestäni vielä takaa automaattisia lopputuloksia.”

”Tuottavuus on aika erikoinen mittari tässä asiassa ja tässä tilanteessa.”

Eräs vastaajista koki käsikirjan olevan olennaisena apuna virheiden hallintaan. Vastaaja toi esille, että käsikirja auttaa työntekijää epävarmuuden sietämisessä työskentelyn aikana.

”Olen hyvin tyytyväinen käsikirjaan ja varsinkin esimerkkeihin, joihin voi tukeutua kun tuntee itsensä epävarmaksi.”

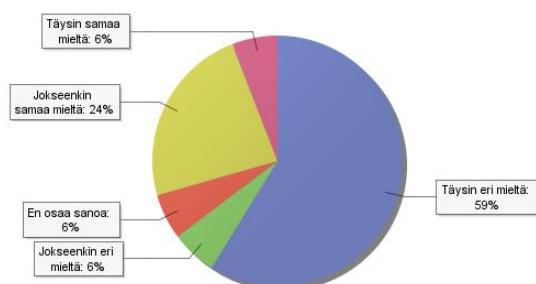
9.11 Apu ja dokumentaatio

Suurin osa (88,2 %) vastaajista koki metodituen olevan tärkeä apu käsikirjan käyttämiseksi. Metodituen tärkeyttä korostaa se, että vain 5,9 % vastaajista oli joksikin eri mieltä metodituen tärkeydestä käsikirjan käytössä. Vain 5,9 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään metodituen tärkeydestä käsikirjan käyttöön.

Suurin osa (82,4 %) vastaajista oli saanut metoditukea käsikirjan käyttämiseksi sitä tarvitessaan. Vastaajista 5,9 %:lla oli kokemus siitä, ettei ollut saanut metoditukea käsikirjan käyttämiseksi sitä tarvitessaan. Lisäksi 11,8 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään metodituen saatavuuteen.

Kyselyn avulla selvitettiin myös sitä, olivatko käsikirjan käyttäjät tarvinneet metoditukea tähän mennessä. Vastaajista 64,7 % oli tarvinnut metoditukea jossain vaiheessa käsikirjan käyttämiseksi. Toisaalta 17,7 % vastaajista ei ollut tarvinnut metoditukea käsikirjan käytössä. Puolestaan 17,6 % vastaajista ei osannut kertoa metodituen tarpeesta.

Kyselyyn vastaajat olivat kokeneet metodituen pääasiassa myönteisesti ja helposti lähestyttäväksi sillä vastauksista ilmenee, että vastaajista 88,3 % oli rohjennut pyytää metoditukea käsikirjan käytössä sitä tarvitessaan. Toisaalta 5,9 % vastaajista ei ollut rohjennut pyytää metoditukea sitä tarvitessaan. Vastaajista 5,9 % ei osannut kertoa, onko metodituen lähestyttävyydessä ongelmia.



Kuvio 23: Minulla ei ole aikaa turvautua työssäni metoditukeen.

Käsikirjan käyttäjien työelämä on hektistä kyselyn vastauksista päätellen. Vaikka 11 vastaajaa on sitä mieltä, että heillä on työssään aikaa turvautua metoditukeen, ei tämä ole koko totuus. Vastaajista 5 on sitä mieltä, ettei heillä ole työssään aikaa turvautua metoditukeen. Lisäksi 1 vastaaja ei ole osannut sanoa mielipidettään asiasta.

Kun vastaajat kommentoivat osiota apu ja dokumentaatio, kokivat he metodituen olevan keskeisessä asemassa työskentelyn ongelmakohtien ratkaisemisessa.

”Metodituki on ollut tarpeen ja avannut monia asioita. Olen saanut asioihin yksityiskohtaista ja eri näkökulmia sisältävää ohjausta.”

”Metodituelta on saanut apua joka kerta kun on tarvinnut. Apu ja kannustus on ollut erittäin hyvää! Kiitos!”

”Metodituen näen erityisen tärkeänä kun työntekijä on perehtymässä aihealueeseen ja rikosten käsittelyyn ensi kertaa määrättyä työvälinettä hyödyntäen.”

Kaksi vastaajista oli tiennyt metoditukea olevan tarjolla, mutta vetosivat erilaisiin syihin sen käyttämättä jättämisestä. Toinen vastaajista vetosi ujesteluun, toinen työkiireisiin.

”Kyllä metoditukea oli tarjolla, mutta yritin tulla omillani toimeen. Hiukan siinä oli varmasti ujesteluakin mukana.”

”Olisin saanut käsikirjan tekijältä tukea, jos olisin kokenut tarvitsevani. Olisin voinut pyytää enemmänkin apua, mutta kiire on estänyt.”

Vertaistukea muilta käsikirjan käyttäjiltä oli käytetty kiitettävästi. Toisaalta eräs vastaajista toivoisi, että olisi olemassa mentori ja vertaisportaali, sekä täydennyskoulutusta käsikirjan

käyttöön. Opinnäytetyön tekijät ymmärtävät, että mentori tarkoittaa samaa kuin jo olemassa oleva metodituki. Yksi vastaajista ei ollut tiennyt metodituen olemassaolosta.

"Muiden ohjaajien kanssa on käyty keskustelua ohjelmasta ja käsikirjasta, mutta se on ollut enemmänkin mielipiteiden vaihtoa. Myös keskustelua siitä, miten joku toinen ohjaaja on ymmärtänyt esim. tietyn tehtävän."

"Olisi hyvä olla vertaisportaali ja mentori ja täydennys koulutusta kun on jo ohjauskokemusta käsikirjapohjaisesta työskentelystä."

"Enpä tiennytkään, että sellaista olisi tarjolla => en kehdannut kysellä. Käytin metoditukenani mm. T.Wardin tekstejä."

Kysyttäessä, millaisissa asioissa työntekijät kokevat tarvitsevansa metoditukea, saatiin paljon vastauksia ja ideoita metodituen kehittämistä tulevaisuudessa.

"Tarvitsisin metoditukea siinä, että missä ovat yksilöllistämisen rajat."

"Kieltäminen on vaikein asia vangin kanssa työskentelyssä, siihen ei oikein lo- makkeet ja käsikirja auta, joten metodituki on tarpeellista."

"Tällä hetkellä mielellään metoditukea paljon, että asiat lähtevät oikeaan suuntaan."

"Työskentelyn etenemisessä asiakkaan kanssa, käsikirjaan liittyvissä kysymyk- sissä, kaikessa mahdollisessa sekä myös työnohjauksellisestikin metodituki tär- keä, sillä meidän yksikössä ei ole muutoin työnohjausta."

"Tietyn asiakkaan kohdalla, kuinka ja missä järjestyksessä asioita käydään. Kuinka paljon niihin käytetään aikaa, entä jos ei pysytä aikataulussa, mutta keskustelu on silti hedelmällistä."

"Tehtävissä, onko itse ymmärtänyt oikein miten ne tulee tehdä, mitä niiltä haetaan."

"Haastavan asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamisessa. Kysymyksissä miten edetä asiakkaan kanssa, jonka kanssa paljon erilaisia haasteita muissakin elä- män osa-alueissa."

"Tässä kohtaa on vielä vaikea sanoa, mitä kaikkea tulee eteen. Apua uskon tarvitsevani asiakkaan minussa herättämien tunteiden purkuun. En vielä hahmota käsikirjaa "täydellisesti" ja kun petraan osaamistani uskoakseni näen paremmin mahdollisia epäkohtia ja niistä toki mielellämi kertoisin."

"Tehtävien laiminlyönti, naispuoliset vangit, soveltaminen ja sen rajat ja mahdollisuudet."

9.12 Ohjelman ja käsikirjan suhde

Ohjelma ja käsikirja ovat eri asioita. Ohjelman mukaista työskentelyä tehdään käsikirjan avulla. Käsikirja on väline ohjelman toteuttamiseen asiakastyössä. Kyselyyn vastanneet (100%) olivat yksimielisiä siitä, että käsikirjan ohjelmasisältö etenee johdonmukaisesti. Myös siitä, että ohjelman mukaista työskentelyä on mahdollista toteuttaa käsikirjan avulla, oltiin vastaajien keskuudessa yksimielisiä. Kaikkien vastaajien mielestä käsikirjan avulla on mahdollista toteuttaa ohjelman mukaista työskentelyä. Käsikirja koettiin yleisesti hyödyllisenä välineenä ohjelman toteuttamiseen, sillä vastaajista 6,3 % oli jokseenkin samaa mieltä ja 93,8 % täysin samaa mieltä sen hyödyllisyydestä.

Myös väite siitä, että käsikirja vaikeuttaa ohjelman tavoitteiden saavuttamista saavutti yksimielisyyden vastaajien keskuudessa. Vastaajista 70,6 % oli täysin ja 17,6 % jokseenkin sitä mieltä, että käsikirja helpottaa ohjelman mukaisten tavoitteiden saavuttamista asiakastyössä. Toisaalta 11,8 % vastaajista ei osannut sanoa, että vaikeuttaako käsikirja ohjelman mukaisten tavoitteiden saavuttamista vai ei.

Ohjelman ja ohjelmakäsikirjan suhdetta pyrittiin arvioimaan esittämällä vastaajille erilaisia väittämiä. Eräs vastaaja kertoi luottavansa ohjelman ja ohjelmakäsikirjan vastaavuuteen. Avoimissa vastauksissa tuli myös esille erään vastaajan kokemus, että käsikirja osaltaan helpottaa ohjelman tavoitteiden toteutumista. Tavoitteiden toteutumisen arviointi on hankalaa, sillä erään vastaajan mukaan osaan asiakkaista ei pystytä vaikuttamaan hyvistä työskentelyn välineistä ja ohjelmista huolimatta. Osa vastaajista ei puolestaan kyselyn perusteella ymmärtänyt eroa ohjelman ja ohjelmakäsikirjan välillä, vaan piti niitä rinnakkaiskäsitteinä.

"Ohjelmaan en ole vielä saanut koulutusta, mutta luotan täysin niiden yhteensopivuuteen ja että ne tukevat toisiaan."

"Hankala sanoa noista tavoitteista, koska joidenkin kohdalla tavoitteisiin tunnutaan pääsevän aivan käsikirjan mukaan ja toisiin ei pure mikään."

”Kun käsikirja tulee tutummaksi se helpottaa tavoitteiden saavuttamista.”

”Ohjelma kaikkineen on kovaan tarpeeseen tuleva, kokeeneelta tekijältä, joka tarjoaa tukea mielellään! Koulutus ja ohjelman akkreditointi vain toimeksi, se hioutuu matkan varrella. Pohja on hyvä. Kiitos siitä!”

”Mikä on ohjelma ja mikä taas käsikirja - eikös ne ole sama asia.”

9.13 Tehokkuus

Eräs opinnäytetyössä kokeiltu käytettävyyden osa-alue oli tehokkuus, jonka arviointiin sisällytettiin koetun hyödyllisyyden arviointi. Vastaajista 94,1 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että käsikirjan käyttäminen parantaa työskentelyn laatua. Mieli pidettään väittämään ei osannut sanoa 5,9 % vastaajista.

Käsikirjan tehokkuuden arvioinnilla pyrittiin kannustamaan työntekijöitä arvioimaan sitä, auttaako käsikirja työntekijää hallitsemaan työtään paremmin. Vastaajista 82,3 % oli sitä mieltä, että käsikirjan käyttäminen auttaa heitä hallitsemaan työtään paremmin. Kyselyn vastauksissa esiintyi myös eriäviä mielipiteitä käsikirjan vaikutuksesta työn hallitsemisen parantumiseen. Yksi vastaajista (5,9 %) oli täysin eri mieltä siitä, että käsikirjan käyttäminen auttaisi häntä hallitsemaan työtään paremmin. Yksi vastaajista (5,9 %) puolestaan ilmoitti olevansa jokseenkin eri mieltä käsikirjan parantavasta vaikutuksesta oman työn hallitsemiseen. Yksi kyselyyn vastanneista (5,9 %) ei osannut sanoa mieli pidettään väittämään.

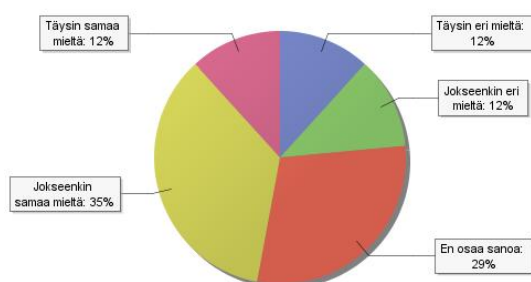
Tehokkuuden arvioinnissa pyydettiin arvioimaan, kokevatko työntekijät työskentelynsä joutuisampana käsikirjan kanssa, kuin ilman käsikirjaa. Yli puolet vastaajista (52,9 %) oli sitä samaa mieltä siitä, että työskentely on joutuisampaa käsikirjan kanssa, kuin ilman käsikirjaa. Toisaalta iso osa, yhteensä 45,3 % vastaajista oli sitä mieltä, että työskentely ei ole joutuisampaa käsikirjan kanssa, kuin ilman käsikirjaa. Mieli pidettään ei osannut sanoa 11,8 % vastaajista.

Työskentelyä voidaan tehostaa hyvin suunnitelluilla, työtä tukevilla välineillä. Kyselyyn vastanneista yli puolet (52,9 %) oli täysin samaa mieltä ja 23,5 % jokseenkin samaa mieltä siitä, että heidän työskentelynsä on entistä tehokkaampaa juuri käsikirjan ansiosta. Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että 23,5 % vastaajista ei osannut sanoa, onko työskentely entistä tehokkaampaa ja johtuuko tehokkaampi työskentely käsikirjasta.

