

Myintegration.fi-verkkopalvelun suunnittelu ja kehitys

Jouni Pyykkö



Tekijä(t) Jouni Pyykkö	
Koulutusohjelma YTI	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Myintegration.fi-verkkopalvelun suunnittelu ja kehitys	Sivu- ja liitesivumäärä 79 + 18
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee Myintegration.fi-verkkopalvelun kehittämistä, joka on suunniteltu edistämään ja helpottamaan maahanmuuttajien kotoutumista.</p> <p>Työssä käsitellään Hämeenlinnan kaupunkia ja sen suunnitelmia digitaalisuuden edistämiseksi. Työssä käydään läpi maahanmuuton eri syitä, sekä Hämeenlinnaa ja Kanta-Hämettä sinne eri syistä muuttaneiden asuinympäristönä.</p> <p>Suomen kuntien yleisemmin käyttämät sisällönhallintajärjestelmät (julkaisujärjestelmät) käsitellään samoin kuin Myintegration.fi-palvelun tekniseen alustavalintaan johtaneet seikat.</p> <p>Kehitysmenetelmistä käydään läpi niitä perinteisiä, ketteriä ja käyttäjäkeskeisiä menetelmiä, joita palvelun kehittämisessä on käytetty tai joilla on ollut vaikutusta itse kehitysprosessiin</p> <p>Tutkimuskysymys oli: Millaista sisältöä maahanmuuttajat tarvitsevat päivittäisten tarpeidensa tueksi? Tutkimus keskittyi pääosin selvittämään maahanmuuttajien tarpeita Myintegration.fi-verkkosivuston sisällön ja osin myös esitystavan suhteen. Tämän tutkimustulosten perusteella luotiin alustava suunnitelma sisällön ja Päämenun rakenteesta. Suunnittelun ja uusien julkaisuversioiden myötä tehdyissä lisätutkimuksissa nykyinen Myintegration.fi-palvelu sai nykyisen muotonsa.</p> <p>Lopussa on havainnot tuotetusta palvelusta ja sen kehittämisprosessista, sekä kehitysehdotukset niihin.</p>	
Asiasanat Verkkopalvelut, Käyttäjäkeskeinen suunnittelu, Ketterät menetelmät, Maahanmuuttajatyö, Sisällönhallinta	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Myintegration.fi-hanke.....	1
1.2	Hämeenlinnan kaupunki.....	3
1.3	Maahanmuuttajat Hämeenlinnassa	3
2	Tutkimuskysymykset ja rajoitus	4
3	Taustatiedot	4
3.1	Maahanmuuttaja	5
3.2	Maahanmuuttajien määrä 2000 - 2017.....	5
3.3	Maahanmuuton syyt.....	6
3.4	Maahanmuutto Kanta-Hämeessä.....	7
3.5	Perheen yhdistäminen	8
3.6	Työperäinen maahanmuutto	10
3.7	Opiskelijat	15
3.8	Kiintiöpakolaiset.....	18
3.9	Turvapaikanhakijat.....	19
3.10	Maahanmuuttajien kotoutuminen	24
4	Julkaisujärjestelmät (Sisällönhallintajärjestelmät, CMS-järjestelmät)	33
5	Perinteiset projektimenetelmät	40
5.1	Vesiputousmalli.....	41
5.2	Prototyypimalli.....	42
6	Ketterät menetelmät (Agile-menetelmät)	44
6.1	Scrum	44
7	Osallistavat menetelmät	47
7.1	Käyttäjäkokemus (User experience, UX).....	47
7.2	Käyttäjäkeskeinen suunnittelu (UCD).....	51
8	Myintegration.fi kehitystapa ja suunnittelu	57
8.1	Kehitys ja tutkimusmenetelmät eri vaiheissa	57
9	Tutkimustulokset	58
10	Pohdinta.....	66
10.1	Maahanmuuttajat ryhmä vai yksilö	66
10.2	Huomioita tutkimuksesta	67
10.3	Kehitysmenetelmistä ja niiden soveltamisesta.....	68
11	Johtopäätökset.....	70
	Lähteet	73
	Liite 1. Sidosryhmähaastattelut 7.7.2017.....	80

1 Johdanto

1.1 Myintegration.fi-hanke

Hanke lyhyesti

Myintegration.fi-hanke on Hämeenlinnan kaupungin hallinnoima hanke, joka liittyy kaupungin **Hyvinvointia edistävä kaupunki** -strategiaan. Hanke on AMIF-rahoitteinen ja sen kesto on 1.4.2017–31.12.2019. (Hämeenlinnan kaupunki, 2019c.)

Myintegration.fi-hanke on:

- 28.2.2017–31.12.2019 toteuttava kotouttamishanke
- Kokonaisrahoitus yhteensä 410 299,48 €
- AMIF-rahaston osuus (75%): 307 724,61€
- Hämeenlinnan kaupungin osuus (25%): 102 574,87€
(Konsti, S. 23.5.2017)

Myintegration.fi-hankkeessa:

- Tarkoituksena uudistaa ja kehittää Hämeenlinnan kaupungin kotouttamispalveluita digitalisaation keinoin.
- Tuottaa sähköinen palvelutarjotin, jolle kootaan ajantasaista, helppokäyttöistä ja monikielistä materiaalia maahanmuuttajan itseohjautuvan palvelutarpeen arvioinnin ja kotoutumisen edistämiseksi.
- Pääasiallinen tavoite on nopeuttaa alkuvaiheen kotoutumista ja tehostaa joustavaa kuntaan muuttamista.
- Kohderyhmä on turvapaikkamenettelyssä tai esimerkiksi työn tai perhesiteen perusteella oleskeluluvan saaneet kolmansien maiden kansalaiset
Eriytyinen huomio heikoimmassa asemassa oleviin.
(Konsti, S. 23.5.2017)

Hankkeen tausta ja perustelut

Hämeenlinna on perinteisesti ollut edelläkävijä maahanmuuttoasioissa. Hankkeen taustalla on kaksi merkittävää tekijää. Vuonna 2015 saapui Suomeen suuri joukko uusia maahanmuuttajia, joka Hämeenlinnassakin merkitsi resurssien ja toimintatapojen uudelleenarvioimista.

Vuonna 2016 Hämeenlinnan kaupungin hallitus päätti Digiagendasta, jossa otettiin tavoitteeksi tarjota sähköinen asiointimahdollisuus kuntalaiselle kaikissa palveluissa vuoteen 2020 mennessä. Aihetta lähdettiin edistämään pitämällä Digipäivä, jonka innoittamana ryhdyttiin luonnostelemaan maahanmuuttajille kotoutumista edistävää palvelua.

Hämeenlinnan kaupungin tavoite kotouttamistyön digitalisoinnin kehittämisessä on kaupungin resurssien kohdistaminen tulevaisuudessa yhä enemmän kaikkein heikoimmassa

asemassa oleviin. Lisäksi tavoitteena on helpottaa ja ketteröittää eri viranomaisten yhteistyötä kolmansien maiden asukkaiden kotouttamispalveluissa.

Hankkeen kohderyhmä

Myintegration.fi on suunnattu maahanmuuttajille itselleen, heidän perheilleen sekä heidän kanssaan toimiville viranomaisille sekä järjestöille. Maahanmuuttajilla tässä tarkoitetaan kolmansien maiden kansalaisia eli Euroopan unionin ulkopuolelta Suomeen tulleita. Luonnollisesti myös Euroopan unionin alueelta tulleet maahanmuuttajat voivat käyttää palvelua ja se varmasti myös helpottaa heidän arkeaan, vaikka palvelua ei kehitetäkään heille.

Hämeenlinnaan muutetaan ulkomailta monista eri syistä

- töihin ja opiskelemaan
- perheenyhdistämisen kautta
- pakolaisina: kaupunki on vastaanottanut vuodesta 1990 lähtien vuosittain kiintiöpakolaisia suoraan pakolaisleireiltä
- turvapaikanhakijat, jotka ovat turvapaikkamenettelyssä tai jotka ovat saaneet myönteisen oleskeluluvan.

Palvelu on kehitetty kaikille eri syiden takia Suomeen muuttaneille tai muuttoa harkitseville. Erityinen huomio heikommissa asemassa oleviin maahanmuuttajiin (mm. luku- ja kirjoitustaidottomat, yksinhuoltajat ja kotiäidit).

Hankkeen tavoite

Myintegration.fi digitalisoi kotouttamispalveluita. Hankkeessa uudistetaan julkisen sektorin kotouttamispalveluja yhdessä kolmannen sektorin kanssa. Myintegration.fi-palvelu kokoaa kolmannen sektorin ja muun julkisen sektorin toiminnot samaan paikkaan. Palvelu nopeuttaa alkuvaiheen kotoutumista ja tehostaa joustavaa kaupunkiin muuttamista. Palvelussa on ajantasaista monikielistä tiedotus- ja perehdytysmateriaalia ja sen kautta saa ohjausta ja opastusta eteenpäin kotoutumisen suunnittelussa. Lisäksi tuotetaan helppokäyttöisiä työkaluja sekä viranomaisten asiakastyön tueksi, että maahanmuuttajan itseohjautuvan palvelutarpeen arvioinnin ja kotoutumisen edistämiseksi.

1.2 Hämeenlinnan kaupunki

Hämeenlinnan strategia

Hämeenlinnan nykyinen strategia on tehty vuodelle 2020 asti. Strategiassa on Hämeenlinnan visio, arvot, päämäärät ja kriittiset menestystekijät sekä niille asetetut mittarit.

Visio: Hämeenlinna on uudistuva, elinvoimainen, turvallinen ja aito kulttuurikaupunki Suomen kasvukäytävällä.

Arvot: yhdenvertaisuus ja yhteisöllisyys, asukaslähtöisyys ja palveluhenkisyys, luovuus ja rohkeus, sekä kestävä elämäntapa.

Strategia

Seuraavassa on ote Hämeenlinnan kaupungin nykyisestä strategiasta.

Strategiassa tavoitellaan, että Hämeenlinna on

Elinvoimainen asumiskaupunki: Hämeenlinna on hyvä työllisyyskaupunki, Hämeenlinna on merkittävä matkailukaupunki. Kaupungin, elinkeinoyhtiön, yritysten ja oppilaitosten yhteistyö tuottaa työpaikkoja, verotuloja ja hyvää yritysilmapiiriä.

Resurssiviisas kaupunki: Kestävä liikenne ja vaihtoehtoisten polttoaineiden käyttö lisääntyvät Hämeenlinnassa (pyöräily, kävely, joukkoliikenne), Kiinteistöt ovat terveitä sekä turvallisia ja ovat tehokkaassa käytössä. Henkilöstö on osaavaa, hyvinvoivaa ja motivoitunutta.

Hyvinvointia edistävä kaupunki, jossa on aktiiviset kansalaiset: Hämeenlinnalaisten hyvinvointi- ja terveyserot pienenevät. Hämeenlinnalaiset ovat aktiivisia vapaa-ajallaan edistäen terveyttä ja hyvinvointia. Oikein mitoitettut peruspalvelut vastaavat kuntalaisten tarpeisiin. (Hämeenlinnan kaupunki, 2019d.)

1.3 Maahanmuuttajat Hämeenlinnassa

Taulukko 1 esittää vuonna 2018 Hämeenlinnan väkiluvuksi 67 532 ja vieraskielisten osuus on 5,0 % eli 3 382. Hämeenlinnaan muutetaan opiskelemaan, työhön, avioliiton kautta tai perheen yhdistämisen kautta sekä pakolaisena. Yleisimmin puhutut vieraat kielet ovat viro, venäjä, arabia sekä puola. (Hämeenlinnan kaupunki, 2019e.)

Taulukko 1. Maahanmuuttajataustaisten määrät ja osuudet Hämeenlinnassa 2015 – 2019.
(Tilastokeskus c)

Vuosi	Asukkaita 31.12.	Ulkomaan kansalai- sia, lkm	Vieraskie- lisiä, lkm	Ulkomaa- laistaus- taisia, lkm	Ulkomaan kansalaisten osuus, %	Vieraskie- listen osuus, %
2015	68 011	2 314	2 980	3 042	3,4	4,4
2016	67 850	2 525	3 277	3 336	3,7	4,8
2017	67 662	2 504	3 345	3 399	3,7	4,9
2018	67 532	3 382	3 382	3 421	3,5	5,0
2019	67 633	3 467	3 467	-	3,5	5,1

2 Tutkimuskysymykset ja rajoitus

Sidosryhmien odotukset ja toiveet Myintegration.fi-hankkeelle. Tämä tutkimus tehtiin vuoden 2017 aikana pohjaksi itse Myintegration.fi-hankkeelle. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään sidosryhmien näkemyksiä hankkeen teknisestä toteutuksesta, mahdollisista yhteistyökumppaneista sekä Hämeenlinnan kaupungin teknisen ja toiminnallisen ympäristön asettamista rajoitteista, vaatimuksista ja toivomuksista.

Sidosryhmien jälkeen tehtiin varsinainen kohderyhmän käyttäjätutkimus, jota tässä työssä käsitellään.

Tutkimuskysymys on:

Millaista sisältöä maahanmuuttajat tarvitsevat päivittäisten tarpeidensa tueksi?

Tämä tutkimus keskittyy pääosin selvittämään maahanmuuttajien tarpeita Myintegration.fi-verkkosivuston sisällön ja osin myös esitystavan suhteen.

Tutkimuksen ulkopuolelle rajataan verkkosivuston tuottamiseen käytetty teknologia sisältäen palvelin- ja sovellusarkkitehtuurin sekä käytetyt sisällönhallintajärjestelmät ja ohjelmointikielet. Samoin ulkopuolelle jäävät tietoturvallisuuden ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

3 Taustatiedot

Myintegration.fi-palvelun kohderyhmä on kaikki maahanmuuttajat, joten seuraavassa käydään melko yksityiskohtaisesti läpi eri syyt, joiden vuoksi maahan ja Kanta-Hämeeseen ja sen keskukseen Hämeenlinnaan muutetaan.

3.1 Maahanmuuttaja

Yleinen mielikuva on, että maahanmuuttaja on pakolainen. Tämä on monellakin tapaa väärä mielikuva. Ensiksi pitää todeta ettei maahanmuuttajalle ole edes vakiintunutta määritelmää. (Työ- ja elinkeinoministeriö a. 4)

”Maahanmuuttajina voidaan eri tapauksissa tarkoittaa seuraavia:

Ulkomaalaistaustainen

Henkilö, jonka molemmat vanhemmat (tai ainoa tiedossa olevan vanhempi) on syntynyt ulkomailla.

Osa ulkomaalaistaustaisista on syntynyt ulkomailla (maahanmuuttajat) ja osa Suomessa (ns. toinen sukupolvi). Ulkomaalaistaustaisen taustamaa on pääsääntöisesti äidin syntymävaltio.

Vieraskielinen

Henkilö, jonka rekisteröity äidinkieli on muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Osa vieraskielisistä on syntynyt ulkomailla, osa Suomessa. Monet vieraskieliset ovat myös suomen- tai ruotsinkielisiä.

Ulkomaan kansalainen

Henkilö, jolla ei ole Suomen kansalaisuutta. Suomen kansalaisilla voi olla myös jonkin toisen maan kansalaisuus.

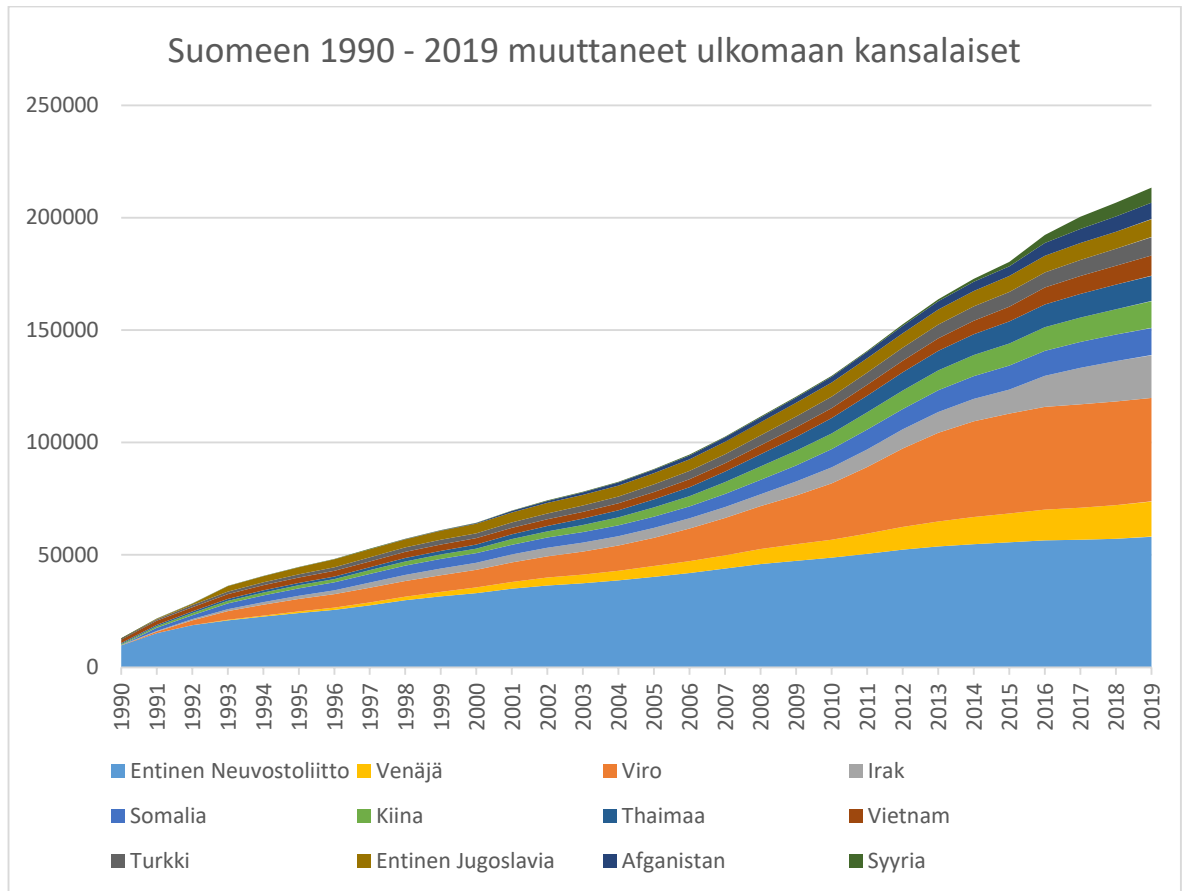
Ulkomailla syntynyt

Suomessa syntyneiden henkilöiden syntymämaa määräytyy äidin vakituisen kotimaan mukaan syntymähetkellä. Ulkomailta muuttavan henkilön syntymämaaksi rekisteröidään hänen ilmoittamansa syntymämaa.” (Työ- ja elinkeinoministeriö a. 4)

3.2 Maahanmuuttajien määrä 2000–2017

Vuoden 2017 lopussa Suomessa asui lähes 250 000 ulkomaan kansalaista ja 384 000 ulkomaalaistaustaista henkilöä.

Eniten Suomeen muutetaan lähialueilta Venäjältä ja Virosta, joista tulee puolet maahanmuuttajista. Kuviossa 1 on kymmenen suurinta Suomeen muuttavaa ulkomaalaisryhmää.

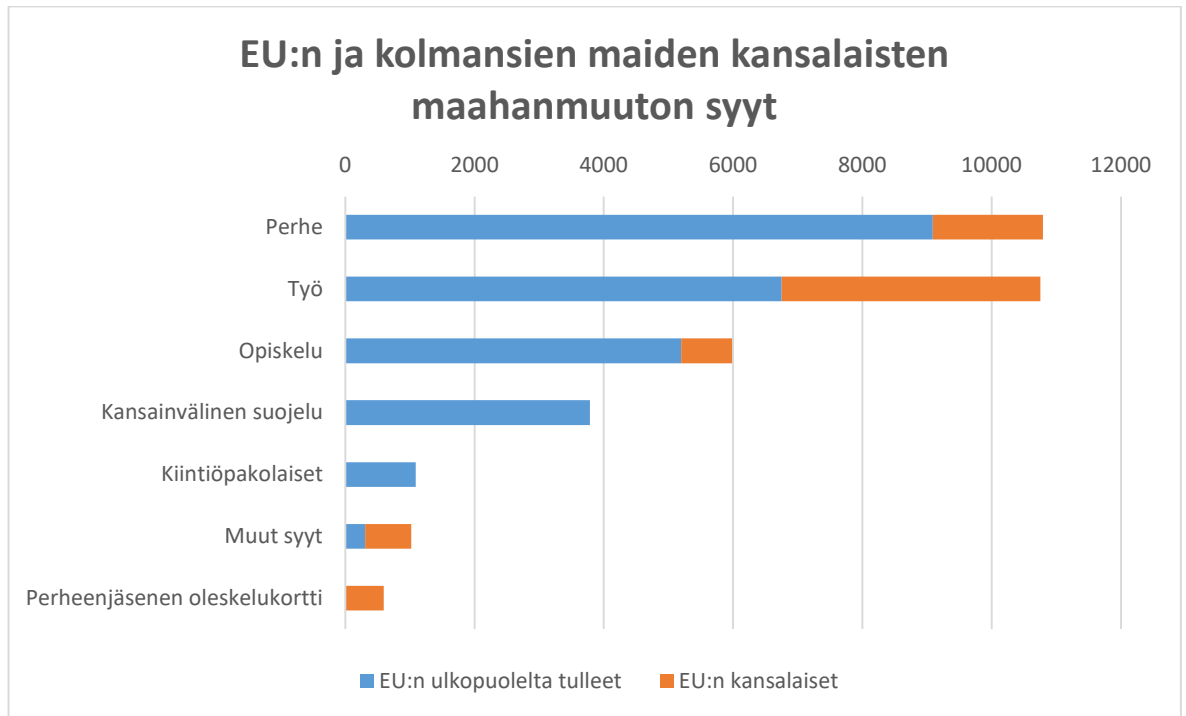


Kuvio 1 Ulkomaalaistaustaisten 10 suurinta ryhmää Suomessa 2019. (Tilastokeskus 2020a.)

3.3 Maahanmuuton syyt

Maahanmuuttajat eivät myöskään ole yhtenäinen ryhmä, vaan Suomeen muutetaan useista eri syistä, jotka voivat vielä muuttua Suomessa oleskelun aikana. Yleinen tapa jaotella maahanmuuttajat on maahanmuuton syyt.

Suurin syy maahanmuuttoon on perhe. Näitä henkilöitä on ollut yhteensä 11 391 kun otetaan huomioon myös perheenjäsenten oleskelukortti. Tämä kortti myönnetään yli kolmen kuukauden Suomessa oleskelua varten Euroopan unionin, Islannin, Norjan, Liechtensteinin tai Sveitsin kansalaisen perheenjäsenelle, joka ei itse ole unionin kansalainen. Seuraavana lähes yhtä suurena ryhmänä ovat Suomeen työskentelemään tulevat ulkomaan kansalaiset. EU:n alueelta tulee huomattavasti enemmän työperäistä maahanmuuttoa kuin EU:n ulkopuolelta. Opiskelijoita sen sijaan tulee huomattavasti enemmän EU:n ulko- kuin sisäpuolelta. Pakolaiset ovat vasta neljänneksi suurin maahanmuuttajaryhmä ja se jakautuu kansainvälisen suojelun saaneisiin henkilöihin sekä kiintiöpakolaisiin.



Kuvio 2 EU:n ja kolmansien maiden kansalaisten maahanmuuton syyt 2017 (Maahanmuuttovirasto.)

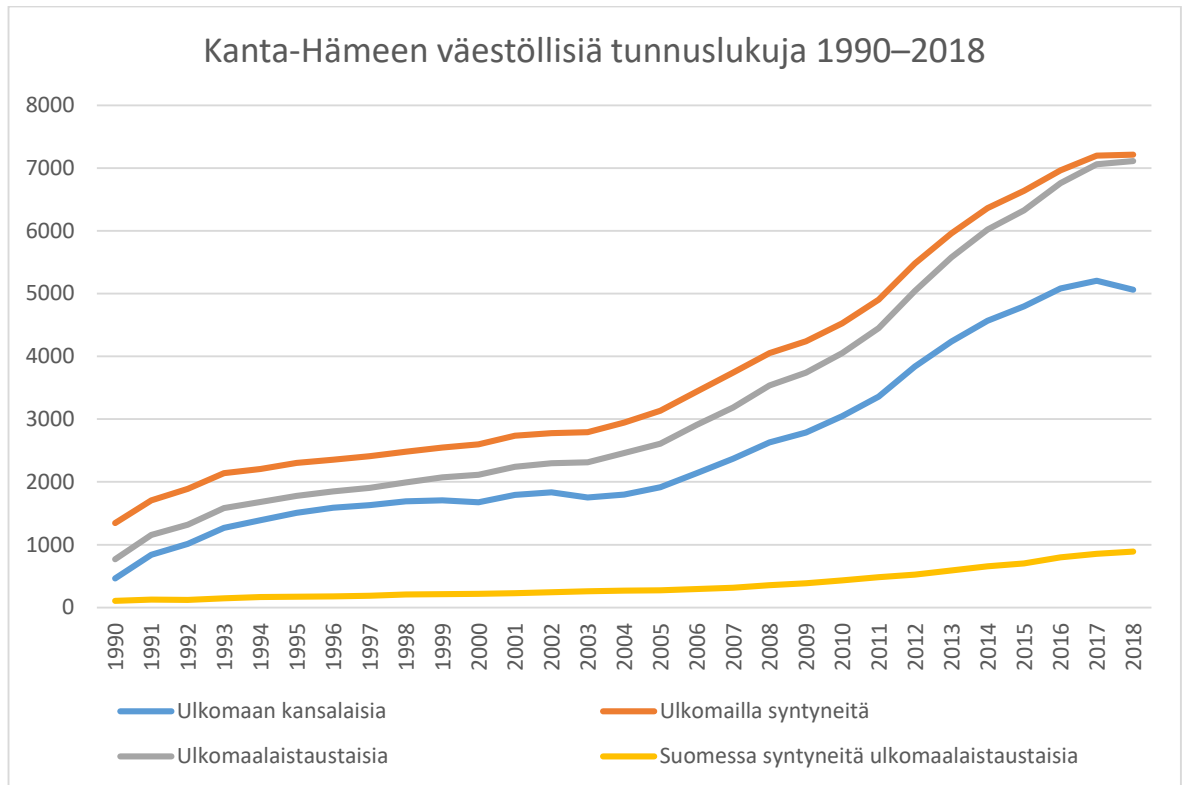
Turvapaikanhakijat eivät näy tässä tilastossa, koska turvapaikanhakija ei ole pakolainen, vaikka niin usein virheellisesti luullaan. Turvapaikanhakija hakee suojelua ja oleskelulupaa Suomesta, mutta hänelle ei ole sitä vielä myönnetty.

Mikäli Suomi myöntää oleskeluluvan toissijaisen suojelun perusteella muuttuu turvapaikanhakijan status kansainvälistä suojelua nauttivaksi pakolaiseksi.

Suomeen tulee joka vuosi Suomen pakolaiskiintiön johdosta myös kiintiöpakolaisia, jotka YK:n pakolaisjärjestö (UNHCR) on katsonut pakolaisiksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö b.)

3.4 Maahanmuutto Kanta-Hämeessä

Kanta-Hämeen maahanmuuttajien määrän kehitys kuviossa 3 on hyvin samanmuotoinen kuin koko maan maahanmuuttajien määrien kehitys. Koska Myintegration.fi-palvelun ensisijainen kohderyhmä on Hämeenlinnan alueen maahanmuuttajat, sopivat Kanta-Hämeen tilastot kohderyhmän tarkasteluun. Seuraavassa käydäänkin läpi Kanta-Hämeen eri maahanmuuttajien ryhmät ja miten ne tulisi ottaa huomioon palvelussa.



Kuvio 3 Maahanmuuttajien määrä Kanta-Hämeessä 1990–2018 (Tilastokeskus 2020a.)

Muuton syistä Kanta-Hämeen osalta ei ole tilastoja saatavissa.

3.5 Perheen yhdistäminen

Suurin syy Suomeen muuttoon on perheen yhdistäminen, jota tutkimme tarkemmin. Lukumäärien lisäksi on laskettu sekä Kanta-Hämeelle että koko Suomelle suhteelliset määrät prosentiosuutena kaikkien perheiden määrästä.

Taulukko 2. Perheet Suomessa 2017. (Maahanmuuttovirasto.)

Kaikki perhetyypit				
	Perheessä molemmat aikuiset tai ainoa aikuinen Suomen kansalaisia	Perheessä toinen aikuinen ulkomaan kansalainen	Perheessä molemmat aikuiset tai ainoa aikuinen ulkomaan kansalaisia	Yhteensä
Kaikki perhetyypit lukumäärä				
Koko maa	1 380 662	52 989	37 849	1 471 500
Kanta-Häme	45 308	1 090	738	47 136
Kaikki perhetyypit %				
Koko maa	93,8 %	3,6 %	2,6 %	100 %
Kanta-Häme	96,1 %	2,3 %	1,6 %	100 %

Perhetyyppi:

Ilman lapsia tarkoittaa paria, jolla ei ole koskaan ollut lapsia tai jonka lapset eivät asu enää vanhempiensa kanssa. Avio- ja avopari ja lapsia sisältää paitsi parit, joilla on yhteisiä lapsia, myös parit, joiden lapset eivät ole yhteisiä. Samaa sukupuolta olevat avioparit ja rekisteröidyssä parisuhteessa olevat parit on tietosuojasyistä luokiteltu yhteen eri sukupuolta olevien avioparien kanssa.

Tilastoista (taulukko 2) näkyy, että Kanta-Hämeessä on hieman koko maata vähemmän perheitä, joissa molemmat tai toinen vanhempi on ulkomaan kansalaisia.

Perheet, joissa toinen aikuinen on ulkomaan kansalainen

Perheissä, joissa toinen aikuinen on ulkomaan kansalainen (taulukko 3), ovat erot edelleen pieniä ja johtuvat pääosin Kanta-Hämeen muuta maata pienemmästä perheiden määrästä.

Taulukko 3. Suomen ja Kanta-Hämeen perheet, joissa toinen aikuinen on ulkomaan kansalainen (Maahanmuuttovirasto a.)

Perheessä toinen aikuinen ulkomaan kansalainen				
	Kaikki perheet	Aviopari/avopari ilman lapsia	Aviopari/avopari ja lapsia	Äiti/Isä ja lapsia
Lukumäärä				
Koko maa	52 989	24 316	28 673	0
Kanta-Häme	1 090	531	559	0
Osuus kaikista perheistä %				
Koko maa	3,6 %	1,7 %	1,9 %	0,0 %
Kanta-Häme	2,3 %	1,1 %	1,2 %	0,0 %

Perheet, joissa molemmat aikuiset tai ainut aikuinen on ulkomaan kansalainen

Perheissä, joissa toinen aikuinen on ulkomaan kansalainen (taulukko 3) ja perheissä, joissa molemmat tai ainut aikuinen on ulkomaan kansalainen (taulukko 4) ovat Kanta-Hämeen perheiden erot koko Suomen vastaaviin lukuihin hyvin pienet ja johtuvat pääosin Kanta-Hämeen muuta maata pienemmästä perheiden määrästä.

