

HELSINGIN MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUT YHDESSÄ OSOITTEESSA
www.mamuinfo.fi

Antti Olkinuora ja Antti Piispanen
Opinnäytetyö, syksy 2011
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Diak Etelä, Helsinki
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)
Diakoninen sosiaali-, terveys- ja
kasvatusalan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK) + diakonin
virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Olkinuora, Antti & Piispanen, Antti.

Helsingin maahanmuuttajien palvelut yhdessä osoitteessa – www.mamuinfo.fi

Diak Etelä Helsinki, syksy 2011. 65 s, 7 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).
Diakoninen sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteiden koulutusohjelma. Sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus

Kehittääksemme palvelunohjausta Helsingissä toteutimme opinnäytetyönämme Internet-sivuston, joka sisältää Helsingin maahanmuuttajille tarkoitettuja palveluja. Sivuston tarkoitus on auttaa maahanmuuttajia ja heidän parissaan työskenteleviä löytämään tarpeellisia palveluja vaivattomasti. Havaitimme projektin alussa, että tietoa palveluista on Internetissä monissa eri paikoissa ja tiedon löytäminen saattaa olla työlästä ja aikaa vievää sekä vaatia hyvää informaationlukutaitoa.

Valitsimme Internet-sivuston opinnäytetyöksemme kahdesta syystä. Ensimmäinen Internet on tiedotuskanava, johon pääsy on yksinkertaista ja vaivatonta. Tämä on tärkeää matalan kynnyksen palvelulle. Toiseksi tämän tyyppinen palvelu mahdollistaa asiakkaiden osallistamisen, sillä he löytävät tietoa palveluista itse. Mahdollisuus kehittää palvelua edelleen ja päivittää tietoja Internetissä antavat palvelulle mahdollisuuden kehittyä opintojemme jälkeen.

Lähtökohtana oli kerätä tietoa olemassa olevista palveluista ja linkittää ne Internet-sivustollemme niin, että tarvittavat palvelut ja informaatio olisivat helposti löydettävissä ja palveluvalikoima olisi mahdollisimman kattava. Sivustolta löytyy niin kunnallisia maahanmuuttajapalveluja kuin yhdistysten ja järjestöjen tarjoamia palveluita.

Palveluamme voi navigoida ikäryhmän tai elämäntilanteen mukaan. Keräsimme sivuston kautta palautetta lomakkeella. Pyysimme opiskelijoita, maahanmuuttajia, maahanmuuttoalan ammattilaisilta vastaanottokeskuksista ja kansalaisjärjestöistä vastaamaan. Sivustosta saamamme palautteen perusteella voimme todeta, että tämän kaltainen työkalu on tarpeellinen ja hyödyllinen.

Avainsanat: palveluohjaus, osallistaminen, Internet, matalan kynnyksen palvelu, maahanmuuttaja, informaationlukutaito.

ABSTRACT

Olkinuora, Antti and Piispanen, Antti

Helsinki social services for immigrants on one website: www.mamuinfo.fi
65 p., 7 appendixes. Language: Finnish. Helsinki, Autumn 2011.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services.
Degree: Bachelor of Social Services.

Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work. Degree:
Bachelor of Social Services.

To develop service guidance in Helsinki, we set out to create an Internet-portal containing immigrant services in the area of Helsinki, Finland. This portal should help immigrants and people working with them to find different services with less effort. In the beginning of this project we discovered that the information on existing services was already attainable on the Internet but scattered and hard to obtain.

We chose Internet as our means of communication for two reasons. Firstly, almost anyone can access the knowledge anywhere, anytime. Most migrants have sufficient computer skills. These are important points of a low-threshold service. This type of service also enables the inclusion of clients as they can gain knowledge about services for themselves. The second reason was the ability to further develop and update the information.

Information on existing services in the area was collected manually by us and then added to our website. This website was supposed to be easy to access and use, and the list of services as comprehensive as possible. Because of this, we did not leave out any group of immigrants. The list of services includes public immigrant services and all kinds of services from different NGOs.

We provide users the ability to navigate the services by age group or life situation. We gathered feedback via our website, specifically asking co-workers, students and migrants to reply. We received over 100 responses. Based on the feedback, we can conclude that this type of a tool seems much needed and useful.

Keywords: service guidance, inclusion, Internet, immigrant, low-threshold service, computer skills, migrants

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 PRODUKTION TAVOITE	8
3 MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUOHJAUS HELSINGISSÄ	10
3.1 Maahanmuuttajat Suomessa ja Helsingissä	10
3.2 Palveluohjaus käsitteenä	14
3.3 Internet matalan kynnyksen palveluohjauksen välineenä	16
3.4. Internet tiedon välittäjänä.....	20
3.5 Internetin ja vapaan tiedonvälityksen hinta	22
4 IDEASTA INTERNETIIN, SUUNNITELMASTA OPINNÄYTETYÖKSI	24
4.1 Opinnäytetyön suunnittelu	24
4.2 Sivuston rakentuminen	25
4.3 Internet-sivuston markkinointi ja ylläpito	27
5 MAMUINFO – INTERNET-SIVUSTO.....	29
5.1 Internet-sivuston kuvaus.....	29
5.2 Arviointi.....	31
5.2.1 Käyttäjäpalaute	32
5.2.2 Avoin palaute	34
5.2.3 Asiantuntija-arviointi	36
5.2.4 Oma arviointi	38
6 POHDINTA	40
6.1 Sivusto.....	40
6.2 Kirkon maahanmuuttajatyö	42
6.3 Eettinen pohdinta.....	44
6.4 Mitä opimme	46
7 LOPUKSI	48
LÄHTEET.....	50

LIITTEET

LIITE 1: Kuvakaappaus sivuston Etusivusta

LIITE 2: Kuvakaappaus sivuston Palvelut-sivusta

LIITE 3: Kuvakaappaus sivuston Palvelut-sivun alisivusta Opiskelu

LIITE 4: Kuvakaappaus palautelomakkeesta

LIITE 5: Koonti palautelomakkeella saadusta sivuston arvioinnista

LIITE 6: Koonti palautelomakkeella saadusta sivuston arvioinnista. Eriteltynä maahanmuuttajataustaiset ja Kantasuomalaiset

LIITE 7: Kuvakaappaus Facebook-ryhmän ”Mamu keskustelu ilman sensuuria (lieksa)” etusivusta

1 JOHDANTO

Päätimme tehdä opinnäytetyömme palveluohjauksesta. Alkuperäinen ajatus oli tehdä Internet-sivusto pääkaupunkiseudun sosiaalipalveluista. Samaan aikaan päätöksemme kanssa julkaistiin Internet-sivusto suomi.fi, jossa on koko maan laajuisesti huomioitu julkishallinnon palvelut. Asiaa tarkemmin pohdittuamme totesimme myös, että tehtävä on aivan liian laaja opinnäytetyöksi. Rajasimme alueen Helsingin kaupungiksi ja kohderyhmäksemme valitsimme maahanmuuttajat ja palvelut, jotka kohdistuvat heille. Näin säilytimme Vilkan ja Airaksisen peräänkuuluttaman suhteellisuudentajun työssämme (Vilka & Airaksinen 2003, 48).

Käytämme tässä opinnäytetyössä termiä maahanmuuttaja kuvaamaan henkilöä, joka on muuttanut omasta maastaan toiseen maahan, tässä tapauksessa Suomeen. maahanmuuttajiksi luemme niin pakolaiset kuin työn ja opintojen vuoksi Suomeen muuttaneet sekä heidän jälkeläisensä. Maahanmuuttajat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä ihmisiä, joilla on erilaiset taustat, koulutustaso ja kokemukset. (Sisäasiainministeriö 2011.)

Aloittaessamme työtämme huomasimme, että Helsingissä on runsaasti palveluja maahanmuuttajille. Tietoa palveluista on julkaistu monessa mediassa ja usea palveluntuottaja vastaa itse tiedottamisesta. Näitä palveluja ei ole kattavasti koottu yhdelle sivustolle tai julkaisuksi vaan palveluita hakevat joutuvat etsimään tarvitsemansa tiedon monista eri paikoista. Päätimme helpottaa tätä tilannetta kokoamalla useita erilaisia palveluita yhdelle Internet-sivustolle. Otimme mukaan julkisten palvelujen lisäksi linkkejä kolmannen sektorin ja uskonnollisten yhteisöjen palveluista. Sen lisäksi listasimme muita kohderyhmää hyödyttäviä linkkejä, kuten maahanmuuttoa ja Suomi-tietoutta käsitteleviä tietopankkeja, raportteja ja selontekoja.

Maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden tarjonta ja palveluohjaus on jakautunut monen eri toimijan vastuulle. Eri palveluiden tarjoajat eivät usein ole selvillä toistensa tekemisistä tai uusista projekteista. Tämä saattaa pahimmillaan johdattaa siihen, että joitain maahanmuuttajille tärkeitä palveluita jää toteuttamatta, kun taas toisista palveluista on ylitarjontaa. Internet on nopeasti kasvava kanava (Tilastokeskus 2010a, 5), jossa palvelun tarjoajat ja käyttäjät voivat kohdata toisensa. Palvelun tarjoajilta odotetaan ammattimaista, ajantasaista, yksinkertaista ja toimivaa sivustoa, joka sisältää asiallista tietoa, uutta aineistoa ja vuorovaikutteisuutta (Johansson 2005, 19). Käyttäjiltä taas vaaditaan kokemusta virtuaalisista ympäristöistä sekä taitoa käyttää Internetin erilaisia hakukoneita. Nämä oletukset eivät aina toteudu. Sivustoilla saattaa olla vanhentunutta ja jopa väärää tietoa. Tämä vaikuttaa sivujen kävijämääriin nopeasti (Johansson 2005, 28). Kaikkien kohderyhmien tiedonhaku ja kielitaidot tai koulutustausta eivät välttämättä yllä sille tasolle, jota palveluntarjoaja odottaa (Maasilta, Simola & af Heurlin 2008, 48).

Internet-sivustomme sisältää Helsingissä asuville maahanmuuttajille suunnattuja palveluita kuvauksineen ja yhteistietoineen. Panostimme sivuston vuorovaikutteisuuteen, selkeyteen, helppokäyttöisyyteen ja siihen, että tiedot ovat ja pysyvät ajan tasalla. Vuorovaikutteisuuden vaatimukseen vastataksemme sijoitimme etusivulle kaksi lomaketta, joista toisella voi ilmoittaa meille vanhentuneesta linkistä ja toisella puuttuvasta palvelusta. (Olkinuora & Piispanen 2011.) Tämä auttaa meitä poistamaan vanhentuneet linkit ja lisäämään tarvittaessa käyttäjien toivomia linkkejä sivustollemme. Sivuston seuraavassa kehitysvaiheessa vuorovaikutteisuuteen on panostettava huomattavasti, sillä se on yksi toimivan verkkoviestinnän oleellisista ehdoista (Johansson 2005, 18). Valitsimme Sporttisaitti-yhtiön tuottaman kotisivupohjan, jolla on helppo rakentaa selkeää ja helppokäyttöinen sivusto (Sporttisaitti 2011). Sivujen tavoitteena on tarjota maahanmuuttajille ja heidän parissa työskenteleville tarpeitaan vastaava, helppokäyttöinen palveluhakemisto.

2 PRODUKTION TAVOITE

Internet-sivustomme tarkoitus oli parantaa maahanmuuttajien palvelunohjausta Helsingissä. Olemme opiskelujen ja etenkin työharjoittelujen aikana kohdanneet useaan otteeseen tilanteita, joissa palvelut ja niiden oletetut käyttäjät eivät ole löytäneet toisiaan. Syitä tähän on ollut monia. Eräs tärkeä tekijä on Helsingissä olevien sosiaalialan palveluiden ja niiden tuottajien suuri määrä. Saattaa kestää kauan ennen kuin uusi palvelu löytää tiensä palveluntarvitsijan tai alan ammattilaisten tietoisuuteen. Myös palvelut itsessään saattavat olla päällekkäisiä, eri palveluntuottajien tehdessä samoja asioita toisistaan tietämättä.

Kehitimme Internet-palvelun, joka kokoaa mahdollisimman laajasti Helsingissä tarjolla olevat maahanmuuttajapalvelut. Tähän sisältyy niin kunnallisia kuin kolmannen sektorin palveluita. Rajasimme palveluiden etsimisen ja kirjaamisen Helsinkiin emmekä esimerkiksi pääkaupunkiseutuun tai koko maahan. Tämä ensimmäinen periaatteellinen ratkaisu tehtiin siksi, että alueellinen raja on palveluiden määrän ja opinnäytetyön laajuuden takia välttämätöntä. Kohtuullistaaksemme työmme määrää päätimme myös rajata opinnäytetyömme Helsingin alueen lisäksi kohderyhmäksi Helsingissä asuvat maahanmuuttajat.

Internetin vaihtoehtona harkitsimme mahdollisuutta koota palvelut esitteeksi, mutta totesimme painetun esitteen vanhanaikaiseksi. Esitettä olisi mahdoton päivittää jälkikäteen ja sen levittäminen on monimutkaisempaa ja tehottomampaa kuin Internet-sivuston. Valitsimme Internetin palvelumme alustaksi myös siksi, että se mahdollistaa meille palvelumme jatkuvan kehittämisen ja helpon tietojen päivittämisen. Valintaan vaikutti myös aiempi kokemuksemme Internet-sivustojen rakentamisesta ja päivittämisestä.

Halusimme opinnäytetyössämme myös tutkia onko Internet erityisesti soveltuva maahanmuuttajille. Voidaanko puhua jopa verkossa tapahtuvasta yhteiskunnallisen sopeutumisen prosessista kuten Weiskopf & Kissau (2008, 95) ja voiko sen avulla saavuttaa tasavaltaisen jäsenyyden sähköisessä yhteiskunnassa niin

kuin Tarnanen, Junttila ja Westinen (2009, 177) ehdottavat? Halusimme myös selvittää, onko maahanmuuttajilla tarvittavaa osaamista ja mahdollisuutta päästä säännöllisesti Internetiin ja onko Internet sopiva työväline monikulttuurisen sopeutumisen edistämiseen.

Tavoitteemme on, että Internet-sivusto tarjoaa julkaisuhetkellä kattavan otoksen Helsingin maahanmuuttajille suunnatuista palveluista. Sivustoa voidaan päivittää ja kehittää edelleen palvelemaan alueen asukkaita ja sosiaalialan työntekijöitä. Tämä on tärkeää opinnäytetyömme mahdollisuudelle kehittyä edelleen todelliseksi työkaluksi maahanmuuttajille ja sosiaalialan ammattilaisille.

3 MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUOHJAUS HELSINGISSÄ

3.1 Maahanmuuttajat Suomessa ja Helsingissä

Maahanmuuttajatermin käyttö ja maahanmuuttajien käsitteleminen yhtenä ryhmänä on pulmallista, koska ryhmä on erittäin epäyhtenäinen. Nykytutkimuksessa käytetään usein käsitteitä transnationaali ja diaspora puhuttaessa maahanmuutosta ja maahanmuuttajista. Transnationaalien käsitteellä tarkoitetaan valtioiden rajat ylittäviä suhteita ja käytäntöjä. Diasporassa eläminen viittaa lähtemiseen pois synnyinsijoiltaan johonkin uuteen paikkaan. Nämä käsitteet kuvaavat paremmin sitä, että ihmisen koti saattaa olla aivan muualla kuin nykyisessä asuinmaassa. Diasporassa elävät ihmiset voivat olla hyvinkin aktiivisia ja osallistua sekä uuden kotimaansa että synnyinmaansa asioihin ja yhteisöihin. (Maasilta ym. 2008, 9-10.) Diasporassa elävä kuvaisi ehkä kohderyhmäämme paremmin kuin termi maahanmuuttaja. Toisaalta Suomessa on virallinen *maahanmuuttajapolitiikka*, jonka päämääränä on *maahanmuuttajan* integroiminen suomalaiseen yhteiskuntaan (Maasilta ym. 2008, 9). Termit maahanmuutto ja maahanmuuttaja ovat myös juurtuneet suomen kieleen, joten päätimme käyttää niitä. Käytämme tässä työssä termiä maahanmuuttaja kuvaamaan kaikkia Suomeen muualta muuttaneita ja heidän jälkeläisiään ensimmäisessä polvessa.

Vuonna 2010 Suomessa on asunut vakituisesti 167 954 ulkomaan kansalaista. Lukuun ei siis sisälly kansalaisuuden saaneita henkilöitä tai turvapaikanhakijoita. Ulkomaalaisista selkeästi suurimmat ryhmät olivat virolaiset (17,3 prosenttia kaikista ulkomaalaisista) ja venäläiset (16,9 prosenttia kaikista ulkomaalaisista). Kolmanneksi suurin ryhmä olivat ruotsalaiset 5,1 prosentilla kaikista ulkomaalaisista. (Sisäasiainministeriö 2010, 4.)

Suuri osa maamme ulkomaalaisista asuu pääkaupunkiseudulla. Helsinki, Espoo ja Vantaa ovat tässä järjestyksessä kärjessä ulkomaalaisten osuudessa väestöstä. Vuoden 2010 lopussa Helsingissä asui 44 461 ulkomaalaista, 7,5 prosenttia kaikista kaupungin asukkaista. (Sisäasiainministeriö 2010, 9.) Ikäraken-

teeltaan Helsingin maahanmuuttajaväestö poikkeaa selvästi suomenkielisistä. Maahanmuuttajissa korostuu 25–44 -vuotiaiden miesten suuri määrä sekä lasten paljous ja vanhusten vähyys. (Peuranen, Vuori, Tikkanen & Berglund 2011, 10.)