Hyvä väline helpottaa työtä, jonka tekemiseen se on tarkoitettu. Vastaajat olivat lähes yksimielisiä siitä, että käsikirja helpottaa heidän työskentelyään. Vastaajista 94 % arvioi käsikir-

jan käyttöönoton helpottavan työtään. Vain 6,3 % vastaajista ei osannut sanoa helpottaako käsikirja työntekoa vai ei. Yksi kyselyyn osallistuneista jätti vastaamatta tähän kysymyksen.

Tuotteen tulisi nopeuttaa työskentelyä ja sille asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä. Tavoitteena ei ole että pelkän tuotteen avulla päästään tavoitteeseen, vaan että välillisesti syntyy työn tehostumista. Käsikirja ei hidasta työskentelyä ja sille asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä kyselyyn vastanneiden 64,7 % mielestä. Toisaalta usea vastaaja, yhteensä 29,4 % vastaajista ei ole osannut arvioida, hidastaako käsikirja työskentelyä ja sille asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä. Yksi vastaajista (5,9 %) on kokenut, että käsikirja hidastaa työskentelyä ja sille asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä.



Kuvio 24: Käsikirjaa tulisi tiivistää.

Tuotteessa tulee olla oleellista informaatiota, mutta tuotteeseen on myös varattava "tyhjää tilaa ajatuksille" ja "katseelle tilaa levätä". Käsikirjassa on lähtökohtaisesti paljon informaatiota, jonka tiivistämisen tarpeesta on kysytty työntekijöiden kokemuksista. Vastaajista 8 oli sitä mieltä, että käsikirjaa tulisi tiivistää. Sitä mieltä, että käsikirjaa ei tarvitse tiivistää, oli 4 vastaajaa. Käsikirjan tiivistämisen tarpeesta ei ole osannut sanoa mielipidettään 5 vastaajaa.

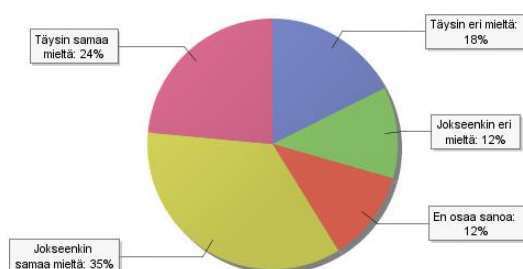
Käsikirjassa on paljon teoriataustaltaan täsmällistä tietoa, mutta opinnäytetyön tekijöiden oletus oli, että sitä on liikaa ja sitä tulisi tiivistää. Siksi käsikirjan käyttäjiltä haluttiin tiedustella, mitä mieltä he ovat käsikirjan tiivistämistarpeesta. Lisäksi kysyttiin, tulisiko käyttäjien mielestä käsikirjassa olla enemmän teoriaa työskentelyn tukena. Vastaajat olivat vahvasti (yhteensä 82,4 % vastaajista) sitä mieltä, että käsikirjassa ei tule olla ainakaan enemmän teoriaa työskentelyn tukena. Muutamit (yhteensä 17,6 %) ilmoittivat kuitenkin lievemmin, etteivät osaa sanoa tuleeko käsikirjassa olla enemmän teoriaa työskentelyn tukena vai ei.

Käsikirjan avulla voidaan välillisesti parantaa työn tuottavuutta. Kyselyyn vastanneista 58,8 % oli sitä mieltä, että käsikirja parantaa työn tuottavuutta. Kolmasosa (29,4 %) vastaajista ei osannut sanoa, parantaako käsikirja heidän työnsä tuottavuutta vai ei. Kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että käsikirja ei paranna työn tuottavuutta.

Työsuoritukset olivat parantuneet käsikirjan käyttöönoton myötä, kertoi 52,9 % vastaajista. Kuitenkin 47,1 % vastaajista ei osannut sanoa sitä, että olivatko työsuoritukset parantuneet käsikirjan käyttöönoton myötä vai eivät.

Tulevaisuudessa tullaan tekemään entistä pienemmällä resursseilla entistä enemmän töitä. Tämän vuoksi työtä, työtapoja ja välineitä tulee kehittää tulevaisuuden haasteisiin vastaaviksi. Kyselyyn vastanneista 35,2 % oli sitä mieltä, että käsikirjan käyttäminen sallii tekemään enemmän työtä kuin olisi muutoin mahdollista. Kuitenkin vastaajista 47 % oli sitä mieltä, että käsikirjan avulla ei työtä tule tehdyksi enempää kuin aiemmin ilman käsikirjaa. Myöskään 17,6 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa väittämään.

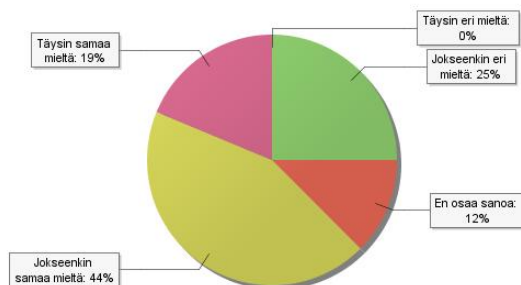
Käsikirjan käyttäjistä 64,7 %:n mielestä käsikirjassa ei ole lähityöskentelyn kannalta epäolennaista informaatiota. Noin viidesosa (23,5 %) vastaajista ilmoitti, ettei osaa sanoa, että onko käsikirjassa lähityöskentelyn kannalta epäolennaista informaatiota vai ei. Kuitenkin jotkut kyselyyn vastanneista (11,8 %) olivat sitä mieltä, että käsikirjassa on myös lähityöskentelyn kannalta epäolennaista informaatiota.



Kuvio 25: Tehokkaan työskentelyn mahdollistamiseksi käsikirja ja teoriakirja tulisi olla erikseen.

Käsikirjan jatkokehittelyn kannalta haluttiin kysyä työntekijöiltä, mitä mieltä he ovat siitä, että käsikirja ja teoriakirja olisivat erikseen vai pitävätkö he tämänhetkistä käsikirjaratkaisua hyödyllisenä. Kyselyyn vastanneista 10 oli sitä mieltä, että tehokkaan työskentelyn mahdollistamiseksi käsikirja ja teoriakirja tulisi olla erikseen. Viisi vastaajaa koki mahdollisen käsikirjan ja teoriakirjan erillisyyden kielteisesti. Käsikirjan ja teoriakirjan erillisyydestä ei osannut muodostaa mielipidettään 2 vastaajaa.

Vastaajista 88,2 % koki käsikirjan kieliasun ymmärrettäväksi työntekijälle. Yksi vastaajista (5,9 %) ei pitänyt käsikirjan kieliasua ymmärrettävänä työntekijälle. Yksi vastaajista (5,9 %) ei osannut sanoa mielipidettään asiasta.



Kuvio 26: Käsikirjan kieliasu tehtävien ja lomakkeiden osalta on asiakkaalle ymmärrettävää.

Kysyttäessä työntekijöiltä, onko käsikirjan kieliasu ymmärrettävää tehtävien ja lomakkeiden osalta asiakkaalle, 10 vastaajaa oli sitä mieltä, että kieliasussa ei ole korjattavaa. On kuitenkin huomattava, että 4 vastaajaa koki käsikirjan tehtävien ja lomakkeiden olevan asiakkaalle vaikeasti ymmärrettävissä. Vastaajista 2 ei osannut sanoa, onko käsikirjan kieliasu tehtävien ja lomakkeiden osalta asiakkaalle ymmärrettävää vai ei. Yksi vastaaja ei vastannut kyseiseen väittämään.

Tehokkuuteen liittyen vastaajien vastauksista näkyi hämmennys siitä, mitä tehokkuudella tarkoitetaan. Tehokkuudella opinnäytetyössä tarkoitettiin mahdollisuutta arvioida tuotteen hyödyllisyyttä suhteessa sille asetettuihin vaatimuksiin ja tavoitteisiin pääsemiseen. Vastaajat tuntuivat kuitenkin ymmärtävän tehokkuuden ja tuottavuuden itseään kuormittavina tekijöinä, sillä niiden ymmärrettiin tarkoittavan työntekijän henkilökohtaisiin tulostavoitteisiin pääsemistä. Opinnäytetyön tekijät saivat palautetta siitä, että käsitteet olisi pitänyt avata paremmin. Tuottavuuden ymmärrettiin vastaajien keskuudessa tarkoittavan asiakkaan saavuttamaa muutosta. Vastausten perusteella voidaan arvioida, onko työntekijöiden panostus asiakkaiden tarpeisiin nykyisellä henkilökuntamäärällä liian vähäistä, jotta voidaan saavuttaa kuntoutustuloksia.

”Mitä tarkoitetaan tehokkaalla työskentelyllä?”

”Miten tuottavuus määritellään? Jos nimetyn työntekijän tulostavoitteissa on Uusi suunta -ohjelman pilotointi esim. 2 krt. se on helppo täyttää. Mitä kaikkea tuottavuudella tarkoitetaan? Näitä käsitteitä olisi voinut avata tässä kyselyssä.”

”Tuottavuus, kuten tehokkuuskin, on taasen kumma käsite tässä yhteydessä eli asiakashan sen muutoksen pohjimmiltaan 'tuottaa'. Pilotoinnissa 2 istuntoa vii-

kossa (istunnon valmistelujen viemä aika muistaen) vie enemmän aikaa kuin yleensä asiakastyö per asiakas.”

Tehokkuuteen liittyen kysyttiin, onko työskentely joutuisampaa käsikirjan kanssa, kuin ilman sitä. Eräs vastaaja koki kuitenkin, että käsikirjan kanssa työskentely sinällään ei ole joutuisampaa, vaan perusteellisempaa ja asiakkaan kuntoutumisprosessia tukevaa.

”Tämän asiakkaan kanssa ei ollut joutuisampaa, vaan perusteellisempaa ja painotin asiakkaan prosessin mukaista etenemistä (mm. vaikuttaa istuntomääriin).”

9.14 Muistettavuus

Kun käyttäjällä on mahdollisimman vähän muistettavia asioita, käsikirjan koettu psyykinen kuormittavuus vähenee ja työstä tulee tehokkaampaa. Kyselylomakkeella vastaajille esitettiin väittämä, jossa pyydettiin arvioimaan, onko käsikirjan käyttöä helppo muistaa, kun käsikirjan käytöstä on kulunut aikaa. Vastaajista 29,4 % oli sitä mieltä, että käsikirja on helppo muistaa, kun sen käytöstä on kulunut aikaa. Vastaajista 11,8 % puolestaan koki, että käsikirja on vaikea muistaa, kun sen käytöstä on kulunut aikaa. Suurin osa (58,8 %) vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään siitä, onko käsikirjan käyttö helppo muistaa, kun sen käytöstä on kulunut aikaa. Vastaajia saattoi hämätä se, että kyseessä on puolistrukturoitu käsikirja, jota ei ole tarkoitus muistaa ulkoa, vaan edetä käsikirjan mukaan istunto kerrallaan asiakkaan kanssa. Toisaalta käsikirja on pilotointivaiheessa, joten käsikirjan käytöstä ei voi olla kauan aikaa, vaan monella on tutustuminen käsikirjaan vasta käynnissä.

Ohjelman tavoitteiden mukainen työskentely on mahdollista ilman käsikirjan käyttämistä ke-räsi vastauksia sekä puolesta että vastaan. Yli puolet vastaajista (58,8 %) oli sitä mieltä, että ohjelman tavoitteiden mukainen työskentely ei ole mahdollista ilman käsikirjaa. Toisaalta 23,5 % vastaajista kokee ohjelman tavoitteiden mukaisen työskentelyn olevan mahdollista myös ilman käsikirjaa. Vastaajista 17,6 % ei osaa sanoa mielipidettään käsikirjan välttämät-tömyydestä ohjelman tavoitteiden mukaisen työskentelyn toteuttamiseen.

Kyselyssä työntekijöille esitettiin väite ”En tarvitse käsikirjaa työskennellessäni, sillä muistan sen ulkoa”. Vastaajista 82,3 % oli sitä mieltä, että tarvitsevat käsikirjaa työskennellessään, eivätkä muista käsikirjaa ulkoa. Kuitenkin 5,9 % vastaajista ilmoitti, ettei tarvitse käsikirjaa työskentelyssä, sillä muistaa käsikirjan ulkoa. Osa vastaajista (11,8 %) ei osannut sanoa mieli-pidettään väittämään.

Vastaajat kokivat, että käsikirjan muistettavuuteen vaikuttaa muiden ohjelmien samanaikainen käyttäminen. Toisaalta käsikirjaa ei ole tarkoituskaan muistaa ulkoa, vaan käyttää sitä tukena työskentelyn edetessä. Vastaajat kertoivat tarvitsevänsä käsikirjaa työskentelyn tukena, eikä ulkoa muistamiseen voi luottaa.

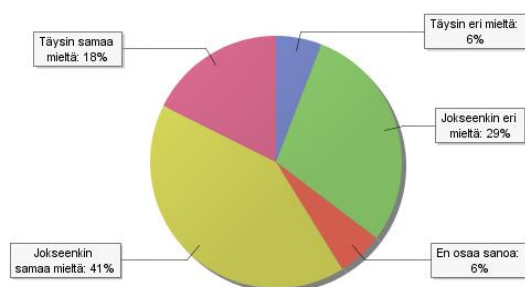
"Kun syksyllä on alkamassa lisäksi Oma-kurssi, ulkoamuistamiseen ei voi luottaa."