Taulukko 4. Suomen ja Kanta-Hämeen perheet, joissa molemmat tai ainut aikuinen on ulkomaan kansalainen. (Maahanmuuttovirasto.)

Perheessä molemmat aikuiset tai ainoa aikuinen ulkomaan kansalaisia				
	Kaikki perheet	Aviopari/avopari ilman lapsia	Aviopari/avopari ja lapsia	Äiti / Isä ja lapsia
Lukumäärä				
Koko maa	37 849	10 625	16 610	10 614
Kanta-Häme	738	175	384	179

Osuus kaikista perheistä %				
Koko maa	2,6 %	0,7 %	1,1 %	0,7 %
Kanta-Häme	1,6 %	0,4 %	0,8 %	0,4 %

3.6 Työperäinen maahanmuutto

Taulukko 5. Suomen ja Kanta-Hämeen väestön työmarkkina-asema henkilömäärinä. (Tilastokeskus 2020b.)

		Suomalaiset		Ulkomailla syntyneet	
		Miehet	Naiset	Miehet	Naiset
Koko maa	Koko väestö	2 583 840	2 679 838	135 291	114 161
	Työvoima	1 259 427	1 240 403	73 321	51 075
	Työlliset	1 108 416	1 123 040	59 382	36 892
	Työttömät	151 011	117 363	13 939	14 183
Kanta-Häme	Koko väestö	82 407	85 107	2 871	2 335
	Työvoima	39 037	38 079	1 226	944
	Työlliset	34 690	34 621	1 226	674
	Työttömät	4 347	3 458	236	270

Taulukko 5 on Työ- ja elinkeinoministeriön ja tilastokeskuksen ylläpitämästä kototietokannasta ja luvuista on laskettu taulukkoon 6 suhteelliset arvot.

Taulukko 6. Suomen ja Kanta-Hämeen väestön suhteellinen työmarkkina-asema prosentteina. (Työ- ja elinkeinoministeriö d)

		Suomalaiset		Ulkomailla syntyneet	
		Miehet	Naiset	Miehet	Naiset
Koko maa	Koko väestö	46,9 %	48,6 %	2,5 %	2,1 %
	Työvoima	22,8 %	22,5 %	29,4 %	20,5 %
	Työlliset	20,1 %	20,4 %	23,8 %	14,8 %
	Työttömät	2,7 %	2,1 %	5,6 %	5,7 %
Kanta-Häme	Koko väestö	47,7 %	49,3 %	1,7 %	1,4 %
	Työvoima	23,3 %	22,7 %	23,5 %	18,1 %
	Työlliset	20,7 %	20,7 %	23,5 %	12,9 %
	Työttömät	2,6 %	2,1 %	4,5 %	5,2 %

Koko väestö

Suomen kansalaisten osalta miesten ja naisten suhteelliset osuudet Kanta-Hämeessä vastaavat koko maan arvoja. Ulkomaalaisten osalta on pieni ero siten, että ulkomaalaisia miehiä on Kanta-Hämeessä 0,8 % vähemmän koko maahan verrattuna ja naisia 0,7 % vähemmän. Ero on kuitenkin niin pieni, ettei sillä ole kokonaisuuden kannalta merkitystä.

Työvoima

Taulukosta 6 nähdään, että Suomen kansalaisten osalta miesten ja naisten suhteelliset osuudet työvoimasta Kanta-Hämeessä vastaavat koko maan arvoja. Ulkomaan kansalaisten osuudet työvoimasta ovat Kanta-Hämeessä koko maata pienemmät ja Suomen kansalaisten osuudet ovat koko maata hieman suuremmat. Merkittävä ero on ulkomaisten miesten osuus työvoimasta, joka koko maassa on 6,6 % suurempi koko Suomen miesten työvoimaan verrattuna, mutta Kanta-Hämeessä vain 0,2 % suurempi. Ulkomaalaisten naisten työvoiman osuus ulkomaalaisväestöstä on koko maassa ja myös Kanta-Hämeessä miesten osuutta pienempi. Koko maan luku on 8,9 % pienempi ja Kanta-Hämeessä ero on 5,4 % pienempi. Ulkomaalaisten naisten osuudet ovat Suomen naisten osuuksia pienemmät 2 % koko maassa ja Kanta-Hämeessä 4,6 %.

Luvut vaihtelevat melkoisesti ja vuonna 2016 tilanne oli niin päin, että työvoimaa oli ulkomaalaisissa kantasuomalaisia enemmän. Miesten kohdalla ero oli koko Suomen osalta 7,3 % ja 3,3 % naisten osalta. Kanta-Hämeessä ero oli miesten osalta vielä hieman suurempi 8,2 % ja naisten osalta 3,0 %. Nämä luvut tukevat käsitystä siitä, että Suomen huoltosuhdetta olisi ehkä mahdollista korjata hieman maahanmuuton avulla.

”Taloudellisella huoltosuhteella tarkoitetaan työllisten lukumäärän suhdetta työttömiin ja työvoiman ulkopuolella oleviin. Työvoiman ulkopuolisiksi lasketaan 0–14-vuotiaat, opiskelijat ja koululaiset, varusmiehet ja siviilipalvelusmiehet, eläkeläiset sekä muut työvoiman ulkopuolella olevat.” (Tilastokeskus a).

Työlliset

Suomen kansalaisten osalta miesten suhteelliset osuudet Kanta-Hämeessä työllisten osalta vastaavat melko hyvin koko maan arvoja. Taulukko 6 näyttää Kanta-Hämeessä olevan koko Suomea 0,6 % enemmän työllisiä. Naisten työllistymisaste on 0,3 % koko Suomea parempi, mutta eroa ei voi pitää erityisen merkittävänä.

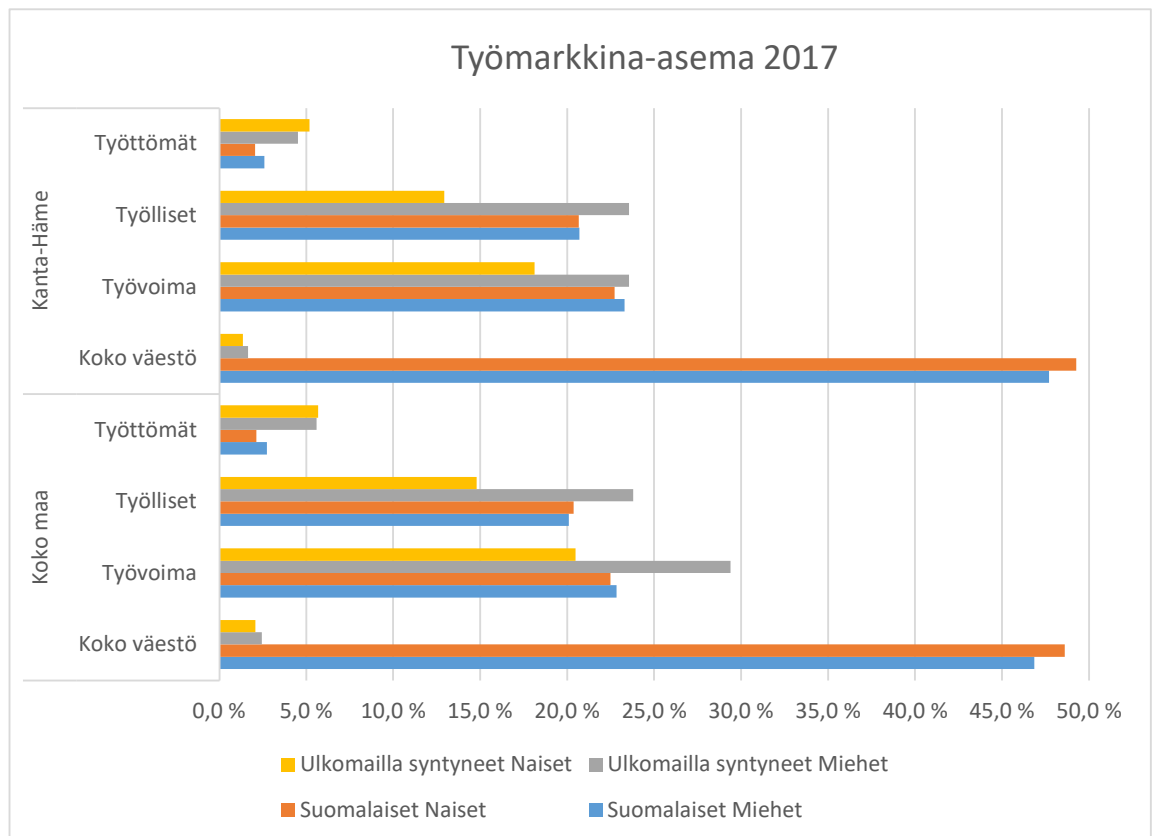
Ulkomaalaisten miesten osalta työllisiä on Kanta-Hämeessä suhteessa lähes saman verran kuin koko Suomessa. Naisten kohdalla eroa on 1,9 % mikä vahvistaa sitä, että Kanta-Hämeessä ulkomaalaisen naisten on hieman miehiä vaikeampaa löytää työtä.

Työttömät

Suomen kansalaisten osalta miesten ja naisten suhteelliset osuudet Kanta-Hämeessä työttömien osalta vastaavat melko hyvin koko maan arvoja. Taulukon 6 mukaan miesten työttömyys Kanta-Hämeessä on 0,1 % koko Suomea pienempi. Ulkomaalaisten miesten

työttömyys sen sijaan on Kanta-Hämeessä 2,0 % koko Suomea suurempi. Naisten kohdalla ero on siten, että Kanta-Hämeessä ulkomaalasten naisten osalta työttömyys on 0,5 % koko Suomea pienempi. Nämä ovat melko pieniä eroja, mutta sen sijaan Suomen kansalaisten ja ulkomaalaisten työttömyysluvut poikkeavat toisistaan merkittävästi niin koko Suomen kuin Kanta-Hämeenkin osalta.

Taulukon 6 mukaan ulkomaalaisista miehistä työttömiä on koko Suomessa 5,6 %, kun suomalaisia miehiä on työttömänä 2,7 %. Tämä tarkoittaa, että ero työttömyydessä on yli kaksinkertainen, 206 %. Kanta-Hämeessä ero ulkomaalaisten ja suomalaisten miesten työttömyydessä on koko Suomeakin pienempi: suomalaisten miesten työttömyys on 2,6 % ja ulkomaalaisten 4,5 %, jolloin ulkomaalaisten suhde suomalaisiin on 173 %. Koko maassa suomalaisten naisten työttömyys on 2,1 % ja ulkomaalaisten naisten 5,7 %, jolloin ulkomaalaisten suhde suomalaisiin on 271 %. Kanta-Hämeessä vastaavat luvut ovat suomalaiset 2,1 % ja ulkomaalaiset 5,2 %, mikä tarkoittaa, että ulkomaalaisten naisten työttömyys Kanta-Hämeessä on 248 % suhteessa suomalaisten naisten työttömyyteen.

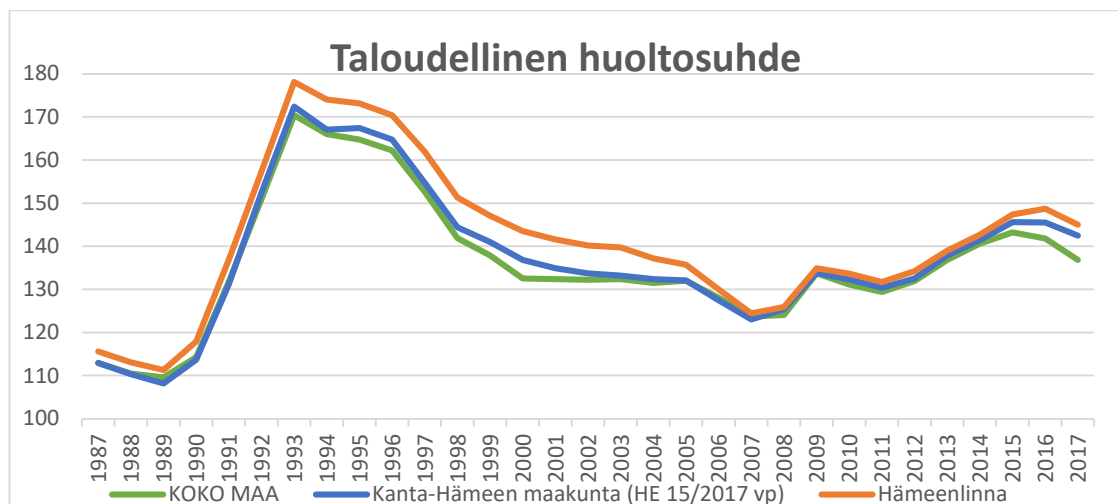


Kuvio 4 Suomalaisten ja maahanmuuttajien työmarkkina-asetat Suomessa ja Kanta-Hämeessä. (Työ- ja elinkeinoministeriö d.)

Kuviossa 4 huomio kiinnittyy eniten ulkomaalaisiin miehiin, joissa on sekä koko maan että Kanta-Hämeen osalta muita enemmän työvoimaa ja työllisiä kun taas ulkomaalaisten naisten osuus on täysin päin vastainen. Työttömien osalta ulkomaalaisten miesten ja naisten välinen ero on huomattavasti pienempi, mutta ero Suomen kansalaisten työttömyyteen on merkittävä.

Huoltosuhde

Tilastokeskuksen työssäkäyntitilaston mukaan vuonna 2017 taloudellinen huoltosuhte oli Suomessa 137, Kanta-Hämeessä 142,5 ja Hämeenlinnassa 145. Huoltosuhteessa pienempi luku on parempi. Suomessa on sataa työssäkäyvää henkilöä kohti 137 henkilöä, jotka eivät käy työssä. Hämeenlinnassa on 145 henkilöä jokaista sataa henkilöä kohden. Huoltosuhteiden kehitys vuosina 1987–2017 on esitetty kuviossa 5.



Kuvio 5 Suomen, Kanta-Hämeen ja Hämeenlinnan taloudellinen huoltosuhte (Tilastokeskus a.)

Työvoimaa maahanmuuttajissa on enemmän kuin Suomen kansalaisissa maahanmuuttajien ikärakenteensa johtuen. Positiivinen vaikutus huoltosuhteeseen maahanmuuttajilla on vasta heidän työllistyttyään.

Maahanmuuttajien työllisyysastetta laskevat myös muut syyt kuin työttömyys. Useimmissa tehtävissä vaaditaan jonkin tasoista suomen kielen taitoa. Mikäli maahanmuuttajalla ei ole valmista työpaikkaa Suomeen muuttaessaan, tulee hänen osallistua kotoutumiskoulutukseen saadakseen työttömyysetuutta. Kotoutumiskoulutuksessa opitaan suomen tai ruotsin

kieltä ja viestintätaitoja sekä suomalaisen yhteiskunnan ja työelämän pelisääntöjä. Maahanmuuttajalla on myös mahdollisuus opiskella peruskoulu- tai lukio-opintoja työvoimakoulutuksena.

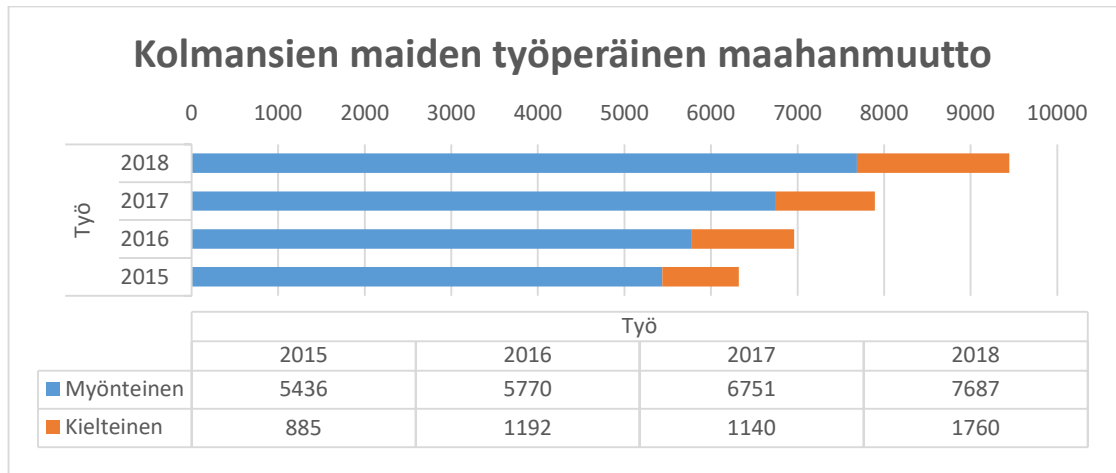
Myös työnantajien kyky ja halu palkata ulkomaalaisia on huonompi kuin Suomen kansalaisten. Lisäksi suhdanteet vaikuttavat maahanmuuttajien työllisyyteen kantasuomalaisia enemmän. Maassa-asumisaika parantaa työllisyyttä merkittävästi, mutta ei kaikilla ryhmillä. Vuonna 2014 alle viisi vuotta Suomessa asuneilla työllisyysaste on 56 % ja yli kymmenen vuotta asuneilla 69 %. (Työ- ja elinkeinoministeriö a)

Työperäinen maahanmuutto

Työn tai opiskelun perusteella Suomeen muuttaneiden työllisyys on hyvä, jopa suomalais-taustaisia parempi. Työn perusteella muuttaneiden vaikutus onkin välittömästi huoltosuhdetta parantava.

Vuonna 2017 Suomeen muutti työn perusteella lähes 11 000 henkilöä, joista kolmansista maista tulleita oli 6 571 henkilöä (kuvio 6) ja noin 4 000 henkilöä Euroopan unionin alueelta (näistä 1 300 oli Viron kansalaisia). Työ- ja elinkeinoministeriö arvioi työperäisten muuttajien määräksi vuonna 2018 noin 12 000 henkilöä, joista kolmansista maista tulleita oli 7 687 henkilöä (kuvio 6).

Kuten kuvioista 6 huomataan, on Suomen talouden positiivinen kehitys vaikuttanut varsinkin kolmansien maiden työperäiseen muuttoon sitä kasvattavasti jo ainakin vuodesta 2015 lähtien. Kun kolmansista maista muuttavien trendi on ollut kasvava, on EU-kansalaisten määrä ollut laskeva. Yli puolet kolmansien maiden kansalaisista tuli suorittavan tason töihin, erityisasiantuntijoita (pääosin Intiasta) oli noin viidennes (Työ- ja elinkeinoministeriö a).



Kuvio 6 Työperäisten muuttajien määrä suomeen 2015–2018. (Maahanmuuttovirasto.)

3.7 Opiskelijat

Maahanmuuttajien koulutuksen tavoitteena on mahdollistaa heille tasavertainen asema suomalaisessa yhteiskunnassa. Tavoite on antaa heille samat koulutuksen mahdollisuudet kuin muillekin suomalaisille. Tämän lisäksi heille järjestetään erilaista valmentavaa ja täydentävää koulutusta – tällä pyritään siihen, että ulkomailla suoritetut opinnot, tutkinnot ja työkokemus olisivat pohjana koulutuksen suunnittelulle ja täydentämiselle Suomessa. (Opetushallitus, 3.)

Esiopetus Hämeenlinnan kaupungissa

Hämeenlinnassa esiopetusaika on neljä tuntia päivässä aamupäivisin ja lapset syövät esiopetuksessa lounaan. Esiopetus lounaineen on maksutonta.

Perusopetus Hämeenlinnan kaupungissa

Hämeenlinnassa opetussuunnitelman mukaista perusopetusta järjestetään 22 koulussa. Maahanmuuttajien opetuksen tavoitteena on turvata oppilaille peruskoulun tiedot ja taidot sekä toimiva kaksikielisyys, jotka antavat tasavertaiset lähtökohdat jatko-opintoihin. Tavoitteena on myös tukea oppilaan identiteetin vahvistamista oman kieli- ja kulttuuritaustan pohjalta. (Hämeenlinnan kaupunki, 2019a.) Peruskoulutuksen osalta maahanmuuttajilla on sama oppivelvollisuus kuin suomalaisillakin (Opetushallitus, 3).

Perusopetukseen valmistava opetus Hämeenlinnan kaupungissa

Kun lapsi muuttaa ulkomailta Suomeen, hän voi aloittaa koulunkäynnin maahanmuuttajalasten valmistavalla luokalla. Valmistava opetus kestää noin vuoden, jonka jälkeen siirrytään omaan lähikouluun. (Hämeenlinnan kaupunki, 2019a.) Suomi toisena kielenä (S2) on

yksi äidinkielen ja kirjallisuuden oppimääristä, joka valitaan, mikäli oppilaan suomen kielen taidoissa on puutteita (Hämeenlinnan kaupunki, 2019a.) Hämeenlinnassa oppilaan on mahdollista saada myös oman äidinkielen opetusta, mikäli ryhmään hakeutuvia oppilaita on vähintään neljä ja kielelle on opettaja. (Hämeenlinnan kaupunki, 2019a.)

Aikuisten maahanmuuttajien perusopetus Hämeenlinnan kaupungissa

Aikuisten maahanmuuttajien perusopetuksen järjestää Hämeenlinnan seudun koulutus-kuntayhtymä Tavastia. Opetuksessa suoritetaan suomalainen peruskoulu tai osa siitä. Maaliskuussa 2019 muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvia oli opiskelijoista 150. (Ammattiopisto Tavastia a.)

Lukiot Hämeenlinnan kaupungissa

Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden integroitumista yhteiskunnan täysivaltaisiksi jäseniksi edistetään ja samalla valmennetaan suomalaissyntyisiä opiskelijoita kohtaamaan rakentavasti eri kulttuureja. Lukioissa opiskelee keskimäärin 30-40 muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvaa opiskelijaa. S2-opetuksella ja lukiokoulutukseen valmentavalla koulutuksella on edistetty maahanmuuttajien ohjautumista aiempaa enemmän lukio- ja korkeakouluopintoihin. (Koulutusyhtymä Tavastia, a.)

Ammatillinen opetus Hämeenlinnan kaupungissa

Ammatillista koulutusta Hämeenlinnassa tarjoavat Ammattiopisto Tavastia, Hämeen ammatti-instituutti, Hyria Hämeenlinna sekä Suomen Yrittäjäopisto.

Ammattiopisto Tavastia

Ammattiopisto Tavastiassa opiskelee noin 3 000 ammatillista tutkintoa suorittavaa opiskelijaa. Näistä opiskelijoista noin 250 henkilöä puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea. Opetuskielenä on suomi. Maahanmuuttajat opiskelevat yhdessä suomea äidinkielenään puhuvien kanssa. Tavoite on, että opiskelija oppii suomea ja tutustuu suomalaisiin opiskelukavereihin. (Ammattiopisto Tavastia b.)

Hyria

Hyria tarjoaa ammatillista koulutusta nuorille ja aikuisille. Hämeenlinnassa on mahdollista suorittaa sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Koulutus soveltuu myös maahanmuuttajille, joiden suomen kielen taito riittää suomen kielellä tapahtuvaan opiskeluun. (Hyria .)

Kiipula

Kiipulan ammattiopisto on ammatillinen erityisoppilaitos, joka järjestää valmentavaa koulutusta ja ammatillista perustutkintokoulutusta erityisopetuksena. Maahanmuuttajat voivat suorittaa heille suunnatuissa opinnoissa tutkintoja ja tutkinnon osia kaikista Kiipulassa suoritettavista tutkinnoista. (Kiipulasäätiö.)

Oppisopimuskoulutus Hämeenlinnassa

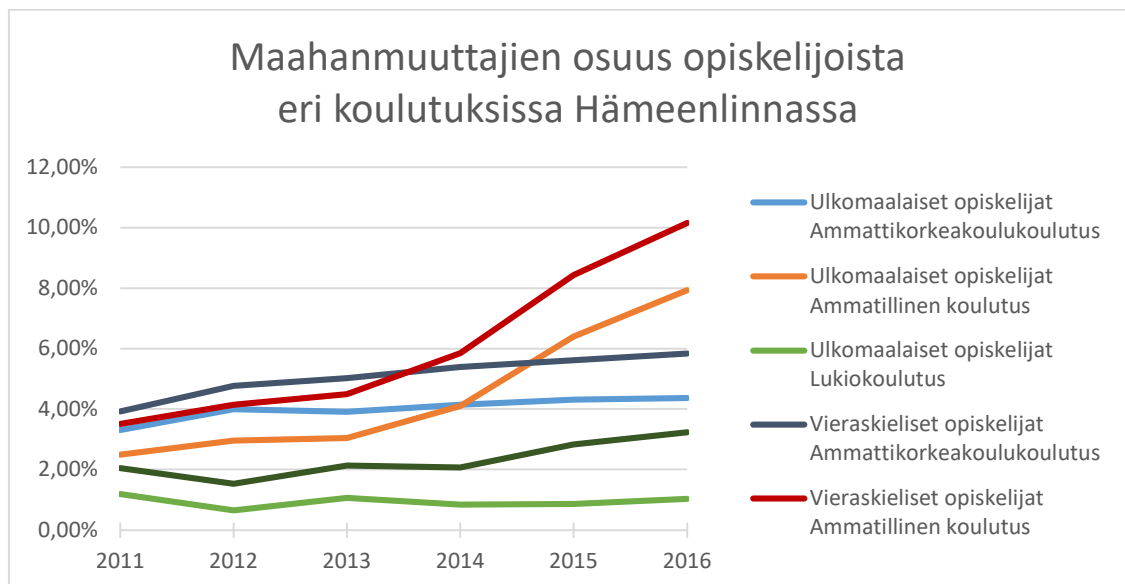
Oppisopimuskoulutusta tarjoaa Ammattiopisto Tavastia, Hämeen ammatti-instituutti (HAMI) sekä Hyria (Koulutusyhtymä Tavastia, b). Hyria tarjoaa myös oppisopimuskoulutusta yrittäjille. (Hyria c.). HAMI tarjoaa lisäksi myös koulutussopimuskoulutusta.

Ammattikorkeakoulut Hämeenlinnassa

Hämeenlinnassa ja Kanta-Hämeessä korkeakouluopetusta tarjoaa Hämeen ammattikorkeakoulu (HAMK). Tarjolla on yli 20 AMK-tutkintoa ja yhdeksän ylempää AMK-tutkintoa. (Studentum.fi.) HAMK tarjoaa englannin kielisiä AMK-tutkintokoulutuksia kuusi kappaletta ja yhden YAMK-tutkintoon johtavan koulutuksen. Helmikuussa 2019 on HAMK:ssa 591 kansainvälistä opiskelijaa (Hämeen ammattikorkeakoulu).

Ulkomaisten opiskelijoiden osuudet

Tilastokeskuksen luvut ja niistä lasketut suhteelliset osuudet eri opinnoissa opiskelevista ulkomaalaisista ja vieraskielisistä opiskelijoista on esitetty kuviossa 7.



Kuvio 7 Hämeenlinnan ulkomaalaisten ja vieraskielisten opiskelijoiden osuus eri opinnoissa vuosina 2011–2017. (Tilastokeskus b.)

Lukiokoulutuksessa vieraskielisten opiskelijoiden osuus kasvaa ulkomaalaisten osuutta nopeammin. Tämä selittyy nuorten saamalla Suomen kansalaisuudella, jolloin he eivät ole enää ulkomaalaisia, mutta äidinkieli pysyy muuna kuin suomena. Tämä asettaa haasteita erityisesti lukion äidinkielen opinnoille.

Vuosi 2012 on ollut käännepointe ammattikorkeakoulussa. Vuodesta 2013 lähtien on ulkomaalaisten ja vieraskielisten opiskelijoiden määrä ollut tasaisessa kasvussa – vieraskielisten määrän kasvaessa joka vuosi hieman ulkomaalaisten osuutta nopeammin. Tämä tarkoittaa, että maahanmuuttajataustaisten Suomen kansalaisuuden saaneiden osuus opiskelijoista kasvaa hitaasti mutta tasaisesti.

Jos lukion ja ammattikorkeakoulujen ulkomaalaisten ja vieraskielisten osuuden muutosta voi pitää maltillisena, on muutos ammatillisessa koulussa edellisiin verrattuna erittäin suuri. Vieraskielisten suhteellinen osuus opiskelijoista on vuodesta 2011 vuoteen 2016 kasvanut 287 % ja ulkomaalaisten opiskelijoiden suhteellinen osuus on kasvanut samalla aikavälillä jopa 318 %.

3.8 Kiintiöpakolaiset

Asiaa tuntemattomat henkilöt sekoittavat eri pakolaisia koskevat termit keskenään. Asioiden käsittely ja keskustelun pysyminen tosiasioissa vaatii muutaman peruskäsitteen osaaamisen, jotka on esitetty hyvin Työ- ja elinkeinoministeriön Pakolaisten vastaanotto – Tietopaketti kunnille–sivulla esiintyvässä kuvassa (Kuva 1)

KÄSITTEITÄ

Pakolainen

=

Henkilö, joka pakenee vainoa. Pakolaisaseman saa henkilö, jolle jokin valtio antaa turvapaikan tai jonka YK:n pakolaisjärjestö UNHCR määrittelee pakolaiseksi.

Turvapaikanhakija

=

Henkilö, joka hakee suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta valtiosta. Henkilöllä ei ole vielä oleskelulupaa Suomessa. Turvapaikanhakija saa pakolaisaseman, jos hänelle annetaan turvapaikka.

Kiintiöpakolainen

=

YK:n pakolaisjärjestö UNHCR:n pakolaiseksi määrittelemä henkilö, jolle on myönnetty oleskelulupa valtion talousarviossa vahvistetussa pakolaiskiintiössä.

Kansainvälistä suojelua saava

=

Henkilö, joka on saanut pakolaisaseman tai oleskeluluvan toissijaisen suojelun suojelun perusteella. Henkilö on voinut saapua Suomeen turvapaikanhakijana tai kiintiöpakolaisena.

Kuva 1 Pakolaisia koskevia käsitteitä (Työ- ja elinkeinoministeriö b)

Suomen pakolaispolitiikan perustana ovat Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus (1951) ja siihen liitetty lisäpöytäkirja (1967). Sopimuksen mukaisesti Suomi ei voi palauttaa turvapaikanhakijaa alueelle, jossa hänen henkensä on vaarassa. Suomen eduskunta päättää kuinka monta YK:n pakolaisjärjestön UNHCR:n pakolaisaseman saanutta henkilöä eli kiintiöpakolaista Suomi ottaa vastaan vuosittain. (Yhdistyneet kansakunnat 2016.)

Kiintiö on ollut pitkään 750 henkilöä / vuosi, mutta vuosina 2014 ja 2015 pakolaiskiintiötä nostettiin Suomessa Syyrian sisällissodan vuoksi 1 050:een. Vuonna 2015 kiintiöpakolaisia otettiin Suomeen 1 034, joista suurin osa syyrialaisia, kongolaisia ja afganistanilaisia. (Yhdistyneet kansakunnat 2016.)

