



Rikostaustaiset ja digiosallisuus - Hard Luck -nettikahvilan työntekijöiden näke- myksiä rikostaustaisten asiakkaidensa esteistä digitalisoituvassa yhteiskunnassa toimimiselle

Teija Huovila

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Rikostaustaiset ja digiosallisuus -
Hard Luck -nettikahvilan työntekijöiden näkemyksiä rikostaus-
taisten asiakkaidensa esteistä digitalisoituvassa yhteiskunnassa
toimimiselle**

Teija Huovila
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2020

Teija Huovila

Rikostaustaiset ja digiosallisuus - Hard Luck -nettikahvilan työntekijöiden näkemyksiä rikostaustaisten asiakkaidensa esteistä digitalisoituvassa yhteiskunnassa toimimiselle

Vuosi 2020 Sivumäärä 455

Yhteiskunnan digitalisoituminen on tuonut mukanaan paljon hyötyjä, mutta kehitykseen liittyy myös varjopuolia. Digiosallisuus ei jakaudu kaikille tasapuolisesti, eikä kaikilla ei ole samanlaisia mahdollisuuksia, osaamista tai kiinnostusta digitaalisten palveluiden käyttöön. Siksi digitaalisen kehityksen voidaan katsoa aiheuttaneen myös eriarvostumista eri väestöryhmien välille. Ehkä parhaiten tunnistettu digiosallisuuden esteitä omaava ryhmä on ikäihmiset, mutta esteet eivät kosketa yksistään heitä. Esimerkiksi vangeilla ja rikostaustaisilla henkilöillä on todettu olevan puutteita sekä digitaidoissa, että -osallisuudessa, mutta kattavaa tutkimustietoa aiheesta on kuitenkin hyvin vähän.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Hard Luck -nettikahvilan työntekijöiden näkemyksiä rikostaustaisten asiakkaidensa digiosallisuuden esteistä. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä ymmärrystä rikostaustaisten henkilöiden esteistä digiosallisuudelle, sekä tuottaa tietoa Hard Luck -nettikahvilan toiminnan tueksi. Pidemmän aikavälin tavoitteena on tiedon tuottaminen muille toimijoille, jotka työskentelevät vankien ja rikostaustaisten parissa. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli: Millaisia esteitä Hard Luck -nettikahvilan rikostaustaisilla asiakkailla on digiosallisuudelle kahvilan työntekijöiden näkemyksen mukaan? Yhteistyökumppanina opinnäytetyössä oli Kriminaalihuollon tukisäätiön Hard Luck -nettikahvila.

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkielma ja tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelulla. Huhtikuussa 2020 haastateltiin verkon välityksellä kahta Hard Luck -nettikahvilan työntekijää. Haastattelut olivat noin tunnin kestäneitä yksilöhaastatteluita, jotka nauhoitettiin ja litteroitiin. Aineisto analysoitiin käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Analyysi toteutettiin vuoden 2020 syksyllä opinnäytetyön valmistuessa vuoden lopussa.

Opinnäytetyön tulosten mukaan Hard Luck -nettikahvilan työntekijät toivat esiin varsin paljon erilaisia esteitä asiakkaidensa digiosallisuudelle. Rikostaustaisten henkilöiden digiosallisuuden esteitä olivat sisäiset tekijät, kuten oppimisen haasteet ja puutteelliset tiedot ja taidot, ulkoiset tekijät, kuten digitaalisen saavutettavuuden haasteet ja puutteelliset laiteresurssit, sekä vuorovaikutukselliset tekijät, kuten kokemus ulkopuolisuudesta ja ennakoasenteiden kohtaaminen. Huomioitavaa on se, että työntekijät korostivat puheessaan vahvasti asiakkaidensa yksilöllisyyttä sen suhteen, kuinka paljon vaihtelua heidän kokemuksaan digiosallisuuden esteissä on. Osalle esteitä on kasaantunut runsaasti, osalle ei juuri lainkaan. Suurimmalla osalla asiakkaista haasteiden määrä on jotain tältä väliltä. Huomion arvoista on myös se, että monet haasteista ovat keskenään limittäisiä, mikä tekee tarkan jaon sisäisiin, ulkoisiin ja vuorovaikutuksellisiin tekijöihin osittain keinotekoiseksi. Sinällään jaottelu voi kuitenkin auttaa ymmärtämään haasteiden moninaisuutta ja sen kautta myös olla tukena pyrittäessä poistamaan ja lieventämään digiosallisuuden esteitä.

Jatkossa näitä esteitä olisi tarpeen kartoittaa laajemmin rikostaustaisten henkilöiden keskuudessa. Jatkotutkimuksen ja esteiden laajemman tutkimuksen myötä helpottuisi myös ongelman ratkaisemiseksi tarvittavien toimien suunnittelu ja toteutus.

Asiasanat: osallisuus, digiosallisuus, digitalisaatio, rikosseuraamusala

Teija Huovila

People with criminal backgrounds and digital participation - The views of Hard Luck - internet café employees on the barriers of their clients with criminal backgrounds to operating in a digital society

Year 2020

Pages

455

The digitalization of society has brought many benefits, but there are also downsides to that development. Digital inclusion is not shared equally and everybody doesn't have the same opportunities, skills or interest in using digital services. Therefore, digital development can also be considered to have caused inequality between different demographic groups. Perhaps elderly people are the best identified group with barriers to digital participation, but they are not the only ones affected. For example, prisoners and people from criminal backgrounds have been found to have shortcomings in both digital skills and participation, but there is very little comprehensive research data on the subject.

The purpose of this thesis was to map the views of Hard Luck -internet café employees about the barriers to digital participation of their clients with criminal backgrounds. The aim of the thesis was to increase the understanding of the barriers that people with criminal backgrounds have to digital participation, as well as to provide information to support the operation of the Hard Luck -internet café. The long-term goal is to provide information to other agencies working with prisoners and people with criminal backgrounds. The research question of the thesis was: What kind of barriers to digital participation do Hard Luck -internet café clients with criminal backgrounds have in the opinion of café employees? The partner in the thesis was Kriminaalihuollon tukisäätiö and Hard Luck -internet café.

This thesis is a qualitative dissertation, and the research material was collected through thematic interviews. In April 2020, two Hard Luck -internet café employees were interviewed online. The interviews were individual interviews lasting about an hour. They were recorded and transcribed. The data was analysed using data-driven content analysis. The analysis was carried out in the autumn of 2020 and the thesis was completed at the end of the year.

According to the results of the thesis, the employees of the Hard Luck -internet café pointed out quite a many different barriers to their clients' digital participation. Barriers to digital participation included internal factors such as learning challenges and lack of knowledge and skills, external factors such as challenges in digital accessibility and inadequate hardware resources, and interactive factors such as experience of externality and encountering prejudices. It is noteworthy that in their speech, employees strongly emphasized the individuality of their clients in terms of how much variation there is in the barriers to digital participation they experience. For some there are many barriers, for some almost none. For most clients, the number of barriers is something in between. It is also mentionable that many of the barriers overlap, making a division into internal, external and interactive factors partly artificial. However, division can help to understand the diversity of barriers and thereby also support the removal and mitigation of them. In the future, it would be necessary to map these barriers more widely among people with criminal backgrounds. Further research and a broader study of barriers would also facilitate the planning and implementation of measures to address the problem.

Keywords: participation, digital participation, digitalization, correctional services

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Opinnäytetyön tausta	8
3	Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat	9
3.1	Digitalisoituva yhteiskunta ja siinä toimiminen	9
3.1.1	Digitalisaatio	9
3.1.2	Osallisuus	10
3.1.3	Toteutumaton osallisuus	10
3.1.4	Digiosallisuus ja sen toteutuminen	11
3.1.5	Digiosallisuuteen liittyvä tutkimus	12
3.2	Digitalisaatio ja digiosallisuus rikosseuraamusalan kontekstissa	13
3.2.1	Digitalisaatio rikosseuraamusalalla	13
3.2.2	Rikosseuraamusasiakkaiden digiosallisuus ja sen toteutuminen	14
4	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys	16
5	Opinnäytetyön menetelmälliset ratkaisut	16
5.1	Laadullinen lähestymistapa	17
5.2	Aineistonkeruumenetelmä	17
5.3	Tutkimusaineiston analyysi	18
6	Tulokset	20
6.1	Sisäiset tekijät esteenä digiosallisuudelle	20
6.1.1	Oppimisen haasteet	20
6.1.2	Puutteelliset tiedot ja taidot	20
6.1.3	Henkiset haasteet	21
6.1.4	Elämänhallinnan haasteet	22
6.2	Ulkoiset tekijät esteenä digiosallisuudelle	23
6.2.1	Digitaalisen saavutettavuuden haasteet	23
6.2.2	Puutteelliset laiteresurssit	23
6.2.3	Epäkäytännölliset tai muuten heikosti toimivat digipalvelut	23
6.2.4	Heikosti asiakkaan tarpeisiin soveltuvat digipalvelut	24
6.3	Vuorovaikutukselliset tekijät esteenä digiosallisuudelle	25
6.3.1	Kokemus ulkopuolisuudesta	25
6.3.2	Ennakoasenteiden kohtaaminen	25
6.3.3	Henkisen tuen puute	26
6.3.4	Vertaisuuden kokemuksen puute	27
6.3.5	Viranomaisten / virkailijoiden puutteelliset taidot haastavissa vuorovaikutustilanteissa	27
6.4	Tulosten yhteenveto	28

7	Pohdinta.....	29
7.1	Tulosten tarkastelu.....	29
7.2	Eettisyys.....	34
7.3	Luotettavuus.....	37
7.4	Jatkotutkimusidea.....	38
	Lähteet.....	39
	Kuviot.....	42
	Liitteet.....	43

1 Johdanto

Digitaidot ovat nykypäivänä tarpeen niin sosiaalisten suhteiden kuin yleisen osallisuuden ja yhteiskunnassa toimimisen kannalta. Erilaisilla digitaalisilla ratkaisuilla mm. viranomaisasioinnissa haetaan usein aikaa säästäviä, asioinnin vaivattomuutta lisääviä tai toimimista muuten helpottavia lopputuloksia, joista hyötyy niin käyttäjä kuin palveluntarjoajakin. Digitaalisen kehityksen hyötyjen lisäksi on viime aikoina herätty kuitenkin myös sen mukanaan tuomiin varjopuoliin; digiosallisuus ei jakaudu kaikille tasapuolisesti. Kaikilla ei ole samanlaisia mahdollisuuksia, osaamista tai kiinnostusta digitaalisten palveluiden käyttöön, mistä on todettu aiheutuvan eriarvostumista eri väestöryhmien välille; he, jotka eivät käytä digipalveluita, ajautuvat helposti yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 280).

Puutteista digiosallisuudessa ja digitaalisten palvelujen käytön esteistä alkaa olla jo varsin paljon tutkittua tietoa. Ehkä eniten tutkittua tietoa löytyy ikääntyneen väestön osalta, sillä prosentuaalisesti ikäihmisten joukosta löytyy eniten heitä, jotka eivät käytä digitaalisia palveluita tai atk-laitteita lainkaan. Esteitä digiosallisuudelle voi kuitenkin ilmentyä missä tahansa ikävaiheessa ja ikäihmisten lisäksi voidaan määritellä myös useita muita ihmisryhmiä, joilla riski digiosallisuuden toteutumattomuuteen on keskimääräistä suurempi (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 281). Yksi tällainen, paljolti unohduksiin jäänyt ryhmä on vangit ja rikostaustaiset henkilöt. On todettu, että kyseisen ryhmän digitaidoissa ja -osallisuudessa on paljon puutteita, mutta kattavaa tutkimustietoa aiheesta on kuitenkin hyvin vähän.

Kriminaalihuollon tukisäätiö (KRITS) on kehittänyt ”Digiosallisuus syrjäytymisen ehkäisykeinona” -toimintamallin, jonka tarkoituksena on edistää rikostaustaisten ja asunnottomien sähköisten palvelujen käyttöä pääpainona helppo saavutettavuus ja yksilöllinen ohjaus. Toimintamalli on ollut käytössä säätiön Hard Luck -nettikahvila hankkeessa keväästä 2018 lähtien. Asiakaspalaute kahvilan toiminnasta on ollut tähän mennessä lähes yksinomaan positiivista ja asiakasmäärät ovat olleet vuoden 2019 ajan tasaisessa nousussa. Voidaan todeta, että kahvilan tarjoamille palveluille on ollut selvästi tarvetta ja toimintamuoto on onnistunut vastaamaan sen asiakaskunnan tarpeisiin. (Innokylä 2019.)

Tämän opinnäytetyön aiheena on rikostaustaisten henkilöiden esteet digiosallisuudelle ja yhteistyökumppanina työssä on Kriminaalihuollon tukisäätiön Hard Luck -nettikahvila. Opinnäytetyön viitekehys perustuu käsitteisiin digitalisaatio, osallisuus, toteutumaton osallisuus ja digiosallisuus.

2 Opinnäytetyön tausta

Pohtiessani opinnäytetyölleni aihetta ja etsiessäni mahdollista yhteistyökumppania, otin yhteyttä Kriminaalihuollon tukisäätiöön. Olin itse kaavaillut työlleni aihetta vankien tai rikostaustaisten osallistavan ja/tai työllistävän toiminnan sektorilta, mutta digiosallisuutta en ollut ennen Hard Luck -nettikahvilan Katja Kivipuron yhteydenottoa opinnäytetyöni aiheeksi osannut pohtia. Innostuin aiheesta kuitenkin heti, sillä tänä päivänä digitaalisia palveluja ja digiosallisuutta ei voi olla huomioimatta käsitteliä osallisuuden ja työllistymisen kysymyksiä vankilan muurien sisä- tai ulkopuolella. Toki myös se, että tutkimukselle aiheesta on konkreettista tarvetta ja opinnäytetyön tekeminen ns. tilaustyönä, lisäsi kiinnostustani tarttua tarjottuun haasteeseen.

Kriminaalihuollon tukisäätiö (KRITS) on perustettu vuonna 2001 silloisen Kriminaalihuoltoyhdistyksen (KHY) toimesta ennen rikosseuraamustyön valtiollistamista nykyisen Rikosseuraamuslaitoksen (RISE), silloisen Rikosseuraamusviraston alaisuuteen. Säätiön toiminta rakentuu rikostaustaisille suunnatuista sosiaalityön ja psykososiaalisen auttamistyön muodoista, joissa keskeisinä teemoina näyttäytyvät muun muassa köyhyys, vaikeat kasvu- ja elinolosuhteet, päihteet, työttömyys, koulutusvaje, asunnottomuus, mielenterveyskysymykset ja alakulttuuriset tekijät. Toiminta rakentuu erilaisista kehittämishankkeista, verkostotyöstä, edunvalvontatyöstä ja vertaistytöstä. Erityisesti säätiö on panostanut pääkaupunkiseudun asumispalveluihin tukien samalla vahvasti myös julkisen sosiaalityön toimintaa. Säätiön toiminta on siis varsin monipuolista sen ollessa valtakunnallinen asiantuntija- ja palveluntuottajajärjestö. (Mäki 2014, 78 - 79.)

Kriminaalihuollon tukisäätiön toiminnan tavoitteina on edistää rikostaustaisten ja heidän läheistensä selviytymistä ja arjen hallintaa. Palvelu- ja tukijärjestelmiä kehittämällä ja verkostoitumistyön avulla säätiön toiminnan perimmäisenä tarkoituksena on ennalta ehkäistä uusintarikollisuutta. Verkostotyön keskeisenä tavoitteena on myös muiden toimijoiden saaminen mukaan kehittämään palveluja, jotka vastaisivat myös rikosseuraamusasiakkaiden ja heidän läheistensä tarpeita. (Mäki 2014, 79, 81.)

Kriminaalihuollon tukisäätiön Hard Luck -nettikahvila on STEA:n rahoittama hanke vuosille 2018 - 2020. Se on kohdistettu rikostaustaisille sekä asunnottomille ja se toimii Kriminaalihuollon tukisäätiön toimitiloissa Helsingin Sörnäisissä. Hankkeen tavoitteena on lisätä rikostaustaisten ja asunnottomien valmiuksia sähköiseen asiointiin, sekä tarjota tukea rikoksettoomaan ja päihteettömään elämään asiakkaiden osallisuuden ja elämänhallinnan lisääntymisen kautta. Nettikahvilassa työskentelee kaksi työntekijää ja kahvilan varustukseen kuuluu viisi tietokonetta, sähköisen henkilökortin lukulaitteet, puhelin, tulostin ja skanneri. Kahvila on auki arkisin virka-aikaan ja siellä voi asioida ilman erillistä ajanvarausta. Laitteiden lisäksi

kahvilan työntekijät tarjoavat asiakkailleen yksilöllistä ohjausta digitaaliseen asiointiin ja laitteiden käytön harjoitteluun. (Kriminaalihuollon tukisäätiö 2020.)

