



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Sähköisen asioinnin onnistuminen Mikkelin ja Pyhäselän vankiloissa pilotointihankkeen perusteella

Puustinen Hilikka, Vainio Marjut

2017 Laurea



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Yhdessä enemmän*

Laurea-ammattikorkeakoulu

Sähköisen asioinnin onnistuminen Mikkelin ja Pyhäselän vankiloissa  
pilotointihankkeen perusteella

Hilkka Puustinen  
Marjut Vainio  
Rikosseuraamusala  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2017

Hilkka Puustinen & Marjut Vainio

**Sähköisen asioinnin onnistuminen Mikkelin ja Pyhäselän vankiloissa pilotointi hankkeen perusteella**

Vuosi 2017 Sivumäärä 58

---

Tässä tutkimuksessa tutkittiin sähköisen asioinnin pilotoinnin onnistumista Pyhäselän ja Mikkelin vankiloissa pilotointiin osallistuneiden vankien ja vankilan henkilökunnan näkökulmista. Tutkimuksessa selvitettiin asioinnin laatua käyttäjän näkökulmasta. Tavoitteena oli myös tutkia Uuden Vankeuslain 2015 toteutumista sähköisessä asiointissa. Tavoitteena oli koota SWOT-analyysejä käyttäen vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet pilotoinnin perusteella ja käyttää niitä jatkossa hyvien työtapojen pohjana kehitettäessä sähköistä asiointia vankiloissa.

Tutkimusmenetelminä käytettiin vankihaastatteluja ja henkilökunnalle lähetettyjä kyselyjä koskien pilotoinnin onnistumista ja lupakäytäntöjä. Tutkimuksemme perustui tutkittavan henkilökohtaiseen kokemukseen asiasta. Tutkimus tehtiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Tulokset pilotoinnista koettiin vankien ja henkilökunnan puolelta hyvinä. Vankien puolelta toivottiin lisää sähköisen asioinnin mahdollisuuksia ja menetelmiä. Henkilökunta näki sähköiset menetelmät mahdollisuutena ja vankien asiointia nopeuttavina. Turvallisuusuhat nousivat esiin aineistosta henkilökunnalta tulleesta palautteesta. Suurimpana uhkana nähtiin luvattomilla sivuilla käyminen ja oikeuksien rajaaminen. Tutkimuksen perusteella pilotoinnin voi nähdä onnistuneen laadullisesti. Yhteyksien toimivuudessa nähtiin ongelmia. Vangeille mahdollisuudesta sähköiseen asiointiin tiedottamisessa nähdään kehittämisen tarvetta: puolet vastanneista vangeista oli saanut tiedon toiselta vangilta.

Hilkka Puustinen & Marjut Vainio

**User Experience And Quality Of The Online communication Pilot In Pyhäselkä And Mikkeli Prison**

Year	2017	Pages	58
------	------	-------	----

---

This Bachelor's thesis introduces a pilot project in online communication. The research took place in Pyhäselkä and Mikkeli prisons and was portrayed via prisoners and the personnel of the institutions. The research focuses on user experience and the quality of online communication. One of the objectives of this research was to investigate how the New Law of Imprisonment was considered in the online communication. Another objective was to gather together all strengths, weaknesses, opportunities and possibilities in online communication using a SWOT analysis.

The research methods in this research were interviews with prisoners and personnel inquiries. The inquiries were about conventions in the manners of permission and general feelings of success in the online piloting. The nature of the research is qualitative and it is based on personal experiences among the prisoners and the personnel. The results from this pilot project were positive in general and online communication can be declared as a success by using qualitative methods. However, the prisoners hoped for more opportunities with online communication, whereas the personnel saw online methods mainly as a new possibility in both handling commissions and saving time. The personnel also highlighted some threats such as instability of the online connections, prisoners visiting prohibited websites and difficulties in delimiting these rights. Through the prisoner interviews it also emerged that the level of internal communication was not high enough such as half of the prisoners had received information about possible online communications from another prisoner. In the future this research will be a base when developing new ways to develop online communication.

Keywords: Online communication, Prison, The New Law of Imprisonment, Quality of the online communication

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimintaympäristö.....	7
	2.1 Rikosseuraamuslaitos .....	7
	2.2 Pyhäselän vankila ja Mikkelin vankila .....	7
	2.3 Pilotoinnin vaikutuksia sähköiseen asiointiin rikosseuraamuslaitoksessa .....	8
3	Yhteiskunnalliset lähtökohdat .....	10
	3.1 Sähköisen asioinnin historia .....	10
	3.2 Sähköinen asiointi Suomessa .....	11
	3.3 Vankeuslaki 2015 .....	13
	3.4 Normaaliusperiaate .....	14
	3.5 Hyvä sähköinen hallinto.....	14
	3.6 Sähköisen asioinnin nykytilanne Suomen vankiloissa .....	15
4	Teoreettinen viitekehys.....	16
	4.1 Tulevaisuuden vankila.....	16
	4.2 Kuntouttava näkökulma .....	17
	4.3 Sähköisen asioinnin kokemuksia .....	18
	4.4 Sosiaalisen media ja sen merkityksellisyys .....	19
5	Tutkimusasetelma .....	19
	5.1 Tutkimuksen tavoite, tutkimuskysymykset ja toteutus .....	19
	5.2 Tutkimusmenetelmän valinta .....	21
	5.3 Kohderyhmä ja aineiston keruu.....	23
	5.4 Lupa menettely sähköiseen asiointiin vangeille .....	24
	5.5 Aineiston analyysi .....	25
	5.6 SWOT .....	26
	5.7 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	26
6	Tulokset.....	27
	6.1 Sähköisen asioinnin haastattelut vangeille .....	27
	6.2 Sähköisen asioinnin kysely henkilökunnalle .....	33
	6.3 Yhteenveto tuloksista SWOT:lla .....	37
7	Johtopäätökset .....	38
	7.1 Tiedottaminen .....	41
	7.2 Sähköisen asioinnin onnistuminen eri ryhmien mielestä vankiloissa .....	41
	7.3 Sähköinen asiointi vankeuslain 2015 mukaan .....	42
8	Pohdinta .....	43
	Lähteet .....	45
	Kuviot.. ..	50
	Liitteet.....	51

## 1 Johdanto

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli tarkastella ja tutkia, kuinka Vankeuslain (2005) vankeutta ja tutkintavankeutta koskevat säännökset täsmentyvät Uuden Vankeuslain (2015) myötä ja kuinka ne toteutuvat vankiloissa. Uudet säännökset koskevat erityisesti vangin yhteydenpitoa vankilan ulkopuolelle. Uusi vankeuslaki antaa mahdollisuuden sähköiseen viestintään ja asiointiin vankilasta käsin. Sähköisellä asioinnilla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan sähköpostin käyttöä, internetin käyttöä toimeentuloon, työ-, koulutus-, oikeus-, sosiaali- tai asuntoasioiden hoitamiseen liittyvässä tai muussa vastaavassa tärkeässä syyssä (Vankeuslaki 393/2015, 12.) ja vangin mahdollisuutta olla videoyhteydessä, jossa on puhe- ja näköyhteys, lähiomaisten ja muiden läheistensä kanssa. (Vankeuslaki 393/2015, 13:13. ja Tutkintavankeuslaki 768/2005, 9:1.) Edellä mainitusta videoyhteydestä käytetään nimitystä Skype. Skype on palvelu, jonka kautta voidaan pitää yhteyttä ystäviin ja perheeseen helposti tietokoneen ja matkapuhelimen kautta. Sen avulla voi soittaa ilmaisia äänipuheluita tai videopuheluita ystävälle, vaikka ulkomaille. (Skype 2016.)

Tutkimusvankiloiksi valittiin Pyhäselän vankila (perustettu 1990), joka sijaitsee Hammaslahdessa, lähellä Joensuuta ja Mikkelin vankila (valmistunut 1843) Mikkelin keskustassa. Molemmat laitokset ovat suljettuja vankiloita. Pyhäselän vankilassa käyttöön otettiin pilotoinnin ajaksi Skype ja Mikkelin vankilassa muu sähköinen asiointi, jolla tarkoitetaan internetin käyttöä toimeentuloon, työ-, koulutus-, oikeus-, sosiaali- tai asuntoasioiden hoitamiseen liittyvässä tai muussa vastaavassa tärkeässä syyssä ja myöhemmin pilotointiin lisättiin Skype-asiointi. Skype asiointi on lainsäädännöllisesti Skype tapaaminen ja se luokitellaan laissa kohtaan, tapaamiset ja muut yhteydet vankilan ulkopuolelle, siinä kohdassa laissa käsitellään vangin oikeutta olla yhteydessä läheisiinsä videoyhteyden välityksellä. (Vankeuslaki 393/2015, 13:13.) Tutkimuksen tekijöitä oli kaksi ja he ovat Laurean Ammattikorkeakoulun, ammattikorkeakoulu Tikkurilassa, opiskelijoita ja tutkimus tehtiin opinnäytetyönä. Rikosseuraamuslaitos toimii oikeusministeriön alaisuudessa ja on vankeusrangaistusten ja yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanoviranomainen. Rikosseuraamuslaitoksen tavoitteena on ehkäistä uusintarikollisuutta ja lisätä yhteiskunnan turvallisuutta. (Rikosseuraamuslaitos 2017a.) Molemmat tekijät ovat rikosseuraamuslaitoksen palveluksessa ja toimivat laitoksissaan vartijana vartiointi ja valvontatehtävissä ja osallistuvat asiakas ja lähityöhön. Sähköinen asiointi ja sen tuomat mahdollisuudet vankiloissa on aiheena uusi ja mielenkiintoinen. Se avaa tulevaisuuden, mahdollisuuden käyttää palveluja internetin välityksellä ja luoda eri palveluverkkoja. Sähköisten palvelujen tulo vankilaan on alku, mihin se vie, nähdään tulevaisuudessa. Halusimme tutkimuksemme avata mahdollista tulevaisuutta.

## 2 Toimintaympäristö

Tässä luvussa esittelemme rikosseuraamuslaitoksen ja kerromme tutkimusympäristömme rajaamisesta. Kerromme, mistä rikosseuraamuslaitos muodostuu, miten se on jaoteltu hallinnollisesti ja mikä on sen päätehtävä. Tämä tutkimus rajattiin koskemaan Itä- ja Pohjois-Suomen rikosseuraamusalueella tapahtuvaa sähköisen asioinnin pilotointia. Tutkimus suoritettiin Pyhäselän ja Mikkelin vankiloissa pilotointiin osallistuneiden vankien ja vankiloissa työskentelevien henkilöiden keskuudessa. Tässä luvussa kerromme myös, mitä on sähköinen pilotointi ja miten se on teknisesti toteutettu. Kerromme myös pilotoinnin haasteista ja kuinka se on lähtenyt etenemään koko rikosseuraamusalueen keskuudessa.

### 2.1 Rikosseuraamuslaitos

Rikosseuraamuslaitos muodostuu keskushallintoyksiköstä, täytäntöönpanoyksiköstä ja kolmesta rikosseuraamusalueesta. Rikosseuraamuslaitokseen kuuluu myös rikosseuraamusalan koulutuskeskus (RSKK), joka vastaa perus- ja täydennyskoulutuksesta rikosseuraamusalalla. Organisaatiossa Suomi on jaettu kolmeen rikosseuraamusalueeseen, joita ovat Etelä-Suomen rikosseuraamusalue (ESRA), Länsi-Suomen rikosseuraamusalue (LSRA) ja Itä-Pohjois-Suomen rikosseuraamusalue (IPRA). Jokaisella rikosseuraamusalueella on oma aluehallinto, joka koostuu aluekeskuksesta (Alke) ja arviointikeskuksesta (Arke). Jokaisella rikosseuraamusalueella on arviointikeskus, yhdyskunta-seuraamustoimistoja, vankiloita ja muista rangaistusten toimeenpanosta vastaavia yksiköitä. Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikkö (Rise Keha) sijaitsee Helsingissä. Rikosseuraamusalueen täytäntöönpanoasiat on keskitetty täytäntöönpanoyksikköön. Rikosseuraamuslaitoksen on huolehdittava vankeuden, valvontarangaistuksen ja tutkintavankeuden toimeenpanosta perustuslain edellyttämällä tavalla (Rikosseuraamuslaitos, 2017b.)

Itä- ja Pohjois-Suomen rikosseuraamusalueeseen kuuluu kuusi suljettua vankilaa, kuusi avovankilaa ja seitsemän yhdyskuntaseuraamustoimistoa toimipaikkoineen. Aluekeskus sijaitsee Kuopiossa ja arviointikeskuksia on kolmen vankilan - Oulun, Mikkelin ja Kuopion - yhteydessä. Jokaisella rikosseuraamusalueella on aluejohtaja ja Itä- ja Pohjois-Suomen aluejohtajana toimii Mika Antikainen (Rikosseuraamuslaitos 2016a.) Opinnäytetyö, Sähköisen asioinnin onnistuminen Mikkelin ja Pyhäselän vankiloissa pilotointi hankkeen perusteella, suoritettiin Mikkelin ja Pyhäselän vankiloissa.

### 2.2 Pyhäselän vankila ja Mikkelin vankila

Tutkimus rajattiin koskemaan Itä- ja Pohjois-Suomen rikosseuraamusalueella tapahtuvaa sähköisen asioinnin pilotointia. Kohdevankiloiksi valikoituivat laitokset, joissa tutkimuksen tekijät työskentelevät itse tutkimuksen alkaessa. Pyhäselän vankila on 87 paikkainen suljettu vankila, jossa on vankipaikkoja sekä miehille että naisille (Rikosseuraamuslaitos 2016b.). Mikkelin van-

kila on 116- paikkainen suljettu laitos. Mikkelin vankilassa on vain miesvankeja. Mikkelin vankila on toiminut jo vuodesta 1843 samalla paikalla ja se on peruskorjattu 2010 luvulla ja uusi laajennusosa otettiin käyttöön 21.3.2012. Samalla vankipaikkojen määrä nousi 116 paikkaan. Molemmat vankilat ovat vankiloita, joissa on sekä vankeusvankeja, sakkovankeja ja tutkintavankeja. (Rikosseuraamuslaitos 2016c.)

Vankeusvanki on henkilö, joka on otettu rangaistuslaitokseen suorittamaan tuomittua ehdontonta vankeusrangaistusta, täytäntöön pantavaksi määrättyä ehdollista vankeusrangaistusta ja/tai jäännösrangaistusta menetettyään ehdonalaisen vapautensa. Sakkovanki on sakon muutorangaistusta suorittava vanki. Muutorangaistus määrätään sakkoon tuomitulle, jolta sakkoa ei ole saatu perityksi. Tutkintavanki on rikosepäilyn vuoksi vangittu, rangaistuslaitoksessa oleva henkilö. Vangitsemisesta päättää tuomioistuin. Myös syytetty, joka odottaa vangittuna hovioikeuden ratkaisua käräjäoikeuden tuomioon, on tutkintavanki, vaikka vain hän itse olisi hakenut muutosta. (Suomen virallinen tilasto.)

### 2.3 Pilotoinnin vaikutuksia sähköiseen asiointiin rikosseuraamuslaitoksessa

Rikosseuraamuslaitoksella on oma tiedotus sivusto netissä nimeltä Intra (Rikosseuraamuslaitos, Intra 2017). Karvinen (2017) kirjoitti yhteenvedon sivustolla, Vankien sähköinen asiointi sai virtaa pilotoinnista. Siinä avataan pilotoinnin vaikutuksia sähköisen asioinnin vaiheisiin rikosseuraamuslaitoksessa. Sähköisen asioinnin pilotoinnin tarkoitus on kehittää rikosseuraamuslaitoksessa vankien käyttämää tietotekniikkaa omien asioidensa hoitoon ja yhteydenpitoon muuan muassa omaistensa kanssa. Vuonna 2015 toteutetun vankeus- ja tutkintavankeuslain muutoksen perusteella vankien on mahdollista käyttää internetiä, sähköpostia ja videoyhteyttä. Pilotoinnin painopiste oli internetin ja videoyhteyksien käytön lisäämisessä. Palveluita, joita tarjottiin, olivat Skype, nettiselain ja vanki-Moodle. Vanki-Moodle on Vankilaopetusta verkossa hankkeen ja Bovalius- ammattiopiston yhteistyössä tekemä verkko-opiskeluympäristö vankilassa suoritettavaa opiskelua varten (Halla-aho 2015).

Pilotoinnissa hankittiin vankiloihin kannettavia tietokoneita 12 kappaletta avolaitokseen ja 11 suljettuun vankilaan. Vankilat ilmoittivat etukäteen palvelut, joita halusivat ottaa pilotoinnissa käyttöönsä. Suurin osa vankiloista halusi käyttöönsä Skypen sekä selaimen. Ainoastaan kaksi suljettua laitosta otti käyttöönsä vain videoyhteydellä varustetun laitteen. Pilotointiin osallistuville vankiloille annettiin koulutusta, jossa perehdytettiin laitteiden käyttöön, jotta näin saataisiin mahdollisimman aktiivinen käyttö laitteisiin ja samalla annettiin myös teknistä tukea laitteiden käyttämisessä. Teknisessä toteutuksessa pilotoinnissa pyrittiin yksinkertaiseen käyttömalliin ja käyttäjäystävällisyyteen. Näin luotiin Windowsin tilalle yksinkertaistettu näkymä, jonka kautta ainoastaan aktivoidut palvelut olivat laitteissa. Jokainen laitos muokkasi itse ohjeet luvan hakemisesta ja muista käytännön toteutuksista. (Karvinen 2017.)



Laitteiden käyttöä pilotoinnissa valvottiin pääosin välittömällä valvonnalla suljetuissa laitoksissa. Käytettävissä olevasta valvontatekniikasta riippuen yksiköiden käytännöissä oli jonkin verran eroja. Asiointijärjestelmä vankien sähköisessä asioinnissa toteutettiin erillisverkon kautta. Tietoturva on osana verkkona ns. prison cloud-ratkaisussa. Päälaitteella tai sen ominaisuuksilla ei ole suurta vaikutusta valvonnan järjestämisessä. Tämä mahdollistaa avoimissa oloissa myös asiakkaan tai vangin oman laitteen käytön. Erillisverkkoa käytettäessä voidaan pitää ennakkoon tehtävien rajoitusten määrä ja valvonnan toteutumista kohtuullisena. Näin voidaan kustannustehokkaammin hoitaa tietoliikenteen valvontaa ja samalla taata laitteiston monipuolinen käyttö. (Karvinen 2017.)

Sähköisen asioinnin käyttö on aloitettu ennakkoluulottomasti ja siitä on saatu käyttäjiltä myönteistä palautetta, jota on tukenut henkilökunnan osaaminen esimerkiksi videopuheluiden hoitamisessa. Jokainen yksikkö on pääsääntöisesti luonut oman Skype-tilin, jolla yhteys muodostetaan. Pilotoinnin aikana ei ole tehty yhtenäistä lomaketta lupaprosessiin vaan jokainen yksikkö tekivät itselleen sopivan lomakkeen. Lyhyen pilotoinnin aikana saadun palautteen perusteella laitteita on käytetty jo yhteensä 323 kertaa, vaikka lupamenettelyprosessin valmistelun vuoksi ei kaikissa laitoksissa ehditty ottaa laitteita vielä käyttöön. Tähän mennessä videoyhteyksiä varten laitteita on käytetty tähän mennessä 277 kertaa. (Karvinen 2017.)

Yhteydenpitoon läheisiin on ensisijaisesti käytetty videoyhteyttä, mikä palvelee erityisen hyvin ulkomaalaisia vankeja ja kaikkia joiden läheiset ovat pitkien etäisyyksien päässä. Videoyhteyttä voidaan käyttää monipuolisesti myös opiskelussa ja mahdollisesti terveydenhuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa nämä asiat selvisivät jo pilotoinnin alkuvaiheessa. Videoyhteyttä voidaan myös käyttää yhteydenpitoon avustajan kanssa ja lapsien tapaamisiin. (Karvinen 2017.)

Pilottiin on tilattu lisää laitteita, koska osa laitoksista on esittänyt toiveen tehostaa opetus-käyttöä laitteiden avulla. Vankien omien laitteiden käyttöä ja jo olemassa olevia sovelluksien käyttöä voidaan hyödyntää ja niitä tulee myös jatkossa arvioida. Jatkossa tulee arvioida sitä, minkä verran jo olemassa olevia sovelluksia ja vankien omia laitteita voidaan hyödyntää. Omien laitteiden käyttö osataan yleensä paremmin ja mikä olisi kustannustehokasta ja varsinaisen asiakkuuden päättyessä sillä olisi myös jatkuvuutta. Sähköisen asioinnin palveluiden laajempaa käyttöä on selvitelty ja todennäköisesti myös esimerkiksi Skype-yhteyttä voidaan hyödyntää terveydenhuollon palveluiden tarjoamisessa sekä opetuskäytössä. (Karvinen 2017.)