Kiintiöpakolaiset Hämeenlinnassa

Kiintiöpakolaisten kuntasijoituksista vastaavat Maahanmuuttovirasto ja ELY-keskukset, jotka sijoittavat pakolaiset alustavasti ELY-keskuksittain tiedossa olevien paikkojen ja toivottujen ryhmien mukaan. Kanta-Hämeen kunnista kiintiöpakolaisia vastaanottaa kaksi kuntaa, Hämeenlinna ja Janakkala. Hämeenlinnan kaupungilla on sopimus Hämeen ELY-keskuksen kanssa vastaanottaa 20 kiintiöpakolaista vuodessa. Janakkalan kiintiö on 10–15 henkilöä vuodessa.

Hämeenlinna on ottanut kiintiöpakolaisia vuodesta 1990 lähtien, joten kotouttamiseen on kaupungissa osaamista ja toimivat mallit. Hämeenlinnan pakolaisten 180 paikkainen vastaanottokeskus on sijainnut Lammilla vuodesta 2009.

3.9 Turvapaikanhakijat

Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee turvaa vieraasta valtiosta. Suomessa turvapaikanhakemukset käsittelee ja turvapaikkapäätökset tekee Maahanmuuttovirasto. Turvapaikanhakija voi saada pakolaisstatuksen ja turvapaikan Suomesta, jos hänellä on perustellusti uhkana joutua vainotuksi poliittisen mielipiteensä, uskontonsa, alkuperänsä, kansallisuutensa, tai tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen vuoksi. Edellä mainittujen syiden lisäksi edellytyksenä on, että turvapaikan hakija ei voi pelkäämänsä vainon vuoksi turvautua kotimaansa tai pysyvän asuinmaansa viranomaisten suojeluun. (Sisäministeriö.)

Jos turvapaikan saamisen ehdot eivät täyty, tutkitaan henkilön oikeus saada Suomessa suojelua toissijaisen suojelun perusteella. Toissijaista suojelua henkilö voi saada, jos

häntä uhkaa jokin muu kuin turvapaikan perusteena oleva todellinen vakava vaara. Perusteena voi olla uhka kuolemanrangaistuksesta tai kidutuksesta. Syynä voi olla myös aseellisesta selkkauksesta johtuva vakava henkilökohtainen vaara. (Sisäministeriö.)

Taulukko 7 osoittaa 2000-luvulla turvapaikan hakijoiden määrän vaihdelleen noin 1 500 ja 6 000 hakijan välillä. Vuonna 2015 Suomeen saapui ennätysmäiset 32 477 turvapaikanhakijaa. Vuonna 2016 turvapaikanhakijoita oli lähes normaali määrä 5 647.

Taulukko 7. Turvapaikanhakijoiden lukumäärä vuosina 2011–2018. (Maahanmuuttovirasto.)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Turvapaikka-hakemukset	3 088	3 129	3 238	3 651	32 477	5 647	5 047	4 548

Kuvio 8 havainnollistaa hyvin miten poikkeuksellinen vuoden 2015 turvapaikanhakijoiden määrä oli. Huomattavaa on myös, että turvapaikanhakijoiden lukumäärä näyttäisi vakiintuneen vuoden 2015 jälkeen hieman korkeammalle tasolle kuin ennen vuotta 2015. Ero keskimääräisissä hakijamäärissä ennen vuotta 2015 ja vuoden 2015 jälkeen on 1 800 turvapaikanhakijaa. Trendi hakijamäärissä on ollut 2016–2018 laskeva, jos laskunopeus pysyy vakiona, ollaan vuoden 2014 tilanteessa jälleen noin 2020–2021.



Kuvio 8 Turvapaikanhakijoiden lukumäärät vuosina 2011–2018. (Maahanmuuttovirasto.)

Koska irakilaisten osuus vuonna 2015 oli suuri, että se vaikeuttaa hahmottamaan mitä muiden turvapaikanhakijoiden määrissä tapahtui vuonna 2015 ja sen jälkeen, on taulukoon 8 laskettu turvapaikan hakijoiden lukumäärä ilman Irakin kansalaisia. Luvuista ja niistä tuotetusta kuviosta 9 käy ilmi, että myös muiden kuin irakilaisten turvapaikan hakijoiden lukumäärä on dramaattisesti suurempi vuoden 2015 kuin vuonna 2014.

Taulukko 8. Turvapaikanhakijoiden lukumäärä ilman Irakin kansalaisia vuosina 2011–2018. (Maahanmuuttovirasto.)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Turvapaikkahakemukset	2 502	2 292	2 419	2 825	11 983	4 400	3 594	2 992

Vuonna 2016 turvapaikan hakijoiden määrä väheni lähes yhtä dramaattisesti, jääden kuitenkin korkeammalle tasolle kuin mitä se oli ennen vuotta 2015. Vuodesta 2016 on turvapaikanhakijoiden lukumäärä laskenut tasaisesti ja oli vuonna 2018 vain noin 100 enemmän kuin vuonna 2014.



Kuvio 9 Turvapaikanhakijoiden lukumäärät ilman Irakin kansalaisia vuosina 2011–2018. (Maahanmuuttovirasto.)

Vuoden 2015 turvapaikanhakijamäärät eivät siis selity pelkästään Irakista tulleista henkilöistä, vaan kasvua tapahtui myös muiden maiden kansalaisten osalta. Taulukkoon 9 onkin kerätty Maahanmuuttoviraston tilastoista kaikkien niiden maiden kansalaiset, jotka ovat olleet kymmenen suurimman turvapaikanhakijamaan joukossa jonakin vuonna vuosien 2011–2018 aikana. Vuosien 2011 ja 2012 tiedot ovat puutteelliset, koska niitä ei ollut saatavissa kuin kymmenen suurimman turvapaikanhakijamaan osalta. Tämä ei kuitenkaan merkittävästi muuta syntyvää kokonaiskuvaa.

Taulukko 9. Turvapaikanhakijoiden lukumäärä kansalaisuuksittain vuosina 2011–2018. (Maahanmuuttovirasto.)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Irak	586	837	819	826	20 494	1 247	1 453	1 556
Somalia	356	203	217	411	1 981	432	130	371
Venäjä	296	226	246	198	190	192	405	490
Afganistan	284	213	199	205	5 214	754	420	284
Iran	124	129	167	95	619	153	102	277
Syyria	110	183	149	149	877	602	744	111
Nigeria	105	99	206	166	167	169	103	105

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Valko-Venäjä	84	34	43	24	36	45	29	37
Kosovo	83	82	70	64	165	41	20	12
Serbia	72	86	50	39	35	31	8	6
Bosnia ja Hertsegovina	17	91	91	15	26	12	2	0
Algeria	60	58	82	91	100	29	57	23
Marokko	28	38	76	87	122	98	47	27
Albania	11	18	51	109	762	83	102	41
Ukraina	7		5	302	77	65	45	45
Eritrea	7	5	2	9	118	279	435	14
Intia	10	11	5	4	26	182	9	12
Turkki	69	62	64	44	57	101	113	293
Kamerun	21	26	39	47	39	87	49	70
Georgia	68	29	15	41	18	20	122	70

Irakilaisten turvapaikanhakijoiden lukumäärä oli aivan poikkeuksellinen vuonna 2015 ja vuonna 2016 lukumäärä oli noin 150 % vuoden 2014 hakijoihin nähden. Vuoden 2016 jälkeen trendi on ollut lievästi nouseva siten, että vuonna 2018 irakilaisia turvapaikanhakijoita on ollut noin kaksinkertainen määrä vuoteen 2014 verrattuna ja he muodostivat suurimman ryhmän Suomesta turvapaikkaa vuonna 2018 hakeneista henkilöistä.

Myös Afganistanista, Syyriasta ja Somaliasta vuonna 2015 on turvapaikanhakijoita tullut poikkeuksellisen paljon muihin vuosiin nähden. Sen sijaan Venäjältä tulleiden turvapaikanhakijoiden lukumäärä oli vuonna 2015 edellisten vuosien tasolla, mutta vuosina 2017–2018 se on ollut jopa yli kaksinkertainen. Afganistanin ja Somalian vuoden 2015 kasvaneet luvut kertovat, ettei kyseessä ollut vain Irakin tilanne vaan laajempi ongelma.

Selvästi kohonneita turvapaikanhakijamääriä vuonna 2015 oli seuraavista maista: Iran, Kosovo, Marokko ja Albania. Kosovon, Marokon ja Albanian kohdalla hakijamäärät ovat vuoden 2016 jälkeen pienentyneet jopa vuotta 2014 pienemmille tasoille. Sen sijaan Iranin kohdalla hakijamäärät ovat kyllä laskeneet, mutta jääneet vuotta 2014 korkeammalle tasolle. Eritreasta on tullut poikkeuksellisen paljon turvapaikanhakijoita vuosina 2016–2017, mutta vuoden 2018 hakijoista päätellen tilanne näyttää normalisoituneen. Turkkiilaisten turvapaikanhakijoiden määrä on noussut nopeasti vuodesta 2016 alkaen, ollen vuonna 2018 jopa lähes kuusinkertainen vuoteen 2015 verrattuna.

Turvapaikanhakijat Hämeenlinnassa (Kanta-Hämeessä)

Hämeenlinnan tai Kanta-Hämeen turvapaikanhakijoista ei tilastotietoja ole saatavissa. Hämeenlinnan monikulttuurisuustyötä tekevien henkilöiden mukaan turvapaikanhakijoiden jakauma kansalaisuuksien suhteen on sama kuin valtakunnallisesti.

Taulukko 10. Kanta-Hämeen asukkaiden kymmenen suurimman kansalaisuuden lukumäärät 2018. (Tilastokeskus 2020c.)

Lähtömaa	Henkilömäärä
Viro	1 249
Puola	443
Venäjä	370
Irak	295
Thaimaa	252
Somalia	204
Afganistan	169
Syyria	157
Turkki	122
Kongon demokraattinen tasavalta	116

Työ- ja elinkeinoministeriön ja Tilastokeskuksen kototietokannasta on tuotettu taulukko 10, jossa on esitetty Kanta-Hämeen kymmenen suurinta ulkomaan kansalaisuutta. Nämä eivät ole varsinaisesti turvapaikanhakijoita, mutta taulukosta on nähtävissä, minkä maan kansalaisia alueelle on muuttanut. Suurimmat kansalaisuudet, Puola ja Viro, ovat Euroopan unionin sisäistä työperäistä muuttoa. Thaimaasta muuton perusteena on yleisimmin perhesuhteet. Kongon demokraattisen tasavallan kansalaiset ovat suurelta osin kiintiöpaikolaisia. Venäjä, Irak, Somalia, Afganistan, Syyria ja Turkki ovat maita, joista turvapaikanhakijoita on tullut runsaasti ja näin ollen voidaan katsoa heitä olevan myös tässä tilastossa.

Taulukko 11. Kanta-Hämeen kymmenen suurinta vierasta kieltä vuonna 2018. (Tilastokeskus 2020d.)

Kieli	Henkilömäärä
viro	1 370
venäjä	1 001
arabia	584
puola	482
thai	312
persia, farsi	308
englanti	264
somali	254
turkki	228
vietnam	197

Myintegration.fi palvelun kohderyhmä on kolmansien maiden kansalaiset, joten listan kielistä viron ja puolan kielet eivät hankkeeseen kuulu. Britannia kuului myös Euroopan unioniin, mutta koska englannin kieli on laajalti ymmärretty myös kolmansien maiden kansalaisten keskuudessa, on sen sisällyttäminen hankkeen kielivalikoimaan perusteltua.

3.10 Maahanmuuttajien kotoutuminen

Puhuttaessa maahanmuuttajien muutosprosessista ulkomaalaisista Suomen kansalaisiksi eri termit sekoittuvat helposti. Onkin syytä heti alkuun käydä läpi yleisimmin käytetyt termit: integraatio, kotouttaminen, kotoutuminen ja kaksisuuntainen kotoutuminen.

Integraatiolla (tai integroitumisella) tarkoitetaan maahanmuuttajan asettumista ja tuleamista osaksi yhteiskuntaa sosiaalisesti, taloudellisesti ja poliittisesti. (Väänänen. A & ym. 2009, 14.)

Kotouttaminen tarkoittaa viranomaisten ja muiden tahojen tarjoamia kotoutumista edistäviä ja tukevia toimenpiteitä sekä palveluita. Näillä toimenpiteillä ja palveluilla tuetaan maahanmuuttajan kotoutumista. (Työ- ja elinkeinoministeriö b.)

Kotoutuminen eroaa integraatiosta siinä, että maahanmuuttaja tulee osaksi uutta yhteiskuntaa, mutta sen lisäksi säilyttää oman kulttuurinsa ja kielensä. Kotoutumisen onnistuminen edellyttää myös kantaväestön sopeutumista. (Väänänen. A & ym. 2009, 14.)

Kaksisuuntaisella kotoutumisella tarkoitetaan juuri edellisen kohdan kantaväestön ja maahanmuuttajien molemminpuolista oppimista ja sopeutumista. Eli maahanmuuttajien sopeutuessa suomen kieleen ja kulttuuriin, suomalaiset opettelevat ja sopeutuvat monikulttuurisempaan ja moninaisempaan työ- ja kulttuurielämään, jossa on jatkuvasti näkyvillä yhä useammanlaisia tapoja elää, toimia, työskennellä ja viihtyä Suomessa. (Peda.net.)

3.11 Tunnistetut kotoutumisen haasteet

Väänäsen raportissa nostetaan esiin lähivuosien tärkeitä tutkimuspainotuksia. Tällaisia ovat mm. monikulttuuristuvat työorganisaatiot, maahanmuuttajanuorten integroituminen, alueellinen eriytyminen, maahanmuuttajien mielenterveys ja palvelujärjestelmiin kohdistuvat haasteet. Keskeisiä kaikkiin selvitysalueisiin kytkeytyviä teemoja ovat mm. maahanmuuttajataustan, maassaoloajan, sukupuolen ja kotoutumisen kaksisuuntaisuuden huomiointi. (Väänänen. A & ym. 2009, 2.)

Työelämä

Maahanmuuttajien keskeinen kotoutumista edistävä tekijä on työllistyminen. Maahanmuuttajien asema työmarkkinoilla on kuitenkin suomalaisia huonompi ja työttömyysaste korkeampi. Parhaimmassa asemassa ovat työperäiset maahanmuuttajat ja heikoimmassa asemassa ovat pakolaistaustaiset maahanmuuttajat. Maahanmuuttajanaiset työllistyvät keskimäärin heikommin kuin miehet. (Väänänen. A & ym. 2009, 97)

Maahanmuuttajien työllistymistä edistävät hyvä kielitaito, Suomessa hankittu koulutus sekä laajat sosiaaliset verkostot. Heikko kielitaito sekä työnantajien ennakkoluulot ja asenteet puolestaan vaikeuttavat maahanmuuttajien työllistymistä. (Väänänen. A & ym. 2009, 97)

Maahanmuuttajat työskentelevät monesti suoritustasoisissa työtehtävissä. Monen maahanmuuttajan työ ei vastaa koulutusta, palkkataso on kantaväestöä alhaisempi ja työssä etenemissä on ongelmia. Maahanmuuttajien ammatillisen pätevyyden ja työtehtävän vastaavuutta tulisi parantaa. Koulutuksen ja kielitaidon kehittyessä maahanmuuttajien siirtymistä niin sanotuista sisään-tuloammateista taitojaan vastaaviin töihin tulisi tukea. Osa maahanmuuttajista on kuitenkin hyvin koulutettuja erityisosajia, joiden työ on haastavaa ja työkielenä usein englanti. (Väänänen. A & ym. 2009, 97)

Maahanmuuttajien määrä ja osuus on suomalaisilla työpaikoilla kasvanut merkittävästi viime vuosina. Vuonna 2010 osuus oli 4,7 %, vuoteen 2017 osuus oli noussut jo 7,8 %. Maahanmuuttajien määrän lisääntyminen tuo työyhteisöihin ja -organisaatioihin muutos- paineita. Maahanmuuttajien osuuden lisääntyminen työpaikoilla näkyy mm. työyhteisöjen toimivuudessa, sosiaalisissa suhteissa ja esimieskäytännöissä. Organisaatioiden monikulttuuristuminen vaikuttaa mahdollisesti myös organisaatiokäyttäytymiseen ja tuloksellisuuteen. (Väänänen. A & ym. 2009, 97)

Maahanmuuttajatyöntekijöiden hyvinvointi ja jaksaminen nousevat yhä olennaisimmiksi haasteiksi suomalaisilla työpaikoilla, kun heidän osuutensa työvoimasta kasvaa. Vaikuttaa siltä, että maahanmuuttajien stressi- ja jaksamisongelmat eivät ole kantaväestöä yleisempiä, mutta epäedullisemmat työolot ja vieras työkulttuuri voivat kuitenkin johtaa heikkoon terveyteen ja hyvinvointiongelmiin pitkällä aikavälillä. (Väänänen. A & ym. 2009, 98)

Työterveyshuollolle monikulttuurisuus tuo uusia haasteita. Työterveyshuollon toiminta, erityisesti ennaltaehkäisevän toiminnan osalta, ei riittävästi kata monikulttuurisuuden ja maahanmuuttajien tarpeita. Työsuojeluviranomaisten mukaan maahanmuuttajien työtapaturmat ovat olleet nousussa ja heidän työoloissaan on työsuojelullisia puutteita. (Väänänen. A & ym. 2009, 28)

Perhe, lapset ja elinolot

Maahanmuuttajista suurin osa on tullut Suomeen perheen yhdistämisen tai avioitumisen kautta, mikä korostaa perheen merkitystä kotoutumisessa. Perheiden moninaisuutta lisäävät kantaväestön ja maahanmuuttajien solmimat keskinäiset liitot sekä myös kantaväestön ulkomaalaiset puoliset. Maahanmuuttajaperheiden taloudellinen asema on usein heikko. Yksinhuoltajuus ja monilapsisuus ovat suomalaisten lapsiperheiden riskitekijöitä ja molemmat ovat yleisiä myös maahanmuuttajien keskuudessa. Taloudellisten riskitekijöiden lisäksi perheiden kotoutumisen haasteellisuutta lisääviä tekijöitä ovat maahanmuuttajavanhempien kielitaidottomuus, eritahtinen kotoutuminen suhteessa lapsiin, sosiaalisen toimintakyvyn puutteet, traumaattiset kokemukset lähtömaassa sekä syrjintä tulomaassa. (Väänänen. A & ym. 2009, 99)

Maahanmuutto muuttaa usein sekä sukupolvien että sukupuolten välisiä suhteita perheissä. Maahanmuuttajavanhempien ja lasten eritahtinen kotoutuminen vaikuttaa vanhempien kotoutumiseen sekä lasten ja vanhempien välisiin suhteisiin. Lähtömaiden suku-

puolijärjestelmissä tyttäriä ja poikia saatetaan kohdella eri tavoin ja heidän mahdollisuutensa määräytyvät usein sukupuolen mukaan. Kotoutuminen voi vaikuttaa hyvinkin merkittävästi tyttöjen ja poikien rooleihin perheissä. Länsimaiden ulkopuolelta tulleille maahanmuuttajille ovat lapsiperhepalvelut maahanmuuton alussa usein vieraita. (Väänänen. A & ym. 2009, 99)

Toisen sukupolven maahanmuuttajat tulevat olemaan merkittävä väestöryhmä tulevina vuosina. Heidän tilanteeseensa heijastuu vahvasti heidän vanhempiansa sosiaalinen asema, kotoutuminen sekä yhteiskunnan ilmapiiri ja palvelujärjestelmän toimivuus. Lapsiväestössä haavoittuvassa asemassa ovat yksin maahan tulleet alaikäiset. Myös nuorina Suomeen muuttaneiden integroituminen voi olla hyvin haastavaa, erityisesti jos nuorella ei ole aiempaa kokemusta koulunkäynnistä. Tutkimukset osoittavat, että lapsena ja nuorena koettu usein toistunut syrjintä eri elämänalueilla voi vaikuttaa hyvinvointiin ja mielenterveyteen vielä aikuisuudessakin. (Väänänen. A & ym. 2009, 45)

EU:n ulkopuolella syntyneillä lapsilla ja nuorilla on muita enemmän oppimisvaikeuksia ja he ovat yliedustettuina erityisopetuksessa ja aliedustettuja toisen asteen koulutuksessa. Lisäksi he keskeyttävät suomalaisia opiskelijoita useammin opintonsa opiskelu- ja oppimisvaikeuksista johtuvista syistä. (Väänänen. A & ym. 2009, 100)

Yhteisö / yhteiskunta

Suomalaisen yhteiskunnan monikulttuurisen ja tasa-arvoisen kehityksen kannalta keskeisiä kysymyksiä ovat maahanmuuttajien yhteiskunnallisen osallistumisen sekä taloudellisen, sosiaalisen ja etnisen alueellisen eriarvoisuuden välttäminen. Erittäin tärkeää on myös suomalaisten asenteiden myönteinen kehitys maahanmuuttajia kohtaan. (Väänänen. A & ym. 2009, 101)

Maahanmuuttajien ja monikulttuurisuuden lisääntymisen myötä Suomeen ja sen instituutioihin kohdistuu yhdenvertaisuuden toteutumiseen ja yhteenkuuluvuuden säilymiseen liittyviä muutospaineita. Suomessa asuu yhä enemmän eri syistä ja eri pituisiksi ajoiksi maahan muuttaneita ihmisiä, mikä luo painetta tarkastella Suomen kansalaisuuteen liittyviä kysymyksiä uusista näkökulmista. (Väänänen. A & ym. 2009, 101)

Poliittisen toiminnan kannalta keskeisiä kysymyksiä ovat maahanmuuttajien osallistuminen poliittiseen toimintaan ja poliittisen toiminnan monikulttuurisuus. Poliittista toimintaa

on esimerkiksi poliittisten puolueiden tai niiden nuorisojärjestöjen toimintaan osallistuminen sekä aktiivinen äänestyskäyttäytyminen. Nykyään maahanmuuttajia on ehdokkaina kunnallisvaaleissa, eduskuntavaaleissa ja Euroopan unionin vaaleissa, mutta äänestysaktiivisuus on selvästi kantasuomalaisia vähäisempää. (Väänänen. A & ym. 2009, 101)

Maahanmuuttajat ovat perustaneet paljon yhdistyksiä, joiden toiminnassa painottuvat eri tavoin etniskulttuuristen traditioiden säilyttäminen, uskonto ja suomalaiseen yhteiskuntaan suuntautuminen. Maahanmuuttajat osallistuvat runsaasti suomalaisten yhdistysten maahanmuuttajille suunnattuun toimintaan, mutta myös toimintaan, joka ei erikseen ole suunnattu maahanmuuttajille. (Väänänen. A & ym. 2009, 50)

Pakolaisia on sijoitettu eripuolille Suomea erikokoisille paikkakunnille, mutta he pyrkivät usein muuttamaan isompiin kasvukeskuksiin. Maahanmuuttajien pääasiallinen asuinmuoto on vuokra-asuminen, jonka seurauksena suurissa kaupungeissa vieraskielinen väestö on keskittynyt tiettyihin lähiöihin, esimerkiksi pääkaupunkiseudulla maahanmuuttajia on keskittynyt vuokra-asuntovaltaisille alueille itäisiin ja koillisiin osiin. Maahanmuuttajat eivät itse tällaisesta keskittymisestä pidä, vaan haluavat asua samoilla alueilla kantaväestön kanssa. Vuokra-asuntojen ahtaus sekä asuntojen soveltumattomuus suurperheille ja eri kulttuureista tuleville aiheuttaa ongelmia. Maahanmuuttajien asemaa asuntomarkkinoilla heikentää taloudellisten ja tiedollisten resurssien puutteellisuus. Maahanmuuttajien asunnottomuus on usein seurausta siitä, että on muutettu työn takia toiselle paikkakunnalle, eikä se liity kantaväestön tapaan yleiseen työttömyyden ja päihteiden käytön värittämään syrjäytymiseen. Maahanmuuttajat ovat kuitenkin heterogeeninen ryhmä ja alueelliseen eriytymiseen ja asumiseen liittyvät ilmiöt vaihtelevat lähtömaan, maassa vietetyn ajan ja maahantulosyyn mukaan. (Väänänen. A & ym. 2009, 101)

Asenteet ulkomaalaisia työnhakijoita kohtaan ovat muuttuneet 1990-luvun laman jälkeen 2000-luvulle tultaessa myönteisemmiksi ja kielteiset pakolaisasenteet vähentyneet. Samoin viranomaisten asenteet maahanmuuttajia kohtaan ovat muuttuneet myönteisemmiksi. (Väänänen. A & ym. 2009, 102.)

2010-luvulla sama maahanmuuttoon myönteisesti suhtautumisen trendi on jatkunut. Helsingin Sanomien lokakuussa 2017 teettämän gallupin mukaan 47 % halusi Suomeen lisää maahanmuuttajia. Määrä on 11 % enemmän kuin vuonna 2010, jolloin maahanmuuttajia halusi lisää 36 % suomalaisista. Maahanmuuttoa vastustavien määrässä on tapahtunut vielä isompi lasku, vuonna 2017 oli maahanmuuttoa vastustavia peräti 18 % vähemmän. Vuonna 2010 59 % ei halunnut Suomeen lisää maahanmuuttajia, vuonna 2017 tätä mieltä

oli enää 41 %. Vuonna 2006 50 % suomalaisista oli täysin tai osittain sitä mieltä, että kaikkien, jotka haluavat tulla Suomeen asumaan ja tekemään työtä, on saatava tulla tänne. Lokakuussa 2017 näin ajattelevia oli 67 % suomalaisista. ”Tulos kertoo, miten Suomessa ajatellaan työstä. Työtä pidetään osoituksena siitä, että kotoutus on onnistunut”, sanoo maahanmuuttoon erikoistuneen sosiologian apulaisprofessori Lena Näre. (Kempas, K. 2017.)

Terveys ja hyvinvointi

Suomessa tehdyissä rekisteritutkimuksissa ja selvityksissä maahanmuuttajat arvioivat terveytensä lähes samalle tasolle tai hiukan paremmaksi kuin kantaväestö keskimäärin. Kansainvälisten tutkimusten mukaan maahanmuuttajien terveyttä selittävät mm. kielitaito, maassa asuttu aika, yhteiskuntaan integroituminen, sosioekonominen asema (koulutus, tulot, työllisyys) sekä syrjintäkokemukset. Myös kantaväestön elintavat ja tottumukset vaikuttavat maahanmuuttajien terveyteen. Useat tutkimukset osoittavat pakolaisina maahan tulleiden ja turvapaikkaa hakeneiden terveyden voivan olla vaarassa. Terveyttä vaarantavia tekijöitä esiintyy ennen maahanmuuttoa, mutta myös maahanmuuton jälkeen. Suomessa ja myös muualla maahanmuuttajat käyttävät pääsääntöisesti terveyspalveluja kantaväestöä vähemmän. (Väänänen. A & ym. 2009, 103)

Suurimmat haasteet ovat maahanmuuttajien mielenterveydessä, joka on useimpien kansainvälisten tutkimusten ja suomalaisten selvitysten mukaan heikompi kuin kantaväestön. Turvapaikanhakijat ja pakolaiset ovat traumaattisten kokemustensa takia todennäköisiä mielenterveyshäiriöiden riskiryhmiä. (Väänänen. A & ym. 2009, 103) Pakolaistaustaisilla yleisimmät mielenterveyshäiriöt ovat traumaperäinen stressihäiriö, muut ahdistuneisuushäiriöt ja masennus. Diagnoisoitavia mielenterveyshäiriöitä on noin 15–25 prosentilla suomeen tulevista turvapaikanhakijoista ja pakolaisista, mutta huomattavasti suuremmalla osalla on kliinisesti merkitseviä oireita. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2019.)

Kansainvälisen tutkimuksen mukaan muita mielenterveysongelmia selittäviä tekijöitä ovat syrjäytyminen, monitahoisesti syntyvä ylikuormittuminen, ahdistuneisuus ja stressi. Tutkimuksissa on saatu viitteitä, vanhempien mielenterveysongelmien olevan syynä osaan seuraavan sukupolven mielenterveyden häiriöistä. Toisen polven maahanmuuttajien mielenterveysongelmien taustalta löytyy myös vaikeuksia oppia valtakieltä ja muodostaa monikulttuurista identiteettiä. (Väänänen. A & ym. 2009, 103.)

Ulkopuolisuuden ja kuulumattomuuden tunne sekä syrjintä ovat kaikkien väestöryhmien osalta merkittävä mielenterveyttä heikentävä tekijä. Erityisesti tämä voi korostua maahanmuuttajilla (Väänänen. A & ym. 2009, 70).

Kansainvälisissä tutkimuksissa maahanmuuttajien mielenterveyttä edistäviksi tekijöiksi ovat osoittautuneet mm. sosioekonominen asema, sosiaalinen tuki, riittävä kielitaito, yhteiskunnan tuntemus, työllistyminen ja syrjinnältä välttyminen. (Väänänen. A & ym. 2009, 70)

Palvelujärjestelmät

Suomalainen palvelujärjestelmä on olennainen osatekijä maahanmuuttajien kotoutumisprosessissa. Kotoutumispalveluiden ulkopuolelle jää kuitenkin tällä hetkellä huomattava määrä avioliiton, perheen, oman tai puolison työn vuoksi maahan muuttaneita henkilöitä. Heillä on tarpeita kielenopetukseen sekä tiedotus-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin, joissa olisi tehostustarpeita myös kotoutumissuunnitelmaan oikeutettujen maahanmuuttajien kohdalla. Kotoutumissuunnitelmien tulisi olla yksilöllisempiä ja niiden toteutumista tulisi tukea nykyistä enemmän. Suunnitelmien toimeenpanon seuranta ja arviointia tulee tehostaa. (Väänänen. A & ym. 2009, 105)

Maahanmuuttajien perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluissa ongelmia tuottavat erityisesti kieliongelmat, riittämättömät aikaresurssit, eettiset ja kulttuuriset kysymykset, työntekijöiden kielteiset asenteet ja ennakkoluulot sekä maahanmuuttajilta palveluista, oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan puuttuvat tiedot. (Väänänen. A & ym. 2009, 75)

Maahanmuuttajilla esiintyy erilaisia mielenterveysongelmia ja hoitoon hakeutumisen esteenä on usein kulttuurierot, pelko, häpeä, kieliongelmat ja tiedon puute, minkä lisäksi mielenterveyspalvelut toimivat maahanmuuttajien kohdalla vielä kantaväestöäkin heikommien. (Väänänen. A & ym. 2009, 75)

Maahanmuuttajien käyttämät kuntoutuspalvelut liittyvät esimerkiksi mielenterveyteen, vamman hoitoon tai työllistymiseen. Oleskeluluvan ja kuntapaikan omaavalla maahanmuuttajalla on oikeus sekä kunnallisiin että Kelan palveluihin. Maahanmuuttajat käyttävät kuntoutuspalveluita kantaväestöä harvemmin ja kuntoutuspalveluihin hakeutumisen on todettu olevan ongelmallista. Kuntoutus-käsite voi olla monelle maahanmuuttajalle vieras, mikä osaltaan estää palveluihin hakeutumista.