3 Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat

3.1 Digitalisoituva yhteiskunta ja siinä toimiminen

3.1.1 Digitalisaatio

Vaikka termiä digitalisaatio nähdään käytettävän varsin monessa yhteydessä, ei termille kuitenkaan ole vielä olemassa täysin vakiintunutta määritelmää (Antikainen, ym. 2017, 7). Käyttöyhteydestä, ja usein myös tieteenalastakin riippuen, sitä voidaan käyttää varsin vaihtelevissa merkityksissä kuvaamaan monenlaisia ilmiöitä. Usein digitalisaatio liitetään liiketoiminnan, teknologian ja kuluttamisen kehitykseen. Digitalisaatio voidaan kuvata suurena yhteiskunnallisena murroksena, nykyajan vastineena teollistumiselle. Digitalisaatio koskee kaikkea ja kaikkia; politiikkaa, julkishallintoa, yrityksiä ja yksityishenkilöitä. Se on ilmiö, joka muuttaa elämisen ehtoja perustavanlaatuisesti ja joka asettaa ehdot vallan ja resurssien uudelleenjakautumiselle. (Lindgren, ym. 2019, 15 - 16, 18 - 20.) Tässä työssä digitalisaatiota käsitellään pääasiassa sosiaalitieteiden näkökulmasta yleisempää yhteiskuntatieteellistä näkökulmaa kuitenkaan täysin unohtamatta. Digitaalisuutta lähestytään osana yksilöiden arkea pohdittien sen tuomia muutoksia, niin hyötyjä kuin haasteitakin.

Digitalisaatio mullistaa ihmisten jokapäiväistä elämää, tapoja ja tottumuksia. Päällisin puolin muutokset vaikuttavat varsin positiivisilta. Digitalisaatio helpottaa arkea ja tuo lisää vapautta luoden mm. uusia vaikuttamiskanavia ja tehden monet asiointipalvelut ajasta ja paikasta riippumattomiksi. (Horowitz, ym. 2019, Luku 1.) Digitalisaation myötä voi muuttua myös se, miten ymmärrämme itsemme ja mahdollisuutemme ihmisinä. Muutos ei kuitenkaan aina ole positiivinen tai miellyttävä etenkin silloin, jos digitalisaation ja kehityksen kelkasta syystä tai toisesta putoaa. (Lindgren, ym. 2019, 15, 19.) Digitalisaation varjopuolina voidaan nähdä sen mukanaan tuomat uudenlaiset uhat esimerkiksi tietoturvaan liittyen, valtasuhteet ja epätasapainon. (Horowitz, ym. 2019, Luku 1.) Digitalisaatiota ja digitaalista kehitystä ei tulisi kuitenkaan nähdä itseisarvona, vaan keinona palvella ihmisten arkea, keskinäistä vuorovaikutusta, sekä työtä ja tiedontuottamista. Laite-, ohjelmisto- ja tekniikkakeskeisyyden sijaan lähtökohtana tulisi olla sen käyttäjä, ihminen. (Pohjola 2017, 187 - 188.)

3.1.2 Osallisuus

Osallisuus on käsitteenä laava ja sitä voidaan pitää ns. sateenvarjokäsitteenä, jonka alle mahtuu useita näkökulmia ja lähestymistapoja. Alla kuvaan niitä näkökulmia, joista itse lähestyn osallisuuden käsitettä tämän opinnäytetyön puitteissa.

Sosiaalitieteissä osallisuutta kuvataan mahdollisuutena osallistua, toimia ja vaikuttaa asioiden kulkuun niin oman elämän suhteen kuin yhteisön jäsenenä. Osallisuus on siten kokemus jäsenyydestä ja yhteisöllisyydestä, joka rakentuu merkityksellisyyttä lisäävistä vuorovaikutussuhteista. Osallisuus on kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, johon liittyvät erilaiset aineelliset ja aineettomat mahdollisuudet, hyvinvoinnin lähteet. Tällaisiksi voidaan lukea esimerkiksi kohtuullinen toimeentulo, asuminen, koulutus tai mielekäs vapaa-ajan vietto, sekä erilaiset hyvinvointia lisäävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, kuten päihde- ja mielenterveyspalvelut, kuntoutus, sosiaalityö ja päivähoido. (Gothóni, ym. 2016, 13 - 14, Isola, ym. 2017, 3.)

Osallisuus voidaan nähdä kokemuksellisenä ilmiönä, mutta myös oikeutena. Se on oikeutta vaikuttaa omiin asioihinsa, saada tietoa itseään koskevista asioista ja mahdollisuutta mielipiteen ilmaisuun. Täten osallisuuden voidaan katsoa olevan myös ihmisoikeus ja oleellinen osa demokratiaa sekä ihmisten välistä tasa-arvoa. (Sainio, ym. 2018, 1, 3.)

3.1.3 Toteutumaton osallisuus

Myös osallisuuden vastakohtan määrittelemisen ei ole yksiselitteistä. Vastakohtana osallisuudelle voidaan nähdä muun muassa huono-osaisuus, osattomuus, ulossulkeminen tai syrjäytyminen. Syrjäytymisen käsitettä on viime vuosina käytetty varsin paljon eri yhteyksissä ja eri tieteenaloilla. Syrjäytyminen voidaan nähdä yksilön ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkene misenä tai yhteiskunnan reunoille ajautumisena, johon voi vaikuttaa useita tekijöitä, niin yksilön sisäisiä, mutta myös ulkoisia ja rakenteellisia. Syrjäytyminen voidaan nähdä prosessina, joka johtaa pitkäaikaiseen köyhyyteen ja huono-osaisuuteen (Gothóni, ym. 2016, 14; Saari 2015, 103.)

Syrjäytymisen käsitteeseen usein liittyy myös moraalinen vivahde; puhutaan esimerkiksi ajautumisesta yhteiskunnassa yleisesti hyväksytyjen elintapojen, resurssien hallinnan ja elintason ulkopuolelle (Raivio & Karjalainen 2013, 14). Aihetta paljon tutkinut Juho Saari kuvaa Huono-osaiset -teoksessaan syrjäytymisen käsitteen ongelmallisuutta ja näkee sen ennemminkin kasvattavan kuin supistavan väestöryhmien välisiä eroja (Saari 2015, 240). Myös itse näen ongelmallisena käyttää osallisuuden vastakohtana syrjäytymisen käsitettä, joka itsessään voidaan nähdä osallisuutta heikentävänä. Etenkin sosiaalista osallisuutta painotettaessa osallisuuden

vastakohtana voidaan nähdä osattomuus ja yhteisöön kuulumisen kokemuksen kautta myös ulkopuolisuus. Yleisesti voidaan todeta, että toteutumaton osallisuus on yhteiskunnassamme vakava haaste. (Sainio, ym. 2018, 4.)

Välttääkseen mahdollisuudet väärin, tai eriarvoisuutta luoviin toiseuttaviin tulkintoihin, on ehkä turvallisinta käyttää termiä toteutumaton osallisuus kuvattaessa seikkoja, jotka voidaan nähdä osallisuuden vastakohtana. Tässä tutkielmassa lähestyn toteutumaton osallisuutta osallisuuden esteiden kautta. Syrjäytymisen käsitettä käytän silloin, jos sitä on nimenomaisesti käytetty lähdeoteoksessa, johon työssäni viitataan. En kuitenkaan liitä syrjäytymiseen moraalista vivahdetta ja määrittele sen liittyvän johonkin yhteiskunnallisesti hyväksymättömään seikkaan.

3.1.4 Digiosallisuus ja sen toteutuminen

Päivittäisten toimien hoitaminen on siirtynyt jo pitkälti internet-verkkoon, joten tasapainoinen yhteiskuntaan osallistuminen edellyttää digiosaamista. Tietokoneet, matkapuhelimet ja digitaalitekniikat liittyvät keskeisesti päivittäiseen elämään tarjoten niiden käytön hallitsemille ratkaisuja useisiin vastaan tuleviin haasteisiin. Osaamista tarvitaan elämän eri osa-alueilla, mm. opinnoissa, työelämässä, julkishallinnon palveluita käytettäessä ja vapaa-ajan harrastuksissa. (Euroopan komissio 2014, 3, 6.) Digitaalisen kehityksen myötä on alettu huomioimaan sen positiivisten vaikutusten lisäksi myös ilmiön kääntöpuoli. Digitalisaatio ei ole tuonut hyötyä tasapuolisesti kaikille, vaan sillä on havaittu olevan myös negatiivisia, eriarvoistavia vaikutuksia. Ilmiöstä on käytetty eri yhteyksissä eri nimityksiä, kuten ”digitaalinen kuilu” (Horowitz, ym. 2019, Luku 1) ja ”digitaalinen kahtiajako” (Sassi 2003, 41). Aluksi ongelma nähtiin lähinnä teknologisenä ja taloudellisena, mutta myöhemmin on painoarvoa saanut sen sosiaalinen ulottuvuus; osallistumisen, osallisuuden ja kansalaisuuden teemat (Sassi 2003, 42). Sosiaalialan kontekstissa, mutta myös laajemmin yhteiskuntatieteiden parissa ilmiön kuvaamisessa on yleistynyt ”digisyrjäytymisen” käsite (Antikainen, ym. 2017, 2).

Sosiaalialalla digisyrjäytyminen nähdään usein laajempien syrjäytymisprosessien yhtenä osa-alueena, vaikka aina digisyrjäytymisen ei voidakaan nähdä liittyvän suoraan yleiseen huonosuuteen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa digitaalisuus mahdollistaa uudenlaisen toimintaympäristön, sekä luo uusia työvälineitä ja -menetelmiä, jotka puolestaan voivat lisätä saatavuutta, sekä tuottaa palveluita asiakasryhmille, joiden palveluntarvetta nykyinen palvelujärjestelmä ei kykene riittävästi huomioimaan. Näin voidaan tukea ihmisten hyvinvointia, yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Digitalisaatio edellyttää kuitenkin myös kriittisyyttä, sillä teknologia ja digitaaliset palvelut eivät automaattisesti johda positiiiviseen kehitykseen. Ne voivat toimia myös syrjäyttävinä mekanismeina, sillä kaikilla ei ole mahdollisuuksia tai osaamista digitaalisten välineiden käyttöön. (Kairala 2017, 7 - 8; Pohjola

2017, 185.) Hyppönen ja Ilmarinen kuvaavat vuoden 2017 THL:n julkaisuun sisältyvässä artikkelissaan digisyrjäytymisellä tarkoitettavan sitä, että henkilö ei joko pysty, osaa tai halua käyttää digitaalisia sovelluksia tai sähköistä asiointia, mikä puolestaan johtaa hänen ajautumiseensa yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle. (Hyppönen & Ilmarinen 2017, 280.) Sosiaalialalla digiosallisuus näyttää nivoutuvan varsin tiiviisti sähköiseen asiointiin ja -sovelluksiin, joiden käyttö tai käyttämättömyys nähdään mittarina osallisuuden toteutumiselle.

3.1.5 Digiosallisuuteen liittyvä tutkimus

Digiosallisuutta ja sen toteutumista on tutkittu Euroopan Unionin toimesta jo vuosien ajan tehden samalla vertailua eri jäsenvaltioiden kesken. Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksin (DESI) vuoden 2019 maaraportissa todetaan, että indeksin kärkimaassa Suomessa digitaalinen sosiaalinen osallisuus on varsin korkealla tasolla. 76%:lla väestöstä on vähintään digitaaliset perustaidot (EU:n keskiarvo 57%). (Euroopan komissio, 2019, 7.) Vaikka Suomi onkin digiosallisuudessa EU:n kärkimaita, kertoo raportti kuitenkin samalla myös sen, että 24% suomalaisista ei hallitse digitaalisia perustaitoja. Keitä nämä henkilöt sitten ovat? DESI 21019 raportissa todetaan, että internetiä käyttävät vähemmän matalan koulutustason omaavat, pienituloiset, iäkkäät, eläkkeellä olevat, sekä yhteiskunnallisesti vähän aktiiviset henkilöt. Internetin käytön omaksuneiden ja sitä vähän tai ei lainkaan käyttävien välinen sukupolvien kuilu on tosi vuosi vuodelta kaventunut. Raportin mukaan suurin riski digisyrjäytymiseen on iäkkäiden lisäksi pienituloisilla ja matalan koulutustason omaavilla. (European Commission 2019, 6.)

Sosiaalialalla digiosallisuutta ja sen esteitä on tutkittu lähinnä sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisen yhteydessä. THL:n vuoden 2017 kyselyssä yli puolet kansalaisista kertoi kokevansa esteitä digitaalisten palvelujen käytössä. Yleisimmin esteinä mainittiin palvelujen vaikeakäyttöisyys, riittämättömät välineet ja taidot, kiinnostuksen puute digitaalista asiointia kohtaan, sekä se, että niitä ei koettu riittäviksi henkilökohtaiseen palveluun verrattuna. (Hyppönen & Ilmarinen 2017, 280.) Vaikka toisaalta nähdään, että digisyrjäytyminen voi tapahtua missä tahansa elämänvaiheessa ja elämän osa-alueella lähes kenelle tahansa, on digisyrjäytymisen riskissä myös väestöryhmittäisiä ja alueellisia eroja. Riski digitaaliseen syrjäytymiseen on suurempi heillä, jotka kokevat elämänlaatunsa ja terveytensä huonoksi ja jotka kuuluvat vanhimpiin ikäryhmiin. (Hyppönen & Ilmarinen 2017, 281, 289.)

THL:n vuoden 2017 tutkimustulokset ovat osittain samansuuntaiset kuin vuoden 2019 DESI-raportin tulokset. Tulosten eroja selittää osittain ainakin se, että vaikka molemmissa tutkimuksissa lueteltiin tuloksina digisyrjäytymisriskiin vaikuttavia tekijöitä, oli THL:n tutkimuksessa ilmiötä lähestytty vain sosiaali- ja terveysalan sähköisten palveluiden käyttökokemusten näkökulmasta, kun taas DESI-raportin tulokset perustuivat laajempaan internetin käyttöä kartoittavaan tutkimukseen. Voidaan myös todeta, että itse digisyrjäytymisen käsite ei ole

toistaiseksi kovin vakiintunut, vaan sitä saatetaan käyttää hieman eri merkityksissä käyttökontekstista riippuen.

3.2 Digitalisaatio ja digiosallisuus rikosseuraamusalan kontekstissa

3.2.1 Digitalisaatio rikosseuraamusalalla

Digitalisaatiota ja sen seurauksia rikosseuraamusalalla on toistaiseksi tutkittu varsin vähän. Laajin tutkimustieto koskee digitalisaatiota vankilaympäristössä. Oikeusministeriön julkaisemassa selvityksessä vuodelta 2019 pureudutaan yhtenä aihealueena digitalisaation vaikutuksiin rikosseuraamustyössä ja digitaalisen asioinnin kehitykseen vankiloissa. Mahdollisuus sähköiseen asiointiin, sekä tietokoneen ja muiden digilaitteiden käyttöön vaihtelee paljon vankilasta riippuen. Yleisesti mahdollisuudet ovat paremmat avovankiloissa, mutta laitostyyppin lisäksi käytännöt vaihtelevat yksittäisten vankiloiden välillä. Laajimmat mahdollisuudet digiasiointiin on vangeilla, jotka suorittavat tuomiotaan avovankilassa ja opiskelevat tai käyvät töissä vankilan ulkopuolella. Tuolloin vankilan ulkopuolella vietetyn ajan osalta tietokoneen tai älypuhelimien käyttö on rajoittamatonta. Laitosolosuhteissa digitaalisten laitteiden käyttö on eri tavoin rajattua. Esimerkiksi yhteiskäytössä olevien sähköisen asioinnin työpisteiden kautta on mahdollista päästä vain tietyille internet-sivustoille ja sosiaalisen median, sekä sähköpostin käyttö on pääsääntöisesti kiellettyä. (Pajuoja 2019, 45 - 46.)