Monessakin mielessä internetin käyttö on haasteellista. Osa sähköisistä palveluista on sellaisia, missä myös asiakkailla on tietosuoja eli esimerkiksi pankkisalaisuus. Internetin käyttäjä voi päästä sellaisiin tietoihin käsiksi, jotka eivät ole luvallisia. Osana valmistautumista siviiliin on myös tarpeellista kouluttaa sähköisten palveluiden käyttöä. Eri osa-alueille soveltuvimmat

käytännöt on ollut tarkoituksena selvittää pilotoinnissa. Selvityksessä olivat päätelaiteet, käytön valvonta, viranomaisten rooli (vastuut, oikeudet), verkkoratkaisut ja mitkä sähköiset palvelut ovat ne kaikkein tärkeimmät asiakkaiden, viranomaisten sekä lakien ja asetusten mukaan. (Karvinen 2017.)

Tämän päivän ratkaisut eivät saa estää tulevia uusia mahdollisuuksia. Tulevaisuudessa tulee myös arvioida, voitaisiinko vankien omia laitteita hyödyntää ja mahdollisia laitteiden sijoituspaikkoja laitoksissa. Tämän lisäksi sähköisen asioinnin palveluihin liittyvän forensiikan eli käyttöön liittyvien rikkomusten tutkinnan toteuttamistavat vaativat vielä selvitystyötä. Pilvipalveluiden yleistymisen myötä tietoja ei välttämättä tallenneta päätelaitteisiin, mikä saattaa asettaa haasteita rikkomusten tutkintaan. (Karvinen 2017.)

### 3 Yhteiskunnalliset lähtökohdat

Tässä luvussa kuvaamme, miten tietoyhteiskunta on muuttunut ja teknistynyt viime vuosien aikana ja kuinka sähköinen viranomaisasiointi ja päivittäisasiointi pankeissa on siirtynyt entistä enemmän internetin kautta hoidettavaksi. Käymme läpi sähköisen asioinnin historiaa ja kerromme myös, miten laki Suomessa on sähköisestä asioinnista muuttunut vuosien myötä vastaamaan paremmin alati kehittyvää tietoverkkoa ja -teknologiaa. Lisäksi käymme läpi miten vankeuslaki 2015 mahdollistaa sähköisen asioinnin tulon vankiloihin ja miten sähköinen yhteydenpito tavat ovat muokanneet sosiaalisten yhteyksiemme ylläpitoa.

#### 3.1 Sähköisen asioinnin historia

Yhteiskunta on muuttunut viimeisten vuosien ajan ja entistä enemmän asioita hoidetaan internetin välityksellä. Tietoyhteiskunta määritellään Euroopan komission (EU) määritelmässä tietoyhteiskunta tarkoittaa yhteiskuntaa, joka käyttää tietoverkkoja ja tietoteknologiaa, ja tuottaa tieto- ja viestinä tuotteita ja palveluita. Maailma muuttuu koko ajan enemmän ja enemmän käsittelemään tietoa verkossa. EU on määritellyt tavoitteet, missä määrin tietoverkkojen on oltava kansalaisten tavoitettavissa ja missä aikataulussa. Tavoitteena oli, että 100 prosenttia on EU:n kansalaisista saa peruslaajakaistan käyttöönsä 2014 mennessä. Digitaalitalous kasvaa nopeammin kuin mikään muu talous maailmassa tällä hetkellä. (Euroopan komissio 2014, 4.) Tietotekniikkayhteiskunnan keskeinen piirre on informaation tai tiedon tuottaminen, käsittely ja levittäminen (Niiniluoto 1997, 72).

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan asioiden hoitamista tai tuotteiden tilaamista tietoverkossa tarjottuja palveluja käyttämällä. Sähköisessä asiointissa käytetään erilaisia tiedonsiirtomenetelmiä mm. sähköisiä lomakkeita, sähköpostia tai järjestelmiin myönnettyjä käyttöoikeuksia. Kaikki julkishallinnon organisaatiot ovat velvollisia järjestämään sähköisen asiointipalvelun mahdollisuuden ja siihen siirtyminen edellyttää tietojärjestelmien ja verkkopalvelujen kehit-

tämistä ja teknisiä valmiuksia ottaa vastaan ja käsitellä sähköisiä asiakirjoja. Sähköisten asiointipalvelujen rinnalla on säilytettävä palvelut niille, joilla ei ole mahdollisuuksia käyttää tai eivät käytä uusia menetelmiä. (Sähköinen asiointipalvelu 2005.) Sähköistä viranomaisasiointia, pankkiasioiden hoitamista ja ostosten tekemistä verkossa kutsutaan verkkoasioinniksi (Tepa).

Lait sähköisestä asioinnista hallinnossa annettiin vuonna 1999, ja sitä ennen sähköisestä viestinnästä oikeudenkäyntiasioissa 1993. Lakeja uudistettiin vastaamaan paremmin sähköisissä järjestelmissä tapahtuneita muutoksia 2003 ja muutoksen tavoitteena oli, että viranomais-toiminnassa voitaisiin laajalti siirtyä käyttämään sähköistä asiointia. Uudet lait, Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, 2003 ja Laki sähköisistä allekirjoituksista, 2003 tulivat voimaan 1.2.2003. Sähköisen allekirjoituksen ja tunnistamisen laki, Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista, säädettiin 2009 ja se korvattiin lailla, Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain muuttamisesta, vuonna 2016. Näiden lakien tarkoituksena on lisätä sähköisen asioinnin sujuvuutta ja joutuisuutta. Lailla pyritään myös parantamaan tietoturvallisuutta hallinnossa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimissä sekä ulosotossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. Lisäksi näissä laeissa säädetään viranomaisten ja näiden asiakkaiden oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista sähköisessä asioinnissa. Sähköinen asiointi on kehitetty vastaamaan palvelutarvetta sinne, missä se olisi muuten hankalasti saatavilla (Sähköisen asioinnin uudistus 2003). Sähköisen kehittämisen haasteena ovat monet erilaiset tietojärjestelmät ja niiden sovittaminen toisiinsa. Järjestelmät eivät aina ”keskustele” keskenään (Sitara). Järjestelmien ”keskustelemisellä” tässä kohtaa tarkoitetaan järjestelmien yhteensopimattomuutta ja näin tietojen siirron estymistä järjestelmien välillä.

### 3.2 Sähköinen asiointi Suomessa

Sähköinen asiointi mahdollistaa julkisten palvelujen käytön ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköinen asiointi on nopea ja helppo tapa hoitaa viranomaisasiointia. Sähköinen asiointi myös tehostaa julkisen sektorin palveluja ja tuo ne lähemmäksi ihmistä. (Valtiovarainministeriö.) Julkisen sektorin palvelupisteitä on vähennetty ja näin toimintaa on tehostettu. Sähköinen asiointi voi olla monelle ainoa vaihtoehto saada palvelua omalla kotipaikkakunnalla. Sähköisen asioinnin kehittäminen säästää verovaroja. Se on monelle ainoa vaihtoehto saada palvelua omalla kotipaikkakunnalla. Sähköisen asioinnin on lähtökohtaisesti oltava toimivaa ja helppokäyttöistä. (Valtiovarainministeriö.)

Sähköinen asiointi kehittyy koko ajan ja siihen luodaan uusia palveluja, joita voi käyttää sähköisen asioinnin avulla mm. terveystalot, ajanvaraukset ja omien asioiden seuraaminen. Sähköisten palveluiden avulla ihminen voi seurata omien hakemuksiensa etenemistä ja näin tietää missä vaiheessa oma hakemus on. Niiden lisääntyessä julkinen palvelutuotanto tehos-

tuu ja verovaroja säästyy. Palvelutuotannolla tarkoitetaan tässä erilaisten sähköisten palvelumuotojen lisääntymistä. Tavoitteena ovat toimivat, helppokäyttöiset ja turvalliset julkisen hallinnon palvelut. (Valtiovarainministeriö.)

Sähköisen asioinnin käsitteistä ja siitä, kuinka sähköistä asiointia ohjataan ja säädellään, voi lukea Anttiroikon (2004) Tietoyhteiskuntainstituutin raporteista. Sähköisen asioinnin sujuvuutta ja asiakkaan kokemusta asioinnista on tutkittu ja siitä on tehty raportti Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi, Kansalaisten kokemukset ja tarpeet (2014). Hyppönen, Hyyry, Valta, Ahlgrenin (2014) raportti osoitti, että sähköisen asioinnin käytön valmiudet kansalaisilla sosiaali- ja terveystalvveluiden käyttöön olivat 2014 melko hyvät: vastanneista 87 prosentilla oli käytössään internet ja asiointitunnukset 85 prosentilla, nämä tulokset vastaavat Tilastokeskuksen vuonna 2012 tehtyä kartoitusta. Asiointitunnukset puuttuivat yleensä iäkkäämmiltä ihmisiltä. Tutkimuksen tekijät pohtivat sähköisten asiointipalveluiden tarjonnan yleistymistä ja asiakkaan roolin muuttumista sen myötä. Asiakas ei saa enää henkilökohtaista asiakaspalvelua, vaan asiakas on itse aktiivinen palvelujensa suhteen. Kirjaan on koottu asiakkaiden kokemuksia sähköisestä asioinnista sosiaali- ja terveystalvveluissa. Lisäksi kirjaa varten tehty kysely antoi tietoa sähköisten palveluiden käytön yleisyydestä, käyttäjäkokemuksista, käytön esteistä ja palvelujen tarpeista.

Sähköisestä asioinnista säädellään monessa eri laissa. Kuntalaki, hallintolaki ja laki sähköisestä asioinnista (2016) kirjassa kerrotaan, kuinka sähköistä asiointia ohjataan lainsäädännöllisesti ja kuinka sähköisen asioinnin kehittymistä säädetään laeilla. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (2016), on laki, jossa määritellään, mitä sähköinen asiointi on ja kuinka sitä säädellään Suomessa. Heimalan ja Vestaman (2003) kirjoittama tutkielma, Sähköinen asiointi hallinnossa, on kattava työ Suomessa tapahtuvasta viranomaisasioinnista kansalaisen näkökulmasta. Siinä selvitetään sähköisen asioinnin taustoja, käytössä olevia menetelmiä ja tietoyhteiskunnan tilaa. Siinä myös esitellään valtion ja kuntien tarjoamia sähköisiä asiointipalveluita. Hallintolakiin kuuluu hyvän hallinnon periaate ja siihen palveluperiaate. Palveluperiaate velvoittaa viranomaista toimimaan lakia noudattaen ja ohjaa viranomaista palvelemaan hallinnon asiakasta. Lain mukaan viranomaisen tulee järjestää palvelu siten, että asiakas saa asianmukaista palvelua ja tietoa. (Hallintolaki 368/2014, 2:7.)

Tilastokeskus kerää tietoa suomalaisten sähköisten asiointikanavien ja internetin käytöstä. Vuoden 2015 tilasto, Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2015, kertoo, kuinka internetiä käytettiin viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asioinnissa 12 kuukauden aikana iän, toiminnan, koulutusasteen, asuinpaikan kaupunkimaisuuden ja sukupuolen mukaan vuonna 2015, tulokset ovat prosentti osuutena väestöstä. Tutkimuksessa sähköistä asiointia tarkasteltiin sen perusteella, onko ihminen hakenut tietoja viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien internetsivuilta ja onko hän hakenut internetistä virallisen lomak-

keen täyttääkseen sen, sekä onko hän lähettänyt täytetyn virallisen lomakkeen internetin kautta. Tilastoissa näkyy, että suomalaiset käyttävät internetiä asioiden hoitamiseen paljon. Ikäjakauma tilastossa oli 16 - 89 vuotta. Tilastollisesti, ikäjakauma 16 - 64 vuotiaat, käyttävät sähköisiä asiointikanavia siten, että ovat täyttäneet ja lähettäneet virallisen lomakkeen internetin kautta jopa 50 - 63 prosenttisesti väestöstä. Vasta ikäjakaumassa, 65 - 74 vuotiaat, prosentti tippuu 25: een ja ikäjakaumassa, 75 - 89 vuotiaat, 9 prosenttiin. Tilastossa tarkasteltiin myös internetin käyttöä pankkiasioden hoitamisessa. Tilaston mukaan 25 - 54 vuotiaista yli 90 prosenttia käytti pankkiasiodensa hoitamiseen internetiä. 25 - 34 vuotiaista jopa 98 prosenttia. Ikäluokassa, 75 - 89 vuotiaat, vielä 25 prosenttia käytti internetiä pankki asiointissa. Näistä luvuista voidaan päätellä sähköisen asiointin olevan osa suomalaisten tapaa hoitaa omia asioitaan. (Tilastokeskus.)

### 3.3 Vankeuslaki 2015

Sähköinen asiointi on rikosseuraamusalalla uutta. Uusi vankeuslaki 2015 mahdollistaa sähköisen asiointin vangeille. Sitä ennen sähköinen asiointi, esimerkiksi pankkiasioissa, on ollut mahdollista avovankilassa olevalle vangille. Suljetuissa vankiloissa on ollut mahdollisuus ottaa vastaan sähköpostikirjeitä ja muu sähköinen asiointi ei ole ollut mahdollista. Uusi vankeuslaki antaa luvan sähköpostiviestien lähettämiseen ja vastaanottamiseen yhteyksien ylläpitämiseen, toimeentuloon, työ- koulutus- oikeus- sosiaali- tai asuntoasioiden hoitamiseen liittyvästä tai muusta vastaavasta tärkeästä syystä (Vankeuslaki 393/2015, 12:9). Internetin käyttöön voidaan vangille antaa lupa toimeentuloon, työ- koulutus- oikeus- sosiaali- tai asuntoasioiden hoitamiseen liittyvästä tai muusta vastaavasta tärkeästä syystä. Suljetussa vankilassa luvan myöntäminen edellyttää, että vangin pääsy muille kuin luvanmukaisille verkkosivustoille on asianmukaisesti estetty (Vankeuslaki 393/2015, 12:9a). Sähköinen asiointi on osa vangin kuntouttavaa toimintaa ja kuuluu osana arkielämän perustaitojen kohentamiseen (Rikosseuraamuslaitos 2016d).

Sähköinen asiointi vankilassa on luvanvaraista ja luvan myöntäminen edellyttää, ettei käytöstä aiheudu vaaraa vankilan järjestykselle tai turvallisuudelle. Luvan sähköpostin ja internetin käyttöön päättää vankilan johtaja tai turvallisuudesta tai toiminnasta vastaava virkamies. (Vankeuslaki 393/2015, 12:11.) Skype - luvan myöntämisen perusteena voi olla yhteyksien säilyminen tai muu tärkeä syy, perusteena esimerkiksi kaukana asuvat lapset tai ulkomailla asuvat sukulaiset, joihin yhteydenpito muutoin voi olla hankalaa.

Vankeuslaissa käsitellään vankilan oloja ja niistä tiedottamista. Virkamiehellä on lain mukaan velvollisuus antaa tietoa vangille vankilan toiminnoista ja arjen toiminnasta. Tietoja tulee antaa yleisimmillä käytetyillä kielillä. Tämän pykälän perusteella viranomaisen on velvollinen tiedottamaan vankilassa olevista uusista asioista ja toiminnoista. Sähköisen asiointin mahdol-

lisuus voidaan lukea kuuluvaksi niihin asioihin, joista viranomaisella on tiedotusvelvollisuus. (Vankeuslaki 767/2005, 4:4.)

### 3.4 Normaaliusperiaate

Vankeuslaissa on kirjoitettu, ettei vankeuden sisältönä oleva vapauden menetys, sen rajoittaminen tai vankeuden täytäntöönpano saa aiheuttaa vangin oikeuksiin tai olosuhteisiin muita rajoituksia kuin ne, jotka ovat välttämättömiä itse rangaistuksesta ja sen täytäntöönpanosta (Vankeuslaki 767/2005, 1:3). Tämä lainkohta mahdollistaa erilaisten yhteiskunnassa olevien palvelujen tuomisen vankilaan. Vanki oppii jo vankilassa oloaikanaan käyttämään palveluja ja sähköistä asiointia ja näin lisätään vangin valmiuksia rikoksettomaan elämään ja hänen sitoutumistaan yhteiskuntaan. Anne Hartonevan (2011) mukaan normaaliusperiaatteella rikosseuraamusalalla tarkoitetaan, että rikosseuraamuksesta tuomittu henkilö on oikeutettu yhteiskunnan etuuksiin ja normaaleihin palveluihin seuraamuksen suorittamisesta huolimatta. Henkilön vapauden menetyksen lisäksi, tästä pääsäännöstä tulee väistämättä poikkeamia, koska vankeusrangaistuksen suorittamisen aikana henkilön oikeuksia saada tiettyjä etuuksia on lain säädännössä rajoitettu. Vankeusrangaistuksen suorittamisen luonteen vuoksi se merkitsee myös joidenkin perusoikeuksien rajoittamista. Näitä ovat esimerkiksi oikeus vapauteen ja henkilökohtaiseen koskemattomuuteen, liikkumisvapaus ja yksityiselämän suoja. Normaaliusperiaatteen toteuttamisen tärkeyteen liittyy sekä käytännöllinen että periaatteellinen puoli. Periaatteellisella puolella tarkoitetaan sitä, että henkilöä ei voida jättää palvelujärjestelmän ulkopuolelle, vaikka hän on suorittamassa vankeusrangaistusta. Käytännöllisellä puolella tarkoitetaan palvelujen saatavuutta ja sitä, että palvelujärjestelmässä on omalta alaltaan aina paras asiantuntijuus asiakkaan asioita hoitamassa.

### 3.5 Hyvä sähköinen hallinto

Sähköinen hallinto koostuu useammasta eri komponentista. Perus- ja taustajärjestelmät koostuvat esimerkiksi asiakas- ja hakemustietokannoista ja säännöistä. Seuraava taso on sähköistä ajanhallintaa ja sähköiset palvelut koostuvat tieto- ja asiointipalveluista. Sähköinen hallinto on Euroopan yhteisöjen komissiossa määritelty seuraavasti, sillä tarkoitetaan tieto- ja viestintätekniiikan käyttöä julkisessa hallinnossa ja sitä, kuinka se yhdistetään organisaatiomuutoksiin ja uusiin taitoihin niin, että sillä voidaan parantaa julkisia palveluja ja prosesseja. Sähköisen hallinnon tarkoitus on mahdollistaa parempi ja tehokkaampi hallinto. Sen tarkoitus on tehostaa julkista hallintoa ja täytäntöönpanoa ja tuottaa parempia palveluja pienemmillä resursseilla. (Voutilainen 2006, 1.)

Komission määritelmän pohjalta voidaan nähdä tarve kehittää uusia sähköisen asioinnin palvelumuotoja. Erilaiset tietoyhteiskunnan palvelut kehittyvät ja mahdollistavat palvelun, vaikka palvelun tarjoaja ja käyttäjä eivät fyysisesti ole samassa tilassa. Vähenevät resurssit ja palve-

lupisteiden katoaminen tarjoavat mahdollisuuden sähköisille palveluille ja niiden kehittymiselle. Tarve palvelulle tarjotaan sähköisessä muodossa.

### 3.6 Sähköisen asioinnin nykytilanne Suomen vankiloissa

Yksi askel sähköisen asioinnin suuntaan oli keväällä 2016 käyttöön otettu vankien maksukortti. Maksukortti on Mastercard - pohjainen prepaid maksukortti, joka avataan jokaiselle suljettuun vankilaan tulevalle vangille. Vanki voi maksaa ostoksensa vankilan kanttiinissa maksukortillaan. Vangin vankilassa saamat ansiot maksetaan myös maksukorttiin liitetulle pankkitilille. Avolaitokseen tulevalle vangille tili ja kortti annetaan vain, jos hänellä ei ole omaa pankkitiliä tai pankkikorttia. Maksukortin käyttöönoton tavoitteena on olla osana vankien kuntoutusta. Maksukortin käyttöä voi näin opetella jo vankeusaikana, ja näin helpottaa sopeutumista yhteiskuntaan vapautumisen jälkeen. (Rikosseuraamuslaitos 2016e.)

Tieto- ja viestintätekniikan kehitys on avannut uusia mahdollisuuksia opiskeluun. Kuinka uusi tekniikka halutaan ottaa käyttöön vanki opetuksessa? Varsinkin aikuiskoulutuksessa tietotekniikan kehitys on ollut voimakasta. Opetusministeriö on ohjannut strategiapäätöksillään opiskelun kehittymistä ja tutkimusta. Luottamus tieto- ja viestintätekniikkaan on aikuisopiskelussa suuri. Tekniikka avaa aivan uusia mahdollisuuksia opiskeluun etänä, kun itse ei pääse paikan päälle opiskelemaan. (Sallila & Kalli 2001,7.) Vankiloissa mahdollisuus käyttää sähköisiä oppimislustoja avaa uusia mahdollisuuksia opiskeluun.