Maahanmuuttajien terveys- ja hyvinvointitutkimuksessa (Maamu) havaittiin, että 20 % venäläis- ja kurditaustaisista maahanmuuttajista koki olevansa kuntoutuksen tarpeessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2019.)

Maahanmuuttajien sosiaaliturvasta ja siihen liittyvistä ongelmista on vaikea saada kokonaiskuva. Syynä on sosiaaliturvan hajanaisuus, sillä palveluita tuottaa kunta ja Kela. Koko järjestelmä on niin mutkikas, ettei sitä ymmärrä kantasuomalaisetkaan. Maahanmuuttajien sosiaaliturvan toteutuminen onkin hyvin riippuvainen kunkin kunnan maahanmuuttajien palveluneuvojien sosiaalietuuksien osaamisesta.

Sosiaaliturva käsitteenä on vaikea, se yhdistetään usein virheellisesti kansalaisuuteen, vaikka oikeus perustuu henkilön vakuutettuna oloon tai maassa asumiseen. Suomessa oikeus sosiaaliturvaan on maassa pysyvästi asuvalla tai työperusteiseen sosiaaliturvaan työntekijänä tai yrittäjänä vakuutetulla. Kansallisista ja kansainvälisistä säädöksistä johdun joko asumisperusteiseen ja ansaintaperusteiseen sosiaaliturvaan on ongelmallinen. (Lindqvist-Virtanen, C, Virta, J, Huhtamäki, H & Hanhimäki, K 2011, 68.)

Asumismuoto on vaikeasti määriteltävissä. Erityisesti rajanveto tilapäisen oleskelun, vakinaisen oleskelun ja pysyvän asumisen välillä on vaikea. Perheenjäsen käsitteenä vaihtelee maasta toiseen. Avo- ja avioliiton rinnasteisuus, lapsena olemisen pääteikä, vanhempien asema perheenjäsenenä, rekisteröidyn parisuhteen rinnastaminen avioliittoon jne. voivat tietyissä tilanteissa muuttaa sosiaaliturvaa huomattavasti muutettaessa maasta toiseen. (Lindqvist-Virtanen, C, ym. 2011, 68.)

Työntekijä ja yrittäjä käsitteinä määritellään kansallisissa lainsäädännöissä. Lisäksi Euroopan unionin tuomioistuin (ECJ) on täsmentänyt rajanvetoa liittyen työntekijälle tai yrittäjälle kuuluvien oikeuksien osalta. (Lindqvist-Virtanen, C, ym. 2011, 68.)

Asetuksen 8823/2004 piiriin kuuluvat Suomen sosiaalietuudet tulisi sisällyttää maahanmuuttajien sosiaaliturvaan heidän yhdenvertaisen kohtelunsa toteuttamiseksi. Näitä ovat esimerkiksi perhe- ja sairausetuudet, perhe- ja perhe-eläke-etuudet. (Lindqvist-Virtanen, C, ym. 2011, 68.)

Kielikoulutuspalveluja ei ole riittävästi ja koulutukseen joutuu jonottamaan, opetusryhmät ovat liian heterogeenisiä ja järjestelyt vaihtelevat kunnittain. Kantasuomalaisen ja maa-

hanmuuttajan välisen suomenkielisen kommunikaation tai vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttavat monet muutkin tekijät kuin vain kieliopin hallinta tai sanavaraston laajuus. Esimerkiksi maahanmuuttajien asioidessa viranomaisten kanssa on tulkkipalveluiden käytössä ollut ongelmia. Osa maahanmuuttajaoppilaista jää ilman suomi tai ruotsi toisena kielenä-opetusta, eikä oman äidinkielen opetusta ei ole riittävästi tarjolla, vaikka se tukisi suomen kielen oppimista. (Väänänen. A & ym. 2009, 85.)

Eryteisesti kotoutumisen edistämiseen tähtäävät palvelut

Perustietoa Suomesta

Kaikilla maahanmuuttajilla on oikeus saada perustietoa Suomesta.

Oleskeluluvan saaneet tai oleskeluoikeuden rekisteröineet saava seuraavaa tietoa kirjallisesti

- suomalaisesta yhteiskunnasta ja työelämästä
- oikeuksistasi ja velvollisuuksistasi
- palveluista, jotka auttavat sinua kotoutumaan. (infofinland.fi 2018.)

Maahanmuuttajien neuvonta

Työ- ja elinkeinotoimistoissa (TE-toimistoissa) sekä kunnissa on maahanmuuttajien neuvoja. Neuvojat ovat tärkeässä asemassa maahanmuuttajien kotoutumisen edistäjinä.

Neuvojen työ on opastaa maahanmuuttajaa löytämään tarvitsemansa palvelut, joihin hän on oikeutettu, sekä kertomaan näihin liittyvistä velvollisuuksista. Neuvojilta saa tietoa esimerkiksi kotoutumista tukevista palveluista, työelämästä, koulutuksesta ja opiskelusta. (infofinland.fi 2018.)

Alkukartoitus

Asuinkunnasta riippuen alkukartoitus voidaan tehdä TE-toimistossa, kunnassa tai esimerkiksi oppilaitoksessa. Maahanmuuttajien neuvojilta saa lisätietoa alkukartoituksesta ja siitä, miten se on asuinkunnassa järjestetty. Alkukartoituksessa selvitetään esimerkiksi koulutus, työkokemus ja kielitaito, jotta voidaan arvioida mitkä palvelut auttavat kotoutumisessa. (infofinland.fi 2018.)

Kotoutumissuunnitelma

Mikäli alkukartoituksessa tulee esille tuen tarve kotouttamisen edistämiseksi, tehdään kotoutumissuunnitelma. Tämän lisäksi kotoutumissuunnitelma tehdään aina jos on työtön työnhakija tai saa toimeentulotukea. Kotoutumissuunnitelma tehdään myös aina jos on alle 18-vuotias eikä ole huoltajaa Suomessa. (infofinland.fi 2018.)

Kotoutumissuunnitelma on henkilökohtainen ja siihen kirjoitetaan niitä asioita, jotka auttavat kyseistä maahanmuuttajaa kotoutumaan. Suunnitelmaan kuuluu usein esimerkiksi suomen kielen opiskelua, muita opintoja tai työharjoittelua. Ensimmäisen oleskeluluvan myöntämisestä tai oleskeluoikeuden rekisteröimisestä on oikeus kotoutumissuunnitelmaan kolmen vuoden aikana. Kotoutumissuunnitelma on tavallisesti voimassa korkeintaan kolme vuotta. Tehtyä kotoutumissuunnitelmaa on tärkeää noudattaa, sillä sen noudattamatta jättäminen ilman pätevää syytä voi johtaa työttömyysetuuden menettämiseen tai toimeentulotuen alentamiseen. TE-toimisto, Kela tai kunta selvittää oikeuden työttömyysetuuteen tai toimeentulotukeen kotoutumissuunnitelman ajalta. (infofinland.fi 2018.)

Mikäli maahanmuuttaja on töissä, voi työnantaja joskus auttaa myös kotoutumisessa. Työnantaja voi esimerkiksi kustantaa suomen kielen kurssin tai järjestää asunnon. (infofinland.fi 2018.)

4 Julkaisujärjestelmät (Sisällönhallintajärjestelmät, CMS-järjestelmät)

Myintegration.fi-hankkeen hyväksytyssä hankehakemuksessa mainitaan seuraavaa: ”Luodaan yhteinen digitaalinen, ohjaava ja informatiivinen palvelutarjotin Myintegration.fi, josta tulee kohtaamispaikka maahanmuuttajille ja palvelua tarjoaville toimijoille.” ”Sivustolla on saatavilla tietoa ja ohjausta muiden toimijoiden tuottamista palveluista liittyen pakolaisten vastaanoton erityiskysymyksiin.”

Vuonna 2017 huhti-kesäkuussa käydyissä sidosryhmäkeskusteluissa kävi ilmi, että Myintegration.fi-palvelualustan tulisi olla verkkosivusto, joka olisi käytettävissä työasemalla, tabletilla ja älypuhelimilla. Tässä vaiheessa Hämeenlinnan tietohallinto esitti toiveena, että toteutuksessa käytettäisiin avointa lähdekoodia.

Avoin lähdekoodi (engl. open source)

Open source on Open Source Initiativen (OSI) lanseeraama termi, joka vähemmän aatteellisena haluttiin korvaamaan termiä Vapaa ohjelmisto (Free software), joka tarkoittaa englannin kielessä myös ilmaista ohjelmaa. (Open Source Initiative 2018.)

Avoimeen lähdekoodiin perustuvat CMS-järjestelmät

Hämeenlinnan kaupungin omat verkkosivut ja Intranet oli toteutettu Episerver-nimisellä suljetun koodin ohjelmistolla. visithameenlinna.fi-sivusto oli puolestaan toteutettu avoimen

koodin WordPress-ohjelmistolla. Hämeenlinnan kaupungin sisällöntuotannon ja ylläpidon kannalta optimitilanne olisi, että kaikki sen verkkosivustot olisi toteutettu yhtenäisesti ja yhteisellä ylläpidolla. Koska Myintegration.fi-sivuston toteutus oli tarkoitus aloittaa ennen kuin Hämeenlinnan verkkosivujen uudistuksesta oli tehty päätöstä, oli yksi tavoite valita käytetyt ratkaisut sen mukaan mitä myös Hämeenlinnan kaupunki todennäköisimmin tulisi valitsemaan.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 12) on maailmanlaajuisesti kymmenen yleisimmin käytetyn CMS-ohjelmiston markkinaosuudet 2014–2019 heinäkuu.

Taulukko 12. Kymmenen yleisintä CMS-ohjelmistoa 2014–2019. (W3Techs 2019.)

	1/2014	1/2015	1/2016	1/2017	1/2018	1/2019	7/2019
WordPress	59.8%	60.7%	58.8%	58.5%	60.0%	59.7%	60.9%
Joomla	9.3%	8.6%	7.5%	7.2%	6.5%	5.4%	5.0%
Drupal	5.5%	5.1%	4.9%	4.8%	4.6%	3.5%	3.3%
Shopify	0.3%	0.7%	1.0%	1.3%	1.8%	2.6%	2.9%
Squarespace	0.3%	0.5%	0.8%	1.1%	1.5%	2.6%	2.8%
Wix	0.2%	0.3%	0.4%	0.6%	0.9%	1.8%	2.0%
Magento	2.7%	2.8%	2.9%	2.7%	2.4%	1.9%	1.6%
PrestaShop	1.1%	1.2%	1.3%	1.3%	1.3%	1.4%	1.4%
Blogger	3.3%	2.9%	2.7%	2.4%	1.9%	1.4%	1.3%
Bitrix	1.0%	1.1%	1.3%	1.4%	1.5%	1.2%	1.2%

Taulukosta 12 käy selville, että WordPress on maailmalla ylivoimaisesti yleisimmin käytetty CMS-järjestelmä, jonka osuus on aika stabiili vuodesta toiseen.

Trendinä on ollut Joomla'n jo pitkään jatkunut markkinaosuuden lasku ja Drupalin lievä lasku vuosina 2014–2018, jonka jälkeen markkinaosuus on laskenut jyrkemmin. Myös Blogger ja Magento ovat menettäneet osuuttaan, kun taas Squarespace, Shopify ja Wix ovat pystyneet kasvattamaan osuuttaan. PrestaShop ja Bitrix ovat myös kasvattaneet vähän osuuttaan.

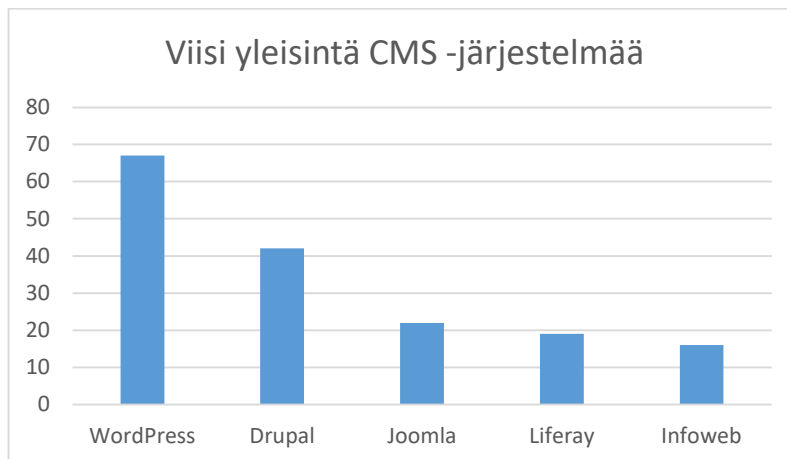
Internetsivujen suuri määrä ei kuitenkaan ole koko totuus julkaisujärjestelmien markkinoista, sillä yksi laadukas sivusto voi saada yhtä paljon käyttäjiä kuin 100 000 pikkusivustoa. W3techin tilastoista käy ilmi, että kun tarkastelun lähtökohdaksi otetaan julkaisujärjestelmillä toteutettujen sivustojen suosio, markkina-asetat muuttuvat. Drupalilla tehdyillä sivustoilla on selvästi enemmän liikennettä kuin WordPressillä ja Joomlailla tehdyillä, vaikka Drupalilla toteutetaan niitä vähemmän verkkosivustoja. (Lindström, S 2018.)

Kuntien kuntasivustoillaan käyttämät CMS-järjestelmät

North Patrolin konsulttien selvityksen mukaan vuonna 2018 Suomen 311 kuntaa käyttivät kuntasivujen julkaisemiseen 49 erilaista alustaa. WordPress ja Drupal muodostivat selvän kahden kärjen, jonka lisäksi kärkiviisikkoon kuuluivat Joomla, Liferay sekä infoweb. Kärkiviisikon lisäksi oli käytössä kaikkiaan 51 eri teknologiaa ja lisäksi vielä erikseen räätälöidyt ratkaisut, joita oli 13. (North Patrol 2019.)

Suosituin kuntien julkaisualusta on WordPress, jolla 67 kuntaa julkaisi verkkosivunsa, esimerkiksi Hämeenlinnan, Rauma ja Kouvola. Toisena oli Drupal, jota käyttää 42 kuntaa, esimerkiksi Pori, Imatra ja Jyväskylä. Kolmanneksi suosituin oli Joomla, jota käyttää 22 kuntaa, esimerkiksi Jämsä, Kaustinen ja Ähtäri. Neljänneksi yleisimmällä Liferaylla sivunsa on tehnyt 19 kuntaa, esimerkiksi Kuopio ja Outokumpu. Viidenneksi tulleella Tietotalon InfoWebillä sivunsa on julkaissut 16 kuntaa, näihin lukeutuvat Rovaniemi ja Taipalsaari. (North Patrol 2019.)

Edellisen kappaleen luvuista ja kuviosta 10 voi laskea, että tämä viiden kärki kattaa yli puolet Suomen kuntasivustojen CMS-alustoista (166 sivustoa kaikista 311 sivustosta).



Kuvio 10. Viisi kuntien omien sivujen julkaisuun eniten käyttämää CMS-ohjelmistoa vuonna 2018. (North Patrol 2019.)

Drupal

Drupal on avoimen lähdekoodin julkaisujärjestelmä, jonka kehitys alkoi vuonna 2000 Antwerpenin yliopiston opiskelijoiden toimesta. Sosiaalisten verkkojen kehitysalustaksi luotu Drupal huomattiin nopeasti vakaaksi ja hyvin mukautuvaksi järjestelmäksi. Drupalia käytetäänkin erityisesti räätälöityjen ja suhteellisen laajojen verkkopalveluiden toteutuksessa. (Jokela, M 2015.)

Drupalin suosio ei perustu sen ominaisuuksiin tai vahvuuksiin jollakin alueella, eikä Drupalin perusosa "Drupal core" sellaisenaan ole kovin valmis web-julkaisujärjestelmä. Perusosa sisältää tavallisten sivustojen ja blogien luomiseen tarvittavat osat, kuten käyttäjien hallinnointi, valikoiden muokkaus, RSS-syöte, taksonomia, sivun ulkoasun muokkaus ja sivuston hallinnointi. (Jokela, M 2015.)

WordPress

WordPress eli WP (samaa lyhennettä WP käytetään myös tekstinkäsittelyohjelmasta WordPerfect) sai alkunsa vuonna 2003 bloggaamiseen tarkoitettuna alustana, ja siitä on edelleen olemassa kuluttajamarkkinoille suunnattu paketoitu versio (wordpress.com). Kyseessä on siis eri asia kuin nyt käsiteltävä julkaisujärjestelmä (wordpress.org). WordPress on kasvanut 15 vuodessa blogialustasta CMS-järjestelmien kiistattomaksi johtajaksi. Sen asema on täysin ylivoimainen, sillä yli 60 % avoimen lähdekoodin sisällönhallintajärjestelmään perustuvista verkkosivuista käyttää sitä. (Muranen, A 2018.)

WordPress on ehdoton työkalu niille, jotka haluavat yksinkertaisen, helppokäyttöisen ja nopeasti asennettavan ratkaisun, jonka käyttö ei vaadi teknistä erikoisosaamista. Se tarjoaa laajan valikoiman käyttövalmiita mallipohjia ja lisäosia, joiden avulla voidaan toteuttaa nopeasti useimmat verkkosivun muokkaukset. Helposti räätälöitävä admin-käyttöliittymä sekä todella kattavat mahdollisuudet sivuston ulkoasun ja sisällön muokkaamiseen ilman koodaamista ovat WP:n vahvuuksia. Lisäksi siinä on erittäin hyvät hakukoneoptimointi- (Search Engine Optimization) eli SEO-ominaisuudet. (Muranen, A 2018.)

Monimutkaisissa projekteissa WordPressin rajat tulevat nopeasti vastaan. WP:n suosio on tehnyt siitä myös hakkerien suosikkikohteen, joten tietoturvan osalta tulee olla erityisen huolellinen. Myös eri lisäosien tietoturvaan ja yhteistoimintaan on järjestelmää rakennettaessa ja ylläpidettäessä kiinnitettävä huomiota. WP-sivusto on yleensä sisältövetoinen koostuen muokattavista palikoista ja osioista. Tyypillisesti sivusto sisältää muutamia eri sisältötyyppejä, kieliversioita, lomakkeita ja integraatioita. (Muranen, A 2018.)

KADA (kuntien avoin digitaalinen alusta)

Turun kaupungin uusi verkkosivusto turku.fi julkaistiin kahdeksan kuukauden ja tuhansien työtuntien tuloksena 1.7.2014. Toimittajina olivat Citrus Solutions Oy, Druid Oy ja Wunder Finland Oy, jotka hyödynsivät projektissa laajasti Drupal-yhteisön luomia moduuleja ja toimintoja. Turun kaupungin ja toteutuksen tehneiden toimittajien kesken syntyi ajatus koodin jakamisesta. Toimittajat siistivät yhteistoimin koodin ja se auditointiin. Näin oli syntynyt KADA. (Saalasto, P 2017.)

Turun verkkopalvelualustaan on käytetty tuhansia suunnittelu-, testaus- ja tuotantotunteja. Suuren osan tästä työstä on tehnyt kaupungin oma henkilöstö, mutta ulkopuolisten tekemän teknisen työn osuus on myös mittava. Kokonaisuudessaan kyseisen projektin kustannukset olivat Turun tietohallinnon mukaan yli miljoona euroa, joista mukana olleiden yritysten osuus on noin 600 000 €. Verkkopalvelua on alusta lähtien rakennettu usean kumppanin yhteistyönä, eikä millään teknisellä toimittajalla ole yksinoikeutta alustan ylläpitoon tai jatkokehitykseen. (Avoltus, Citrus, Druid, Wunder, Kuntaliitto & Turun kaupunki.)

KADA herätti kiinnostusta useissa kunnissa ja se oli erittäin kiinnostava alusta myös Myintegration.fi:n pohjaksi. Oli selvää, ettei käytössä olevalla noin 40 000 € budjetilla ja kahden henkilön työpanoksella pystyisi kehittämään tyhjästä vastaavaa alustaa.

Turun tavoitteena oli koodin julkaisun lisäksi tehdä yhteistyötä digitaalisten palvelujen osalta ja edesauttaa julkaistujen tuotoksiensa jakamista muiden kuntien käytettäväksi. Turku jakoiikin esimerkillisellä tavalla osaamistaan ja kokemuksiaan muille ja loi omalta osaltaan erinomaiset puitteet kuntienväliselle yhteistyölle. Myös Myintegration.fi-toteutukseen saimme paljon arvokasta tietoa. (Moisala, S 2018.)

Avoimen verkkoalustan ympärille syntyvä ekosysteemi tuo merkittävää hyötyä kunnille. Alustan kautta kunnat saavat paljon valmiita komponentteja nopeasti käyttöönsä ilman omaa kehityspanosta. Myöskin yhden kunnan tekemät uudet toiminnallisuudet ja parannukset ovat kaikkien kuntien käytettävissä. (Avoltus & ym.)

Myintegration.fi-hanke oli edustettuna Kuntaliiton 24.8.2017 järjestämässä seminaarissa, jossa käsiteltiin Kunta.fi-toimintamallin ja kehittäjäyhteisön rakentamista. Yhteistyö perustui KADA-alustaan, jonka pohjalta sivuja oli tekemässä tai suunnittelemassa Imatran, Jyväskylän, Porin ja Varkauden kaupungit. Kuntaliiton tarkoitus oli hallinnoida ja kehittää Kunta.fi-konseptia vuosina 2018–2019 osana Kuntaliiton Tulevaisuuden kunnan digitalisointi-projektia. Kunta.fi-konseptin koordinoinnista ja kehityksestä vastaa Kuntaliitto.

Kuntatalolla 12.3.2018 pidettiin Kunta.fi-yhteisön ensimmäinen koordinaatioryhmän kokous. Kokouksessa hyväksyttiin avoimen kunta.fi-tuotteen hallintamalli, toimintaa koskevat sopimukset ja kuntakohtaiset hinnat. Mukaan lähti noin kymmenen kuntaa ja kahdeksan yritystä. Koordinaatioryhmä päättää Kunta.fi-toimintaan liittyvistä asioista ja se kokoontuu neljä kertaa vuodessa. (Malmgren, M 2018.)

Mukaan lähteneiden kuntien määrään vaikutti vahvasti kuntaliiton päätös oman Drupal 8-versioon pohjautuvan verkkopalvelunsa avaamisesta. KADA (ja Turku.fi) perustui Drupal 7-versioon. Kunta.fi:n tavoitteeksi tarkentui luoda ja julkaista helposti hyödynnettävät Drupal 7- ja 8-pohjaiset alustat Kuntaliiton GitHub-tilin alle, josta kunnat voivat hyödyntää niitä kehittäessään verkkopalveluitaan. Avoimen tuotteen hallintamallin lisäksi luodaan myös konsepti ja tarvittavat työkalut esimerkiksi testausta ja versionhallintaa varten. (Malmgren, M 2018.)

Kuntasivusto (Valu Digital Oy)

Valu Digital Oy (Valu) julkaisi GitHubissa kuntasivustonsa perusrungon ja listan ratkaisuun soveltuvista lisäosista kaikkien käyttöön. Valu ei kuitenkaan julkaissut kaikkea omaa koodiansa, joten alustaa ei voi pitää yhtä avoimena kuin KADA. Alusta on vain Valun tuottama eikä sen ympärille ole syntynyt KADAn mallin mukaista useamman toimittajan ja kunnan yhteisöä. Se on kuitenkin pohjana useamman kunnan verkkopalveluissa, jotka Valu on tuottanut. Näissä ratkaisuissa ylläpidon tai jatkokehityksen siirto toiselle yritykselle on haasteellisempaa kuin KADA-alustalla. WordPress on kuitenkin pienissä ja keskisuurissa kunnissa selvästi KADA-alustaa edullisempi kehitysalusta.

Myintegration.fi teknologiavalinta

Pori, joka oli valinnut KADA-alustan omien sivujensa alustaksi, on kooltaan samansuuruinen kaupunki kuin Hämeenlinna. Myintegration.fi-palvelua lähdettiinkin pohtimaan siitä näkökulmasta, että Hämeenlinna.fi toteutettaisiin KADA-alustalla ja KADA-alustassa olevalla sisarsivusto-ominaisuudella. Tarkoitus oli hyödyntää hankinnassa Hämeenlinnan ketterän kehityksen puitesopimusta. Puitesopimuksen yrityksistä Citrus oli ollut mukana Turku.fi-toteutuksessa ja oli myös ainut Drupal-teknologiaa ja KADA-alustaa tarjoava yritys. Ohessa ote kirjoittamastani ja 27.11.2017 valmistuneesta vaatimusmäärittelystä, joka kustannusten minimoimiseksi noudatti pääosin Kotkan teettämää, myös KADA-alustaan perustuvaa vaatimusmäärittelyä.

”Verkkopalvelun alustaksi on alustavasti suunniteltu Turun avointa KADA-alustaa, joka tunnetaan myös kunta.fi-alustana. Tarkoitus on kehittää Myintegration.fi sisarsivustoksi myöhemmin ehkä samalle alustalle toteutettavalle Hämeenlinna.fi-pääsivustolle.

Koska Myintegration.fi-verkkopalvelua aiotaan kehittää ketterillä menetelmillä tiiviissä yhteistyössä sekä loppukäyttäjien että toimittajien kanssa, tarvitaan kehitysalusta, jossa Drupal-ohjelmistoon on admin-oikeudet sekä toimittajalla että Hämeenlinnan viestinnällä ja hankehenkilöillä. Verkkopalvelua kehitettäessä on testikäyttäjien voitava liittää sivuille kommentteja, kritiikkiä ja parannusehdotuksia. Toteutustavasta päätetään projektin aikana.”

Vaatimusmäärittelyä tehtäessä ei vielä ollut tiedossa toteutuuko Hämeenlinnan omien verkkosivujen uusiminen, ja jos toteutuu, niin millä aikataululla. Marras- joulukuussa 2017 tarjouspyynnön jälkeen hiottiin tarjousta mm. aikataulun suhteen ja kaikki oli tammikuussa 2018 sopimuksen allekirjoittamista vaille valmista. Vain päiviä ennen Myintegration.fi toimitussopimuksen suunniteltua allekirjoitusta, Hämeenlinnan kaupunki teki 15.1.2018 päätöksen Hämeenlinna.fi:n WordPress-toteutusteknologiasta. Koska Hämeenlinna.fi:n teknologiavalinnalla arvioitiin olevan merkittäviä synergiaetuja (IT-alustatuki, tekninen tuki, ylläpito, AD-integraatio, tapahtumakalenteri ja ns. ristiin nostot) nimenomaan Myintegration.fi:n kannalta, linjasivat Hämeenlinnan kaupunki ja hankkeen ohjausryhmä (19.1.2018), että Myintegration.fi tulee toteuttaa samalla teknologialla kuin Hämeenlinna.fi (WordPress-teknologia).

Hämeenlinnan päätökseen WordPress-toteutuksesta vaikutti kaksi seikkaa. Toinen oli se, että Visit Hämeenlinna, jonka sivut yhdistettiin Hämeenlinna.fi-sivuihin, oli ennestään toteutettu WordPressillä. WordPress-projektista oli kokemusta ja sisällönsyöttö sille oli ennestään tuttua. Edellistäkin merkittävämpi oli seikka, joka epäilytti myös Myintegration.fi-hankkeen toteutuksessa. Jo Kuntaliiton 24.8.2017 järjestämässä seminaarissa nostin esille KADA-alustaan ja sen Drupal 7-versioon liittyvän ongelman. Drupal 7-tietoturvapäivitykset olivat silloisen tiedon mukaan päättymässä vuonna 2019. Maaliskuussa 2019 ilmoitettiin Drupal 7 elinkaaren päättyvän marraskuussa 2021. (Drupal 2019.)

Tammikuussa 2018 ei Kunta.fi koordinaatioryhmällä ollut minkäänlaista suunnitelmaa miten tuleva iso päivitys (versio 8) toteutetaan. Silloisen ja myös nykyisen tiedon mukaan versiopäivitys tarkoittaa suurelta osin sivustojen uudelleen rakentamista. Mikäli kuntaliitto olisi avannut oman Drupal 8-ratkaisunsa ja Kunta.fi-suunnitelmat olisivat olleet yhtä pitkällä kuin ne olivat maaliskuussa 2018, olisi päätös voinut olla toinen.

Toteutusteknologian vaihtumisen vuoksi Myintegration.fi:lle oli laadittava uusi vaatimusmäärittely, jota ryhdyttiin tekemään 16.1.2018. Vaatimusmäärittelyn uudelleen tekemisellä otettiin huomioon alustan vaihtuminen KADA:sta Valun Kuntasivustoon ja se myötäili

Rauma.fi toteutusta. Tässäkin tavoitteena oli kustannustehokkuus sekä mahdollistaa alustan toteutus mahdollisimman nopeasti. Palvelutietovarannon (PTV) integraation toteuttaminen oli vaatimusmäärittelyssä uniikki, mutta kaukaista sukua Turun toteutukselle. Tässä vaiheessa määrittelyyn tuli integraatiot Hämeenlinna.fi-sivuston lisäksi Työn paikka-sivustolle sekä TE-toimiston työpaikkoihin. Työn paikka-sivustolle on kerätty ns. välityömarkkinoiden työpaikat (työkokeilut, kuntouttava työtoiminta jne.), sivut löytyvät osoitteesta www.tyonpaikka.fi.

Koska kyseessä oli pienhankinta (kokonaisarvo alle 60 000 euroa), voitiin hankinta toteuttaa lähettämällä alustan toteutusta koskeva tarjouspyyntö vähintään kolmelle palveluntuottajalle. Tarjouspyynnössä voitiin määritellä erilaisia pisteytettyjä ehtoja, jotka palveluntuottajan tuli täyttää, esimerkiksi kokemus WordPress-tekniologialla toteutetuista alustoista, toimitusaikataulu ja mahdollisuus toteuttaa myös alustan ylläpito.

Tarjous oli toteutettu siten, että lomakkeessa oli lista erilaisista palveluun halutuista toiminnoista. Toiminnot oli jaettu kahteen eri osioon: vaadittuihin toimintoihin ja toivottuihin toimintoihin. Kukin toimittaja voi rastittaa kohdan, jonka katsoi annetulla kiinteällä hinnalla voivansa toteuttaa. Tarjouksessa pyydettiin myös hinnat eriteltynä: kehityshinta (jos alle annetun kiinteän hinnan), tukihinnat sovellustukeen sekä alustan tukeen. Lisäksi pisteitä sai projektiin osallistuvien henkilöiden seuraavista ominaisuuksista:

- tuoteomistajan kokemus ketteristä menetelmistä
- tuoteomistajan kokemus WordPress-ohjelmistosta
- tuoteomistajan kokemus kuntasivuston tuottamisesta.

Lopulta toimittajaksi valikoitui AuroraDS. Tietohallintojohtaja allekirjoitti Myintegration.fi-verkkopalvelun kehitystä, sovellustukea, palvelinalustaa ja sen ylläpitoa koskevan hankintapäätöksen 3.4.2018. Myintegration.fi:n alustan toteutusprojektin käynnistämispalaveri pidettiin 13.4.2018.