Toisaalta tutkimuksessa ilmeni, että joidenkin digiasiointimahdollisuuksien osalta niiden käytöaste on jäänyt toistaiseksi varsin matalaksi, vaikka teoriassa mahdollisuudet käyttöön olisivat olemassa. Esimerkkinä tällaisesta muun muassa Skype-yhteydet lähiomaisiin ja videoneuvottelut viranomaistahojen kanssa. (Pajuoja 2019, 45, 48.) Syyt vajaan käytölle jäävät osin arvailuksi, mutta osittain ongelman nähdään liittyvän puutteellisiin henkilöstöresursseihin. Sähköisen asioinnin työpisteissä on raportoitu olevan myös varsin paljon ongelmia, jotka ovat osaltaan vaikuttaneet niiden käyttöasteeseen. Laitteissa on esiintynyt usein teknisiä ongelmia ja niiden kautta ei usein ole ollut mahdollista päästä vankien tärkeiksi kokemille palveluntarjoajien, kuten kuntien ja asunnon tarjoajien, sivustoille. (Pajuoja 2019, 49.)

Digitalisaatio on vaikuttanut rikosseuraamusalalla myös rakenteellisella tasolla, jolloin muutoksen voidaan katsoa lähteneen kriminaalipolitiikan kehityksestä. Aikojen saatossa on kehittynyt myös ajatus siitä, mitä tavoitteita ja odotuksia rikoksista tuomittaville seuraamuksille asetetaan. Aikaisemmin pääpaino oli turvallisuudessa ja kontrollissa, mutta tänä päivänä painoarvo on siirtynyt vahvemmin uusintarikollisuuden vähentämiseen ja sen myötä kuntouttaviin ja rikollisuudesta irrottautumista tukeviin toimiin. (Linderborg ym. 2015, 6 - 7) Myös Rikosseuraamuslaitoksen toimintatavoitteissa painottuvat vahvasti kuntouttavat ja yhteiskuntaan integroivat elementit. Keskeisiksi tavoitteiksi on määritelty muun muassa rangaistusta

suorittavien tukeminen kohti rikoksetonta elämää yhteistyössä muiden viranomaistahojen ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (Rise 2020a; Lavikkala & Linderborg 2011, 9.)

Vahvasti kuntoutukseen painottuvista tavoitteista huolimatta viime aikaisessa kehityksessä on havaittavissa kuitenkin ristiriitaa kontrollin ja kuntoutuksen painoarvojen välillä. Osa kuntoutuksen ja kontrollin painoarvojen ristiriidasta liittyy teknologian kehitykseen ja digitalisaatioon, joka näkyy myös rikosseuraamusalalla. Samalla kun on kehitetty erilaisia uusintarikollisuuden vähentämiseen tähtäviä kuntouttavia toimintamuotoja, on teknologian kehitys yhdessä tehokkuuteen ja tuottavuuteen painottuvan ajattelun kanssa toisaalta lisännyt vankeuden eristävyttä. Erilaiset teknologiset ratkaisut ovat mahdollistaneet valvontahenkilökunnan vähentämisen; valvontaa voidaan suorittaa teknisin apuvälinein ja vankilat ovat muuttuneet entistä osastoidummiksi, jolloin vuorovaikutusmahdollisuudet jäävät vähäisiksi. Teknologian kehityksen ja digitalisaation voidaan siis katsoa osaltaan vieneen rikosseuraamusalan kehitystä myös uudenlaisen kontrollin kulttuurin suuntaan. (Laine 2011, 26 - 27; Linderborg ym. 2015, 6 - 7.)

Rikosseuraamuslaitoksen mittavin panostus digitalisaatioon on ollut Älykäs vankila -hanke, jonka puitteissa on toteutettu Hämeenlinnan vasta-avautuneen uuden naisvankilan älyvankilatyypinen ratkaisu. Keskeistä uudessa vankilassa on se, että jokaiseen selliin on sijoitettu digitaalinen sellipääte, josta on pääsy niin sisäiseen vankiverkkoon, mutta myös rajoitetusti ulkoiseen verkkoon. Sellipääte mahdollistaa vangin sähköisen asioinnin ja digitaalisten palveluiden käytön. (Rise 2020b.) Älyvankilan ratkaisuilla pyritään vähentämään uusintarikollisuutta sen avulla, että digitaalisten palvelujen käytön hallinta edesauttaa niin vankeusaikaista kuntoutumista, sekä vankeuden jälkeistä yhteiskuntaan integroitumista. Vasta avattu älyvankila toimii samalla myös kokeiluympäristönä tuleville kehityslinjauksille koskien vankeusajan toiminnan ja kuntoutumisen digitalisaatiota. Tavoitteena on, että samantyyppiset ratkaisut saataisiin tulevaisuudessa käyttöön myös muihin vankiloihin. (Rise 2020b.)

3.2.2 Rikosseuraamusasiakkaiden digiosallisuus ja sen toteutuminen

Rikosseuraamusasiakkaiden tai rikostaustaisten henkilöiden digiosallisuutta on tutkittu toistaiseksi hyvin vähän. Tutkimus on painottunut koskemaan vankeusvankien digiosallisuutta; muiden rikosseuraamusasiakkaiden tai rikostaustaisten henkilöiden osalta vastaavaa tutkimusta ei ole saatavilla. Tutkimus on myös lähestynyt digiosallisuutta varsin suppeasta näkökulmasta painottuen valmiuksiin sähköisten palveluiden käyttöä koskien.

Oikeusministeriön vuoden 2019 selvityksessä kartoitettiin vankien valmiuksia sähköiseen asiointiin. Saadut tulokset olivat varsin ristiriitaisia vankien digiasiointikykyjen osoittautuessa erittäin vaihteleviksi. Yhtenä syynä vaihteluun nähtiin vankien ikäjakauma; nuorempi

sukupolvi omaksui sähköisen asioinnin paremmin kuin vanhemmat vangit, joilla ei ollut juuri lainkaan kokemusta sähköisistä asiointivälineistä. Iän lisäksi sähköisen asioinnin omaksumisen katsottiin olevan haastavampaa alkoholiongelmaisille ja vakavasti syrjäytyneille vangeille. Positiivisena nähtiin sen sijaan avolaitoksissa opintojaan suorittavat nuoret vangit, joiden digi- taidot ovat varsin hyvällä tasolla. (Pajuoja 2019, 43.)

Tutkimuksen lopputuloksena oli se, että digitaalisten valmiuksien osalta vangit voidaan käy- tännössä jakaa karkeasti kolmeen ryhmään. Yhteen ryhmään kuuluvat he, joilla ei ole yhteis- kunnassa vaadittuja minimitason digitaalisia valmiuksia, toiseen ryhmään he, jotka omaavat tavanomaiset perusvalmiudet ja kolmanteen ryhmään he, joilla valmiuksien taso on korkea. Tutkimuksessa ilmeni, että Rikosseuraamuslaitoksessa on herätty vankien puutteellisten digi- valmiuksien mukanaan tuomiin ongelmiin ja siihen, kuinka digitaalisesta kehityksestä putoa- minen on uhka heidän yhteiskunnassa selviytymiselleen, ja siihen takaisin integroitumiseen. Erityisenä riskiryhmänä mainitaan toistuvasti lyhytaikaisia tuomioita suorittavat vakavasta päihdeongelmasta kärsivät vankiloiden ns. kanta-asiakkaat, sekä sakkovangit. (Pajuoja 2019, 44, 81.)

Digiosallisuuden haasteita on pyritty ratkomaan sisällyttämällä digitaitojen opetusta vanki- lassa järjestettäviin kuntouttaviin kursseihin, joissa on usein ollut tarkoituksena hakea ratkai- suja vankien syrjäytymiseen ja elämänhallinnan ongelmiin. Näitä on järjestetty niin eri vanki- loiden oman henkilöstön toimesta, mutta myös ulkopuolisten palveluntarjoajien kautta. Usein tällaiset kurssit ovat olleet projektiluontoisia ja toimineet vain rajatusti eri toimipisteissä ja rajatulle kohderyhmälle. (Collan & Rantanen 2009, 76, 86.) Kurssien on usein todettu tulleen tarpeeseen, mutta sen lisäksi, että ne ovat usein olleet toteutukseltaan varsin tiukasti rajat- tuja, on niiden osalta havaittu muitakin haasteita myös digiosallisuuteen liittyen. Useilla van- geilla on erilaisia oppimisen vaikeuksia, jotka tulisi ottaa huomioon myös digitaitoja opetetta- essa, ja jotka pahimmillaan estävät opiskelun kokonaan (esim. luku- tai kielitaidon puute). Osalla asennoituminen digitaitojen opiskeluun on puolestaan ollut välinpitämätöntä ja moti- vaatio riittämätöntä. Myös henkilöstö- ja laiteresurssit ovat olleet usein riittämättömiä. (Pa- juoja 2019, 44)

Digitaitojen opiskelussa vankilaolosuhteissa on törmätty ehkä jossain määrin yllättäviinkin on- gelmiin. Vaikka vangilla olisikin osaamista ja motivaatiota digiasioinnin opetteluun ja myös laite- ja henkilöstöresurssit olisivat kunnossa, voi digitaitojen opiskelu silti muodostua jopa mahdottomaksi. Varsin yleinen tilanne on se, että vangilla ei ole käytössään lähes kaikissa sähköisissä palveluissa vaadittavia verkkopankkitunnuksia. Niiden saamiseksi tarvittaisiin hen- kilöllisyystodistus, mikä monelta vangilta myöskin uupuu. Henkilöllisyystodistuksen hankkimi- seen tarvittaisiin puolestaan rahaa. Myös sen puute muodostuu usein esteeksi asiassa etene- miselle. (Pajuoja 2019, 45.)

Osana Älykäs vankila -hanketta tehtiin henkilökunnalle ja vangeille suunnattu kysely, jossa kartoitettiin heidän näkemyksiään sähköisestä asioinnista vankiloissa. Kysely toteutettiin kahdessa vankilassa (Turun vankilassa ja Hämeenlinnan vankilassa) ja hieman alle puolet 200:sta vangista vastasi kyselyyn. Henkilökunnan vastausprosentti jäi 12 %:n. Lähes kaikki vastanneista vangeista toivoivat lisää sähköisen asiointin mahdollisuuksia, mutta nykyisiä kyseisissä vankiloissa käytössä olevia työasemia oli käyttänyt alle 20% vastanneista. Syiksi vähäiseen käyttöön ilmoitettiin vaikeus saada toimintaan lupa, sekä työasemien tarjoamien sivustojen toiminnan haasteet. Vaikka henkilökuntaan kuuluvista yli puolet kannattivatkin tulevia sellipäätteitä, esiintyi heidän vastauksissaan myös huolta. Uuden järjestelmän vaikutus laitosturvallisuuteen herätti epäilyksiä, kuten myös oma osaaminen. Yli 70% vastanneista ilmoitti, ettei tähän mennessä ole itse käyttänyt tai opastanut vankeja nykyisten asiointipäätteiden käytössä. (Lindström 2019, 21, 23, 27 - 28, 32.)

4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Hard Luck -nettikahvilan työntekijöiden näkemyksiä rikostaustaisten asiakkaidensa digiosallisuuden esteistä.

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä ymmärrystä rikostaustaisten henkilöiden esteistä digiosallisuudelle, sekä tuottaa tietoa Hard Luck -nettikahvilan toiminnan tueksi. Pidemmän aikavälin tavoitteena on tiedon tuottaminen muille toimijoille, jotka työskentelevät vankien ja rikostaustaisten parissa. Parhaimmillaan kartoittavalla otteella tehty tutkielma herättää myös kiinnostusta jatkotutkimukselle vähän tutkitun aiheen parissa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on: Millaisia esteitä Hard Luck -nettikahvilan rikostaustaisilla asiakkaila on digiosallisuudelle kahvilan työntekijöiden näkemyksen mukaan?

5 Opinnäytetyön menetelmälliset ratkaisut

Opinnäytetyön lähtökohtana oli saada tietoa Kriminaalihuollon tukisäätiön Hard Luck -nettikahvilan rikostaustaisten asiakkaiden digiosallisuuden esteistä. Aihe työlle tuli kahvilan työntekijöiltä ja perustui heidän tarpeeseensa saada tietoa asiakkaidensa digiosallisuudesta ja sen esteistä. Alun perin tarkoituksena oli koota aineisto haastattelemalla kahvilan asiakkaita ja kartoittamalla heidän näkemyksiään aiheesta. Keväällä 2020 maailmanlaajuinen koronapandemia kuitenkin toi muutoksia tähän suunnitelmaan. Pandemian aikana myös Hard Luck -nettikahvilan toimintaa jouduttiin rajoittamaan hyvin paljon ja asiointi siirtyi pääosin etäyhteyksien varaan. Tämä puolestaan johti siihen, että haastateltavien tavoittaminen muodosti

ylitsepääsemättömän esteen. Tuolloin päädyttiin siihen ratkaisuun, että näkemyksiä aiheeseen kartoitettaisiin asiakkaiden sijaan työntekijöiltä.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkielma, jonka aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Kohdeyhmänä olivat Hard Luck -nettikahvilan kaksi työntekijää. Huhtikuussa 2020 suoritettiin etäyhteyden välityksellä kaksi teemahaastattelua, jotka myös nauhoitettiin. Tämän jälkeen aineisto litteroitiin ja analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmällä. Opinnäytetyö valmistui vuoden 2020 loppupuolella.

5.1 Laadullinen lähestymistapa

Opinnäytetyöprosessin alusta lähtien oli varsin selvää, että käyttöön valikoituisi laadullinen tutkimusmenetelmä. Hanna Vilka kuvaa teoksessaan ”Tutki ja Kehitä” laadullista tutkimusta ihmisten välisen ja sosiaalisen merkitysten maailman tarkasteluna (Vilka 2015, 118). Laadullinen tutkimus on varsin perinteinen tutkimusmuoto sosiaalitieteissä ja se sopii myös työhön, jossa tarkoitus on kartoittaa yksilöiden näkemyksiä ja jonka aineisto on varsin pieni ja rajattu. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole yleistettävyyttä samassa merkityksessä kuin määrällisessä tutkimuksessa, jolloin tilastollisten yleistysten sijaan voidaan tavoitella tutkittavan ilmiön selittämistä ymmärrettäväksi (Vilka 2015, 150).

Laadullisen tutkimuksen on todettu olevan usein toimiva ratkaisu myös silloin, jos tarkoituksena on tutkia tiettyä ilmiötä alustavasti esimerkiksi tehdessä suurempaan hankkeeseen liittyvää esitutkimusta. Tuolloin laadullisen tutkimuksen avulla esiin nostetut esiolettamukset voivat tarjota hyvän perustan määrälliseen tutkimukseen etenemiselle. Laadullisella tutkimuksella on mahdollista myös nostaa esille ja tunnustaa tutkimuksen kohteena olevien toimijoiden omat tulkinnat. Sillä voidaan tarjota ääni sellaisille toimijoille tai rajatulle ihmisryhmälle, joilla sitä ei perinteisesti ole ollut. (Hakala 2010, 21.) Tämä opinnäytetyö ei suoraan liity mihinkään suurempaan hankkeeseen, mutta kyseessä on hyvin vähän tutkittu aihe. Työn yhtenä tavoitteena onkin tarjota perusteita sekä herättää kiinnostusta jatkotutkimukselle ja saada rikostaustaisten parissa toimivien ääntä kuuluville

5.2 Aineistonkeruumenetelmä

Opinnäytetyön aineisto kerättiin laadulliselle tutkimukselle varsin tyypilliseen tapaan haastatteluilla. Koska aihetta on tutkittu melko vähän, päädyttiin käyttämään haastattelumuotona puolistrukturoitua teemahaastattelua (Liite 2: Teemahaastattelun runko). Ennako-oletuksena oli myös se, että haastattelut tulevat sisältämään mahdollisesti myös avoimen haastattelun elementtejä, mikäli haastateltavat tuovat esiin vähän tutkitusta aiheesta jonkin täysin uuden näkökulman.

Aineisto kerättiin haastattelemalla Kriminaalihuollon tukisäätiön Hard Luck -nettikahvilan kahta työntekijää yksilöhaastatteluina. Haastattelut olivat kestoltaan noin tunnin pituisia ja ne nauhoitettiin myöhempää litterointia varten. Haastattelut toteutettiin verkossa Teams -palvelun välityksellä vuoden 2020 huhtikuussa. Alun perin tarkoitus oli haastatella nettikahvilan asiakkaita, mutta koronapandemian vuoksi tämä ei ollut haastatteluajankohtana mahdollista. Alun perin haastateltavat oli siis tarkoitus valita tutkittavaa asiaa koskevan kokemuksensa perusteella, mutta muutosten johdosta päädyttiin aineiston keräämiseen asiantuntija-haastatteluilla.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, jolloin tarkkoja haastattelukysymyksiä ei oltu ennalta päätetty, vaan sen sijaan oli määritelty haastattelun keskeiset teemat, joita haastatteluissa tulnaisiin käsittelemään (Hyvärinen 2017, 21). Haastatteliteemat toimivat ikään kuin keskustelujen väliotsikoina.