Yli neljänkymmenen tuhannen ihmisen joukkoon mahtuu kaikenlaisia elämäntilanteita ja -tarinoita. Osa ulkomaalaisista on pakolaisia, turvapaikanhakijoita, kiintiöpakolaisia tai perheenyhdistämisen kautta tulleita. Yhdistyneiden kansakuntien Geneven sopimus vuonna 1951 määritteli pakolaisen henkilöksi;

jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja on kykenemätön tai sellaisen pelon johdosta haluton turvautumaan sanotun maan suojaan; tai joka olematta minkään maan kansalainen oleskelee entisen pysyvän asuinmaansa ulkopuolella ja edellä mainittujen seikkojen tähden on kykenemätön tai sanotun pelon vuoksi haluton palaamaan sinne. (Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 1951, 1. luku 1. artikla)

Turvapaikanhakijoiksi kutsutaan henkilöitä, jotka Suomeen saavuttuaan hakevat suojelua ja oleskeluoikeutta. Jos henkilö on turvapaikan tarpeessa ja se hänelle myönnetään, hän saa myös automaattisesti pakolaisaseman (Sisäasiainministeriö 2011). Vastaanottavan maan on käsiteltävä hakemus ja huolehdittava hakijan perustoimeentulosta hakemuksen käsittelyn ajan. Kielteisestä päätöksestä voi valittaa kerran, toisen kielteisen päätöksen jälkeen on poistuttava maasta. Henkilö saa pakolaisstatuksen vasta, kun hän saa oleskeluluvan Suomesta. (Räty 2002, 19–20.) Turvapaikanhakijoita saapui Suomeen vuonna 2010 eniten Irakista, Somaliasta ja Bulgariasta (Sisäasiainministeriö 2010, 10). Kiintiöpakolaisilla on Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestön myöntämä pakolaisstatus. Suomi ottaa tietyn määrän kiintiöpakolaisia vuodessa, ja nämä muun muassa pakolaisleireiltä saapuvat henkilöt sijoitetaan suoraan vastaanottoon sitoutuneisiin kuntiin. Perheenyhdistämishjelmalla tarkoitetaan Suomessa oleskelevan pakolaisen oikeutta saada oleskelulupa myös aviopuolisolleen ja alaikäisille lapsilleen, tai vastaavasti alaikäisen lapsen oikeutta saada vanhempansa ja alaikäiset sisaruksensa Suomeen. (Räty 2002, 19–20 Tämä aihe on hyvin ajan-

kohtainen. Tänä vuonna Suomen julkisella areenalla on käyty kiivasta keskustelua tarpeesta kiristää perheenyhdistämisen kriteerejä esimerkiksi Helsingin Sanomien verkkokeskusteluissa (HS.fi Keskustelu 2011) ja Yleisradion verkkouutisissa (Yle.fi 2011).

Pakolaisuuden lisäksi Suomeen tullaan muistakin syistä. Osa muuttaa opiskelun tai työn perässä, osa avioliiton takia. Maahanmuuttajiksi lasketaan myös paluumuuttajat, jotka ovat aikoinaan lähteneet Suomesta ja saaneet ulkomaan kansalaisuuden. Suurimmat tällaiset ryhmät ovat tulleet Ruotsista ja Yhdysvalloista. Merkittävä ryhmä ovat myös ns. inkeriläiset eli Inkerinmaalla asuneet suomalaiset tai heidän jälkeläisensä. (Räty 2002, 30–32.)

Suurin osa Helsingissä asuvista maahanmuuttajista on sijoittunut itäiseen suurpiiriin. Idässä asui vuodenvaihteessa 2009–2010 16 280 ulkomaalaistaustaista. Toiseksi eniten maahanmuuttajia on koillisessa suurpiirissä, 10 001 ulkomaalaistaustaista asukasta. Itäiset lähiöt Jakomäki, Myllypuro, Mellunkylä ja Vuosaari ovat ainoat alueet Helsingissä, joissa ulkomaalaistaustaisten osuus väestöstä on yli 15 prosenttia. (Tikkanen 2010, 17–18.) Palveluita kerätessämme huomasimme, että vain kaksi evankelis-luterilaista seurakuntaa Helsingissä tarjoaa maahanmuuttajille kohdennettuja palveluita. Ei liene sattumaa, että nämä kaksi seurakuntaa ovat Mikaelin seurakunta Myllypurossa ja Kontulassa sekä Vuosaaren seurakunta.

Helsingissä asuvien vieraskielisten määrä on jotakuinkin samassa suhteessa valtakunnallisiin lukuihin. Vieraskielisten väestönosuus oli 2010–2011-vuosien taitteessa 10,8 prosenttia, venäjänkielisten ollessa suurin ryhmä 13 684 hengellä. Toiseksi suurin ryhmä olivat vironkieliset, kolmantena somalinkieliset. Huomattavaa on että nämä kieliryhmät muodostavat 44 prosenttia vieraskielisistä. (Peuranen ym. 2011, 9.) Meidän tulee Internet-sivustoa kehittäessämme ottaa huomioon näiden ryhmien erityistarpeet, kuten esimerkiksi venäjänkielisten ortodoksinen kristillisyys (Helsingin ortodoksinen seurakunnan n. 20 000 jäsenestä 10 prosenttia on venäjänkielisiä) (Helsingin ortodoksinen seurakunta i.a.) tai somalikielisillä islamin usko (Sakaranaho 2008, 25).

Kun tarkastellaan Helsingin väestöä kansallisuuden perusteella, mielenkiintoinen havainto on että Helsingin ulkomaalaisväestöstä 55,4 prosenttia on Euroopasta tulleita. Aasialaisia Helsingin ulkomaalaisväestöstä on 24 prosenttia, Afrikasta tulleita 14,2 prosenttia. Etelä- ja Pohjois-Amerikasta tulleita on vähemmän, 4,7 prosenttia. (Peuranen ym. 2011, 12.) Valtakunnallisiin lukuihin verrattuna voidaan todeta, että Helsingissä on ulkomaalaistaustaisissa hiukan vähemmän Euroopasta tulleita, enemmän afrikkalaisia ja aasialaisia muuhun maahan verrattuna. (Sisäasiainministeriö 2010, 7.)

Voimme työssämme pitää kohderyhmänä Euroopasta tulleista virolaisia ja venäläisiä näiden ryhmien suuren edustavuuden takia. Myös somalitaustaiset vaativat erityishuomiomme, sillä he ovat suurin afrikkalainen väestöryhmä. (Sisäasiainministeriö 2010, 7.)

3.2 Palveluohjaus käsitteenä

Hänninen on koonnut Palveluohjaus-raporttiinsa vuosien 2004–2007 palveluohjauksen kehittämistyön. Hän määrittelee palveluohjauksen asiakkaan etua korostavaksi työtavaksi, jolle on oleellista asiakaslähtöinen työote. Menetelmässä asiakkaan tueksi kootaan eri palveluja. Tavoitteena on tunnistaa asiakkaan palvelujen tarve ja järjestää tarvittavat palvelut. Tavoitteeseen päästään huomioidamalla asiakkaan yksilölliset voimavarat ja tuen tarpeet. (Hänninen 2007, 35–36.)

Palveluohjauksella tarkoitetaan samanaikaisesti sekä asiakastyön menetelmää että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11). Palveluohjauksen kontekstissa opinnäytetyömme on palveluiden yhteensovittamista, mutta lopputulos on tarkoitettu asiakastyöhön. Asiakastyössä palveluohjaus on yksilökohtaista palveluiden yhteensovittamista sekä laajemman palvelukokonaisuuden tarkastelua, hallintaa ja kehittämistä (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15).

Asiakastyön menetelmänä palveluohjausta kuvataan case management -käsitteen avulla. Case managementilla tarkoitetaan työtapaa, jossa asiakkaalle nimetään vastuhenkilö, jota kutsutaan palveluohjaajaksi. Tämä sosiaali- ja terveyspalveluiden asiantuntija seuraa asiakkaan tilannetta ja muuttaa hänelle suunnattuja palveluja tarpeen vaatiessa. Palvelupäätökset tehdään lähellä käyttäjää ja mahdolliset yhteistyöongelmat pyritään ratkaisemaan asiakkaan kanssa neuvottelemalla ja keskustelemalla. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11–12.)

Palveluohjausta voidaan määrittää muillakin tavoilla. Esimerkiksi Suominen ja Tuominen kuvaavat kirjassaan ”Palveluohjaus – portti itsenäiseen elämään” palveluohjauksen kolmitasoista mallia. Yleisessä tai perinteisessä palveluohjauksessa asiakkaan ja työntekijän suhde ei korostu, vaan työntekijä lähinnä palvelujärjestelmän hallinnan avulla ohjaa asiakkaan oikeiden palveluiden piiriin. Voimavarakeskeisessä palveluohjausmallissa asiakas nähdään kumppanina, jonka omat tavoitteet ja voimavarat ovat etusijalla. Palveluohjaaja toimii asiak-

kaan edunvalvojana, joka tukee ja neuvoo häntä. Kolmannessa mallissa, intensiivisessä palveluohjauksessa ohjaajalla on pieni määrä asiakkaita, jotka vaativat intensiivistä työtettä asiakkaan vaikean tilanteen takia. (Suominen & Tuominen 2007, 31–33.)

Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu henkilökohtaisen palvelusuunnitelman tekeminen ja palveluiden yhteen liittäminen. Sen lisäksi palveluohjaajan työtehtäviin kuuluu asiakkaan tukeminen ja motivointi sekä mahdollisesti perheen tukeminen. (Suominen & Tuominen 2007, 31–33.) Sivustomme helpottaa ammattilaisen ja asiakkaan yhteistä tiedonhakua kaikilla kolmella alueella. Sen suurin anti saattaisi kuitenkin olla yleisessä palveluohjauksessa, missä palveluohjaajanrooli on toimia neuvonantajana.

Palveluohjausta tarvitaan erityisesti elämän siirtymävaiheissa. Sellaisia voivat olla esimerkiksi opiskelusta työelämään siirtyminen tai omaan asuntoon muuttaminen. Uudessa elämäntilanteessa ihminen tarvitsee erilaisia palveluja kuin aikaisemmassa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 58–59.)

Muutto toiseen maahan, vapaaehtoisesti tai pakon sanelemana, on erittäin merkittävä siirtymävaihe elämässä. Vaikka maahanmuuttajien palvelutarpeet ovat pitkälti samoja kuin kantaväestöllä, heille saattaa olla enemmän ongelmia palveluiden löytämisessä ja käyttämisessä. Maahanmuuttajat eivät välttämättä tiedä tietyn palvelun olemassaolosta tai tunne lainkaan palvelujärjestelmäämme. Kielitaidon puute voi myös vaikeuttaa palvelun löytämistä tai käyttämistä. (Lehdonvirta & Peltola 2005, 82.)

Sosiaalialan ammattilaisille tarkoitettulle sivustolle www.sosiaaliportti.com on koottu paljon erilaisia hyviä käytäntöjä. Yksi näistä on nimeltään Maahanmuuttajan palveluohjaus. Hyvän käytännön toteuttamisessa muistutetaan, kuinka palveluohjauksessa lähdetään monesti liikkeelle helposti saavutettavista asioista. Tavoitteena on asiakkaan kannustaminen itsensä auttamiseen ja osallistuminen palveluohjauksen prosessiin sekä sitä kautta tapahtuva itsenäistyminen. (Sosiaaliportti 2008.)

Internetin saatavuus ja helppokäyttöisyys sekä asiakkaan mahdollisuus itse etsiä tieto, apua ja palveluita täyttää nämä kriteerit.

3.3 Internet matalan kynnyksen palveluohjauksen välineenä

Matalan kynnyksen palveluilla tarkoitetaan toimintoja, joihin on helppo päästä asiakkaaksi. Ne voivat olla esimerkiksi anonyymeja hoitopaikkoja, joihin voi tulla ilman ajanvarausta tai kaikille avoimia kansalaisten kohtaamispaikkoja, jotka tarjoavat tekemistä. Matalan kynnyksen toteutuminen vaatii, että palvelun piiriin pääseviä ei valikoida. Matalan kynnyksen palvelut ovat kehittyneet siksi, että palveluohjauksessa on painopiste siirtynyt enemmän siihen, että asiakas voimaantuu ja kantaa vastuun omista valinnoistaan. Valmiit palvelupaketit eivät enää kelpaa, ja neuvonnan sekä palveluohjauksen merkitys kasvaa. (Vuorinen 2005, 101–104.)

Internetissä matalan kynnyksen periaate toteutuu hyvin, mikä olikin yksi produktimme lähtökohta. Helsingin seudulla on 15–75-vuotiaista jo 86 prosenttia käyttää Internetiä (Tilastokeskus 2010a, 1). Yhteiskunta on jo hyvin pitkälle verkotunut, eikä kehitys ole pysähtymässä. Nykyinen hallitus on hallitusohjelmassaan huomionnut tietoyhteiskunnan kehityksen. Ohjelman mukaan valtiolta edistää Internet-laajakaistan tarjontaa ja käyttöönottoa (Valtioneuvoston kanslia 2011, 50).

Laajassa Eurostatin tekemässä tutkimuksessa eurooppalaisten tietokoneen ja Internetin käyttötaidoista vuonna 2006 kävi selväksi, että Internetin käyttö oli pohjoismaissa kaikkein laajimmalle levinnyttä, Suomessa vain 16 prosenttia väestöstä ei ollut koskaan käyttänyt tietokonetta tai Internetiä kun taas Kreikassa vastaava luku oli 65 prosenttia (Demunter 2006, 2). Muut merkittävät erottajat tietokone ja Internet taidoista olivat koulutustaso ja ikä. Yksinkertaistettuna, mitä alempi koulutustaso ja mitä korkeampi ikä sitä vähemmän tietokonetta ja Internetiä käytettiin. (Demunter 2006, 3.)

Maahanmuuttajien Internetin käyttöä on tutkittu maassamme vain vähän. Median käytöstä on tehty vain muutamia pienimuotoisia selvityksiä (Tarnanen ym. 2009, 178). Merkittävin tutkimuksista on Maasillan, Simolan ja af Heurlinin määrällis-laadullinen lomaketutkimus, jonka mukaan maahanmuuttajat ovat keskimäärin aktiivisempia Internetin käyttäjiä kuin suomalaiset. Haastattelussa 89 prosenttia maahanmuuttajista kertoi käyttävänsä Internetiä vähintään kerran viikossa (ks. TAULUKKO 1). Vastaavia tuloksia maahanmuuttajien aktiivisemmasta Internetin käytöstä on saatu myös saksalaisessa tutkimuksesta (Weiskopf & Kissau 2008, 96–97) ja kiinalaisten siirtolaisten Internetin käytöstä Singaporessa tehdyssä tutkimuksessa (Chen 2010, 391). Tämä antaisi aiheetta olettaa, että Internet-sivustollemme löytyy käyttäjäkunta.

TAULUKKO 1. Tutkimus maahanmuuttajien Internetin käyttöajasta (Maasilta ym. 2008, 47).

Internetin käyttöaika	Vastaajien lukumäärä	Vastaajien määrä %
Alle tunti päivässä	51	11,8 %
1-2 tuntia päivässä	127	29,3 %
3-4 tuntia päivässä	41	9,4 %
Yli 4 tuntia päivässä	73	16,8 %
3-4 kertaa viikossa	32	7,4 %
1-2 kertaa viikossa	62	14,3 %
2-3 kertaa kuukaudessa	7	1,6 %
Kerran kuukaudessa tai harvemmin	4	0,9 %
Ei koskaan	27	6,2 %
Ei tietoa	10	2,3 %
Yhteensä	434	100,0 %

Pauli Järveläisen opinnäytetyö Maahanmuuttajat Internetin käyttäjinä - Internetin käytön vaikutukset sopeutumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan on yksi

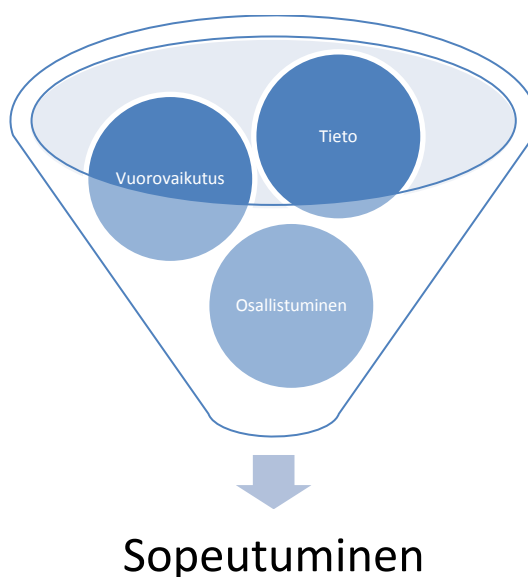
harvoista aihetta käsittelevistä suomalaisista tutkimuksista. Järveläisen työ on aiheeltaan lähellä omaa viitekehystämme ja hänen johtopäätöksensä tukevat Maasillan, Simolan ja af Heurlinin tekemän laajan tutkimuksen tuloksia. Järveläinen toteaa haastattelututkimuksensa perusteella, että Internetiä säännöllisesti käyttävät maahanmuuttajat suhtautuvat Suomeen ja suomalaisiin positiivisesti. He ovat aktiivisempia keskusteluissa, heillä on parempi kuva Suomesta ja suomalaisuudesta kuin vähän Internetiä käyttävillä maahanmuuttajilla. (Järveläinen 2009, 39.) Järveläisen johtopäätös on se, että maahanmuuttajan kotoutumisessa saavutetaan parempi lopputulos, kun hänet ohjataan oikeiden palveluiden piiriin ja Internet on yksi hyvin toimiva apuväline tässä prosessissa (Järveläinen 2009, 39). Hsin-Chun Tsai (2006,91) toteaa Taiwanilais- maahanmuuttaja perheiden, jotka ovat asuneet Yhdysvalloissa alle 5 vuotta, hyötynneen tietokone teknologiasta monella eri tavalla. Esimerkkejä hyödyistä ovat sosiaalisen verkoston luominen ja ylläpito, syrjäytymisen vähentäminen ja vajavaisella kielitaidolla selviäminen siirtolaisuuden alkuvaiheissa (Hsin-Chun Tsai 2006, 91). Riski sairastua mielenterveysongelmiin on maahanmuuttajilla suurimmillaan 6 kuukauden ja 3 vuoden välillä uuteen maahan muutosta (Hsin-Chun Tsai 2006, 91). Jos maahanmuuttaja saa tälle ajanjaksolle apua Internetin palveluista, pitää niitä mielestämme kehittää ja Internetin käyttöä kouluttaa.