Vanki- Moodle antaa mahdollisuuden opiskella sähköisesti ja sen on tarkoitus olla yhtenä osana sähköisen asioinnin pilotointia. Sähköisesti voidaan tarjota myös esimerkiksi autokoulun kirjallisen osuuden harjoittelua. Ajokortin voimassa oleminen saattaa avata vangille mahdollisuuden saada työpaikka vapautumisen jälkeen, mahdollistaa siviilityössä käyminen vankilasta käsin tai koevapauden aikainen työssä käyminen. Siviilityöllä tarkoitetaan vangin mahdollisuutta käydä työssä vankilan ulkopuolella, lupa voidaan myöntää luotettavaksi katsottavalle vangille ja sen tavoitteena on edistää vangin sijoittumista yhteiskuntaan ja ehkäistä vankeuden haittavaikutuksia (Rikosseuraamuslaitos 2013). Koevapaudella tarkoitetaan vangin mahdollisuutta päästä ennen vapautumista valvottuun koevapauteen, enintään kuusi kuukautta, ennen aikaisinta vapautumisajankohtaa. Valvonta koevapaudessa suoritetaan teknisin laittein ja siinä edellytetään päihteettömyyttä. (Rikosseuraamuslaitos 2014.)

Vankeusaika mahdollisuutena hanke, on rikosseuraamuslaitoksen, Kuntoutussäätiön, Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen Vankiterveydenhuollon yksikön, ViaDia ry:n ja Helsingin Diaakonissalaitoksen yhteinen hanke, joka on saanut Euroopan sosiaalirahaston rahoituksen vuosille 2016 - 2019. Tarkoituksena on uusintarikollisuuden vähentäminen ja rikostaustaisten osallisuuden edistäminen. Osallisuuden edistämällä tarkoitetaan yhteiskuntaan integroitumista, rikollisuudesta irtautumista asiakastyön, uusien palvelumuotojen kokeilun ja verkostoyhteis-

työn kautta. Tavoitteena on pitkällä aikavälillä mahdollisuus rikoksettomaan elämään, sosiaaliseseen osallisuuteen ja työllistymiseen. (Rikosseuraamuslaitos 2017c.)

#### 4 Teoreettinen viitekehys

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyömme teoreettista viitekehystä. Tutkimuksemme perustui henkilökohtaiseen kokemukseen sähköisen asioinnin onnistumisesta ja tutustuimme aiempiin tutkimuksiin asiakkaan kokemuksista sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa sitä varten. Tässä luvussa kerromme mitä Helsingissä pidetyssä, Tulevaisuuden vankilat, seminaarissa on kerrottu ja minkälaisia ajatuksia se herätti. Kerromme myös, mikä on ”Prison cloud” hanke. Katsomme teoriapohjaa sille, miksi sähköinen asiointi nähdään tarpeelliseksi tuoda vankiloihin ja kuinka se auttaa vankia selviämään yhteiskunnassa tuomion jälkeen. Kerromme myös kuinka sähköinen asiointi lisää opiskelumahdollisuuksia vankilassa ja näin lisää vangin taitoja selvitä siviilissä.

##### 4.1 Tulevaisuuden vankila

Vankiloissa tapahtuvan sähköisen asioinnin teoriaa on vähän saatavissa, mutta seminaari ”Tulevaisuuden vankila” antaa tietoa muissa maissa toteutetuista tavoista esim. ”Prison cloud” hanke Belgiassa. Seminaarissa pohdittiin, miten digitalisatio ja lähityö tulevat muuttamaan suomalaista vankilaa. Siellä keskusteltiin siitä, mitä normaalius vankilassa on nyt ja mitä se on tulevaisuudessa, minkälaisia muutosvoimia vankiloihin kohdistuu ja miltä Suomen vankeinhoidon näyttää eurooppalaisten silmissä. (Tulevaisuuden vankila 2016.) Seminaarissa Esa Vesterbacka, rikosseuraamuslaitoksen pääjohtaja, nosti siellä esille erityisesti normaaliusperiaatteen ja totesi sen olevan kivijalkana toiminnalle ja kehotti aika ajoin olevan tarpeen katsoa tulevaan ja pohtia kuinka kohtaamme muutoksen. ”Muutoksia tulee aina, mutta voimme olla mukana muutoksessa ja ohjailta sitä”. Seminaarin taustalla on viime keväänä päättynyt Euroopan komission rahoittama Prisons of the Future kehittämishanke (Prisons of the future 2016).

Seminaarissa esitettiin Tulevaisuuden vankila-projektin pohjalta syntyneitä kolmea johtopäätöstä. Ensimmäisenä on johtopäätös, jossa todetaan vankeuden rangaistusmuotona vähentyvän tulevaisuudessa ja toisena sen, että täytäntöönpanossa kiinnitetään jatkossa entistä enemmän huomiota tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen. Kolmantena todettiin muutosten vankeinhoidossa etenevän hitaasti ja tekniikan ei nähdä tuottavan vallankumouksellisia muutoksia. Tekniikan ja digitalisation nähtiin olevan tulossa vankiloihin ja sen toivottiin tuovan henkilökunnalle lisääaikaa lähityöhön ja kannustavan vankeja vastuuntuntoisemmiksi omien asioiden hoitamisessa.



Seminaarissa Belgian vankeinhoitolaitoksen edustaja, Elsa van Herck, kertoi Prison cloud-järjestelmästä, jonka tavoite on tuoda vangeille mahdollisuus olla digitaalisesti yhteydessä yhteiskuntaan ja auttaa heitä sopeutumaan ja tarjota erilaisia päiväohjelmia. Järjestelmä koostuu vangilla sellissä hallussa olevasta asiakaspääteestä, näytöstä, kaukosäätimestä ja muista tarvittavista laitteista. Vankipilven avulla vanki voi saada tietoa tärkeistä asioista, hän voi lähettää viestejä vankilan henkilöstölle, soittaa puheluita ja vaikka tehdä verkko-ostoksia. Lisäksi hän voi opiskella verkkokursseja ja katsella tv:tä sen kautta. Vankipilvessä vangilla on oma kalenteri, jonka avulla he suunnittelevat toimintojaan. Yhteydet, jotka vankipilven kautta toimivat ovat rajattuja. Tavoitteena ovat laajemmat yhteydenpitokeinot ja tehokas ajan käyttö. Järjestelmän tavoite on auttaa vankeja valmistautumaan yhteiskuntaan paluuseen. (Tulevaisuuden vankila 2016).

#### 4.2 Kuntouttava näkökulma

Rikosseuraamuslaitoksen yhtenä tehtävänä on vangin kuntouttaminen rikoksettomaan elämäntapaan. Nyky-yhteiskunta kehittyy tietoverkkoihin. ATK:n avulla on mahdollisuus tuoda vankiloihin kuntouttavia elementtejä. Yhtenä kuntouttavana elementtinä nähdään sähköisten asiointi kanavien käytön opetteleminen. Lisäksi sähköiset menetelmät avaavat laajat opiskelumahdollisuudet vangeille. Opiskelemassa käynti konkreettisesti opiskelu paikalla, ei ole mahdollista vankeusrangaistuksen takia. (Champion & Edgar, 2013, 3.)

Yhteyksien säilyttäminen ja niiden ylläpitäminen vankeusaikana sukulaisiin ja läheisiin ovat useille vangeille tärkeitä asioita. Kaikki toimet, jotka parantavat vangin mahdollisuuksia arjessa, ovat osaltaan integroimassa häntä yhteiskuntaan vapautumisen jälkeen (Laine 2014, 286). Yksilötasolla, yhteyksien säilyttäminen, on osana vankeuslain tavoitetta vähentää vankeudesta aiheutuneita haittoja (Laine 2014, 211). Skype tapaamisen avulla yhteyksien pito helpottuu ja on mahdollista ilman taloudellisia rajoitteita vangille. Vankeusaika on monelle vangille itsensä ja tilanteensa uudelleen arviointia. Olemassa oleva perhe tai parisuhde tukee vangin selviytymistä ja yhteyksien ylläpitäminen vankeuden aikana nähdään tärkeänä tekijänä rikollisuudesta irrottautumisessa. Yhteyksien olemassa oleminen parantaa mahdollisuuksia selvittää rikoksettomana vapautumisen jälkeen (Farrall & Calverley 2006, 4-9, 17.)

Miikkulaisen (2012) Arjen taidot -tietopankki, rikosseuraamuslaitoksen julkaisu, käydään läpi rikoksesta tuomittujen arjentaiteiden ja elämänhallinnan merkityksellisyyttä ja niiden edistämistä vankiloissa tuomion aikana. Suurella osalla, yli puolella, vangeista on ongelmia arjentaidoissa ja arjessa selviämistä. Kirjassa on materiaalia arjessa selviytymisen ja elämänhallinnan edistämiseen. Yksi osa kuntoutumista on arjen taitojen lisääminen. Sähköinen asiointi mahdollistaa ja lisää arjessa selviämistä, kun monet hakemukset ja tukien seuraamisten käsittelyt on viety internetin kautta toteutettaviksi.

#### 4.3 Sähköisen asioinnin kokemuksia

Sähköisen asioinnin kokemuksista tehdyistä raporteista ja tutkimuksista saimme näkemyksiä oman opinnäytetyö tutkimuksemme tueksi. Pyrimme saamaan asiakkaan oman näkökulman tutkimuksen pohjaksi ja pyrimme tutkimaan sen hetkistä tilannetta ja asiakkaan suhdetta sähköiseen asiointiin. Tutkimuksemme kuvaa asiakkaan suhdetta ja kokemusta tutkimushetkellä.

Sähköisestä asioinnista ja sen onnistumisesta on tehty opinnäytetöitä, joihin tutustumalla olemme saaneet tietoa Suomessa tehdystä sähköisen asioinnin tutkimisesta ja tyytyväisyydestä siihen. Elsilän (2011) teoksessa sähköinen asiointi sosiaalialan palveluissa: Kemin Kelan asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan sähköisestä asioinnista, pohditaan sosiaalialan palveluiden muutosta. Asiaa pohditaan globalisaation ja tietoyhteiskunnan muutoksesta siihen, kuinka ne vaikuttavat sosiaalialan asiakkuuksiin. Tutkimustulosten mukaan ihmiset pitävät sähköisestä asioinnista, mutta eivät kokonaan halua luopua henkilökohtaisesta asiointimahdollisuudesta. Sähköisen asioinnin koetaan helpottavan asiointia, mutta sen myös pelätään eriarvoistavan asiakkaita. Osan asiakkaista jopa pelätään jäävän palveluiden ulkopuolelle. Komulaisen (2016) tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka Kainuun Omasoten käyttö on vaikuttanut asiakkaiden käyntien ja kontaktien määrään sekä löytää uuden palvelumoodon käytön vaikutusta kuvaava mittari. Omasote on Kainuun alueen sote palvelujen tarjoama hyvinvoinnin ja terveyden palvelukanava, jonka kautta voi hoitaa omaan hyvinvointiin ja terveyteen liittyviä kiireettömiä asioita ilman ajanvarausta, ajasta ja paikasta riippumatta (Omasote 2017.) Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin kansanterveyshoitajien asiakkaat, koska heillä on pitkäaikaissairauksia ja he käyttävät paljon palveluita. Tutkimuksessa ihmisten todettiin pitävän sähköisestä asioinnista, mutta ei haluttu sen korvaavan henkilökohtaista asiakaspalvelua kokonaan.

Henkilökohtaisessa palvelussa on eroja ja huono asiakaspalvelu on kuluttajille turhautumisen paikka. Yrityksien on pakko luoda ja ottaa käyttöön palvelustrategioita, joilla varmistettaisiin ainutlaatuinen asiakaskokemus ja liikevaihdon kasvu. Tämä on osittain myös johtanut siihen, että asiakaspalvelut ovat siirtyneet verkkoon. Tässä on kuitenkin ollut haasteena, että pystytään vastaamaan asiakkaiden vaatimuksiin, odotuksiin ja ymmärtämään uuden teknologian mahdollisuudet. Innovaatisilla palveluilla on haasteena, että niitä pitäisi jatkuvasti uudistaa ja kehittää aina jotain edellistä mullistavampaa. Jatkuvien uudistusten hyötynä on, että se vahvistaa asiakaskollisuutta ja lisää asiakaskeksyyttä. Kuinka sitten luoda ja onnistua saamaan ainutlaatuinen asiakaskokemus? Ensin tulisi saada yleiskuva asiakkaiden tarpeista ja ymmärtää miksi he käyttävät erilaisia yhteydenottokanavia. Tätä kautta miettiä miten tarjota heille saumattomia ratkaisuja, jotka tulevat helpottamaan heidän elämäänsä. Parantamalla palveluneuvontaa, muuttamalla tarvittaessa prosesseja ja suunnittelemalla käyttäjäystävälli-

sempiä palveluja. On myös hyvä ymmärtää teknologian tarjoamat palvelut. Tämän kaiken takana on ajattelutavan muutos uutta teknologiaa kohtaan. (Kuusela & Rintamäki 2002, 85.)

#### 4.4 Sosiaalisen media ja sen merkityksellisyys

Vanki haastattelujen ohessa käytiin keskusteluja ja varsinkin nuorten vankien kanssa käydyissä keskusteluissa tuli ilmi nuorten vankien yhteydenpitotavat ystäviinsä. Nuoret ovat tottuneet pitämään yhteyttä toisiinsa sosiaalisen median eli somen kautta. Vuonna 2016 tehdyn tutkimuksen, So-Me ja nuoret, tärkein yksittäinen syy nuorilla sosiaalisen median käyttöön oli sen mahdollistama kanava yhteydenpitoon toisten kanssa (SoMe ja Nuoret 2016). Haastattelussa tuli ilmi sosiaalisen median käyttö arkipäivän viestintä välineenä. Monet nuoret eivät käytä puhelinta enää perinteisesti, puheluihin, vaan käyttö keskittyy sosiaaliseen mediaan. Sosiaalisessa mediassa nuoret viestivät ja sopivat asioita, josta taas syntyy eräänlainen pakko käyttää palveluita, jos haluaa pysyä ajan tasalla tapahtumista. Vankilaan tulon monet nuoret kokevat katkaisevan yhteyden kavereihin ja läheisiin. Siviilissä olevat ystävät eivät vastaa puheluihin, koska ovat tottuneet muihin viestintä tapoihin. Näin nuoret vangit tuntevat jäävänsä sosiaalisesti yksin, ja kokevat ulkopuolisuuden tunteen entisiin ystäviinsä. Varsinkin nuoret vangit toivoivat yhteydenpidon mahdollisuutta somen kautta, mutta toistaiseksi laki ei mahdollista tällaista yhteydenpitoa siviiliin vankilasta käsin. Farral & Calverley (2006) toteavat kirjassaan, että yhteyksien pitäminen ja niiden säilyminen läheisiin tuomion aikana parantavat mahdollisuuksia rikoksettomaan elämään vapautumisen jälkeen.

### 5 Tutkimusasetelma

Tässä luvussa kuvaamme tutkimuksemme tavoitteita ja vankiloiden lupakäytäntöjä sähköisen asiointin pilotoinnista. Kerromme tutkimuksemme lähtökohdat ja laki perustelut sähköiseen asiointiin vankiloissa. Kerromme myös mitä elementtejä halusimme tutkimuksellamme tutkia.

#### 5.1 Tutkimuksen tavoite, tutkimuskysymykset ja toteutus

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa vankiloiden lupakäytäntöjä sähköiseen asiointiin liittyen ja sitä, kuinka turvallisuus oli huomioitu sähköisen asiointin järjestämisessä (Vankeuslaki 393/2015, 12:9b). Lupakäytännöillä tarkoitetaan vankeuslain määrittelemiä ehtoja sähköisen asiointin luvalla ja määräyksiä, kuka luvan voi myöntää (Vankeuslaki 393/2015, 12:11). Tutkimme, mitä mieltä vangit olivat sähköisen asiointitavan mahdollisuudesta ja kuinka se heidän mielestään onnistui. Tutkimuksen tarkoitus oli myös tutkia, kuinka henkilökunta otti vastaan sähköisen asiointi mahdollisuuden tarjoamisen vangeille ja mitä asioita vanki voisi tulevaisuudessa heidän mielestään hoitaa sähköisten asiointimenetelmien kautta. Lisäksi tutkimme, kuinka asiointi toteutui vankien ja henkilökunnan näkökulmasta laadullisesti ja kuinka turvallista asiointi oli.

Tutkimuksemme lähtökohtana käytimme Uuden Vankeuslain vuonna 2015 antamaa mahdollisuutta sähköiseen asiointiin ja aiempia kokemuksia laadullisista sähköisen asioinnin tutkimuksista. Lisäksi katsoimme sähköisen asioinnin historiaa ja lakeja, jotka ohjaavat sähköistä asiointia ja sen kehittämistä Suomessa. Toivomme pilotointikokemusten käyttämistä uusien hyvien käytänteiden luomisen pohjana vankiloiden sähköiseen asiointiin. Pilotoinnin pohjalta toivomme sähköisestä asioinnista yhden vankien asiointi- ja asioidenhoitoväylän matkalla kohti turvallisempaa täytäntöönpanoa. Kuntouttavana toimintona toivomme sen myötävaikuttavan uusintarikollisuuden vähentämiseen ja rikollisuutta ylläpitävän syrjäytymiskehityksen katkaisemiseen.

Sähköinen asiointi perustuu lakimuutokseen, joka antaa vangeille mahdollisuuden asioida sähköisesti verkossa. Palveluina vangeille tulee tarjota päätelaitteiden kautta rajoitettu internetin käyttö ja videopalvelu Skype. Pilottivaiheen tärkeä tavoite on kerätä pilottilaitoksilta ja käyttäjiltä kokemuksia ja palautetta asioinnin onnistumisesta. Laulumaa ja Takalan (2016) esityksessä: Vankien sähköinen asiointi projekti, esitellään sähköisen asioinnin pilotointi projektin tilannetta. Pilotoinnin kokemukset ja palautteet otetaan huomioon palveluiden parantamista varten. Pilotointi sähköisen asioinnin tuomisesta vankilaan alkoi elokuussa 2016 ja oli tarkoitus saada päätökseen maaliskuun loppuun 2017, mutta pilotointi aikaa jatkettiin 31.5.2017 asti.

Sähköisen asioinnin pilotoinnin aikana tutkittiin sähköisen asioinnin onnistumista, hyödyllisyyttä sekä käytäntöjä pilotointi vankiloissa vangin kannalta katsottuna sekä sähköisen asioinnin turvallisuutta ja asioinnin hyödyllisyyttä vankilan henkilökunnan näkökulmasta. Vankiloista tehtyä sähköisen asioinnin teoretietoa on vähän ja asian ollessa varsin uusi on kaikki käytännöt vielä auki. Pilotoinnin tarkoituksena oli saada kuva eri asiointimenetelmistä ja tavoista sekä tehdä näistä kooste, jota voidaan käyttää koko Itä- ja Pohjois-Suomen rikosseuraamusalueella suunniteltaessa sähköisen asioinnin käyttötapoja vankiloissa. Vankeuslaissa annetaan lakipohja vankiloissa tapahtuvalle sähköisen asioinnin kehittämiseksi. Siinä määritellään, millä perusteilla vangille voidaan myöntää lupa sähköiseen asiointiin vankilasta käsin. Laissa määritellään luvan edellytykset ja edellytykset jo myönnetyn luvan peruuttamiseen.

Pilotoinnin oli alustavan aikataulun mukaan suunniteltu päättyvän tammikuun lopussa 2017, mutta sitä jatkettiin maaliskuun loppuun ja siitä vielä toukokuun loppuun. Tämä tutkimus on tehty maaliskuun lopun aikataulun perusteella. Tutkimuksemme kohde oli sähköinen asiointi, sen onnistuminen ja se, toteutuuko se vankeuslain hengen mukaisesti.

Sähköisen asioinnin pilottihankkeen suunnitteluvaiheessa olimme yhteydessä Itä- ja Pohjois-Suomen rikosseuraamusalueen aluejohtajaan Mika Antikaiseen. Saimme luvan lähteä suunnittelemaan opinnäytetyötä pilotointiin liittyen. Sopimus Itä- ja Pohjois-Suomen rikosseuraamus-

alueen kanssa tehtiin tammikuussa 2017 sähköisessä muodossa. Luvat vankihaastatteluihin haettiin keskushallinnolta ja henkilökunnan haastatteluluvat vankiloiden johtajilta, kun suunnitelma oli hyväksytty. Tutkimus suunnitelma ja kysymykset tehtiin helmikuun 2017 aikana ja suunnitelma saatiin hyväksytyksi 17.3.2017. Kysely ja haastatteluluvat haettiin ja saatiin keskushallinnolta 30.3.2017. Lupa henkilökunnan haastatteluihin saatiin vankiloiden johtajilta 31.3.2017. Tutkimuslupa vanki haastatteluihin saatiin 30.3.2017 Kehalta.

Lähetimme kyselylomakkeet henkilökunnalle sähköisesti 2.4.2017. Vastaukset toivoimme viikon kuluessa. Kyselyjä lähetettiin molemmissa vankiloissa kuusi, yhteensä kaksitoista. Vastauksia saimme seitsemältä ja lisäksi haastattelimme vielä kahta henkilökunnan jäsentä. Henkilökunnan vastauksia oli yhteensä yhdeksän. Vankihaastatteluja aloimme myös suorittaa heti luvat saatuaamme. Jokaiselta vangilta kysyimme suostumuksen ennen haastattelujen tekemistä, haastattelut olivat vapaaehtoisia. Pyhäselän vankilassa haastateltiin yksi vanki, joka oli käyttänyt Skypeä pilotointi aikana. Käyttäjiä oli ollut yhteensä kaksi, mutta toinen oli ehtinyt vapautua. Lisäksi yhdelle oli myönnetty lupa, mutta hän oli ennättänyt siirtyä toiseen vankilaan ennen lupapäivää. Mikkelin vankilassa haastateltiin viittä vankia, joista kaksi oli käyttänyt Skypeä ja kolme muuta vankia sähköistä asioimista.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Kuinka hyvin sähköisen asioinnin kokeilu onnistui eri vankiloissa eri ryhmien mielestä?
2. Onko sähköinen asiointi järjestetty uuden vankeuslain mukaisesti?