5 Perinteiset projektimenetelmät

Ohjelmistoprojekteissa ennen ketteriä menetelmiä käytettyjä menetelmiä kutsutaan yleisesti perinteiseksi menetelmiksi tai virallisemmin suunnitelmakeskeisiksi prosesseiksi (plan-driven). Perinteisestä menetelmästä tunnetuin ja yleisimmin käytetty on vesiputousmalli. Muita yleisimpiä menetelmiä ovat V-menetelmä ja kirjoittajan usein käyttämä prototyypimenetelmä. Perinteisiä menetelmiä pidetään suunnittelupainotteisina lineaarisina

prosesseina. Prototyypin menetelmä ja etenkin spiraalimenetelmä ovat iteroivia menetelmiä, jollaisina ketteriä menetelmiä pidetään. Projektimenetelmiä ei tulisikaan pitää itsetaroituksena vaan työkaluna, joka valitaan kulloiseenkin projektiin soveltuvuutensa takia.

5.1 Vesiputousmalli

Vesiputousmallia (waterfall model) pidetään ensimmäisenä varsinaisena prosessimallina. Sen isänä pidetään Winston Roycea, joka vuonna 1970 kirjoitti artikkelin ”Managing the Development of Large Software Systems” (Royce, W. 1970).

Roycen alkuperäisen vesiputousmallin vaiheet ovat: järjestelmävaatimukset (System Requirements), ohjelmistovaatimukset (Software Requirements), analyysi (Analysis), suunnittelu (Program Design), ohjelmointi (Coding), testaus (Testing), käyttöönotto (Operations).

Royce esitteli vesiputousmallin periaatteet artikkelissaan, mutta hänen mukaansa ohjelmistotuotantoa ei missään nimessä pidä tehdä mallin mukaan, vaan malliin pitää lisätä seuraavat viisi kohtaa, jotta se tuottaisi halutun lopputuloksen:

1. complete program design before analysis and coding begins
2. documentation must be current and complete
3. do the job twice if possible
4. testing must be planned, controlled and monitored
5. involve the customer (Royce 1970).

Merkittävä asia on, että hänen suosittamansa malli ei ole lineaarinen vaan iteratiivinen sisältäen prototyypin tekemisen (kohta 3), johon hän ehdottaa käytettäväksi kolmasosan projektin ajasta ja loput kaksi kolmasosaa prototyypin perusteella tehtävän tuotteen tekoon. Kuvassa 2 on esitetty Roycen korjattu vesiputousmalli.

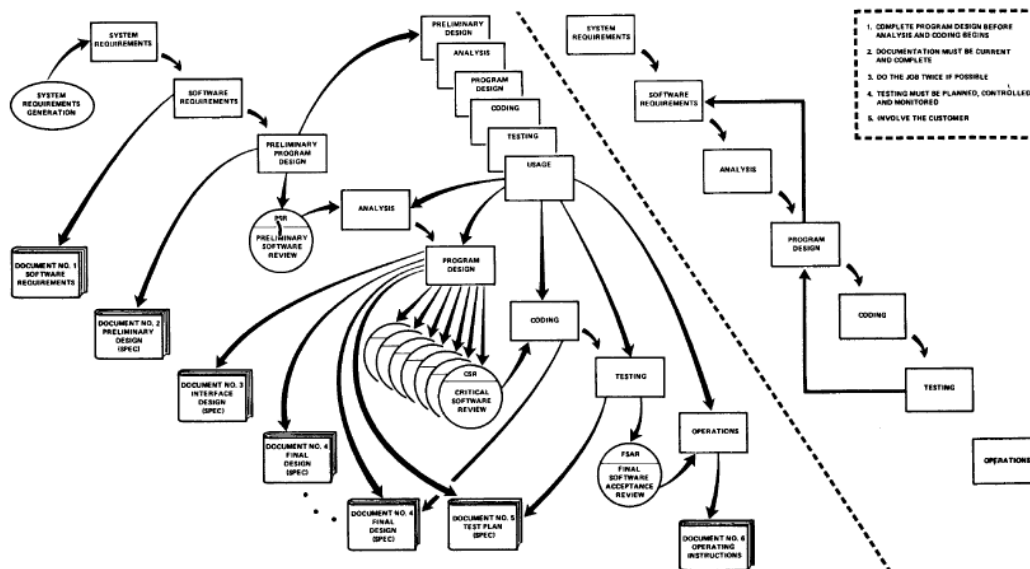


Figure 10. Summary

Kuva 2. Roycen esittämä korjattu vesiputousmalli, jota tulisi käyttää ohjelmistojen tuottamisessa (Royce, W 1970).

Todennäköisesti Royce yhteenvedossaan erehtyi kirjoittamaan kohtalokkaasti, että jos yksinkertaisempi prosessi toimii, ei viittä lisäystä tarvita eikä niihin tule käyttää rahaa.

Figure 10 summarizes the five steps that I feel necessary to transform a risky development process into one that will provide the desired product. I would emphasize that each item costs some additional sum of money. If the relatively simpler process without the five complexities described here would work successfully, then of course the additional money is not well spent. In my experience, however, the simpler method has never worked on large software development efforts and the costs to recover far exceeded those required to finance the five-step process listed (Royce, W 1970).

5.2 Prototyypimalli

Prototyypimalli (prototyping approach) pyrki ensimmäisenä mallina ratkaisemaan Vesiputousmallin ja V-mallin kyvyttömyyden mukautua muuttuviin vaatimuksiin. Prototyypimalli on oikeastaan malliperhe. Varsinkin 80-luvulla on kirjallisuudessa esitelty joukko muuttuvia vaatimuksia tukevia prosessimalleja, joissa asiakas antaa palautetta tuotteesta tehdystä prototyypistä. Prototyyppi on tuotteen osittainen implementaatio, joka esitetään joko paperiprototyypinä tai suoritettavana ohjelmistona. Varsinainen ohjelmiston kehitystyö alkaa, kun loppukäyttäjät ovat tyytyväisiä prototyyppiin. Prototyyppeihin perustuvat prosessit ovat edelleen käytössä, vaikka nykyään tehdään enemmän iteratiivista ohjelmistokehitystä. (Taina, J 2009)

Prototyypit

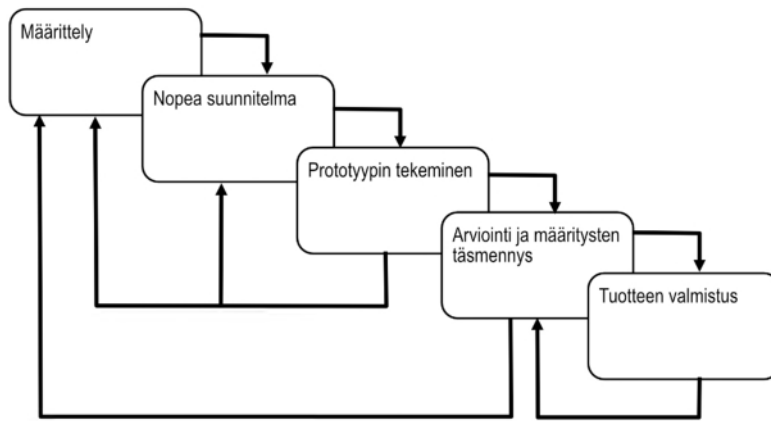
Prototyyppi on tuotteen osittainen toteutus, joka esitetään joko enemmän suunnitteluun painottavana loogisena mallina (paperiprototyyppinä) tai käyttäjille havainnollisempaan suoritettavana ohjelmistona. Loppukäyttäjät kokeilevat prototyyppiä ja antavat siitä palautetta kehitystiimille. Prototyyppi ei ole lopullinen ohjelmisto. Varsinainen ohjelmiston kehitystyö alkaa, kun loppukäyttäjät ovat tyytyväisiä prototyyppiin. (Taina, J 2009)

Lopullinen kehitystyö voidaan tehdä minkä tahansa prosessimallin mukaisesti. Prototyyppimalli on siten enemmän apuväline kuin varsinainen prosessimalli. Prototyyppimalli yhdistettynä vesiputousmalliin tuo siihen mukaan takaisin Roycen peräänkuuluttaman ”tee se kahdesti” -mallin, tosin käytännönläheisemmin ja kevyemmällä dokumentoinnilla.

Prototyyppien tyypit

Prototyypit perustuvat kahteen eri pääprototyyppimuotoon: pois heitettävään tai jatkokehittävään prototyyppiin. Poisheitettävä prototyyppi (throwaway prototype), kannattaa tehdä mahdollisimman vähällä vaivalla. Jatkokehittävään prototyyppiin (evolutionary prototype), kannattaa käyttää enemmän vaivaa koska se on pohjana seuraavalle prototyyppille tai jopa osa lopullista sovellusta. (Taina, J 2009)

Prototyypin avulla voidaan myös kokeilla eri osaratkaisuvaihtoehtoja esimerkiksi käyttöliittymään tai ohjelmiston toimintalogiikan vaihejärjestykseen. Kirjoittaja on huomannut, että käytännössä sidosryhmiä on yleensä vaikea saada paneutumaan suunnitteluun. Kenelläkään ei ole aikaa antaa palautetta suunnittelun pohjaksi, mutta kaikilla on aikaa antaa paljon palautetta valmistumisen jälkeen. Kokemuksen mukaan prototyyppi on tehokas osallistamisen väline, joka säästää kustannuksia.



Kuva 3. Prototyypimallin prosessikuva (Paakki, J & Laine, H 2003, 21).

Kuva 3 näyttää miten prosessi etenee yhden prototyypin osalta. Poisheitettävässä prototyypissä jokainen prototyyppi on kuvan 3 mukainen. Jatkokehittävässä prototyypissä määrittely koskee koko ohjelmistoa, josta lohkaistaan osamäärittely prototyyppiin ja tuotteen valmistus lisätään aina edellisen silmukan tuotteeseen.

6 Ketterät menetelmät (Agile-menetelmät)

Lean-ajatteluun perustuvia ketteriä menetelmiä kutsuttiin vuoteen 2001 asti kevyiksi menetelmiksi (light-weight methods). Vuonna 2001 Yhdysvalloissa Utahin Snowbirdissä koontui 17 eri kevyitä menetelmiä edustavia henkilöitä tutkiakseen, löytyisikö eri kevytmenetelmistä jotain yhteistä. Yhdessä he julkaisivat Agile manifestin, joka on nähtävissä eri kielillä osoitteessa <http://agilemanifesto.org/>. Samasta osoitteesta löytyvät tarkemmat tiedot allekirjoittajista sekä ketterän ohjelmistokehityksen 12 periaatetta.

Keskeistä on toimittaa asiakkaalle nopeasti ”Pienin toimiva tuote” eli MVP. Myintegration.fi-verkkopalvelussa MVP oli loppukäyttäjille julkinen verkkopalvelu, joka sisälsi etusivun ja yhden osion (Asuminen). Eri osioissa käytettävien sivujen sivupohjat (etusivu, tarjotinsivu, alatarjotinsivu ja perussivu) sekä neljä uutissivua. Lisäksi oli tehty liittymät Tavastia events- ja TE-toimiston MOL-palveluun.

6.1 Scrum

Scrum on ketterässä ohjelmistokehityksessä yleisimmin käytetty projektinhallinnan viitekehys. Ensimmäisinä idean Scrumin kehitysprosessista kuvasivat vuonna 1986 Hirotaka Takeuchi ja Ikujiro Nonaka Harvard Business review -lehden artikkelissaan The new new product development game. Takeuchi ja Nonaka ehdottavat uutta nopeutta ja joustavuutta

lisäävää lähestymistapaa kaupalliseen tuotekehitykseen. Ehdotus perustui auto-, kopio-kone- ja tulostusteollisuuden valmistusyriyten tapaustutkimuksiin. (Takeuchi, H. & Nonaka, I. 1986.)

Ken Schwaber sanoo kehittäneensä Scrumin yhdessä Jeff Sutherlandin kanssa 1990-luvun alkupuolella auttaakseen organisaatioita, jotka kamppailevat monimutkaisten kehityshankkeiden kanssa. Ken Schwaber oli yksi ketterän manifestin allekirjoittajista vuonna 2001. Ken Schwaber ja Jeff Sutherlandin kirjoittamalle viralliselle Scrum-oppaalle on oma sivustonsa scrumguide.org (jonne on linkki scrum.org -sivustolta). Opas on saatavissa sivustolta 30 eri kielellä. (Schwaber, K. 2019.)

Scrum on käytetyin ketterä menetelmä, jonka osuus on 13th Annual State Of Agile Report -julkaisun mukaan yli 54 % ketterillä menetelmillä kehitettävistä projekteista (CollabNet VersionOne 2019.)

Scrum-menetelmä

Scrum-menetelmä nojaa vahvaan suunnittelutiimiin, jolla on kaikki tarvittava osaaminen valmiin tuotteen aikaansaamiseksi. Tiimi luo ja tekee tapahtumia, joista syntyy tuotoksia.

Scrum-tiimi

Scrum-tiimi koostuu tuoteomistajasta, kehitystiimistä ja scrummasterista. Scrumin tiimimalli on suunniteltu joustavuuden, luovuuden ja tuottavuuden optimoimiseksi. Tiimi on itseohjautuva ja päättää itse ilman ulkoista ohjausta, kuinka tekevät työnsä parhaiten. Lisäksi tiimi on niin monitaitoinen, ettei se tarvitse tiimin ulkopuolisia henkilöitä työn tekemiseen. (Schwaber, K & Sutherland, J. 2017, 6.)

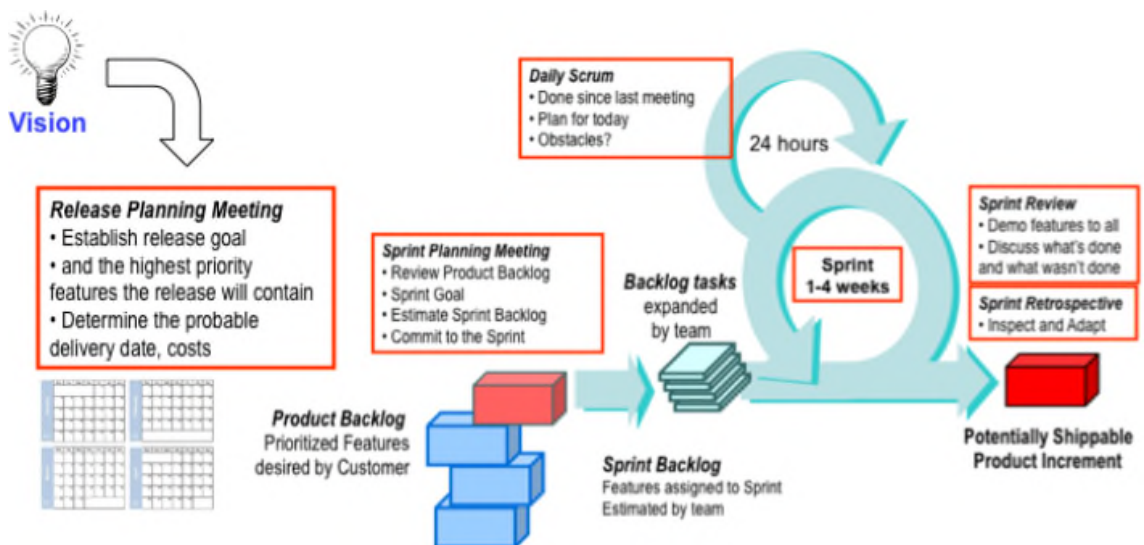
Scrumin tapahtumat

Scrumissa käytetään ennalta sovittuja ja aikarajattuja tapahtumia luomaan säännöllisyyttä ja minimoimaan muiden kuin Scrum-palavereiden tarve. Kaikki Scrumin tapahtumat on tarkasti suunniteltu lisäämään tuotekehitykselle kriittisen tärkeää läpinäkyvyyttä ja mahdollistamaan kehityksen tilanteen sen hetkisen tilanteen tarkastelun ja sopeuttamisen mahdollisesti esiin nousseisiin muutostarpeisiin. (Schwaber, K & Sutherland, J. 2017, 9.)

Sprintti

Scrumin ytimenä on sprintti, joka on maksimissaan kuukauden pituinen aikaraja, jonka aikana tuotetaan “valmiin” määritelmän täyttävä, käyttökelpoinen ja julkaisukelpoinen inkrementti. Sprinttien pituus on sama koko kehityksen ajan ja ne alkavat välittömästi edellisen päätyttyä. Sprintit koostuvat sprintin suunnittelupalaverista, päivittäispalaverista, kehitystyöstä, sprintin katselmoinnista ja sprintin tarkastelusta (retrospektiivista). (Schwaber, K & Sutherland, J. 2017, 9.)

Project Management Instituten Sligerin käyttämä kuva 4 antaa hyvän kuvan mitä Scrummenetelmä on.



Kuva 4 Sligerin esittämä Scrum framework ja Release planning. (Sliger, M. 2011).

Scrumin tuotokset

Scrumin tuotokset kuvaavat työmäärää tai lisäarvoa lisäten siten läpinäkyvyyttä sekä tilaisuuksia tarkastelulle ja sopeuttamiselle. Scrumin tuotokset on suunniteltu erityisesti maksimoimaan läpinäkyvyys, jotta kaikilla on yhdenmukainen käsitys tuotoksesta. (Schwaber, K & Sutherland, J. 2017, 14.)

Tuotoksia ovat:

- tuotteen kehitysjono
- sprintin kehitysjono
- sprintin edistymisen seuraaminen
- inkrementti (tuoteversio)

7 Osallistavat menetelmät

7.1 Käyttäjäkokemus (User experience, UX)

Kuten Dirin ja Nieminen kirjoittavat, on käyttäjäkokemuksen määritelmä (UX) yli kymmenen vuotta jatkuneen tutkimuksen jälkeen yhä epämääräinen ja laaja. Dagstuhlin käyttäjäkokemuksen seminaarin tuloksena on syntynyt lista 27 erilaisesta käyttökokemuksen määritelmästä. Määritelmät löytyvät verkko-osoitteesta <http://www.allaboutux.org/ux-definitions>). (Dirin, A & Nieminen, M. 2018.)

Käsitettä käyttökokemus käytetään usein synonyyminä käytettävyydelle, käyttöliittymälle, vuorovaikutuskokemukselle, vuorovaikutussuunnittelulle, asiakaskokemukselle, verkkosivuston vetovoimalle, tunteille, 'vau-efektille', yleiselle kokemukselle tai kattotermiksi, joka sisältää kaikki tai monet näistä käsitteistä. (Roto, V. Law, E. Vermeeren, A. & Hoonhout, J. 2011.)

Käyttäjäkokemuksen (UX) ja käyttäjäkokemuksen suunnittelun (UXD) juuret löytyvät ihmiskeskeisen suunnittelun periaatteista (HCD), jolle on oma standardinsa ISO 13407: 1999, joka myöhemmin on tarkistettu (UX) standardilla ISO 9241-210. Standardi määrittelee käyttäjäkokemuksen koostuvan käyttäjän tunteista, uskomuksista, mieltymyksistä; fyysisistä ja psyykkisistä vasteista sekä käyttäytymisestä ja aikaansaannoksista, jotka syntyvät ennen käyttöä, käytön aikana ja käytön jälkeen. (Jokela 2011a.)

Ergonomics of Human System Interaction 9241 -standardi on laajentunut erittäin laajaksi ja käsittää tällä hetkellä seuraavat standardisarjat:

- 100 series: Software ergonomics
- 200 series: Human system interaction processes
- 300 series: Displays and display related hardware
- 400 series: Physical input devices - ergonomics principles
- 500 series: Workplace ergonomics
- 600 series: Environment ergonomics
- 700 series: Application domains - Control rooms
- 900 series: Tactile and haptic interactions” (Jokela 2011b, 2.)

Käyttökokemusta voidaan tarkastella eri näkökulmista: sitä voidaan pitää ilmiönä, tutkimusalueena tai mitä se tarkoittaa käytännössä. Edellä mainittujen näkökulmien eron ymmärtämiseksi voi käyttää seuraavaa analogiaa. Terveys ilmiönä, lääketiede tutkimusalueena ja lääkärin työ käytännössä. (Roto, V. Law, E. Vermeeren, A. & Hoonhout, J. 2011.)

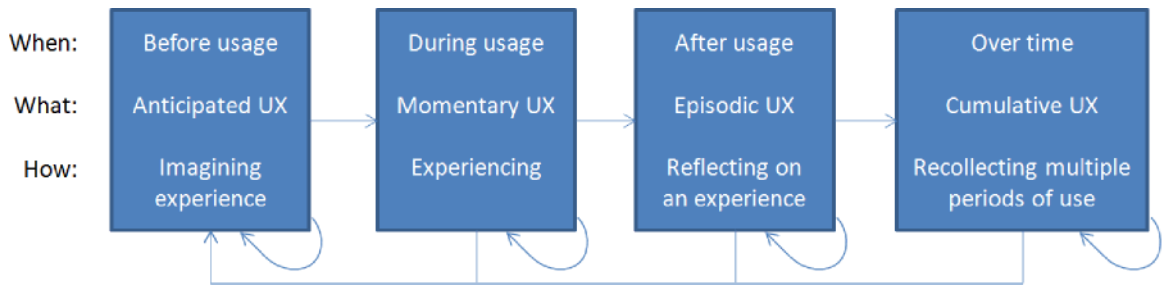
Ihmisillä on luontainen käsitys kokemuksesta. Yleensä kokemus kattaa kaiken henkilökohtaisesti kohdatun, läpikäydyn tai koetun. Käyttäjäkokemus eroaa ”kokemuksista yleisessä mielessä” siksi, että se viittaa nimenomaisesti kokemuksiin, joita saadaan kohteen (tuote, palvelu, esine) kohtaamisesta. Yhteiskokemus, jaettu kokemus ja ryhmäkokemus tarkoittavat tilanteita, joissa kokemukset tulkitaan tietyssä tilanteessa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. (Roto, V. Law, E. Vermeeren, A. & Hoonhout, J. 2011.)

Käyttäjäkokemuksen tarkastelujakso

Vaikka käyttökokemuksen ydin on todellinen käyttökokemus, se ei kuitenkaan ole pelkästään käyttäjän käyttäjäkokemukseen vaikuttava kokemus. Ihmisillä voi olla epäsuora kokemus ennen ensimmäistä kohtaamista. Hänelle on voinut syntyä ennakkokäsityksiä, jotka ovat muodostuneet kokemuksista kohtaamiseen liittyvästä tekniikasta, brändistä, mainoksista, esityksistä tai muiden mielipiteistä. (Roto, V. Law, E. Vermeeren, A. & Hoonhout, J. 2011.)

Käyttäjäkokemus voi viitata tiettyyn tunteen muutokseen vuorovaikutuksen aikana (hetkellinen UX), tietyn käyttöjakson arviointiin (episodinen UX) tai näkymiin koko järjestelmästä sen jälkeen, kun sitä on käytetty jonkin aikaa (kumulatiivinen UX). Odotettu UX voi liittyä mihin tahansa kolmesta muusta UX:n ajanjaksosta tai ajanjaksoon ennen ensimmäistä käyttöä. (Roto, V. Law, E. Vermeeren, A. & Hoonhout, J. 2011.)

Käsiteltäessä käyttäjäkokemusta on tärkeää selventää käytettävää käyttäjäkokemuksen aikajaksoa: hetkellinen, episodinen tai kumulatiivinen käyttäjäkokemus. Kuvassa 5 nähdään käyttäjäkokemukset eri aikajaksoina. Hetkelliseen käyttäjäkokemukseen keskittyminen voi antaa tietoja henkilön emotionaalisista kokemuksista käyttöliittymän yksityiskohdista. Keskittyminen pidempiin ajanjaksoihin voi paljastaa hetkellisten kokemusten mahdollisen vaikutuksen kumulatiiviseen käyttäjäkokemukseen. Esimerkiksi voimakkaan negatiivisen reaktion merkitys käytön aikana voi vähentyä onnistuneiden tulosten jälkeen, ja reaktio voidaan muistaa eri tavalla. Keskittyminen hetkelliseen kokemukseen asettaa suunnittelulle ja arvioinnille erilaisia vaatimuksia kuin keskittyminen käyttöjaksoon tai pidempään ajanjaksoon. Kumulatiivisella käyttäjäkokemuksella on mahdollista tarkastella koko käyttäjän ja palvelun elinkaaren kokemusta aina ensimmäisestä kohtaamisesta, käyttöjaksojen kautta käytön pohdintaan. (Roto, V. Law, E. Vermeeren, A. & Hoonhout, J. 2011.)



Kuva 5. Käyttäjäkokemuksen eri aikavälit, kokemukset ja prosessit. (Roto, V. Law, E. Vermeeren, A. & Hoonhout, J. 2011.)

Käytettävyys (Usability)

Myös käytettävyys on osa 9241-standardia, tarkemmin 9241-11, Jokelan mukaan tämä on yksi standardin perusosista, koska se sisältää käytettävyyden määritelmän. Käytettävyys määritellään seuraavasti "Mitta, miten hyvin määrätty käyttäjä voivat käyttää tuotetta määrättyssä käyttötilanteessa saavuttaakseen määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi." (Jokela 2011b, 4.)

Määritelmässä käytettyjen käsitteiden kuvaus:

"Käyttäjä: Henkilö, joka on vuorovaikutuksessa tuotteen kanssa.

Tavoite: Tarkoitettu lopputulos.

Tuloksellisuus: Tarkkuus ja täydellisyys, jolla käyttäjät saavuttavat määritetyt tavoitteet.

Tehokkuus: Voimavarojen käyttö suhteessa tarkkuuteen ja täydellisyyteen käyttäjien saavuttaessa tavoitteet.

Tyytyväisyys: Epämukavuuden puuttuminen ja myönteinen suhtautuminen tuotteen käyttöön.

Käyttötilanne: Käyttäjät, tehtävät, laitteet (laitteisto, ohjelmisto ja aineistot) sekä fyysinen ja sosiaalinen ympäristö, jossa tuotetta käytetään." (Jokela 2011b, 4-5)

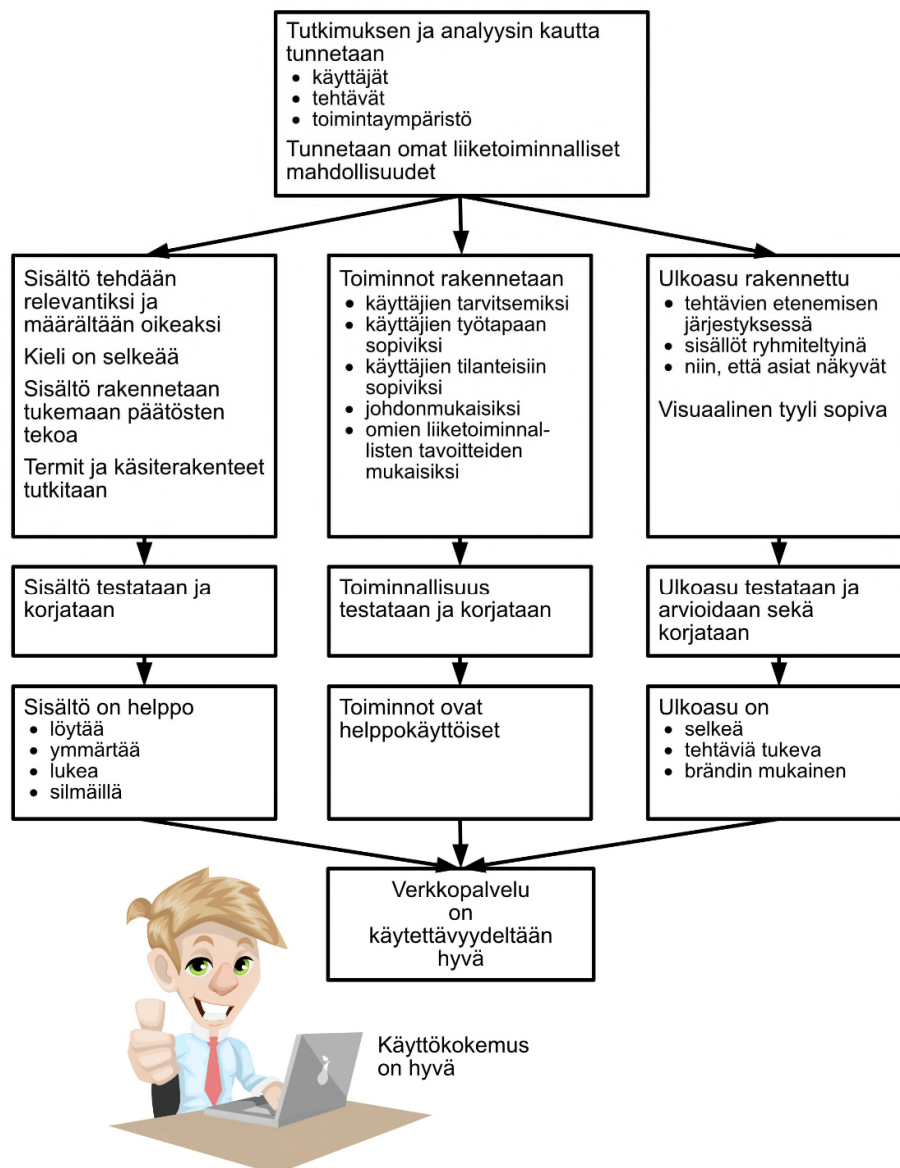
Käytettävyys ja käyttäjä(käyttö)kokemus menevät helposti sekaisin käsitteinä, ja niin ne osittain tekevät eri lähteiden mukaan. Jakob Nielsen on tunnetuin tietotekniikan alan käytettävyyden uranuurtaja, joka jakoi käytettävyyden seuraaviin viiteen komponenttiin.

- Oppimiskyky: Järjestelmän on oltava helppo oppia, jotta käyttäjä voi nopeasti aloittaa työn tekemisen järjestelmän kanssa.
- Tehokkuus: Järjestelmän tulisi olla tehokas käyttää, mikä mahdollistaa korkean tuottavuuden käyttäjän opittua järjestelmän.
- Muistettavuus: Järjestelmän tulee olla helppo muistaa, jotta sitä satunnaisesti käyttävä voi palata käyttämään järjestelmää uudelleen jonkin ajan kuluttua, tarvitsematta opetella kaikkea uudestaan.