Ruotsissa ilmestyneen pro gradu-tutkielman mukaan 1980-luvulla kasvoi usko tekniikan mahdollisuuteen tasa-arvoistaa ja helpottaa viranomaisten palveluja ja demokratian toteutumista (Burell 2006, 11). Internetin läpimurto 1990-luvun puolessa välissä loi viranomaispalveluun uutta tehokkuutta. Ruotsissa syntyi uusi käsite ”24-timmarsmyndighet” (englanninkielinen vastaava käsite on e-government) eli ympärivuorokauden toimiva viranomaispalvelu (Burell 2006, 11). Mielestämme Burrelin ajatus on yhdenmukainen tavoitteemme kanssa tarjota palvelua läpi vuorokauden ja näin lähentää palvelun tarvitsijoita ja sen tarjoajia.

Internet on nykyajan ja tulevaisuuden media, jonka painoarvo kasvaa koko ajan käyttäjien määrän ja käyttöajan lisääntyessä. Päivittäiskäyttäjien määrä lisääntyi

2009–2010 4 prosenttia (Tilastokeskus 2010a. 5). Yksi Internetin käytön yleistyksen syy on sen käytön helppous (Samela 2002, 58).

Internet on erityisesti soveltuva maahanmuuttajille, kun sen käytön oppii, se antaa yhtäläiset mahdollisuudet tiedon hankintaan. Voidaan puhua jopa verkossa tapahtuvasta yhteiskunnallisen sopeutumisen prosessista (Weiskopf & Kissaun 2008. 95). Kyky käyttää Internetin palveluita on edellytys tutustua omaan sosiaaliseen ympäristöönsä sekä kontaktien luomiseen ja ylläpitoon. Myös viranomaisasiointi ja työnhaku ovat siirtyneet merkittävässä määrässä Internetiin. (ks.KUVIO 1.) Alkuperäinen malli on Weiskopf & Kissaun (Weiskopf & Kissaun 2008. 100), josta alla oleva kuvio on tekijöitten muokkaama.



KUVIO 1. Internet sopeutumisen työkaluna

Internetin tehoa monikulttuuriseen sopeutumiseen on vaikea mitata, mutta maahanmuuttajat, jotka käyttävät enemmän uuden isäntämaansa Internet-sivustoja, ovat useammin sopeutuneet paremmin kuin maahanmuuttajat, jotka selaavat enemmän vanhan kotimaansa Internet-sivuja. (Chen 2010, 394.) Internetiä aktiivisesti käyttävät maahanmuuttajat suhtautuvat kantaväestöön positiiivisesti. He näkivät itsensä useammin osana isäntäyhteiskuntaa kuin Internetiä

vain vähän tai ei ollenkaan käyttävät maahanmuuttajat. (Järveläinen 2009, 39.) Chen (2010, 389) näkee Internetin mahdollisesti kaikkein soveltuvimpana työkaluna monikulttuurisessa sopeutumisessa koska verkossa tapahtuva tiedon haku ja kommunikointi ovat sen suurimmat käyttöalueet maahanmuuttajien parissa. Internetistä on tullut maahanmuuttajien suosituin tiedotusväline. Internetin kautta heillä on pääsy valtavaan määrään tietoa, niin isäntämaan asioista kuin myös sen maan asioista josta he ovat muuttaneet. Monipuolinen mahdollisuus pitää yhteyttä ystävien ja perheen kanssa vanhaan kotimaahan ja luoda uusia ystävyyssuhteita maamiestensä kanssa uudessa kotimaassa on myös Internetin sosiaalista sopeutumista edistävä piirre. (Chen 2010, 389.)

3.4. Internet tiedon välittäjänä

Internet on tiedonvälityskanavana erittäin tehokas. Chen (2010, 389), tutkiesaan kiinalaisten siirtolaisten Internetin käyttöä Singaporessa toteaa myös Internetin olevan suosituin siirtolaisten käyttämä tiedonhankinta ja yhteydenpito kanava. Tilastokeskuksen vuonna 2010 tekemän tutkimuksen mukaan 86 prosenttia suomalaisista käyttää Internetiä. (Tilastokeskus 2010a, 5) ja 85:llä prosenttia maahanmuuttajista on Internet-yhteys kotona (Maasilta ym. 2008, 46). Saksassa tehdyssä tutkimuksessa yli 14-vuotiaista saksalaisista 65 prosenttia käytti Internetiä kun taas vastaava luku maahanmuuttajien keskuudessa oli 66.8 prosenttia (Weiskopf & Kissau 2008, 97). Merkille pantava poikkeus maahanmuuttajien Internetin käytössä Maasillan ym. tekemässä tutkimuksessa, oli se, että vähän tai ei lainkaan koulua käyneistä yli 40-vuotiaista kotiäideistä Somaliasta, Irakista ja Afganistanista huomattava määrä ilmoitti käyttävänsä Internetiä harvoin (2-3 kertaa kuussa tai harvemmin) tai ei ollenkaan. (Maasilta ym. 2008, 47–48.)

Maahanmuuttajien kolme selkeästi yleisintä Internetin käyttötapaa Maasillan ym. tutkimuksessa olivat yhteydenpito, uutisten luku ja tiedonhaku (ks. TAULUKKO 2). Näitä tuloksia tukevat myös Weiskopf ja Kissaun (2008,103) ja Chenin (2010, 389) tutkimukset. Koska uutistenluku ja tiedonhaku ovat yleisimpiä

Internetin käyttötapoja tutkittujen maahanmuuttajien keskuudessa, uskomme että Internet on oikea media palveluhakemistolle.

TAULUKKO 2. Tutkimus maahanmuuttajien Internetin käyttötavoista (Maasilta ym. 2008, 49).

Internetin käyttötavat	Kyllä	Ei	Ei tietoa	Yhteensä
Yhteydenpito (sähköposti,puhelut)	68,0 %	16,1 %	15,9 %	100,0 %
Uutiset ja sähköisten lehtien lukeminen	61,8 %	22,3 %	15,9 %	100,0 %
Tiedonhaku	59,0 %	25,1 %	15,9 %	100,0 %
Viihde, musiikki ja elokuvat	44,5 %	39,6 %	15,9 %	100,0 %
Pikaviestit (chat)	29,3 %	54,8 %	15,9 %	100,0 %
Verkkoyhteisöt (Facebook tms.)	17,7 %	66,4 %	15,9 %	100,0 %
Pelaaminen	15,2 %	68,9 %	15,9 %	100,0 %
Blogit	9,9 %	74,2 %	15,9 %	100,0 %

Tiedon välityksessä maahanmuuttajille on tärkeää pitää mielessä viestin ymmärrettävyys. Internetin uutissivustot saattavat olla maahanmuuttajille helpommin lähestyttäviä kuin esimerkiksi painetut sanomalehdet, koska Internet-sivustoilla käytetään tiiviimpää kieltä (Maasilta ym. 2008, 54). Se on lähempänä selkokielen käyttöä, mikä on tärkeää maahanmuuttajille suunnatussa tekstime-diassa.

Maahanmuuttajien suomen kielen hallinta saattaa olla puutteellista, joten tekstin tulisi olla helposti luettavaa. Tästä syystä päätimme panostaa sivustomme kirjoituksissa selkokielisyyteen. Maahanmuuttajat ovat yksi selkokielisen tekstin tuotannon kohderyhmä (Kartio 2009, 8). Selkokielisen ilmaisun perusteita voidaan käyttää missä tahansa mediassa. Selkokieli on eri asia kuin helposti ymmärret-

tävä yleiskieli. Kielen rakenteisiin ja sisältöön kiinnitetään erityistä huomiota ja pyritään huomioimaan vastaanottajan kielellinen kyvykkyys. (Virtanen 2002,8.)

Selkokielessä on monia periaatteita. Sanaston suhteen on tärkeää välttää pitkiä tai erityissanoja. Käytetään tuttuja ja yleisiä sanoja tai selitetään uudet ja vaikeat sanat tekstin yhteydessä. Lauseiden tulee olla lyhyitä ja lauseenvastikkeiden tilalla tulee käyttää sivulauseita. Kielikuvat eivät aina tule ymmärretyksi. Tekstissä tulee olla selkeä ja looginen rakenne. Kaikkia periaatteita ei aina voi noudattaa, sillä selkokielenkin tekstin täytyy olla elävää, jopa tunteita välittävää. (Kartio 2009, 13–21.)

3.5 Internetin ja vapaan tiedonvälityksen hinta

Vaikka Internet on monella tavalla mullistanut yhteydenpitoa, tiedottamista ja lyhentänyt välimatkoja ihmisten välillä, ei se ole suinkaan ongelmaton tai vain positiivista kehitystä luonut ilmiö. Kuten aiemmin mainittiin niin vähän koulutetut ja vanhemmat ihmiset jäävät usein tämän median ulkopuolelle. Erityisenä ryhmänä mainitsimme maahanmuuttajakotiäidit Somaliasta, Irakista ja Afganistanista, jotka eivät myöskään osaa tai joiden ei ole mahdollista päästä verkkopalveluiden piiriin.

Toinen kasvava ongelma liittyy Internetin vahvuuteen tiedon välittäjänä. Informaatio on nykyisin niin helppoa välittää Internetissä, että sen validiteetti on usein kyseenalaista. Internetissä on helppoa esiintyä anonyyminä tai piiloutua nimimerkkien taakse niin, että henkilöllisyyttä ei saada selville (Vähemmistövaltuutetun vuosikertomus 2006, 16). Tämä alentaa kynnystä levittää disinformaatiota ja suoranaisia valheita Internetissä.

Internet on oivallinen alusta myös rasistisille sivustoille ja keskustelupalstoille. Juuri tällä hetkellä Facebook-ryhmä ”Mamu keskustelu ilman sensuuria (lieksa)” (LIITE 6) on herättänyt huomiota ja jopa johtanut poliisin esitutkintaan rasististen kommenttiansa vuoksi (Heikkinen 2011). Yksipuoliselle oman asian ajami-

selle on helppoa perustaa Internet-sivut, ja niiden sisältämiä väitteitä, olivat ne kuinka epätosia tahansa, on vaikeaa jos ei mahdollista poistaa Internetistä, etenkin jos Internet-palvelin on ulkomailla. Esimerkiksi Yhdysvalloissa sananvapaus on väljempää ja sallii myös ääriaineiston julkaisun. (Vähemmistövaltuutetun vuosikertomus 2006, 16.)

Vähemmistövaltuutetun aloitteesta poliisi on perustanut maaliskuussa 2010 nettivinkki-palvelun, jonka tehtävänä on puuttua Internetissä ja keskustelupalstoilla levitetävän rasistiseen ja epäasialliseen materiaaliin. (Vähemmistövaltuutetun vuosikertomus 2010, 15.)

4 IDEASTA INTERNETIIN, SUUNNITELMASTA OPINNÄYTETYÖKSI

4.1 Opinnäytetyön suunnittelu

Valitsimme tiedon- ja palvelunvälityskanavaksi Internet-sivuston. Internet-sivulla tarkoitamme Internet-selaimeen yhdellä kerralla avautuvaa näkymää ja Internet-sivustolla sivujen muodostamaa kokonaisuutta (Samela 2002, 58). Internetin sivulta ja sivustolta toiselle liikutaan linkkien avulla. Nämä linkit johdattavat tiedon etsintää eteenpäin kohti päämäärää (Samela 2002, 58). Tätä kutsumme navigoinniksi.

Keskustelimme mahdollisuudesta pyytää opinnäytetyömme kumppaniksi IT-alan osaajaa, henkilöä, joka pystyisi rakentamaan sivustomme täysin mieleisemmeksemme. Pohdinnan jälkeen päätimme kuitenkin valita Sporttisaiitti-yhtiön tuottaman Internet-sivustopohjan, jota muokkaamme tarkoitukseemme sopivaksi. Sporttisaiitti tarjoaa palvelun, jolla on helppo rakentaa näyttävä ja selkeä Internet-sivusto. (Sporttisaiitti 2011.) Päätökseen vaikutti se, että sivustomme tarkoituksena ei ole tuottaa uutta tietoa, vaan välittää tietoa olemassa olevista palveluista kohderyhmälle. Tarkoituksemme ei myöskään ollut oppia Internet-sivujen rakentamista alusta asti vaan niitten muokkaamista sisällöltään mahdollisimman hyvin kohderyhmän tarpeita huomioonottaviksi ja helppokäyttöisiksi.

Opinnäytetyön idea syntyi keväällä 2010. Aluksi ajatus sivustosta oli sellainen, että se tulisi sisältämään kaikkia Helsingin alueen sosiaalialan palveluja. Lokakuussa 2010 aloitimme opinnäytetyön kirjallisuuden etsinnällä ja kirjoittamalla esimerkiksi palveluohjauksen teoriasta. Samaan aikaan etsimme työelämän yhteistyökumppania. Kirjoitimme kutsun, jonka lähetimme Helsingin kaupungin sosiaalivirastoon ja kolmannen sektorin maahanmuuttajien parissa toimiville järjestöille. Emme kuitenkaan saaneet yhteistyökumppania.

Vuoden 2010 lopulla esittelimme puolivalmista kirjallista tuotosta sekä alustavia suunnitelmia Internet-sivuihimme. Keräsimme suullista palautetta ohjaavilta opettajiltamme ja opiskelijakollegoilta.

Seuraavan kerran tapasimme opinnäytetyön merkeissä loppukesällä vuonna 2011. Kävimme läpi, miten kirjallinen työ oli edistynyt kevään taukomme jälkeen. Meidän täytyi myös muuttaa suunnitelmiamme sivuista, sillä olimme päättäneet rajata aihealueemme Helsingin maahanmuuttajapalveluihin ja Helsingissä asuviin maahanmuuttajiin.

Elokuussa 2011 asetimme itsellemme aikataulun opinnäytetyön loppuun viemiseksi. Seuraavan kuukauden aikana saimme kirjallisen työn viimeistelyä vaille valmiiksi ja Internet-sivujen tekemisen aloitettua. Syyskuun alussa avasimme sivumme vielä keskeneräisinä saadaksemme palautetta. Väliraporttina jätimme kirjallisen tuotoksemme 31.10.2011 esitarkastukseen mutta jatkoimme sen työstämistä kohti valmista produktiota (Vilkkä & Airaksinen 2003, 49).

Esittelimme sivustomme ja kirjallisen tuotoksen 10.11.2011 opinnäytetyöseminaarissa. Opponentit esittivät kritiikkiä siitä, että sivusto on vain suomenkielinen sekä siitä, että käyttäjä- ja asiantuntijapalaute puuttui. Yleisöstä persialainen opiskelija suhtautui erittäin positiivisesti konseptiimme ja oli itsekin harkinnut vastaavaa produktiota opinnäytteekseen mutta todennut, että oma Internet-osaaminen ei ollut vaaditulla tasolla.

4.2 Sivuston rakentuminen

Julkaisimme Internet-sivustomme 8.9.2011. Nimesimme sivustomme Mamuinfo.fi. Sivuston työosoite oli lasu.sporttisaitti.com. Siirsimme sivustomme myöhemmin oman domainin alle osoitteeseen www.maminfo.fi.

Internet-sivuston tuotantoprosessi voidaan hyvin kuvata syklinä, joka alkaa ideoinnista ja toteutuksen ja ylläpidon kautta johtaa jatkokehittelyyn (Kauhanen-

Simanainen 2001, 71). Myös meidän sivustomme kehitys on noudattanut tätä kaavaa. Sisällytimme sivuille myös alasivun Opinnäytetyön kirjallisen osuuden historia, jonka avasimme julkiseksi vasta työn loppuvaiheessa. Se sisältää noin 60 versiota kirjallisesta osuudesta opinnäytetyöstämme kronologisessa järjestyksessä. Internet-sivusto antaa meille mahdollisuuden näyttää työprosessin kehitys ja se toimi samalla myös dokumentaationa tehdyn työn vaiheista. (Kuokkanen, Kivirinta, Määttänen & Ockenström 2007, 32.)

Tuotimme Internet-sivuston maahanmuuttajille ja heidän parissaan työskenteleville. Internet-sivuillemme kokosimme palveluita, ohjeita, lomakkeita ja tarvittavaa tietoa helposti ymmärrettävään muotoon niin, että navigointi sivulla olisi mahdollisimman vaivatonta (Kauhanen-Simanainen 2001, 14). Tavoitteena oli rakentaa globaali virtuaalimaailma, joka jäsentyy paikallisesti Helsingissä (Kauhanen-Simanainen 2001, 10).

Vakioimme sivuston sisällön niin, että palvelusta tai palvelun tarjoajasta on sivustolle perustettu linkki, jota painamalla pääsee palveluntarjoajan omille Internet-sivuille. Olemme kirjoittaneet tai kopioineet palveluntarjoajan Internet-sivuilta lyhyen kuvauksen siitä, mitä kyseiseltä sivustolta löytyy. (Samela 2002, 20–21.) Linkkien kuvauksiin olemme liittäneet palveluntarjoajan logon aina, kun olemme sellaisen löytäneet.