Teemahaastattelu on yleisimpiä tutkimuksissa käytettyjä haastattelun muotoja ja sen ideana on poimia keskeisimmät tutkimusongelmaan liittyvät teemat ja aiheet, joita haastattelussa tulisi käsitellä vastauksen löytämiseksi. Teemahaastattelussa ei ole merkitystä sillä, missä järjestyksessä teemat haastattelun aikana käsitellään, ehkä parasta on käsitellä teemoja haastateltavalle luontevimmassa järjestyksessä. (Vilka 2015, 124.)

Vaikka teemahaastattelussa haastattelija valitsemine teemoineen ohjaakin keskustelun kulkua ja sen suuntaa, on silti tavoitteena pyrkiä suhteellisen vapaamuotoiseen keskusteluun. Haastattelijan vastuulla on huolehtia siitä, että kaikki ennakkoon valitut teemat tulee haastattelujen aikana käsitellyiksi kunkin haastateltavan kanssa tarvittavalla laajuudella. (Eskola 2007, 33.) Haastatteluja tehdessä pyrittiin mahdollisimman vapaamuotoiseen keskusteluun pitäen samalla kuitenkin huolta siitä, että kaikki ennalta valitut teemat tuli käsitellyiksi.

5.3 Tutkimusaineiston analyysi

Tämän opinnäytetyön aineiston analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistolähtöisen analyysin on todettu olevan tarpeellinen silloin, kun jonkin tietyn ilmiön olemuksesta tarvitaan perustietoa (Esim. Eskola & Suoranta 1998). Aineistolähtöinen sisällönanalyysi kuvaa tutkittavien merkitysmaailmaa ja analyysiä tehdessä tutkijan tulee pyrkiä ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan. (Esim. Tuomi & Saarijärvi 2018; Vilka 2015.) Tähän on kiinnitetty erityistä huomiota analyysin alusta loppuun asti.

Ennen aineiston analyysiä haastatteluaineisto litteroitiin tekstimuotoon. Analyysin alussa analyysiyksiköksi määriteltiin yksi ajatuskokonaisuus, joka sisältää vähimmillään yhden lauseen. Litteroitu aineisto tulostettiin ja pelkistäminen toteutettiin etsimällä ja alleviivaamalla

aineistosta tutkimuskysymykseen liittyvät ilmaisut. Samalla aineistosta karsittiin tutkielman kannalta epäoleellinen informaatio pois. Alleviivatuista alkuperäisilmauksista muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia.

Pelkistämisen jälkeen aineisto käytiin läpi tarkasti etsien samankaltaisuuksia. Samankaltaiset analyysiyksiköt ryhmiteltiin alaluokiksi, jotka nimettiin kyseisen alaluokan sisältöä kuvaavilla käsitteillä. Tämän jälkeen luokittelua jatkettiin yhdistämällä alaluokkia ja muodostamalla näistä pääluokkia. Pääluokkia muodostui yhteensä kolme ja ne nimettiin niiden sisältöä kuvaavilla käsitteillä. (Taulukko 2)

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Pitkän vankilatuomion aikana asiakkaalla ei ole ollut mahdollisuutta päästä käyttämään digitaalisia laitteita.	Digitaalisen saavutettavuuden haasteet	Ulkoiset tekijät
Suljetussa vankilassa asiakkaalla vielä heikot mahdollisuudet digiasiointiin tai sen harjoittamiseen, vaikkakin asiointia pyritään kyllä parantamaan.		
Asiakkaan tarvitsemat tiedot koskien eri palveluita eivät ole helposti saatavilla ja täten asiakkaan ulottumattomissa.		
Asunnottomalla asiakkaalla ei ole tietokonetta.	Puutteelliset laiteresurssit	
Asiakkaalta puuttuu tarpeelliset laiteresurssit sähköisten palvelujen käyttämiseen, eikä hänellä ole olosuhteista johtuen mahdollisuutta hankkia kyseisiä laitteita.		
Asiakkaalla ei ole mahdollisuutta hankkia laitteita, esim. tietokonetta tai tulostinta, koska hänellä ei ole tarpeeksi rahaa.		
Asiakkaalla ei mahdollisuutta hankkia laitteita, koska hän suorittaa vankeustuomiota		
Asiakkailla ei ole puhelinta tai nettiä.		

Kuvio 1: Esimerkki ala- ja yläluokkien muodostamisesta

6 Tulokset

Tässä opinnäytetyössä haettiin vastauksia kysymykseen koskien Hard Luck -nettikahvilan asiakkaiden esteitä digiosallisuudessa. Saadut vastaukset ovat kahvilan työntekijöiden näkemyksiä aiheesta. Seuraavaksi tulokset käydään läpi kohta kohdalta ryhmiteltynä analyysin mukaisesti kolmeen pääluokkaan, sisäisiin, ulkoisiin ja vuorovaikutuksellisiin tekijöihin. Kappaleen lopussa tulokset esitellään vielä kootusti yhteenvedona.

6.1 Sisäiset tekijät esteenä digiosallisuudelle

6.1.1 Oppimisen haasteet

Tulosten mukaan varsin suurella osalla asiakkaista esiintyy oppimiseen liittyviä haasteita, jotka muodostavat heille esteen digitaitojen omaksumisessa. Tällaisia haasteita ovat muun muassa oppimisen- ja keskittymisen vaikeudet, sekä hahmottamisen vaikeudet.

Haasteita voi tuottaa kielellinen, kirjoitetun tekstin ymmärtäminen ja asioiminen kirjallisia kaavakkeita, lomakkeita ja ohjeistuksia käyttäen suullisen asioinnin sijaan. Tällöin asiakkaalle ei välttämättä avaudu lukemansa tekstin merkitys kuten se, mitä jokin tietty päätös käytännössä tarkoittaa tai mitä toimintaa asiakkaalta odotetaan, kun hänelle esitetään esimerkiksi lisäselvityspyyntö.

Asiointi voi myös muodostua asiakkaalle erityisen energiaa- ja aikaa vieväksi. Esimerkiksi keskittymisen vaikeuksia omaava asiakas käyttää paljon energiaa itse keskittymisen ylläpitämiseen, jolloin pienikin häiriötekijä voi saada keskittymisen herpaantumaan ja asioinnin keskeytymään.

Asiakkaalle voi olla myös hyvin haasteellista hahmottaa erilaisten sähköisten asiointilomakkeiden rakennetta. Esimerkiksi virheen sattuessa voi asiakkaasta tuntua kohtuuttoman vaikealta löytää tekemänsä virheellinen merkintä etenkin silloin, jos lomake itsessään ei automaattisesti selkeästi ilmoita sitä, missä kohtaa kyseinen virhe sijaitsee.

6.1.2 Puutteelliset tiedot ja taidot

Digitaalisten palvelujen käyttämiseen vaadittavien tietojen ja taitojen osalta vaihtelu Hard Luck -nettikahvilan asiakkaiden osaamisessa on suurta. Osalla asiakkaista on kaikki vaadittava osaaminen, mutta osalle asiakkaista tietotekniset laitteet ovat täysin vieraita, jolloin myös niiden käyttämiseen vaadittavia taitoja ei ole omaksuttu lainkaan. Eniten haasteita omaavia löytyy iäkkäämpien asiakkaiden ja pitkään suljetuissa vankiloissa tuomiota suorittaneiden asiakkaiden joukosta.

Asiakkaalla voi olla tuen tarvetta varsin konkreettisiin tietoteknisiin asioihin, kuten tietokoneiden näppäinkomentoihin, älypuhelisten sovellusten lataamiseen tai internetin käyttöön. Myös tietotekninen sanasto voi olla asiakkaalle vierasta. Saatujen ohjeidenkin sisäistäminen muodostuu vaikeaksi, mikäli asiakas ei tiedä mitä esimerkiksi sanat kursori tai selain tarkoittavat.

Osalla asiakkaista on myös varsin puutteelliset tiedot digipalvelujen osalta. Asiakas ei välttämättä hahmota digitaalisten palvelujen hyötyjä, eikä tiedä sitä, että digitaalinen asiointi voi olla monellakin tapaa yksinkertaisempi tapa hoitaa asioita ja että sen avulla asiakkaan on mahdollista säästää sekä aikaa, että rahaa. Osalla asiakkaista on myös suuria epäselvyyksiä esimerkiksi sen suhteen mitä etuuksia hän on ylipäättänsä oikeutettu hakemaan ja minkä digitaalisen palvelun kautta tuota kyseistä etuutta tulisi hakea.

6.1.3 Henkiset haasteet

Työntekijät kuvaavat asiakkaiden omaavan varsin paljon erityyppisiä henkisiä haasteita digiosallisuudelle. Myös näiden osalta vaihtelu on asiakkaiden kesken suurta; osalla haasteita on paljon, osalla ei juuri lainkaan. Vaikka suurella osalla asiakaskuntaa onkin erinäisiä mielenterveyden haasteita ja päihdeongelmia, ei tässä tutkielmassa henkisiksi haasteiksi lueta yksinomaan sairauksiin ja häiriöihin liittyviä haasteita, vaan hyvin laajasti erilaisia ajatteluun ja tunne-elämään liittyviä seikkoja, jotka muodostavat haasteen digiosallisuudelle olematta kuitenkaan muuten välttämättä erityisiä haasteita, saati häiriöitä. Osa haasteista voi myös vaikuttaa varsin negatiivisesti vuorovaikutustilanteisiin, jolloin digiosallisuuden esteeksi voi lopulta muodostua se, ettei asiakas kykene kommunikoimaan sellaisella tavalla, että saisi hoitettua asiointin tai tarvitsemansa opastuksen digiasiointiin.

Asiakas voi kokea asioiden sähköisen hoitamisen hyvin hermostuttavana ja asiat voivat jäädä kokonaan hoitamatta usein omasta osaamattomuudesta kumpuavan ahdistuksen vuoksi. Asiakas saattaa tällöin vältellä asioiden hoitamista ja pyrkiä aktiivisesti saamaan asiat pois mielestään, mikä usein johtaa uusiin haasteisiin ja entistä pahempaan ahdistukseen esimerkiksi vuokrien maksun jäädessä ns. rästiin.

Erilaiset ahdistuksen ja jännittyneisyyden kokemukset eivät kuitenkaan yksinomaan liity puutteellisiin tietoteknisiin taitoihin. Osa asiakkaista hallitsee sujuvasti internetin viihdekäytön, mutta kokee kuitenkin virallisten kaavakkeiden täyttämisen hyvin vaikeana. Virallisten asioiden hoitaminen tuo asiakkaalle jännitystä, sillä virheen tekemisestä saattaa aiheutua vakava seuraus, kuten etuuden menettäminen.

Osa asiakkaista kokee digitaalisen asioinnin myös pelottavana, jolloin digitaalisia palveluita on vaikeampi lähteä edes kokeilemaan. Asiakas voi myös kokea vieraisiin paikkoihin, kuten eri virastoihin, menemisen hyvin ahdistavana kokemuksena. Erityisesti yksin asiointi voi muodostua ylitsepääsemättömäksi kynnykseksi asioiden hoitamiselle.

Haasteet impulssikontrollin säätelyssä ovat asiakkaiden keskuudessa erittäin yleisiä, jolloin lyhytjännitteisyys tai voimakkaat tunteenpurkaukset saattavat muodostua esteeksi digiasioinnissa. Esimerkiksi asiakkaan tehdessä virheen jonkin sähköisen lomakkeen täytössä, ja etenkin jos hän ei ymmärrä miten tämän virheen voisi korjata, voi asiakas hermostua tästä niin paljon, että hakemuksen täyttäminen estyy.

Monilla asiakkaista on mielenterveyteen tai päihteiden käyttöön liittyviä haasteita, jotka osaltaan vaikuttavat digitaalisessa asiointissa esiintyviin haasteisiin, kuten ahdistukseen, jännittävyyteen ja pelkotiloihin. Osalla asiakkaista on myös muistiin liittyviä ongelmia, mikä tekee esimerkiksi eri palveluihin vaadittavien käyttäjätunnusten ja salasanojen muistamisen, ja sitä kautta itse palvelun käytön, hankalaksi.

Osalla asiakkaista on varsin negatiivisia asenteita digitaalisuutta ja digitaalista asiointia kohtaan. Mikäli asiakas on ollut pitkään poissa digitaalisesta yhteiskunnasta tai ele siinä milloinkaan elänyt, voi digitaalisuus tuntua hänestä erittäin vastenmieliseltä. Asiakas saattaa kokea vahvaa muutosvastarintaa digitalisaatiota kohtaan ja kummeksua sitä, että asioita ei voikaan enää hoitaa paperisin lomakkein tai paikan päällä asioiden.

6.1.4 Elämänhallinnan haasteet

Tuloksista ilmenee, että osalla asiakkaista on elämänhallinnallisia haasteita siinä määrin, että ne vaikuttavat asiakkaan mahdollisuuksiin asioida digitaalisesti ja omaksua asiointissa tarvittavia tietoja ja taitoja. Osalla nämä haasteet ovat erittäin mittavia, kuten asunnottomuutta ja vakavia päihdeongelmia. Haasteiden myötä asiakkaalla ei useinkaan ole käytössään asiointiin tarvittavia laitteita ja esimerkiksi asunnottomien osalta on varsin yleistä, että heidän mahdollisesti omistamansa laitteet usein jossain vaiheessa varastetaan.

Asiakkailla on usein käytössään laitteissaan prepaid -liittymiä, jotka myös katoavat itse laitteen varastamisen tai häviämisen myötä. Tämä tekee haastavaksi usean digitaalisen palvelun osalta esimerkiksi salasanojen palautuksen, mikäli asiakkaalla ei ole enää käytössään samaa prepaid -numeroa, mihin salasanan palautusviesti ohjautuu.

Asiakkaan haasteet etuuksien hakemisessa ja tiedoissa sen suhteen, mihin etuuteen hän on oikeutettu, voivat liittyä myös elämänhallinnallisiin ongelmiin. Asiakkaalla voi olla suuria

vaikeuksia talousasioiden hoitamisessa oman etunsa mukaisesti siten, että peruselinkustannukset, kuten vuokra ja sähkölaskut tulevat maksetuiksi. Asiakas saattaa käyttää esimerkiksi sähkölaskuun tarkoitettua Kelan maksaman etuuden johonkin aivan muuhun ja havahtua asiaan vasta silloin, kun asiakkaan tili on tyhjillään, laskusta on saapunut maksumuistutus ja seuraavan etuuden saamiseen on aikaa useampi viikko.

6.2 Ulkoiset tekijät esteenä digiosallisuudelle

6.2.1 Digitaalisen saavutettavuuden haasteet

Hard Luck -nettikahvilan työntekijät kuvaavat, että joidenkin asiakkaiden osalta pääsy digitaaliseen pariin on estynyt tai ainakin huomattavasti vaikeutunut erilaisten esteiden vuoksi. Ehkä ehdottomin ulkoinen este digitaalisuuden saavuttamiselle kohdistuu asiakkaisiin, jotka ovat suorittaneet pitkää vankeusrangaistusta suljetussa vankilassa. Suljetuissa vankiloissa mahdollisuudet päästä käyttämään digitaalista asiointia ja omaksumaan tähän tarvittavia taitoja ovat usein täysin asiakkaan ulottumattomissa.

Toinen yhtä mittava este digitaalisuuden pariin pääsemiselle voi olla asiakkaan puutteelliset tiedot digiasioinnin tarpeestaan. Jos asiakas ei esimerkiksi tiedä oikeudestaan hakea jotain tiettyä etuutta, ei hänellä ole tietoa myöskään tarpeestaan digiasioinnin omaksumiseen.

6.2.2 Puutteelliset laiteresurssit

Usealla asiakkaalla on puutteelliset laiteresurssit digitaalisten palveluiden käyttöön, jolloin asiakkaan digiosallisuus estyy vaikka hänellä olisikin siihen tarvittavat tiedot ja taidot. Asiakas ei esimerkiksi omista tietokonetta, tulostinta, älypuhelinia tai internetyhteyttä. Usean asiakkaan osalta olosuhteet, kuten asunnottomuus, muodostavat esteen laiteresurssien hankinnalle. Asiakkaan taloudellinen tilanne voi olla myös niin heikko, ettei tarvittavien laitteiden hankinta ole mahdollista. Myös vankeustuomion suorittaminen on yleensä este laitteiden hankinnalle ja niiden käyttämiselle.