"Tarvitsen käsikirjaa, mutta ehkä tämä sujuu automaattisesti, kun asian on sisäistänyt ja tehnyt koko ajan näitä."

"Kyllä samantyyppisiä asioita työstäisi seksuaalirikoksia tehneen kanssa muutoinkin. Ohjelman toteuttamisen tukena tietty käsikirja."

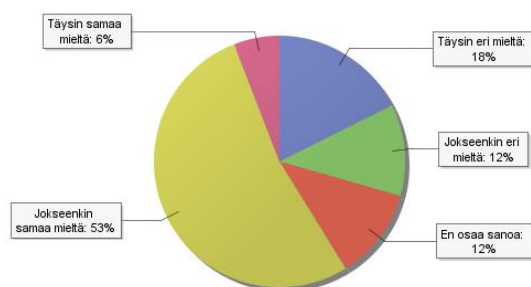
9.15 Psykkinen kuormittavuus

Psyykkistä kuormittavuutta tutkimalla haluttiin saada selville, lisääkö käsikirjan käyttö työntekijöiden koettua psyykkistä kuormitusta. Työntekijöiltä kysyttiin, kokevatko he käsikirjan käyttämisen vaativaksi ja tuovan ylimääräisiä suorituspaineita. Psykkisen kuormittavuuden arvioinnissa pyrittiin saamaan selville käsikirjan käytöstä heräviä tunteita työntekijöissä, koska ne ovat merkittävässä asemassa käsikirjan käytettävyyden kannalta.



Kuvio 27: Käsikirjan käyttäminen vaatii paljon muistamista.

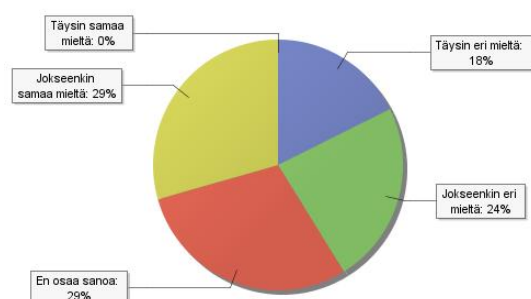
Opinnäytetyön tekijöiden oletus oli, että käsikirjan käyttö vaatii paljon muistamista, mikä osaltaan lisää työntekijöiden koettua psyykkistä kuormitusta. Vastaajista 3 oli täysin samaa mieltä siitä, että käsikirjan käyttäminen vaatii paljon muistamista. Lisäksi jokseenkin samaa mieltä asiasta oli 7 vastaajaa. Kuitenkin 6 vastaajaa oli sitä mieltä, että käsikirjan käyttäminen ei vaadi paljon muistamista. Vastaajista 1 ei osannut sanoa mielipidettään asiasta.



Kuvio 28: Käsikirjan käyttäminen on työskentelyssä vaativaa.

Psyykkisen kuormittavuuden osatekijänä käsikirjan käytön koettu vaativuus työskentelyssä oli vastaajien keskuudessa korkealla tasolla, sillä yli puolet eli 10 vastaajaa koki käsikirjan käytön vaativaksi työskentelyssä. Toisaalta osa vastaajista 3 oli täysin eri mieltä ja 2 jokseenkin eri mieltä siitä, että käsikirjan käyttö lisäisi työn koettua vaativuutta ja näin ollen psyykkistä kuormittavuutta työskentelyssä. Vastaajista 2 ei osannut muodostaa mielipidettä asiasta.

Suurin osa vastaajista (76,5 %) oli sitä mieltä, ettei käsikirja tuo ylimääräisiä suorituspaineita työntekijälle. Toisaalta 11,8 % vastaajista koki käsikirjan tuovan ylimääräisiä suorituspaineita työskentelyyn. 11,8 % ei osannut sanoa mielipidettään väitteeseen.



Kuvio 29: Käsikirja on liian vaativa asiakkaalle.

Kyselylomake sisälsi väittämän, jossa mitattiin käsikirjan käytön psyykkistä kuormittavuutta asiakkaalle työntekijöiden kokemana. Väitteeseen "käsikirja on liian vaativa asiakkaalle" oli täysin eri mieltä 7 vastaajista. Kuitenkin 5 vastaajaa oli jokseenkin sitä mieltä, että käsikirja on liian vaativa asiakkaalle. Kolmasosa eli 5 vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään väitteeseen.

Positiiviset tunteet tehostavat välineen koettua hyödyllisyyttä ja innostus tuotteesta tehostaa sen käyttöä työskentelyssä. Vastaajat eivät olleet kokeneet käsikirjaa ärsyttäväksi, sillä 64,7

% vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 17,6 % jokseenkin samaa mieltä siitä, että käsikirja ei ärsytä. Toisaalta 17,6 % vastaajista ei osannut sanoa, herättääkö käsikirja heissä käyttäjänä negatiivisia tunteita.

Suurin osa vastaajista (88,2 %) kertoi haluavansa käyttää käsikirjaa työskennellessään seksuaalirikollisten kanssa. Vastaajista 5,9 % kertoi, ettei haluaisi käyttää käsikirjaa työskennellessään asiakastyössä. Vain 5,9 % ei osannut kertoa mielipidettään.

Käsikirjan psyykkisen kuormittavuuden selville saamiseksi vastaajilta kysyttiin käsikirjan käytön mahdollisesti aiheuttamasta turhautumisesta työskentelyssä. Suurin osa (76,5 %) vastaajista ei ollut kokenut työskentelyssään käsikirjan käytön aiheuttamaa turhautumista. Toisaalta 11,8% vastaajista oli ollut turhautunut käsikirjan käytön seurauksena. Vastaajista 11,8 % ei osannut sanoa mielipidettään käsikirjan käytön aiheuttamaan turhautumiseen työskentelyssään.

Avointen kysymysten perusteella psyykkinen kuormittavuus lisääntyy työskentelyn alussa, koska ohjelmakokonaisuus alkaa suoraan vaativalla aiheella, asiakkaan rikoksen käsittelyllä. Vastaajat toivoivat aikaa luottamussuhteen rakentamiseen ohjelmatyöskentelyn aluksi.

”Ohjelma alkaa mielestäni vaikealla aiheella, suoraan teosta keskustelemisella. Itselläni on hyvät kokemukset siitä, että ohjelma on aloitettu b osasta elämäni-lomakkeesta. Tällöin työntekijä ehtii luoda asiakkaaseen turvallisen työskentelysuhteen, ennen kuin tekoa käsitellään kovin syvällisesti.”

”Vastarintaa herättää luultavasti sekin, kun oudot ihmiset käyvät heti kaikkein hankalimman asian eli seksuaalirikoksen kimppuun. Jos alkuvaiheessa käytäisiin läpi vangin elämää yleensä ja siihen sisältyviä hyviä puoliakin ja hänen osaamistaan, saataisiin helpommin luottamussuhde syntymään ja pohjaa kipeiden asioiden selvittelyyn.”

”Ohjelman alussa olisi hyvä olla osio jossa annetaan aikaa tutustumiselle.”

Psyykkiseen kuormittavuuteen liittyvistä vastauksista nousseita teemoja olivat esimerkiksi asiakkaan provosoitumisen siitä, että tietyt asiat toistuvat läpi koko työskentelyn. Psyykkistä kuormittumista arvioitiin olevan myös asiakkailla, jolloin sitä yleensä ilmenee myös työntekijöillä.

”Osa on kritisoinut, ettei maailmaa syleileviä kysymyksiä saisi olla, mitä toimijuus -sanalla tarkoitetaan, miksi samoja asioita jankutetaan, miksi minusta

tehdään syyllistä jne.”

”Lopun kysymykset negatiivisesta suhtautumisesta itseän olivat joillekin suuttavia.”

”Uuden taidon oppimis-kyselyn toisto. Aiheuttaa sekä vangissa että ohjaajassa ahdistusta.”

Tutkijoina meillä oli ennakkokäsitys, että käsikirja on psyykkisesti kuormittava. Vastauksista ilmeni kuitenkin, että yleensä ottaen käsikirjan koettiin vähentävän työskentelystä johtuvaa psyykkistä kuormitusta, sillä käsikirja on tukena vaikeiden asioiden käsittelyssä. Toisaalta ennakkokäsityksemme pitivät myös paikkansa, sillä käsikirjan ulkoasun sekavuus aiheuttaa vastaajien mukaan tarpeetonta psyykkistä kuormittumista.

”Käsikirja auttaa epävarmaa työntekijää. Jos asiakas hankala ja ohjaaja tuskastuu, voi vain tarttua käsikirjaan ja jatkaa ja selvittää ajatuksiin/toimintatapaa istunnon jälkeen.”

”Käsikirja antaa turvallisen selkänöjan ottaa esille vaikeita asioita.”

”Käsikirja vähentää psyykkistä kuormitusta. On ikään kuin lupa kysyä suoraan henkilökohtaisia asioita, joiden kysyminen muutoin kaipaisi pehmittelyä.”

”Kun vuorovaikutus ei toimi -esim. liiallisen käsisorientaation takia, heitän sen pois ja teen jotakin muuta - toke samassa suunnassa mutta ilman käsistä.”

”Käsikirjassa on kerrottu tavoiteltava uusi taito. Asiakkaan metakognitiiviset taidot vaikuttavat olennaisesti reflektoinnin tasoon, jota asioiden käsittely ohjelman tehtävien avulla ilman muuta harjaannuttaa. Toivottavaa onkin, että omien tekojen, tunteiden, ajatusten ja kokemusten ohjattu käsittely kehittäisi sisäisiä käsittelyvalmiuksia.”

”Aikaa vieväähän tämä on, mutta niin on työskentely lähtökohtaisestikin, koska esimerkiksi on syytä tarkastella joka istunto keskinäistä vuorovaikutusta ja niitä hienovaraisia psyykkisen rajan ylityksiä, joita erityisesti seksuaalirikoksista tehneet kokemukseni mukaan tekevät. Tämä on yksi erityispiirre ja kuormitustekijä heidän kanssa työskennellessä.”

Vastauksista ilmeni, että asiakkaiden psyykinen kuormittuminen on voimakasta ja niissä ti-

lanteissa kuormittumista on usein myös työntekijällä. Asiakkaan kuormittumista aiheuttaa vastausten mukaan asiakasryhmän kognitiivisten taitojen haasteet. Asiakkaalle kuormitusta saattaa aiheuttaa esimerkiksi käsikirjassa hänelle vaikeasti ymmärrettävän kielen käyttö. Ehdotuksena esitettiin, että asiakkaan materiaalin, kuten lomakkeiden tulee olla asiakkaalle ymmärrettäviä ja mahdollisesti myös työntekijän materiaalista eriytettyä.

"Työntekijän näkökulmasta lomakkeet ehkä helppoja, mutta asiakkaan toisinaan haasteellista ymmärtää "kieltä" ja käsitteitä --> vielä yksiselitteisemmäksi ja käytännön tasolle"

"Asiakkaan kannalta (vain yhden asiakkaan kokemus tähän mennessä, johon peilaan) osa lomakkeista ja tekstistä liian haasteellista ymmärrettäväksi. Lyhyempi lauseita ja selkokieltä."

"Vangille lomakkeet ja niissä esiintyvä sanojenkäyttö voi olla liian monimutkaista. Yksinkertaiset kysymykset ja ohjeet parempia. "

"Istunnot tuntuvat tarkoituksenmukaisilta. Välillä on vangille paljon sulateltavaa. Ymmärtäisiköhän lyhyemmissä pätkissä? "

"Useimmat tehtävät olleet asiakkaalle ymmärrettäviä."

"Saattaa olla vähän hankalaa asiakkaalle."

"Osa C-osion lomakkeista ovat tähän mennessä olleet asiakkaalle ja minulle aika uuvuttavia."

"Kohderyhmä on monentasoinen myös ymmärryksen ja ajatuskapasiteetin suhteen, toiset hyvinkin rajoitteisia."

Eräs vastaaja oli myös huolissaan siitä, miten työntekijöiden jälkihuolto toteutetaan ja varmistetaan, sillä työntekijät altistuvat työssään sijaistraumatisoitumiselle.

"Miten työntekijöiden psyykinen huolto varmistetaan? Työntekijä altistuu sijaistraumatisoitumiselle? Työnohjaus ei ole itsestäänselvyys rise-alan organisaatiossa kaikilla ammattialoilla."

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, onko Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille ohjelmakäsikirja käytettävä väline työntekijälle käytännön asiakastyössä. Verkko-kyselyn avulla selvitettiin työntekijöiden kokemuksia ohjelmakäsikirjan käytettävyysongelmista ja heidän kehittämisehdotuksiaan niiden ratkaisemiseksi. Tutkimuskysymyksiin pyrittiin vastaamaan testattavien toimintojen käytettävyydestä saatujen tutkimustulosten perusteella. Johtopäätöksissä tuodaan esille ohjelmakäsikirjan käytettävyyden kannalta ongelmallisimpia toimintoja työntekijöiden kokemana. Johtopäätökset eivät käy järjestelmällisesti läpi kaikkia tutkittuja teemoja.

Tämän käytettävyyttä mittaavan opinnäytetyön perusteella voidaan vastata myönteisesti tutkimuskysymykseen, onko käsikirja käytettävä väline työntekijälle seksuaalirikollisten kuntouttamiseen. Käsikirja on tutkimuksen perusteella käytettävä, sillä sen koetaan pääasiassa vastaavan sille asetettuihin tavoitteisiin. Työntekijöiden kokemusten perusteella tunnistettiin useita käytettävyysongelmia, joihin he itse tuottivat avoimissa kysymyksissä kehittämisehdotuksia.