Omalla sivustollamme käytämme yhtenäistä ja neutraalia väriskaalaa, samaa kirjasinkokoa ja kirjasintyyppiä sekä mustaa tekstiä valkealla pohjalla lukemisen helpottamiseksi (Kauhanen-Simanainen 2001, 108). Tällä tavalla vakioimme oman sivumme ulkoasun ja erotamme sen linkitettyjen palveluidentuottajien sivuista. (Samela 2002, 21.) Linkityksen olemme tehneet siten, että linkkiä painamalla siirrytään siltä sivuilta, jolla linkki on, uuden Internet-sivuston sivulle. Tällaista linkittämistapaa kutsutaan usein teksti- tai hyperlinkiksi. Linkkien välillä navigoinnin selkeys on yksi tärkeimmistä sivustomme laatutekijöistä (Samela 2002, 58). Näistä keräsimme myös palautetta sivujemme palauteosiossa (Olinuora & Piispanen 2011).

Roman Gerodimos on tutkinut nuorten kansalaisten osallistamista uuden median keinoin. Väitöskirjassaan hän kirjoittaa tutkimuksista, joissa on tutkittu kansalaisten kokemuksia kunnallisista Internet-palveluista. Gerodimos toteaa, että kunnallisten Internet-sivustojen sisältö koetaan informatiivisena, mutta esillepääntä, monimutkaisia valikoita ja visuaalista ilmettä kritisoidaan riittämättömäksi tai huonosti suunnitelluksi. (Gerodimos 2010, 217). Tästä syystä päätimme panostaa sivustomme ulkoasun selkeyteen ja käytettävyyteen, sekä siihen millaisia valokuvia käyttäisimme visuaalisen ilmeen kohentamiseksi.

Internet-sivujen tekijät ovat pitäneet tehtävänänsä tiedon välittämistä ja kokoamista. Heidän ratkaisunsa on ollut erilaisten sivustojen tuottaminen, mikä on johtanut sivustojen erilaisten sovellusten (erilainen tapa tuottaa Internet-sivusto) määrän kasvamiseen. Itse asiassa Gerodimosin mukaan ongelma ei ole tiedon vähyys tai pirstaleisuus, vaan käyttäjien kyky prosessoida valtavaa tietomäärää. (Gerodimos 2010, 218). Tavoitteenamme oli luoda Internet-sivusto, jossa palvelut ovat selkeästi jäsenneilty ja esitelty. Kiinnitimme huomiota myös siihen, että valikot olivat johdonmukaisia ja niitä seuraamalla on helppo löytää etsitty palvelu tai tarvittava tieto.

4.3 Internet-sivuston markkinointi ja ylläpito

Toteutamme sivustomme markkinoinnin pääasiassa kahdella tavalla. Haku-koneoptimoinnilla panostamme oikeanlaisiin avainsanoihin ja oman sivuston kuvailemiseen ns. metatietojen avulla sekä ilmoittamalla sivustomme kaikkiin Internetin hakupalveluihin (Kauhanen-Simanainen 2001, 89–90). Avainsanoja ovat esimerkiksi palvelu, ohjaus, maahanmuuttaja, kotoutuminen, Helsinki yms. Metatieto on tietoa tiedosta, dokumenttia kuvailevaa tietoa, joka ei ole dokumentin perussisältöä esimerkiksi dokumentin nimi, avainsanat, otsikot, julkaisija ja julkaisusarja jne. On siis tärkeää, että Internet-sivun tekstin sisällä käytetään oikeanlaisia fraaseja, joita hakukoneet poimivat. (Kauhanen-Simanainen 2001, 90–91.)

Toinen pääsuunta on suullisesti ja sähköisesti tapahtuva henkilökohtainen markkinointi. Kerroimme sivuistamme opiskelutovereille, opettajille ja muille ystävillemme työpaikoilla ja harrastuksissa. Pyysimme mielipiteitä ja palautteita sivustollamme olevalla lomakkeella Monika-naisten työntekijöiltä, Kehitysyhteistyön palvelukeskus Kecalta sekä Mannerheimin lastensuojeluliitolta. Lisäksi lähetimme sähköpostiviesteillä mainoksia kohdennetusti pakolaisten vastaanotokeskukseen sekä koulumme opiskelijoille. Myös Facebook-ryhmän perustaminen markkinointi mielessä olisi yksinkertaista ja päätimme perustaa sen opin- näytetyöprosessin jälkeen.

Olemme jo aikaisemmin maininneet Internetin ylivoimaisuudesta tiedon ylläpitämisessä ja välittämisessä. Internet-sivusto pysyy ajan tasalla, kun sitä päivitetään aktiivisesti poistamalla vanhentunutta tietoa ja lisäämällä uutta. Tämä on Internet-sivuston kannalta ensiarvoisen tärkeää (Johansson 2005, 21). Sivuston edelleen kehittämisen kannalta on varmistettava, että päivitysvastuu on selkeästi määritelty. Sivuston ajan tasalla pitämiseksi täytyy sisällöntuotantoa hajauttaa, jolloin useampi henkilö tuottaa sisältöä ja pystyy päivittämään sivua itsenäisesti (Johansson 2005, 19).

5 MAMUINFO – INTERNET-SIVUSTO

5.1 Internet-sivuston kuvaus

Kun aloitimme sivuston rakentamisen, mietimme ensin rungon, johon kiinnittäisimme haluamamme palvelut. Päädyimme siihen, että sivun yläpalkkiin sijoitamme pääotsikot ja jokaisen pääotsikon alisivut vasemmalle sivupalkkiin.

Ensimmäinen pääotsikko Etusivu sisältää kuvauksen sivustosta ja esittelyn sen tekijöistä ja sisällöstä (ks. LIITE 1). Etusivulla on myös Ajankohtaista -palsta, jolla käymme opinnäytetyön kehitysvaiheita läpi ikään kuin reaaliajassa. Tälle palstalle on tarkoitus jatkossa tulla päivityksiä ajankohtaisista maahanmuuttajia kiinnostavista uutisista päivittäin, ”the topic of the day” ajatuksella (Johansson 2005, 21). Näin pyrimme takaamaan Internet-sivuston uutta aineistoa vaativan odotusarvon (Johansson 2005, 19). Etusivulla ovat myös lomakkeet, joilla voi ilmoittaa uusista sivustolle otettavista linkeistä tai toimimattomista ja asiattomista linkeistä. Etusivulta löytyy myös suora yhteydenotto ylläpitäjiin ja linkki palautelomakkeeseen, jolla sivuston ulkonäköä, käytettävyyttä ja sisältöä voi arvioida. Näin varmistamme kolmesta verkkoviestinnän odotusarvoista jäljellä olevat, vuorovaikutuksellisuuden sekä tiedon asiallisuuden (Johansson 2005, 19).

Pääotsikon Palvelut (ks. LIITE 2) alla olemme jaotelleet maahanmuuttajille tarjotut palvelut ikäryhmien ja elämäntilanteen mukaan. Omina alakategorioidaan ovat asuminen, ikääntyneet, kotoutuminen, lapset ja nuoret, opiskelu (ks. LIITE 3), terveys ja työskentely Suomessa. Päädyimme tähän jaotteluun, koska kokemuksemme perusteella sosiaalialan kentällä käytetään asiakasryhmien luokittelussa jaottelua elämäntilanteisiin ja ikäryhmiin.

Pääotsikko Viranomaiset sisältää Helsingin kaupungin viranomaispalveluita. Valtakunnallisista viranomaisista olemme valinneet mukaan ne, joiden toiminta koskettaa läheisesti maahanmuuttoa ja maahanmuuttajia. Helsingin viranomaiset otsikon alta löytyy myös Helsingin seudun palvelukartta. Tällä haluamme

tukea Internetin hienoa mahdollisuutta luoda paikallisista palveluista helposti jopa globaalisti saavutettavia (Kauhanen-Simanainen 2001,46).

Poliisille, puolustusvoimille ja rajavartiolaitokselle olemme antaneet oman alasi-vun näiden viranomaistehtävien erityspiirteiden vuoksi. Osiossa Lait ja säädök-set olemme listanneet ne lait, joihin maahanmuuttaja todennäköisimmin törmää, sekä tärkeimpiä kansainvälisiä asetuksia ja sopimuksia. Muut -osiossa olemme nostaneet tilastokeskuksen sekä väestörekisterikeskuksen esille. Tilastokeskus ansaitsee tulla huomioiduksi ainutlaatuisen ja kattavan suomalaista yhteiskun-taa käsittelevän tietoaaineiston takia. Väestörekisterikeskuksella on paikkaansa sivustolla sen tuottamien kansalaisille suunnattujen palveluiden, kuten maist-raattien palveluiden, muuttoilmoitusten ja osoitepalvelun vuoksi.

Puolueet ja järjestöjä -otsikon alle olemme listanneet kaikkien eduskunnassa vaikuttavien puolueiden yhteystiedot sekä linkin kaikkien Suomessa rekisteröity-jen puolueiden listaan. Järjestöistä olemme valinneet niitä jotka edistävät hyvin-vointia ja terveyttä sekä rasisminvastaisia, eri etnisten ryhmien vuorovaikutusta ja maahanmuuttajia tukevia järjestöjä. Olemme listanneet puolueet ja eri järjes-töt siksi, että maahanmuuttajilla Suomea koskevaa tietoa hankittaessa pää-huomio keskittyy usein viranomaissivuille, jolloin poliittiset puolueet ja kansalais-järjestöt jäävät huomiotta. (Maasilta ym. 2008, 76.)

Uskonnolliset yhteisöt -osa sivustolla sisältää maahanmuuttajatyötä tekevät evankelis-luterilaiset seurakunnat sekä muita uskonnollisia seura- ja yhdyskun-tia Helsingissä. Tiedon haku uskonnollisista ja etnisistä ryhmistä on maahan-muuttajille yksi Internetin merkittävistä käyttötavoista (Maasilta ym. 2008, 50).

Lisäsimme sivuillemme jäsenten perusteella merkittävimmät uskonnolliset yh-dyskunnat Suomessa. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2009 Suomen 5 351 427 asukkaasta 4 273 425 kuului evankelisluterilaiseen kirkkoon. Toiseksi eniten ihmisiä oli ortodoksisessa seurakunnassa 58 539 ihmisellä, kolmanneksi Jehovan todistajissa 19 142 jäsenellä. Näistä seuraavat olivat järjestyksessä vapaakirkko, katolinen kirkko ja islamilaisseurakunnat (Tilastokeskus 2010b).

Myös Helsingin tasolla ortodoksit ovat toiseksi suurin ryhmä evankelisluterilaisten jälkeen. Heidän osuutensa helsinkiläisistä on 1,6 prosenttia. On syytä myös huomioida, että uskonottomien osuus Helsingissä kasvoi vuoden 2010 loppuun mennessä 34 prosenttiin. (Peuranen ym. 2011, 14.)

Pääotsikon Hyödyllisiä linkkejä alla on alaotsikot Media, tietopankit ja neuvonta, joka sisältää monikielisen Infopankin maahanmuuttajille, Suomi-infoa ja muita neuvonta palveluita. Tutkimuksia, raportteja ja selvityksiä alaotsikon alta löytyy maahanmuuttoon ja maahanmuuttajiin liittyviä tutkimuksia, raportteja ja selvityksiä. Sosiaalinen media ja keskustelupalstoja osa sisältää sosiaalisia verkko-yhteisöpalveluita kuten IRC-galleria, Facebook ja Hommafoorumi, jonka otimme mukaan siksi, että mielestämme on hyvä esitellä myös maahanmuuttokriittinen keskustelu. Yksi maahanmuuttajien merkittävimmistä Internetin käyttötavoista on osallistuminen keskusteluihin verkkoyhteisöissä (Maasilta ym. 2008, 49). Linkkikirjastot alaotsikko sisältää linkkilistan monista erilaisista maahanmuuttajille kohdistetuista sivuista.

Kolme viimeistä pääotsaketta ovat Palaute, Yhteystiedot ja Haku. Palautteen kautta pääsee palautelomakkeeseen (ks. LIITE 4), joka välittää käyttäjäpalautteen sivuston ylläpitäjälle. Yhteystiedoissa on meidän ja ohjaavien opettajien yhteystiedot. Haku-toiminnolla voi hakea sanahauulla tietoa sivuiltamme.

5.2 Arviointi

Sivuston arvioinnissa haluamme kiinnittää huomiota seuraaviin seikkoihin: sivuston helppokäyttöisyys, tietojen ajantasaisuus ja paikkansapitävyys. Lisäksi pidimme tärkeänä, että ulkonäkö on selkeä ja sivusto löytyy helposti.

Sivuston nimi, mamuinfo.fi, kirvoitti jonkin verran kriittistä palautetta niin käyttäjiltä kuin ohjaavalta opettajalta. Emme olleet ajatelleet sen mahdollista negatiivista sävyä maahanmuuttajien korvissa ennen kuin saimme nämä palautteet. Saimme tosin käyttäjäpalautteessa myös kehuja helposti mieleen jäävästä ja kuvaavasta nimestä. Meidän ajatuksemme oli käyttää iskevää nimeä, joka on

helppo muistaa ja kirjoittaa hakukenttiin. Sanaa mamu käytetään vielä paljon niin yleiskielessä ja mediassa (Rämö 2011, 28–29). Virkakielessä maahanmuuttaja termiä, josta mamu on lyhenne, käytetään laajasti. Ymmärrämme tämän asian problemaattisuuden. Seuraamme mamu-sanana merkityksen kehitystä ja olemme valmiita reagoimaan siihen nopeasti.

5.2.1 Käyttäjäpalaute

Keräsimme palautteen käyttäjiltä sivustolla olevalla palautelomakkeella. Lomakkeessa huomio kiinnitetään sivuston ulkoasuun, käytön helppouteen ja sisällön arviointiin. Keräsimme käyttäjäpalautetta 18.11.2011 saakka, jonka jälkeen viimeistelimme luvun Käyttäjäpalaute ja lisäsimme liitteisiin koonnit palautteesta. Keskityimme avoimen palautteen analysoinnissa usein mainittuihin asioihin tai erityisen hyviin huomioihin. Lisäksi nostamme esiin palautetta, joka vaikutti suoraan sivustoomme tekoprosessin aikana. Käyttäjäpalautetta keräsimme Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoilta, ja Monika-naisten työntekijöiltä, Kehitysyhteistyön palvelukeskus Kepalta sekä Mannerheimin lastensuojeluliitolta. Rasmus – rasismien ja muukalaispelon vastainen verkosto julkaisi Internet-tiedotteessaan pyynnön antaa palautetta sivustostamme (Rasmus – rasismien ja muukalaispelon vastainen verkosto 2011).

Lomakkeessamme kysyimme numeroin 1–5 arvioituna (1 heikoin ja 5 paras) kaksi kysymystä ulkoasusta ja sisällöstä sekä neljä kysymystä käytettävyydestä. Sen lisäksi pyysimme mielipidettä tekstin koosta ja linkkikirjaston hyödyllisyydestä (ks.TAULUKKO 3). Lopuksi tarjosimme mahdollisuuden avoimille vastauksille ja kehitysehdotuksille. Katso LIITE 4, kuvakaappaus palautelomakkeesta.

TAULUKKO 3. Koonti saadusta käyttäjäpalautteesta (N=98)

Kysymys	Vastausten (1-5) keskiarvo n = 98
Värimaailma	3,6
Kuvitus	3,6
Helppokäyttöisyys	4,1
Valikkojen johdonmukaisuus	4,0
Luettavuus ja ymmärrettävyys	3,8
Palvelujen jaottelun toimivuus	3,7
Löysitkö tarvitsemasi palvelun?	3,6
Oliko sinulle apua palvelukartasta	3,4

Saimme vastauksia ilahduttavan paljon yhteensä 98 kappaletta (LIITE 5). Parhaat arviot sivusto sai helppokäyttöisyydestä ja valikkojen johdonmukaisuudesta ja heikoimman palvelukartasta, tähän saattoi vaikuttaa myös se, että Palvelukartta poistettiin yläpalkista ja sijoitettiin Helsingin viranomaiset -osan alle.

Palautelomakkeessa selvitimme lisäksi vastaajan taustatiedoista iän, sukupuolen sekä oliko vastaajalla maahanmuuttajataustaa. Suurin osa vastaajista, 56, oli iältään 17–30 ikävuoden välillä. Miehiä vastaajista oli vain kahdeksan joten päätimme, että tutkimme vastauksia ilman sukupuolijakoa. Maahanmuuttajataustaisia vastaajia oli kaikkiaan 18 (LIITE 5). Päätimme verrata eroavatko maahanmuuttajien (ainakin toinen vanhemmista tai minä itse on syntynyt muualla kuin Suomessa) ja kantasuomalaisten (molemmat vanhemmat ja minä itse olemme syntyneet Suomessa) vastaukset toisistaan (LIITE 6).

Merkittävimmät erot maahanmuuttajataustaisten vastaajien ja kantasuomalaisten vastauksissa koski linkkikirjaston hyödyllisyyttä. 44 prosenttia maahanmuuttajataustaisista löysi paljon hyödyllisiä linkkejä sivustolta kun taas kantasuomalaiset vain 23 prosenttia. Palvelukarttaa koskevassa arviossa maahanmuuttajataustaisista vastaajista 61 prosenttia antoi arvosanan 4 tai 5, kun taas kantasuomalaiset vastaava luku oli 37. Vastaajien ikärakenteessa oli myös selvä ero. Maahanmuuttajataustaisista 55 prosenttia oli 30–50-vuotiaita kun taas kanta-

suomalaisista 62 prosenttia oli alle 30-vuotiaita. Muuten erot olivat marginaalisia.