6.2.3 Epäkäytännölliset tai muuten heikosti toimivat digipalvelut

Esteeksi nettikahvilan asiakkaiden digiosallisuudelle voivat muodostua myös digipalvelut itsessään, mikäli ne ovat puutteellisesti toteutettuja ja niiden toteutuksessa ei ole otettu riittävästi huomioon niiden asiakasystävällisyyttä ja käytännöllisyyttä. Tämänkaltaiset puutteet vaikeuttavat kenen tahansa palveluja käyttävän digiosallisuutta, mutta nettikahvilan asiakaskunnan voidaan katsoa olevan asian osalta keskimääräistä heikommassa asemassa, sillä heillä on usein myös muita haasteita, kuten oppimisvaikeuksia, jotka hankaloittavat digitaalisten palvelujen käyttämistä.

Digipalvelut voivat muodostua varsin epäkäytännöllisiksi, mikäli sivustoilla käytetty vaikeaselkoinen niin sanottu kapulakieli tekee sisällön ymmärtämisestä vaikeaa. Virastojen sivustot voivat olla myös ulkoasultaan sekavia, jolloin tarvittavan tiedon löytäminen vaikeutuu. Joskus viranomaisten sivustot sisältävät palveluiden käytön helpottamiseksi esimerkiksi opastusvideoita, mutta ongelmaksi voi muodostua se, että itse videot eivät ole helposti löydettävissä kyseistä palvelua käytettäessä, eikä niistä silloin ole mahdollista hyötyä.

Sivustot voivat olla käytettävyydeltään hyvin jäykkiä ja hankalia, mikä voi johtua esimerkiksi jo vanhentuneesta käyttöjärjestelmästä. Esimerkiksi sivustoille upotetut sähköiset hakemukset ovat usein haasteellisia, sillä pienen virheen tekeminen estää hakemuksessa eteenpäin pääsyn. Järjestelmä ei välttämättä osaa tunnistaa sitä, että pilkulla tarkoitetaan pistettä, eikä hakemusta täytettäessä tällaista virhettä ole puolestaan helppoa havaita. Tämä voi tehdä sähköiset palvelut varsin hankalakäyttöisiksi verrattuna esimerkiksi puhelinpalveluun.

Sähköistä kaavaketta täytettäessä puuttuu usein palvelusta myös reaaliaikainen tuki, esimerkiksi chat-palvelu. Muiden palvelumuotojen vähentämisen johdosta tuen saaminen myöskään puhelimitse on usein mahdotonta ainakaan ilman usein kohtuuttoman pitkää jonotusaikaa.

6.2.4 Heikosti asiakkaan tarpeisiin soveltuvat digipalvelut

Monet digitaalisista palveluista soveltuvat varsin heikosti Hard Luck -nettikahvilan asiakkaiden tarpeisiin. Esimerkiksi asiakkaiden sisäiset esteet saattavat nivoutua yhteen digipalvelujen heikon soveltuvuuden kanssa, eikä kyseisiä sisäisiä esteitä, kuten esimerkiksi oppimisen haasteita ole läheskään aina digipalveluissa huomioitu.

Useissa palveluissa vaaditaan joskus monivaiheistakin kirjautumista, mikä voi muodostua suureksikin haasteeksi. Asiakkaalla ei ole esimerkiksi käytössä puhelinta, johon saada varmistusviesti. Puhelinnumero voi olla asiakkaalla myös vaihtunut, jolloin varmistusviesti menee sitä tarvittaessa väärään numeroon. Myös asiakkaiden haasteet muistamisessa voivat muodostua esteeksi käyttäjätunnusten ja salasanojen hallinnassa.

Digitaaliset palvelut voivat olla asiakkaalle myös liian monimutkaisia käytettäväksi sisältäen esimerkiksi aivan liikaa yksityiskohtia. Digitaaliset palvelut myös uusiutuvat asiakkaiden näkökulmasta katsottuna liian nopealla syklillä, eikä asiakas pysy tässä kehityksessä mukana, vaikka hänen perustaitonsa digiasiointiin olisivatkin kunnossa. Usein haasteena on myös se, että uusia digipalveluita ei ole mahdollista harjoitella etukäteen.

Usein viranomaisten laite- ja henkilöstöresurssit digitaalisen asioinnin osalta ovat myös puutteellisia. Esimerkiksi silloin, jos asiakkaalla ei ole tarvittavia laitteita tai osaamista

palveluiden käyttöön, ei kyseistä digitaalista palvelua tarjoavalla taholla ole saatavilla tarpeeksi laitteita tai opastusta palvelun käyttöön ja jonotusajat ovat kohtuuttoman pitkiä. Viimesijaista etuutta koskevien hakemusten yhteydessä esitetään myös useita kysymyksiä, jotka eivät lainkaan kosketa asiakasta ja voivat tuntua hänestä absurdeilta ja ärsyttäviltä. Esimerkiksi toimeentulotukea hakiessa esitetään joka kerta kysymys siitä, omistaako hakija veneen, kesämökin tai metsää. Jos kyseinen henkilö on esimerkiksi asunnoton, voivat tällaiset kysymykset olla hyvin loukkaavia.

6.3 Vuorovaikutukselliset tekijät esteenä digiosallisuudelle

6.3.1 Kokemus ulkopuolisuudesta

Etenkin pitkään laitospoluksissa eläneille asiakkaille voi digiasioinnin esteeksi muodostua myös kokemus ulkopuolisuudesta. Vapauduttaessa suljetusta vankilasta, eristyksestä ja pitkältä tuomiolta, on kontrasti tavalliseen elämään ja yhteiskuntaan valtava. Tällaisessa tilanteessa oleva asiakas voi kokea tullessa ulkoavaruudesta ja hypänneensä yhtäkkiä toiselle planeetalle. Yhteiskunnan muuttuminen ja kehittyminen voi saada aikaan asiakkaassa myös vihantunteita hänen huomattessaan, että erinäisten asioiden hoitaminen on täysin muuttunut ja yhteiskunta digitalisoitunut valtavaa vauhtia.

Ulkopuolisuuden kokemuksia voi ilmetä myös asiakkaan yrittäessä asioida eri tahoilla, kuten esimerkiksi Kelassa tai Te-palveluissa. Asiakas ei välttämättä käsitä viranomaisen käyttämää kieltä tai ymmärrä hänen ohjeistustaan esimerkiksi jonkin hakemuksen digitaaliseen täyttämiseen. Asiakasta palvelevalla virkailijalla ei taas välttämättä ole tietoa asiakkaan taustasta, eikä siitä, että monet aivan tavalliset asiat voivat olla pitkään laitospoluksissa olleelle täysin vieraita. Tällöin virkailija ei välttämättä pysty ymmärtämään asiakkaan kokemia haasteita. Virkailija ei välttämättä myöskään ymmärrä asiakkaan käyttämää kieltä, joten myös virkailijalle voi olla hyvin haastavaa ymmärtää mitä asiakkaan asia koskee. Tällaisissa tilanteissa asiointi ei välttämättä etene lainkaan ja päättyy lopulta tuloksettomana, vaikka asiakas olisikin oikeutettu etuuteen, jota yritti hakea. Seurauksena asiakkaan ulkopuolisuuden kokemus vahvistuu.

6.3.2 Ennakoasenteiden kohtaaminen

Esteeksi digiosallisuudelle voi muodostua myös asiakkaan kohtaamat ennakoasenteet viranomaisten ja virkailijoiden taholta hänen asioidessaan eri palveluissa. Asiakkaan kohdatessa ennakkoluuloja, asenteita ja pelkoa, on hänen oma kokemuksensa puolestaan usein se, että hän tulee torjutuksi. Häntä ei kohdella niin kuin ketä tahansa asiakasta, vaan hänet luokitellaan omaan erilliseen, usein turvallisuushaksi määriteltyyn kastiin. Ennakoasenteita voi muodostua niin asiakkaan taustan kuin hänen ulkoisen olemuksensaakin perusteella. Myös

asiakkaan tapaa esittää asiansa saatetaan virkailijoiden toimesta vieroksua. Ennakkoluulot korostuvat silloin, jos virkailijalla ei ole kokemusta työskentelystä rikostaustaisten, päihdeongelmaisten ja syrjäytyneiden parissa, jolloin ennakkoluulot voivat usein kummuta tietämättömyydestä.

Asiointi muodostuu asiakkaan näkökulmasta usein epätasa-arvoiseksi hänen kokemuksensa ollessa se, että häntä ei kohdata tasavertaisena ihmisenä, vaan virkailijat suhtautuvat häneen ennakkoluuloisesti tai ylimielisesti. Kohtaamisesta saatetaan tehdä viranomaisten taholta jonkinlaista valtapeliä, mikä saa asiakkaan kokemaan, että omista etuuksistaan joutuu usein taistelemaan. Pahimmillaan tämä johtaa siihen, että asiakas ei hae hänelle kuuluvia etuuksia ja kokee toimeentulon hankkimisen rikollisin keinoin olevan ratkaisu tilanteeseen.

Varsin yleistä on se, että asiakas nähdään jo oletusarvoisesti turvallisuushkana hänen asioissaan virastossa. Asiakkaan pelkkä olemassaolo tulkitaan vaara- ja uhkatilanteena. Heti asiakkaan sisään astuessa, voidaan paikalle kutsua vartija varmistamaan henkilökunnan ja muiden asiakkaiden turvallisuus. Vartijan läsnäolo ei kuitenkaan tuo asiakkaalle turvallisuutta, vaan hän voi kokea sen jopa provosoivana eleenä. Kun asiakasta ei kohdata tasa-arvoisesta asetelmasta käsin, tuntee hän olonsa usein hermostuneeksi ja uhatuksi. Pahimmillaan asiakkaan leimaamisesta turvallisuushaksi voi itsessään seurata se, että asiakas myös käyttäytyy ongelmallisesti.

Erityisen ongelmallista työntekijöiden asiakkaisiin kohdistamissa ennakkoluuloissa ja asenteissa on se, että monestikaan asiakkaalla ei ole mahdollisuutta valita toista tapaa tai paikkaa asioida kuten esimerkiksi ravintolassa asioitaessa. Kyse on usein viimesijaisista etuuksista, jolloin asiakas on myös riippuvainen kyseisestä palvelusta.

6.3.3 Henkisen tuen puute

Myös henkisen tuen puute voi muodostua esteeksi nettikahvilan asiakkaan digiosallisuudelle. Asiakkaan tarvitsemaa henkistä tukea asioinnin yhteydessä ei läheskään aina tunnisteta viranomaisten taholta. Asiakas voi kokea jäävänsä vaille turvallisuudentunnetta, tarvittavaa luottamussuhdetta ei pääse muodostumaan, eikä sosiaalinen tuki ole asiakkaan tarpeisiin nähden riittävää.

Tiukasti käytännön asioissa pysyminen ilman henkistä tukea ja kannustusta voi saada asiakkaan sulkeutumaan ja tätä kautta hän voi jättää kertomatta tilanteestaan jotain varsin oleellista. Kun asiakas kuulee kannustamisen sijaan virkailijoiden taholta vain käskyjä ja kehotuksia, on asiakkaan vaikeampaa kiinnostua ja motivoitua hoitamaan asioitaan ja asiointikokemuksesta muodostuu helposti asiakasta stressaava ja ärsyttävä tilanne.

Asiakkaat tarvitsevat usein myös ns. ”kädestä pitäen” -ohjausta eri palvelujen piiriin, eikä tätä tarvetta läheskään aina ymmärretä. Pitkältä vankeustuomiolta tai päihdekuntoutuksesta vapautunut asiakas voi kokea uuteen, vieraaseen paikkaan menon hyvin ahdistavana etenkin silloin, jos hänen pitää asioida yksin.

6.3.4 Vertaisuuden kokemuksen puute

Mikäli asiointiin yhteydessä ei ole tarjolla vertaistukea, voi myös se nostaa asiakkaan kynnystä asiointiin ja digitaalisuuden omaksumiseen. Asiakas ei välttämättä luota viranomaiseen samalla tavalla kuin vertaistyöntekijään pelätessä viranomaisen kertovan asiakkaan asioista ulkopuolisille. Ammatilaisen voi olla mahdotonta keskustella asiakkaan kanssa yhtä syvällisesti mitä vertaistyöntekijän.

Asiakkaan tasavertainen ja ennakkoluuloton kohtaaminen ei ole välttämättä yhtä helppoa työntekijälle, jonka elämänhistoria on täysin erilainen kuin asiakkaalla ja jolle asiakkaan kokemusmaailma on täysin vieras. Vertaisuuden kokemusta vailla oleva työntekijä ei useinkaan puhu asiakkaan kanssa ”samaa kieltä”, ja usein erilaisuus voi olla myös ennakkoluulojen taustalla. Vailla vertaisuuden kokemusta voi olla myös vaikeampaa suhtautua asiakkaaseen empaattisesti ja ymmärtävästi etenkin silloin, kun asiakas on tehnyt isoja virheitä, esimerkiksi syöllistynyt rikokseen tai aloittanut päihteiden käytön uudestaan.

6.3.5 Viranomaisten / virkailijoiden puutteelliset taidot haastavissa vuorovaikutustilanteissa

Asiakkaalla voi olla vuorovaikutuksellisia haasteita, jotka muodostavat esteen hänen digiosallisuudelleen. Kyseiset haasteet limittyvät usein muihin henkisiin haasteisiin tai oppimisen haasteisiin. On kuitenkin hyvä muistaa, että vuorovaikutus on aina molemminpuolista, eikä työntekijälähtöisiä haasteita vuorovaikutuksessa tule jättää huomiotta nettikahvilan asiakkaiden digiosallisuuden esteiden osalta.

Vuorovaikutustaitojen puutteellisuus korostuu etenkin haastavissa vuorovaikutustilanteissa. Työntekijä ei välttämättä kykene tarvittavalla tavalla rajaamaan asiakasta, ja voi tämän seurauksena tulla manipuloiduksi asiakkaan taholta. Haastavaa on erityisesti asiakkaan ei-toivotun käytöksen rajaaminen samalla kuitenkin pyrkien ymmärtämään asiakkaan joskus erikoiseltakin vaikuttavaa käytöstä. Asiakasta voidaan rajata epätarkoituksenmukaisesti joko tarpeetoman tiukasti tai liian vähän.

Vaikeaa voi olla myös asiakkaan negatiivisten tunteiden kohtaaminen ja tunteidenilmaisun rajaaminen sopivissa mittasuhteissa. Tunteiden ilmaisuun ei aina osata suhtautua rakentavalla

tavalla, vaan asiakkaan negatiivisiin tunteisiin suhtaudutaan tuomitsevasti ja niihin reagoidaan tarpeettoman voimakkaasti.

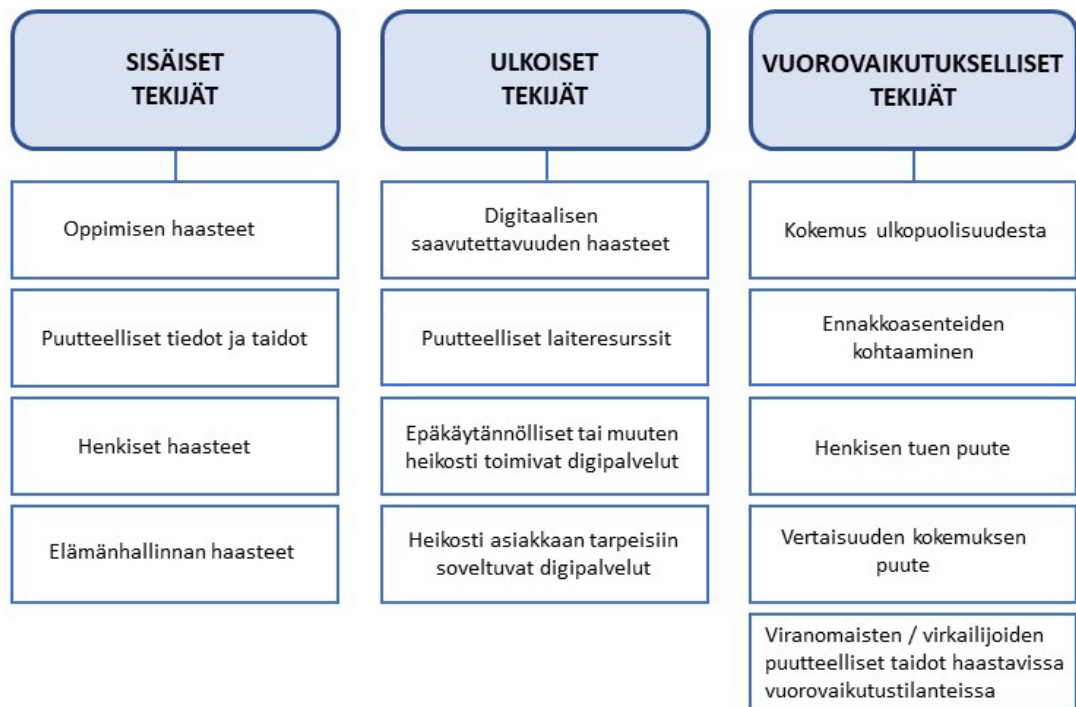
Erityisen haastaviksi asiointi voi muodostua silloin, jos asiakas on syyllistynyt ns. taburikokseen, esimerkiksi seksuaalirikokseen ja tämä on työntekijän tiedossa. Työntekijä ei aina kykene kohtaamaan asiakasta ammatillisesti, vaan purkaa kohtaamisessa heränneet, sinällään hyvin inhimilliset ja haastavat tunteet itse asiakastilanteessa. Usein taustalla on koulutuksen tai kokemuksen puutteesta johtuva kykenemättömyys siirtää joitain asioita mielessään sivuun myöhemmin käsiteltäväksi. Tällöin asiakasta ei kyetä kohtaamaan ammatillisesti ja työ muodostaa myös sen tekijälle suurta henkistä kuormitusta.