- Virheet: Järjestelmän virheherkkyyden tulisi olla alhainen, jotta käyttäjät tekisivät vähän virheitä järjestelmää käyttäessään ja mahdollisten virheiden korjaus tulisi olla käyttäjille helppoa. Katastrofaalisia virheitä ei saa esiintyä.
- Tyytyväisyys: Järjestelmän on oltava niin miellyttävä käyttää, että käyttäjät ovat tyytyväisiä käyttäessään sitä ja he pitävät siitä. (Nielsen 1993, 26)

Näiden komponenttien avulla voidaan mitata käytettävyyttä ja muuttaa epämääräiseksi ja mielipiteenomaiseksi koettu asia konkreettiseksi ja hallittavaksi. (Nielsen 1993, 26)

Irmeli Sinkkonen esittää kirjassaan Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu pragmaattisen kuvauksen, miten käytettävyydeltään hyvä verkkopalvelu toteutetaan. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä. 2009, 22)



Kuva 6. Käytettävyydeltään hyvän verkkopalvelun toteutus. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä. 2009, 22)

Sinkkosen mukaan kuvan 6 mukainen käytettävyys tuotteeseen ja hyvä käyttäjäkokemus käyttäjille rakennetaan käyttäjakeskeisillä suunnittelumenetelmillä (UCD). Käyttäjakeskeisen suunnittelu on myös suunnittelijalle eduksi, koska menetelmät perehdyttävät suunnittelijat käyttäjän maailmaan. Suunnittelija saa varmuuden siitä, että arvauksen sijaan tutkimukseen perustuva kehittäminen menee oikeaan suuntaan. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä. 2009, 27)

7.2 Käyttäjakeskeinen suunnittelu (UCD)

Käyttäjakeskeinen suunnittelu (User-centered design, UCD) on iteratiivinen suunnittelu-prosessi, jossa keskitytään käyttäjiin ja heidän tarpeisiinsa suunnitteluprosessin jokaisessa vaiheessa. UCD:ssä suunnittelutiimit osallistavat käyttäjiä koko suunnitteluprosessiin erilaisilla tutkimus- ja suunnittelutekniikoilla luomalla heille erittäin käytettäviä ja käytökelpoisia tuotteita. (The Interaction Design Foundation)

Käyttäjakeskeisen suunnittelun (UCD) ja ihmiskeskeisen suunnittelun (HCD) ero

Käyttäjakeskeistä suunnittelua käytetään hyvin usein synonyyminä ihmiskeskeisen suunnittelun kanssa, mutta ne eroavat siinä, että käyttäjakeskeinen suunnittelu (UCD) on osa ihmiskeskeistä suunnittelua (HCD). Yksinkertaisesti sanottuna, kaikki käyttäjät ovat ihmisiä, mutta kaikki ihmiset eivät ole käyttäjiä. Siksi käyttäjakeskeinen suunnittelu vaatii käyttäjien eli kohderyhmän syvällisempää analysointia. Kyse ei ole vain ihmisen yleisistä ominaisuuksista vaan kohderyhmien tottumuksista ja mieltymyksistä. (Novoseltseva, E 2017.)

Käyttäjakeskeinen suunnittelu (UCD) ja käyttökokemus UX

Käyttäjakeskeinen suunnittelu parantaa käyttökokemusta. Se auttaa ymmärtämään käyttäjien tarpeita ja mieltymyksiä, jotka koskevat tuotteen ominaisuuksia, tehtävää, tavoitteita, käyttäjävirtoja jne. Käyttäjakeskeisyydestä on tullut yksi tärkeimmistä käyttökokemusta koskevista vaatimuksista. Käyttäjakeskeisyyttä tulisi toteuttaa koko asiakaskokemuksen ajan, tärkeää on se mitä käyttäjät sanovat ja tekevät; ei arvailemista, ei henkilökohtaisia mielipiteitä. Jokainen kosketuspiste, joka asiakkaalla on tuotteen kanssa, tulisi analysoida, suunnitella ja kehittää hyvin. (Novoseltseva, E 2017.)

Donald A. Norman loi termin käyttäjakeskeinen suunnittelu (UCD) Kalifornian yliopiston tutkimuslaboratoriossa San Diegossa. Konsepti sai laajan suosion, kun Donald A. Norman ja Stephen W. Draper julkaisivat vuonna 1986 kirjan "User-Centered System Design: New

Perspectives on Human-Computer Interaction". Konsepti sai lisää huomiota ja entistä laajemman hyväksynnän Donald A. Normanin julkaistua kirjansa "The Design of Everyday Things" vuonna 2013 (alun perin julkaistu vuonna 1988 nimellä "The Psychology of Everyday Things").

Kirjassa Norman kuvaa esimerkkien avulla hyvän ja huonon suunnittelun taustalla olevaa psykologiaa. Hän korostaa hyvän suunnittelun merkitystä jokapäiväisessä elämässämme ja huonojen mallien aiheuttamien virheiden seurauksia. Kirjat sisältävät myös hyvin suunniteltujen tuotteiden rakentamisperiaatteet. Hänen suosituksensa perustuvat käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun, jossa tuotteista pyritään tekemään helpommin ymmärrettäviä ja käytettäviä. Normanin mukaan suunnittelun neljä tärkeintä kohtaa ovat seuraavat: (Norman, D 2002, 188.)

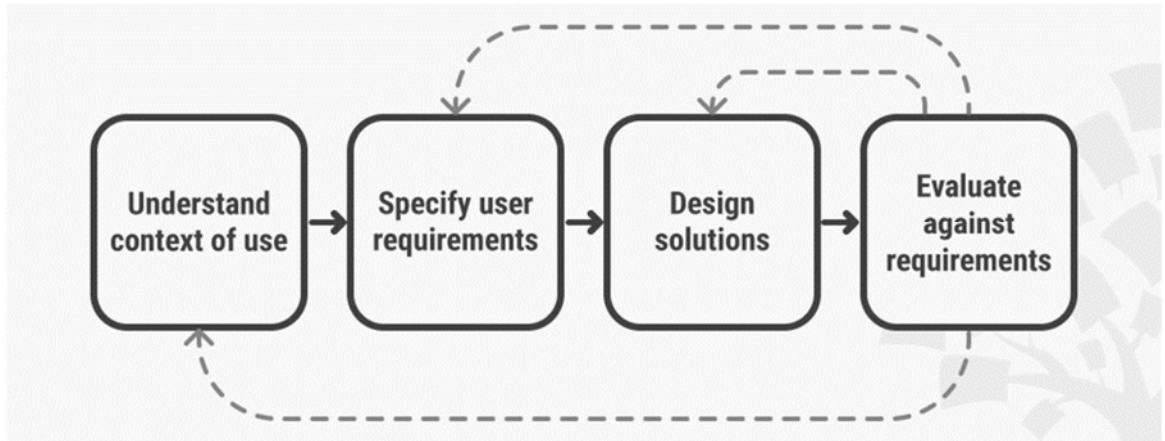
1. Tehtävien rakenteen yksinkertaistaminen siten, että mahdolliset toimenpiteet ovat milloin tahansa käyttäjän helposti ymmärrettävissä.
2. Tee asiat näkyviksi, mukaan lukien järjestelmän käsitteellinen malli, toiminnot ja toimintojen tulokset.
3. Tee helpoksi ymmärtää järjestelmän tila eri vaiheissa.
4. Seuraa luontaista prosessia aikomusten ja vaadittujen toimien välillä; toiminnan ja siitä aiheutuvan vaikutuksen välillä; ja näkyvän tiedon ja järjestelmän tilan tulkinnan välillä. (Norman, D 2002, 188)

Käyttäjäkeskeinen suunnitteluprosessi

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun tavoitteena on tehdä tuotteita, joilla on erittäin korkea käytettävyys. Tähän sisältyy tuotteen mukavuus käytön, hallittavuuden, tehokkuuden ja sen suhteen, kuinka hyvin tuote on sovitettu käyttäjän vaatimuksiin. Yleensä jokainen UCD-lähestymistavan iterointi sisältää kuvan 7 neljä erillistä vaihetta:

1. Työskentelemällä suunnittelijoina ryhmissä yritämme ymmärtää, missä eri yhteyksissä käyttäjät voivat käyttää järjestelmää.
2. Tunnistamme ja määrittelemme käyttäjien vaatimukset.
3. Suunnitteluvaiheessa suunnittelutiimi kehittää ratkaisuja.
4. Ryhmä etenee arviointivaiheeseen. Tulokset arvioidaan suhteessa käyttäjien kontekstiin ja vaatimuksiin, mallin toimivuuden tarkistamiseksi. Näin nähdään, vastaako ratkaisu käyttäjien vaatimuksia.

Ryhmä toistaa näitä neljää vaihetta, jatkaen kunnes arviointitulokset ovat halutulla tasolla.



Kuva 7. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu on iteratiivinen prosessi, joka keskittyy käyttäjien ja heidän kontekstinsa ymmärtämiseen kaikissa suunnittelu- ja kehitysvaiheissa. (The Interaction Design Foundation c.)

Standardi ISO 13407 kuvaa neljä keskeistä toimintaa käyttäjäkeskeisessä suunnitteluprojektissa:

- vaatimuksien kokoaminen - käyttöympäristön ymmärtäminen ja määrittelemine
- vaatimustiedot - käyttäjän ja organisaation vaatimusten määrittäminen
- suunnittelu - suunnittelu- ja prototyyppien tuottaminen
- arviointi - käyttäjäpohjaisen arvioinnin suorittaminen sivustolle.

Taulukossa 13 on esitettyinä tyypilliset ylätasen kuvaukset kaikkein suosituimmista käyttäjäkeskeisistä suunnittelumetodeista:

Taulukko 13. Kuusi käyttäjäkeskeistä suunnittelumetodia. (Teoh, C. 2006.)

Menetelmä	Kustannus	Tulos	Näytteen koko	Milloin käyttää
kohderyhmä	matala	ei-tilastollinen	matala	vaatimusten kerääminen
käytettävyys-testaus	korkea	tilastollinen ja ei-tilastollinen	matala	suunnittelu ja arviointi
kortin lajittelu	korkea	tilastollinen	korkea	suunnittelu
osallistuva suunnittelu	matala	ei-tilastollinen	matala	suunnittelu
kyselylomakkeet	matala	tilastollinen	korkea	vaatimusten kerääminen ja arviointi
haastattelut	korkea	ei-tilastollinen	matala	vaatimusten kerääminen ja arviointi

Kohderyhmät

Kohderyhmä koostuu sivuston aiotuista todellisista käyttäjistä, joita rohkaistaan jakamaan ajatuksiaan, tunteita, asenteita ja ideoita palvelun eri aiheista. Kohderyhmän kokoaminen organisaatiossa voi myös olla erittäin hyödyllistä palvelun laajemman hyväksynnän aikaansaamiseksi yrityksen sisällä. (Teoh, C. 2006.)

Milloin kannattaa käyttää

Kohderyhmiä käytetään useimmiten suunnittelun apuna. Ne tuottavat yleensä ei-tilastollista tietoa ja ovat hyvä tapa saada tietoja tuotteen käyttöalueesta. (Teoh, C. 2006.)

Huomioitavaa

Kohderyhmän tehokkuuden kannalta on välttämätöntä, että käytettävissä on kokenut moderaattori ja analytikko. (Teoh, C. 2006.)

Käytettävyytestaus

Käytettävyytestausistunnossa sivusto arvioidaan keräämällä tietoja ihmisiltä, kun he käyttävät sitä. Henkilöt kutsutaan istuntoon, jossa heitä pyydetään suorittamaan sarja tehtäviä, jonka aikana moderaattori kirjaa heidän mahdollisesti kokemansa vaikeudet.

Käyttäjää voidaan pyytää noudattamaan 'ajattele ääneen' -protokollaa, jossa heitä pyydetään sanallistamaan, mitä he tekevät ja miksi. Hyvä tehokkuusmittari on myös mitata kuinka kauan heidän tehtäviensä suorittaminen vie aikaa (tällöin tulee huomioida, että 'ajattele ääneen' -protokollan käyttö hidastaa käyttäjiä huomattavasti).

Istuntoon tarvitaan yleensä kaksi asiantuntijaa, yksi johtamaan tilaisuutta ja toinen käyttäjien ongelmien huomioimiseksi. (Teoh, C. 2006.)

Milloin kannattaa käyttää

Käytettävyytestausta voidaan käyttää suunnittelun lähtökohtana tai projektin lopussa. Se on erinomainen tapa selvittää, mitkä ovat sivuston todennäköisimmät käytettävyysongelmat. Käytettävyytestausta voidaan käyttää tuottamaan tilastollisia tai ei-tilastollisia tietoja. (Teoh, C. 2006.)

Huomioitavaa

Käytettävyytestaus vaatii, että jonkinlainen suunnitelma on saatavana testattavaksi, vaikka se olisi vain paperilla. Testaus toimii parhaiten, jos se keskittyy joko ei-tilastollisen suullisen palautteen keräämiseen suunnittelusta tai tilastollisten toimenpiteiden avulla. (Teoh, C. 2006.)

Korttien lajittelu

Korttien lajittelu on menetelmä intuitiivisten rakenteiden ja luokkien selvittämiseksi. Osallistujalle toimitetaan lajittelematon pakkaus hakemistokortteja, jossa jokaisessa kortissa on kirjoitettu asia, joka liittyy sivuston sivulle. Osallistujaa pyydetään lajittelemaan nämä kortit ryhmiin ja nimeämään nämä ryhmät. Osallistujien tulokset yhdistetään ja analysoidaan sitten tilastollisesti. (Teoh, C. 2006.)

Milloin kannattaa käyttää

Korttien lajittelua käytetään yleensä suunnittelun lähtökohtana. Se on erinomainen tapa ehdottaa hyviä luokkia sivuston sisällölle ja johtaa sen tietoarkkitehtuuria. Korttilajittelua voidaan käyttää tuottamaan tilastotietoja. (Teoh, C. 2006.)

Huomioitavaa

Tarjoamalla osallistujille harjoittelua joillakin helposti käytettävillä korteilla (urheilu, eläimet jne.), voit varmistua siitä, että he ymmärtävät mitä heidän odotetaan tekevän. Tämä tehostaa varsinaista työskentelyä. (Teoh, C. 2006.)

Osallistava suunnittelu

Osallistava suunnittelu ei vain kysy käyttäjien mielipiteitä suunnittelukysymyksistä, vaan myös osallistaa heitä aktiivisesti suunnittelu- ja päätöksentekoprosesseihin. (Teoh, C. 2006.)

Milloin kannattaa käyttää

Osallistavaa suunnittelua käytetään yleensä miniprojektissa prototyyppien luomiseksi, joita hyödynnetään koko projektin suunnitteluprosessissa. Esimerkki osallistavasta suunnittelusta on suunnittelutyöpaja, jossa kehittäjät, suunnittelijat ja käyttäjät työskentelevät yhdessä suunnitellakseen alustavan prototyypin. Tämä alustava prototyyppi toimii perinteisemmän suunnittelun lähtökohtana. Hankkeet, joissa hyödynnetään vain osallistavaa suunnittelua, ovat hyvin harvinaisia. (Teoh, C. 2006.)

Huomioitavaa

Osallistavat suunnittelutilaisuudet voivat olla erittäin sujuvia, ja niiden ohjaamiseksi tarvitaan kokeneita ohjaajia, joilla on alueen perustiedot. (Teoh, C. 2006.)

Kyselylomakkeet

Kyselylomakkeilla kysytään käyttäjiltä vastauksia ennalta määriteltyihin kysymyksiin, joka on hyvä tapa tuottaa tilastotietoja. (Teoh, C. 2006.)

Milloin kannattaa käyttää

Kyselylomakkeita käytetään yleensä, kun suunnittelutiimi:

- ei voi saada suoraa yhteyttä sivuston käyttäjiin
- etsii suurempaa näytteen kokoa, kuin voidaan realistisesti saavuttaa suoran kosketuksen avulla.

Tästä syystä kyselylomakkeita hallinnoidaan yleensä postitse tai sähköisesti. (Teoh, C. 2006.)

Huomioitavaa

Kyselylomakkeet mahdollistavat tulosten tilastollisen analyysin, tämä tieteellinen lähestymistapa lisää tutkimuksen uskottavuutta. On tärkeää, että kyselylomake on hyvin suunniteltu ja siinä esitetään puolueettomia kysymyksiä. (Teoh, C. 2006.)

Haastattelut

Haastattelussa yleensä yksi haastattelija puhuu yhdelle haastateltavalle kerrallaan. Haastattelun etuna on, että osallistujan ainutlaatuisista näkökulmaa voidaan tutkia yksityiskohtaisesti. Haastattelijan ja osallistujan väliset mahdolliset väärinkäsitykset todennäköisesti tunnistetaan ja käsitellään nopeasti. Haastattelun tulos on melkein yksinomaan ei-tilastollinen. Tärkeää tuloksen luotettavuudelle on, että kokeneet henkilöt analysoivat haastattelu-raportit huolellisesti. (Teoh, C. 2006.)

Milloin kannattaa käyttää

Haastatteluja käytetään yleensä suunnittelun varhaisessa vaiheessa, jotta saadaan tarkempi käsitys aihealueesta tai erityisistä vaatimuksista. (Teoh, C. 2006.)

Huomioitavaa

Haastattelussa haastattelijan ja analyytikon kokemuksella ja taidoilla on suuri merkitys. (Teoh, C. 2006.)

8 Myintegration.fi kehitystapa ja suunnittelu

8.1 Kehitys ja tutkimusmenetelmät eri vaiheissa

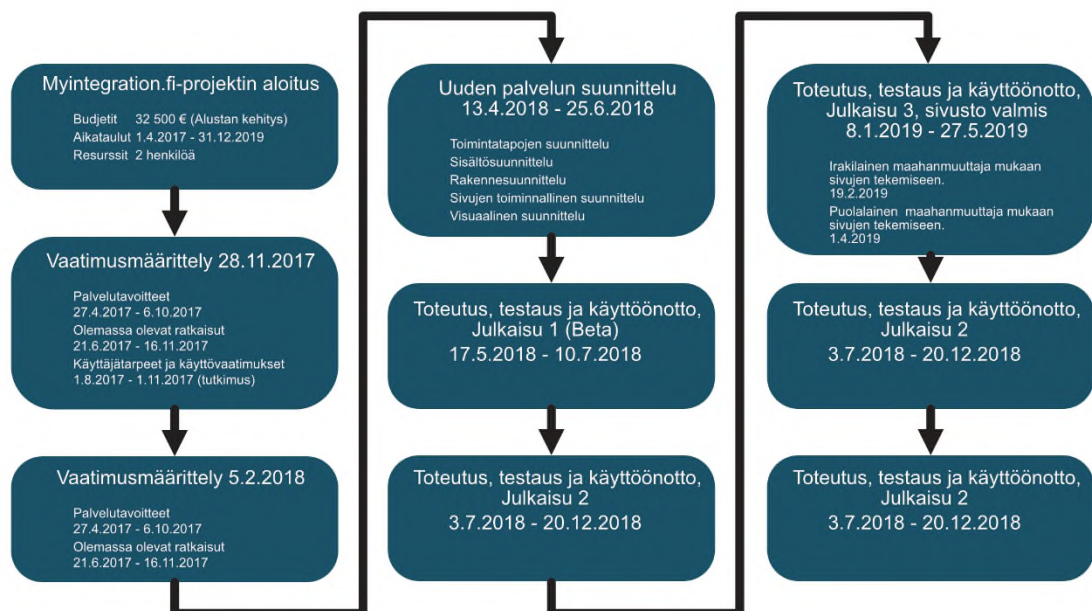
Myintegration.fi-palvelun suunnittelun annettuina tekijöinä tulivat sen hankehakemuksessa mainitut tavoitteet sekä tietotekniset vaatimukset, kuten avoimen lähdekoodin vaatimus ja ratkaisun yhdenmukaisuus Hämeenlinnan kaupungin ICT-ratkaisujen kanssa.

Aiemmin kohdassa 1.1 mainittu vaatimus

”Tuottaa sähköinen palvelutarjotin, jolle kootaan ajantasaista, helppokäyttöistä ja monikielistä materiaalia maahanmuuttajan itseohjautuvan palvelutarpeen arvioinnin ja kotoutumisen edistämiseksi.” Tämä oli tärkein tekijä valittaessa suunnittelumenetelmää.

Palvelutavoitteiden selvittämisen (27.4.2017–6.10.2017) jälkeen päätettiin pyrkiä mahdollisimman käyttäjäläheiseen suunnitteluun ja toteutukseen. Vaikka suunnittelun johtoajatus oli käyttäjäkeskeinen suunnittelu (UCD), käytettiin sen lisäksi koko projektin aikana useita muitakin suunnittelu- ja toteutusmalleja, kuten on jo aiemmissa luvuissa tullut esiin. Vaatimusmäärittely (28.11.2017) vastasi vesiputousmallin mukaista vaatimusmäärittelyä, joka aiheutti kritiikkiä yksityiskohtaisuudellaan joissakin ketteriin menetelmiin keskittyvissä toimittajissa.

Myintegration.fi-palvelun kehitysprosessin päävaiheet on esitetty kuvassa 8.



Kuva 8. Myintegration.fi-palvelun kehitysprosessin eteneminen

Annettu budjetti ja hankehakemuksessa luvatut ominaisuudet asettivat kuitenkin minimivaatimukset, jotka projektin tuli täyttää. Käyttäjätutkimuksen tuloksien mukaan valittiin sisällön eri osa-alueet ja priorisoitiin mobiilikäyttöliittymä ensisijaiseksi käyttöliittymäksi.

Vaatimusmäärittelyt taas seurasivat (Drupal 28.11.2017 ja WordPress 5.2.2018) mahdollisimman tarkasti näillä ohjelmilla toteutettuja ns. kuntasivustoja, jotta tarvittaisiin mahdollisimman vähän täysin uutta suunnittelua vaatimusten saavuttamiseksi. Sisällön jako eri alueisiin ja niiden priorisointi perustui ennen vaatimusmäärittelyä tehtyihin käyttäjätutkimuksiin.

Palvelun ensimmäisen MVP:n eli Julkaisu 1 suunnittelussa (13.4.2018–25.6.2018) käytettiin kehitysmenetelmänä Scrumia. Tämä ensimmäinen osio sisälsi etusivun, jolla olivat sisällön nostot, uutiset sekä huomiopalkin opastus, neuvonta ja palaute. Päävalikosta oli tehty vain osio ”Asuminen”. Liittymistä oli toteutettu työpaikat TE-toimiston palveluista sekä tapahtumat Tavastia Events -palvelusta. Kun Julkaisu 1 (17.5.2018) oli valmis, se esiteltiin jälleen kohderyhmille ja kerättiin palaute. Eli kehitystä tehtiin Scrumin lisäksi edelleen käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteita pääosin noudattaen.

Palaute käsiteltiin ja se otettiin huomioon seuraavaa julkaisua suunniteltaessa. Julkaisu 2 (20.12.2018) oli edelleen vain suomenkielinen, mutta sisälsi kaikki etusivun osiot ja päävalikon osiot lukuun ottamatta ”Arkielämä Suomessa”, joka lisättiin vasta seuraavaan julkaisuun. Tämän julkaisun kehitystyö tehtiin samoin kuin Julkaisu 1.

Kolmannen julkaisun (27.5.2019) kehitysprosessi erosi aiemmista, koska kehitys tapahtui UCD:llä ja Scrumilla, kahden maahanmuuttajan osallistuessa tekemiseen.

9 Tutkimustulokset

Sisällön suhteen tutkittiin Hämeenlinnan eri maahanmuuttajaryhmiä ja niiden ominaispiirteitä. Tästä joukosta valittiin käyttäjätutkimuksiin erilaisia kohderyhmiä, joille tehtiin ryhmähaastatteluja sekä kuuden henkilön yksilöhaastattelulla.

Kirjassa Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu Irmeli Sinkkonen kirjoittaa:

”Periaatteessa käyttölaadultaan hyvän verkkopalvelun suunnitteleminen on helppoa ja menetelmät ovat järkeenkäypiä: Ensin selvitetään, millaisia potentiaaliset käyttäjät ovat,

mitä he tuotteella tekisivät ja miten ja missä ympäristössä he toimivat. Sitten tehdään tuote tätä taustaa vasten ja jatkuvasti testataan, tuliko siitä hyvä näin.” (Sinkkonen, Nuutila & Törmä. 2009, 33)

Kun kohderyhmät oli selvitetty, oli selvittävää mitä he tekisivät palvelulla ja millä välineellä sitä haluttaisiin käyttää. Maahanmuuttajat eivät ole homogeeninen ryhmä, joten kokosimme kohderyhmiä käytettävissä olevien mahdollisuuksien rajoissa eri syistä maahanmuuttaneiden joukosta. Julkaisun 1 sisältöä suunniteltaessa tehtiin kaksi tutkimusta. Settlementin ns. Chat clubin osallistujille tehtiin 1.8.2017 ryhmähaastattelu.

Hämeen Settlementin järjestämässä Chat clubissa opetellaan suomen kielen alkeita vapaaehtoisten vetämissä keskustelukerhoissa. Suomen kielen lisäksi tutustutaan myös suomalaiseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan. 1.8.2017 järjestettyyn tapaamiseen osallistui noin 25 oleskeluluvan saanutta, kolmansista maista kotoisin olevaa maahanmuuttajaa. Tapaamisessa keskusteltiin kotoutumisen eri osa-alueisiin liittyvistä tiedontarpeista sekä hakukeinoista ja -tavoista etukäteen valmistellun kysymyslistan pohjalta. Lisäksi tehtiin yksilöhaastattelu kuudelle henkilölle.

Taulukko 14. Haastateltavien henkilöprofiili.

	Kansalaisuus	Sukupuoli	Ikä	Luku- ja kirjoitustaito	Koulutus	Status	Oleskeluluvan peruste	Aika Suomessa
1	Irak	mies	28	arabic, mother language english, little finnish, little	yliopisto	naimaton	pakolainen	18 kk
2	Somalia	nainen	47	somali, mother language arabic, little finnish, little	ei koulutusta	naimisissa lapsia	pakolainen	18 kk
3	Irak	mies	26	arabic, mother language english, little farsi, little	high school	naimaton	pakolainen	2 kk
4	Irak	mies	24	arabic, mother language english, little finnish, little	primary school	naimaton	pakolainen	4 kk
5	Somalia	mies	31	somali. mother language english, good arabic, good france, little Italy, little	diploma	naimaton	pakolainen	18 kk
6	Irak	mies	35	arabic, mother language english, little finnish, little turkish, good	primary school	naimaton	pakolainen	4 kk

Haastateltavat ovat pakolaistaustaisia, jotka ovat olleet maassa alle kaksi vuotta. Kaikki ovat täysi-ikäisiä iältään 20–50 vuotta. Koulutus vaihtelee huomattavasti eikä suomen tai englannin kielitaito ole kovin vahva. Suunnittelussa tulisi siis alkuvaiheen kotouttamisen

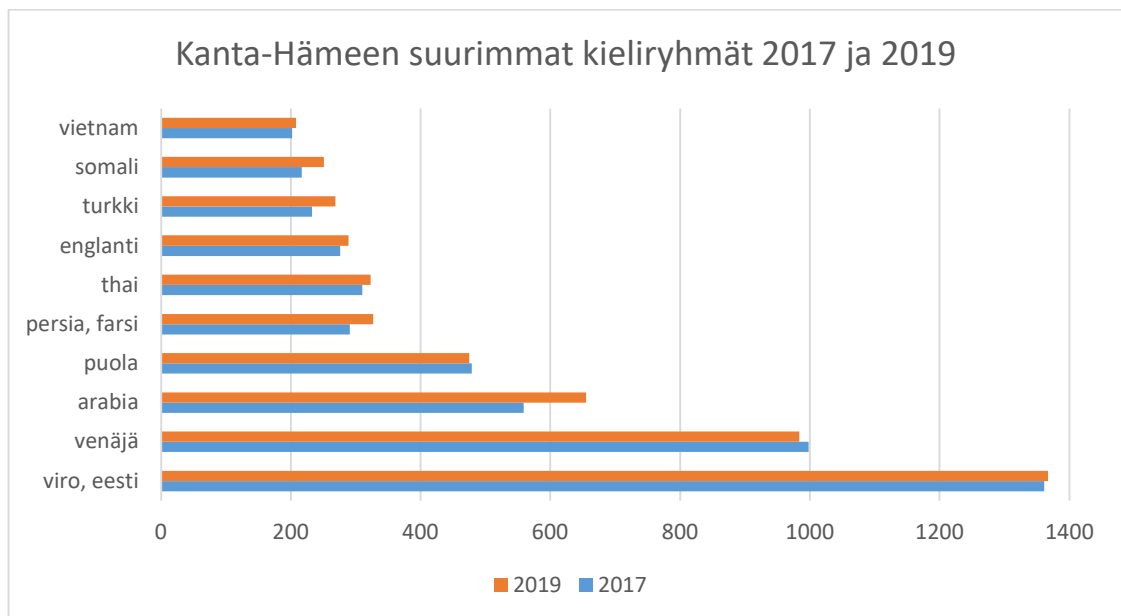
tehostamiseksi pyrkiä yksinkertaiseen kieleen sekä mahdollisimman helppoon ja yksinkertaiseen käytettävyyteen.

Taulukko 15. Haastateltavien kielitaito.

Äidinkieli	
arabia	4/6
somalia	2/6
Osa hyvin	
arabia	1/6 (5/6)
englanti	1/6
suomi	0/6
Osa vähän	
arabia	1/6
englanti	4/6
suomi	4/6

Sisällön ymmärtämiseksi omakielisyys on välttämätön, mikä osoittautui myöhemmin jopa ulkomaalaisille opiskelijoille hyödylliseksi.

Kanta-Hämeen suurimmat kieliryhmät vuosina 2017 ja 2019 on esitetty kuviossa 11. Euroopan unionin ulkopuolisista maista suurimmat kieliryhmät ovat venäjä, arabia, persia/farsi, thai, turkki, somali ja vietnam.



Kuvio 11. Kanta-Hämeen vieraskielisten kieliryhmien koot 2017 ja 2019. (Tilastokeskus 2020d.)

Myintegration.fi-verkkopalvelun kieliksi valittiin alustavasti

- suomi (pääkieli)
- englanti
- arabia
- dari
- somalia
- kurdi
- venäjä

Viron kieli ei tullut mukaan alustalle, koska hankkeen rahoitusehdot poissulkevat Euroopan unionin kansalaiset kohderyhmästä. Kielivalinnassa painottuu vuosien 2016–2017 tilanne, jossa arabian, darin ja kurdinkielisten osuus oli noussut varsinkin pakolaistaustaisissa maahanmuuttajissa. Hankkeen edetessä nousi määrääväksi tekijäksi se, millä kielellä Hämeenlinnan maahanmuuttoinfo neuvoo maahanmuuttajia. Lopullisiksi kieliksi tulivat suomi, arabia, venäjä, englanti ja somalia, joilla maahanmuuttoinfo pystyy ylläpitämään palvelua. Hankkeen päätyttyä tehdään tulevaisuudessa suppeammat versiot maahanmuuttoinfon opastamilla kielillä puola, turkki ja viro.

Vuonna 2019 ovat samat kymmenen kieltä edelleen suurimmat vieraskielisten kieliryhmät. Merkillepantavia muutoksia on vuonna 2017 arvioitun turvapaikanhakijoiden vaikutuksen näkyminen arabian kielen kasvuna vuoden 2019 luvuissa. Turvapaikanhakijat ovat vaikuttaneet persia ja farsi-kieliryhmien kasvuun thai-kieltä suuremmaksi. Venäjänkielisten määrä on hieman vähentynyt vuoden 2017 määrästä kaikkien muiden suurimpien kieliryhmien kasvaessa.

From which sources to do usually search for information on issues regarding your daily life?

Taulukko 16. Haastateltavien tiedonlähteet.