5.2.2 Avoin palaute

Saimme paljon avointa palautetta, 98 palautelomakkeesta 86:ssa annettiin myös sanallista palautetta. Analysoimme saamamme avoimen palautteen jakamalla sen kolmeen ryhmään: Positiivista palautetta, positiivista ja kehittävää palautetta ja pelkästään korjaavaa palautetta. (Tulosteet palautteista löytyvät tekijöiltä.)

18 tapauksessa avoin palaute oli yksinomaan positiivista kuten:

Todella hyvät sivut. Kaikki tarpeellinen ja vielä enemmänkin löytyvät sivuiltanne. Sivu on helposti ymmärrettävä ja luettava. Selkeä kokonaisuus. Todella monipuolisesti huomioitu maahanmuuttajien tarpeet eri valikoissa. (P 38)

Hienosti tehty sivusto, selkeät valikot ja ei liikaa infoa pienessä tilassa. Käyttökelpoinen! (P 40)

A lot of important information in one place, Great job Boys! (P 7)

57 vastauksessa saimme kiitosta ja kehitysehdotuksia:

Olisi hienoa, että sivustoa voisi kehittää esim. jonkun kääntäjän yhteistyönä niin, että sivusto olisi myös esim. englannin kielellä, jos sivusto on kerran suunnattu myös maahanmuuttajien itsensä käyttöön. Mutta hieno sivusto ja varsinkin sivuston nimi/nettiosoite on hyvä, ytimekäs ja mieleen jäävä. (P 39)

mamu sanaa käytetään yleisesti tarkoittamaan maahanmuuttajaa. mamu sanana on kuitenkin vähän negatiivissävytteinen ja asenteellinen. Ammattilaiset ymmärtävät mitä se tarkoittaa, mutta ne jotka eivät, saavat sanan perusteella saada negatiivisen kuvan. (P 33)

Loistava sivusto, mutta paljon vielä puuttuu. Ajan myötä varmasti pystytte lisäämään. On esim. valtava määrä järjestöjä Helsingissä, jotka toimivat maahanmuuttajien parissa. Kaiksi erittäin laajaa toi-

mintaa toteuttavat puuttuvat kokonaan: Jolly Dragon sekä Kansainvälinen Suomemme ry. (P 46)

11 vastausta oli kriittisiä ja antoivat vain kehitysehdotuksia;

Tämä sivu tilttää, kun yrittää antaa palautetta. Lyhyesti: sivustonne kaipaa paljon kehittämistä ja kohderyhmän uudelleen miettimistä. Täältä ei löydy juurikaan tietoa konkreettisista palveluista, vain linkkejä muiden toimijoiden sivuille tai hanke-raportteihin. (P 36)

Tämä ei sovi maahanmuuttajien itsensä käyttöön vaan esimerkiksi jollekin heitä neuvovalle. Kieli on tosi hankalaa, tekstit pitkiä ja aika turhia. Missä tieto kielikursseista?! On paljon mahdollista, että tämä tieto löytyi hajotettuna eri paikkoihin Helsingin kaupungin sivuilta jne. Ei se tästä sivusta silti hyvää tee. Huomaan, että käytännön kosketus puuttuu. (P 80)

Hieman askarrutti miksi tällaista sivustoa tarvittaisiin kun Helsingin sosiaalivirastolla on jo hyvät sivut? Kielivaihtoehtona tulisi olla ainakin englantia! (P 74)

Ylivoimaisesti suurimmaksi ongelmaksi avoimessa palautteessa nousi kielivaihtoehtojen puuttuminen. Sitä, että sivusto on pelkästään suomenkielinen, kritisoitiin 27 annetussa palautteessa.

Sivut ovat kaikilla tavoin loogiset ja selkeät sekä niissä on tietoa kattavasti. Erittäin positiivista on ulkoasu, joka on pidetty selkeän yksinkertaisena ja näin ollen luo luotettavan ja virallisen vaikutelman. Sitä hieman ihmettelin, että sivustot on suunnattu maahanmuuttajille mutta minä en ainakaan löytänyt kielen kääntäjää. Olisi varmasti kätevää jos sivujen tekstit saisi käännettyä edes englannin kielisiksi. (P 20)

Seuraavaksi eniten mainintoja saivat uskonnolliset yhteisöt, yhdeksän mainintaa ja sivuston nimi mamuinfo, seitsemän mainintaa.

On hyvää idea ja hyvin tehty, paitsi uskonnollisesta yhteisöstä. Tästä pitää vielä tarkistella: mitä mihin kuuluu? Esimerkiksi, Watchtowerin oppi ei ole samanlainen kuin kristillisellä kirkolla. Se on minun henkilökohtainen mielipiteeni, että niitä ei voi yhdistää saman joukon: kristilliset. Vielä jäi paljon muita kristillisiä järjestöjä, jotka tekevät työtä maahanmuuttajien parissa Suomessa, esim, KDY: n toi-

mintaa, ekumeeniset järjestöt ja n.e. Vois vielä täydentää tätä tietoa. Hyvää jatkoa ja siunausta! (P 2)

Nimi on niin alistava. Olisitko itse halunneet tutustua esim. vaikka juntti-info.fi:hin? (P 11)

Muita avoimessa palautteessa esille nousseita asioita oli lasten ja nuorten harrastetoiminnan puuttuminen (kaksi palautetta) sivustolta. Homma - keskustelupalstan mukana olo kirvoitti myös kaksi kriittistä palautetta.

En löytänyt linkkejä suoraan liikuntapalveluihin ja liikuntaseuroihin. Jalkapallo ja tanssiminen monille aika iso juttu. (P 41)

Myös homma -foorumin näkyvä esilletuonti tuntui äärimmäisen typerältä. Kuka maahanmuuttaja tai heidän parissaan työskentelevä oikeasti tarvitsee sitä? (P 29)

Kaiken kaikkiaan saamamme palautteen määrä ja laatu ilahdutti meitä. Palaute oli suurimmaksi osaksi asiallista ja informatiivista. Sen avulla voimme merkittävästi parantaa palveluamme.

Maahanmuuttajataustaisilta 18 vastaajalta saimme 12 avointa palautetta. Näistä palautteista oli kolme positiivista, seitsemän oli positiivista ja kehittävää palautetta ja kaksi pelkästään korjaavaa palautetta. Useimmin esille nousseet ongelmat olivat kielivaihtoehtojen puute kahdessa mainintaa ja sana mamu käyttöä kritisoitiin kolmessa palautteessa.

5.2.3 Asiantuntija-arviointi

Asiantuntija-arviointiin käyttäjäpalautetta keräsimme Helsingin vastaanottokeskusten työntekijöiltä ja Diakonia-ammattikorkeakoulun opettajilta. Saimme 9.11.2011 mennessä Internetin kautta kahdeksan palautelomaketta. Nämä palautteet pystyimme rajaamaan, koska tarjosimme vain yhden vastaanottokeskuksen henkilökunnalle ja koulumme opettajille mahdollisuuden antaa palautetta. Vasta myöhemmin lisäsimme palautelomakkeeseen taustakysymykset ja markkinoimme sivustoa laajemmin

Verrattaessa asiantuntijoiden arvioita ja muilta saatua palautetta olivat asiantuntija-arviot parempia kaikissa muissa kohdissa paitsi kuvituksen osalta (muut 3,6). Palvelukartta sai saman arvosanan molemmilta ryhmiltä.

TAULUKKO 4. Koonti saadusta asiantuntija käyttäjäpalautteesta (N=8)

Kysymys	Vastausten (1-5) keskiarvo
Värimaailma	4
Kuvitus	3,5
Helppokäyttöisyys	4,5
Valikkojen johdonmukaisuus	4,1
Luettavuus ja ymmärrettävyys	4
Palvelujen jaottelun toimivuus	3,8
Löysitkö tarvitsemasi palvelun?	4
Oliko sinulle apua palvelukartasta	3,4

Sivuston ulkonäköä ja käytettävyyttä kuvattiin numeroina lähes pelkästään nelosilla ja viitosilla. Sisältö-alueen kysymys, löysitkö tarvitsemasi palvelun, sai myös korkean arvosanan. Sen sijaan kysymykseen oliko palvelukartasta apua, vastattiin useammin numeroilla 2 tai 3. Useimmat löysivät linkkikirjastosta jotain hyödyllistä.

Avointa palautetta asiantuntijoilta saimme muun muassa:

Hyvät sivut, paria asiaa voisi miettiä: - koska WWW:n hypertekstissä alleviivatut jutut tunnustetaan linkeiksi toisiin teksteihin, ei tarvitse käyttää muotoilua: "X:ään pääset tästä linkistä. (P 16)

Hyvät, kätevät sivut maahanmuuttajille! Yhdellä sivulla (muistaakseni järjestöt tms.) on linkkejä eri paikkoihin. Sieltä löytyy sekä IOM että myöhemmin Vapaaehtoinen Paluu. Jälkimmäinen on kuitenkin nimenomaan IOM:n oma projekti, ehkä voisi miettiä, tarviiko molempia..? (P 12)

Kirjoitusfontti liian pientä tai vaaleaa, muuten hyvät, kattavat ja selkeät sivut. (P 13)

Saimme myös onnittelut sähköpostitse hyvästä sivustosta Yleisradion selkokuustisten tuottajalta Pertti Sepältä. Hän ehdotti hyödyllisiä linkkejä sivustomme Media -osaan.

5.2.4 Oma arviointi

Mielestämme saavutimme ne tavoitteet, mitä itsellemme asetimme sivuston suhteen. Loimme sivuston, joka on selkeä ja helppo käyttää, mutta jota pystyy myös kehittämään edelleen. Käyttäjäläpikäynnin perusteella juuri sivuston helppokäyttöisyys ja valikkojen johdonmukaisuus saivat parhaat arviot. Saamamme palaute on myös erittäin arvokasta sivustomme jatkokehittämisen kannalta. Saimme 86 avointa palautetta, joissa ehdotetaan kymmeniä uusia sivuja mukaan sivustolle. Palauteiden läpikäyminen ja uusien sivujen lisääminen, yhdessä kielivaihtoehtojen työstämisen kanssa on seuraava askel kehitystyössä. Sivusto on asiallinen, helppo käyttää ja tarjoaa ensimmäisenä virtuaalisen palveluhakemiston.

Tavoitteemme oli rakentaa hyvä pohja palvelut kokoavalle Internet-sivulle. Kun katsomme valmista tuotetta näyttää siltä, että aiemmin käsitelty sivuston edelleen kehitys ja laajennus on täysin realistinen mahdollisuus. Etenkin jos meillä olisi aikaa, rahaa ja pysyisimme kohdentamaan markkinoinnin oikealle käyttäjäkunnalle, Internet-sivumme voisivat saavuttaa paljon suuremman tehon ja tarjota enemmän palveluja ja hyödyllisiä toimintoja. Sivuston päivitys on vaivatonta ja tiedon lisääminen ja muokkaaminen onnistuu kumulatiivisesti.

Tärkeää meille oli, että tieto löytyy sivuiltamme vaivattomasti. Tässä koemme onnistuneemme. Tieto erilaisista palveluista on jaoteltu loogisesti ihmisen iän tai elämäntilanteen mukaan kuten sosiaalialalla tehdään. Varsinaiseen palveluhakemistoon kuulumaton tieto on otsikoitu ja jaoteltu havainnollisesti ja selkeästi.

Mitä pidemmälle olemme sivuston tuottamisessa edenneet, sitä selvemmin näemme sivustolta puuttuvia elementtejä. Projektin loppuvaiheessa näkemyk-

semme sivuston käyttämättömästä potentiaalista sekä jäljellä olevasta työn määrästä on selkiytynyt huomattavasti. Sivustosta saamamme palautteen myötä olemme oppineet, että jatkokehittelyn mahdollisuus, jota olemme pitäneet yhtenä tavoitteena, olisi täysin realistinen ja toteutettavissa oleva ajatus. Olemme saaneet niin paljon sekä kehitysehdotuksia että vinkkejä palveluista, että niiden toteuttaminen työllistäisi meitä oman arviomme mukaan viikoiksi eteenpäin.

Olemme aikaisemmin käsitelleet sivuston jatkuvuutta opinnäytetyöprosessin jälkeen. Nyt meillä onkin edessämme työ sen hyväksi, että löytäisimme tahon, joka on kiinnostunut sivustostamme ja valmis ylläpitämään ja kehittämään sitä kanssamme.

6 POHDINTA

6.1 Sivusto

Sivuston pitää olla nopeasti latautuva ja selkeä. Emme tarvitse liikkuvia tai soivia flash-animaatioita, koska ne vain hidastavat ja häiritsevät navigointia eivätkä ole olennaisia palvelussa, jota tuotamme (Johansson 2005, 21). Sivujen nopea latautuvuus ja teknisten sovellutusten toimivuus on Internetin käyttäjien ensimmäisiä vaatimuksia ja sen perusteella tehdään jopa arvioita sivuston sisällöstä (Kauhanen-Simanainen 2001, 99).

Olemme opinnäytetyöprosessin aikana havainneet lukuisia tapoja kehittää edelleen tekemäämme Internet-sivustoa. Jaamme kehitysideat kolmeen kategoriaan: sisällön, ulkoasun ja käytettävyyden kehittäminen. Olemme käyttäneet samaa jakoa palautteen keräämisessä.

Sisällön kehittämisellä tarkoitamme kahta asiaa. Ensinnäkin palveluhakemiston jatkuva päivittäminen poistamalla vanhentuneita tietoja ja lisäämällä uusia on tällaisen Internet-sivuston validiteetin kannalta ensiarvoisen oleellista. Tämä mahdollistuu joko harrastuspohjalta, käyttämällä omaa aikaansa yhteiseksi hyväksi tai myymällä palvelu taholle, joka pystyy palkkaamaan työntekijän ylläpitäjäksi. Toiseksi sisällön kehittämisellä voidaan tarkoittaa uusien, sellaisten sisältöjen lisäämistä, jotka eivät kuulu varsinaiseen palveluhakemistoon. Sivustolla on tällaista sisältöä jo, esimerkiksi tutkimusraportit ja palvelukartta. Sisällön lisäämisen mahdollisuudet ovat käytännössä rajattomat. Raja täytyy vetää siihen, millainen sisältö katsotaan oleelliseksi tämänkaltaisessa sivustossa.

Vuorovaikutteisuutta on lisättävä mielenkiinnon säilyttämiseksi ja sivuston markkinoinnin takia. Vuorovaikutusta voisimme parantaa avoimella keskustelupalstalla, johon käyttäjät voisivat lisätä kommentteja, mielipiteitä ja verkkokeskustelun avauksia. Kohderyhmästämme noin 10 prosenttia lukee myös blogikirjoituksia, etenkin diasporisten yhteisöjen välistä kokemustietoa välittävät blo-

git kiinnostivat kohderyhmäämme (Maasilta ym. 2008, 49). Blogit ovat yksityisten ihmisten Internetissä julkaistuja omia tekstejä ja kuvia. (Maasilta ym. 2008, 55.) Voisimme pyytää sopivia kirjoittajia pitämään blogia sivustolla. Kohderyhmämme osallistuu verkkoyhteisöihin, kuten Facebook -palveluun, eikä mikään estä meitä laajentamasta sivustoamme myös Facebook -ryhmällä. Tämä olisi perusteltua myös siitä näkökulmasta, että ystävyysuhteiden ylläpito ja vahvistaminen on yksi Internetin eniten käytetyistä mahdollisuuksista maahanmuuttajanuorten keskuudessa (Maasilta ym. 2008, 50). Vuorovaikutteisuus syntyy parhaiten, kun sivuston ajantasaisuutta ja elävyyttä työstetään yhdessä käyttäjien kanssa (Kauhanen-Simanainen 2001,91).

Sivuston ulkoasun on oltava selkeä ja tarkoituksenmukainen. Emme pyrkineet sivustomme ulkoasussa erityiseen persoonallisuuteen tai huomion herättämiseen. Tämä johtui osittain siitä, että verkkosivuston tekoalustalla mahdollisuudet vaikuttaa ulkonäköön olivat rajalliset. Sivustolle pystyi valitsemaan yleisen värimaailman. Jos pystyisimme vaikuttamaan tekstien aseteluihin, palstoihin, viivojen paksuuksiin ja valitsemaan omia värityksiä eri kohtiin olisimme saaneet sivustosta persoonallisemman näköisen. Persoonallisuus ei tietenkään ole itsetarkoitus, vaan keino erottautua massasta. Onnistuimme kuitenkin tärkeimmässä tavoitteessamme ulkoasun suhteen, eli sivujen värimaailma on sopivan neutraali eikä ulkonäkö vie tilaa käytettävyydeltä.

Jotta sivuston ulkoasua tai käytettävyyttä voisi kehittää, sivut täytyisi joko siirtää monipuolisemmalle tekoalustalle, tilata Sporttisaitilta lisäosia editoriin (kotisivun-teko-ohjelmaan) tai antaa sivuston kehittäminen ulkopuolisen ammattilaisen tehtäväksi. Tämä johtuu siitä, että produktissamme käytetyssä sivueditorissa on tavoiteltu käytön helppoutta. Helppokäyttöisyys tuo mukanaan rajoituksia tekijän valintoihin sivujen rakentamisessa.

Käytettävyyden kehittäminen on ehkä mielenkiintoisin kolmesta osa-alueesta. Meillä oli alun perin erilainen suunnitelma palvelujen jaottelulle. Halusimme, että palveluita olisi voinut hakea sijainnin mukaan eli hakea esimerkiksi kaikki Itä-Helsingissä olevat maahanmuuttajien palvelut. Palveluiden suhteellisen pienen

määrän vuoksi tämä olisi ehkä ollut tarpeetonta ja monimutkaistanut sivujen selaamista. Alkuperäisenä ideana oli koota kaikkia sosiaalialan palveluja, ja tämän kaltainen jaottelu olisi ollut tarpeellista siinä kontekstissa. Rajatessamme palvelut maahanmuuttajiin totesimme tämän rakenteen tarpeettomaksi. Haku-toiminnan ja sivuston rakenteen kehittämisen näemmekin tärkeimpänä käytettävyyden kehityskohteenä etenkin, kun palveluita alkaa kertyä enemmän ajan kuluessa.