## 5.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimuksemme tarkoituksena valitsimme laadun ja onnistumisen tutkimisen (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 1997, 137.; Vilka 2015, 18). Tutkimuksemme perustuu tutkittavan henkilökohtaiseen kokemukseen asiasta: kuinka tutkimukseen osallistujat kokivat asiat omalta kannaltaan ja kuinka se vaikutti heidän asioiden etenemiseen tai asioiden hoitumiseen. Ihminen päättää itse asian merkityksellisyyden itselleen (Varto 1992, 23 - 24). Kootessamme teoriaa tutkimukseemme perehdyimme aiempiin tutkimuksiin asiakkaan kokemuksesta sähköisestä asioinnista ja sen onnistumisesta. Halusimme tutkimuksessa keskittyä siihen, kuinka asiat koettiin (Laine 2001, 36 - 37) ja jos tutkimuksen perusteella kokemukset olivat negatiivisia, kuinka asioita voitaisiin korjata.

Valitsimme tutkimuskohteeksemme henkilökohtaisen kokemuksen, koska sähköinen asiointi on uutta vankiloissa ja sen kokemukset tulevat ohjaamaan sähköistä asiointia tulevaisuudessa. Sähköisen asioinnin tulo vankiloihin mahdollistaa omien asioiden hoitamisen, vankeusrangais- tuksesta huolimatta, helpottamalla ja mahdollistamalla yhteydenpidon läheisiin muutoinkin kuin puhelimitse ja kirjeitse. Myös opiskelu mahdollisuudet laajenevat vankiloista käsin, jos moodlen käyttö vankila opetuksessa laajenee. Moodle on oppimisalusta verkossa, joka mah-

dollistaa opiskelun internetin välityksellä (Moodle 2016). Henkilökunnan kokemuksista saimme kuvaa sähköisen asioinnin tuomista turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä ja asioista, joita henkilökunnan näkemyksen mukaan voidaan turvallisesti hoitaa sähköisten järjestelmien kautta.

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia sähköisen asioinnin onnistumisen laatua. Tutkimus tehtiin laadullisena kyselytutkimuksena, joka suoritettiin haastattelemalla. Haastattelimme vangit kahden kesken sovittuna ajankohtana, molemmat tutkimuksen tekijät omissa työvankiloissaan. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 68.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa subjektina eli kokijana ovat haastatellut vangit ja henkilökunta ja objektina heidän kokemuksensa sekä tunteet sähköisen asioinnin onnistumisesta Mikkelin ja Pyhäselän vankiloissa (Tuomi, & Sarajärvi, 2009, 120). Kokemukset saadaan haastattelujen kautta. Kysymysasettelut oli tehty ajatellen asioinnin kannalta onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä ja asioinnin helppoutta.

Aineistonhankintamenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, joka suoritettiin vangeille haastattelemalla ja henkilökunnalle sähköisenä kyselynä. Aineistonhankintamenetelmällä tarkoitetaan periaatteita ja tapoja, joilla tutkimuksen empiirinen aineisto kootaan tutkijan käyttöön. Empiirinen tutkimus perustuu kokemukseen tutkimuskohteesta ja tulokset saadaan havainnoimalla konkreettisesti tutkimuskohdetta ja analysoimalla sekä mittaamalla tutkimuksesta saatua aineistoa. Empiirisessä tutkimuksessa konkreettinen ja koottu tutkimusaineisto on tutkimuksen keskiössä ja toimii tutkimuksen tekemisen lähtökohta. (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 1997, 193.) Tutkimus on niin kutsuttu poikittaistutkimus, joka on tutkimusstrategia, jossa tarkoituksena on tutkia kohdetta tai ilmiötä laaja-alaisesti tietyssä ajankohtana. Poikittaistutkimuksella saadaan tietoon tutkittavan aineiston tilanne tutkimushetkellä. (Pihlaja 2001, 39.)

Tutkimuksissa, jossa käytetään kysymyksiä, täytyy kysymysasetteluun kiinnittää huomiota. Kysymysasettelulla voidaan saatavan aineiston suuntaa rajata jo kyselyvaiheessa. Kysymysten asetelulla saatetaan vaikuttaa kyselyyn saataviin vastauksiin. Haastattelun ja kyselyn toteuttamiseen on suhtauduttava huolellisesti. Haastattelun tai kyselyn muodosta riippuen vastauksia voidaan analysoida sekä määrällisesti että laadullisesti. Laadullisessa tutkimuksessa halutaan tuoda esille tutkittavaan asiaan liittyviä laadullisesti vaikuttavia asioita haastateltavan kannalta (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 2014, 71). Määrällisessä tutkimuksessa tutkimusaineistosta esille tullutta materiaalia kuvataan tilastollisesti ja numeraalisesti. Monesti ollaan kiinnostuneita erilaisista luokitteluista, syy- ja seuraussuhteista, vertailusta ja numeerisiin tuloksiin perustuvasta ilmiön selittämisestä. (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 2014, 139). Tä-

män tutkimuksen tarkoitus on analysoida vastauksia laadullisesti. Haastattelun tuloksista on tarkoitus muodostaa sanallinen kuvaus tutkimuksen tuloksista.

Tutkimuksen kysymykset suunniteltiin sellaisiksi, että niihin voi vastata, vaikka kaikkia osalualueita sähköisessä asiointi pilotoinnissa ei ollut käyttänyt. Kyselyssä on tarkoitus kartoittaa myös vangin aiempaa omaa kokemusta sähköisestä asioinnista, jotta saadaan selville, onko vankilassa tapahtuva käyttö jatkumoa siviilikäytölle vai kokonaan uuden asiointitavan oppimista. Kysymysten asetelu oli tehty niin, että siinä tarkasteltiin sähköisen asiointin onnistuneisuutta kokonaisuutena, tiedottamisesta asiointin onnistumiseen. Kysymykset olivat samat molemmissa laitoksissa aineiston käsittelemisen helpottamiseksi ja selkeämmän kuvan saamiseksi asiointin onnistumisesta tutkimus vankiloissa. Tutkimuksessa esiin tulleet asiat käsiteltiin luottamuksellisesti ja tuotiin tutkimuksessa esille siinä muodossa, kuin ne haastattelujen perusteella tulivat esille. Esiin tulleet ristiriidat pyrimme kuvaamaan esille tulleen materiaalin perusteella ja antamaan niistä palautetta tutkimuksen yhteenvedossa ja päätelmissä.

### 5.3 Kohderyhmä ja aineiston keruu

Kohderyhmänä olivat sähköisen asiointin pilotointiin osallistuneet Pyhäselän ja Mikkelin vankilan vangit. Asiointilupaa voivat hakea vankeus-, sakko- ja tutkintavangit. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa pohdimme aineiston keruu menetelmiä ja päädyimme vankien kohdalta haastatteluun ja henkilökunnan kohdalta kyselyyn. Haastattelulla tarkoitetaan henkilökohtaista keskustelua, jossa haastattelija esittää kysymyksiä ja haastateltava vastaa ja haastattelija kirjaa vastaukset ylös ja tarvittaessa kysyy asiasta lisää tai toistaa kysymyksen (Vilka 2015, 137). Teimme vanki haastatteluja varten kysymykset (Liite 1), joita käytimme haastattelukysymyksinä ja haastatellessa teimme tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa. Päädyimme haastatteluun, koska, jos haluat tietää jotain, kysy asiasta henkilöltä, joka tietää tai on itse kokeillut (Tuomi & Sarajarvi, 2009, 72 - 73.)

Tutkimus suoritettiin haastattelemalla kuutta pilotointiin osallistunutta vankia. Aineisto litteoitiin, eli puhe muutettiin tekstiksi ja kirjoitettiin ylös heti haastattelu tilanteessa (Vilka 2015, 137). Aineistonkeruu haastattelun muodossa suoritettiin heti lupien saavuttua, viikoilla 14 ja 15, että mahdollisimman moni pilotointiin osallistunut vanki olisi vielä tavoitettavissa vankiloissa. Haastattelu katsottiin opinnäytetyön tekijöiden kannalta paremmaksi, koska näin saadaan vastaus jokaiselta ja vastaus saadaan heti. Päätimme suorittaa haastattelut heti tutkimusluvan tultua, eikä vasta pilotoinnin loputtua, koska vankilassa oleva, pilotointiin osallistunut vanki saattaa ennättää vapautua tai siirtyä toiseen vankilaan ennen pilotoinnin päättymistä. Jos vastauksissa huomattiin haastattelun jälkeen analyysivaiheessa puutoksia, niitä ei täydennetty. Täydennyksiä ei tehty, koska osa haastatelluista vangeista oli jo vapautunut ja näin ollen tietoja ei voitaisi täydentää kaikilta haastatteluun osallistuneilta. Vankihaastattelut suoritettiin molemmissa sähköisen asiointin pilotointihankkeen laitoksissa. Pyhäselän van-

kilan haastattelut koski Skype-asiointia, Mikkelin vankilan haastattelut internetin käyttöä toimeentuloon, työ-, koulutus-, oikeus-, sosiaali- tai asuntoasioiden hoitamiseen liittyvässä asiassa. Pilotoinnin aikana Mikkelin vankilassa otettiin käyttöön myös Skype-asiointia mahdollisuus ja haastattelu laajennettiin koskemaan myös sitä.

Henkilökunnalle tutkimus tehtiin kyselynä (Liite 2), joka lähetettiin sähköisesti. Lisäksi kahta henkilökuntaan kuuluvaa haastateltiin tutkimusta varten. Henkilöstöryhmiä vankiloissa ovat vartiointi- ja turvallisuus -hallinto -kuntoutus- ja työpuolen henkilöstö. Vartijat vastaavat turvallisuuteen ja käytännön järjestelyihin liittyvistä asioista, kuntoutussektorin työntekijät vastaavat vankiloissa koulutuksesta, kuntoutuksesta ja muusta toiminnasta ja työpuolen henkilöstö vastaa vankien työn ohjauksesta ja opastuksesta. Kyselyssä tutkija lähettää kysymykset henkilöille, tiedonantajille ja henkilö vastaa kysymyksiin kirjallisesti. Kyselyssä kyselijä olettaa, että vastaajat osaavat ja haluavat vastata kyselyyn (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 73.) Kyselylomakkeet lähetettiin henkilökunnalle huhtikuun ensimmäisinä päivinä sähköisesti ja vastaus aikaa annettiin noin viikko. Aineistojen analysointi aloitettiin heti aineiston keräämisen jälkeen. Analysointiin ja muistiinpanojen tekoon varattiin aikaa huhtikuun puoleen väliin asti, koska aineistoa oli kahdesta erilaisesta laitoksesta ja tutkimusta tekevät ovat myös kahdessa eri laitoksessa.

#### 5.4 Lupa menettely sähköiseen asiointiin vangeille

Sähköinen asiointi vankilasta vaatii johtajan tai apulaisjohtajan päätöksen. Luvan voi saada internetin käyttöön toimeentuloon, työ-, koulutus-, oikeus-, sosiaali- tai asuntoasioiden hoitamiseen liittyvässä tai muusta vastaavasta tärkeästä syystä ja Skype asiointiin yhteyksien säilymisen tai muun tärkeän seikan vuoksi. Luvan myöntäminen ei saa aiheuttaa vaaraa vankilan järjestykselle tai turvallisuudelle tai vangin tai muun henkilön turvallisuudelle (Vankeuslaki 393/2015, 12).

Pyhäselän vankilassa Skype yhteys lupa hakemusta oli 31.3.2017 mennessä tullut 6 kpl, joista yhtä ei ennatetty käsitellä, koska vanki oli siirtynyt toiseen vankilaan. Lupaa haetaan, hakemus yhteydenpidosta videoyhteyden (Skype) välityksellä - lomakkeella (Liite 3). Lupia oli myönnetty neljä, joista kaksi samalle vangille. Lupaa ei ollut myönnetty yhdelle hakeneista, perusteluina oli ”ei riittävän tärkeä syy”, vanki oli halunnut toivottaa toisessa vankilassa olevalle puolisolleen hyvää hääpäivää. Lupaa on voinut hakea lupahakemuksella kertalupana tai määräaikaisena. Kaikki pilotointiin osallistuneet vangit olivat hakeneet lupaa kertaluontoisena. Lupaa hakeneet olivat kaikki naisia. Ulkomaalaisille miesvangeille oli erikseen kerrottu mahdollisuudesta Skype-puheluihin, mutta kukaan ei ollut hakenut lupaa 31.3.2017 mennessä.

Mikkelin vankilassa Skype yhteys lupaa oli 31.3.2017 mennessä hakenut 10 vankia. Lupaa haetaan siihen tarkoitettulla, hakemus yhteydenpidosta videoyhteyden (Skype) välityksellä lomak-



keella (Liite 4). Lupa oli myönnetty 10 vangille. Luvan olivat saaneet kaikki sitä hakeneet. Mikkelin vankilassa luvat ovat vain kerta lupia eli joka kerta, kuin vanki haluaa olla Skype-yhteydessä johonkin, hänen täytyy hakea lupaa uudestaan. Sähköisen asioinnin lupaa (Liite 5) oli hakenut 12 vankia ja kaikille hakeneille lupa oli myönnetty, mutta yhdelle lupa oli myönnetty rajoitettuna. Rajoitettu lupa oli myönnetty henkilölle, joka oli opiskeluun liittyvän asioinnin lisäksi hakenut lupaa käydäkseen Facebookissa ja lukemassa sähköpostit, jälkimmäiset oli jätetty luvasta pois ja lupa oli myönnetty vain opiskeluun liittyvien asioiden hoitoon.

## 5.5 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi aloitettiin huhtikuun puolessa välissä 2017. Saadut vastaukset luettiin useampaan kertaan ja lukemisen jälkeen aineistot lajiteltiin ja aineistosta tehtiin muistiinpanoja. Vastauksia lukiessa katsoimme, oliko aineisto validieettisesti oikeaa, eli vastaukset vastaavat niihin kysymyksiin, mitä oli esitetty (Pihlaja 2001, 56.) Tässä vaiheessa aineistoon ei enää tehty tarkennuksia tai korjaavia kyselyjä, vaan epäselvissä tapauksissa aineisto jätettiin siltä kohtaa käyttämättä tutkimukseen. Tutkimukseen käytettiin vain kyselytutkimuksesta saatuja vastauksia ja niitä havainnoidaan tutkimuksessa tekstein. Tutkimuksen päättelytapa on induktiivisesti eli aineistosta käsin lähtevä päättely. (Pihlaja 2001, 57.)

Sisällönanalyysiä voidaan käyttää mm. strukturoimattoman aineiston, puheiden, keskusteluiden, haastatteluiden, artikkeleiden raporttien, kirjeiden, päiväkirjojen ja muun kirjallisen materiaalin analysointiin. Strukturoimattomalla aineistolla tarkoitetaan aineistoa, jota ei ole käsitelty. Menetelmällä pyritään kuvaamaan sanallisesti dokumenttien sisältöä ja järjestämään aineisto tiiviiseen ja yleiseen muotoon (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4.)

Sisällönanalyysi on metodi, jonka avulla pyritään päätelmiin esimerkiksi verbaalisesta aineistosta, kuten haastattelut (Tuomi & Sarajarvi 2009, 92). Sisällönanalyysissä pyritään löytämään eroja ja yhtäläisyyksiä aineistosta, joka on saatu suoraan haastatteleamalla. Siinä voidaan erottaa kaksi sisällön analyysitapaa, sisällön analyysi ja sisällön erittely. Sisällön analyysillä pyritään kuvaamaan saatua aineistoa sanallisesti ja sisällön erittely tarkoittaa aineiston lajittelua kvantitatiivisesti eli määrällisesti ja sen kuvaamista sanoilla (Kyngäs & Vanhanen 1999, 3-12).

Haastattelujen ja kyselyjen vastausten pohjalta kokosimme aineiston lajittelemalla aineiston tulokset lauseiden ja sanojen yhteneväisyyden perusteella, teemoitimme vastaukset (Pihlaja 2001, 57). Kävimme aineiston läpi etsien samanlaiset/ samaa tarkoittavat vastaukset ja lasimme vastausten määrät. Lajittelimme aineiston laadullisesti vastausten perusteella ja määrällisesti laadullisten vastausten kappaleiden määristä. Erottelimme vastauksista positiiviset asiat, negatiiviset asiat ja myös neutraalit asiat saivat oman osionsa. Henkilökunnan vastauksissa oli selkeästi toiseen kysymykseen vastaavia vastauksia, joten käsitelimme ne siihen ky-

symykseen kuuluvina. Esim. mahdollisista asiointitavoista kysyttäessä, vastauksessa mainittiin turvallisuusuhkia, käsitteimme vastauksen turvallisuusuhkia käsittelevän kysymyksen kohdalla.

Vastausten teemoitetussa painotimme sitä, mitä vastauksissa on sanottu ja haimme vastauksista samanlaisuutta (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 93). Kvantifioimalla, eli vastausten lukumäärän huomioimisella, katsoimme olevan merkitystä tulkittaessa vastauksia: jos samaan kysymykseen kaikki vastanneet vastasivat, että sähköinen asiointi nopeutti asiointia, tulkitsimme sen laadullisesti positiiviseksi asiaksi ja määrällinen määrä vielä vahvisti tulkintaa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 120.) Analyysin tarkoituksena on luoda sanallinen kuvaus tutkimuksen aineistosta ja saada se tiiviiseen ja selkeään muotoon. Analyysissä hajanainen aineisto pyritään kokoaamaan selkeäksi ja yhtenäiseksi kokonaisuudeksi.

## 5.6 SWOT

Tutkimuksen aineiston analyysissä käytimme SWOT-analyysia. Siinä jaottelimme sähköisen asioinnin mahdollisuuksia ja uhkia vankilassa. SWOT-analyysillä voidaan tutkia asioiden, muutosten tuomia uhkia ja mahdollisuuksia. Swot -analyysissa S=Strengths (vahvuudet), W=Weaknesses (heikkoudet), O=Opportunities (mahdollisuudet) ja T=Threats (uhat). Analyysissä uhat ja mahdollisuudet jaotellaan sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Analyysi mahdollistaa hahmottamaan kokonaisuuksia ja muutosten tuomia uhkia ja mahdollisuuksia aiempaan tilanteeseen nähden. Tutkimuksen päätyttyä kartoitimme SWOT-analyysin kanssa pilotoinnin tuloksien, lain hengen toteutumisen ja käytännön välisiä ongelmia ja mahdollisuuksia. SWOT-analyysi auttaa näkemään myös mahdollisia vahvuuksia, mitä tutkimus toi esille ja myös heikkoudet, jotka voivat uhata uudistusta. (SWOT.)

Swot analyysin tulokset esitellään nelikenttänä tutkimuksen tulokset kohdassa. Tutkimuksen tuloksia analysoidessa huomasimme, että samoja asioita ilmeni useammassa eri nelikentässä. Kiinnitimme tähän seikkaan huomiota, mutta lopullisessa taulukossa päätimme jättää asiat niin, kuin ne ensikerralla sinne laitoimme. Jokin seikka tai asia, voi olla sekä ulkoinen että sisäinen heikkous tai uhka, ilman, että se loukkaa tutkimuksesta saatuja tuloksia.

## 5.7 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimus on luotettava ja täyttää sille asetetut normit ja arvot, jotka ovat osa tieteellistä tutkimusta, ja se vastaa sille asetettuja arvoja ja normeja, joihin sen tulisi pyrkiä ammatitieteen unohtamatta. Tarkoituksena on pitää tutkimus ammattitaitoisesti toteutettuna, laadukkaana, luotettavana, avoimena ja rehellisenä sekä varmistaa että tutkimus on todennettu ja että tutkimus on toistettavissa. Tutkimus on luotettavaa ja eettistä. Emme rajanneet kysymyksiä valmiiksi, vaan annoimme haastateltavien vastata omin sanoin kysymyksiimme.

Tutkimus on myös eettinen, koska haastateltavia ei pysty vastauksien perusteella tunnistamaan eivätkä he ole mitenkään tunnistettavissa vastauksiensa perusteella. Kysymykset on muodostettu niin, ettei niissä ole mahdollisuutta väärinkäsityksiin.