Käytettyjen menetelmien avulla saatujen tulosten välillä ilmeni ristiriitoja. Ristiriidat saattavat selittyä sillä, että työntekijät eivät kaikilta osin ymmärtäneet väittämällä tutkittujen käytettävyyden osa-alueiden ja käsikirjan yhteyttä omaan työhönsä. Ristiriidoista huolimatta työntekijät tuottivat avoimessa aineistossa työhönsä ja käsikirjaan liittyviä käytettävyysongelmia käytettävyyden osa-alueiden mukaan huomaamattaan. Tutkimuksen tuloksissa esiintyneiden käytettävyysongelmien pohjalta on laadittu ehdotuksia Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan kehittämiseksi.

Taustatietojen perusteella selvitettiin, millaisia ohjelmakäsikirjan käyttäjät ovat koulutuksen ja työkokemuksen osalta. Kun tunnetaan tuotteen käyttäjä, voidaan kehittää tarkoituksenmukaista välinettä vastaamaan hänen tarpeisiinsa (Sinkkonen, ym. 2006:21-27). Heuristisen arviointimenetelmän lähtökohtana on, että käytettävyyssiantuntijat arvioivat tuotetta tunteematta sitä etukäteen. Tällöin tuotteen aidot käyttäjät eivät osallistu arviointiprosessiin. (Nielsen 1993:155-163.) Käytettävyyden arviointiin valitun heuristisen arviointimenetelmän käyttö ohjelmakäsikirjan aidoilla käyttäjillä on perusteltua, sillä työntekijät osoittautuivat kyselyn perusteella alansa asiantuntijoiksi koulutuksen ja työkokemuksen perusteella. Vastuuttamalla työntekijät omassa työssään käyttämänsä välineen arviointiin, vältetään ristiriitojen muodostuminen välineen suunnittelijan ja käyttäjän näkemysten välille. Kun työntekijät voivat itse osallistua työssään käyttämänsä välineen arviointiin ja kehittämiseen, edistetään välineen koettua tehokkuutta ja työntekijä kokee pystyvänsä vaikuttamaan työnsä kehittämiseen. Kyselyn taustatiedoista ilmeni, että Uusi Suunta -yksilöohjelman ohjelmakäsikirjan

käyttäjät ovat useimmiten korkeakoulutettuja ja heillä on paljon käytännön kokemusta strukturoidusta ohjelmatyöskentelystä sekä seksuaalirikollisten kanssa työskentelystä.

Yleisesti ottaen Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjaan oltiin hyvin tyytyväisiä; sen koettiin tulleen tarpeeseen saada väline seksuaalirikoksista tuomittujen yksilökuntoutukseen. Ristiriitaa herätti se, että määrällinen ja laadullinen aineisto eivät kaikilta osin tukeneet toisiaan, vaan antoivat samoista käytettävyyden osa-alueista vastakkaista tietoa. Toisaalta aineistot täydensivät toisiaan. Kun kvantitatiivisen aineiston perusteella määrittyi välineen käytettävyyden taso, voitiin kvalitatiivisen aineiston perusteella antaa ehdotuksia käsikirjan käytettävyyden kehittämiseksi. Kyselylomakkeen avulla kerätyn kvantitatiivisen aineiston perusteella ohjelmakäsikirjan käytettävyys koettiin yleisesti ottaen positiivisemmaksi, kuin kvalitatiivisen aineiston perusteella. Voidaan arvioida, että vastanneiden työntekijöiden oli helpompaa antaa palautetta kirjallisessa muodossa, kuin arvioida väittämiä Likertin asteikon arvotusten mukaan.

Käsikirjan asiasisältö koettiin erittäin laadukkaaksi ja kattavaksi. Asiasisältö ja teoriatausta olivat laajoja ja vastaajien kokemuksen mukaan loivat turvallisen selkänöjan työskentelyn toteuttamiselle. Käsikirjan koettiin olevan enemmänkin työkalupakki, josta voi valita tilanteen mukaan asiakastyöskentelyyn sopivia välineitä.

Kyselyn tuloksista ilmenee, että työntekijät kokevat käyttäjän ja välineen välisen vuorovaikutuksen pääasiassa olevan hyvällä tasolla. Työntekijät kokivat käsikirjan tukevan työskentelyn etenemistä ja auttavan ohjelmalle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjaa on perusteltua kehittää, sillä työntekijät kokivat käsikirjan luovan laatua ja vaikuttavuutta ohjelmatyöhön. Työntekijät kokivat ohjelmakäsikirjan informaation hyödylliseksi tehokkaan työskentelyn kannalta, mutta esittivät kehittämissuhteita sisällön rytmittämiseen.

Vastaajat toivoivat käsikirjan informaation yksinkertaistamista, selkeyttämistä ja tiivistämistä, jotta ohjelmakäsikirjaa olisi helpompi käyttää työskentelyssä. Kattavaan ja asiapitoiseen sisältöön toivottiin kuitenkin tiivistämistä. Maguiren, Grubinin, Löselin ja Raynorin (2010:43) mukaan, kehitettävät kuntoutusohjelmat yleensä sisältävät teoriakäsikirjan, ohjelmakäsikirjan, arviointikäsikirjan, asiakkaan työskentelykirjan sekä työntekijän työskentelykirjan. Vastauksissa ehdotettiin, että olisi hyvä, jos käsikirja eriyttäisiin teoria- ja työskentelykäsikirjoihin, jolloin käsikirjan avulla työskentely selkiytyisi. Nykymuodossaan ohjelmakäsikirjan käyttäminen vaatii erityistä tarkkaavaisuutta, mikä puolestaan lisää työntekijöiden koettua psyykkistä kuormittavuutta.

Opittavuus koettiin kyselyyn vastanneiden työntekijöiden keskuudessa pilotointivaiheessa haasteelliseksi. Lähtökohtaisesti opittavuuden tulisi olla helppoa ja nopeaa, jotta työntekijän on mahdollista käyttää tuotetta työssään mahdollisimman nopeasti tehokkaalla tavalla (Nielsen 1993:26-30). Pilotointivaiheessa käsikirjan käyttöön annettu koulutus koettiin työntekijöiden keskuudessa riittämättömäksi. Työntekijät kuitenkin kokivat käsikirjan käytön olevan mahdollista myös ilman erillistä koulutusta käsikirjan käyttöön, mikäli työntekijällä on entuudestaan kokemusta ohjelmatyöskentelystä. Ideaalitulanteessa käyttäjät kokevat ohjelmakäsikirjan yksiselitteiseksi siten, että jokainen käyttäjä ymmärtää käsikirjan samalla tavalla kaikissa tilanteissa. Kyselyn vastausten perusteella ohjelmakäsikirja ei ole täysin yksiselitteinen, eivätkä käyttäjät ymmärrä käsikirjaa samalla tavalla kaikissa olosuhteissa. Opittavuuteen liittyvät käytettävyysongelmat johtuvat informaation paljoudesta johtuvaan kokemukseen käsikirjan sekavuudesta. Ohjelmakäsikirjaa on hankala hahmottaa ja oppia käyttämään, kun uutta informaatiota on paljon.

Työntekijöiden kokemukset käsikirjan käytön helppoudesta olivat vaihtelevia. Työntekijöiden kokemuksen mukaan käsikirjan käyttäminen vaatii selailua eteen- ja taaksepäin, mikä saattaa osaltaan häiritä asiakkaan kanssa työskentelyä. Työntekijät kokivat käsikirjan käytön vaativan heiltä työssään erityistä tarkkaavaisuutta, jonka voidaan ajatella olevan huolestuttavaa, sillä Sinkkosen mukaan (2006:97-107) väline, joka vaatii käyttäjältään jatkuvaa erityistä tarkkaavaisuutta, on raskas käyttää. Toisaalta työntekijät kokivat käsikirjan olevan joustava ja tuovan turvallisuutta ohjelmatyöskentelyyn seksuaalirikollisten kanssa.

Ohjelmakäsikirjan lomakkeet eivät ole yksiselitteisiä, sillä kaikki työntekijät eivät koe niitä helppokäyttöisiksi. Kaikki vastanneet työntekijät eivät olleet tyytyväisiä lomakkeiden sijoitteluun ohjelmakäsikirjassa. Lomakkeiden sijoittelu koettiin haastavaksi, sillä oikean työskentelylomakkeen löytäminen ja oikeaan istunnon kohtaan palaaminen vaativat työntekijältä ohjelmakäsikirjan selailua.

Välineen käytön joustavuudessa kiitosta työntekijöiltä sai ohjelmakäsikirjan struktuuri. Ohjelmakäsikirjan struktuurin koettiin tuovan turvaa työskentelyyn ja säännöllisyyttä työskentelyyn. Ohjelmakäsikirjan ohjeistamien istuntojen pituus koettiin vaihtelevasti. Toisaalta koettiin, että istuntoihin varattu aika ei riitä, sillä käsiteltäviä asioita on liian paljon. Toisaalta työntekijät esittivät, että istuntojen sisältöjä voitaisiin pilkkoa nykyistä useampaan istuntoon tai tiivistää niin paljon, että varattu aika riittää asioiden käsittelyyn.

Työntekijät kokivat ohjelmakäsikirjan vastaavan yleistä käsitystään muista vastaavanlaisista käsikirjoista. Se, että työntekijöiden kokemusmaailma ja ohjelmakäsikirja vastaavat toisiaan tarkoittaa sitä, että suunnittelijan ja käyttäjän mallit ovat lähellä toisiaan. Mielikuvien ollessa suunnittelijan ja käyttäjien mielestä samanlaisia, myös käytettävyys on hyvällä tasolla.

Käsikirjan ja tehtävien rakenne vahvistavat kokemusta mallien vastaavuudesta toistuessaan istunnosta toiseen.

Sijoittelu ja ohjeistus oli työntekijöiden kokemana osittain sekavaa ja sen informaatiota ei ole riittävän tiiviisti ilmaistu. Käytettävyyden kannalta on olennaista, että käsikirjasta löytyy helposti kaikki työskentelyssä tarvittava. Kun tuotteen eri toiminnot erottuvat taustasta helposti, käyttäjän huomio kiinnittyy työskentelyn kannalta olennaisiin asioihin. (Sinkkonen, ym. 2006:93-94.) Kyselyn tulosten perusteella merkittävä osa työntekijöistä koki, että käsikirjasta ei löydy helposti kaikkea työskentelyssä tarvittavaa ja käsikirjan ulkoasu ei kiinnitä työntekijän huomiota työskentelyn kannalta olennaisiin asioihin. Käsikirjan eri osat eivät erotu toisistaan selkeästi.

Kvantitatiivisen aineiston mukaan ohjelmakäsikirjan ulkoasu koettiin erittäin hyväksi. On ristiriitaista, että kvalitatiivisen aineiston perusteella ulkoasua pidettiin vaikeaselkoisena. Informaatio tulee ryhmitellä siten, että työskentelyn kannalta tärkeiden toimintojen ympärillä on riittävästi tyhjää tilaa. Visuaalisen ilmeen ei tule houkutella käyttäjää toisarvoiseen tietoon tai kuviin. (Sinkkonen, ym. 2006:78.) Kyselyn tulosten perusteella käsikirjan visuaaliseen ilmeeseen ja ulkoasuun toivottiin selkeyttä ja avaruutta, sillä sivut koettiin ahtaiksi ja sekaviksi. Käsikirjan ulkoasu ja sommittelu eivät edistäneet käsikirjan luettavuutta. Kun visuaalinen ilme ja ulkoasu selkeytyvät ja asiasältö on tiiviimmin ilmaistu, tarkkaavaisuutta tarvitaan vähemmän ja psyykinen kuormitus vähenee. Sinkkonen suosittelee tuotetta suunniteltaessa jättämään pois "otetaan ne varmuuden vuoksi mukaan" -tiedot (2006:100). Niin käsikirjan teoriasisällön kuin visuaalisen ilmeen osalta työntekijät olivat sitä mieltä, että "vähemmän on enemmän". Ohjelmakäsikirjan värejä ei koettu houkuttelevina.

Metodituki koettiin hyödylliseksi, mutta vastaajat eivät ehtineet sitä välttämättä työnsä puitteissa käyttämään tai olivat arkoja sen käyttämiseen. Työntekijät kertoivat keskustelewansa ohjelmakäsikirjasta ja sen sisällöstä keskenään ja toivoivat keskustelun ylläpitämiseksi vertaisportaalia.

Tehokkaan työskentelyn mahdollistamiseksi työskentelykäsikirja ja teoriakäsikirja tulisi olla erikseen. Työskentelymateriaalien kieliasun tulisi olla työntekijälle ja asiakkaalle ymmärrettävää, sillä useat kokivat, että asiakkaat eivät kaikilta osin ymmärrä esimerkiksi työskentelylomakkeissa käytettyä kieltä.

Seksuaalirikoksista tuomittujen kanssa työskentely on työntekijälle psyykkisesti kuormittavaa. Ohjelmakäsikirjan käytettävyyden tutkimisessa pidettiin yhtenä lähtökohtana sitä, että käsikirjan käytettävyyden tulee olla sellaista, että se ei itsessään lisää työntekijän psyykkistä kuormitusta. Työntekijät kokivat, että ohjelmakäsikirja osaltaan vähentää psyykkistä kuormi-

tusta, sillä se antaa turvallisen struktuurin, johon nojautua haastavan asian kanssa työskennellessä. Siinä missä ohjelmakäsikirjan asiasisällön ja struktuurin koettiin vähentävän psyykkistä kuormitusta, kertoivat vastaajat ohjelmakäsikirjan visuaalisen sekavuuden lisäävän sitä.