Toisaalta, jos emme pysty tyydyttämään kolmea sivustolla kävijän odotusarvoa, asiallista tietoa, uutta aineistoa ja vuorovaikutteisuutta (Johansson 2005, 19), ei mikään värimaailma, kirjasinkoko tai -fontti edes soivilla tehosteilla pelasta produktiamme. Sivustolla oleva tieto on asiallista tietoa. Emme varsinaisesti tarjoa uutta aineistoa vaan kokoamme vanhan uudella tavalla. Palautelomakkeen ja puuttuvan palvelun ilmoitustyökalulla pyrimme varmistamaan sivustomme interaktiivisuuden.

6.2 Kirkon maahanmuuttajatyö

Suomen evankelisluterilainen kirkko ei juuri kohdenna palveluitaan maahanmuuttajille. Tämä ei tarkoita sitä, että kirkko ei tarjoaisi palveluja maahanmuuttajille tai tukisi monikulttuurisuutta, vaan sitä että palveluja, joista maahanmuuttajat hyötyvät, ei tarjota maahanmuuttajatyön nimikkeellä.

Kirkon keskushallinnon Sakasti -palvelussa esitellään kirkon tekemää monikulttuurista työtä eri alaotsikoiden kautta. Monikulttuurisuutta tuetaan kannustamalla maahanmuuttajia vapaaehtoistyöhön. Maahanmuuttajia myös työllistetään työharjoittelun ja tukityöllistämisen avulla. Maahanmuuttajaperheille kirkko tarjoaa vertaistoimintaan perustuvia tukimuotoja. Tällaisia ovat esimerkiksi kansainväliset naistenkerhot, äiti-lapsipiirit sekä perhe- ja parisuhdeleirit. Kielteisen turvapaikkahakemuksen saaneille kirkko tarjoaa tukea neuvonnan ja turvan kautta. Kirkko tekee myös yhteistyötä vastaanottokeskusten kanssa. Yksi tärkeä

maahanmuuttajatyön muoto on myös vieraskieliset jumalanpalvelukset, jotka parantavat maahanmuuttajan seurakuntayhteyttä. (Sakasti 2011.)

Evangelisluterilaisenkin kirkon maahanmuuttajatyö Helsingissä on vähäistä ja keskittyy kahden seurakunnan alueelle. Eikö Suomen evankelis-luterilainen kirkko ole herännyt maahanmuuttajien määrän kasvun ja palveluiden tarpeen todellisuuteen vai onko palveluiden vähäisyyden syy se, että kirkko ei pidä maahanmuuttajiaan työnsä kohderyhmänä? Ehkä kyse onkin siitä, että kirkko ei ylipäätään halua kohdentaa työtään ja palvelujaan.

Kirkon piirissä ajatellaan, että kaikki ovat tervetulleita toimintaan ilman, että heitä katsotaan viiteryhmänsä kautta. Tarkoitamme tällä sitä, että eri asiakasryhmiä ei haluta erotella toisistaan. Ymmärrämme kirkon halun integroida maahanmuuttajat samaan toimintaan muiden asiakkaiden kanssa. On syytä kuitenkin huomioida, että maahanmuuttajat voisivat löytää palveluita paremmin jos ne olisivat selkeästi luokiteltu maahanmuuttajille. Vaikka maahanmuuttajat ovat heterogeeninen ryhmä, on olemassa tiettyjä erityispiirteitä ja –tarpeita joita kirkon piirissä voitaisiin huomioida. Tällaisia piirteitä ovat esimerkiksi kieleen ja kulttuuriin liittyvät eroavaisuudet.

Tämän opinnäytetyön tekoprosessissa on hyödynnetty vain palveluja, joista löytyy tietoa Internetissä. Tämä saattaa olla yksi vaikuttava tekijä siihen, että suoraan maahanmuuttajille suunnatut palvelut vaikuttivat suhteellisen vähäisiltä. Voi hyvinkin olla, että seurakunnat tarjoavat maahanmuuttajille tarkoitettuja palveluja, mutta tiedottavat niistä esimerkiksi seurakunnan ilmoitustaululla. Opinnäytetyömme kontekstissa tällaiset palvelut ovat näkymättömiä.

Kirkon tulisi pikaisesti ojentaa käsi maahanmuuttajille. Etenkin kristillisistä maista tulevilla saattaa olla tarve tai halu saada palveluja juuri seurakunnan piiristä. Missä ovat esimerkiksi maahanmuuttajien kerhotoiminta lapsille tai työpajatoiminta ja ryhmät aikuisille? Jos näitä palveluita on, miten ihmiset löytävät ne, etenkin jos kyse on kaupungin laajuisesta palvelusta? Tällä hetkellä kirkko toimii hyvin yhteistyössä muiden sosiaalialan toimijoiden kanssa joillakin alueilla, mikä

tietenkin auttaa kirkon osallistumista maahanmuuttajatyöhön. Se ei kuitenkaan ole riittävä viesti kirkosta, joka kutsuu ihmisiä luokseen.

Toinen tärkeä asia kirkon maahanmuuttajatyössä on yhteistyö muiden uskonnollisten yhdyskuntien kanssa. Suurimpien kristillisten kirkkokuntien, evankelisluterilaisen, katolisen ja ortodoksisen kirkon yhteistyö voi olla mutkattomampaa kuin vaikkapa kristillisen ja islamilaisen kirkon. Islamilainen yhteisö on kuitenkin olemassa Suomessa ja kasvanut merkittävästi vuodesta 2003 vuoteen 2009 (Tilastokeskus 2010b). Ei ole mitään syytä olettaa, että islaminuskoisten määrä tai määrän kasvu Suomessa kääntyisi laskuun, kun pohtii jo aiemmin esittämiämme lukuja maahan saapuvista henkilöistä kansalaisuuden tai uskontokunnan mukaan.

Evangelisluterilainen kirkkokin pitää uskontojen välistä yhteistyötä tärkeänä ja näkee esimerkiksi kristittyjen maahanmuuttajien parissa tehtävän työn luonteeltaan ekumeenisena. Mielestämme yhteistyön tärkeyttä tulee korostaa myös eikristittyihin uskontoihin sekä uskonnottomiin rauhallisen ja suvaitsevaisen maailman puolesta.

6.3 Eettinen pohdinta

Olemme käyneet eettisistä pohdintaa koko opinnäytetyöprosessin ajan. Tutustuimme Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisiin periaatteisiin, joihin kuuluu muun muassa yleishyödyllisyys, taloudellisen hyödyn puuttuminen luottamuksellisuus nimettömyys, yhteydenottajan kunnioittaminen (PuhEet 2006). Nämä periaatteet toteutuvat hyvin opinnäytteessämme.

Sivustoa rakennettaessa törmäsimme moniin kysymyksiin, joita emme olleet osanneet odottaa. Näitä olivat esimerkiksi tekijänoikeuskysymykset. Mitkä olisivat sivustolla käytettyjen valokuvien tekijänoikeudelliset säännöt? Mitä Internet linkin tekijänoikeudellinen lainsäädäntö määrää? Voimmeko linkittää muiden sivuja ilman lupaa? Päädyimme ratkaisemaan valokuvia koskevan tekijänoi-

keudellisen kysymyksen ottamalla sivustolla näkyvät valokuvat itse tai käyttämällä valokuvia, joita voi ladata sivustolle ilmaiseksi Internetistä. Linkkien käytöstä ei ole selvää lainsäädäntöä. Tekijänoikeusneuvoston lausunnon 2001:8 Artikkeleiden linkittäminen Internet-tietoverkossa mukaan:

Tekijänoikeusneuvosto katsoo, että tekijänoikeudella suojattujen kirjallisten teosten linkittäminen avoimissa tietoverkoissa, kuten Internetissä, ei täysin luontevasti kuulu minkään TekijäL 2 §:n 3 momentissa mainitun yleisön saataviin saattamistavan alle (julkinen esittäminen, julkinen näyttäminen, levittäminen yleisön keskuuteen). (Tekijänoikeusneuvoston lausunto 2001, 8.)

Sellaisten linkkien, joita me sivustollamme käytämme eli suorien linkkien tekemiseen ei tarvita oikeudenhaltijan lupaa eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen päätöksen mukaan (Rautio 2003). Tekijänoikeuslaki ei rajoita tällaisten linkkien tekemistä mutta hyvän nettietiketin eli tietoverkon eettisen tapanormiston, mukaan olisi syytä kertoa linkityksen kohteeksi joutuville asiasta. Myös World Wide Web kehittäjä Tim Berners-Lee on korostanut linkittämisen vapauden merkitystä Internetissä

There is no reason to have to ask before making a link to another site (Berners-Lee, 1997).

Me päädyimme kuitenkin siihen, että jos jatkamme Internet-sivujen ylläpitoa opintojen jälkeen, ilmoitamme kaikille linkitetyille sivustostamme. Tämä on myös osa markkinointia.

Myös kielikysymys puhututti meitä. Opinnäytetyön puitteissa emme pystyneet tekemään sivustosta englanninkielistä versiota, vaikka se voidaan nähdä vähimmäisvaatimuksena tavoittaaksemme suomen kieltä taitamattomien ryhmän. Tämä ongelma nousi vahvasti esiin käyttäjiltä keräämässämme palautteessa. Toinen kieliongelma, joka nousi tutkimusmateriaalista, oli se, että maahanmuuttajat jotka vierailivat vain lähtömaansa Internet-sivustoilla ja pitivät yhteyttä vanhoihin ystäviinsä omalla äidinkielellä, eivät sopeutuneet paremmin vaan saattoivat jopa osoittaa heikompaa sosiaalista integraatiota uutteen kotimaahansa kuin muut maahanmuuttajat (Weiskopf & Kissau 2008, 113).

Kysymys sivuston tulevaisuudesta oli myös mielessämme koko opinnäytetyöprosessin ajan. Ajatuksemme toteuttaa Internet-sivusto, joka kasvaa ja kehittyy opinnäytetyönä julkistamisen jälkeen ei onnistuisi itsestään. Jotta voisimme käyttää aikaa sivuston kehittämiseen ja ylläpitämiseen, meidän pitäisi joko tehdä sitä vapaaehtoisesti palveluksena yhteisölle tai ansaita sivustoon käyttämämme aika takaisin yhteistyökumppaneilta, avustuksilla, mainostuloilla tai esimerkiksi sponsoreilla. Vaihtoehtoja mainostulojen saavuttamiseen on monia. Voisimme esimerkiksi laittaa sivuille linkitettyjä mainospalkkeja sponsorin haluamalle sivulle. Voisimme myös antaa erityishuomiota jonkun palveluntarjoajan palvelulle korvausta vastaan. Olisiko tällainen erityishuomio kuitenkin eettisesti arveluttavaa?

6.4 Mitä opimme

Olemme oppineet monia asioita opinnäytetyöprosessin aikana. Toimintamme on ollut reflektointia, välillä yrityksen ja erehdyksen kautta oppimista. Kokeilemalla eri tapoja yhdistää tieto Internet-sivun kaltaisessa mediassa olemme saavuttaneet mielestämme parhaan lopputuloksen.

Yhden tuotteen tai palvelun tekemisestä yleisesti opimme, että suunnittelu ja aikataulut ovat tärkeitä (Vilkkä & Airaksinen 2003, 48). Huolellisella työnjaolla, deadlineilla ja tietenkin kovalla työllä saimme kuitenkin valmiin tuotteemme aikaiseksi kohtuullisessa ajassa. Jos olisimme tienneet sen mitä nyt tiedämme Internet-sivuston rakentamisesta, ylläpidosta ja kirjallisen raportin laajuudesta, olisimme tuskin tehneet opinnäytetyönä Internet-sivustoa.

Luonnollisesti opimme myös tuntemaan Helsingin alueen maahanmuuttajapalvelut hyvin. Palveluita kartoittaessa opimme hakemaan tietoa tehokkaasti. Huomasimme, että Internetistä tietoa haettaessa saattaa helposti joutua eräänlaiseen kehään, jossa, samat sivut ja tieto seuraavat toisiaan. HavaitSIMME kuitenkin, että luova ja monipuolinen hakusanojen käyttö auttaa tässä asiassa,

kuten myös tutkimusten, selvitysten ja raporttien huolellinen tutkiminen ja niiden lähdeluetteloihin tutustuminen.

Meille molemmilla sosiaalialan opiskelijoina oli kenties suurin ja antoisin oppimisen paikka kuitenkin Internet median ja työympäristönä. Internet-sivuston suunnittelu ja tekeminen ideasta valmiiksi tuotteeksi on taito, jota emme olisi saavuttaneet ilman opinnäytetyötämme. Uskallamme myös väittää, että tämänkaltaisen tiedon merkitys on edelleen kasvamassa.

Helsingin alueen maahanmuuttajatyön palvelurakenteen kartoittaminen ja talentaminen on antanut meille arvokasta inhimillistä pääomaa tiedon ja osaamisen muodossa. Olemme molemmat kehittyneet sosionomeina. Opinnäytetyöparin diakoniosapuoli näkee kehittyneensä myös diakonina kahdella tavalla. Ensimmäkin palveluiden tutkimisen tarjoamat näkymät pätevät myös kirkollisessa osaamisessa evankelisluterilaisen kirkon tarjoamien maahanmuuttajapalveluiden tuntemisena. Ehkä vielä tärkeämpi kehittymisen muoto oli kuitenkin kirkon tekemän maahanmuuttajatyön ja tarjottujen palveluiden kriittinen pohdinta. Opinnäytetyön tekeminen sai myös ajattelemaan ja tutkimaan sellaisia asioita, jotka eivät opinnäytetyömme aihealueeseen kuulu. Ekumenia, uskontojen välinen vuoropuhelu ja eri uskontojen tapa palvella seurakuntalaisiaan ovat teemoja, joita diakonin on syytä tuntea ja tarkastella.

Opimme myös, että kulttuurienvälistä kompetenssia ei saavuteta vain toimimalla ja viettämällä aikaa maahanmuuttajien seurassa vaan se vaatii määrätietoista teorian tutkimista ja opiskelua sekä kunnioittavaa asennetta (Salo-Lee 2005, 125–127). Päädymme siihen, että Internet on erityisen soveltuva välinen kulttuurien välisen kompetenssin kasvattamiseen mutta opitun tiedon ja taidon käytäntöön saattaminen vaatii myös osaamista ja kouluttautumista.

7 LOPUKSI

Olemme eri kohdissa kirjallista raporttia jo esittäneet johtopäätöksiämme. Halusimme kuitenkin vielä lopuksi antaa erityishuomiota muutamille ajatuksille, joita pidämme merkittävinä.

Opinnäytetyömme loppuvaiheessa löysimme Portti vapauteen -sivuston (www.porttivapauteen.fi) joka on tehty samalla periaatteella kuin meidän www.mamuinto.fi sivumme. Kohderyhmä sivustolla on rikoksista tuomitut, heidän läheisensä sekä heidän kanssaan työskentelevät. (Portti vapauteen i.a.) Sivuston ovat tuottaneet Kriminaalihuollon tukisäätiö ja Rehellistä elämää -verkosto. Se on avattu vuonna 2008. Mielestämme tämä sivusto on toteutettu niiden periaatteiden mukaan, joita me pyrimme omalla sivustollamme vaaliin. Sivustojen värimaailmat ja rakenne muistuttaa jopa hätkähdyttävän paljon toisiansa myös peruseriaate ja selkeästi määritetty kohderyhmä yhdistävät näitä sivustoja. Tämä loi meihin uskoa, että olemme oikealla asialla ja myös toteutuksessamme on ollut oikea suunta. Portti vapauteen-sivusto on loistava Benchmarking-kohde oman toimintamme kehittämiseen.

Totesimme Internetin sopivan monikulttuurisen sosiaalisen sopeutumisen edistämiseen, vaikkakin sosiaalista sopeutumista on vaikea mitata. Tutkimukset osoittivat, että paljon Internetiä käyttävät maahanmuuttajat, ovat myös niitä, jotka ovat parhaiten sopeutuneet uuteen kotimaahansa. Internet-luku- ja -käyttötaitoiset maahanmuuttajat, joita on huomattava määrä, osallistuvat Internetin välityksellä uuden isäntämaan julkiseen elämään monella eri tavalla, kuten kommentoimalla lehtiartikkeleita, lähettämällä sähköpostia poliitikoille ja pitämällä yhteyttä paikallishallintoon. Työn etsintä, viranomaispalvelut, tieto erilaisista oikeuksista ja velvollisuuksista löytyvät nykyisin Internetistä. Tästä ovat Weiskopf ja Kissau (2008, 108–109) päätelleet, että Internetin aktiivisella käytöllä, jossa maahanmuuttaja itse etsii tietoja ja palveluita saattaa olla myös voimauttava vaikutus käyttäjään. Myös Chenin (2010, 394) tutkimuksissaan päätyy

siihen, että maahanmuuttajat jotka käyttävät isäntämaan Internet-sivustoja ovat paremmin sopeutuneet sosiaalisesti ja kulttuurillisesti uuteen kotimaahansa.