Tutkimukseen osallistuvilta vangeilta kysyttiin halu osallistua tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista (Mäkelä 1987, 182). Tutkimuslupa näytettiin haastateltaville ennen haastattelun alkua. Tutkimus vastauksia ei identifioitu eli vastauksiin ei laitettu vastaajan tietoja tai tunnisteita. Tutkimukseen käytettävästä materiaalista ei voida tunnistaa vastaajaa. Tutkimus kohteena olivat tutkittavat asiat, eivät henkilöt. Tutkimusvastaukset olivat luottamuksellisia, eikä niitä kerrottu vankilan henkilöstölle, eli vanki saattoi luottamuksellisesti omista tunteistaan ja kokemuksistaan, ilman pelkoa tunnistettavuudesta. Tutkimuksen analyysi vaiheessa karsittiin mahdolliset tunnistettavuudet materiaalista. Henkilökunnan kysely tehtiin sähköisesti ja ennen analyysiä tiedoista poistettiin vastaajien tiedot tunnistettavuuden ehkäisemiseksi. Tutkimuksessa on kuvattu tutkimuksessa käytetyt keinot totuudenmukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125 - 126.)

Tutkimus on eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset ovat uskottavia, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tutkimuseettikan näkökulmasta hyvän tieteellisen tutkimuksen ja tutkintatapojen keskeisinä lähtökohtina pidetään, että siinä noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Tutkimuksen vaiheilla tarkoitetaan itse tutkimista aineiston keräämistä ja analysointia, aineiston ja tulosten tallentamista ja tulosten arviointia. Lisäksi tutkimus tulee tehdä vastuullisesti ja noudattaa avoimuutta tutkimus tulokisa julkaistaessa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012 - 2014.) Tutkimuksen luotettavuutta kuvaa vain haastatteluista ja kyselyistä tulleen materiaalin käyttäminen, tutkijat eivät itse saa antaa omien mielipiteiden vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Tutkijan tulee kestää totuudessa ja hän ei saa muuttaa annettuja vastauksia tutkimusta tehdessään. Tutkijan tulee puolueettomasti pysyä totuudessa, eikä tulkita vastauksia omista näkökulmistaan lähtien. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134.)

## 6 Tulokset

Tässä luvussa esittelemme sähköisen asioinnin pilotoinnin haastattelujen ja kyselyjen tulokset ja teemme yhteenvedon vastauksista. Tämä osio sisältää vankien haastatteluista ja henkilökunnan kyselyistä poimittuja kommentteja. Lisäksi esittelemme Swot analyysin tulokset.

### 6.1 Sähköisen asioinnin haastattelut vangeille

Tässä käymme läpi vangeilta tulleet vastaukset sähköisen asioinnin onnistuminen haastatteluista. Kävimme kysymykset läpi kysymys kerrallaan ja kokosimme vanki vastauksista yhteneväisyydet ja eroavaisuudet eri kysymysten välillä. Etsimme vastauksista samanlaisuudet

ja jos mahdollista, antamaan vastauksia, tai nostamaan kysymyksiä esille vastausten pohjalta päätelmiä ja pohdintoja osiossa. Tuomme esille, kuinka monta vankia antoi mitäkin vastauksia ja tutkimme vastauksia laadullisesti ja määrällisesti. Haastattelu suoritettiin yhteensä kuudelle vangille. Heissä oli sekä pelkän Skype-yhteyden käyttäneitä, että internet asiointiin osallistuneita vankeja.

Kysymykseen, mitä sähköisen asioinnin palveluja olet käyttänyt ennen vankilaa. Suuri osa oli käyttänyt palveluja jo siviilissä. Palvelujen käyttö oli ollut toisilla jopa laajaa. Vastauksissa sähköisiä asiointi palveluja käyttäneet kuvasivat palveluja helpoiksi ja nopeiksi käyttää. Lisäksi palveluja voi käyttää milloin vain, ilman virastojen aukioloa. Kuudesta kyselyyn vastanneista vangeista neljä oli käyttänyt sähköistä asiointia pankki ja kelan sivuilla ennen vankilaan tuloaan. Yksi heistä oli käyttänyt Skypeä lähes päivittäin yhteydenpitoon läheisiinsä ja muitakin palveluja paljon, mukaan luettuna WhatsUpp, Facebook, Wiper, V Kontakte, instagram ja tugra. Osa edellisistä on Venäjän tarjoamia palveluja. Yksi vastanneista oli käyttänyt siviilissä ollessaan edellä mainittujen lisäksi myös terveystalvuita, sosiaalipalveluja, työvoima, isyystesti, asunto asioita ja poliisipalveluja. Kyselyyn vastanneista yksi ei ollut käyttänyt aikaisemmin mitään sähköisiä palveluja.

Kysymys, miten vankilassa tiedotettiin mahdollisuudesta sähköiseen asiointiin. Osa vangeista oli tiedottamiseen tyytyväisiä, mutta osa vangeista oli tyytymättömiä vankilan henkilökunnan tiedottamiseen liittyen sähköisen asioinnin aloittamista. Pääosa tiedosta oli tullut muilta vangeilta. Vangit odottivat henkilökunnalta parempaa tiedottamista. Toisessa vankilassa tiedote oli tullut seinälle ennen pilotoinnin alkua, ja se oli tavallaan jo vanhentunut ja hävinnyt muiden papereiden ”varjoon” ennen laitteiden saapumista. Vastanneista vangeista jokainen kertoi tiedottamisesta, kuinka oli kuullut asiasta, eri lailla. Kahdelle vastanneista oli toinen vanki kertonut. Kaksi kertoi kuulleen asiasta sosiaaliohjaajalta.

”Luin vankilan ilmoitustaululta.”

”Tiedottamista olisi voinut tulla henkilökunnalta enemmän, vaikka tulopuhuttelun aikana.”

Lupamenettelyihin oltiin tyytyväisiä ja lupa hakemukset käsiteltiin nopeasti. Lupamenettelystä kysyttäessä, neljä vastaajista kertoi saaneensa luvan lähes heti. Lupa hakemus piti lupaohjeistuksen mukaan jättää noin viikkoa ennen aiottua ajankohtaa. Yksi vanki kertoi, että viikossa, mutta lupa-ajankohtaa siirrettiin myöhemmin. Pyhäselässä oli mahdollisuus hakea, joko kerta lupaa tai määräaikaista lupaa. Haastateltava oli hakenut kertalupaa. Mikkelin vankilassa ei voinut hakea kuin kerta lupaa asiointiin. Kolme luvista oli Skype-lupia ja kolme internet asiointi lupia.

”Tais mennä viikko.”

Asiointiin pääsy oli toiminut hyvin, mutta yhdessä tapauksessa asiointi oli teknisten ongelmien takia viivästynyt tai siirtynyt. Luvan saamisen jälkeen asiointiin pääsystä, yksi vastanneista kertoi, ettei asioimaan pääsyssä ollut viivettä, ja kolme vankia vastasi, että viikon. Viive johdettiin vangin kertoman mukaan siitä, että pääsi hoitamaan asiaansa, kun aika oli ajankohtainen eli asian hoitamisella oli esim. määrä päivä. Yhdellä haastatelluista lupaa oli siirretty ja lupa aika muuttunut, syytä tähän ei ollut kerrottu haastateltavan mukaan. Myös lupa-ajan pituutta oli muutettu tunnista ensin puoleen tuntiin ja myöhemmin vielä 15 minuuttiin. Lopulta toteutuessaan aika oli ollut 20 minuuttia.

”Nopeesti.”

”Lupa tuli, mut sitä siirrettiin. Ei mulle kerrottu miksi. Sit lupa aikaa, kuin kauan saan puhua, muutettiin. Ei kerrottu miks.”

Asiointi tiloihin internet asiointissa oltiin tyytyväisiä, koska tilat olivat yleensä toimistoissa. Skype tapaamisten osalta oli tiloissa vaihtuvuutta ja tilanteet koettiin erilaisina. Skype tapaaminen suoritettiin joko tapaamistilassa tai muualla vankilan tiloissa. Asiointi tilasta kysyttäessä, vangit kertoivat eri asioista, mihin olivat kiinnittäneet huomiota. Yhden vastanneen vangin mielestä tila oli normaali, kaksi vastannutta vastasi käyneensä kahdessa eri paikassa, mutta toinen ei määritellyt paikkoja sen kummemmin. Toinen kertoi asioineensa kahdessa eri paikassa. Hän oli kokenut asiointi kokemukset erilaisiksi. Ensimmäisellä kerralla henkilökunta oli ollut samassa tilassa vangin kanssa ja paikalla oli ollut kaksi henkilökuntaan kuuluvaa, vanki oli kokenut Skype-yhteydessä tilanteen vaivautuneeksi. Toisella kertaa asiointi oli ollut eri tilassa ja henkilökunnan jäsen oli lasin takana ja ovi tilaan oli auki. Vanki koki tällä tavalla saavansa enemmän yksityisyyttä asiointiinsa.

”Ensimmäisen kerran asioin tapaamistilassa ja toisen kerran toimiston aulassa.”

”Oli paljon parempi se eteinen, sai yksityisyyttä, eikä kukaan ollu takana ja näkyny tavattavalle.”

” Asiointi paikka oli hyvä, normaali ja toimistomainen.”

Kysyttäessä yhteyksien toimivuudesta, yhteyksien toimivuus oli yleensä hyvä. Yhdessä tapauksessa laitteita ei saatu toimimaan toivotulla tavalla. Viisi vastanneista vangeista kertoi yhteyden toimineen hyvin. Yhteenvetona vastauksista on, että yhteydet olivat toimineet, mutta

yksi vastanneista oli joutunut jättämään ensimmäisen asiointi kerran väliin, koska yhteyttä ei saatu ja vangille oli annettu uusi asiointi aika ilman uutta hakemusta. Seuraavalla kerralla yhteys oli saatu luotua, mutta kuva yhteyttä ei saatu. Kolmannella kerrallakin yhteys oli jouduttu aukaisemaan useamman kerran uudelleen sen välillä katkettua.

”Hyvin ilman mitään ongelmia.”

”Yhteydet toimi moitteettomasti.”

”Yhteyttä ei saatu ollenkaan ja se jäi siihen, mulle annettiin uusi aika, mut ei se silloinkaan toiminu, yhteys tuli ja ääni kuului, mut ei näkynyt kuvaa.”

”Se yhteys pätki, jouduttiin monesti avaamaan yhteys uudelleen, ainakin kolmesti.”

Sähköistä asiointia käyttäneet vangit osasivat pääsääntöisesti käyttää laitteita jo aiemman kokemuksensa perusteella. Osalle tietokoneen käyttö oli aivan uutta, laite oli erilainen, mitä oli aiemmin käyttänyt tai ohjelma aiheutti ongelmia. Apua kaikki avuntarvitsijat olivat saaneet riittävästi. Kysyttäessä, saivatko vangit tarvittaessa apua asiointiin, yksi vanki kertoi, että hänellä oli vaikeuksia tietokoneen hiirettömyyden kanssa eli tabletti tietokoneessa oli kiinteä sormella ohjattava hiiri ja hän tarvitsi vähän apua. Yksi vastanneista ei tarvinnut apua, koska hän käyttää paljon Skypeä yhteyttä sukulaisiinsa siviilissä. Kaksi vankia kertoi, että vartija laittoi kaikki valmiiksi. Yksi vastannut kertoi, että ohjaaja neuvoi kelan sivuille ja neuvoi asioinnin yhteydessä.

”Oli vähän vaikeuksia käyttää tietokonetta, kun siinä ei ollut hiirtä.”

”Vartija auttoi vähän, koska selain oli erilainen mihin olin tottunut ja sivut olivat ihan oudot, muuten kyllä neuvottiin ja autettiin tosi hyvin.”

”Ku ois saanu käyttää itse.”

”Vartija laittoi mulle kaikki valmiiksi (Skype), eikä minun tarvinnut tehdä mitään kävin vaa istumaan.”

Kaikki vangit olivat tyytyväisiä sähköisten palvelujen tuloon vankilaan. Kaikki vastanneet sanoivat sen olevan parempaa, kuin perinteisen asioinnin. Kysyttäessä sähköisen asioinnin eroa perinteiseen asiointiin vankilan kuntoutus sektorilla, viisi kuudesta vastanneesta vangista sanoi, että sähköinen asiointi on parempi, kuin perinteinen. Yhden mielestä se oli parempi ja

nopeampi, kuin perinteinen. Vastanneiden mielestä sähköinen asiointi nopeutti ja helpotti asiointia ja Skype mahdollisti yhteydenpitoa läheisiin helposti ja ilman kuluja.

”Kyllä sähköinen asiointi on parempi, kuin perinteinen.”

”Ilman muuta sähköinen, jos vaan onnistuu.”

”Asiat hoituvat nopeammin ja ne lähtevät vireille heti ilman suurempia viiveitä.”

Asiointi mahdollisuuksiin oltiin tyytyväisiä, mutta osa halusi laajennusta palvelu valikkoon. Asiointi mahdollisuuksien laajentamisesta kyettäessä, kolme vastanneista vangeista oli tyytyväisiä nykyisiin sähköisiin palveluihin, yksi olisi halunnut Facebookin. Kaksi vastanneista halusi monia erilaisia palveluita lisää mm. pääsyn maistraattiin, poliisin palveluihin, päihdehoitopalveluihin, opiskelu palveluihin, asuntopalveluihin ym. asioihin.

”Olis hyvä, jos pääsis Facebookiin, mut eihän se oo mahdollista.”

”Hakemukset saa heti vireille ja päätökset näkee nopeammin.”

Haastatteluissa vangeilta nousi esille vapaan netin käyttö vankiloissa ja koulutuksen tarve henkilöille, joilla ei aiempaa kokemusta sähköisestä asioinnista. Kysyttäessä oliko vangeilla muuta kerrottavaa asiaan liittyen, kahden vastanneen mielestä olisi hyvä päästä muillekin sivuille, käytössä on nyt rajattu netti. Hänen mielestä netin käyttö on ihan helppoa. Yksi ehdotus oli, että olisi pitkäaikaisvangeille pitäisi olla tietokone koulutusta. Vastanneista kahden mielestä pitäisin sähköistä asiointia lisätä huomattavasti. He listasivat palveluita, joita pitäisi lisätä. Toinen mainitsi, että esim. päihdehuoltopalveluiden lisääminen, poliisi palvelut sähköisesti ja opiskelu palvelut olisi hänen mielestä lisättävä listaan. Toinen mainitsi monia sosiaalisen median käyttömahdollisuuksia. Yksi kertoi, että oli tyytyväinen nykyisiin mahdollisuuksiin.

”Sais olla nettipäätö, josta pääsis myös muillekin sivuille.”

”Olis iha vapaa pääsy nettiin.”

”Netin käytössä ei oo mitään ihmeellistä ja suosittelen muillekin sähköistä asiointia.”

”Olisi todella tärkeää, että voisi laittaa esim. e-mailia omalle päihdetyöntekijälle siviiliin.”

”Myös poliisi palvelut sähköisesti esim. passin, henkilötodistuksen laittaminen vireille olis hyvä, Opiskelu palvelujen, jos hakee opiskelemaan ku vapautuu, ni ois ne asiat hyvä saada aloittaa jo vankeusaikana.”

”Kun sais oman puhelimen käyttöön, olis helppo pitää yhteyttä.”

Pilotoinnin aikana Pyhäselän vankilassa oli laitteita käytetty internetin välityksellä tapahtuvaan viranomaisasiointiin. Kuntoutus sektorin työntekijän opastuksella noin kymmenen vankia oli hoitanut asiointeja asunnonhakuun, vakuutusten katkaisuun ja trafin sähköisen järjestelmän välityksellä tapahtuvaan asiointiin. Asiointiin tarvittiin pankkitunnukset, että järjestelmiin päästiin tunnistautumaan. Tunnistautumalla tarkoitetaan pankin myöntämällä tunnuksilla tapahtuvaa kirjautumista asiointipalveluun (Tunnistautuminen pankkitunnuksilla 2015). Asiointi tapahtui työntekijän ehdotuksesta, mahdollistaen nopean ja joustavan asioiden hoitamisen. Pankkitunnukset haettiin vangin siviilitavaroista varusvaraston arvotavaralokerosta ja palautettiin sinne asioinnin päätyttyä. Tunnuksien antamisen vangeille hoitivat vartijat, käytön valvonnan ja ohjaamisen sosiaaliohjaaja. Yhtenä perusteen asioinnille internetin välityksellä, nähtiin kohtuuttoman haitan esim. rahallisen menetyksen välttäminen. Esimerkkinä tähän kerrottiin vangin olleen vaarassa menettää useita satoja euroja, jos ei olisi saanut katkaistua auton vakuutuksia ja käyttömaksuja heti vankilaan tulon jälkeen.

”Onhan se kohtuutonta, jos satoja euroja menee, kun ei saa katkaistua vakuutuksia ja käyttömaksuja.”

Vangit kokivat asioinnin mielekkäänä. Asiointi oli nopeaa ja helppoa, ja usea oli hoitanut asioitaan sähköisesti jo siviilissä ollessaan. Yksi oli kieltäytynyt asioiden hoitamisesta sähköisesti, koska ei osannut. Muutama oli tarvinnut opastusta jonkin palvelutarjoajan sivustolla. Vangit kokivat, että heille tuli tunne, että he osaavat hoitaa asioitaan, kokemus, että osaan. Omien asioiden hoitaminen vastuuttaa vankia omista asioista ja niiden sujuvuudesta. Niillä vangeilla, jotka eivät siviilissä ole sähköisiä asiointi järjestelmiä käyttäneet, asiointi toimii kuntouttavana ja siviiliin valmentavana toimintona.

Huoli, jonka vangit olivat tuoneet esille, oli, että he voivat hoitaa asioitaan pankkitunnuksien välityksellä, se saattaa aiheuttaa kiristystä ja vaateita siirtää rahaa muualle kuin asioiden hoitoon. Siksi nähtiin, että asiointiin tarvittavat tunnuksat säilytetään varusvarastolla. Vankeuslain omaisuuden hallussapidosta määrätään, että kyseiset tunnuksat eivät saa olla vangilla hallussa vaan ne täytyy säilyttää vangin siviilitavaroissa vankilan varusvarastolla (Vankeuslaki 767/2005, 9:3).



”Jos muut vangit saa tietää.”

## 6.2 Sähköisen asioinnin kysely henkilökunnalle

Tässä osiossa kerromme henkilökunnan vastauksia kyselyymme. Tutkimukseen vastasi yhdeksän vankilan henkilökuntaan kuuluvaa. Kaikki vastanneet vastasivat kaikkiin kysymyksiin. Kysymykset kävimme läpi kysymys kerrallaan ja analysoimme vastaukset vastausten kirjallisen materiaalin perusteella ja määrällisesti esiintyneinä määrinä, jos huomasimme vastauksissa samoja asioita. Henkilökunnalle suunnatussa kyselyssä keskityimme sähköisen asioinnin tuomiin hyötyihin, asioihin, joita vanki voi henkilökunnan mielestä sähköisesti hoitaa ja millaisia vaikutuksia sähköinen asiointi tuo vankien asioiden hoitamiseen. Lisäksi kyselyssä kysimme sähköisen asioinnin turvallisuudesta ja turvallisuushista. Osa vastaajista vastasi vain Skype tai muuta sähköistä asiointia koskien.

Sähköinen asiointi nähtiin hyvänä osana kuntouttavaa siviiliin valmentavaa työtä. Hyötyjä kyttäessä vastaukset hajosivat koskemaan monia asioita. Vastaajista kuusi katsoi sähköisen asioinnin olevan osa kuntouttavaa, vapautteen valmentavaa toimintaa. Vapautteen valmentavalla toiminnalla tarkoitetaan valmiuksien luomista vapautta varten. Kuntoutus sisältyy rangaistusaika suunnitelmaan ja sen tarkoituksena on myötävaikuttaa uusintarikollisuuden vähentämiseen ja rikollisuutta ylläpitävän syrjäytymiskehityksen katkaisemiseen ja sitouttaa yhteiskuntaan.

Omien asioiden hoitamisen opettelemisen nähtiin olevan sähköisen asioinnin etuja. Neljä vastaajista katsoi sähköisen asioinnin ohjaavan vankeja omien asioiden hoitamiseen, vangit oppivat itse hoitamaan asioitaan. Hän myös joutuu itse hankkimaan luvan asioiden hoitamiseen ja näin oppii näin asioidensa kokonaisvaltaista hoitamista.

”Asioinnin olevan osa kuntouttavaa, vapautteen valmentavaa toimintaa.”

”Vangit oppivat itse hoitamaan asioitaan, eivätkä odota, että joku toinen hoitaa ne hänen puolestaan.”

Sähköisen asioinnin nähtiin olevan nopeana ja helppona ja paperiasioiden määrän nähtiin vähenevän sen ansiosta. Myös puhelimesta jonottamiseen käytetyn ajan vapautuminen nähtiin etuna sähköisessä asiointissa. Lähes jokaisessa kyselyvastauksessa jossain vaiheessa tuotiin esille asioiden hoitamisen nopeus ja helppous sähköisten menetelmien avulla. Alkuun opastaminen työllistää, mutta kun asiat opitaan, opastuksen tarve vähenee. Kolme vastaajaa katsoi myös paperi liikenteen vähentyvän sähköisen asioinnin myötä ja yksi huomioi puhelimesta hoitettavien asioiden asiointiin kuluvan ajan suurimman osan ajasta kuluvan jonottamiseen ja

sähköisen asioinnin myötä sen jäävän kokonaan pois. Koulutusmahdollisuuksien lisääntyminen huomioitiin niin sähköisen asioinnin hyödyissä ja mahdollisissa tavoissa käyttää sähköisiä menetelmiä.