Lähde	
Setlementti	5/6
friends	5/6
internet	3/6
social worker	3/6
Kela	1/6
Kastelli	1/6
TE-toimisto	1/6
Hameenlinna.fi	1/6

Tapaamiseen osallistuneet maahanmuuttajat eivät joko tunne tai käytä maahanmuuttajille suunnattuja verkkosivustoja esimerkiksi infoFinland (ent. Infopankki), jota kukaan maahanmuuttaja ei maininnut tietolähteekseen. Maahanmuuttajien tiedonhakukeinot ja tavat riippuvat pitkälti heidän luku- ja kirjoitustaitonsa tasosta sekä mahdollisuudesta hyödyntää sähköisiä tiedonhakuvälineitä. Vastauksissa painottuu vahva keskinäisen vuorovaikutuksen merkitys tiedon välittämiseen, tosin myös internetiä käytetään jonkin verran.

What means do you usually use when searching for information on issues regarding your daily life?

Taulukko 17. Haastateltavien käyttämä päätelaite.

Lähde	
cell phone	5/6
computer	2/6
tablet	1/6
I don't know how to use	1/6

Vastaukset olivat muiden tutkimusten mukaiset. Ehdottomasti tärkein päätelaite on älypuhelin, jota lähes kaikki osaavat käyttää. Heikon luku- ja kirjoitustaidon omaavien maahanmuuttajien palvelun käytön helpottamiseksi on ReadSpeakerin kaltaisille avustaville ratkaisuille tarvetta.

In which format you would like the information on issues regarding daily life to be?

Taulukko 18. Haastateltavien kielitaito.

Muoto	
short texts	3/6
videos	3/6
games	2/6
animations	1/6

Vastaukset tekstin pituuden suhteen olivat tässä tutkimuksessa selvästi lyhyiden tekstien kannalla. Muissa tutkimuksissa opiskelijoilla oli kiinnostusta pitkiinkin teksteihin, mutta sielläkin paino oli lyhyillä teksteillä ja videoilla. Video on varsin toimiva ja luontainen tapa esittää tietoa älypuhelimessa. Varsinkin nuorilla YouTube tiedonlähteenä on selvästi luontevampaa ja mielisempää kuin luettu teksti. Myintegration.fi-palvelussa pyrittiin käyttämään videoita, jos niitä oli aiheesta saatavilla. Tekstit olivat lyhyitä kieleltään yksinkertaisia tiivistyksiä, jossa oli linkki laajempaan ja yksityiskohtaisempaan tietoon.

Would you find it useful if you could receive information on issues regarding daily life e.g. via WhatsApp or chat or social media (e.g. YouTube, Twitter, Facebook?)

Taulukko 19. Sosiaalisen median käyttö

Muoto	
whatsapp	3/6
social media (Youtube)	3/6
chat	2/6

Myintegration.fi-palvelua suunniteltaessa chat-palvelun toteuttaminen oli yksi mahdollinen vaihtoehto. Sille oli jonkin verran kysyntää, mutta käytännössä se olisi vienyt resursseja maahanmuuttoinformasta, joten se ei olisi juuri lisännyt palvelua vaan siirtänyt sen toiseen mediaan. WhatsApp ei sovellu tiedon jakamiseen suurelle ihmismäärälle, vaikka se on hyvin tunnettu palvelu. YouTube on pääasiallinen videoiden tallennuspaikka ja lähde Myintegration.fi-palvelussa.

Which are the most important issues of daily life you would need information on?

Taulukko 20. Tärkeimmät aihealueet.

Aihe	
work	4/6
learning Finnish language	2/6
services	1/6
social services	1/6
health services	1/6
free time activities	1/6

Vastaukset olivat odotettuja ja kuvastavat tarvetta saada sellaiset perustaidot, joilla on mahdollista tulla toimeen suomalaisessa yhteiskunnassa. Toimeentuloon tarvitaan työ, joka edellyttää Hämeenlinnassa lähes aina suomen kielen vähintään välttävää hallintaa. Muissa vastauksissa näkyy tiedontarve Hämeenlinnan tarjoamista terveys- ja sosiaalipalveluista sekä vapaa-ajanviettomahdollisuuksista. Kaikki mainitut aihealueet tulivat Myintegration.fi-palvelun päävalikkoon.

Which are the most important challenges regarding to searching for information on issues of daily life that you would like the service platter/website to solve? Please name 1 – 5 issues.

Taulukko 21. Suurimmat päivittäiset haasteet.

Aihe	
how to find work	6/6
study	5/6
travel	5/6
finnish culture	4/6
sosial	2/6
get nationality citizen	1/6
articles	1/6
place in Hämeenlinna	1/6
how to make passport	1/6
life in Finland	1/6
how to find finnish friends	1/6
skills	1/6

Suurimmat haasteet ovat samat, jotka jo edellä mainittiin eli työn haku ja opiskelu. Opiskelusta ei tosin mainita koskeeko se suomen kieltä vai opiskelua yleensä. Myös opiskelu tuli palvelun päävalikkoon. Matkustamisen koki päivittäiseksi haasteeksi viisi vastaajaa kuudesta. Myintegration.fi pääsivun huomiopalkkiin tulee ”Bussit ja junat”-valikko, josta löytyy tietoa joukkoliikenteen aikatauluista ja linkit aikatauluihin. Päävalikon kohta ”Arkielämä Suomessa” sisältää tietoa suomalaisesta elämäntavasta ja kulttuurista, joka oli vastausten mukaan kolmanneksi suurin haaste. Muihinkin listalla mainittuihin haasteisiin löytyy apua Myintegration.fi-palvelusta. Vaikka suoranaisia neuvoja miten löytää suomalaisia ystäviä ei palvelussa ole, ”Vapaa aika Hämeenlinnassa” ja ”Arkielämä Suomessa” pitävät sisälleen tietoa, joka helpottaa suomalaisiin tutustumista.

Besides information related to issues of daily life, what else would you find useful or interesting that could be on the service platter/website?

Taulukko 22. Muut kiinnostuksen kohteet.

Aihe	
virtual visits	4/6
I am interesting about how to learn driver and where	1/6
sights of Hämeenlinna	1/6
finnish culture	1/6
articles	2/6
interviews	2/6
sports	1/6

Virtuaaliset vierailut oli ylivoimaisesti kiinnostavin päivittäisten asioiden ulkopuolinen aihe, sen mainitsi jopa neljä kuudesta. Hankkeen rahoituksella ei voida tuottaa muille materiaalia, eikä valmista materiaalia ollut, joten tätä toivetta ei voitu projektissa toteuttaa. Kun sopivaa materiaalia tuotetaan, voidaan se julkaista sivuilla. Katuman päiväkodin rakentamisesta on tehty uutinen, jossa on mukana nopeutettu video (Time Lapse) päiväkodin rakentamisesta. Artikkelit ja haastattelut on toteutettu tai toteutettavissa maahanmuuttajien ja maahanmuuttotyön blogeissa.

How should the information related to issues of daily life be structured?

Taulukko 23. Palvelun sisällön rakenne.

Aihe	
language	2/6
family	1/6
work	2/6
how to management my time	1/6
about language	2/6
study	1/6

Vastauksista syntyy kuva, ettei vastaajilla ole ollut käsitystä siitä, miten tiedot tulisi palvelussa järjestää. Kieltä on kuitenkin ehdotettu neljässä vastauksessa kahdella eri tapaa, joten se on seikka, joka selvimmin nousee esiin.

Would you like to participate in the planning and designing of the service platter/website also in the near future (for a longer or shorter period) by testing the service platter's/website's different functions and giving feedback?

Taulukko 24. Halukkuus osallistua jatkokehittämiseen.

Kyllä	Ei
6/6	0/6

Kaikki vastaajat ovat vastanneet olevansa halukkaita osallistumaan palvelualustan kehittämiseen. Tämä kertoo vastaajien kokevan palvelun tarpeelliseksi ja heidän halukkuudestaan olla aktiivisia sekä kiinnostuksesta olla mukana yhteisön toiminnassa.

If your answer to question number 6 is yes, how would you like to participate: via an electronic platform and/or face-to-face meetings?

Taulukko 25. Haluttu osallistumistapa.

Miten	
face-to-face meetings	4/6

Vastaajien halukkuus käyttää perinteistä tapaamista tai sähköisiä välineitä jakautuu melko tasan. Yksi vastaaja on halukas käyttämään molempia vaihtoehtoja. Käytännön syistä myöhemmät tapaamiset järjestettiin perinteisesti kokoamalla halukkaat ryhmähaastatteluihin.

10 Pohdinta

10.1 Maahanmuuttajat ryhmä vai yksilö

Tässä työssä on käsitelty maahanmuuttajia erittäin laajasti, koska yleisesti vallitseva kuva pohjautuu vahvasti mediassa ja varsinkin uutisoinnissa näkyviin mielikuviin. Henkilöillä, jotka eivät tunne maahanmuuttotyötä, yleisin käsitys on että maahanmuuttajat ovat pakolaisia. Lisäksi esimerkiksi tämän työn tekijä ei tiennyt aloittaessaan tehtävässään Myintegration.fi-palvelun tuottamiseksi, että pakolainen ja turvapaikanhakija ovat myös kaksi eri asiaa ja heidän tilanteensa maahanmuuttajana on hyvin erilainen.

Kun maahanmuuttajat jaotellaan heidän maahanmuuton syiden takia, selkenee maahanmuuttajien koostuvan monista hyvin erilaisista ryhmistä. Maahanmuuttoprosessiin vaikuttaa maahanmuuton syyn lisäksi myös lähtömaa. Muutto Euroopan unionin sisältä tai sen ulkopuolelta asettaa maahanmuuttajat eri asemaan esimerkiksi oleskeluluvan suhteen.

Myintegration.fi-palvelun päämenu on sellainen, että se jakaa palvelut eri alueisiin siten että kunkin maahanmuuttajaryhmän on helppo löytää tarvitsemansa palvelut. Asuminen koskee kaikkia maahanmuuttajia, vaikka se ei tässä tutkimuksessa noussut esiin. Syynä oli, että kaikki vastaajat olivat pakolaisia, joten he eivät ole vielä joutuneet omatoimisesti hankkimaan itselleen asuntoa. Opiskelijoiden keskuudessa asuntoasia on ensimmäinen asia ratkaistavaksi, niin kuin se on kantasuomalaisillakin opiskelijoilla, jotka muuttavat ko-toa muualle opiskelemaan.

Seuraavaksi tärkeimmiksi tutkimuksessa nousivat päämenun seuraavat osiot ”Suomen kielen opiskelu” sekä ”Työnhaku, Työ ja yrittäjyys”. Ammattitaidon lisäksi tärkein vaatimus maahanmuuttajan työllistymiseksi Hämeenlinnassa sekä Kanta-Hämeessä on suomen kielen välttävä osaaminen. Sellaisia työpaikkoja on vähän, joissa työkieli olisi englanti tai joissa ilman minkäänlaista suomen kielen osaamista tulisi toimeen.

Ulkomaiset opiskelijat voivat suorittaa opintojaan kansainvälisissä opetusohjelmissa osamatta suomea ja mikäli heillä ei ole aikomustakaan jäädä Suomeen, heitä ei välttämättä kiinnosta ”Suomen kielen opiskelu”-osio. Sen sijaan seuraavana päämenussa oleva ”Koulunkäynti ja opiskelu” on sellainen, josta he saavat tietoa Kanta-Hämeen alueen opintomahdollisuuksista ja linkit kyseisten oppilaitosten sivuille. Mikäli maahanmuuttaja tarvitsee täydentävää koulutusta tai koulutusta yleensäkin työllistyäkseen, palvelee edellä mainittu päämenun osio myös heitä. Lisäksi, jos perheessä on kouluikäisiä lapsia, on siitakin tietoa tässä osiossa.

Menun osio ”Päivähoito ja esiopetus” antaa tietoa kaikille lapsiperheille maahanmuuttosyistä riippumatta. Terveyspalveluita tarjotaan kaikille maahanmuuttajille heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Poikkeuksena on pakolaisena Suomeen saapuneet tai henkilöt, joille on myönnetty kansainvälinen suojelu (eli kansanomaisesti sanottuna turvapaikkahakemus on hyväksytty). Heille järjestetään terveystarkastus, mikäli jäävät tai muuttavat Hämeenlinnaan.

”Raha-asiat ja sosiaalipalvelut”-osion palvelut kohdistuvat yksilöllisten elämäntilanteiden mukaan eikä niinkään maahanmuuton syiden vuoksi. Tietysti esimerkiksi opiskelemaan tulleilla painottuu opintotuen ja asumistuen saamisen edellytykset.

Osiot ”Vapaa aika Hämeenlinnassa” ja ”Arkielämä Suomessa” ovat sisällöltään hyvin yksilöllähtöisiä sisältäen tietoa vapaa-ajanviettomahdollisuuksista, joita Hämeenlinna tarjoaa. Lisäksi osiossa on tietoa Suomen hallinnosta, elämäntavasta ja kulttuurista. Näistä kaikista henkilöt voivat etsiä itselle tarpeelliset aihealueet.

Myintegration.fi-palvelun kehittämisen perusajatus oli lähestyä maahanmuuttajaa yksilönä ja henkilönä, jota pyritään auttamaan hänen eri elämäntilanteissa kokemissaan arkielämän haasteissa. Runsaan positiivisen palautteen perusteella tässä onnistuttiin.

10.2 Huomioita tutkimuksesta

Tässä tutkimuksessa on kaksi havaittua puutetta: kohderyhmä koostuu a) ainoastaan pakolaistaustaisista ja b) aktiivisista maahanmuuttajista. Tämän tutkimuksen lisäksi tehtiin lisäksi myös täydentäviä tutkimuksia ryhmähaastatteluina eri oppilaitoksissa sekä Hämeen Setlementin tilaisuuksissa. Kaikkiaan ryhmähaastatteluihin osallistui pienryhmissä

kaikkiaan noin 100–150 maahanmuuttajaa. Merkittävä lisä ja muutos tähän tutkimukseen oli asumisen nousu tärkeimmäksi yhteiseksi aiheeksi.

Hämeenlinnassa on huoli, että kotona kielitaidottomana olevat naiset ovat ryhmä jota ei tavoiteta ja se on tämän käyttäjätutkimuksenkin suurin haaste. Tutustuimme Hämeen Setlementin Mama's Cafe -ryhmän toimintaan, joka on koko perheelle tarkoitettuja tilaisuuksia, joissa äideillä on mahdollisuus vertaistukeen. Mutta sinnekin tulevat aktiiviset maahanmuuttajaäidit ja passiivisia ei tätäkään kautta tavoiteta. Jää nähtäväksi, miten Myintegration.fi-palvelu heidät tavoittaa ja aktivoiko se tätä ryhmää.

10.3 Kehitysmenetelmistä ja niiden soveltamisesta

Myintegration.fi-palvelu oli uusi palvelu, jolle ei ollut olemassa esikuvaa. Tietoa maahanmuuttajille kyllä oli olemassa, mutta tieto oli hajallaan eri paikoissa eikä sitä ollut jäsenelty maahanmuuttajalähtöisesti. Tilanne on kuitenkin muuttunut ja vuonna 2020 on info-Finlandin sivuilla havaittavissa selviä Myintegration.fi-palvelun vaikutteita tiedon organisoinnissa.

Palvelun tavoite oli olla mahdollisimman helppokäyttöinen ja kyetä palvelemaan myös heikot tietotekniset valmiudet omaavia maahanmuuttajia. Kehityksessä pyrittiin olemaan mahdollisimman käyttäjäkeskeisiä. Tähän päästiin laajalla taustatutkimuksella, jossa perehdyttiin Hämeenlinnan kaupungin eri sidosryhmien odotuksiin palvelusta sekä Hämeenlinnan ja Kanta-Hämeen eri maahanmuuttajaryhmiin ja niiden haasteisiin. Lisäksi maahanmuuttajia oli mukana itse palvelun tekemisessä.

Ketterät menetelmät ovat tämän hetken ohjelmistokehityksen ja verkkosivustojen kehittämisen käytetyin ja trendikkäin kehitysmenetelmä. Usein toistettu lause ”Scrum on helppo oppia mutta vaikea hallita” osoittautui pitävän paikkansa tässäkin projektissa. Käsitelmä, että käyttämällä Scrumia kaikki projektin haasteet on ratkaistu ja lopputuloksena syntyy kaikkien mielestä loistava lopputuote, on vailla todellisuuspohjaa. Scrum on projektijohtamisen työkalu, jonka tuottama tulos riippuu siitä, miten työkalua osataan käyttää ja miten kyetään pitämään yllä selkeä näkemys siitä, mitä työkalulla ollaan tekemässä.

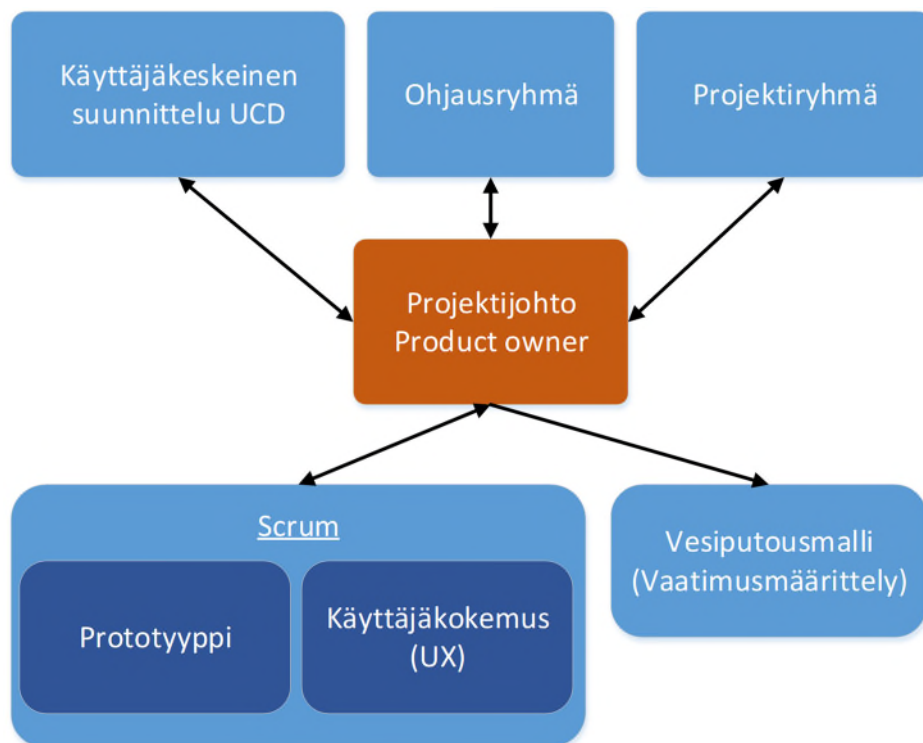
Juuri tämän kokonaiskuvan pitäminen selkeänä mielessä, samalla kun päivittäin työskennellään yksityiskohtien kanssa, on ehkä Scrumin hallinnan suurin haaste. Avainkysymys

on, pitääkö Scrum-prosessin tuottaa vai toteuttaa suunnitelmaa. Oikea vastaus kokemuksen mukaan on toteuttaa, mutta jalostaen suunnitelmaa.

Kuten aiemmin mainittiin, Myintegration.fi-palvelulle tehtiin lähes vesiputousmallin mukainen melko yksityiskohtainen vaatimusmäärittely. Se sai osalta ohjelmistovalmistajia kritiikkiä heidän kokiessaan sen ketterien menetelmien vastaiseksi. Projektin edetessä kävi selväksi projektin minimivaatimusten ja vaatimusmäärittelyn tarpeellisuus. Vaatimusmäärittelyssä oli myös projektin kannalta kohtia, joita ei toteutettu ja joissakin kohdin määrittely oli tarpeettoman yksityiskohtainen.

Käyttäjakeskeisyys oli Myintegration.fi-palvelun tuottamisprojektin määräävä tekijä. Mikäli Scrum-prosessi tuottaa suunnitelmaa, ei käyttäjälähtöisyys toteudu, elleivät käyttäjät itse ole osa tiimiä. Mikäli käyttäjät itse eivät ole osa tiimiä, tulisi heidän näkemyksensä ohjata vahvasti tuoteomistajan (Product Owner) toimintaa.

Käyttäjakeskeinen suunnittelu (UCD) on se ylin määräävä ja ohjaava tekijä Myintegration.fi-palvelun kehittämisessä. Sen lisäksi, että käyttäjätutkimuksia tehtiin kehitysprojektin rinnalla eri kehitysvaiheissa, oli maahanmuuttajia mukana myös palvelun Scrum-tiimissä helmikuusta 2019 lähtien ja lisäksi myös mukana itse palvelun tekemisessä.



Kuva 9. Myintegration.fi-kehitysprojektin menetelmät

Kuva 9 osoittaa, että vaikka käyttäjäkeskeinen suunnittelu (UCD) oli ylin ohjaava menetelmä, linkkinä Scrumin ja UCD:n välillä oli alkuun tuoteomistaja ja myöhemmin lisäksi maahanmuuttaja. Vaikka edellä mainittu tilanne on käyttäjälähtöisyydestä katsottuna parempi kuin yksinomaan Scrum-menetelmää käyttäen, ei tilanne silti suinkaan ollut optimi. Optimitilanteessa käyttäjäkeskeinen suunnittelu olisi voinut nivoutua paremmin suunnittelun kaikkiin osa-alueisiin prosessin alusta loppuun.

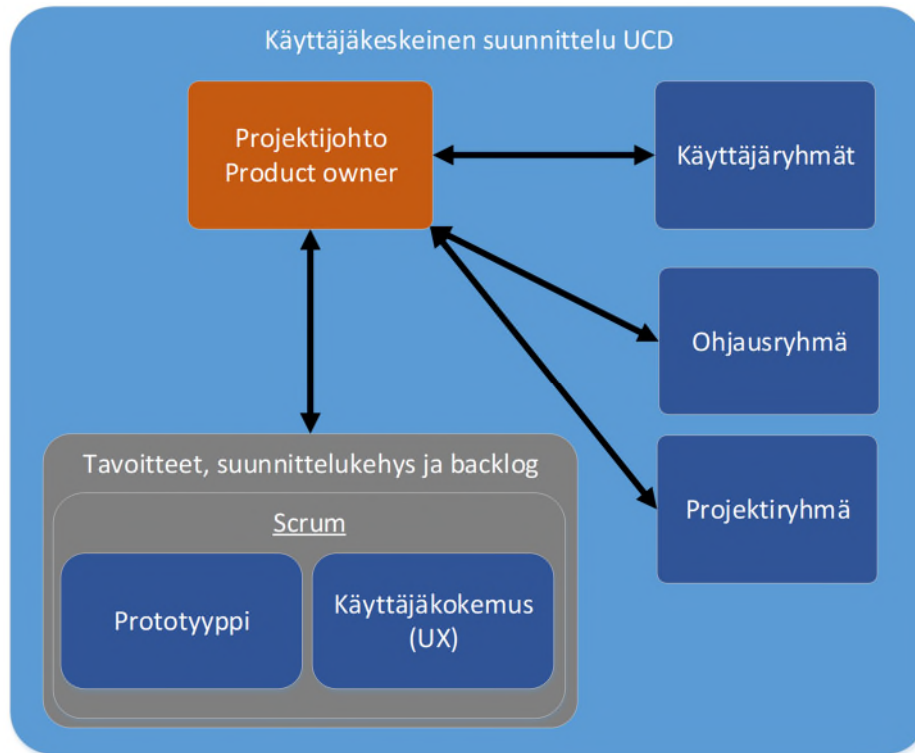
11 Johtopäätökset

Palvelu on saanut paljon positiivista palautetta Hämeenlinnan kaupungilta. Lisäksi palvelu on saanut paljon kiitosta myös eri maahanmuuttotyötä tekevien toimijoiden taholta sekä Suomessa että ulkomailta. Kuten mikään, ei tämäkään palvelu ole täydellinen, eikä se edes ollut tavoite. Tavoitteena oli tehdä hyvin toimiva palvelu, joka olisi myös hyvä perusta tulevalle jatkokehitykselle. Palvelun ollessa käytössä voidaan sivuston analytiikan avulla sekä käyttäjäpalautteen perusteella parantaa palvelun sisältöä ja käytettävyyttä.

Alustava suunnitelma on tehdä sisältöä ja korjauksia jatkuvasti, mutta sivuston ulkoasuun tai toimintaan tehdään muutoksia neljä kertaa vuodessa kerätyn ja priorisoidun kehityslistan mukaan. Kahden kolmen vuoden kuluttua on suuremman versiouudistuksen aika.

Merkittävimmät tällä hetkellä tunnistetut kehityskohdat ovat seuraavat neljä. Merkittävin kehityskohta on sivuston nopeus, joka varsinkin mobiilikäytössä on häiritsevän hidas. Hakutoiminto on niin hidas, ettei sitä halua käyttää. Ylläpito voisi olla esimerkiksi yleisimmin tehtävien uutisten kohdalla helpompaa. Myös lisäosien määrää voisi pyrkiä supistamaan, niitä on käytössä kaikkiaan 43 kappaletta.

Itse palvelun lisäksi myös kehitysprosessissa olisi vielä parantamisen varaa. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu osoittautui erittäin hyväksi ja toimivaksi valinnaksi. Haasteena kuitenkin on nivoa se yhteen muihin kehitysmenetelmiin, niin että se olisi luonteva osa prosessia eikä kulkisi erillisenä sen rinnalla. Vaatimusmäärittelyn sijaan tulisi tuottaa tavoitteet ja käyttäjätarinat käyttäjälähtöisellä suunnittelulla. Näistä muodostetaan ohjelmistokehityksen kehys ja Scrumin backlog. Scrum-suunnittelu toimii edellä mainitun kehysten sisällä kuvan 10 mukaisesti.



Kuva 10. Parannettu kehitysmenetelmä

Projektijohtajia voi olla vain yksi henkilö, mutta Product Ownereita on kaksi (näin oli myös Myintegration.fi-projektissa). Toinen vastaa projekti- ja ohjausryhmän toiminnasta ja toinen eri käyttäjäryhmistä. Kumpikin osallistuu molempiin tiedonkulun yksinkertaistamiseksi. Kuitenkin tarvittaessa voidaan kokouksia pitää niin, että vain vastuuhenkilö on paikalla, mikäli tilanne sitä vaatii. Kumpikin on Scrum-tiimissä ja vastuut jaetaan siten, että toinen vastaa enemmän projekti- ja ohjausryhmän tavoitteiden huomioimisesta ja toinen taas edustaa käyttäjäryhmiä.

Tärkeää on, että sekä projektiryhmä että ohjausryhmä ymmärtävät ainakin käyttäjälähtöisen kehittämisen ja Scrumin alkeet, sillä Product Ownerin toiminta poikkeaa niin paljon perinteisen projektipäällikön toiminnasta vesiputousmallissa.

Scrum-tiimin on hyväksyttävä käyttäjäryhmien vaatimukset sekä palautteen tärkeys suunnittelua ohjaavana tekijänä. Toki käyttäjäryhmien tulee myös hyväksyä Scrum-tiimin näkemys teknisistä rajoituksista ja vaatimusten taloudellisista vaikutuksista.

Käyttäjäryhmien kokoon saaminen parin viikon välein on haastavaa. On toivottavaa, että käyttäjäryhmät pääsevät näkemään palvelun kehittämisen ja osallistumaan kehittämiseen

itse kehitysalustalla. Tämä on mahdollista toteuttaa sivuille tehtävillä palautemekanismeilla ja äänestysmahdollisuuksilla. Näitä ei juuri kukaan Myintegration.fi-projektin aikana tavatuista ohjelmistotaloista kuitenkaan tarjonnut.

Lähteet

Ammattiopisto Tavastia b. Maahanmuuttajaopiskelijana ammattiopistossa. Luettavissa: <https://www.kktavastia.fi/ammattiopisto-tavastia/hakijalle/maahanmuuttajaopiskelijana-ammattiopistossa/>. Luettu 4.3.2019.

Avoltus & Citrus & Druid & Wunder & Kuntaliitto & Turun kaupunki. Miten alustaa on kehitetty? Luettavissa: <https://www.kada.fi/#about>. Luettu 28.7.2019.

CollabNet VersionOne 2019. 13th Annual State Of Agile Report. Luettavissa: <https://www.stateofagile.com/#ufh-i-521251909-13th-annual-state-of-agile-report/473508>. Luettu: 28.9.2019.

Dirin, A & Nieminen, M. 2018. The Three Eras of Mobile Learning User Experience. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/326587970_The_Three_Eras_of_Mobile_Learning_User_Experience. Luettu: 1.11.2019.

Drupal 2019. Drupal 7 will reach end-of-life in November of 2021 - PSA-2019-02-25 Luettavissa: <https://www.drupal.org/psa-2019-02-25>. Luettu 30.7.2019.

Hämeenlinnan kaupunki, 2019a. Monikulttuurinen opetus. Luettavissa: <https://beta.hameenlinna.fi/varhaiskasvatus-ja-koulutus/perusopetus/oppilaan-tukeminen/monikulttuurinen-opetus/>. Luettu 3.3.2019.

Hämeenlinnan kaupunki, 2019b. Kymppiluokka. Luettavissa: <https://beta.hameenlinna.fi/varhaiskasvatus-ja-koulutus/perusopetus/oppilaan-tukeminen/kymppiluokka/>. Luettu 3.3.2019.

Hämeenlinnan kaupunki, 2019c. Hankkeet. Luettavissa: <https://www.hameenlinna.fi/hallinto-ja-talous/strategia-ja-kehittaminen/hankkeet/>. Luettu 12.9.2019.

Hämeenlinnan kaupunki, 2019d. Strategia ja kehittäminen. Luettavissa: <https://www.hameenlinna.fi/hallinto-ja-talous/strategia-ja-kehittaminen/>. Luettu 12.9.2019.

Hämeenlinnan kaupunki, 2019e. <http://intra/toimialat/sosiaali-ja-terveys-pelastuslaitos/perhe-ja-sosiaalipalvelut/maahanmuuttotyö/>. Luettu 13.9.2019.

Hyria. Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, lähihoitaja. Luettavissa: https://www.hyria.fi/koulutukset/hae_jatkuvassa_haussa/koulutustarjonta/sosiaali-_ja_terveysala/sosiaali-_ja_terveysalan_perustutkinto_lahihoitaja. Luettu 24.3.2019.

infofinland.fi 2018. Kotoutuminen Suomeen. Luettavissa: <https://www.infofinland.fi/fi/elama-suomessa/maahanmuuttajana-suomessa/kotoutuminen-suomeen>. Luettu 16.7.2019

The Interaction Design Foundation. User Centered Design. Luettavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/user-centered-design>. Luettu: 11.11.2019.

Jokela, M 2015. Drupal: Vahvat perustoiminnallisuudet ja laaja kehittäjäyhteisö. Luettavissa: <https://web-ostajanopas.fi/2015/09/25/drupal-vahvat-perustoiminnallisuudet-ja-laaja-kehittajayhteiso/>. Luettu 23.7.2019

Jokela, T 2011a. ISO 9241-210 Human-centred design for interactive systems. Mitä se on? Luettavissa: <http://iso9241-210.blogspot.com/>. Luettu 1.9.2020.