6.4 Tulosten yhteenveto

Hard Luck -nettikahvilan työntekijät toivat esiin varsin paljon erilaisia esteitä asiakkaidensa digiosallisudelle. Esiintuodut esteet ryhmiteltiin niistä tehdyssä analyysissä kolmeen luokkaan, jotka ovat sisäiset tekijät, ulkoiset tekijät sekä vuorovaikutukselliset tekijät. Huomioitavaa on se, että työntekijät korostivat puheessaan vahvasti asiakkaidensa yksilöllisyyttä sen suhteen, kuinka paljon vaihtelua heidän kokemisissaan digiosallisuuden haasteissa on. Osalle haasteita on kasaantunut runsaasti, osalle ei juuri lainkaan. Suurimmalla osalla asiakkaista haasteiden määrä on jotain tältä väliltä.

Yhtä lailla huomion arvoista on myös se, että monet haasteista ovat keskenään limittäisiä, mikä tekee tarkan jaon sisäisiin, ulkoisiin ja vuorovaikutuksellisiin tekijöihin osittain keinotekoiseksi. Sinällään jaottelu voi kuitenkin auttaa ymmärtämään haasteiden moninaisuutta ja siitä voi myös olla tukea pyrittäessä poistamaan ja lieventämään digiosallisuuden esteitä. Tällöin on kuitenkin hyvä pohtia kutakin estettä monesta näkökulmasta niin sisäisten, ulkoisten kuin vuorovaikutuksellistenkin tekijöiden kautta.

Alla vielä kootusti Hard Luck -nettikahvilan asiakkaiden esteet digiosallisudelle kahvilan työntekijöiden näkemysten mukaan:



Kuvio 2: Tulosten yhteenveto

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Hard Luck -nettikahvilan työntekijöiden näkemyksiä rikostaustaisten asiakkaidensa digiosallisuuden esteistä. Työssä haettiin vastauksia tutkimuskysymykseen siitä, millaisia esteitä Hard Luck -nettikahvilan rikostaustaisilla asiakkailla on digiosallisuudelle kahvilan työntekijöiden näkemyksen mukaan?

Opinnäytetyön tarkoitus täyttyi kahden kattavan teemahaastattelun avulla, joissa tuotiin esiin kattavasti erityyppisiä digiosallisuuden haasteita. Opinnäytetyön tulosten mukaan rikostaustaisten henkilöiden digiosallisuuden esteitä olivat sisäiset tekijät, kuten oppimisen haasteet ja puutteelliset tiedot ja taidot, ulkoiset tekijät, kuten digitaalisen saavutettavuuden haasteet ja puutteelliset laiteresurssit, sekä vuorovaikutukselliset tekijät, kuten kokemus ulkopuolisuudesta ja ennakoasenteiden kohtaaminen.

7.1 Tulosten tarkastelu

Aikaisempia tutkimuksia rikostaustaisten digiosallisuuteen liittyen on löydettävissä varsin vähän. Oikeusministeriön koko rikosseuraamuslaitoksen toiminnan ja asiakasprosessien tulevaisuutta koskeva selvitys (Pajuoja 2019) paneutuu digitaaliseen kehitykseen rikosseuraamusalan kontekstissa, vaikka digiosallisuus ei ole työn varsinainen fokus. Selvityksessä kuitenkin kartoitettiin vankien valmiuksia sähköiseen asiointiin ja saadut tulokset olivat useilta osin saman

suuntaisia tämän opinnäytetyön tulosten kanssa. Selvityksessä tuli esiin niin sisäisiä tekijöitä (esim. puutteelliset digitaidot ja heikko motivaatio), kuin ulkoisiakin tekijöitä (esim. puutteelliset laiteresurssit ja erinäiset vankilaympäristön haasteet digitaaliselle saavutettavuudelle). Oikeusministeriön selvityksessä tuli lisäksi esiin se, että digiosaamisen taso on vankien keskuudessa hyvin vaihteleva. Sama seikka tuli esiin myös tämän opinnäytetyön tuloksissa.

Myös kansainvälisistä tutkimuksista on löydettävissä viitteitä samantyyppisistä digiosallisuuden esteistä. Kansainvälinen tutkimus on kuitenkin päädytty jättämään pois lähdeaineistosta siitä syystä, että eri maiden välillä olevat eroavaisuudet (esim. kulttuuriset ja lainsäädännölliset erot sekä erot yhteiskuntarakenteissa) tekevät saadun tiedon vertaamisen hyvin haastavaksi. Halutessaan kansainväliseen tutkimukseen voi perehtyä esimerkiksi tutustumalla brittiläiseen digitaalista ulossulkemista vankiloissa käsittelevään etnografiseen tutkimukseen (Pike & Adams 2012) sekä yhteisöllistä oppimista vankiloissa digitaalisen ulossulkemisen estämiseksi kartoittavaan espanjalaiseen tutkimustyöhön (Novo-Corti & Barreiro-Gen 2016).

Vaikka aihetta ei ole toistaiseksi juurikaan tutkittu, on ammattilaisten keskuudessa kuitenkin herännyt huoli rikostaustaisten kohtaamista haasteista digitaalisessa yhteiskunnassa toimissaan. Tähän aiheeseen keskittyi muun muassa lokakuussa 2019 Helsingin kulttuuritalolla järjestetty Kuuluuko digi vain hyväosaisille? -seminaari. Tapahtumassa useat ammattilaiset toivat puheenvuoroissaan esiin havaitsemiaan esteitä vankien ja rikostaustaisten digiosallisuudelle. Esiin tuodut esteet olivat pitkälti samoja, mitkä nousivat esiin myös tässä opinnäytetyössä. Näistä esimerkkinä puutteelliset digitaidot ja puutteellinen välineistö digiasiointiin. (Kuuluuko digi vain hyväosaisille? 2019) Rikostaustaisten digiosallisuuden esteitä nousi esiin myös vuoden 2018 ammattilaisseminaarissa, josta Mikko Harju ja Roosa Hassinen tekivät rikosseuraamusalan sosionomiopintojen opinnäytetyönsä. Aiheena seminaarissa oli rikostaustaisille suunnattujen palvelujen yhteensovittaminen. Seminaari houkutti paikalle kattavasti rikostaustaisten parissa toimivia asiantuntijoita, jotka toivat esiin useita digitaaliseen kehitykseen liittyviä haasteita, kuten vankien puutteelliset atk-aidot, vankiloiden haasteet näiden taitojen vahvistamisessa sekä erilaisten oppimisvaikeuksien huomioimisessa opetuksessa. Myös eri palveluntarjoajien, kuten esimerkiksi TE-toimiston järjestelmien ja palvelukäytäntöjen todettiin usein muodostavan haasteen vanki -statuksen omaavien asiakkaiden kohdalla. (Harju & Hassinen 2018, 38, 42.)

Teoriaosuudessa esitellyn tutkimustiedon ja yllä olevan, asiantuntijaseminaareihin pohjautuvan tiedon lisäksi rikostaustaisten digiosallisuudesta ja sen haasteista on löydettävissä tietoa muutamista lähivuosina toteutetuista opinnäytetöistä. Yhtä poikkeusta lukuun ottamatta näiden tutkimustöiden osalta töiden pääasiallisena tarkoituksena ei ole ollut kartoittaa ja tutkia digiosallisuutta, vaan tutkimus on liittynyt esimerkiksi vankiloiden sähköiseen asiointiin, rikollisuudesta irrottautumiseen tai vankien vapautumisprosessien kehittäminen. Kuitenkin varsin

monesta opinnäytetyöstä on löydettävissä myös tässä työssä saatuja tuloksia tukevaa tietoa koskien rikostaustaisten digiosallisuutta.

Tämän opinnäytetyön tuloksissa ilmeni se, että Hard Luck -nettikahvilan rikostaustaisten asiakkaiden digitaalisten palvelujen käyttämiseen tarvittavat tiedot ja taidot ovat varsin vaihtelevalla tasolla. Osalla tietokoneiden ja muiden digilaitteiden hallinta, sekä tarvittavien ohjelmistojen käyttö on varsin sujuvaa, osalle kaikki digitaalisuuteen liittyvä on täysin vierasta.

Myös esimerkiksi Puustisen ja Vainion (2017) vankiloiden sähköistä asiointia muun muassa vankeihaastatteluiden avulla kartoittaneen opinnäytetyön tulosten mukaan digiosaamisen taso on vankien keskuudessa hyvin vaihtelevaa. Osalle haastatelluista digitaalisten laitteiden ja internetsivustojen käyttö oli varsin tuttua, mutta osalla ei ollut mitään kokemusta digitaalisista laitteista tai sähköisestä asiointista. Osalla haasteet liittyivät puolestaan vain tiettyihin yksittäisiin asioihin, kuten itselle uuden laitteen tai asiointimuodon käytön omaksumiseen. (Puustinen & Vainio 2017, 30.)

Aiemmista opinnäytetöistä on löydettävissä useita kuvauksia rikostaustaisten digiosallisuuden esteeksi muodostuvista sisäisistä tekijöistä. Samankaltaisia haasteita tuli esiin myös tässä tutkielmassa. Salon ja Sjölundin (2014) rikollisuudesta irrottautumista käsittelevää opinnäytetyötään varten haastattelemat rikosseuraamuslaitoksen asiakkaat toivat esiin virastoasioiden hoitamisessa kokemansa, erityisesti kaavakkeiden täyttämiseen liittyvät henkilökohtaiset vaikeutensa. (Salo & Sjölund 2014, 61.) Saarholm (2014) puolestaan haastatteli opinnäytetyötään varten Saattaen vapauteen -projektin rikostaustaisia asiakkaita. He kertoivat kokemistaan haasteista, jotka vaikuttivat kielteisesti viranomaisasioiden, kuten toimeentulotukihakemusten, tulokselliseen hoitoon. Omasta osaamattomuudesta, mutta myös palveluiden kankeudesta kumpuava ahdistus, stressi ja hermojen menettäminen oli vaikuttanut varsin kielteisesti heidän virastoasiointikokemuksiinsa. (Saarholm 2014, 58 - 59.)

Aiemmista opinnäytetöistä on löydettävissä tukea tämän tutkielman tuloksille myös rikostaustaisten digiosallisuuden esteiksi muodostuvien ulkoisten tekijöiden osalta. Erityisesti pitkäaikaisvankien haasteita digitalisoituvassa yhteiskunnassa on tuotu esiin varsin monessa lähteessä. Esimerkiksi Puustisen ja Vainion (2017) Mikkelin vankilan sähköistä asiointia kartoittanutta opinnäytetyötä varten haastattelemat vangit toivat esiin kehittämistarpeena pitkäaikaisvangeille suunnatun atk-koulutuksen. Varsinaisen tutkimustyön ulkopuolella toinen opinnäytetyön tekijöistä kävi myös keskustelua sähköisestä asiointista elinkautista tuomiota suorittavan vangin kanssa. Tämä kertoi, että ei ole koskaan käyttänyt tietokonetta ja internetverkko on hänelle täysin vieras asia, joka aiheuttaa hänelle ihmetystä. Muilta vangeilta saamansa tiedon perusteella hän kuitenkin koki, että digitaitojen opettelu olisi hänelle ensisijaisen tärkeää ennen vankeustuomiolta vapautumistaan. (Puustinen & Vainio 2017, 31, 44.)

Edellä kuvattu tukee myös tämän opinnäytetyön tuloksia koskien digitaalisen saavutettavuuden haasteita. Pääsy digitaalisuuden pariin voi olla estynyt esimerkiksi pitkän vankeustuomion vuoksi, mutta esteeksi voi muodostua myös se, että henkilöllä ei ole tietoa omista digitaalisuuteen liittyvistä tarpeistaan. Joskus esteeksi voivat muodostua myös digitaaliset palvelut itsessään, mikäli ne soveltuvat huonosti niiden käyttäjien tarpeisiin. Puutteelliset tiedot omista tarpeistaan tulevat esille myös Vaakanaisen (2012) opinnäytetyötään varten haastatteleminen Kuntouttava vankityö -ohjelman asiakkaiden kerronnasta. He toivat esiin tarpeensa konkreettiseen ohjaukseen sen suhteen, että saavat tietoa omista oikeuksistaan esimerkiksi toimeentulotukiasioiden osalta. (Vaakanainen 2012, 62 - 63.)

Tämän tutkielman tuloksista ilmeni se, että rikostaustaisen asiakkaan digiosallisuuden esteeksi voi muodostua heidän tarpeisiinsa nähden puutteelliset laite- ja henkilöstöresurssit erilaisissa asiointipalveluissa. Myös Salon ja Sjölundin (2014) rikollisuudesta irrottautumista käsittelevässä opinnäytetyössä haastateltu rikosseuraamuslaitoksen asiakas kertoi asiointistaan Te-palveluissa, jossa häntä oli työntekijän toimesta vain ohjeistettu katsomaan asiointin aiheena olevaa koulutusasiaa tietokoneelta. Asiakkaalla ei kuitenkaan ollut tähän tarvittavia taitoja. (Salo & Sjölund 2014, 61.)

Aiemmista opinnäytetöistä on löydettävissä tukea myös rikostaustaisten digiosallisuuden esteiksi muodostuvien vuorovaikutuksellisten tekijöiden osalta. Vielä kattavampaa tietoa on löydettävissä vuorovaikutuksellisista tekijöistä, jotka vaikuttavat yleisesti osallisuuteen, ei ainoastaan digiosallisuuteen. Tämän työn tuloksissa yhtenä esteenä ilmeni kokemus ulkopuolisuudesta. Tämä koski etenkin pitkään laitosolosuhteissa eläneitä rikostaustaisia asiakkaita. Ulkopuolisuuden kokemus ilmenee myös Puustisen ja Vainion (2017) opinnäytetyössään esiin tuodussa keskustelussa elinkautisvangin kanssa. Kyseinen vanki kertoi kysyneensä vankitovereiltaan siitä, mitä internetissä oikein on. Hän oli saanut vastaukseksi sen, että siellä on kaikki. Tämä oli puolestaan aiheuttanut ihmetystä vangille, jolla ei ollut mitään kosketuspintaa tietokoneisiin tai digitaalisuuteen. (Puustinen & Vainio 2017, 44.)

Myös rikostaustaisten kokemista ennakoasenteista löytyy tietoa aiemmista opinnäytetöistä; vielä kattavampaa tietoa on löydettävissä, mikäli haetaan tietoa ennakoasenteiden kohtaamisesta marginalisoitujen ryhmien osalta yleisesti. Tuula Sanaksenaho (2012) tutki opinnäytetyössään vankien vapautumisprosessien kehittämiskohteita haastatteleamalla vankilasta jo vapautuneita entisiä vankeja. Yksi haastatelluista toi esiin tarpeen kehittää erityisryhmien kanssa työskentelevien koulutusta. Hän koki haasteena työntekijöiden vaillinaisen tietotaidon lisäksi myös asenteet rikostaustaisia asiakkaita kohtaan. Haastateltu korosti sitä, että tuomitsevuuden sijaan rikostaustainen asiakas tulisi kohdata ihmisenä ja asiakkaana, joka tarvitsee tukea asioiden eteenpäin saattamisessa. (Sanaksenaho 2012, 42 - 43.)