”Nopeaa ja helppoa.”

”Jos se paperin määrä ja laput vähenisi.”

”Saataisiin sekin aika muuhun työhön.”

”Opiskelu mahdollisuudet lisäänty, mutta vielä ei tiedä mitä kaikkea voi.”

Skype yhteydestä kysyttäessä, yhteydenpito mahdollisuutta pidettiin hyvänä ja sen tuomia tapaamismahdollisuuksia kiiteltiin. Turvallisuuden kannalta se myös nähtiin hyvänä. Mahdollisuutta käyttää Skype yhteyttä yhteydenpitoon läheisiin, kolme vastaajista katsoi olevan suuri merkitys henkilöille, joiden läheiset asuvat kaukana, jopa ulkomailla ja tapaamiset ovat vaikeasti toteutettavissa.

”Ei sieltä ainakaan aineita tule.”

”Luonnollinen vastike tapaamiselle vankilassa.”

Kysyttäessä mitä asioita vangit voisivat henkilökunnan mielestä sähköisesti hoitaa, pankki asiointi nousi kahdeksalla vastaajalla yhdeksi asiointi muodoksi sähköisessä asioinnissa. Kela asioinnin tärkeyttä korosti seitsemän vastaajaa. Asuntoasioiden hoitamisen tärkeyden mainitsi kuusi vastaajaa vastuksissaan. Eri virastoasioinnin ja toimeentuloon liittyvät asiat mainitsi viisi vastaajista mahdollisten sähköisesti hoidettavien asioiden joukossa. Mainittujen sähköisesti hoidettavien mahdollisten asioiden joukossa olivat työpaikkojen haku, kuusi vastaajaa, mahdolliset sosiaaliturkiasiat ja kolme kyselyyn vastannutta mainitsivat yhteishaun kouluihin yhdeksi asiointi mahdollisuudeksi ja ”opintopaikka vastaukset tulee yleensä sähköpostiin, siksi sähköpostin käyttömadollisuus olisi tärkeä”. Asioiksi, joita voitaisiin hoitaa sähköisesti, mainittiin myös ajanvaraukset siviiliin, kaksi vastaajaa, Skype yhteydenpidon, kaksi vastaajaa, erikseen laskujen maksu pankissa, kaksi vastaajaa, kirjasto sai yhden vastaajan kannatuksen ja ”nettiostokset?” yhden epäilevän kyllä vastauksen. Toisessa vastauksessa taas nettiostokset haluttiin jättää sähköisen asioinnin ulkopuolelle, ”nettiostoksia ei missään nimessä”. Verkko-pankkiin vapaata pääsyä ei kannattanut kukaan vastaajista ja siitä mainittiin erikseen vastauksissa, ”verkkopankkiin ei vapaata pääsyä, lisää turvallisuusuhkia”.

”Raha-asioiden hoitamisen olevan tärkein asia sähköisestä asioinnista keskustellessa.”

”Kela asiat ilman muuta.”

”Koevapautta tai vapautta varten voisi katsella asuntoja.”

”Sosiaaliturkiasiat tietenkin.”

”Koulut yhteishaussa, se olisi tärkeää, että voisi tehdä hakemuksen netissä.”

Yhteenvetona edellisestä. Henkilökunta näki sähköisen asioinnin helpottavan ja nopeuttavan asiointeja. Omaehtoisen asioinnin nähtiin tukevan vapautumista ja normaaliusperiaatteen nähtiin myös toteutuvan sähköisen asioinnin tulon myötä. Vaikutuksia kysyttäessä, asioiden hoitumisen helppouden mainitsi viisi vastaajaa ja nopeuden kolme vastaajaa. Omien asioiden hoitamisen oppimisen ja asioinnin hallitseminen sähköisesti nousi esille neljässä vastuksessa. Sähköisen asioinnin mainittiin vastauksissa olevan normaalia ja sen oppiminen vankilassa helpottaa siviili asiointia. Esille nostettiin myös puhelimesta jonottamisen loppuminen. Monesti vanki saattaa olla lähes tunnin sosiaalityöntekijän vastaanotolla ja koko tämän ajan jonottaa pääsyä hoitamaan asiaansa puhelimitse. Rahan siirtojen nopeutumisen mainitsi kaksi vastaajaa. Sähköisen asiointi mahdollisuuden mainittiin, kun asioita voi hoitaa muullakin tavalla kuin henkilökohtaisella palvelulla. Päätösten nopeutuminen ja henkilövarmennuksen tärkeys mahdollistuminen mainittiin myös yhdessä vastauksessa.

”Onhan se nykyään normaalia.”

”Arkipäivää siviilissä.”

”Vapauteen valmentaminen ja vastuun ottaminen asioistaan.”

”Jos rahan siirrot nopeutuisi.”

”Vähentävän henkilökunnan kuormittumista.”

”Päätösten nopeampi saaminen.”

Turvallisuushkia asioinnissa nähtiin jonkin verran. Rajoitetut oikeudet netissä nähtiin hyvänä, mutta tietotekniikkaa hyvin tuntevat vangit nähtiin riskinä. Skype asiointi nähtiin pääsääntöisesti turvallisena. Asioinnin turvallisuudesta kysyttäessä, turvallisuushkia asioinnissa

näki useampi vastaaja. Asiat, joita turvallisuusuhkina nähtiin, olivat väärillä sivuilla asiointi ja väärin tunnuksien käyttäminen. Tietotekniikkaa taitavien arveltiin voivan tehdä muutoksia koneen asetuksiin, kaksi vastaajaa ja ohjauksen ja valvonnan resurssien riittävydestä oli useampi huolissaan kyselyn eri kohdissa. Mahdollisten tunnuksien hallussa pidosta oli huolissaan yksi vastaajista. Valvonnan taso ja pankkisalaisuus mainittiin kahdessa vastauksessa eri kohdissa. Skype asiointissa nähtiin uhkana henkilön henkilöllisyyden tarkastamisen ja fyysisen uhan pois. Fyysinen uhan poistuminen nähtiin etuna Skype yhteydessä. Turvallisuuden kannalta nähtiin tärkeäksi nk. sisäisten yhteyksien luomisen tärkeyden ja suojatut yhteydet ja sen, että muille kuin asiointiin tarkoitetuille sivustoille pääsy saataisiin estettyä. Mahdollinen vangin malttamattomuus asiointiin pääsystä mainittiin turvallisuus uhdissa.

Henkilökunnan työllistävyyden asiointiin alkuvaiheessa nähtiin uhkana aiheuttaa resurssipulan. Muissa asioissa pohdittiin osittain samoja jo aiemmissa kohdissa esille nousseita asioita. Kaksi mainitsi asiointiin työllistävän ainakin alkuvaiheessa henkilökuntaa, myös resurssien ja ajan riittävyttä, kolme vastaajaa, ja valvonnan tason vaatimusta, yksi vastaaja, kun henkilökunta joutuu olemaan paikalla asiointiin ajan, pohdittiin vastauksissa. Asiointiin sopivat tilat ja suojatut yhteydet ja suojatut sivut mainittiin myös muissa asioissa. Sähköisen asiointiin tulon nähtiin mahdollistavan monia ennen vankilassa mahdottomina pidettyjä asioita ja mietittiin, missä menee raja vai onko sitä ollenkaan? Vertaa PrisonCloud hanke. Vankien asiointiin siirtymistä selliin pilvipalveluun, pelättiin vankituntemuksen ja lähityön vaikuttavuuden vähentymistä.

”Vankien keskinäinen kiristys.”

”Mahdollisuuden kiristykseen toisten vankien toimesta.”

”Väärin tunnuksien käyttö.”

”Hakemuslomakkeen täytön mahdollisuutta niin, että muut vangit eivät näe.”

”Fyysinen uhka poistuu.”

”Yhteisten sääntöjen ja turvallisuusohjeiden tarpeellisuus.”

”Tuoko sähköinen asiointi uhkia?”

”Mukaan pääseminen kehittyvään tietoyhteiskuntaan.”

”Mahdollisuus oppia asioimaan asiallisesti netin välityksellä ja antamaan vastauksia kyselyihin.”

### 6.3 Yhteenveto tuloksista SWOT:lla

Seuraavassa swot kuviossa ovat sisäiset vahvuudet ja heikkoudet sekä ulkoiset mahdollisuudet ja uhat sijoitettuna taulukkoon. Taulukkoon asetettuina asiat näyttävät samanlaisina kuin ne tutkimuksen tulosten mukaan on kirjoitettu, eli vahvuuksia ja mahdollisuuksia nähdään enemmän kuin heikkouksia ja uhkia. Uhkien ja heikkouksien vähentämiseksi henkilöstön perehdytys, yhtenäiset säännöt ja hyvien käytänteiden luominen ovat tulevaisuudessa tärkeässä asemassa ajatellen sähköisen asioinnin kehittymistä vankiloissa.

Vahvuuksina sähköisele asioinnille nähtiin helppous, nopeus ja vaivattomuus. Sen nähtiin vaputtavan työaikaa, vaikkakin se alkuun saattaa aiheuttaa sitä lisää neuvonnan, opastuksen ja valvonnan piirissä. Skype tapaamisen hyvänä puolena nähtiin sen ilmaisuus, raha ei rajoita vähävaraisten tai ulkomaalaisten vankien yhteydenpitoa omaisiin ja muihin läheisiin. Yhtenä suurena positiivisena asiana nähtiin vangin oman aktiivisuuden ja osallisuuden lisääntyminen. Vanki omia asioitaan hoitaessaan oppii uusia taitoja ja oppii huolehtimaan itse omista asioistaan. Tulevaisuudessa mahdollisuuksina nähtiin sähköpostin käyttö esimerkiksi asuntoasioiden hoitamisessa. Opiskelu mahdollisuuksien nähtiin laajenevan vankiloissa sähköisten menetelmien ja vanki-Moodlen avulla. Toiveena nähtiin saada yhtenäinen palvelutarjonta Suomen vankiloihin.

Heikkouksina ja uhkina nähtiin puutteelliset taidot käyttäjillä, vangeilla asioinnissa ja henkilökunnalla valvonnassa ja ohjauksessa. Mahdollinen väärin tunnuksien käyttö nähtiin sekä sisäisenä heikkoutena että ulkoisena uhkana. Mahdolliset tietoturva uhat ja väärillä sivuilla käymiset ja kaikenlaiset muut väärinkäytön mahdollisuudet nousivat henkilökunnan kyselyissä esille ulkoisina uhkina. Kokonaisuutena sähköiseen asiointi mahdollisuuteen oltiin tyytyväisiä sekä vankien että henkilökunnan vastauksissa.

## SWOT NELIKENTTÄ

<p style="text-align: center;"><b>VAHVUUDET/ <u>Strengths</u></b></p> <p>ILMAINEN HELPPOUS NOPEUS VANKI OPPII ITSE HOITAMAAN ASIOITA VAIVATTOMUUS VANKI OPPII KÄYTTÄMÄÄN OTETTU POSITIIVISESTI VASTAAN VAPAUTTAA TYÖAIKAA</p>	<p style="text-align: center;"><b>MAHDOLLISUUDET/ <u>Opportunities</u></b></p> <p>SÄHKÖOPSTI PANKKIASIOINTI OPISKELUJEN LAAJENEMINEN OMAEHTOINEN ASIOINTI PALVELU OHJAUS SAADA YHTENÄINEN PALVELU TARJONTA</p>
<p style="text-align: center;"><b>HEIKKOUEDET/ <u>Weaknesses</u></b></p> <p>PUUTTEELISET TAI DOT KÄYTTÄJÄLLÄ VÄÄRÄT TUNNUKSET YHTENÄISEN LINJAN PUUTTUMINEN</p>	<p style="text-align: center;"><b>UHAT/ <u>Threats</u></b></p> <p>VÄÄRÄT TUNNUKSET TIETOTURVA UHAT VÄÄRÄT SIVUT KONEIDEN "HAKKEROINTI" VÄÄRINKÄYTÖN MAHDOLLISUUDET</p>

Kuvio 1 Swot analyysi

### 7 Johtopäätökset

Vastausten yhteenveto tehtiin erikseen henkilökunnan ja vankien vastauksista. Tutkimme, kuinka tutkimustavoitteet toteutuivat ja saimmeko vastaukset tutkimuskysymyksiimme. Tutkimuksen suunnittelu vaiheessa asetimme tutkimuskysymyksemme, kuinka hyvin sähköisen asioinnin kokeilu onnistui eri vankiloissa eri ryhmien mielestä? Ja onko sähköinen asiointi järjestetty uuden vankeuslain mukaisesti? Saimme mielestämme vastaukset kysymyksiimme ja seuraavassa analysoimme molempia tutkimuskysymyksiä ja saamiamme vastauksia. Sähköisen asioinnin pilotointi eli kokeilu, kuinka sähköinen asiointi sopii vankilaan ja kuinka se onnistui vankilassa, oli tutkimuksemme ydin kysymys. Tutkimus kysymykset oli aseteltu niin, että saimme vastaukset kysymyksiin, kuinka sähköinen asiointi koettiin laadullisesti ja onnistuttiin-ko asioinnin järjestämisessä, niin että päästiin tavoitteeseen, sähköisen asioinnin tuominen vankilaan pysyvänä palvelu vaihtoehtona (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 1997, 137.; Vilka 2015, 18.)

Vankien sähköinen asiointi sai vangeilta ja henkilökunnalta paljon myönteistä palautetta. Sen käyttö on helpottanut monien virastossa hoidettavien asioiden hoitamista. Ennen virastossa hoidettavat asiat ovat hoituneet paperiversiona ja tämä on hidastanut asioiden hoitamista

postiliikenteestä johtuen. Sähköinen asiointi on ilmaista verrattuna postien lähettämiseen. Asiat hoituvat sähköisesti nopeammin ja asiat lähtevät vireille heti, ilman suurempia viiveitä. Henkilökunta katsoi, että vanki oppii itse hoitamaan omia asioitaan ja ottaa vastuuta omista asioistaan ja osaavat sen siviiliin päästyään. Omien asioiden hoitamisen oppiminen on vangin kuntouttava toimintaa ja valmentautumista siviiliin (Miikkulainen 2012; Rikosseuraamuslaitos 2016d). Ulkomaalaiset näkevät Skyp:n kautta omaisiaan, jotka ovat mahdollisesti pitkässä matkassa eivätkä pääse vankia tapaamaan vankilalle. Näin he voivat hoitaa perhesuhteitaan ja näkevät kuitenkin reaaliaikaisesti perhettään (Farrall & Calverley 2006, 4-9, 17.)

Vangeista ja haastateltavista kaikki eivät osaa käyttää sähköisiä palveluita tai yleensäkin tietokonetta. Tämä tulee varmasti näkymään etenkin pitkäaikaisvankien kohdalla esim. elin-kautisvangit ja vangit, jotka ovat olleet vankilassa esim. yli 5v. On myös vankeja, jotka osaa-vat käyttää tietotekniikkaa taitavasti ja tästä saattaa olla uhkana, että joku vanki pääsee ohittamaan turva järjestelyt ja pääsee sellaisillekin sivuille mihin ei olisi lupaa päästä. Tämä vaatii erityistä valppautta ja tietotaitoa silloin valvontahenkilökunnalta. (Vankeuslaki 393/2015, 12:9a; Vankeuslaki 393/2015, 12:9b.)

Huonoja puolia tutkimuksen mukaan ovat mahdolliset väärinkäytökset esim. pankkitunnuksien väärinkäyttö. Henkilökunta ei pysty varmentamaan, ovatko tunnukset vangin omat tai onko mahdollista kiristämistä muiden vankien taholta vankia käyttämään tunnuksia toisen hyväksi. Yhtenäisen linjan puuttuminen sähköisessä asiointissa nähtiin vankiloissa puutteeksi. Toiset saattavat päästää vankia katsomaan esim. someen yms. mihin ei ole vangeilla lupaa mennä. Vankien sähköisen asiointin väärinkäytösten rankaisu ja lupamenettelyt vankiloiden välillä tulisi saada yhtenäiseksi. Riskeinä nähtiin vankien mahdolliset väärinkäytökset netin kautta. Vankien netin käyttöä voidaan tarkastella jälkikäteen asiointin päätyttyä ja havaita mahdolli-set väärinkäytökset, jos käytön aikana niitä ei ole huomattu. Hyvät Atk taidot omaavat vangit saattavat huomaamatta muuttaa asetuksia ja päästä kielletyille sivuille, vaikka koneisiin on asennettu rajoitetut oikeudet. Monellakaan henkilökunnasta ei ole riittäviä taitoja ja tietoa valvoa netin käyttöä, jos joku haluaa käyttää sitä väärin (Vankeuslaki 393/2015, 12:9a)

Henkilökunta näki vastausten perusteella sähköisen asiointin tulon vankiloihin mahdollistavan paljon eri asiointi muotoja ja väyliä. Lähes kaikki vastaajat näkivät erilaisten virasto asioin-tien hoituvan netin välityksellä helposti ja nopeasti. Pankkiasioinnin ja tunnistautumisen pankkitunnuksilla nähtiin olevan enemmän mahdollisuus kuin uhka. Henkilöstöresurssien näh-tiin kuntoutuspuolella vapautuvan ja vaativan enemmän panostusta vartiointi puolelta. Val-vonnan tason ja vaatimusten haluttiin selkiytyvän ennen kuin asiointi otetaan käyttöön vanki-loissa täysimuotoisena pilotoinnin päätyttyä. Tutkimuksen perusteella vankilat ovat valmiit astumaan tietoyhteiskuntaan ja valmentamaan myös vankeja siihen.

Tutkimukseen liittyvistä haastatteluista ja kyselyistä ja keskusteluista pilotoinnin aikana nousi esille asioita, joita tässä haluamme tuoda esille tässä luvussa. Pyrimme kuvaamaan haastatteluista nousseet asiat kirjalliseen muotoon, muuttamatta niiden sisältöä (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4.) Osa henkilökunnasta olivat huolissaan vangeista, joilla ei mitään kokemusta sähköisestä asioinnista tai edes tietokoneen käytöstä. Heille olisi tärkeää opettaa tietokoneen käytön perusteet ja sähköisten palvelujen käytön perusteet. Heille tulee antaa riittävät taidot sähköiseen asiointiin ennen vapautumista helpottaaksemme heidän siviiliin sopeutumista. (Miikkulainen 2012.)

Turvallisuuteen liittyen nousivat usein esille tunnusluvut, niiden säilyttäminen ja tunnusten turvallinen käyttö. Jokaiselle vangille tulee taata oikeus asioida omilla tunnuksilla omissa asioissa ilman pelkoa joutua kiristyksen uhriksi. Kuinka se saadaan järjestettyä ilman, että rikotaan tietoturva koskevaa lainsäädäntöä, joka ei mahdollista henkilökunnan tarkastaa tunnusten oikeellisuutta ja asioinninoikeellisuutta esim. pankkiasioinnissa vrt. pankkisalaisuus. Yhtenä huolen aiheena nähtiin, onko internet asioinnista mahdollista saada turvallista, ilman pelkoa asioinneista muilla kuin sallituilla sivuilla? Riittääkö oikeuksien rajaaminen vankien kohdalla, joilla ATK tuntemus suuri? Asioinnin aloittaminen henkilökunnan avustuksella katsottiin hyväksi ja omatoiminen asiointi sen jälkeen. Mutta riittääkö se takaamaan asioinnin oikeilla ja turvallisilla sivuilla? Tietokone pitää jokaisen käytön jälkeen käynnistää uudelleen, eli käyttäjän tiedot voidaan tarvittaessa myöhemmin tarkistaa, jos katsotaan tarpeelliseksi. (Vankeuslaki 767/2005, 1:3).

Esille nousi myös Skype yhteydessä valvonta ja Skype vastaanottajan henkilöllisyyden tarkastus. Jos yhteys aukaistaan henkilökunnan toimesta ja sen aikana ei ole välitöntä valvontaa, se mitä kamaran toisessa päässä tapahtuu esim. voiko ”tavattava” vaihtua ja onko tarpeellista valvoa sitä ja jos on, kuinka se toteutetaan? (Vankeuslaki 393/2015, 12:9b)

Kuntoutuspuolella nähtiin sähköisen asioinnin vapauttavan aikaa muuhun. Puhelimella hoidettavien asioiden pois jäänti/väheneminen vapauttaa työaikaa jo ”jonotus aikojen” poistumisena ja puhelinaikojen tarpeettomuutena, koska sähköisesti ei tarvitse odottaa puhelinajan alkua vaan asiat voi hoitaa heti. Varsinkin vangin tulovaiheessa sähköisen asioinnin nähdään helpottavan asioiden hoitoa ja nopeuttavan niiden kuntoon saantia. (Rikosseuraamuslaitos 2016d). Rise maksukortin Mastercard puutteeksi nähtiin käyttäjätunnusten puuttuminen ja näin nettipankki asiointi ei onnistu eikä tunnistautuminen pankki tunnuksilla. Vangilla täytyy olla asiointeja varten oman pankin käyttäjätunnukset. Rise Mastercard ongelmaksi nähtiin myös tällä hetkellä saldotietojen puuttuminen esim. pikapankilla asioidessa. (Rikosseuraamuslaitos, 2016/2.) Hyvänä nähtiin tulostusmahdollisuus esim. VR matkaliput ja sähköisten liitteiden liittäminen hakemuksiin katsottiin tärkeäksi. Sähköpostitilin luominen tai oman sähköpostin käyttäminen olisi tärkeää asunto- ja opiskelupaikka tietojen lähettämässä, tulevat nykyi-



sin useimmiten vain sähköisessä muodossa (Vankeuslaki 393/2015, 12:9). Sähköisten palvelujen tulon nähtiin laajentavan palvelutarjontaa, mahdollistavan laajan palvelujen käyttö mahdollisuuden ja tarpeen vankiloissa kehittää mahdollisuuksia käyttää palveluja (Kuusela & Rintamäki 2002, 85).