Keräämämme teoreettisen tiedon ja käyttäjäpalautteemme pohjalta voimme todeta, että maahanmuuttajilla on tarvittavaa osaamista ja mahdollisuuksia käyttää Internetiä tiedonhakuun ja sosiaaliseen integraatioon. Parhaimmillaan maahanmuuttajat pitävät Internetin avulla aktiivisesti kontaktia synnyinmaahansa ja saattavat jopa osallistua aktiivisesti maan asioihin. He oppivat taitoja uuden isäntämaan elämästä ja luovat kontakteja uudessa kotimaassa. Tällä tavalla maahanmuuttajat pystyvät toteuttamaan aitoa transnationaalista elämäntapaa. (Weiskopf & Kissau 2008, 115.)

Erytishuomio pitää kiinnittää iäkkäisiin, kouluttamattomiin maahanmuuttajiin, jotka käyttävät Internetiä harvoin ja ovat vaarassa syrjäytyä sosiaalisesti sekä luku- ja kirjoitustaidottomien maahanmuuttajanaisten ja Internet-lukutaidottomien maahanmuuttajien ryhmiin. Myös kieliongelma puhutti meitä paljon. Sivustomme on täysin suomenkielinen mutta pyrimme sen helppokäyttöisyydellä ja selkeällä asettelulla houkuttelemaan myös heikosti suomenkieltä hallitsevia maahanmuuttajia. Riski, että kaikista vaikeimmin tavoitettavat ja eniten apua tarvitsevat maahanmuuttajaryhmät jäisivät myös tämän Internet-palvelun ulkopuolelle, on todellinen. Nämä ryhmät ovat huomioitava erityisesti, ryhmien jatkotutkimus ja -kartoitus olisi mielestämme aiheellista.

LÄHTEET

- Berners-Lee, Timothy 1997. Viitattu 5.11.2011
<http://www.w3.org/DesignIssues/LinkMyths.html>
- Burell, Magnus 2006. Personas – ett sätt att lyfta fram krav på offentliga e-tjänster utifrån användare med särskilda behov. Magisteruppsats i Kognitionsvetenskap Institutionen för datavetenskap. Linköpings Universitet. Viitattu 7.10.2011.
<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:liu:diva-7286>
- Chen, Wenli 2010. Internet-Usage Patterns of Immigrants in the Process of Intercultural Adaptation. Julkaisusta Cyberpsychology, Behavior & Social Networking, Elokuu 2010, Vol. 13 Issue 4, 387–399. Viitattu 1.11.2011. Saatavissa <http://www.nelliportaali.fi>, EBSCO Academic Search Premier –aineisto.
- Demunter, Christophe 2006. How skilled are Europeans in using computers and the Internet? Julkaisussa Statistics in focus. Eurostat. Viitattu 5.11.2011.
http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-NP-06-017/EN/KS-NP-06-017-EN.PDF
- Gerodimos, Roman 2010. New media, new citizens: The terms and conditions of online youth civic engagement. Bournemouth: Bournemouth University. Viitattu 27.9.2011.
http://eprints.bournemouth.ac.uk/16482/1/Core_Thesis.pdf
- Heikkinen, Martti 2011. Poliisi tutkii Lieksassa kiihottamista maahanmuuttajia vastaan. Helsingin Sanomat 17.11., A5.
- Helsingin ortodoksinen seurakunta i.a. Tietoa Helsingin ortodoksisesta seurakunnasta. Viitattu 22.11.2011.
<http://www.hos.fi/www/fi/Tietopankki/TietoaSrk.php>
- HS.fi keskustelu 2011. Kokoomus ja keskusta kiristäisivät perheenyhdistämisen ehtoja, Helsingin sanomien verkkokeskustelupalsta. Viitattu 14.11.2011.

<http://www.hs.fi/keskustelu/aihealue/Politiikka/ketju/5886931/?page=1&perPage=20>

- Hsin-Chun Tsai, Jenny 2006. Use of Computer Technology to Enhance Immigrant Families' Adaptation. Julkaisussa Journal of Nursing Scholarship. 2006; 38:1 87-93. Sigma Theta Tau International Viitattu 14.11.2011. Saatavissa <http://www.nelliportaali.fi>, EBSCO Academic Search Premier –aineisto.
- Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Raportteja 20/2007. Helsinki: STAKES.
- Johansson, Thorleif 2005. Kotisivuista verkkoviestintään. Viitattu 15.10.2011. http://www.sana.fi/media/files/kotisivuista_verkkoviestintaan.pdf
- Järveläinen, Pauli 2009. Maahanmuuttajat Internetin käyttäjinä – Internetin käytön vaikutukset sopeutumisessa Suomalaiseen yhteiskuntaan. Turku: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viestinnän koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 7.10.2011. http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Turku2009/d90ab8_Turku_Jrvelinen_2009.pdf
- Kartio, Johanna 2009. Miten puhua selkokieltä? Teoksessa Johanna Kartio (toim.) Selkokieli ja vuorovaikutus. Tampere: Kehitysvammaliitto.
- Kauhanen-Simanainen, Anne 2001. Sisältöä verkkoon– mitä sisällön tuottajan pitää hallita. Helsinki: IRH Konsultointi.
- Kuokkanen, Ritva; Kivirinta, Mervi; Määttänen, Jukka & Ockenström, Leena 2007. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja C Katsauksia ja aineistoja 10. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Lehdonvirta, Jaana & Peltola, Ulla 2005. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen palvelumalli. Teoksessa Kristiina Härkäpää & Ulla Peltola (toim.) Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Maasilta, Mari; Simola, Anna & af Heurlin, Heidi 2008. Maahanmuuttaja mediankäyttäjänä. Tampere: Tampereen yliopisto.

- Olkinuora, Antti & Piispanen, Antti 2011. Helsingin maahanmuuttajien palvelut yhdellä sivustolla - Mamu-info 2011. Viitattu 7.10.2011.
<http://www.mamuinfo.fi>
- Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 1951. Viitattu 12.10.2011.
http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1968/19680077/1968077_2
- Peuranen, Eeva-Kaisa; Vuori, Pekka; Tikkanen, Tea & Berglund, Petri 2011. Helsingin väestö vuodenvaihteessa 2010/2011 ja väestönmuutokset vuonna 2010. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Tampere: Kehitysvammaliitto.
- Portti vapauteen i.a. Kriminaalihuollon tukisäätiön Portti vapauteen Internet-sivusto. Viitattu 9.11.2011. www.porttivapauteen.fi
- PuhEet 2006. Vapaaehtoisen puhelin- ja verkkoauttamisen eettisten periaatteiden neuvottelukunta 2010. Eettiset periaatteet. Viitattu 9.11.2011. www.puheet.net
- Rasmus – rasmin ja muukalaispelon vastainen verkosto 2011. Rasmus-tiedote 40/2011. Viitattu 19.11.2011.
http://www.rasmus.fi/news_show?id=421&l=1#_Toc309310632
- Rautio, Ilkka 2003. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies. Linkitys Poliisin verkkosivuille. Diaarinumero 656/4/02. Viitattu 4.11.2011.
<http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/eoar3000.sh?HAKUSANA=linkitys+poliisin+verkkosivuille>
- Rämö, Matti 2011. Mamu tulkkaa, siivoaa ja tulla. Ilta Sanomat 19.11., 28–29.
- Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.
- Salo-Lee, Liisa 2005. Kohden kulttuurienvälistä kompetenssia. Teoksessa Tapio Varis (toim.) Uusrenessanssiajattelu, digitaalinen osaaminen ja monikulttuurisuuteen kasvaminen. Helsinki: Opetus-, kasvatustieteiden ja koulutusalojen säätiö.
- Sakaranaho, Tuula 2008. Arabian aavikoilta Helsingin lähiöihin. Teoksessa Tuomas Martikainen, Tuula Sakaranaho & Marko Juntunen (toim.) Islam Suomessa – muslimit arjessa, mediassa ja yhteiskunnassa. Porvoo: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Sakasti 2011. Toiminta. Monikulttuurisuus. Viitattu 21.11.2011.

<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content4C8EDA>

Samela, Juha 2002. Verkkosisällön hallinta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sisäasiainministeriö 2010. Maahanmuuton vuosikatsaus 2010. Viitattu 4.10.2011.

<http://www.migri.fi/download.asp?id=Maahanmuuton+vuosikatsaus+2010;2104;{CCFF28DC-2F25-4A0E-8423-DA7263544964}>

Sisäasiainministeriö 2011. Viitattu 13.11.2011.

<http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/BA6950DF31596C26C225770D0028CDE2#Mikaroonturvapaikanhakijalla>

Sosiaaliportti 2008. Maahanmuuttajien palveluohjaus. Viitattu 4.10.2011.

<http://www.sosiaaliportti.fi>

Sporttisaitti 2011. Viitattu 7.10.2011. <http://www.sporttisaitti.com/>

Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy.

Tarnanen, Mirja; Junttila, Jaakko & Westinen, Elina 2009. Kohti monimediaisia tekstitaitoja: Mihin maahanmuuttajataustaiset aikuiset käyttävät tietokonetta ja miten he siihen suhtautuvat. Teoksessa Jyrki Kalliokoski, Tuija Nikko, Saija Pyhäniemi, & Susanna Shore (toim.) Puheen ja kirjoituksen moninaisuus – The Diversity of Speech and Writing. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja n:o 67. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 175–191.

Tekijänoikeusneuvoston lausunto 2001:8 2001. Artikkeleiden linkittäminen Internet-tietoverkossa. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Tikkanen, Tea 2010. Helsingin ulkomaalaisväestö vuonna 2010. Helsingin kaupungin tietokeskus. Viitattu 4.10.2011.

http://www.hel2.fi/tietokeskus/julkaisut/pdf/10_09_22_Tilastoja_30_Tikkanen.pdf

Tilastokeskus 2010a. Tieto- ja viestintäteknikan käyttö 2010, Internet vuorovaikutuksen välineenä. Viitattu 4.10.2011.

http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_fi.pdf

- Tilastokeskus 2010b. Väestö uskonnollisen yhdiskunnan mukaan 2003–2009. Viitattu 30.10.2011.
http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2009/01/vaerak_2009_01_2010-09-30_tau_008_fi.html
- Valtioneuvoston kanslia 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. Viitattu 6.10.2011.
<http://www.vn.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf332889/fi.pdf>
- Weiskopf, Inna & Kissau, Kathrin 2008. Internet and Integration of Immigrants in Germany and Israel. Characteristics and Potentials. Julkaisusta German Policy Studies Volume Four 4, 95–124. Viitattu 9.10.2011. Saatavissa <http://www.nelliportaali.fi>, EBSCO Academic Search Premier –aineisto.
- Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki. Tammi
- Virtanen, Hannu 2002. Selkokielen määritelmä, tarve ja käyttäjäryhmät. Selko-opas. Teoksessa Hannu Virtanen (toim.) Selko-opas. Tampere: Kehitysvammaliitto.
- Vuorinen, Marja 2005. Matala kynnyksen kohtaamiseen – mitä on matalan kynnyksen toiminta? Teoksessa Riitta Särkelä & Pirjo Tiippana (toim.). HYVE-prjektista pysyvään kehittämiskumppanuuteen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Vähemmistövaltuutetun vuosikertomus 2006. Helsinki: Savlon kirjapaino.
- Vähemmistövaltuutetun vuosikertomus 2010. Jyväskylä: Kopijyvä oy
- Yle.fi 2011. Somali perheenyhdistämissiin tiukennuksia Ruotsin tapaan. Yleisradion verkkouutiset. Julkaistu 9.6.2011. Viitattu 14.11.2011.
http://www.yle.fi/uutiset/kotimaa/2011/06/somalien_perheenyhdistamisiin_tiukennuksia_ruotsin_tapaan_2651511.html

LIITTEET

LIITE 1: Kuvakaappaus sivuston Etusivusta

Mamu-Info

Helsingin maahanmuuttajien palvelut yhdellä sivustolla

Etusivu | Palvelut | Viranomaiset | Puolueet ja Järjestöjä | Talonnomalliset yhteisöt | Työdyllisiä ihmisiä | Palaute
Yhteystiedot | Lisä



Diakoniammatto-koakouu
Diak Etelä - Helsingin toimipaikka
Suurkatu 2, 00510 Helsinki

Opinnäytetyösyntä 2011

Teemme maahanmuuttajille ja heidän kanssaan työskenteleville sosiaalisen ammatto-koakouun suunnatua palvelu- ja tukea.

Sivustomme on tuotettu opinnäytetyöksi Helsingin Diakoniammatto-koakouusta. Sivusta löydät Helsingin alueen maahanmuuttajille tarjoettuja palveluja sekä muita tarpeellista tietoa ja linkkejä.

Anto/ Oikkuora ja Anto/ Piispanen
Opinnäytetyö, syyskuu 2011
Diakoniammatto-koakouu
Diak Etelä, Helsinki
Sosiaalisen koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)
Diakoninen sosiaalinen, terveys- ja kasvatusalan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK) - diakonin
virkakepous

Ajankohtaista

- Oman työn esitys ja opponohit 1.11.
- Opinnäytetyön esitarkastus 21.10.
- Opinnäytetyön ohjauusta 20.9.
- Sivujen ilomista ja kirja irtisa työstä 27.9.
- Sivujen päivitystä 16.9.

[Aiemmat uutiset](#)

Maahanmuuttajien palvelut Helsingissä



Aika meitä pitämään sivustoja ajan tasalla. Aia on toimittanut, jotta voit lähettää meille ehdotuksen sivusta/palvelusta, jonka parikka olisi Mamu-Info sivustilla tai jos sivusto on poistunut käytöstä tai vanhentunut.

Puuttuva palvelu

Palvelun lisämerkintä:
www.puuttuvapalvelu.com

* Tähdellä merkityt kentät ovat pakollisia.

Lähetä Tyhjennä

Vanhentunut palvelu

Vanhentunut, väärä tai virallinen lisämerkintä:
www.vahentunut.com

* Tähdellä merkityt kentät ovat pakollisia.

Lähetä Tyhjennä

Voit osata meihin yhteyttä joko [sivustalla](#) tai [puhelimella](#) lähtökäytöllä. Toivomme, että hyödyt sivustamme ja osat meihin yhteyttä, jos sivusta on ehdotuksia sivuston parantamiseksi. Voit myös osata meihin yhteyttä jos oletin hyvän palvelun, jota emme ole itzanneet.

Tervetuloa Mamu-infoon!

Olemme pyrkineet sivuja tuottaa selkeyteen ja helppoon käytettävyyteen. Sivun yläpäästä löydät alueesta lähtien yksittäisiä, juoksisia sekä järjestöjen ja uskonnollisten yhteisöiden ylläpitämiä palveluja. Olemme jatkaneet palvelut eri ihmisryhmien tarpeiden ja olemassaolon mukaan. Esimerkiksi kotoaasta palvelu sivun korostuminen aialuista löydät hyödyllisiä palveluja helpottamaan olemista juuri Suomessa muuttaneena. Olemme pyrkineet tekemään palvelu tuoteistamme mahdollisimman kattavan näkökulman Helsingissä maahanmuuttajille tarjottuihin palveluihin.

Maahanmuuttajille tarjottu palvelu on jaettu eri ryhmiin ja olemassaolon mukaan. Eri palvelujen tietojen pääset käsiksi sivupalkin kautta.

Viranomais-ryhmien aia löydät eri viranomaisia. Eriin olemme osanneet osittain Helsingin kaupungin ja siten vaikkamalla viranomaisia, jotka ovat tekemässä maahanmuuttajien kanssa. Tällä löydät myös ryhmiin perustun ja rajatun roolitoimien verkkosivut sekä maahanmuuttoon liittyyttä länsälointia.

Puolueet ja Järjestöjä-ryhmien aia olemme itzanneet kaikki Etusivunnaa vaikkavat poliittiset puolueet ja monet Helsingin alueella maahanmuuttajien kanssa työsti tekemä yhteistyötä ja kansainvälisiä järjestöjä.

Uskonnolliset yhteisöt osassa löydät Helsingin alueella seuroita, joissa tehoään maahanmuuttajille suunnattua työtä.

Kotoaasta hyödyllisiä linkkejä löydät maahanmuutto- ja maahanmuuttajia koskevista verkkosivustoista, tietopankkeista, keskeisistä paikoista maahanmuutossa tietopankkeista ja -poroista. Tutkimuksia, raportteja ja selvityksiä kotoaasta löydät eteenpäin juoksisuista maahanmuutosta ja maahanmuuttajista. Palvelu- ja osassa on Helsingin kaupungin palvelut koskevia tietoja katoaasta katoaasta sekä Helsingin kaupungin omia verkkosivuja.

Terveisin,

Anto/ Oikkuora & Anto/ Piispanen

© 2011 Diakoniammatto-koakouun Helsingin toimipaikan opinnäytetyö | Anto/ Oikkuora & Anto/ Piispanen

Teksti: Sporttisuunnittelija/koakouu

LIITE 2: Kuvakaappaus sivuston Palvelut-sivusta

Mamu-Info

Helsingin maahanmuuttajien palvelut yhdellä sivustolla

- Etusivu
- Palvelut**
- Viranomaiset
- Puolueet ja Järjestöjä
- Uskonnolliset yhteisöt
- Hyödyllisiä linkkejä

- Palaute
- Yhteystiedot
- Haku

- Asuminen
- Ikääntyneet
- Kotoutuminen
- Lapset ja nuoret
- Opiskelu
- Terveys
- Työskentely Suomessa

Palvelut



Maahanmuuttajille tarjotut palvelut on jaoteltu ikäryhmien ja elämäntilanteen mukaan. Eri palveluiden tietoihin pääset käsiksi vasemmalla olevan sivupalkin kautta.