Nielsenin mukaan tuotteen tulisi keventää tuotteen käyttäjän muistikuormaa ja tarjota oikea-aikaista informaatiota, jolloin käyttäjän psyykkinen kuormittavuus vähenee (1993:129). Kyselyn tulosten perusteella käsikirjan käyttö vaatii paljon muistamista ja sen käyttö koettiin työskentelyssä vaativaksi. Käsikirjan koettiin osittain olevan liian vaativa asiakkaalle.

Ohjelmakäsikirja luo työntekijöiden mukaan laatua ja vaikuttavuutta ohjelmatyöhön, sillä sen koettiin olevan johdonmukainen ja sisältävän olennaista informaatiota ohjelmasta. Työntekijöiden kokemuksen mukaan ohjelmakäsikirja auttaa heitä työskentelyn tavoitteiden saavuttamisessa, sillä käsikirja tukee työskentelyn etenemistä ja auttaa heitä tunnistamaan työskentelyn haastavia kohtia. Ohjelmakäsikirja antoi työntekijöille välineitä tunnistaa työskentelyn haasteita ja oli työntekijöiden kokemuksen mukaan käytettävä väline ohjelman mukaisen työskentelyn toteuttamiseen. Kyselyn tulokset ovat rohkaisevia, sillä McGuiren mukaan hyvässä ohjelmakäsikirjassa toteutuvat eheä ohjelman mukainen kokonaisuus, sekä ratkaisukeskeisyys. Ohjelmakäsikirjan tehtävänä on tarjota esimerkkejä työn haastavista kohdista ja perustua selvään teoreettiseen malliin. Rikoksentekijöiden kuntoutukseen tarkoitettujen ohjelmien eheyden hallitseminen ja niiden noudattaminen, sekä työskentelyn tavoitteiden selkeyttäminen ja toiminnan kuvaaminen tavoitteisiin pääsemiseksi on mahdollista ohjelmakäsikirjan avulla. (McGuire 2008:159.) Opinnäytetyötutkimuksen mukaan Uusi Suunta -ohjelmakäsikirja tarjoaa ratkaisun ratkaistavaan ongelmaan - tuomalla seksuaalirikollisten yksilökuntoutukseen pitkään kaivatun käytettävän välineen. Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan kehittäminen mahdollistaa Uusi Suunta -yksilöohjelman eheyden ja noudattamisen hallitsemisen, sekä tarjoaa mahdollisuuksia arvioida ohjelmatyön laatua ja vaikuttavuutta.

11 EHDOTUKSIA UUSI SUUNTA -OHJELMAKÄSIKIRJAN KEHITTÄMISEKSI

Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan käytettävyytutkimuksen tulosten perusteella voidaan esittää muutamia kehittämissuhteita ohjelmakäsikirjan lopullista versiota varten. Vaikka Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan käytettävyyden kvantitatiivisen aineiston perusteella on hyvällä tasolla, nousi kvalitatiivisesta aineistosta useita osa-alueita, joiden käytettävyyteen tulee kiinnittää Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan kehittämistyössä huomiota. Ehdotuksissa esitetään oleellisia toimenpiteitä, jotka pitäisi tehdä ohjelmakäsikirjan käytettävyyden parantamiseksi ennen sen lopullisen version käyttöön ottoa sekä harkinnanvaraisia toimenpiteitä, jotka voisi tehdä, jotta käytettävyyden paraneisi.

11.1 Oleelliset kehittämistoimenpiteet

Ohjelmakäsikirjan käytettävyyden kannalta informaatiota tulisi tiivistää ja sisältöä rytmittää selkeämmäksi. Sisällön rytmittämisessä keskeisenä elementtinä on visuaalisen ilmeen avartaminen ja yhdenmukaistaminen. Ohjelmakäsikirjan sivuilla tulisi olla tyhjää tilaa etenkin työskentelyn kannalta tärkeiden asioiden ympärillä, jotta käyttäjän huomio kiinnittyy olennaisiin asioihin. Liian ahtaat sivut lisäävät käyttäjän kokemaa psyykkistä kuormitusta ja kokemusta työskentelyn hallitsemattomuudesta.

Eritasoista informaatiota, joka on suunnattu erilaisille käyttäjille (työntekijä ja asiakas), on ohjelmakäsikirjassa paljon. Lisäksi ohjelmakäsikirjan kieliasu on paikoitellen epäselvää ajattelun asiakasta. Selkeänä ratkaisuna näihin käytettävyysoongelmiin voidaan ehdottaa nykyisen ohjelmakäsikirjan eriyttämistä työntekijän teoriakäsikirjaan ja ohjelmakäsikirjaan sekä asiakkaan työskentelykirjaan. Yleisen käytännön mukaan ohjelmaa kehitettäessä akkreditointia varten, se sisältää teoriakäsikirjan, ohjelmakäsikirjan, arviointikäsikirjan, työntekijän työskentelykirjan sekä asiakkaan työkirjan (McGuire 2010:43). Työntekijät toivoivat ohjelmakäsikirjasta tiivisversiota, jossa on pelkkä ydin jäljellä. Käytännössä ytimen esiin nostaminen tarkoittaa, että lopullisesta käsikirjasta jätettäisiin pois kaikki sellainen informaatio, joka on ensin aiottu sinne laittaa ajatuksella, "otetaan tämä vielä varmuuden vuoksi mukaan". Ohjelmakäsikirja kannattaisi toteuttaa myös sähköisessä muodossa työntekijöiden käyttöön.

Ohjelmakäsikirjan istunnot tulisi suunnitella siten, että ne on mahdollista toteuttaa suunniteltujen aikataulujen puitteissa. Työntekijöiden mukaan aikamääreet istuntojen toteuttamiseen eivät riitä. Istuntoja on oltava enemmän, istuntojen sisältöjä tulee karsia tai materiaalia pilkkoa useampaan istuntoon. Lisäistuntojen mahdollisuus tulisi myös selvittää ohjelman eri osioiden sisällä, sillä tällä hetkellä lisäistuntoja esitetään vain ohjelman A -osaan. Työntekijät kokevat C -osan aiheuttavan eniten kiireen tuntua työskentelyssä ja toivoivat siihen mahdollisesti lisäistuntoja. Työntekijöiden kokemuksen mukaan istuntoihin ei tule sisällyttää liikaa käsiteltäviä asioita, sillä istuntojen tehokkuus kärsii. Tällöin myöskään istuntojen pidentäminen ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista. Työntekijät toivoivat lisäksi jokaista istuntoa varten selkeää ja täsmällistä työskentelykoostetta jokaisen istunnon sisällöstä ja toteutuksesta. Istuntokooste selkeyttää työskentelyä työntekijän kannalta.

Ohjelmakäsikirjan ulkoasu lisäsi työntekijöiden kokemaa psyykkistä kuormitusta, joten sen visuaalisen ilmeen selkeyttäminen ja tarkennus lienee paikallaan. Sekä ulkoasuun, visuaaliseen ilmeeseen, sijoitteluun ja oheistukseen tulisi kiinnittää huomiota ohjelmakäsikirjan koettun käytettävyyden parantamiseksi. Ohjelmakäsikirjasta tulisi olla selkeästi nähtävissä, mikä on pääasia ja tavoite ja mikä on vain tausta infoa - nämä olisi eroteltava visuaalisesti selke-

ämmin. Informaation tärkeyden korostamisessa fonttikokoja tulisi hyödyntää täsmällisemmin ja korostaa ohjelmakäsikirjasta löytyviä toimintoja visuaalisesti voimakkaammin.

Ohjelmakäsikirjassa on juoksevan numeroinnin sijaan käytetty aakkosellista etenemistä. Ohjelmakäsikirjan osa-alueiden A, B ja C sisällä istuntojen osat esitetään myös muodossa A, B, C ja niin edelleen. Ohjelmakäsikirjan selkeyden vuoksi istuntojen sisällä kulkeva aakkosellisuus tulisi poistaa käytöstä ja korvata muulla esitystavalla, kuten numeerisella etenemisellä. Myös ohjelmakäsikirjan sisällysluettelon johdonmukaisuutta tulisi parantaa laittamalla tämänhetkiset A, B, C - osiot ja väripainotukset esimerkiksi lomakkeiden kanssa eriarvoisiksi. Ohjelmakäsikirjan eri osien A, B, C erottuvuus toisistaan tulisi ottaa huomioon ohjelmakäsikirjan taitossa.

Lomakkeet tulisi sisällyttää ohjelmakäsikirjaan omaksi osiokseen ohjelmakäsikirjan loppuun, selkeästi jokaisen istunnon loppuun tai omaksi työkirjakseen, josta työntekijän on helppo löytää ne oikeassa työskentelyvaiheessa. Joihinkin lomakkeisiin ja tehtäviin tulisi myös tehdä tarkennuksia, kuten esimerkiksi kolmannen osion tavoitteet, välitavoitteet ja keinot - lomakkeisiin, elämäni lomakkeeseen. Istuntojen välitehtävät kannattaa myös laittaa lomakemuotoon, jotta työntekijä voi saada ne helposti ja vaivattomasti asiakkaalle annettavaksi. Työskentelylomakkeiden kielen ja ulkoasun tulisi olla asiakkaalle ymmärrettävää välttäen monimutkaisia lauserakenteita. Vastaustilaa tulisi varata lomakkeisiin nykyistä enemmän. Mikäli ohjelmakäsikirjan kehittäjä ei päädy eriyttämään nykyistä ohjelmakäsikirjaa useammiksi käsikirjoiksi, tulee työntekijän ja asiakkaan lomakkeiden vuoropuheluun kiinnittää erityistä huomiota.

Teoriataustaa kannattaisi kuvata tarkemmin etenkin sekä GLM - että Finkelhorin -mallien osalta. GLM -malliin toivottiin konkreettisempaa kuvausta sekä käsitteiden selkeämpää avaamista. Finkelhorin mallin toivottiin visuaalisesti tukevan rikosprosessia paremmin. Nykyinen kellotaulua jäljittelevä myötöpäivään kulkeva malli koettiin hankalaksi, se ei vastaa käyttäjän kokemusta johdonmukaisesta etenemisestä. Vaihtoehto mallin etenemiselle olisi kulkusuunta vasemmalta oikealta.

11.2 Harkinnanvaraiset kehittämistoimenpiteet

Ohjelman tueksi voisi kehittää asiakkaalle annettavaksi neutraalin vihkosen, joka mukailee ohjelman etenemistä, mutta vihkosesta ei käy ilmi, että kyseessä on seksuaalirikoksen käsittely. Tämä edistää ohjelman tavoitteiden toteutumista, sillä vihkosen avulla asiakas voi kerätä ja pohtia ohjelmassa käsiteltäviä asioita. Neutraalius on tärkeää, sillä esimerkiksi vankilassa asiakkaan turvallisuus voi vaarantua, mikäli muille vangeille selviää asiakkaan seksuaali-

rikos. Turvallisuutensa vuoksi kaikki asiakkaat eivät voi ottaa myöskään välitehtäviä itselleen mukaan, mikäli niistä selviää seksuaalirikoksen käsittely.

Yksilöllistämiseen voisi antaa neuvoja. Työntekijöitä kiinnostaa, missä määrin ohjelma sallii yksilölliset painotukset, ja miten paljon voi antaa tilaa asiakkaassa spontaanisti nouseville keskustelun teemoille ohjelman tavoitteiden mukaisen työskentelyn kärsimättä.

Ohjelmakäsikirjan värimaailmaa voisi elävöittää voimakkaammilla värivalinnoilla. Nykyinen värimaailma on kenties liian rauhallinen. Värikoodeja voisi hyödyntää monipuolisemmin esimerkiksi A, B ja C -osien erottamiseen. Värimaailma voisi kiinnittää käyttäjän huomion tärkeisiin toimintoihin tehokkaammin lisäten luettavuutta, muistettavuutta ja kokonaisuuden miellyttävyyttä. Väreillä voi ilmaista rakenteellisia ratkaisuja ja kiinnittää huomiota tärkeisiin asioihin. (Sinkkonen, ym. 2006:127-128.)

Kun mahdollistaa, kannattaa käsikirja kääntää englannin kielelle, sillä työntekijät esittivät tarpeensa käännökselle. Työntekijöillä on vieraskielisiä asiakkaita, joiden kanssa työskentelykieli useimmiten on englanti. Muutamit työntekijät ilmoittivat haasteelliseksi kääntää ohjelmakäsikirjaa englannin kielelle työskentelyn edetessä. Käännöstyön myötä ohjelman vienti ulkomaille mahdollistuu.

12 POHDINTA

Käytettävyytutkimuksemme tuloksista voidaan nähdä, että kyseinen tutkimusala ei ole tuttu rikosseuraamusosalalla ja kysymyksenasettelu aiheutti vastaajissa hämmennystä. Jättäessämme kysymyksenasettelun avoimeksi osa vastaajista keskittyi vastauksissaan antamaan palautetta kysymyksistä ja niiden tarkoituksenmukaisuudesta. Lähtökohtamme oli, että luotamme rikosseuraamusosalalla seksuaalirikollisten kanssa työskentelevien asiantuntemukseen siten, että he osaavat oman asiantuntijuutensa perusteella vastata kysymyksiin. Vastaajat kritisoivat sitä, että eivät voi arvioida välinettä, koska eivät vielä tunne sitä läpikotaisin. Yleensä käytettävyydestä tehdään uusien tuotteiden käyttöönoton arvioinnissa, siten että käytettävyyttä arvioivat täysin uudet käyttäjät, jotka eivät ole nähneet arvioitavaa tuotetta aiemmin. Olemme kuitenkin tyytyväisiä, että suurin osa vastaajista jätti ennakkoluulot sikseen ja keskittyi osittain puutteellista kysymyksistämme huolimatta kyselyyn vastaamiseen. Myös taloustieteen termien tuominen rikosseuraamusalan opinnäytteen kyselyyn aiheutti närää vastaajissa. Elämme tiukkenevan valtiontalouden aikaa, jolloin pyritään toimintojen tehostamiseen, etsimällä uusia keinoja tehdä vaikuttavaa rikosseuraamusalan työtä, joten työntekijöiden kokemuksilla on merkitystä.