Jokela, T 2011b. Periaatteita ja käytännön ohjeita käytettävyyden ja vuorovaikutuksen suunnitteluun: SFS-EN ISO 9241 –sarjan perusosat. Luettavissa: <https://docplayer.fi/851037-Otsikko-periaatteita-ja-kaytannon-ohjeita-kaytettavyden-ja-vuorovaikutuksen-suunnitteluun-sfs-en-iso-9241-sarjan-perusosat-johdanto.html>. Luettu 1.9.2020.

Kempas, K. 2017. Lähes puolet suomalaisista ottaisi Suomeen lisää maahan-muuttajia – ”Ehkä ihmiset ovat ymmärtäneet, ettei se ole maahanmuuttaja, joka tulee ja vie työt” Helsingin Sanomat verkkojulkaisu. Luettavissa: <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000005474369.html>. Luettu 10.7.2019.

Kiipulasäätiö. Ammatilliset perustutkinnot. Luettavissa: <https://www.kiipula.fi/ammattilliset-perustutkinnot>. Luettu 24.3.2019.

Konsti, S. 23.5.2017. Projektipäällikkö. Myintegration.fi hankkeen esittely. Kotofoorum Kumppanuustalo. Hämeenlinna

Koulutusyhtymä Tavastia, a. Monikulttuurisuusohjelma. Luettavissa: <http://kktavastia.tweb.fi/3/157418>. Luettu 5.3.2019.

Koulutusyhtymä Tavastia, b. Oppisopimus. Luettavissa: <https://www.kktavastia.fi/tyoelamalle/oppisopimus/>. Luettu 24.3.2019.

Lindström, S 2018. KÄYTETYIMMÄT SISÄLLÖNHALLINTAJÄRJESTELMÄT – WORDPRESS JOHTAA SIVUSTOJEN JA DRUPAL LIIKENTEEN MÄÄRÄSSÄ. Luettavissa: <https://www.itewiki.fi/blog/2018/11/kaytetyimmat-sisallönhallintajarjestelmat-wordpress-johtaa-sivustojen-ja-drupal-liikenteen-maarassa/>. Luettu 23.7.2019.

Lindqvist-Virtanen, C & Virta, J & Huhtamäki, H & Hanhimäki, K 2011. Sosiaali- ja terveysministeriö. Maahanmuuttoon ja maastamuuttoon liittyvää sosiaaliturvasäännöstöä selvittäneen työryhmän muistio. Luettavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72091/URN%3aNBN%3afi-fe201504223752.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 15.7.2019.

Maahanmuuttovirasto. Tilastot. Luettavissa: <https://tilastot.migri.fi/index.html#decisions/21205?start=564&end=575>. Luettu 30.5.2020.

Malmgren, M 2018. Yhteistyötä ja avointa ohjelmistokehitystä tukeva yhteisö nimeltä Kunta.fi on aloittanut toiminnan! Luettavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/ajankoh- taista/2018/yhteistyota-ja-avointa-ohjelmistokehitysta-tukeva-yhteiso-nimelta-kuntafi>. Luettu 29.7.2019.

Moisala, S 2018. Kunta.fi-yhteistyö on lähdössä lentoon. Luettavissa: <http://www.turku.fi/blogit/blogi-digipalveluista/kuntafi-yhteistyo-lahdossa-lentoon>. Luettu 29.7.2019.

Muranen, A 2018. Opas verkkosivujen alustan valintaan – WordPress vai Drupal? Luettavissa: <https://pixels.fi/fi/blogi/opas-verkkosivualustan-valintaan-wordpress-vai-drupal/>. Luettu 23.7.2019.

Nielsen, J 1993. Usability Engineering. Academic Press, Inc. Cambridge.

Norman, D 2002. The design of everyday things. Basic Books 2002. New York

North Patrol 2019. Datakatsaus: Kuntien käyttämät julkaisujärjestelmät Suomessa. Luettavissa: <https://web-ostajanopas.fi/2019/04/08/kuntadatakatsaus-kuntien-kayttamat-julkaisu-jarjestelmat-suomessa/>. Luettu 22.7.2019.

Novoseltseva, E 2017. User-Centered Design: An Introduction. Luettavissa: <https://usabilitygeek.com/user-centered-design-introduction/>. Luettu: 11.11.2019.

Open Source Initiative 2018. History of the OSI. Luettavissa: <https://opensource.org/history>. Luettu 13.6.2020.

Opetushallitus. Maahanmuuttajien koulutus Suomessa. Luettavissa: https://www.oph.fi/download/121983_OPH_maahanmuu.ajaesite_fivalmis.pdf. Luettu 28.2.2019.

Paakki, J & Laine H 2003. Ohjelmistotuotanto. Luettavissa: <https://www.cs.helsinki.fi/u/paakki/ohtuk03-luento2-bw.pdf>. Luettu: 15.9.2019.

Peda.net.2018. Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa -koulutusmateriaali 2018. Luettavissa: <https://peda.net/kol/foorumi/m/mkk/t3mst/mtmjktm/mko>. Luettu 2.7.2019

Roto, V. Law, E. Vermeeren, A. & Hoonhout, J. 2011. Luettavissa: User experience white paper <http://www.allaboutux.org/files/UX-WhitePaper.pdf>. Luettu: 1.11.2019.

Royce, W. 1970. Luettavissa: <http://www-scf.usc.edu/~csci201/lectures/Lecture11/royce1970.pdf>. Luettu: 13.9.2019.

Saalasto, P 2017. Olkaa hyvät, tässä teille Turku.fi-koodi! Digitaalisten palvelujen kehittämisen (DiPaKe) blogi. Luettavissa: <https://blogit.turku.fi/driveturku/2017/02/16/olkaa-hyvattassa-teille-turku-fi-koodi/>. Luettu 24.7.2019.

Schwaber, K. 2019. Ken Schwaber Luettavissa: <https://www.scrum.org/team/ken-schwaber>. Luettu: 4.10.2019.

- Schwaber, K & Sutherland, J. 2017. Luettavissa: <https://www.scrum-guides.org/docs/scrumguide/v2017/2017-Scrum-Guide-US.pdf#zoom=100>. Luettu: 4.10.2019.
- Sinkkonen, I. Nuutila, E & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Tietosanoma oy. Helsinki.
- Sliger, M. (2011). Agile project management with Scrum. Paper presented at PMI® Global Congress 2011—North America, Dallas, TX. Newtown Square, PA: Project Management Institute. Luettavissa: <https://www.pmi.org/learning/library/agile-project-management-scrum-6269>. Luettu: 5.10.2019.
- Studentum.fi. Hämeen ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.studentum.fi/koulutukset/hameen-ammattikorkeakoulu/>. Luettu 31.3.2019.
- Taina, J 2009. Ohjelmistoprosessit ja ohjelmistojen laatu. Luettavissa: https://www.cs.helsinki.fi/u/taina/opol/k-2009/pdf/luku-6_2.pdf. Luettu: 14.9.2019.
- Takeuchi, H. & Nonaka, I. 1986. The new new product development game. Luettavissa: <http://www.agilepractice.eu/wp-content/uploads/2016/09/Product-Development-Scrum-1986.pdf>. Luettu: 28.9.2019.
- Teoh, C. 2006. User-centred design (UCD) - 6 methods. Luettavissa: <https://www.webcredible.com/blog/user-centered-design-ucd-6-methods/>. Luettu: 25.11.2019.
- Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL) 2019. Maahanmuuttajien kuntoutuspalvelut. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/maahanmuuttajien-kuntoutuspalvelut>. Luettu 13.7.2019.
- Tilastokeskus 2020a. Kototietokanta/Väestö. Luettavissa: http://kototietokanta.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Kototietokanta/Kototietokanta__vaesto__tunnusl/051_vaesto_tunnusl_001.px/?rxid=cebbde2b-9443-43e6-97a6-b8b2505db081. Luettu 30.5.2020

Tilastokeskus 2020b. Kototietokanta/ Väestön pääasiallinen toiminta (työmarkkina-asema) sukupuolen mukaan. Luettavissa: http://kototietokanta.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Kototietokanta/Kototietokanta__tyokay__kansal__paa/010_koto_kansal_tyokay_001.px/?rxid=cebbde2b-9443-43e6-97a6-b8b2505db081. Luettu 30.5.2020.

Tilastokeskus 2020c. kototietokanta/ Kansalaisuus iän ja sukupuolen mukaan:. Luettavissa: http://kototietokanta.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Kototietokanta/Kototietokanta__vaesto__kansal/011_vaesto_kansal_001.px/?rxid=cebbde2b-9443-43e6-97a6-b8b2505db081. Luettu 30.5.2020.

Tilastokeskus 2020d. Kototietokanta/ Kieli iän ja sukupuolen mukaan Luettavissa: http://kototietokanta.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Kototietokanta/Kototietokanta__vaesto__kieli/021_vaesto_kieli_001.px/?rxid=cebbde2b-9443-43e6-97a6-b8b2505db081. Luettu 30.5.2020.

Tilastokeskus a. Taloudellinen huoltosuhde. Luettavissa: <https://findikaattori.fi/fi/32>. Luettu 31.5.2020.

Tilastokeskus b. Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. Luettavissa: http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__kou__opiskt/statfin_opiskt_pxt_003.px/table/tableViewLayout2/?rxid=18b05d7a-b3d0-4d23-b1f3-42baa9d94b3e. Luettu 8.4.2019.

Tilastokeskus c. Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. Luettavissa: http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen/Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen__Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen/maakoto_pxt_11vu.px/. Luettu 22.1.2019.

Työ- ja elinkeinoministeriö a. Kasvua ja hyvinvointia maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikalla. . Luettavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/11992263/Faktatietoa+maahanmuutosta+ja+kotouttamisesta+25012019/faa5862e-9f95-d674-199e-f8cf9b4ba2c4/Faktatietoa+maahanmuutosta+ja+kotouttamisesta+25012019.pdf>. Luettu 12.9.2019

Työ- ja elinkeinoministeriö b. Keskeiset käsitteet. Luettavissa: <https://kotouttaminen.fi/keskeiset-kasitteet>. Luettu 12.9.2019

Väänänen, A & Toivanen, M & Aalto, A & Bergbom, B & Härkäpää, K & Jaakkola, M & Koponen, P & Koskinen, S & Kuusio, H Lindström, K & Malin, M & Markkula, H & Merta-
niemi, R & Peltola, U & Seppälä, U & Tiitinen, E & Vartia-Väänänen, M & Vuorenmaa, M &
Vuorento, M & Wahlbeck, K. 2009. Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yh-
teiskuntaan elämän eri osa-alueilla. Luettavissa: [https://api.hankeikkuna.fi/asiakir-
jat/686f292b-aeae-4e81-9f1b-aded3fb26e1/261747fc-9145-4ccc-a9ab-
b449e68dbb1a/JULKAISU_20110617115707.pdf](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/686f292b-aeae-4e81-9f1b-aded3fb26e1/261747fc-9145-4ccc-a9ab-b449e68dbb1a/JULKAISU_20110617115707.pdf). Luettu 2.7.2019.

Yhdistyneet kansakunnat 2016. Suomen humanitaarinen toiminta. Luettavissa:
<https://www.yk.fi/node/471>. Luettu 12.4.2019.

W3Techs 2019. Market share yearly trends for content management systems. Luetta-
vissa: https://w3techs.com/technologies/history_overview/content_management/ms/y. Lu-
ettu 20.7.2019.

Liite 1. Sidosryhmähaastattelut 7.7.2017

MYINTEGRATION.FI SERVICE PLATTER/WEBSITE; QUESTIONS

The purpose of the questions below

The purpose of the questions below is to find out, what kind of information (new) immigrants (third country nationals and stateless persons) need related to their daily life activities in Hämeenlinna. The aim is also to find out, how immigrants search for information and from which sources. The aim of this project is to create a service platter/website which would be easy to use and which would genuinely meet immigrants' the need for information. In order to be able to create such a service platter/website, we would be interested in answers to the following questions below. Every one answering the questions below should answer the questions from his/her own perspective. Every opinion, comment or suggestion is very important and very much appreciated! ☺

BACKGROUND INFORMATION

Since the need for information and the means/possibilities to search for it depend a lot on the person's background, we would like to know the following background information.

Nationality: Irak

Sex: Male

Age: 28

Reading and writing skills (yes or no):

Arabic - mother language

English – little

Finnish- little

Educational background: university.

Status (single, married, with/without children, retired etc.): Single

Ground for residence permit in Finland (e.g. refugee, family member, work, student): refugee

How many months or years in Finland: 18 months

Please note that this background information will be used only for the planning and designing of the service platter/website. This background information will not be used in any other way nor forwarded to anyone else outside this project.

QUESTIONS

- 1) From which sources do you usually search for information on issues regarding your daily life?
 - Setlementti
 - Friends
 - Internet

—

 - e.g. the hameenlinna.fi or Infopankki or other Finnish or foreign websites, the immigrant information services at Kastelli, Setlementti, authorities (for example Kela, TE-toimisto, registry office), social media (for example Facebook groups), other sources (which sources?)

—
- 2) What means do you usually use when searching for information on issues regarding your daily life? **cell phone, computer (internet).**

—

 - e.g. cell phone (internet, SMS, phone call), iPad, lap top, personal visit?

—
- 3) In which format you would like the information on issues regarding daily life to be? short texts.

—

 - e.g. short texts, videos, spoken information, animations, games?

—
- 4) Would you find it useful if you could receive information on issues regarding daily life e.g. via WhatsApp or chat or social media (e.g. Youtube, Twitter, Facebook?)

—

 - whatsapp, chat.
- 5) Which are the most important issues of daily life you would need information on?
 - e.g. housing, learning Finnish language, work, social services, health services, free time activities, other? **work.**
- 6) Which are the most important challenges regarding to searching for information on issues of daily life that you would like the service platter/website to solve? Please name 1 – 5 issues.
 - How to find work.
 - study.
 - Get nationality citizen.
 - Articles.
 - Travel.

—
- 7) Besides information related to issues of daily life, what else would you find useful or interesting that could be on the service platter/website?

- e.g. blogs, articles, interviews, virtual visits to e.g. the sights of Hämeenlinna, games, maps, feedback, other? **virtual visits**
- 8)** How should the information related to issues of daily life be structured?
- as a timeline (what to do first, second etc. when moving to Hämeenlinna), or based on your own family situation and the information/services relevant in your situation (e.g. single, married with/without children, family member, student, work?) or based on your ground for residence permit (e.g. refugee)?
Language, Family.
-
- 9)** Would you like to participate in the planning and designing of the service platter/website also in the near future (for a longer or shorter period) by testing the service platter's/website's different functions and giving feedback? **yes**
-
- 10)** If your answer to question number 6 is yes, how would you like to participate: via an electronic platform and/or face-to-face meetings? **face-to-face meetings**

MYINTEGRATION.FI SERVICE PLATTER/WEBSITE; QUESTIONS**The purpose of the questions below**

The purpose of the questions below is to find out, what kind of information (new) immigrants (third country nationals and stateless persons) need related to their daily life activities in Hämeenlinna. The aim is also to find out, how immigrants search for information and from which sources. The aim of this project is to create a service platter/website which would be easy to use and which would genuinely meet immigrants' the need for information. In order to be able to create such a service platter/website, we would be interested in answers to the following questions below. Every one answering the questions below should answer the questions from his/her own perspective. Every opinion, comment or suggestion is very important and very much appreciated! ☺

BACKGROUND INFORMATION

Since the need for information and the means/possibilities to search for it depend a lot on the person's background, we would like to know the following background information.

Nationality: Somalia

Sex: woman

Age: 47

Reading and writing skills (yes or no):

Somali - mother language

Arabic – little

Finnish – little

Educational background: No school.

Status (single, married, with/without children, retired etc.): Married with children.

Ground for residence permit in Finland (e.g. refugee, family member, work, student): refugee

How many months or years in Finland: 1 year and 5 months

Please note that this background information will be used only for the planning and designing of the service platter/website. This background information will not be used in any other way nor forwarded to anyone else outside this project.

QUESTIONS

11) From which sources do you usually search for information on issues regarding your daily life?

- social worker
- Friends
- TE-toimisto
- Kastelli
- Kela

- e.g. the hameenlinna.fi or Infopankki or other Finnish or foreign websites, the immigrant information services at Kastelli, Setlementti, authorities (for example Kela, TE-toimisto, registry office), social media (for example Facebook groups), other sources (which sources?)

12) What means do you usually use when searching for information on issues regarding your daily life? **I don't know how to use.**

- e.g. cell phone (internet, SMS, phone call), iPad, lap top, personal visit?

13) In which format you would like the information on issues regarding daily life to be? Videos, animations.

- e.g. short texts, videos, spoken information, animations, games?

14) Would you find it useful if you could receive information on issues regarding daily life e.g. via WhatsApp or chat or social media (e.g. Youtube, Twitter, Facebook?) social media (Youtube).

15) Which are the most important issues of daily life you would need information on?

- e.g. housing, learning Finnish language, work, social services, health services, free time activities, other? learning Finnish language, work.

16) Which are the most important challenges regarding to searching for information on issues of daily life that you would like the service platter/website to solve? Please name 1 – 5 issues.

- study.
- How to find work.
- Place in Hämeenlinna.
- How to make passport.
- How to Travel.

17) Besides information related to issues of daily life, what else would you find useful or interesting that could be on the service platter/website?

- e.g. blogs, articles, interviews, virtual visits to e.g. the sights of Hämeenlinna, games, maps, feedback, other? **I am interesting about how to learn driver and where.**

18) How should the information related to issues of daily life be structured?

- as a timeline (what to do first, second etc. when moving to Hämeenlinna), or based on your own family situation and the information/services relevant in your situation (e.g. single, married with/without children, family member, student, work?) or based on your ground for residence permit (e.g. refugee)? **At first language, second work.**

—

19) Would you like to participate in the planning and designing of the service platter/website also in the near future (for a longer or shorter period) by testing the service platter's/website's different functions and giving feedback? **yes**

—

20) If your answer to question number 6 is yes, how would you like to participate: via an electronic platform and/or face-to-face meetings? **face-to-face meetings.**

MYINTEGRATION.FI SERVICE PLATTER/WEBSITE; QUESTIONS**The purpose of the questions below**

The purpose of the questions below is to find out, what kind of information (new) immigrants (third country nationals and stateless persons) need related to their daily life activities in Hämeenlinna. The aim is also to find out, how immigrants search for information and from which sources. The aim of this project is to create a service platter/website which would be easy to use and which would genuinely meet immigrants' the need for information. In order to be able to create such a service platter/website, we would be interested in answers to the following questions below. Every one answering the questions below should answer the questions from his/her own perspective. Every opinion, comment or suggestion is very important and very much appreciated! ☺

BACKGROUND INFORMATION

Since the need for information and the means/possibilities to search for it depend a lot on the person's background, we would like to know the following background information.

Nationality: Irak

Sex: Male

Age: 26

Reading and writing skills (yes or no):

Arabic - mother language

English – little

Farsi- little

Educational background: High school.

Status (single, married, with/without children, retired etc.): Single

Ground for residence permit in Finland (e.g. refugee, family member, work, student): refugee

How many months or years in Finland: 2 months

Please note that this background information will be used only for the planning and designing of the service platter/website. This background information will not be used in any other way nor forwarded to anyone else outside this project.

QUESTIONS

21) From which sources do you usually search for information on issues regarding your daily life?

- Setlementti
- Friends
- Internet

- e.g. the hameenlinna.fi or Infopankki or other Finnish or foreign websites, the immigrant information services at Kastelli, Setlementti, authorities (for example Kela, TE-toimisto, registry office), social media (for example Facebook groups), other sources (which sources?)

22) What means do you usually use when searching for information on issues regarding your daily life? **cell phone (internet).**

- e.g. cell phone (internet, SMS, phone call), iPad, lap top, personal visit?

23) In which format you would like the information on issues regarding daily life to be? short texts.

- e.g. short texts, videos, spoken information, animations, games?

24) Would you find it useful if you could receive information on issues regarding daily life e.g. via WhatsApp or chat or social media (e.g. Youtube, Twitter, Facebook?)

- whatsapp social media (Youtube).

25) Which are the most important issues of daily life you would need information on?

- e.g. housing, learning Finnish language, work, social services, health services, free time activities, other? **learning Finnish language, work.**

26) Which are the most important challenges regarding to searching for information on issues of daily life that you would like the service platter/website to solve? Please name 1 – 5 issues.

- How to find work.
- How to find study.
- Life in Finland.
- Finnish culture.
- Travel.

27) Besides information related to issues of daily life, what else would you find useful or interesting that could be on the service platter/website?

- e.g. blogs, articles, interviews, virtual visits to e.g. the sights of Hämeenlinna, games, maps, feedback, other? **sights of Hämeenlinna, virtual visits**

28) How should the information related to issues of daily life be structured?

- as a timeline (what to do first, second etc. when moving to Hämeenlinna), or based on your own family situation and the information/services relevant in your situation (e.g. single, married with/without children, family member, student, work?) or based on your ground for residence permit (e.g. refugee)?
How to management my time.

—

29) Would you like to participate in the planning and designing of the service platter/website also in the near future (for a longer or shorter period) by testing the service platter's/website's different functions and giving feedback? yes

—

30) If your answer to question number 6 is yes, how would you like to participate: via an electronic platform and/or face-to-face meetings? **face-to-face meetings**

MYINTEGRATION.FI SERVICE PLATTER/WEBSITE; QUESTIONS**The purpose of the questions below**

The purpose of the questions below is to find out, what kind of information (new) immigrants (third country nationals and stateless persons) need related to their daily life activities in Hämeenlinna. The aim is also to find out, how immigrants search for information and from which sources. The aim of this project is to create a service platter/website which would be easy to use and which would genuinely meet immigrants' the need for information. In order to be able to create such a service platter/website, we would be interested in answers to the following questions below. Every one answering the questions below should answer the questions from his/her own perspective. Every opinion, comment or suggestion is very important and very much appreciated! ☺

BACKGROUND INFORMATION

Since the need for information and the means/possibilities to search for it depend a lot on the person's background, we would like to know the following background information.

Nationality: Irak

Sex: Male

Age: 24

Reading and writing skills (yes or no):

Arabic - mother language

English – little

Finnish – little

Educational background: primary school.

Status (single, married, with/without children, retired etc.): Single

Ground for residence permit in Finland (e.g. refugee, family member, work, student): refugee

How many months or years in Finland: 4 months

Please note that this background information will be used only for the planning and designing of the service platter/website. This background information will not be used in any other way nor forwarded to anyone else outside this project.

QUESTIONS

31) From which sources do you usually search for information on issues regarding your daily life?

- Social worker
- Setlementti
- Friends

- e.g. the hameenlinna.fi or Infopankki or other Finnish or foreign websites, the immigrant information services at Kastelli, Setlementti, authorities (for example Kela, TE-toimisto, registry office), social media (for example Facebook groups), other sources (which sources?)

32) What means do you usually use when searching for information on issues regarding your daily life? **cell phone (internet).**

- e.g. cell phone (internet, SMS, phone call), iPad, lap top, personal visit?

33) In which format you would like the information on issues regarding daily life to be? Videos, games.

- e.g. short texts, videos, spoken information, animations, games?

34) Would you find it useful if you could receive information on issues regarding daily life e.g. via WhatsApp or chat or social media (e.g. Youtube, Twitter, Facebook?) social media (Youtube).

35) Which are the most important issues of daily life you would need information on?

- e.g. housing, learning Finnish language, work, social services, health services, free time activities, other? **learning Finnish language, work.**

36) Which are the most important challenges regarding to searching for information on issues of daily life that you would like the service platter/website to solve? Please name 1 – 5 issues.

- How to find study.
- How to find work.
- Finnish culture.
- Sosial
- Travel.

37) Besides information related to issues of daily life, what else would you find useful or interesting that could be on the service platter/website?

- e.g. blogs, articles, interviews, virtual visits to e.g. the sights of Hämeenlinna, games, maps, feedback, other? **articles, interviews, virtual visits**

38) How should the information related to issues of daily life be structured?

- as a timeline (what to do first, second etc. when moving to Hämeenlinna), or based on your own family situation and the information/services relevant in your situation (e.g. single, married with/without children, family member, student, work?) or based on your ground for residence permit (e.g. refugee)?

About language

—

39) Would you like to participate in the planning and designing of the service platter/website also in the near future (for a longer or shorter period) by testing the service platter's/website's different functions and giving feedback? **yes**

—

40) If your answer to question number 6 is yes, how would you like to participate: via an electronic platform and/or face-to-face meetings? **Electronic platform.**

MYINTEGRATION.FI SERVICE PLATTER/WEBSITE; QUESTIONS**The purpose of the questions below**

The purpose of the questions below is to find out, what kind of information (new) immigrants (third country nationals and stateless persons) need related to their daily life activities in Hämeenlinna. The aim is also to find out, how immigrants search for information and from which sources. The aim of this project is to create a service platter/website which would be easy to use and which would genuinely meet immigrants' the need for information. In order to be able to create such a service platter/website, we would be interested in answers to the following questions below. Every one answering the questions below should answer the questions from his/her own perspective. Every opinion, comment or suggestion is very important and very much appreciated! ☺

BACKGROUND INFORMATION

Since the need for information and the means/possibilities to search for it depend a lot on the person's background, we would like to know the following background information.

Nationality: Somali

Sex: Male

Age: 31

Reading and writing skills (yes or no):

Somali- mother language

English – Good

Arabic- Good

France-little

Italy-little

Educational background: Diploma.

Status (single, married, with/without children, retired etc.): Single

Ground for residence permit in Finland (e.g. refugee, family member, work, student): Refugee

How many months or years in Finland: 18 months

Please note that this background information will be used only for the planning and designing of the service platter/website. This background information will not be used in any other way nor forwarded to anyone else outside this project.

QUESTIONS

41) From which sources do you usually search for information on issues regarding your daily life?

- Setlementti
- Internet
- hameenlinna.fi

- e.g. the hameenlinna.fi or Infopankki or other Finnish or foreign websites, the immigrant information services at Kastelli, Setlementti, authorities (for example Kela, TE-toimisto, registry office), social media (for example Facebook groups), other sources (which sources?)

42) What means do you usually use when searching for information on issues regarding your daily life? **Cell phone, Tablet, computer (internet).**

- e.g. cell phone (internet, SMS, phone call), iPad, lap top, personal visit?

43) In which format you would like the information on issues regarding daily life to be? short texts.

- e.g. short texts, videos, spoken information, animations, games?

44) Would you find it useful if you could receive information on issues regarding daily life e.g. via WhatsApp or chat or social media (e.g. Youtube, Twitter, Facebook?)
- whatsapp , chat.

45) Which are the most important issues of daily life you would need information on?
- e.g. housing, learning Finnish language, work, social services, health services, free time activities, other? **Services, social services, health services, free time activities, work.**

46) Which are the most important challenges regarding to searching for information on issues of daily life that you would like the service platter/website to solve? Please name 1 – 5 issues.

- How to find work.
- How to find Finnish Friends.
- Skills.
- Finnish culture.
- Finnish language.

47) Besides information related to issues of daily life, what else would you find useful or interesting that could be on the service platter/website?

- e.g. blogs, articles, interviews, virtual visits to e.g. the sights of Hämeenlinna, games, maps, feedback, other? **Sports**
-
- 48)** How should the information related to issues of daily life be structured?
 - as a timeline (what to do first, second etc. when moving to Hämeenlinna), or based on your own family situation and the information/services relevant in your situation (e.g. single, married with/without children, family member, student, work?) or based on your ground for residence permit (e.g. refugee)? **Work, Study.**
 -
- 49)** Would you like to participate in the planning and designing of the service platform/website also in the near future (for a longer or shorter period) by testing the service platform's/website's different functions and giving feedback? **yes**
-
- 50)** If your answer to question number 6 is yes, how would you like to participate: via an electronic platform and/or face-to-face meetings? **an electronic platform and if it's important we can do it face-to-face meetings.**

MYINTEGRATION.FI SERVICE PLATTER/WEBSITE; QUESTIONS**The purpose of the questions below**

The purpose of the questions below is to find out, what kind of information (new) immigrants (third country nationals and stateless persons) need related to their daily life activities in Hämeenlinna. The aim is also to find out, how immigrants search for information and from which sources. The aim of this project is to create a service platter/website which would be easy to use and which would genuinely meet immigrants' the need for information. In order to be able to create such a service platter/website, we would be interested in answers to the following questions below. Every one answering the questions below should answer the questions from his/her own perspective. Every opinion, comment or suggestion is very important and very much appreciated! ☺

BACKGROUND INFORMATION

Since the need for information and the means/possibilities to search for it depend a lot on the person's background, we would like to know the following background information.

Nationality: Irak

Sex: Male

Age: 35

Reading and writing skills (yes or no):

Arabic - mother language

English – little

Finnish – little

Turkish - good

Educational background: primary school.

Status (single, married, with/without children, retired etc.): Single

Ground for residence permit in Finland (e.g. refugee, family member, work, student): refugee

How many months or years in Finland: 4 months

Please note that this background information will be used only for the planning and designing of the service platter/website. This background information will not be used in any other way nor forwarded to anyone else outside this project.

QUESTIONS

- 1) From which sources do you usually search for information on issues regarding your daily life?
 - social worker
 - Setlementti
 - Friends

–

 - e.g. the hameenlinna.fi or Infopankki or other Finnish or foreign websites, the immigrant information services at Kastelli, Setlementti, authorities (for example Kela, TE-toimisto, registry office), social media (for example Facebook groups), other sources (which sources?)

–
- 2) What means do you usually use when searching for information on issues regarding your daily life? **cell phone (internet).**
 - e.g. cell phone (internet, SMS, phone call), iPad, lap top, personal visit?

–
- 3) In which format you would like the information on issues regarding daily life to be?
Videos, games.
 - e.g. short texts, videos, spoken information, animations, games?

–
- 4) Would you find it useful if you could receive information on issues regarding daily life e.g. via WhatsApp or chat or social media (e.g. Youtube, Twitter, Facebook?)
social media (Youtube).
- 5) Which are the most important issues of daily life you would need information on?
 - e.g. housing, learning Finnish language, work, social services, health services, free time activities, other? **learning Finnish language, work.**
- 6) Which are the most important challenges regarding to searching for information on issues of daily life that you would like the service platter/website to solve? Please name 1 – 5 issues.
 - How to find study.
 - How to find work.
 - Finnish culture.
 - Sosial
 - Travel.

–
- 7) Besides information related to issues of daily life, what else would you find useful or interesting that could be on the service platter/website?
 - e.g. blogs, articles, interviews, virtual visits to e.g. the sights of Hämeenlinna, games, maps, feedback, other? **articles, interviews, virtual visits**
- 8) How should the information related to issues of daily life be structured?

- as a timeline (what to do first, second etc. when moving to Hämeenlinna), or based on your own family situation and the information/services relevant in your situation (e.g. single, married with/without children, family member, student, work?) or based on your ground for residence permit (e.g. refugee)?

About language

—

- 9)** Would you like to participate in the planning and designing of the service platter/website also in the near future (for a longer or shorter period) by testing the service platter's/website's different functions and giving feedback? **yes**

—

- 10)** If your answer to question number 6 is yes, how would you like to participate: via an electronic platform and/or face-to-face meetings? **Electronic platform.**