Varsin monessa aiemmassa opinnäytetyössä tuotiin esiin rikostaustaisten kokema henkisen tuen suuri tarve ja vastaavasti henkisen tuen puute esteenä digiosallisuudelle ja osallisuudelle yleensä. Tämä antaa tukea myös tässä työssä saaduille tuloksille. Esimerkiksi Salon ja Sjölundin (2014) rikollisuudesta irrottautumista käsittelevässä opinnäytetyössä haastateltiin rikosseuraamuslaitoksen asiakasta, joka kertoi kokevansa konkreettisen tuen, kuten virastoasioinnille mukaan lähtemisen olevan hänelle erittäin tärkeä tuki virallisten asioiden hoitamisessa. (Salo & Sjölund 2014, 61.) Yhdessä asioimisen tärkeyttä korostivat myös Saarholmin (2014) opinnäytetyötään varten haastattelemat Saattaen vapautteen -projektin rikostaustaiset asiakkaat, sekä Vaakanaisen (2012) haastattelemat Kuntouttava vankityö -ohjelmassa mukana olleet rikostaustaiset henkilöt. (Saarholm 2014, 59; Vaakanainen 2012, 63.) Lisäksi Salon ja Sjölundin (2014) opinnäytetyötään varten haastatteleminen rikosseuraamuslaitoksen asiakkaiden kertomuksissa ilmeni vaikeus pyytää apua virkailijoilta silloinkin, kun sitä selkeästi kaipaisi saadakseen pakolliset asiat hoidettua. (Salo & Sjölund 2014, 61.)

Vertaisuuden kokemuksen positiivisista vaikutuksista osallisuuteen on saatavilla varsin paljon tutkittua tietoa. Tämän työn kannalta erityisen mielenkiintoinen tutkimustyö on Juha Kallion (2008) tiedotusopin pro gradu -tutkielma, jossa hän etsi vastausta siihen, voiko vertaistuellalla voimaannuttaa yli digitaalisen kuilun. Esimerkkinä hänen tutkimuksessaan oli Pirkanmaan Sini-nauha ry:n Tasa-arvoiseen elämään -hanke, jossa koulutettiin järjestötoimijoille atk-vertaiskouluttajia. Hankeen puitteissa koulutukseen osallistui mm. mielenterveys- ja päihdekuntoutujia, sekä vankilasta vapautuneita. Kallio tuli tutkimustyössään siihen tulokseen, että vertaistukeen perustuva koulutus on toimiva tapa tietoyhteiskunnassa vaadittavien perustojen oppimiseen. Hänen mukaansa oleellisia elementtejä vertaisuuden kautta voimaantumisenä ovat avoimuus, toimintavapaus, rohkaiseminen, sekä pyrkimys turvallisuuteen, luottamukseen ja tasa-arvoisuuteen. (Kallio 2008, 2.) Kyseiset vuorovaikutukseen liittyvät tekijät tulivat ilmi myös tässä tutkimustyössä liittyen niin vertaisuuden kokemukseen, mutta myös viranomaisasiointiin.

Katja Mäkyne (2014) selvitti sosionomikoulutuksen opinnäytetyössään rakentavaa vuorovaikutusta rikostaustaisen asiakkaan ja työntekijän välillä aikuissosiaalityön kontekstissa. Aineistona hänen työssään oli viiden rikostaustaisen henkilön, sekä yhden rikostaustaisten parissa työskentelevän henkilön haastattelut. Mäkynen tutkimuksen tuloksissa ilmeni useita kohtaamiseen kielteisesti vaikuttavia vuorovaikutuksen elementtejä, joita myös tässä opinnäytetyössä tuotiin esiin esteenä rikostaustaisten digiosallisuudelle. Tutkimuksessa haastatellut rikostaustaiset esittivät toiveita aidosta kohtaamisesta, johon kuuluu luotettavuus, avoimuus ja ennakkoluulottomuus. He toivoivat työntekijöiltä myös ymmärrystä asiakkaan impulsiivisuutta kohtaan. Myös se, että työntekijä ei anna asiakkaan historian määrittellä asiakasta nykyhetken kohtaamistilanteessa koettiin tärkeänä. (Mäkyne 2014, 2, 32, 34.)

7.2 Eettisyys

Eettisyyteen liittyviä näkökulmia pohdittiin koko opinnäytetyöprosessin ajan kaikissa sen eri vaiheissa ja prosessiin liittyvissä valinnoissa. Opinnäytetyötä tehdessä sitouduttiin noudattamaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) laatimia ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita, sekä yleisiä eettisiä periaatteita, jotka ohjaavat Suomessa kaikilla tieteenaloilla tehtävää tutkimusta. Näitä ovat tutkittavien henkilöiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, aineellisen ja aineettoman kulttuuriperinnön sekä luonnon monimuotoisuuden kunnioittaminen, sekä tutkimuksen toteuttaminen siten, että siitä ei aiheudu tutkittavana oleville ihmisille, yhteisöille tai muille tutkimuskohteille merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja. (Tenk 2019, 7.)

Työn edetessä eettisyyttä pohdittiin Pohjolan (2007) kolmiosaisen, työskentelyn vaiheisiin perustuvan jaottelun mukaan. Tutkimustyötä aloitettaessa lähtökohtana on tiedon intressin etiikka; tutkimusaiheen valinta, teoreettinen ankkurointi, tutkimuksen rajaukset ja tutkimuskysymyksen asettaminen. Seuraavassa vaiheessa siirrytään tiedon hankkimisen etiikkaan, jolloin pohdittavana on tutkijan suhde tutkimuskohteeseen ja tutkimusjoukkoon, sekä aineiston hankinnan toteuttaminen. Tiedon tulkitsemisen etiikkaan puolestaan kuuluu aineiston analyysivalinnat, analyysin toteuttaminen, sekä tulosten tulkinta, käsitteellistäminen ja esittämisen muotoilu. Myös tutkimusprosessin jälkeiseen aikaan liittyy eettisiä valintoja tiedon julkistamisen etiikan ja tuloksena saadun tiedon käyttämisen etiikan muodoissa. (Pohjola 2007, 11 - 12.)

Kysymys tutkimuksen hyödyistä on yksi tutkimuksen teon arvovalinnoista. Tutkimuksen tehtävänä voidaan nähdä yhteiskunnan palveleminen tarjoamalla välineitä niin sosiaalisten ilmiöiden ymmärtämiseen ja tulkitsemiseen, kuten myös ongelmien ratkaisemiseen. Tutkimuksen tuottama uusi tieto ja ymmärrys tukee niin päätöksen tekoa kuin toiminnallisia ratkaisuja. Tutkimus ei koskaan voi olla täydellisen neutraalia ja arvovapaata, joten tulee myös pohtia, kenen hyötyä tutkimuksen tulisi lähtökohtaisesti palvella. (Pohjola 2007, 28.)

Tämä opinnäytetyö kuuluu yhteiskuntatutkimuksen piiriin ollen osa sosiaalitieteellistä tutkimusta. Eettiset lähtökohdat opinnäytetyölle tulevat siis näiden tieteenalojen tutkimustyön etiikasta. Yhteiskuntatutkimuksessa korostetaan ihmisarvon kunnioittamista ja sosiaalista vastuuta. Sosiaalitieteissä ihmisyyden lähtökohdan korostamista on painotettu ajatuksella siitä, että tutkimuksen tulee asettua heikompiosaisten puolelle, jolloin tutkimuksen tavoitteena on tehdä näkyväksi arkielämän todellisuus, huono-osaisuus ja hyvinvointia heikentävät tekijät. (Pohjola 2007, 28.)

Tutkimuksista, joissa aiheena on ollut marginaalissa elävien arkaluontoiset kokemukset, on esitetty kritiikkiä niiden eettisyyttä kohtaan. Pohdintaa on herättänyt kysymys siitä, onko tutkijalla oikeutta tunkeutua toisen elämään ja tirkistellä kaikista kipeimpiä ja arkaluontoisimpia aiheita ja kokemuksia? Eettisyyteen vedoten ei kuitenkaan voi sulkea mitään tiettyä, arkaluonteistakaan aihetta tutkimuksen ulkopuolelle, vaan oleellista on sen sijaan laaja-alainen eettisten näkökulmien huomiointi ja tutkimuksessa mukana olevien ihmisten kunnioittaminen ja heidän oikeuksiensa huomiointi. Arkaluonteisia, usein salattujakin aiheita tutkimalla on mahdollista tehdä näitä aiheita ja ongelmia näkyväksi. Tutkimuksessa tuotetun tiedon avulla on mahdollista luoda yhteiskunnallisia ratkaisuja, sekä tarvittavaa tukea vastaaviin tilanteisiin. (Pohjola 2007, 18.)

Pohjolan (2007) mukaan erityisesti marginaaliryhmiä tutkittaessa on kritisoitu tutkimusaiheen lähestymistä ongelmalähtöisesti. Tällöin riskinä on tulla määritelleeksi tutkimusjoukko ja tutkimustematiikka jo lähtökohtaisesti ongelmalähtöisesti. Tutkimuksen suuntautuessa ongelmien etsimiseen tutkimusjoukko voidaan nähdä negatiivisesti sävyttyneinä, ongelmankantajina. Mikäli tutkimuksen näkökulma on sen sijaan avoin, voidaan toki tutkimuksen tuloksina saada esiin samoja ongelmia, mutta ne eivät muodostu tutkimuksessa automaattisiksi itseään toteuttaviksi lähtökohdiksi tai ennusteiksi. (Pohjola 2007, 18 - 19.)

Pohjola (2007) myös huomauttaa, että mikäli tutkimuksen tietoinen tavoite on tutkia jotakin tiettyä ongelmaa, tulee kyseinen ongelma nimetä asianmukaisesti. (Pohjola 2007, 19.) Tässä opinnäytetyössä haettiin vastauksia kysymykseen siitä, millaisia esteitä rikostaustaisten henkilöiden digiosallisuudelle on havaittavissa. Tavoitteena on siis ollut tutkia tiettyä ongelmaa, jolloin se on myös nimetty asianmukaisesti. Voidaan siis todeta, että aihetta on lähestytty ongelmalähtöisesti. Tietoisena lähtökohtaan liittyvistä riskeistä on työskentelyn kaikissa vaiheissa kiinnitetty huomiota siihen, ettei ongelmalähtöisyyden anneta määritellä tutkimusjoukkoa negatiivisesti tai luoda automaattisia ennusteita ja itseään toteuttavia lähtökohtia

Erityisesti tutkittavan ja tutkimuksen tekijän väliseen vuorovaikutukseen, esimerkiksi tietojen keräämiseen haastatteleamalla, liittyy useita tärkeitä eettisiä periaatteita ja velvollisuuksia, jotka tulee huomioida. Keskeinen ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen periaate on tietoon perustuva suostumus osallistua tutkimukseen. Tutkittavalla henkilöllä on oikeus osallistua tutkimusentekoon vapaaehtoisesti ja yhtä lailla hänellä on oikeus myös kieltäytyä osallistumisesta. Tutkimuksen tekijän tulee dokumentoida tutkittavan antama suostumus osallistumiseen. (Tenk 2019, 8.)

Tutkittavalla henkilöllä on myös oikeus keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa tai peruuttaa suostumuksensa osallistumisestaan tutkimukseen. Tutkittavalla henkilöllä on lisäksi oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön

toteutuksesta, esimerkiksi siitä, miten tutkimuksessa kerättyä aineistoa käsitellään ja säilytetään. Aina kun se on mahdollista, tulee tieto antaa tutkittavalle kirjallisessa tai sähköisessä muodossa. Tutkittavalla on oikeus saada ymmärrettävä ja totuudenmukainen kuva tutkimuksen tavoitteista, tutkimuksen vaikutuksista ja osallistumiseen liittyvistä mahdollisista haitoista ja riskeistä. (Tenk 2019, 8 - 9.)

Tutkimuksen aineistonkeruun osalta tässä opinnäytetyössä on kiinnitetty erityistä huomiota siihen, että haastatteluun osallistuvat saavat tarpeeksi tietoa siitä, mihin he ovat osallistumassa ja mihin haastatteluun kerättävää materiaalia tullaan käyttämään. Tästä on annettu tietoa niin suullisesti kuten myös kirjallisessa haastattelusopimuksessa (Liite 1). Kirjallisessa sopimuksessa on myös kerrottu osallistumisen vapaaehtoisuudesta, sekä mahdollisuudesta keskeyttää tai peruuttaa annettu suostumus.

Aineiston osalta on myös kiinnitetty huomiota yksityisyyden suojaan ja tietojen asianmukaiseen käsittelyyn. Haastattelut äänitettiin ja äänitteitä säilytettiin verkkopalvelimella salasanan takana. Äänitteet litteroitiin, minkä jälkeen ne tuhottiin. Myös litterointitiedostot säilytetään verkkopalvelimella ja aineistoanalyysin valmistuttua hyväksyttävästi litterointitiedostot tuhotaan. Henkilötietoja ei missään vaiheessa säilytetä materiaalin yhteydessä ja aineiston analyysin yhteydessä poistetaan sellaiset tiedot, joiden perusteella yksittäinen henkilö saattaisi olla mahdollista tunnistaa, mikäli niitä aineistossa esiintyy. Näistä asioista on myös annettu tietoa haastateltaville.

Tiedon tulkitsemisen etiikan osalta laadulliseen tutkimukseen liittyy usein haasteita sen osalta, että tulokset esitetään usein erilaisina luokitteluuina. Nimeämällä, luokittelemalla ja määrittelemällä tutkimuskohdettaan tutkija käyttää samalla valtaansa. Eettisesti erityisen haastavaa, joskus kyseenalaistakin, on tarjota tuloksina erilaisia ihmisryhmien tyyppisiä itse tutkittavan ilmiön jäsentämisen sijaan. (Pohjola 2007, 26 - 27.) Tämän opinnäytetyön osalta yksi tutkimuseettisistä valinnoista on ollut nimenomaan jäsenellä tutkittavaa ilmiötä ihmisryhmien ja -tyyppien sijaan.

Tutkimustuloksia tulkittaessa, käsitteellistettäessä ja perusteltaessa oleellista on punnita tieteen kriittisyyttä ja arvovapautta, täten myös omia, sekä yhteiskunnassa vallitsevia arvoja ja asenteita. Tällä pyritään estämään se, että tutkimuksessa mukana olevien henkilöiden vastauksien ja kertomuksien tulkittaisiin automaattisesti ilmentävän jotain heihin ryhmänä liitettyä stereotyyppistä kuvaa (esim. työttömyyteen liittyvä passiivisuus). Johonkin ihmisryhmään liitetty stereotypia ei ole välttämättä tutkimuksen tulos, vaan se voi olla tutkimuksen tuloksiin siirtynyt tutkijasta ja ympäröivästä yhteiskunnasta lähtöisin oleva ennakoasenne. (Pohjola 2007, 21.)

Ennakoasenteisiin liittyvän riskin huomioimisen kautta tiedon tulkitsemisen etiikka liittyy läheisesti myös tutkimustyön alkuvaiheen tiedon intressin etiikkaan ja ongelmalähtöisen tiedonintressin riskiin ennakoasenteiden vahventajana. Erityinen painoarvo ennakoasenteisiin liittyvälle riskille on annettu työstettäessä opinnäytetyön kirjallista raporttia. Tutkielman terministö on valittu siten, että on pyritty tietoisesti välttämään termejä, jonka voidaan katsoa olevan eriarvoistavaa tai toiseutta tuottavaa. Esimerkiksi osallisuuden vastakohta määritellään tutkielmassa toteutumattomaksi osallisuudeksi sen sijaan, että käytettäisiin vahvan arvotauksenkin omaavaa termiä syrjäytyminen. Koko opinnäytetyön työstön ajan on myös käytetty aikaa omien ennakoasenteiden pohtimiseen, niiden tunnistamiseen ja tunnustamiseen. Kukaan ei ole ennakoasenteista vapaa, mutta ennakoasenteitaan tiedostamalla voi huomattavasti pienentää riskiä sen suhteen, että tulee sekoittaneeksi omat ennakoasenteet tieteseen ja tutkimuksen tuloksiin.

7.3 Luotettavuus

Tämän opinnäytetyön aihetta on tutkittu varsin vähän ja aiemman tutkimustiedon niukkuus on huomioitu jo työn aloitusvaiheessa. Tutkielma on tehty kartoittavalla otteella ja sen yhtenä tarkoituksena on myös pyrkiä herättämään kiinnostusta jatkotutkimukselle aiheesta. Tutkielma ei pyri tarjoamaan yleistettäviä totuuksia, vaan saadut tulokset koskevat yksinomaan Hard Luck -nettikahvilan rikostaustaisia asiakkaita ja heidän esteitään digiosallisuudelle. Myös tältä osin saadut tulokset eivät ole välttämättä kaiken kattava kuvaus kyseisistä esteistä.