Opinnäytetyön tekijöinä olisimme voineet avoimemmin avata kysymyksenasetteluamme ja antaa vastaajille näin ollen enemmän tietoa siitä, mitä tutkimuskysymyksillä tarkalleen ottaen tullaan arvioimaan. Meidän olisi pitänyt avata vastaajille paremmin se, että tutkimus toteutetaan heuristisen eli kokeilevan arvioinnin menetelmin. Heuristisessa arvioinnissa käytetään yleensä asiantuntijoita arvioimaan tuotetta, jota he eivät ole ennen käyttäneet tai nähneet. Tässä tutkimuksessa halusimme vastuuttaa tuotteen käyttäjät arvioimaan pilotoinnissa olevaa tuotetta asiantuntijanäkökulmasta. Vastaajamme ovat sekä alansa että pilotoinnissa olevan ohjelmakäsikirjan asiantuntijoita, sillä he ovat kokeilleet ohjelmakäsikirjaa ja suurimmalla osalla on aikaisempaa kokemusta ohjelmatyöskentelystä.

Se, että emme avanneet kyselylomakkeessa tutkittavia osa-alueita otsikkotasoa tarkemmin, saattoi osaltaan vaivata vastaajia ja luoda turvattomuutta. Tämä näkyi tutkimuksen tuloksissa siten, että osa vastaajista keskittyi kysymyksiin vastaamisen sijaan arvostelemaan kysymyksenasettelua. Huomio olisi kohdistunut itse tutkimukseen vastaamiseen paremmin, jos olisimme avanneet käsitteet paremmin kyselylomakkeessa. Jatkoa ajatellen opimme, että emme voi luottaa liikaa vastaajien kykyyn ymmärtää kysymyksenasettelua sellaisena, kuin me sen itse ymmärrämme. Vastaajilta saimme myös palautetta siitä, että kyselylomakkeessa oli liikaa kysymyksiä. Käytettävyyden arvioimiseksi katsoimme kuitenkin olevan tärkeää, että eri osa-alueet tulevat arvioiduiksi riittävän laajasti. Lisäksi halusimme kokeilla erilaisia käytettävyyden määritelmiä ohjelmakäsikirjan käytettävyyden tutkimiseksi. Mikäli tulevaisuudessa tutkimme käytettävyyttä, osaamme paremmin määritellä sen ja kohdistaa huomion käytettävyyden kannalta olennaisimpien osa-alueiden arviointiin. Raportin kirjoittamisen myötä opimme, että vähemminkin riittäisi.

Käytettävyyden osa-alueita valittiin paljon, joten teoriataustan ja tutkimuksen toteutuksen kuvaaminen, tutkimuksen tulokset, johtopäätökset ja kehittämissuositukset paisuivat. Katsoisimme ansioksemme, että kokonaisuus pysyi alusta loppuun saakka hallittuna kokonaisuutena. Tällaisen tutkimuksen tekemisessä korostuu se, että tutkimuksen tekijä osaa keskittyä olennaiseen. Sivutuotteena loimme myös lähes huomaamattamme välineen kuntoutuksessa käytettävien ohjelmakäsikirjojen käytettävyyden arviointiin. Pienillä muutoksilla ja hiomisella tutkimuslomaketta voisi hyödyntää minkä tahansa ohjelmakäsikirjan käytettävyyden tutkimiseen. Käytettävyydestutkimus on laaja ja erittäin mielenkiintoinen tutkimuskenttä, jota tulisi hyödyntää kaikessa kehittämistyössä alasta ja arvioitavasta tuotteesta riippumatta.

Tulokset olivat osittain ristiriitaisia kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen aineiston osalta. Vaikka kvantitatiivisten väittämien tulosten perusteella voitaisiin arvioida ohjelmakäsikirjan käytettävyyden olevan hyvällä tasolla, tuottivat vastaajat paljon kvalitatiivista aineistoa käytettävyyden ongelmista. Joko kysymykset olivat huonosti aseteltuja, niin etteivät vastaajat täysin ymmärtäneet niitä tai sitten vastaajat vastasivat kvantitatiivisiin väittämiin ylitiöpositiivisesti.

Vastauksia analysoidessamme meille selvisi kyselylomakkeen haasteellisuus. Koska emme laittaneet mitään kohtaa pakolliseksi kyselylomakkeessa, osa vastaajista jätti vastaamatta joihinkin kysymyksiin. Julkisen linkin vuoksi kyselyyn olisi myös pystynyt vastaamaan useita kertoja. Kaikkiin kysymyksiin ei myöskään rajattu, montako vastausvaihtoehtoa voi valita, joten esimerkiksi kysymykseen koulutuksesta olisi voinut valita useamman vaihtoehdon korkeimman koulutusasteen sijaan. Koimme ongelmalliseksi myös vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa”, sillä se ei kerro vastaajan mielipidettä käytettävyysongelmista. ”En osaa sanoa” -vastausten suuri määrä herättää kysymyksiä siitä, mikä käytettävyyden todellinen taso numeraalisesti on. Ajattelimme, että vaikuttamismahdollisuuksien antaminen työntekijöille on hyvä asia, mutta vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa” kumosi osittain vaikuttamismahdollisuuksien antamisen kannattavuuden.

Parityöskentely oli meille molemmille luonteva tapa toteuttaa opinnäytetyötä. Tunnumme toisemme jo hiekkalaatikkoiästä, joten ystävytemme ja tuntemuksemme on vaikuttanut opinnäytetyöprosessin tehokkaaseen etenemiseen. Olemme voineet luottaa siihen, että molemmat paneutuvat opinnäytetyön tekemiseen suurella panostuksella ja olemme osanneet antaa toisillemme aikaa ja tilaa tarpeen mukaan. Alkuvaiheessa keskityimme yksilötyöskentelyyn jakaen perehtymisalueet, sekä lähettämällä tekstejä toisillemme sähköpostitse. Alun jälkeen vaihdoimme perehtymisalueet etsien tietoa samoista asioista lisää. Työotteemme oli reflektivoivaa, sillä tapasimme säännöllisin väliajoin ja prosessoimme oppimaamme yhdessä. Tavatessamme loimme puitteet sille, mihin suuntaan työtä lähdetään viemään. Jatkoimme työskentelyä teoreettisen taustan tarkentamisessa ja tulosten analysointivaiheessa tiiviillä yhteistyöllä kirjoittaen opinnäytetyötä yhdessä päivittäin. Tiiviin ja reflektioivan työskentelyn vuoksi tekstistä ei ole tunnistettavissa alkuperäisten vastuualueiden jakoa. Koimme työtavan hyväksi ja ihanteellista olisi, että pystyisimme hyödyntämään sitä myös tulevaisuudessa.

12.1 Eettisyyden toteutuminen

Meille valkeni opinnäytetyötä tehdessä se, että käytettävyystudkimusta kannattaa hyödyntää alalla kuin alalla uusien välineiden arvioimiseksi. Tutkimus osoitti sen, että rikosseuraamusalan ohjelmityön laatua ja vaikuttavuutta on haastavaa arvioida, sillä ohjelmityön sisällöt eivät ole kaikille työntekijöille yksiselitteisiä, kuten vaikuttavuuden arvioinnin kannalta tulisi olla.

Tutkimuseettisten periaatteiden katsoisimme toteutuneen läpi koko työskentelyn. Tarkoituksenamme oli saada luotettavia tuloksia, joita rajallisesta kohdejoukosta ja vastausmäärästä huolimatta saimme. Vastaajia informoitiin riittävästi tutkimuksen luonne ja heuristinen lähes-

tymistapa huomioon ottaen. Toki olisimme voineet informoida vastaajia paremmin siitä, mihin tutkimuksen tuloksia käytetään.

Tutkimuksen työelämäyhteys henkilöä ja ohjaavaa opettajaa kohtaan meitä koskevat velvoitteet toteutuivat, sillä saimme luotua laadukkaan ja tarkoitustaan vastaavan opinnäytetyötutkimuksen yhdessä asetetussa aikataulussa. Vaikka työelämäyhteys henkilö eli opinnäytetyön tilaaja ja ohjaava opettaja olivat sama henkilö, katsomme työn toteutuneen eettisesti kestävin perustein, sillä toteutimme opinnäytetyön työstämisen toimeksiannon jälkeen hyvin itsenäisesti. Ajoittain lähetimme ohjaavalle opettajallemme tuotoksemme, johon hän kommentoi antaen pohtimisen aiheita lähinnä työn raportointiin liittyen.

12.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Tutkimustyössä tulosten pätevyys ja luotettavuus vaihtelevat, mutta tavoitteena on, että virheellistä tutkimustietoa ei pääse syntymään. Yleensä tutkimuksia arvioidaan reliiabiliteetin eli tulosten toistettavuuden sekä validiteetin eli pätevyyden näkökulmista. Useiden eri menetelmien käyttäminen vahvistaa usein tutkimuksen luotettavuutta (Hirsjärvi 2007: 226-228.)

Käytettävyydetutkimuksen ja -testauksen luotettavuutta on haastavaa arvioida, sillä kokemusvälineen käytettävyydestä on jokaisen vastaajan subjektiivinen näkemys käytön onnistumisesta. Opinnäytetyötutkimuksemme on mielestämme luotettava, sillä vastausprosentti oli 58,6 % pilotointiin osallistuneista työntekijöistä. Myös pätevyys toteutui, sillä valituilla menetelmillä saimme tarvitsemaamme tietoa siitä, onko tutkittava ohjelmakäsikirja käytettävä väline seksuaalirikoksista tuomittujen kuntouttamiseen ja miten ohjelmakäsikirjaa voisi kehittää. Kehittämistyössä yksittäisenkin vastaajan kokemus käytettävyyden ongelmista on tärkeä ja kertoo siitä, ymmärtävätkö ja käyttävätkö kaikki työntekijät välinettä yhdenmukaisesti.

Voidaan myös pohtia, miksi niin suuri osa pilotointiin osallistuneista työntekijöistä jätti vastaamatta kyselyyn; olisimmeko voineet motivoida vastaajia paremmin osallistumaan heille tarkoitetun välineen kehittämistyöhön? Voimme vain arvailla, olisivatko vastaamatta jättäneiden mielipiteet muuttaneet tuloksia positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan.

Opinnäytetyössä käytettyjen erilaisten menetelmien ja mittareiden voidaan katsoa lisäävän opinnäytetyön luotettavuutta ja pätevyyttä, sillä erilaiset menetelmät antoivat erilaista tietoa. Huomioon ottaen tutkimuksen luonne ja työntekijöiden subjektiiviset käyttäjäkokemukset, tulokset eivät suurella todennäköisyydellä näyttäyty samantyyppisiksi, jos tutkimus toistettaisiin. Tulokset eivät kuitenkaan ole sattumanvaraisia, vaan perustuvat vastaajien kokemukseen välineen käytettävyydestä. Mikäli tutkimus toistettaisiin samoille työntekijöille, voisivat

tulokset myös jossain määrin muuttua, sillä heille kertyy enemmän kokemusta välineen käytöstä ja sen ominaisuuksista ja moni asia saattaisi selkiytyä käytön myötä.

Lähteet

- Bonta, J. & Wormith, S. 2008. Risk and Need Assessment. Mclvor, G. & Raynor, P. (Toim.) *Developments in Social Work with Offenders*. s.131-152. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Friestad, C. 2011. Making Sense, Making Good, or Making Meaning? Cognitive Distortions as Targets of Change in Offender Treatment. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*. 20.3.2011. s. 465-482. Sage Publications.
- Hallituksen esitys. 2012. Hallituksen esitys eduskunnalle valvottua koevapautta koskevaksi lainsäädännöksi. HE 140/2012. (Viitattu 12.3.2013)
<<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2012/20120140.pdf>>. [Pdf-dokumentti].
- Harkins, L., Flak, V.E., Beech, A.R. & Woodhams, J. 2012. Evaluation of a Community-Based Sex Offender Treatment Program Using a Good Lives Model Approach. *Sexual Abuse: A Journal of Research and Treatment*. 30.1.2012. s. 519-543. Sage Publications.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Kostiainen, R. 2001. Uusintarikollisuuteen voidaan vaikuttaa. *Haaste* 3-4/2001. (Viitattu 12.3.2013)
<<http://www.haaste.om.fi/Etusivu/Juttuarkistoihteittain/Arviointi/1247666392058>>. [Www-dokumentti]
- Kuula, A. 2006. *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Jyväskylä:Gummerus Kirjapaino Oy.
- Linley, A. & Joseph, S. (toim.) 2004. *Positive psychology in practice*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Maguire, M., Grubin, D., Lösel, F. & Raynor, P. 2010. 'What Works' and the Correctional Services Accreditation Panel: Taking stock from an inside perspective. *Criminology and Criminal Justice*. 2010(10). s.37-58. Sage Publications.
- McGuire, J. 2008. Programmes for Probationers. Mclvor, G. & Raynor, P. (Toim.) *Developments in Social Work with Offenders*. s.153-183. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Moster, A., Wnug, D.W & Jeglic, E.L. 2008. Cognitive Behavioral Therapy Interventions With Sex-Offenders. *Journal of Correctional Health Care*. 2008/14. s.109-121.
- Nielsen, J. 1993. *Usability Engineering*. Boston: Academic Press.
- Nurminen, N. 2012a. *Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille*. Ohjelmakäsikirja.
- Nurminen, N. 2012b. *Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille*. Ohjelman esittely, taustateoria ja työskentelyn lähtökohdat.
- Porporino, F. & Fabiano, E. 2008. Case Managing Offenders within a Motivational Framework. Mclvor, G. & Raynor, P. (Toim.) *Developments in Social Work with Offenders*. s.184-211. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Rex, S. & Raynor, P. 2008. Accreditation. Mclvor, G. & Raynor, P. (Toim.) *Developments in Social Work with Offenders*. s.113-127. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Riikonen, J. 2006. *Nelli-tiedonhakuportaalin käytettävyys ja hyödyllisyys yleisen kirjaston asiakkaan tiedonhankinnassa*. Tampere: Tampereen yliopisto.