## 7.1 Tiedottaminen

Tutkimuksen perusteella nousi vankihaastatteluiden esille tiedottaminen. Useat vangit olivat saaneet kuulla sähköisen asioinnin mahdollisuudesta toisilta vangeilta, mikä herättää tarpeen kehittää tiedottamista vangeille vankiloissa. Hallintolaki ja vankeuslaki velvoittavat virkamiestä tiedottamaan vankia uusista häntä koskevista asioista. (Hallintolaki 368/2014, 2:7; Vankeuslaki 767/2005, 4:4.) Asioinnin tiedottamisesta eräs vanki sanoi, tiedottamista olisi voinut tulla henkilökunnalta enemmän, vaikka tulopuhuttelun aikana, mitä ajatusta pidämme hyvänä. Uusien asioiden tiedottaminen vain ilmoitustaululle laitettavalla lomakkeella ei tavoita kaikkia. Ilmoitustauluilla paljon paperia ja yksi uusi paperi hukkuu toisten joukkoon. Olisiko tarpeen ilmoitustaulu, ajankohtaista, jossa olisi vain uudet ilmoitukset ja tapahtumat, minne pitää ilmoittautua esimerkiksi tiettyyn päivämäärään mennessä? Ilmoitustaulun sijoittelua kannattaa miettiä vankilakohtaisesti ja muistaa myös, että ajankohtaista ilmoitustaulu pitää olla ajan tasalla ja poistaa tai siirtää vanhat ilmoitukset siitä pois.

## 7.2 Sähköisen asioinnin onnistuminen eri ryhmien mielestä vankiloissa

Tutkimuksemme perustui henkilökohtaiseen kokemukseen ja haastateltavien henkilöiden kertomaan ja henkilökunnan osalta kyselyjen vastuksiin. Keräsimme tulokset saadusta materiaalista ja se perustui sen hetkiseen tilanteeseen ja sen voidaan katsoa olevan todenmukaista (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125 - 126). Teimme analyysin laadullisena (Tuomi & Sarajärvi 2009, 68) ja huomioimme tuloksissa vastausten lukumäärät saadaksemme vastauksiin luotettavuutta siltä osin (Kyngäs & Vanhanen 1999, 3-12). Sähköinen asiointi otettiin vastaan molemmissa tutkimus vankiloissa vastaan hyvin. Vangit kokivat, että sähköinen asiointi mahdollistaa asioiden nopeamman hoitamisen ja helpottaa yhteydenpitoa läheisiin. Pankkiasioden hoitaminen katsottiin tärkeäksi ja sähköisten asiointi palvelujen käytön laajentumista ja ottamista päivittäiseksi asiointi tavaksi toivottiin. Tulosten perusteella kuntouttava näkökulma ja arjen taitojen kehittäminen (Miikkulainen 2012) tuli esille selkeästi monen vastaajan vastauksissa henkilökunnan kyselyissä. Uhkia vangit näkivät pelkona joutua kiristyksen uhriksi, jos muut saavat tietää esim. pankkitunnuksien käyttö mahdollisuudesta (Vankeuslaki 393/2015, 12;9b). Muutoin vangit toivoivat esille toiveen sähköisten asiointi mahdollisuuksien laajenevan sosiaalisen median puolelle (SoMe ja Nuoret 2016). Pankkiasioden hoitaminen ei vielä kuulu sähköisen asioinnin piiriin vankiloissa.

Henkilökunta suhtautui pilotointiin hyvin ja mahdollisuuksia nähtiin enemmän kuin uhkia. Sähköisen asioinnin katsottiin nopeuttavan vankien asioiden hoitoa ja näin sivuvaikutuksena, helpottavan vankien stressiä hoitamattomista tai vaikeasti kirjeitse hoidettavista asioista. Mahdollinen työn lisääntyminen valvontapuolelle nähtiin olevan mahdollinen, mutta sen uskottiin asioinnin tullessa tavaksi hoitaa asioita helpottuvan. Yhteisiä pelisääntöjä ja ohjeistuksia eri vankiloiden välille toivottiin. Toivottiin, että lupakäytännöt ja toteutukset asioinneille olisivat eri vankiloissa samanlaiset, niin välttyttäisiin turhilta riidoilta vankien kanssa, kun vanki siirtyy vankilasta toiseen tuomion eri vaiheissa (Vankeuslaki 393/2015, 12:9a). Skypeä käytettyä haastateltavat pitivät erittäin hyvänä, etenkin, jos omaiset/läheiset olivat kaukana, eivätkä päässeet paikan päälle tapaamaan vankia. Skypeä tapaaminen mahdollistaa sosiaalisten yhteyksien ylläpitämisen vankeusaikana ja lisää edellytyksiä rikoksettomaan elämään vapautumisen jälkeen (Farrall & Calverley 2006, 4-9, 17). Ulkomaalaiset haastateltavat olivat tyytyväisiä etenkin Skypeä tapaamisiin (Vankeuslaki 393/2015, 13:13. ja Tutkintavankeuslaki 768/2005, 9:1.)

Opiskelu mahdollisuuksien lisääntyminen ja mahdollistumine sähköisten palvelujen lisääntyessä nähtiin mahdollisuutena vanki opiskellulle. Opiskelumahdollisuuksien nähtiin laajenevan ja opiskelun helpottuvan. ATK koulutuksen tarve vangeille nähtiin myös vankilan henkilökunnan keskuudessa. Vangeilla on todella isot erot ATK taidoissaan. On vankeja, jotka eivät osaa avata tietokonetta tai tiedä mikä hiiri on, mutta toisaalta on myös vankeja, joiden ATK taidot ovat todella hyvät ja heidän pelättiin käyttävän taitojaan väärin ja rikkovan sähköisen asioinnin sääntöjä. (Champion & Edgar, 2013, 3.)

Suurimpana uhkana henkilökunnan puolelta nähtiin ATK taitoiset vangit, joilla riittää taitoa ohittaa laitteisiin asennetut suojaukset. Yhtenä mahdollisena uhkana nähtiin toisen vangin kiristämisen mahdollisuus, koska henkilökunta ei voi tietää kenen tunnuksia käytetään, jos toinen vanki on saanut haltuunsa toisen vangin tunnuksen. Asiointi turvallisuutta, itse asiointi kokemuksena ja uhkien poistamista turvallisilla asiointi käytänteillä korostettiin henkilökunnan vastauksissa. Käytännöt pankkitunnusteiden haltuun saamiseksi haluttiin selkeiksi ja pankkitunnuksia ei haluta vankien haltuun asuinolosuhteille. Vartiointihenkilökunta haluaa selkeät turvallisuusohjeet asiointi tilanteisiin. (Vankeuslaki 393/2015, 12:9b.)

### 7.3 Sähköinen asiointi vankeuslain 2015 mukaan

Sähköinen asiointi on vankilassa uutta ja pilotoinnista saatiin kokemuksia, kuinka asiointi onnistuu. Uusi vankeuslaki 2015 mahdollistaa sähköisen asioinnin vankiloissa ja tulevaisuus on tullut vankiloihin. Sähköinen asiointi on siviilissä lähes kaikkien tavoitettavissa ja sen tulo vankilaan laajemmassa mittakaavassa on vain ajan kysymys. Onko Suomen vankiloiden tulevaisuutta Belgian Prison Cloud tyyppinen sähköinen vankila vai luodaanko Suomeen oma malli? Sähköinen asiointi vankiloissa on osa vankien kuntouttavaa toimintaa ja edistää vangin sopeu-

tumista yhteiskuntaan ja rikoksettomaan elämään. Vankilan kuntouttavan toiminnan tavoitteena on ylläpitää taitoja, joita vangilla on tullessaan vankilaan ja antaa lisää valmiuksia siviiliin. Vapaudenmenetyksestä johtuvia haittoja pyritään ehkäisemään ja lisäämään vangin valmiuksia pitää yhteyttä läheisiin ja ylläpitämään jo olemassa olevia yhteyksiä. Sähköisen asioinnin pilotoinnin voidaan katsoa olevan polku kohti tulevaisuuden vankilaa, jossa monia eri asioita voidaan hoitaa pilvipalvelujen kautta. Hämeenlinnan uuden vankilan suunnittelussa otetaan jo suunnittelu vaiheessa huomioon mahdollinen internet vallankumous, millä tarkoitetaan vankien käytössä olevia tablet laitteita, joilla he voivat hoitaa ajan varaukset ja seurata omia rangaistuksenaika suunnitelmiaan ja aikataulujaan. Kun tällainen otetaan suunnitteluvaiheessa huomioon, sen käyttöön ottaminen on helpompaa, kuin luoda vastaavat palveluverkot vanhaan vankilaan. (Tulevaisuuden vankila 2016; Prisons of the future 2016.)

Pilotoinnin perusteella voidaan sanoa, että sähköinen asiointi on vankiloissa lähtenyt toteutumaan, onko se vielä vankeuslain hengen mukaisesti toteutettu, voisi sanoa, että olemme alussa. Sähköisen asioinnin käytännöt ovat vielä auki ja yhtenäiset ohjeet puuttuvat. Ohjeistusta on alkanut tulla vankiloihin ja käytännöt alkavat hioutua. Skype tapaamisten toteutus eroaa laitoksittain: osassa se tapahtuu tapaamisten yhteydessä ja osassa se voidaan toteuttaa muulloinkin. Internet asioinnin on pääsääntöisesti hoitaneet kuntoutussektorin työntekijät, mutta saadaksemme suurimman hyödyn näkisimme, että asiointi pisteiden tuomien asunto-osastoille, helpottaisi vankien asiointia. Turvallisuuden kannalta kuntoutussektorilla asiointi taas vähentää turvallisuusuhkia. (Karvinen 2017.)

Tutkimuksessaan Champion ja Edgar (2013) näkivät internetin avaavan mahdollisuuksia ja samoihin päätelmiin tulimme tutkimuksessamme. Tulevaisuuden vankila, Prisons of the future (2016), hankkeen myötä aletaan suomalaisessa vankeinhoidossa nähdä tulevaisuutta sähköisten menetelmien mahdollistamana ja uusien vankiloiden suunnittelussa ottaa huomioon mahdolliset, kuten esimerkiksi Prison cloud hanke Belgiassa, myös suomalaiseen vankilaan. Uuden ajan teknologiaa hyödynnetään uuden Hämeenlinnan naisvankilan suunnittelussa, ja sen toivotaan helpottavan vankien valvontaa ja tukevan opiskelua (Yle 2015).

## 8 Pohdinta

Haastattelut ja raportointi sujuivat tutkimusta tehdessä hyvin. Haastattelujen yhteydessä kävi ilmi, että vangit olisivat mieluummin kirjoittaneet itse vastauksensa paperille haastattelun aikana. Haastattelut suoritettiin vankien kanssa niin, että vangeilla oli oma paperi, jossa oli samat kysymykset haastattelijalla. He saivat lukea ne haastattelun aikana ja miettiä vastauksia ennen kuin vastasivat. Mielenkiintoista oli myös huomata, miten normaalisti puheliaat vangit vastasivat vain muutamalla lauseella kysymyksiin. Ehkä vastaukset olisivat olleet pitempiä ja monisanaisempia, jos vangit olisivat saaneet vastata kysymyksiin omassa rauhassa ja saaneet kirjoittaa vastaukset itse omatoimisesti. Kysymyksien vastaukset olivat yllättävän

erilaisia. Vastauksien purkamisessa oli ongelmana, että jokainen haastateltava vastasi eri tavalla. Ainoastaan kysymykseen kuinka yhteydet toimi oli vastaukset yhtenäisiä ja lähes kaikilla oli sama vastaus. Haasteltavien joukossa oli myös ulkomaalaisia vankeja, eikä ainoastaan suomalaisia vankeja haastattelu, koska nykyisin myös ulkomaalaisvankeja on paljon Suomen vankiloissa. Etenkin Skype:n käyttämisen hyödyt näkyvät etenkin heidän käytössään positiivisen asiana.

Haastattelujen jälkeen toinen opinnäytetyön tekijöistä keskusteli sähköisestä asioinnista elinkautista tuomiota pitkään istuneen vangin kanssa. Vanki kertoi, ettei ole koskaan käynnistänyt tietokonetta, ainut tietokone, jota hän on käyttänyt, on vankilan kirjastossa oleva kone, johon lainat kirjataan. Hän kertoi kysyneensä kerran toiselta vangilta, joka puhui netin käytöstä, että mitä siellä netissä on ja toinen vanki oli vastannut, että siellä on kaikki. Hän ei ollut ymmärtänyt vastausta. Myöhemmin hän oli ymmärtänyt, että sieltä voi katsoa tietoja, tilata tavaroita, jopa ruokaa, ja olla yhteydessä toisiin ihmisiin. Hän totesi myös ihmissuhteiden menneen nettiin. Hän totesi internet asioinnin oppimisen olevan olennaista ennen vapautumista. Tämän ja tutkimuksen perusteella on tärkeää opettaa vangeille nettiasiointia ja asioiden hoitoa internetin välityksellä ja tämä korostuu pitkäaikaista tuomiota suorittavien vankien kohdalla.

Tutkimuksen perusteella näemme, että olisi tärkeää saada yhtenäiset ohjeet ja lupakäytännöt eri vankiloihin. Tulevaisuudessa voisi vuoden, puolentoista päästä tehdä kartoituksen, missä ollaan sähköisen asioinnin kannalta menossa. Osassa avolaitoksia asiointi on tehty nyt jo varsin helpoksi. Hakemukseen saa vastauksen muutamassa päivässä ja lupa voidaan myöntää pidemmäksi aikaa, jos lupa on esimerkiksi autokoulun kirjallisten harjoittelua varten. Vanki pääsee helposti asioimaan hänelle myönnettynä aikana. Henkilökunta avaa ja sulkee laitteen ja vanki saa koskea vain laitteen hiireen. Kun sähköinen asiointi on saatu hyvin käyntiin, olisi syytä mietitä mahdollisuutta ja käytäntöjä tehdä asiointi helposti käytettäväksi myös suljetuissa laitoksissa.

Tutkimuksessa saatiin selville sen hetkinen tilanne tutkimus vankiloissa liittyen sähköiseen asiointiin ja sen onnistumiseen. Tilanne sähköisen asioinnin kannalta on vankiloissa alkuvaiheessa ja käytännöt hakevat paikkaansa. Pilotointi loppuu 31.5.2017 ja pilotoinnin ulkopuolella olevista vankiloista osa on saanut laitteet vasta huhtikuun lopulla. Kokemukset olivat kahdesta vankilasta. Tärkeää olisi saada kokemukset kirjattua useammasta vankilasta ja koko Suomen alueelta. Vasta laajemman tutkimuksen jälkeen voitaisiin sanoa, onko sähköinen asiointi toteutettu uuden vankeuslain hengen mukaisesti ja kuinka se eri vankiloissa on toteutunut. Laajemman tutkimuksen jälkeen voisimme sanoa, missä sähköisen asioinnin osalta Suomen vankiloissa mennään ja mihin suuntaan olemme menossa.

## Lähteet

- Champion, N. Edgar, K. 2013. Through the gateway: How Computers Can Transform Rehabilitation. Mitcham: Conquest Litho.
- Euroopan komissio. 2014. Euroopan digitaalistrategia. Luxemburg: Euroopan unionin julkaisu-toimisto.
- Farrall, S. & Calverley, A. 2006. Understanding desistance from crime. Theoretical directions in resettlement and rehabilitation. London: Glasgow.
- Hallaaho, P. 2015. Suljettujen vankiloiden moodle-pilotointi 2013-2015. Helsinki: Rikosseu-raamuslaitos.
- Heimala, H. Vestama R. 2003. Sähköinen asiointi hallinnossa. Haaga: Helia julkaisusarja.
- Hirsijärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell.
- Kuntalaki, hallintolaki ja laki sähköisestä asioinnista, 2016. Helsinki : Grano.
- Kuusela, H. & Rintamäki, T. 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus: hyödyt ja uhraukset henkilökohtaisen ja sähköisen asioinnin kehittämisessä. Tampere: University Press.
- Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällönanalyysi. Hoitotiede lehti, nro 1/1999, s 3 - 12.
- Laine, M. 2014. Kriminologia ja rankaisun sosiologia. Dukatava, Riika: Tietosanoma Oy.
- Laine, T. 2001. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa (toim.) J. Aaltola & R. Valli. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Mäkelä, K. 1987. Tieteen vapaus ja tutkimuksen etiikka. Helsinki: Painokaari.
- Niiniluoto, Ilkka. 1997. Informaatio, tieto ja yhteiskunta. Helsinki: Edita.
- Pihlaja, J. 2001. Tutkielmaa tekemään. Vammala: Vammalan kirjapaino.
- Sallila, P. Kalli, P. 2001. Verkot ja teknologia aikuisopiskelun tukena. Aikuiskasvatuksen 42. vuosikirja. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.
- Tuomi, J. Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Juva: Bookwell.
- Voutilainen, T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita Prima.

## Verkkajulkaisut

Anttiroiko, Ari-Veikko. Tietoyhteiskuntainstituutin raportteja 2004. Tietoyhteiskuntainstituutin raportteja 3/2004. e-Government-alan tutkimustarveselvitys. Tampere: Tampereen yliopistopaino. Viitattu 21.2.2017.

[http://www.uta.fi/laitokset/ISI/dokumenttiarkisto/ISI-raportti%202004\\_3.pdf](http://www.uta.fi/laitokset/ISI/dokumenttiarkisto/ISI-raportti%202004_3.pdf)

Elsilä, A. 2011. Sähköinen asiointi sosiaalialan palveluissa: Kemin Kelan asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Kelan sähköisestä asioinnista. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.2.2017

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011120216979>

Miikkulainen, L. 2012. Arjen taidot -tietopankki: Materiaalia rikoksista tuomittujen arjessa selviytymisen ja elämänhallinnan edistämiseen. Viitattu 22.5.2017.

[http://rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut\\_muut/6Cr4qakak/Arjen\\_taidot\\_-tietopankki\\_2012.pdf](http://rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut_muut/6Cr4qakak/Arjen_taidot_-tietopankki_2012.pdf)

Hallintolaki. 368/2014, 2 luku 7&, 2.5.2017. Laki hallintolain muuttamisesta. Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus. Finlex. Viitattu 22.5.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#L2P7>

Hyppönen, H. Hyry, J. Valta, K. Ahlgren, S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi, Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, raportti 33/2014. Tampere: Suomen yliopistopaino. Viitattu 21.2.2017.

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN\\_ISBN\\_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN_ISBN_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1)

Karvinen, H. 2017. 22.3.2017. Vankien sähköinen asiointi sai virtaa pilotoinnista. Rikosseuraamuslaitos, Intra. Viitattu 22.5.2017.

[https://intranet.om.fi/rikosseuraamuslaitos/juuan\\_vankila/uutiset/2017/03/1490083472321.html.stx](https://intranet.om.fi/rikosseuraamuslaitos/juuan_vankila/uutiset/2017/03/1490083472321.html.stx)

Komulainen, N. 2016. Sähköisen asiointipalvelun käytön vaikutus käynteihin ja kontakteihin; Case Kainuun Omasote, Kajaanin ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.2.2017.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201604144370>

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. 534/2016, 29.6.2016. Finlex. Viitattu 21.2.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160534>

Laki sähköisistä allekirjoituksista. 12/2003. 24.1.2003. Finlex. Viitattu 21.2.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030014>

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista. 617/2009. 7.8.2009. Finlex. Viitattu 21.2.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090617>

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain muuttamisesta. 533/2006. 29.6.2016. Finlex. Viitattu 21.2.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160533?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=533%2F2016>

Laulumaa, S. ja Takala, M. 2016, Rikosseuraamuslaitoksen intranet 2016, 27.09.2016. Vankien sähköinen asiointi projekti- esittelyRISE - Asiakkaiden Sähköinen asiointi pilottiprojekti - Summary, 25.08.2016. Viitattu 10.3.2017,

[https://intranet.om.fi/rikosseuraamuslaitos/mikkelin\\_vankila/palvelut/hankkeet/risenhankk\\_eita/sahkoinenasiointi.html.stx](https://intranet.om.fi/rikosseuraamuslaitos/mikkelin_vankila/palvelut/hankkeet/risenhankk_eita/sahkoinenasiointi.html.stx)

Moodle. 2016. MoodleDocs Suomi, 9.12.2016, Viitattu 6.5.2017.