Opinnäytetyössä panostettiin kattavaan lähdeaineistoon tutustumiseen, sekä tiedonhakemiseen myös laajemmin tutkittavasta aiheesta ja sen eri osa-alueista. Lähdemateriaalin luotettavuuteen ja tuoreuteen kiinnitettiin erityistä huomiota. Opinnäytetyön haasteena oli se, että työn aiheesta on saatavilla varsin niukasti aiempaa tutkimustietoa. Siksi lähdemateriaalin osalta oli perusteltua huomioida myös esimerkiksi aiemmat opinnäytetyöt. Tulokset saivatkin vahvistusta samansuuntaisia tuloksia tarjoavista opinnäytetöistä.

Myös haastatteluja tehdessä huomio kiinnitettiin työn luotettavuuden kannalta merkityksellisiin seikkoihin. Vilkka (2015) muistuttaa haastattelutilanteisiin liittyvistä tulkintaongelmien riskeistä, jotka ovat aina läsnä tutkimusaineiston koostuessa sanoista ja niiden merkityksistä. Opinnäytetyön haastattelujen aikana kiinnitettiin erityistä huomiota mahdollisiin tulkintaongelmiin, ja haastattelujen aikana esitettiin useita tarkentavia kysymyksiä, joilla varmistettiin, että haastateltavan sanoma oli tullut ymmärretyksi. Haastatteluissa pyrittiin myös käyttämään mahdollisimman selkeää kieltä ja välttämään sellaisia termejä, joiden merkityksestä on mahdollista tehdä monenlaisia tulkintoja. Esimerkiksi osallisuus -termiä ei haastatteluissa erikseen käytetty, vaan haastattelun teemat kartoittivat niitä osa-alueita, jotka tämän tutkielman osalta on määritelty osallisuuden osa-alueiksi. Työn aineisto kerättiin

haastatteleamalla kahta henkilöä. Vaikka haastateltujen määrä oli varsin pieni, olivat itse haastattelut kuitenkin laajuudeltaan varsin kattavia ja niissä käsiteltiin aihetta useasta eri näkökulmasta.

Opinnäytetyön edetessä jokaista valintaa punnittiin tarkasti ja analyysivaiheessa aineisto käytiin läpi useampaan kertaan kaiken oleellisen tiedon huomioimiseksi. Menetelmäkirjallisuus toimi työskentelyn tukena prosessin alusta loppuun ja työn edetessä opinnäytetyön ohjaaja antoi työstä palautetta useaan otteeseen. Näiden palautteiden perusteella työhön tehtiin tarvittavia korjauksia.

7.4 Jatkotutkimusidea

Tässä tutkielmassa saadut tulokset saavat tukea myös aiemmasta tutkimustiedosta, vaikkakaan kokonaisvaltaista ja laajaa tutkimusta aiheesta ei ole tehty. Tämän perusteella voidaan arvella, että rikostaustaisten esteet digiosallisuudelle ovat varsin moninaisia ja yksilöllisiä. Jatkossa näitä esteitä olisi tarpeen kartoittaa laajemmin rikostaustaisten henkilöiden ja rikosseuraamuslaitoksen asiakkaiden keskuudessa.

Jatkotutkimuksen ja esteiden laajemman tutkimuksen myötä helpottuisi myös ongelman ratkaisemiseksi tarvittavien toimien suunnittelu ja toteutus. Haasteiden ollessa moninaisia täytyy myös ongelman ratkaisussa huomioida yksilöllisyys, eikä pyrkiä ratkaisemaan ongelmaa vain yhdestä näkökulmasta, kuten esimerkiksi atk-taitojen opetuksen kautta.

Digiosallisuuden esteiden lisäksi jo tässä vaiheessa olisi hyödyllistä kartoittaa aihetta myös positiivisesta näkökulmasta, kuten jo tehtyä tuloksellista kehitystyötä aiheen parissa, sekä rikostaustaisten asiakkaiden vahvuuksia digiosallisuuden osalta. Myös näiden kautta on mahdollista kehittää ja löytää uusia ratkaisuvaihtoehtoja todettuihin haasteisiin.

Lähteet

- Antikainen, J., Honkaniemi, T., Jolkkonen, A., Kahila, P., Kotilainen, A., Kurvinen, A., Lemponen, V., Lundström, N., Luoto, I., Niemi, T., Pyykkönen, S., Rehunen, A., Saukkonen, P., Viinamäki, O-P & Viinikka, A. 2017. Smart Countryside. Maaseudun palveluiden kehittäminen ja monipuolistaminen digitalisaatiota ja kokeiluja hyödyntämällä. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 9/2017. (Antikainen, ym. 2017.)
- Collan, M. & Rantanen, T. 2009. Kuntouttavasta osastotoiminnasta siviiliin suuntaavaan työhön. Näkökulmia Keravan vankilan WOP (Work Out Project) -projektin prosessiin. Julkaisussa Rantanen, T. (toim.) 2009. Kuntoutus, vaikuttavuus ja kehittäminen. Näkökulmia rikosseuraamusalan työn kehittämiseen. Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja A66. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu. 75 - 105.
- Eskola, J. 2007. (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi. 32 - 46
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. E-kirja.
- European Commission. 2019. Digital Economy and Society Index (DESI) Report 2019. Use of Internet Services.
- Euroopan komissio. 2019. Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI). 2019, Maaraportti Suomi.
- Euroopan komissio. 2014. Valokeilassa Euroopan unionin politiikka: Euroopan digitaalistrategia. Luxemburg: Euroopan unionin julkaisutoimisto.
- Gothóni, R., Hyväri, S., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. 2016. Inklusio ja yhteisöllisyys yhteisen hyvän toteutumisenä. Teoksessa Gothóni, R., Hyväri, S., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.) 2016. Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena - Diakonia-ammattikorkeakoulun tki-toiminnan vuosikirja 2. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 13 - 23. (Gothóni, ym. 2016.)
- Hakala, J. T. 2010. Tutkimusmenetelmän valinnasta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 12 - 25
- Harju, M. & Hassinen, R. 2018. Rikostaustaisille suunnattujen palveluiden yhteensovittaminen - Kehittämideoita yhteistyöseminaarista. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Rikosseuraamusalan koulutusohjelma.
- Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2019. Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (Toim.). Suomalaisten hyvinvointi 2018. Teema 31. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: PunaMusta Oy, 279 - 290.
- Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, M, Nikander, P. & Ruusu- vuori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 11 - 45
- Innokylä.2019. Digiosallisuus syrjäytymisen ehkäisykeinona. Viitattu 22.11.2019. <https://www.innokyla.fi/web/malli8427556>
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäpaperi 33/2017. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. (Isola, ym. 2017.)

- Kairala, M. 2017. Alkusanat. Teoksessa Kivistö, M. & Päykkönen, K. (toim.). Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 7 - 10.
- Kallio, J. 2008. Voiko vertaistuellalla voimaannuttaa yli digitaalisen kuilun. Esimerkkinä tasa-arvoiseen elämään -hanke. Pro gradu -tutkielma. Tiedotusoppi. Tampereen yliopisto.
- Kriminaalihuollon tukisäätiön internetsivut. Hard Luck -nettikahvila. Viitattu 31.10.2020. (<https://www.krits.fi/saatio/verkostot/hard-luck-nettikahvila/>) (Kriminaalihuollon tukisäätiö 2020)
- Kuuluuko digi vain hyväosaisille? -seminaari. Helsingin kulttuuritalo. 23.10.2019.
- Lavikkala, R. & Linderborg, H. 2011. Johdanto. Teoksessa Lavikkala, R. & Linderborg, H. (toim.) Rikosseuraamustyön kehittämisen kysymyksiä. Rikosseuraamusalan koulutuskeskus. Acta Poenologica 2/2011. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 9 - 11.
- Lindgren, J., Mokka, R., Neuvonen, A. & Toponen, A. 2019. Digitalisaatio - murroksen koko kuva. Helsinki: Tammi. (Lindgren, ym. 2019.)
- Lindström, B. 2019. Älykäs vankila -sellipäätteen kehittäminen. Opinnäytetyö. Liiketalous. Turun ammattikorkeakoulu.
- Mäki, J. 2014. Vapautuvien asialla - Kriminaalihuollon tukisäätiö. Julkaisussa Lindström, J. & Kumlander, K. (toim.) 2014. Auttamista, vaikuttamista, asiantuntemusta. Järjestöjen monet roolit kriminaalityössä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sarja F25. 77 - 83.
- Mäkyne, K. 2014. ”Et kyl sit pitää ottaa huomioon et rikolliset ovat hyvin herkkiä ihmisiä”. Rikostaustaisen asiakkaan aito kohtaaminen aikuissosiaalityössä. Opinnäytetyö. Sosionomi. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Novo-Corti, I. & Barreiro-Gen, M. 2015. Collaborative learning in environments with restricted access to the internet: Policies to bridge the digital divide and exclusion in prisons through the development of the skills of inmates. Computers in Human Behavior. 51. 1172 - 1176.
- Pajuoja, J. 2019. Rikosseuraamuslaitoksen toiminta- ja asiakasprosessien tulevaisuus. Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2019:15. Helsinki: Oikeusministeriö.
- Pike, A. & Adams, A. 2012. Digital exclusion or learning exclusion? An ethnographic study of adult male distance learners in English prisons. Institute of Educational Technology. The Open University. Milton Keynes. UK. Research in Learning Technology. Vol 20. 2012. 363 - 376.
- Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi.
- Pohjola, A. 2017. Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen. Teoksessa Kivistö, M. & Päykkönen, K. (toim.). Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 181 - 189.
- Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Makkonen, T. (toim.) 2013. Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä: Juvenes Print. 12 - 34.
- Rikosseuraamuslaitos. Risen strategiakartta. Tavoitteet ja kehittämisalueet kaudelle 2018 - 2021. Vuoden 2018 toimenpiteet. (Rise 2020a)
- Rikosseuraamuslaitos. 2020. Hankkeet. Viitattu 31.10.2020. (<https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/ajankohtaista/hankkeet.html>) Julkaistu 25.8.2020. (Rise 2020b)

Saarholm, J. 2014. Irti rikollisuudesta koevapauden ja tuen avulla? - Saattaen vapauteen -projektin asiakkaiden kokemuksia. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Rikosseuraamusalan koulutusohjelma.

Saari, J. 2015. Huono-osaiset - elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

Sainio, T., Ängeslevä, V. & Talvitie-Lamberg, K. 2018. Osallisuuden näkökulmia tietopolitiikassa. Valtiovarainministeriön taustapaperi. Viitattu 24.10.2020. (<https://vm.fi/documents/10623/10841416/Sainio-%C3%84nges-lev%C3%A4-Talvitie-Lamberg-Osallisuuden+na%CC%88ko%CC%88kul-mia.pdf/280af6bf-3c86-2cc5-ba0e-91cef5b0a902/Sainio-%C3%84nges-lev%C3%A4-Talvitie-Lamberg-Osallisuuden+na%CC%88ko%CC%88kul-mia.pdf>) (Sainio, ym. 2018)

Salo, M. & Sjölund, P. 2014. Desistanssi rikosseuraamusalan asiakkaiden näkökulmasta. Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Sosionomi.

Sanaksenaho, T. 2012. Vankilasta vapauteen - Tutkimus vapauttamissuunnitelmien tekemisen kehittämiseksi. Opinnäytetyö. YAMK. Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja rikosseuraamusala.

Sassi, S. 2003. Synnyttääkö verkko eriarvoisuutta? -katsaus. Julkaisussa Tiedotustutkimus 2003:3, 41 - 53.

Tuomi, J. & Saarijärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. (Tenk 2019)

Vaakanainen, I. 2012. Kuntouttava vankityö -ohjelman merkitys asiakkaiden elämässä. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Rikosseuraamusalan koulutusohjelma.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Juva: PS-Kustannus.

Kuviot

Kuvio 1: Esimerkki ala- ja yläluokkien muodostamisesta	19
Kuvio 2: Tulosten yhteenveto.....	29

Liitteet

Liite 1: Haastattelusopimus.....	44
Liite 2: Teemahaastattelun runko	45

Liite 1: Haastattelusopimus

HAASTATTELULUPA

Olet osallistumassa haastatteluun, jossa kerätään tietoa rikostaustaisten digiosallisuudesta ja digitalisoituvassa yhteiskunnassa toimimisesta. Saatua tietoa tullaan käyttämään haastattelijan opinnäytetyön aineistona. Opinnäytetyö on osa Laurea amk:n sosionomiopintoja.

Valmiissa työssä haastatellut esitellään anonymieinä ja myös haastattelumateriaalissa mahdollisesti esiintyvät tunnistetiedot häivytetään aineiston työstössä siten, että niitä ei esiinny valmiissa työssä. Tärkeää on kuitenkin huomioida se, että täyttä anonymiteettiä ei haastatteluun osallistuvilla kyetä takaamaan, sillä työpaikkansa perusteella heidät voi olla mahdollista tunnistaa, vaikka he esiintyvätkin aineistossa anonymieinä.

Mikäli opinnäytetyön tekijä haluaa käyttää valmiissa työssään suoria lainauksia haastateltavien puheesta, kysy hän tähän erikseen lupaa sähköpostin välityksellä.

Työn valmistuttua kaikki haastatteluaineisto hävitetään. Aineistoa ei missään vaiheessa luovuteta ulkopuolisille. Vallitsevasta pandemiatilanteesta johtuen haastattelulupalomake toimitetaan haastateltaville sähköpostitse ja haastateltavaa pyydetään kuittamaan kyseisen sähköpostin, mikäli antaa suostumuksensa haastatteluun.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja haastattelusta voi kieltäytyä tai haastattelumateriaalin osittaisen käytön voi kieltää missä vaiheessa haastattelua tahansa. Opinnäytetyö valmistuu kevään 2020 aikana ja kopio valmiista työstä toimitetaan nähtäville Hard Luck -nettikahvilaan.

Annan luvan haastatteluun ja haastattelun nauhoittamiseen.

Haastateltava

Haastattelija

Aika ja paikka

Liite 2: Teemahaastattelun runko

TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

Taustatiedot:

- koulutustausta
- kuinka kauan toiminut alalla

Ketkä asioivat Hard Luck Cafe:ssa? Onko asiakaskuntanne jollain tapaa muuttunut toimintanne aikana?

Mitä yhteiskunnan digitalisoituminen merkitsee asiakkailenne?

- Kiinnostaako digitaalisuus asiakkaitanne?
- Mihin asiakkaanne kokevat tarvitsevana digiosaamista? (viranomaisasiointi, työnhaku, opiskelu, viihde, jne...)
- Mitä asioita asiakkaanne hoitavat tai haluaisivat hoitaa digitaalisesti?
- Miten asiakkaanne ovat siirtyneet digitaalisuuteen tai mikä on esteenä siirtymiselle?
- Millaisia positiivisia ja hyödyllisiä puolia asiakkaanne ovat tuoneet esiin digitaalisuudessa? (asiointitapa, laite, sovellus, jne...)
- Mitä hankalia, vastenmielisiä tai muuten negatiivisia puolia asiakkaanne ovat tuoneet esiin digitaalisuuteen liittyen?
- Minkä näkisit motivoivan asiakkaitanne digitaalisuuteen ja käyttämään enemmän digitaalisia palveluja?

Mitä viranomaisasiointin digitalisoituminen merkitsee asiakkailenne?

- Ovatko asiakkaanne tuoneet esiin näkökantojaan viranomaisasiointin digitalisoitumisesta? (esim. Kela, työkkäri ja sosiaalitoimi)
- Ovatko asiakkaanne tuoneet esiin näkökantojaan digiasioinnista verrattuna muihin asiointitapoihin? (paikan päällä käynti, puhelinpalvelu, paperilomakkeet)
- Ovatko asiakkaanne tuoneet esiin näkökantojaan asioinnista vankilasta käsin? Digitaalisuus ja vankila?
- Miten näkisit viranomaisten voivan tukea asiakkaidenne (digi)asiointia?

Millaisiin asioihin asiakkaat tarvitsevat tukea asioidessaan toimipisteessänne?

- digiosaamisen vahvistaminen?
- tarjolla olevat laitteet?
- sosiaalinen ympäristö ja tuki?

Miten kuvailisit asiakkaidenne digiosaamista?

- Korostuuko asiakkaiden keskuudessa tietynlainen osaaminen tai tietynlaiset haasteet?
 - o Laitteiden hallinta (tietokone, älypuhelin, tabletti, yms.)
 - o Verkkoasiointi (verkkopankin käyttö, Kela-asiointi, muut viranomaistoimijat)
 - o Ohjelmistojen hallinta (tekstinkäsittely, sovellukset, yms.)
 - o Internetin käyttö (tietoturva, tiedonhaku, sähköposti, pelaaminen ja muu viihde, yms.)

Miten meneillään oleva yhteiskunnallinen kriisitilanne on näkynyt työssänne ja mitä vaikutuksia näkisit sillä olevan asiakkaisiinne nyt ja tulevaisuudessa?