- Rikksentorjuntaneuvosto. 2012. Rikksentorjunnan strategiat. (Viitattu 20.11.2012) <<http://www.rikksentorjunta.fi/Etusivu/Rikksentorjunta/Rikksentorjunnanstrategiat>>. [Www-dokumentti.]
- Rikksseuraamuslaitos. 2008. Rikksseuraamusalan ohjelmatyön linjaukset. (Viitattu 12.3.2013) <<http://www.rikksseuraamus.fi/uploads/y98fikdy4.pdf>>. [Www-dokumentti.]
- Rikksseuraamuslaitos. 2011. Rikksseuraamuslaitoksen strategia vuosille 2011-2020. (Viitattu 19.11.2012.) <<http://www.rikksseuraamus.fi/54002.htm>>. [Pdf-dokumentti.]
- Rikksseuraamuslaitos. 2012. Uusintarikollisuuteen vaikuttavat toimintaohjelmat. (Viitattu 13.11.2012) <<http://www.rikksseuraamus.fi/46906.htm>>. [Www-dokumentti.]
- Rikksseuraamuslaitos. 2013. Kuntouttava toiminta. (Viitattu 14.3.2013) <<http://www.rikksseuraamus.fi/15982.htm>>. [Www-dokumentti.]
- Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2002. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: Edita.
- Stanley, S. 2009. What Works in 2009? Progress or stagnation? Probation Journal. 56(2). s.153-174. Sage Publications.
- Trotter, C. 2008. Pro-Social Modelling. McIvor, G. & Raynor, P. (Toim.) Developments in Social Work with Offenders. s.212-223. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Vanhala, T. 2005. Kyselylomakkeet käytettävyytutkimuksessa. Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (Toim.) Käytettävyytutkimuksen menetelmät, s.17-36. Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1.
- Vankeuslaki 23.9.2005/767.
- Vogt-Airaksinen, T. & Knuuti, 2011. Vaikuttavan toimintaohjelmatyön kehittäminen. Rikksseuraamuslaitoksen johdon päivät. Rikksseuraamusalan koulutuskeskus.
- Ward & Mann. 2004. Good Lives and the Rehabilitation of Offenders: A Positive Approach to Sex Offender Treatment. Linley & Joseph (Toim.) Positive Psychology in Practice. s. 598-616. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Wheeler Atkinson, B. F., Bennett, T. O., Bahr G. S. & Walwanis Nelson M. M. 2007. Development of a Multiple Heuristics Evaluation Table (MHET) to Support Software Development and Usability Analysis. Stephanidis, C. (Toim.): Universal Access in Human Computer Interaction, Part I, HCII 2007, LNCS 4554. s. 563-572, 2007. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Willis, G.M., Yates, P.M., Gannon, T.A. & Ward, T. 2012. How to Integrate the Good Lives Model Into Treatment Programs for Sexual Offending: An Introduction and Overview. Sexual Abuse: A Journal of Research and Treatment. 12.7.2012. s.1-20. Sage Publications.
- Sisäasiainministeriö. 2013. Yleinen järjestys ja turvallisuus. Turvallisuussuunnittelu. (Viitattu 18.1.2013.) <http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/yleinen_jarjestys_ja_turvallisuus/turvallisuussuunnittelu>. [Www-dokumentti.]

Kuviot

Kuvio 1: Vastaajien koulutustaustat	42
Kuvio 2: Vastaajien toimipisteet	43
Kuvio 3: Uusi Suunta -yksilöohjelman toteuttaminen asiakkaan kanssa.	44
Kuvio 4: Käsikirja tukee työskentelyn etenemistä.	45
Kuvio 5: Käsikirja luo laatua ja vaikuttavuutta ohjelmatyöhön.	45
Kuvio 6: Käsikirjan informaatio on hyödyllistä tehokkaan työskentelyn kannalta.	46
Kuvio 7: Käsikirjaan käyttöön on annettu riittävästi koulutusta.	48
Kuvio 8: Käsikirjan avulla perusasioiden tekeminen on helppoa ensimmäisellä käyttökerralla.	48
Kuvio 9: Käsikirja on yksiselitteinen siten, että jokainen käyttäjä ymmärtää käsikirjan samalla tavalla kaikissa olosuhteissa.	49
Kuvio 10: Käsikirjan käyttö on helppo oppia.	50
Kuvio 11: Käsikirja on hankala käyttää.	53
Kuvio 12: Käsikirjan käyttö vaatii erityistä tarkkaavaisuutta.	54
Kuvio 13: Käsikirjan lomakkeet ovat helppokäyttöisiä.	54
Kuvio 14: Käsikirjan käyttöön varattu aika on riittävä.....	58
Kuvio 15: Käsikirjan ulkoasu kiinnittää huomion työskentelyn kannalta olennaisiin asioihin....	65
Kuvio 16: Käsikirjasta löytyy helposti kaikki työskentelyssä tarvittava.....	67
Kuvio 17: Käsikirjan lomakkeet on sijoitettu järkevästi.	67
Kuvio 18: Käsikirjan informaatio on riittävän tiiviisti ilmaistu.	68
Kuvio 19: Käsikirjan eri osat erottuvat toisistaan selkeästi.	71
Kuvio 20: Käsikirjan värit ovat houkuttelevia.	71
Kuvio 21: Käsikirjan ulkoasu ja sommittelu edistävät käsikirjan luettavuutta.	72
Kuvio 22: Käsikirjan lomakkeet on sijoitettu johdonmukaisesti.	75
Kuvio 23: Minulla ei ole aikaa turvautua työssäni metoditukeen.....	80
Kuvio 24: Käsikirjaa tulisi tiivistää.....	84
Kuvio 25: Tehokkaan työskentelyn mahdollistamiseksi käsikirja ja teoriakirja tulisi olla erikseen.....	85
Kuvio 26: Käsikirjan kieliasu tehtävien ja lomakkeiden osalta on asiakkaalle ymmärrettävää.	86
Kuvio 27: Käsikirjan käyttäminen vaatii paljon muistamista.....	88
Kuvio 28: Käsikirjan käyttäminen on työskentelyssä vaativaa.	89
Kuvio 29: Käsikirja on liian vaativa asiakkaalle.....	89

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake.....	109
Liite 2. Kyselyn saate.....	124
Liite 3. Muistutus kyselyyn osallistumisesta.....	125
Liite 4. Ilmoitus Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikköön	126
Liite 5. Opinnäytetyösopimus.....	127

Liite 1. Kyselylomake



Uusi Suunta -ohjelmakäsikirjan käytettävyys

Tämä on Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille - Ohjelmakäsikirjan käytettävyystutkimus pilotointiin osallistuville ohjaajille. Kyselyyn voivat vastata kaikki pilotointiin ilmoittautuneet ohjaajat. Tähän kyselyyn voit vastata, vaikka et olisi käynyt ohjelmaa kertaakaan läpi, mutta olet tutustunut käsikirjaan, tai olet aloittanut sen, mutta se on vielä kesken, tai mikäli olet käynyt sen läpi kokonaan kerran tai useammin. Kysely on tarkoitettu teille, asiantuntijoille, jotta ohjelmakäsikirjaa voidaan kehittää teidän, käyttäjien, tarpeita vastaavaksi.

Kysely sisältää tautatietojen lisäksi väittämiä ohjelmakäsikirjan teemoista (osiot 10-39) sekä avoimia kysymyksiä ohjelmakäsikirjan käytettävyydestä (osiot 40-45).

Vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti, eivätkä yksittäiset vastaajat ole tunnistettavissa tutkimuksen eri vaiheissa. Tuloksia tullaan hyödyntämään Uusi Suunta - ohjelmakäsikirjan jatkokehittäelyssä.

Taustatiedot

1. Sukupuoli

- Nainen Mies

2. Ikä

- Alle 30
 Yli 30 alle 35
 Yli 35 alle 40
 Yli 40 alle 45
 Yli 45 alle 50

Yli 50

3. Koulutus

Lukio tai ammatillinen koulutus

Ammattikorkeakoulututkinto

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Yliopisto, alempi korkeakoulututkinto

Yliopisto, ylempi korkeakoulututkinto

Muu, mikä?

4. Toimipiste

Vankila

Yhdyskuntaseuraamustoimisto

Arviointikeskus

Muu, mikä

5. Työkokemus rikosseuraamusalalla

alle vuosi

yli vuosi, alle 2 vuotta

yli 2 vuotta, alle 5 vuotta

yli 5 vuotta alle 10 vuotta

yli 10 vuotta alle 15 vuotta

yli 15 vuotta alle 20 vuotta

yli 20 vuotta alle 30 vuotta

yli 30 vuotta

6. Työkokemus seksuaalirikollisten kanssa työskentelystä

0 - 3 kuukautta

yli 3 kuukautta, alle 6 kuukautta

yli 6 kuukautta alle 9 kuukautta

yli 9 kuukautta alle 1 vuosi

yli 1 vuotta alle 2 vuotta

yli 2 vuotta alle 5 vuotta

yli 5 vuotta alle 10 vuotta

yli 10 vuotta

7. Onko sinulla aikaisempaa kokemusta strukturoidusta ohjelmatyöskentelystä rikosseuraamusasiakkaiden kanssa?

Kyllä Ei

8. Oletko ehtinyt toteuttamaan Uusi Suunta - yksilöohjelman asiakkaan kanssa läpi?

En ole vielä aloittanut, mutta olen tutustunut käsikirjaan

Olen käynyt ohjelman osittain läpi asiakkaan kanssa

Olen käynyt ohjelman kokonaan läpi asiakkaan kanssa

Olen käynyt ohjelmaa osittain läpi asiakkaan kanssa, mutta työskentely on keskeytynyt. Miksi työskentely keskeytyi?

9. Kuinka monta kertaa olet ehtinyt toteuttamaan Uusi Suunta - yksilöohjelman asiakkaan kanssa läpi?

Väittämät (osiot 10 - 39)

Seuraavat väittämät arvioidaan asteikolla: Täysin eri mieltä - Jokseenkin eri mieltä - En osaa sanoa - Jokseenkin samaa mieltä - Täysin samaa mieltä.

10. Käyttäjän ja välineen suhde

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käsikirja tukee työskentelyn etenemistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja auttaa työntekijää työskentelyn tavoitteiden saavuttamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja edistää ammatillista yhteistyötä työntekijöiden keskuudessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja luo laatua ja vaikuttavuutta ohjelmatyöhön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan avulla työskentely etenee johdonmukaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan informaatio on hyödyllistä tehokkaan työskentelyn kannalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja antaa välineitä tunnistaa työskentelyn haasteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Kommenttini osiosta Käyttäjän ja välineen suhde

12. Opittavuus

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käsikirjan käyttöön on annettu riittävästi koulutusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan avulla perusasioiden tekeminen on helppoa ensimmäisellä käyttökerralla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan käyttö on mahdollista ilman koulutusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja on yksiselitteinen siten, että jokainen käyttäjä ymmärtää käsikirjan samalla tavalla kaikissa olosuhteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan käyttö ei ole mielekästä, koska se on vaikeaselkoinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vältän käsikirjan käyttöä, koska se hankaloittaa työskentelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kysyn usein neuvoa käsikirjan käyttöön liittyen alan muilta asiantuntijoilta (metodituki)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kysyn usein neuvoa käsikirjan käyttöön liittyen käsikirjan muilta käyttäjiltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan osoittautuessa vaikeaselkoiseksi tulkitsen sitä mieleni mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan käyttö on helppo oppia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Kommenttini osiosta Opittavuus

14. Välineen käytön helppous

	Täysin eri miel- tä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käsikirja on mielestäni hankala käyttää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan käyttö vaatii selailua eteen- ja taaksepäin työskentelyn aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja sisältää olennaista informaatiota ohjelmasta työskentelyn etenemiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja on joustava ja voin soveltaa sitä tarpeideni mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan käyttämisessä tarvitaan paljon tarkkaavaisuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan lomakkeet ovat helpokäyttöisiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan avulla ohjelman mukaista työskentelyä on helppo toteuttaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Kommenttini osiosta Välineen käytön helppous

16. Välineen käytön joustavuus

	Täysin eri miel- tä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käsikirjan struktuuri on työskentelyä häiritsevää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan taustateorioita voi soveltaa tilanteen mukaan työskentelyyn sopiviksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja joustaa työntekijän tarpeita vastaaviksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan käyttöön varattu aika on riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Kommenttini osiosta Välineen käytön joustavuus

18. Välineen vastaavuus

	Täysin eri miel- tä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käsikirjan terminologia on täsmällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan rakenne on johdonmukainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan kuvat ja kaaviot tukevat työskentelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan ulkoasu kiinnittää huomion työskentelyn kannalta olennaisiin asioihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Kommenttini osiosta Välineen käytön vastaavuus