<https://docs.moodle.org/3x/fi/Etusivu>

OmaSote. 2017. Kainuun OmaSote. Viitattu 7.5.2017.  
<https://omasote.kainuu.fi/>

Prisons of the future. 2016. Eu-kehittämishanke. 7.3.2016. Viitattu 21.2.2017.  
<http://www.euopris.org/projects/prisons-of-the-future/>

Rikosseuraamuslaitos. 2013. Siviilityö. 25.7.2013. Viitattu 18.5.2017.  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/taytantonpano/toiminnot/tyotoiminta/siviilityo.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2014. Valvottu koevapaus. 1.7.2014. Viitattu 18.5.2017.  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/taytantonpano/vapautuminen/valvottukoevapaus.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2016a. Aluekeskukset. 17.11.2016. Viitattu 8.12.2016.  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/toimipaikatjayhteystiedot/aluekeskukset.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2016b. Pyhäselän vankila. 15.8.2016. Viitattu 10.3.2017.  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/toimipaikatjayhteystiedot/vankilat/pyhaselanvankila.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2016c, Mikkelin vankila. 30.11.2016. Viitattu 10.3.2017.  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/toimipaikatjayhteystiedot/vankilat/mikkelinvankila.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2016d. Muu sosiaalinen kuntoutus. 27.9.2016. Viitattu 21.2.2017.  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/taytantonpano/toiminnot/muusosiaalinenkuntoutus.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2016e. Vangeille otetaan käyttöön maksukortit. 3.5.2016. Viitattu 16.3.2017.  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteetjauutiset/2016/05/vangeilleotetaankayttoonmaksukortit.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2017a. 28.2.2017. Viitattu 10.3.2017.  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2017b. Organisaatio. 28.2.2017. Viitattu 10.3.2017.  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/organisaatio.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2017c. 16.1.2017. Vankeusaika mahdollisuutena - yhteisasiakkuus sosiaalista osallisuutta ja työllisyyttä tukevista verkostoista (2016-2019). Viitattu 18.5.2017.  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/ajankohtaista/hankkeet/vankeusaikamahdollisuutena.html>

Rikosseuraamuslaitos. Intra 2017. 22.03.2017. Vankien sähköinen asiointi sai virtaa pilotoinnista. Viitattu 7.5.2017.  
[https://intranet.om.fi/rikosseuraamuslaitos/mikkelin\\_vankila/uutiset/2017/03/1490083472321.html.stx](https://intranet.om.fi/rikosseuraamuslaitos/mikkelin_vankila/uutiset/2017/03/1490083472321.html.stx)

SITRA. Sähköinen asiointi- avain parempiin palveluihin. Viitattu 21.2.2017.  
<http://www.sitra.fi/yhteiskunta/sahkoinen-asiointi>

Skype. 2016. Viitattu 8.12.2016.  
<https://www.skype.com/fi/>

SoMe ja Nuoret. 2016. Kyselytutkimus nuorten sosiaalisen median käytöstä, 1.9.2016, ebrand Suomi Oy, kyselytutkimus suomalaisten nuorten ja nuorten aikuisten sosiaalisen median käytöstä. Viitattu 10.4.2017.

<http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/4-sosiaalisen-median-merkityksellisyys/>

Swot analyysi. Opetushallitus. Viitattu 21.2.2017.

[http://www.oph.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki/wbl-toi/menetelmia\\_ja\\_tyovalineita/swot-analyysi](http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi)

Sähköinen asiointipalvelu. 8.2.2005. Sähköinen asiointipalvelu

- toimenpiteet ja kulku asiakirjahallinnon näkökulmasta. Viitattu 12.5.2017.

<http://www.narc.fi/asiointikaavio/>

Sähköisen asioinnin uudistus. 2003. Kunnat.net. Yleiskirje 6/80/2003, Saunavaara, K. 25.2.2003. Viitattu 21.2.2017.

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2003/Sivut/y6802003-sahkoisen-asioinnin-uudistus.aspx>

Tepa. 2008. TEPA - Sanastokeskus TSK:n termipankki, Tietotekniikan termitalkoot, 2008-10-24. Viitattu 12.5.2017.

<http://www.tsk.fi/cgi-bin/netmot.exe?UI=figr&height=156&qfind=verkkoasioiti>

Suomen virallinen tilasto (SVT). Käsitteet ja määitelmat. Vankeusvanki. Sakkovanki. Tutkintavanki. ISSN=1798-4335. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 22.2.2017.

<http://www.stat.fi/til/van/kas.html>

Tilastokeskus. 2015. Suomen virallinen tilasto, 14.12.2015. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2015. Helsinki. Viitattu 7.5.2017.

[http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/13/sutivi\\_2015\\_13\\_2016-12-14\\_fi.pdf](http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/13/sutivi_2015_13_2016-12-14_fi.pdf)

Tulevaisuuden vankila. 2016. Seminaari: Millainen on tulevaisuuden vankila. 10.10.2016. Viitattu 21.2.2017.

<https://platform.goodmood.fi/goodmood/rise/>

Tunnistautuminen pankkitunnuksilla. 2015. Suomi. fi, Kansalaisen palvelut yhdessä osoitteessa, 6.6.2015. Viitattu 10.4.2017.

[https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi\\_verkossa/sahkoinen\\_tunnistus\\_ja\\_allekirjoitus/tunnistautuminen\\_pankkitunnuksilla/index.html](https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/sahkoinen_tunnistus_ja_allekirjoitus/tunnistautuminen_pankkitunnuksilla/index.html)

Tutkintavankeuslaki. 768/2005, 9 luku 1§, 23.9.2005. Viitattu 10.4.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050768>

Vankeuslaki. 767/2005, 1 luku 3§, 23.9.2005. Vankeuden täytäntöönpanon sisällölle asetettavat vaatimukset. Finlex. Viitattu 20.4.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050767?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vankeuslaki%23L9P3>

Vankeuslaki. 767/2005, 4 luku 4§, 23.9.2005. Säännöksistä ja vankilan oloista tiedottaminen. Finlex. Viitattu 23.5.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050767#L4P4>

Vankeuslaki. 767/2005, 9 luku 3§, 23.9.2005. Rahan ja muiden maksuvälineiden hallussapito. Vangin omaisuus ja tulot. Finlex. Viitattu 10.4.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050767?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vankeuslaki#L9P3>

Vankeuslaki. 393/2015, 12 luku, 10.4.2015. Finlex. Viitattu 21.2.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150393>



Vankeuslaki. 393/2015, 13 luku 13§, 10.4.2015. Yhteydenpito videoyhteyden välityksellä. Finlex. Viitattu 10.4.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150393#Pidp1801264>

Vankeuslaki. 393/2015, 12 luku 9b§, 10.4.2015. Sähköisen asioinnin valvonta ja turvallisuus. Finlex. Viitattu 21.2.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150393#Pidp2761232>

Vankeuslaki. 393/2015, 12 luku 9a§, 10.4.2015. Päätösvalta. Finlex. Viitattu 21.2.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150393#Pidp4451152>

Vankeuslaki. 393/2015, 12 luku 9§, 10.4.2015. Sähköpostin käyttö. Finlex. Viitattu 21.2.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150393#Pidp4072144>

Vankeuslaki. 393/2015, 12 luku 9a§, 10.4.2015. Internetin käyttö. Finlex. Viitattu 21.2.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150393#Lidp4041600>

Vankeuslaki. 393/2015, 12 luku 9a§, 10.4.2015. toinen momentti. Internetin käyttö, luvan myöntämisen edellytykset. Finlex. Viitattu 10.4.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150393#Pidp278688>

Vankeuslaki. 393/2015, 12 luku, 10.4.2015. Finlex. Viitattu 21.2.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150393>

Vankeuslaki. 393/2015, 12 luku 9a§, 10.4.2015. Internetin käyttö. Finlex. Viitattu 21.2.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150393#Lidp4041600>

Valtiovarainministeriö. Sähköiset palvelut. Viitattu 21.2.2017.

<http://vm.fi/sahkoiset-palvelut>

Yle. 2015. 17.2.2015. Hämeenlinnaan nousee huippumoderni vankila, jonka suunnittelevat osin vangit itse. Viitattu 18.5.2017.

<http://yle.fi/uutiset/3-7810698>

Kuviot

KUVIO 1 SWOT ANALYYSI ..... 38

## Liitteet

LIITE 1 SÄHKÖISEN ASIOINNIN KYSYMYKSET VANGEILLE .....	52
LIITE 2 SÄHKÖISEN ASIOINNIN KYSYMYKSET HENKILÖKUNNALLE .....	53
LIITE 3 SÄHKÖISEN ASIOINNIN LUPA HAKEMUS SKYPE PYHÄSELKÄ .....	54
LIITE 4 SÄHKÖISEN ASIOINNIN LUPAHAKEMUS SKYPE MIKKELIN VANKILA .....	56
LIITE 5 SÄHKÖISEN ASIOINNIN HAKEMUS INTERNET MIKKELIN VANKILA .....	57

## Liite 1 Sähköisen asioinnin kysymykset vangeille

### Sähköisen asioinnin haastattelu kysymykset

1) Mitä sähköisen asioinnin palveluja olet käyttänyt ennen vankilaa

KYLLÄ /mitä

pankki

Kela

terveyspalvelut

muu

EN

2) Miten vankilassa tiedotettiin mahdollisuudesta sähköiseen asiointiin?

3) Millainen lupamenettely oli? Kuinka kauan luvan saaminen kesti?

4) Luvan saatuasi, miten/ milloin pääsit asioimaan? Jos oli viiveitä, mistä ne johtuivat?

5) Millainen asiointi paikka oli mielestäsi? (tila, sijainti, rauhallisuus)

6) Miten yhteydet toimivat?

7) Miten sinua neuvottiin asioinnin yhteydessä?

8) Kuinka sähköinen asiointi vaikutti asiassasi vai oliko perinteinen asiointi parempi?

9) Mitä sähköisen asioinnin mahdollisuuksia haluaisit lisätä vankilassa

pankki

kela

te-toimisto

asunto asiat

sosiaalitoimi

muu

10) muuta

Liite 2 Sähköisen asioinnin kysymykset henkilökunnalle

## Sähköisen asioinnin kysely hlö kunta

- 1) Millaisia hyötyjä näet sähköisestä asioinnista vankilassa?
- 2) Mitä asioita vanki voi mielestäsi hoitaa sähköisen asioinnin kautta?
- 3) Millaisia vaikutuksia sähköinen asiointi tuo vangin asioiden hoitamiseen?
- 4) Turvallisuusuhat asioinnin kannalta?
- 5) Muuta

Liite 3 Sähköisen asioinnin lupahakemus Pyhäsel-  
kä

**Sähköisen yhteydenpidon pilotti, 31.1.2017 saakka**

**Hakemus yhteydenpidosta videoyhteyden (Skype) välityksellä**

Pyhäselän vankilassa pilotoidaan vankeuslain 13 luvun 13§:n ja tutkintavankeuslain 9 luvun 10§:n mukaista vangin ja hänen lähiomaistensa tai muiden läheistensä välistä videoyhteyttä, jossa osallistujilla on puhe- ja näköyhteys keskenään.

Luvan myöntämisen perusteena on yhteyksien säilyminen tai muu tärkeä syy. Tässä vaiheessa otetaan tärkeimpänä perusteena huomioon vankien suhteet heidän kaukana asuviin lapsiinsa ja ulkomailla asuviin läheisiinsä, joiden tapaamiset ovat hankalia muuten järjestää.

Yhteydenpidon valvontaan, keskeyttämiseen ja peruuttamiseen sovelletaan, mitä vankeuslain 13 luvun 2 §:n 2 momentissa sekä 8 ja 9 §:ssä ja tutkintavankeuslain 9 luvun 1 §:n 2 momentissa ja 6 – 7 §:issä säädetään.

Tapaaminen on valvottu, mikä tarkoittaa sitä, että Rikosseuraamuslaitoksen virkamies on tapaamisessa läsnä ja pystyy havainnoimaan, kuulemaan ja näkemään läheisiä keiden kanssa vanki keskustele. Tapaaminen voidaan toteuttaa myös kameravalvontana ja nauhoittaa.

Asiamiehen tapaamisen järjestämisestä videoyhteyden välityksellä noudatetaan asiamiehen tapaamisen valvonnasta annettuja säännöksiä.

Tietokonetta käytetään vain Skype-yhteyttä varten.

Tapaaminen voidaan keskeyttää rikoksen estämiseksi tai järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi. Lupa voidaan peruuttaa, mikäli luvan edellytykset eivät enää luvan myöntämisen jälkeen täyty.

Lupaehtojen rikkominen johtaa luvan peruutukseen ja siitä voidaan määrätä kurinpitörajoitus.

Ennen hakemuksen täyttämistä keskustele osaston vartijan kanssa mahdollisesta ajankohdasta.

Palauta täytetty hakemus osaston vartijalle vähintään 2 viikkoa ennen anottua ajankohtaa.

**Haen lupaa Skype-yhteyden käyttöön vankilan tietokoneella**

Haen kertaluonteista lupaa ajalle \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ Klo \_\_\_ - \_\_\_

Haen määräaikaista lupaa ajalle \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ - \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_

Perustelut

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Päiväys \_\_\_ / \_\_\_ 20\_\_\_ Vangin nimi (tekstaten) \_\_\_\_\_

Hyväksyn allekirjoituksellani edellä mainitut säännöt ja ohjeet tietokoneen käyttöä koskien.

Vangin allekirjoitus \_\_\_\_\_

**Rikosseuraamusesimies/vartija/ohjaaja täyttää**

Esitän luvan myönnettäväksi kertaluonteisena \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ Klo \_\_\_ - \_\_\_

Esitän luvan myönnettäväksi määräaikaaisesti ajalle \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ - \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_

Paikka \_\_\_\_\_

Esitän, että lupaa ei myönnetä

Perustelu:

---

---

Päiväys \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ Esittelijän allekirjoitus \_\_\_\_\_

ohjaaja / vartija / rikosseuraamusesimies

---

**Vankilan apulaisjohtajan/johtajan päätös**

Lupa käyttää vankilan tietokonetta Skype-yhteyteen kertaluonteisena

\_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ Klo \_\_\_ - \_\_\_ VL 13 L §, TVL 9 L 10 §

Lupa käyttää vankilan tietokonetta Skype-yhteyteen määräaikaaisesti ajalle

\_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ - \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ VL 13 L §, TVL 9 L 10 §

Paikka \_\_\_\_\_

Lupaa ei myönnetä

Perustelu:

---

---

Päiväys \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ Allekirjoitus \_\_\_\_\_

johtaja / apulaisjohtaja

---

## Liite 4 Sähköisen asioinnin lupahakemus Skype Mikkelin vankila



Mikkelin vankila

HAKEMUS SKYPE-YHTEYTTÄ VARTEN

Skype-yhteydet mahdollisia enintään 30 minuutiksi to klo 8.00-18.00 ja su klo 9.00-10.30 ja 12.30-14.30 aikavälillä. Hakemus jätetään osaston vartijalle viimeistään anottua ajankohtaa edeltävänä sunnuntaina.

Haen lupaa käyttää vankilan tietokonetta skype-yhteyttä varten:

skype osoite: \_\_\_\_\_ Toivottu ajankohta: \_\_\_\_\_ Klo: \_\_\_\_\_

- ( ) sosiaalisten yhteyksien säilyminen (lähiomainen/läheinen) nimi: \_\_\_\_\_  
 ( ) Työnhakupalvelut ( ) Asuntopalvelut  
 ( ) Sosiaalipalvelut ( ) Muu, mikä?  
 ( ) Koulutus, opiskelu

Perustelu: \_\_\_\_\_

Mikkelin vankilassa \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ Allekirjoitus: \_\_\_\_\_  
 Nimen selvennys: \_\_\_\_\_

Vartija/ ohjaaja täyttää:

- Esitys  
 ( ) Esitän luvan myönnettäväksi,  
 Perustelu: \_\_\_\_\_  
 VL 13:13§  
 ( ) Esitän, ettei lupaa käyttää tietokonetta / videoyhteyttä myönnetä.  
 Perustelu : \_\_\_\_\_

Päiväys: \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ Esittelijän allekirjoitus: \_\_\_\_\_  
 Nimen selvennys

Päätös:

- ( ) Lupa käyttää vankilan skype yhteyttä myönnetään VankL:n 13 luvun 13§ nojalla enintään 30 minuutiksi.  
 ( ) Lupaa ei myönnetä.  
 Perustelu : \_\_\_\_\_  
 Päiväys : \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ Apulaisjohtaja/Rikosseuraamusesimies \_\_\_\_\_

Hyväksyn allekirjoituksellani seuraavat säännöt ja ohjeet skypen käyttöä koskien:

Yhteyden tapaamiseen avaa ja sulkee vankilan virkamies.  
 Lupaan käyttää yhteyttä vain anottuun käyttötarkoitukseen.  
 Minun ei ole lupa koskea koneeseen yhteydenpidon aikana.  
 Minulle on kerrottu että henkilökunta voi valvoa tapaamista. Vastuullani on, että tiedotan valvonnasta tapaajaani.  
 Yhteys voidaan keskeyttää tai peruuttaa vankilan järjestyksen tai turvallisuuden ylläpitämiseksi, jos tapaaja on päihäntynyt, jos arvioidaan tapaamisesta olevan vaaraa vangin tai muun henkilön turvallisuudelle tai muu VL 13:8 ja 9§ tai TVL 9:6§ mukainen syy.  
 Mikäli rikon lupaehtoja voidaan lupa yhteydenpitoon videoyhteyden välityksellä peruuttaa joko kokonaan tai määräajaksi VL13:9:4§. tai TVL9: 7§

Vangin allekirjoitus : \_\_\_\_\_

Myönnetty videoyhteys toteutunut : \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ klo \_\_\_\_\_

Valvonnasta vastaava : \_\_\_\_\_

ITÄ- JA POHJOIS-SUOMEN RIKOSSEURAAMUSALUE

Mikkelin vankila

Käyntiosoite

Päivöinkatu 1

05000 MIKKELI

Postiosoite

PL 23

05000 MIKKELI

Puhelin

029 56 85500

Telekopio

029 56 85501

Sähköpostiosoite

mikkeli.vankila@om.fi



Liite 5 Sähköisen asioinnin hakemus internet Mikkelin vankila



Mikkelin vankila  
Hakemus internet-tietokoneen käyttöä varten Mikkelin vankilassa

Haen lupaa käyttää vankilan tietokonetta ja internet-yhteyttä seuraavaa tarkoitusta varten:

- Koulutus, opiskelu                       Pankkiasiat  
 Työnhakupalvelut                       Liikenneyhteydet  
 Asuntopalvelut                       Mikkelin kaupungin kirjaston valikoiman selaus  
 Sosiaalipalvelut                       Muu, mikä?

Perustelu: \_\_\_\_\_

Mikkelin vankilassa \_\_\_\_/\_\_\_\_/20 \_\_\_\_ Allekirjoitus: \_\_\_\_\_  
Nimen selvennys: \_\_\_\_\_

**Vartija/ ohjaaja täyttää:**

Esitys

- Esitän luvan myönnettäväksi,

Perustelu: \_\_\_\_\_

- Esitän, ettei lupaa käyttää tietokonetta / internetiä myönnetä.

Perustelu : \_\_\_\_\_

Päiväys: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20 \_\_\_\_ Esittelijän allekirjoitus: \_\_\_\_\_

**Vankilan johtajan päätös:**

- Lupa käyttää vankilan tietokonetta ja internetiä myönnetään VankL:n 12 luvun 9 § nojalla puoleksi tunniksi.

- Lupaa ei myönnetä.

Perustelu : \_\_\_\_\_

Päiväys : \_\_\_\_/\_\_\_\_/20 \_\_\_\_ Vankilan johtaja \_\_\_\_\_

Hyväksyn allekirjoituksellani seuraavat säännöt ja ohjeet tietokoneen ja internetin käyttöä koskien:

Lupaan käyttää internetiä vain anottuun käyttötarkoitukseen.

Minulle on kerrottu että henkilökunta tarkistaa, että asiointi tapahtuu niillä sivuilla, joihin olen saanut luvan ja käytän konetta tarkoituksen mukaisesti.

Mikäli rikon lupaehtoja voidaan lupa sähköisen viestinnän käyttöön peruuttaa joko kokonaan tai mää-  
rääjäksi.

Vangin allekirjoitus : \_\_\_\_\_

Myönnetty internetin käyttöluva toteutunut :

\_\_\_\_/\_\_\_\_/20 \_\_\_\_ klo \_\_\_\_\_

Valvonnasta vastaava : \_\_\_\_\_

**ITÄ- JA POHJOIS-SUOMEN RIKOSSEURAAMUSALUE**

Mikkelin vankila

Käyntiosoite  
Päivönkatu 1  
50100 MIKKELI

Postiosoite  
PL 23  
50101 MIKKELI

Puhelin  
029 56 85600

Telekopio  
029 56 85501

Sähköpostiosoite  
mikkeli.vankila@om.fi