20. Sijoittelu ja ohjeistus

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käsikirjasta löytyy helposti kaikki työskentelyssä tarvittava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan lomakkeet on sijoitettu järkevästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan informaatio on riittävän tiiviisti ilmaistu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan struktuuri on johdonmukainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Kommenttini osiosta Sijoittelu ja ohjeistus

22. Välineen ulkoasu

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käsikirjan kansilehti on selkeä ja informatiivinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan sisällysluettelo on selkeä ja johdonmukainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan johdanto on selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ja johdonmukainen

Käsikirjan eri osat erottuvat toisistaan selkeästi

Käsikirjan teksti on helposti luettavaa ja erottuu taustasta

Käsikirjan värit ovat houkuttelevia

Käsikirjan ulkoasu ja sommitte-
lu edistävät käsikirjan luetta-
vuutta

23. Kommenttini osiosta Välineen ulkoasu

24. Johdonmukaisuus

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käsikirjan sisällysluettelo on johdonmukainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan sisältö etenee johdonmukaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan rakenne on selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan lomakkeet on si- joitettu johdonmukaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Kommenttini osiosta Johdonmukaisuus

26. Virheettömyys

	Täysin eri miel- tä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käsikirjan avulla työskentely on tehokkaampaa kuin ilman käsikirjaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan avulla työskentely on tehokasta ja tuottavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Kommenttini osiosta Virheettömyys

28. Apu ja dokumentaatio

	Täysin eri miel- tä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Metodituki on tärkeä apu käsikirjan käyttämiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En ole saanut metoditukea käsikirjan käyttämiseksi sitä tarvitessani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En ole tarvinnut metoditukea käsikirjan käyttämiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En ole rohjennut pyytää metoditukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla ei ole aikaa turvautua työssäni metoditukeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Kommenttini osiosta Apu ja dokumentaatio

30. Ohjelman ja käsikirjan suhde/vuorovaikutus

	Täysin eri miel- tä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käsikirjan ohjelmasisältö etenee johdonmukaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjelman mukaista työskentelyä on mahdollista toteuttaa käsikir- jan avulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja on hyödyllinen väline ohjelman toteuttamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja vaikeuttaa ohjelman tavoitteiden saavuttamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Kommenttini osiosta Ohjelman ja käsikirjan suhde/vuorovaikutus

32. Tehokkuus

	Täysin eri miel- tä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käsikirjan käyttäminen parantaa työni laatua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan käyttäminen auttaa mi- nua hallitsemaan työni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työskentelyni on joutuisampaa käsikirjan kanssa, kuin ilman käsi- kirjaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Työskentelyni on tehokkaampaa käsikirjan ansiosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja helpottaa työtäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja hidastaa työskentelyä ja sille asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjaa tulisi tiivistää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjassa tulisi olla enemmän teoriaa työskentelyn tukena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja parantaa työni tuottavuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työsuoritukseni ovat parantuneet käsikirjan käyttöönoton myötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan käyttäminen sallii minun tehdä enemmän työtä kuin olisi muutoin mahdollista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjassa on lähityöskentelyn kannalta epäolennaista informaatiota	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tehokkaan työskentelyn mahdollistamiseksi käsikirja ja teoriakirja tulisi olla erikseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan kieliasu on ymmärrettävää työntekijälle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirjan kieliasu tehtävien ja lomakkeiden osalta on asiakkaalle ymmärrettävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. Kommenttini osiosta Tehokkuus

34. Muistettavuus

	Täysin eri miel- tä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Kun käsikirjan käytöstä on kulunut aikaa, on sen käyttö helppo muistaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjelman tavoitteiden mukainen työskentely on mahdollista ilman käsikirjan käyttämistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En tarvitse käsikirjaa työskennellessäni, sillä muistan sen ulkoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Kommenttini osiosta Muistettavuus

36. Psykkinen kuormittavuus

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin sa- maa miel- tä
Käsikirjan käyttäminen vaatii paljon muistamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen käsikirjan käyttämisen työskentelyssä vaativaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja tuo ylimääräisiä suorituspaineita työntekijälle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja on liian vaativa asiakkaalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsikirja ärsyttää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En halua käyttää käsikirjaa työskennellessäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Käsikirjan käyttö aiheuttaa turhautumista työskentelyssä ○ ○ ○ ○ ○

37. Kommenttini osiosta Psyykinen kuormittavuus

Avoimet kysymykset (osiot 40 - 45)

Seuraava osio sisältää avoimia kysymyksiä liittyen ohjelmakäsikirjan sisältöön. Osiossa voit antaa vapaasti palautetta siitä, mikä käsikirjassa toimii hyvin ja on helposti ymmärrettävää ja mikä ei toimi alkuunkaan tai on vaikeaa ymmärtää. Voitte ottaa kantaa myös ohjelmakäsikirjan rakenteellisiin ratkaisuihin.

38. Ovatko ohjelmakäsikirjan istunnot tarkoituksenmukaisesti laadittuja? Mitä hyvää/huonoa niissä on?

39. Onko ohjelmakäsikirjan istunnoissa jotain, mikä on erityisen vaikea ymmärtää tai käyttää? Mitä?

40. Mitkä ohjelmakäsikirjan työskentelylomakkeista ovat hyödyllisiä ja miksi? Mitkä lomakkeista eivät ole hyödyllisiä ja miksi? Ovatko työskentelylomakkeet vaikeita ymmärtää tai käyttää?

41. Millaisissa kysymyksissä/ haasteissa/ ongelmissa tarvitsisi metoditukea ja miksi?

42. Millaisia muutoksia haluaisit ohjelmakäsikirjaan tehtävän? Tarvitseeko muutoksia tehdä?

43. Vapaa sana ohjelmakäsikirjaan, ohjelmaan ja niiden käytettävyyteen liittyen. Ehdotuksia käsikirjan jatkokehittelyä varten.

Liite 2. Kyselyn saate

Hei Uusi Suunta -ohjelman pilotointiin osallistujat!

Olemme rikosseuraamusalan opiskelijat Karolina Hirvinen ja Milla Heinola Laurea-ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyönämme Uusi Suunta - yksilöohjelman ohjelmakäsikirjan käytettävyytutkimusta pilotointiin osallistuville ohjaajille.

Käytettävyytutkimuksen tarkoituksena on saada teidän ohjelmakäsikirjan loppukäyttäjien arvokkaita kokemuksia ohjelmakäsikirjan ja ohjelman käytöstä. Tutkimuksemme tuloksia tullaan hyödyntämään Uusi Suunta - ohjelman kehittämistyössä ja käyttöönotossa.

Voit osallistua verkkokyselyyn, mikäli et ole aloittanut ohjelmaa asiakkaan kanssa, mutta olet tutustunut ohjelmakäsikirjaan, olet aloittanut ohjelman asiakkaan kanssa, mutta et ole käynyt sitä kokonaan tai olet käynyt ohjelman kokonaan asiakkaan kanssa. Tutkimus on tarkoitettu kaikille työntekijöille, jotka ovat ilmoittautuneet Uusi Suunta -ohjelman pilotointiin. Tulokset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti, eivätkä yksittäiset vastaajat ole tunnistettavissa eri tutkimusvaiheissa.

Kyselyn vastausaika on 2 viikkoa tiistaihin 5.3.2013.

Kyselyyn vastataan alla olevan linkin kautta:

<https://www.webpolsurveys.com/S/9E4D13C3F48F1D4C.par>

Kiitos arvokkaasta ajastanne kyselyyn osallistuen!

Ystävällisin terveisin,

rikosseuraamusalan opiskelijat

Karolina Hirvinen (karolina.hirvinen@laurea.fi) ja Milla Heinola (milla.heinola@laurea.fi)

Liite 3. Muistutus kyselyyn osallistumisesta

Hei!

Vielä on aikaa vastata kyselyymme! :-)

Kyselyyn voitte vastata tiistain 5.3.2013 loppuun mennessä alla olevan linkin kautta.

<https://www.webpolsurveys.com/S/9E4D13C3F48F1D4C.par>

Kiitoksia yhteistyöstä!

Terveisin,
Karolina ja Milla

Liite 4. Ilmoitus Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikköön

Tervehdys!

Olemme rikosseuraamusalan opiskelijat Milla Heinola ja Karolina Hirvinen Laurea-ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä Uusi Suunta -yksilöohjelma seksuaalirikokista tuomituille ohjelmakäsikirjan käytettävyydestä työntekijöiden kokemana. Opinnäytetyö liittyy ohjelman pilotointiin ja tuloksia hyödynnetään käsikirjan lopullisen version kehittämisessä. Opinnäytetyömme toimeksiantaja ja ohjaava opettaja on yliopettaja Nina Nurminen Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksesta.

Nurmisen mukaan kyseiseen tutkimukseen ei tarvita tutkimuslupia, mutta hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen katsoimme parhaaksi ilmoittaa Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikköön kyseisen tutkimuksen ja opinnäytetyön toteuttamisesta. Alkuperäiset aikataulut ovat olleet liukuvia, joten nyt olemme tulosten analysointivaiheessa.

Liitteinä opinnäytetyösuunnitelma sekä allekirjoitettu sopimus opinnäytetyöstä.

Ystävällisin terveisin,

Milla Heinola (milla.heinola@laurea.fi) ja Karolina Hirvinen (karolina.hirvinen@laurea.fi)

Liite 5. Opinnäytetyösopimus



SOPIMUS OPINNÄYTETYÖSTÄ

1. SOPIJAPUOLET JA YHTEYSTIEDOT

1.1 Opinnäytetyön tekijät ja yhteystiedot

Milla Heinola

Karolina Hirvinen

1.2 Työelämän yhteyshenkilö ja yhteystiedot

Nina Nurminen

2. OPINNÄYTETYÖ

2.1 Opinnäytetyön aihe ja tarkoitus

Opinnäytetyö on Uusi Suunta- yksilöohjelma seksuaalirikoksista tuomituille toimintaohjelman ohjelmakäsikirjan käytettävyytutkimus. Tutkimus osoitetaan Uusi Suunta -ohjelman pilotointiin osallistuville ohjaajille. Tarkoitus on saada palautetta ohjelman loppukäyttäjiltä ohjelmatyön laadun kehittämiseksi. Tarkoituksena on myös luoda uutta tietoa ja ajattelumallia siihen, että käytettävyyttä voidaan tutkia myös rikosseuraamusalan asiayhteyksissä.

2.2 Opinnäytetyön toteutustapa

Opinnäytetyö toteutetaan verkkokyselylomakkeella kaikille toimintaohjelman pilotointiin osallistuville ohjaajille. Kyselylomake laaditaan käyttäen Webropol -ohjelmaa, jota käytetään myös tulosten analysoinnissa. Opinnäytetyö julkaistaan valmistuttuaan sähköisessä Theseus-tietokannassa.

2.3 Alustava aikataulu

1. Alustava opinnäytetyösuunnitelma 12.10.2012
2. Kirjallisen opinnäytetyösuunnitelman palautus 23.11.2012
3. Kirjallisen opinnäytetyösuunnitelman esittely 30.11.2012
4. Kyselylomakkeen laatiminen tammikuussa 2013
5. Kyselyn lähetys ja vastausaika helmikuun 2013 aikana
6. Tulosten analysointi helmi-maaliskuu 2013
7. Seminaariversion jättäminen 12.4.2013
8. Arvioiva seminaari 19.4.2013
9. Lopullisen työn jättäminen 30.4.2013

2.4 Miten tuloksia tullaan hyödyntämään

Käytettävyytutkimuksessa saatu käyttäjäpalaute ja tutkimustulokset on tarkoitettu hyödynnettäväksi Uusi Suunta -yksilöohjelman jatkokehittelyssä ennen käsikirjan varsinaista käyttöönottoa.

Tulokset ovat toivottavasti myös perustelu sille, että käytettävyyttä kannattaa tutkia rikosseuraamusalalla laajemminkin.

3. TYÖELÄMÄN YHTEYSHENKILÖN ROOLI OPINNÄYTETYÖSSÄ

Psykologi, yliopettaja Nina Nurminen on opinnäytetyön työelämäyhteyshenkilö, mutta myös opinnäytetyön ohjaava opettaja. Hän osallistuu opinnäytetyön ohjaamiseen ja arviointiin, mutta myös antaa pilotointi-hankkeeseen osallistuvien rikosseuraamusalan työntekijöiden yhteystiedot, joille verkkokyselylomake lähetetään.

4. OPISKELIJAN VASTUUT

- 4.1 *Sitoudun toimimaan tutkimus- ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Sitoudun pitämään luottamuksellisena tiedonhankinnan yhteydessä saamani yksityishenkilöitä koskevat tiedot ja sellaiset asiakirjat ja aineistot, jotka pitää niiden luonteen ja niihin liittyvän ilmeisen salassapitointressin vuoksi ymmärtää luottamuksellisiksi.*

- 4.2 Opiskelijan muut vastuut

5. MUUTA MAHDOLLISTA SOVITTAVAA

Ohjaustapaamisista sovitaan tarpeen mukaan sähköpostitse tai puhelimitse.

Tätä sopimusta on tehty kolme samanlaista kappaletta, yksi kullekin sopijapuolelle.

Vantaa 20.2.2013

Paikka ja päiväys

Osapuolten allekirjoitukset

Milla Heinola

Opiskelija Milla Heinola

Karolina Hirvonen

Opiskelija Karolina Hirvonen

Nina Nurminen

Yliopettaja Nina Nurminen