Kuva: Antti Olkinuora

© 2011 Diakonia Ammattikorkeakoulun Helsingin toimipaikan opinnäytetyö | Antti Olkinuora & Antti Piispanen

Tehty Sporttisaitti kotisivuilla

LIITE 3: Kuvakaappaus sivuston Palvelut-sivun alisivusta Opiskelu

Mamu-Info
Helsingin maahanmuuttajien palvelut yhdellä sivustolla

Etusivu | **Palvelut** | Viranomaiset | Puolueet ja Järjestöt | Uskonnolliset yhteisöt | Hyödyllisiä linkkejä

Palautte | Yhteystiedot | Haku

Opiskelu

Asuminen

Ikääntyneet

Kotoutuminen


Lapset ja nuoret

Opiskelu

Terveys

Työskentely Suomessa

Alueen tuettujen koulutustilaisuuksien luettelo


 **OPETUSHALLITUS**
UTBILDNINGSTYRELSSEN

[Alueen tuettujen koulutustilaisuuksien luettelo](#)

Kokousmaksukorvauksen myöntämistä koskevat ohjeet, joihin sisältyy valtion ja kuntien yhteistyönä toteutettujen koulutustilaisuuksien, koulutuksen ja koulutuksen ohjauksen. Koulutustilaisuuksien toteuttamiseen on saatavilla valtion ja kuntien yhteistyönä toteutettuja koulutustilaisuuksia, joihin ne myöntävät avustuksen ja korvauksen. Koulutustilaisuuksien toteuttamiseen on saatavilla valtion ja kuntien yhteistyönä toteutettuja koulutustilaisuuksia, joihin ne myöntävät avustuksen ja korvauksen.

Verkkosivut: http://www.oph.fi/fi/koulutus/2007/ajankohtainen_tiedot/koulutus
Katsota lisätietoja sivustolta


Edistyneen suomen kielen keskeiset oppitunnit



Edistyneen suomen kielen keskeiset oppitunnit on valittu ja laadittu erityisesti jaksot 1-9. Viikkujen kesto on mm. suomen kielen koulutuksen, kielitaidon ja kielitaidon.

Verkkosivut: http://www.kielivirta.fi/oppitunnit/keskeiset_oppitunnit/9_koulutus
Katsota lisätietoja sivustolta

Alueen tuettujen koulutustilaisuuksien luettelo (MAAVA)



Koulutus on tarkoitettu maahanmuuttajille, jotka eivät pysty osittain suomen kielen taitoa tai puutteellisen osaamisen vuoksi pääsemään ammattilaisen koulutukseen.

Verkkosivut: http://www.helsinki.fi/oppitunnit/maava/maava_koulutus
http://www.helsinki.fi/oppitunnit/maava/maava_koulutus/maava_koulutus

Katsota lisätietoja sivustolta

HelsinkiSeutu.fi


Alueen tuettujen koulutustilaisuuksien luettelo

Helsingin seutualueen kaupunkien ja kuntien maahanmuuttajien koulutuksen ohjelmia varten. Alueen tuettujen koulutustilaisuuksien luettelo on saatavilla maahanmuuttajien koulutuksen ohjelmien luetteloissa.

Verkkosivut: http://www.helsinginseutu.fi/helsinki/maava/maava_koulutus
http://www.helsinginseutu.fi/helsinki/maava/maava_koulutus/maava_koulutus

Katsota lisätietoja sivustolta

Alueen tuettujen koulutustilaisuuksien luettelo Suomessa


 **OPETUSHALLITUS**
UTBILDNINGSTYRELSSEN

[Alueen tuettujen koulutustilaisuuksien luettelo Suomessa](#)

Opetusministeriön ohjeita maahanmuuttajien koulutukseen Suomessa.

Verkkosivut: http://www.oph.fi/fi/koulutus/2007/ajankohtainen_tiedot/koulutus
Katsota lisätietoja sivustolta

Study in Finland




This website contains a database of English language degree and non-degree programmes, information about Finland as a study destination, and higher education institutions, and practical information concerning scholarships, admission systems and living in Finland.

<http://www.studyinfo.fi/>

Katsota lisätietoja sivustolta

Suomen ulkoasiainministeriö




Helsingin yliopisto ja Helsingin seutualueen kielikeskukset tarjoavat suomen kielen koulutusta ulkomaisille opiskelijoille. Koulutuksen sisältö on suunniteltu vastaamaan ammattilaiskoulutuksen tarpeita kansainvälisissä ympäristöissä.

Verkkosivut: http://www.helsinki.fi/maava/maava_koulutus
Katsota lisätietoja sivustolta

Suomen kielikeskusten työväenopisto Suomessa

Alueen tuettujen koulutustilaisuuksien luettelo




Suomen kielen koulutusta ja koulutusta tarjoava työväenopisto on osa ammattilaiskoulutuksen ohjelmaa. Työväenopiston koulutusta on saatavilla Helsingissä, Suomessa ja Suomessa.

Verkkosivut: http://www.helsinki.fi/maava/maava_koulutus
http://www.helsinki.fi/maava/maava_koulutus/maava_koulutus

Katsota lisätietoja sivustolta

Valmistus koulutusta tarjoaville



Koulutus tarjoavien maahanmuuttajien koulutusta, joihin sisältyy suomen kielen ja koulutuksen ammattilaiskoulutuksen koulutusta. Koulutusta on saatavilla ammattilaiskoulutuksen ohjelmassa.

Verkkosivut: http://www.helsinki.fi/maava/maava_koulutus
Katsota lisätietoja sivustolta

LIITE 4: Kuvakaappaus palautelomakkeesta

Mamu-Info
Helsingin maahanmuuttajien palvelut yhdellä sivustolla

Etusivu | Palvelut | Viranomaiset | Puolueet ja Järjestöjä | Uskonnolliset yhteisöt | Hyödyllisiä linkejä

Palaute | Yhteystiedot | Haku

Palaute

Oheisella lomakkeella voit lähettää palautetta meille.

Palautelomake

Taustatiedot

sukupuoli* Nainen Mies

syntyperä* Ainakin toinen vanhemmista tai minä itse on syntynyt muualla kuin Suomessa Molemmat vanhemmat ja minä itse olemme syntyneet Suomessa

ikä

Arvioi sivustoamme seuraavien kriteerien mukaan asteikolla 1-5 (1 surkea, 5 loistava).

Ulkoasu

Miellyttääkö sivuston värimaailma silmää? 1 2 3 4 5

Tukeeko sivuston kuvitus sisältöä? 1 2 3 4 5

Onko teksti sopivan kokoista?

Käytettävyys

Onko sivustoa helppo käyttää? 1 2 3 4 5

Ovatko valikot johdonmukaisesti järjestetty? 1 2 3 4 5

Onko sivusto helposti luettava ja ymmärrettävä? 1 2 3 4 5

Onko palveluiden jaottelu toimiva? 1 2 3 4 5

Sisältö

Löysitkö tarvitsemasi palvelun? 1 2 3 4 5

Oliko sinulle apua palvelukartasta? 1 2 3 4 5

Oliko linkkikirjasto sinulle hyötyä?

Avoin palaute

Avoin

Yhteystietosi

Voit jättää palautteen myös nimettömänä.

nimi

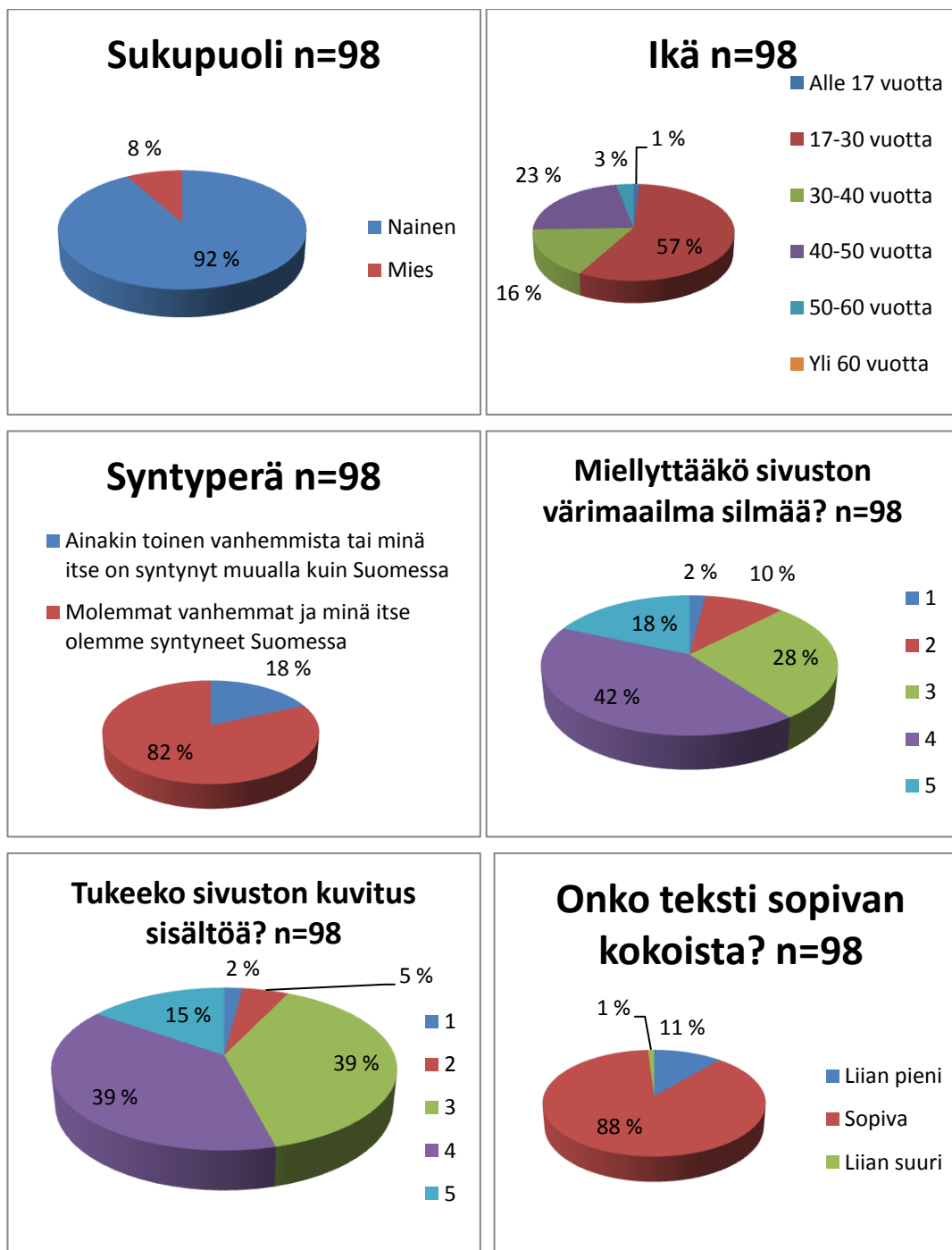
sähköpostiosoite

* Tähdellä merkityt kentät ovat pakollisia.

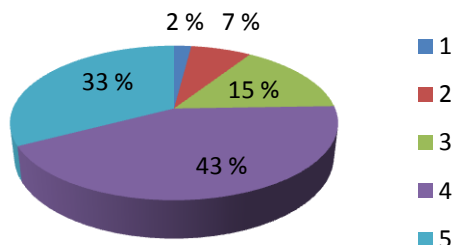
LIITE 5: Koonti palautelomakkeella saadusta sivuston arvioinnista

Numeerinen arvio asteikolla 1-5 (1 surkea, 5 loistava).

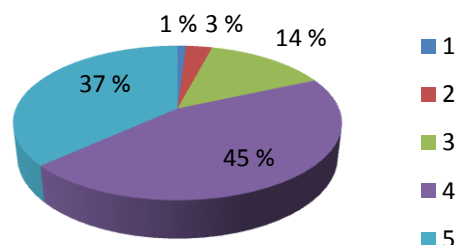
Kaikki vastanneet



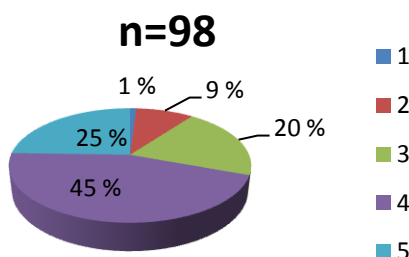
Ovatko valikot johdonmukaisesti järjestetyt? n=98



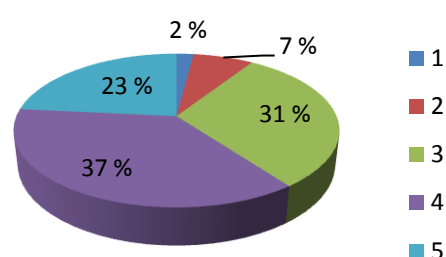
Onko sivustoa helppo käyttää? n=98



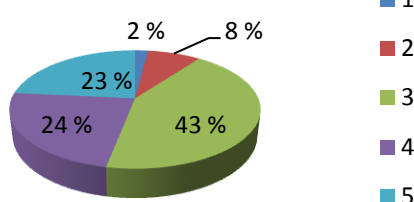
Onko sivusto helposti luettava ja ymmärrettävä? n=98



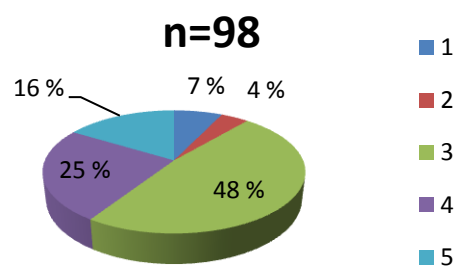
Onko palveluiden jaottelu toimiva? n=98



Löysitkö tarvitsemasi palvelun? n=98



Oliko sinulle apua palvelukartasta? n=98

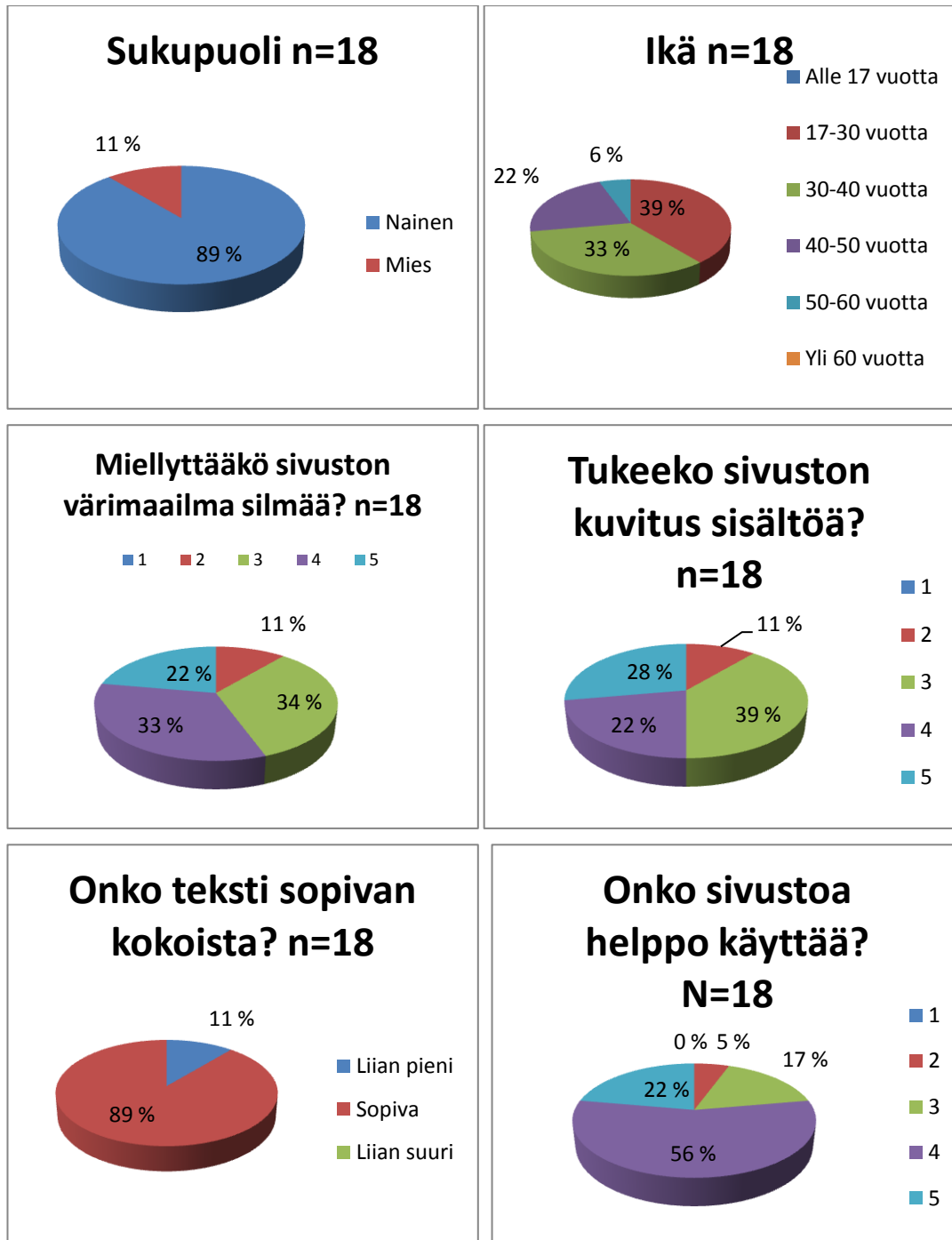


Oliko linkkikirjastosta sinulle hyötyä? n=98

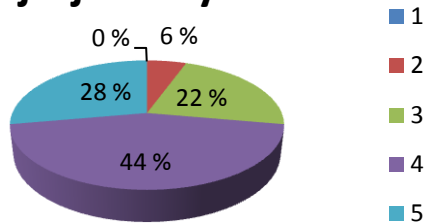


LIITE 6: Koonti palautelomakkeella saadusta sivuston arvioinnista. Eriteltynä maahanmuuttajataustaiset ja kantasuomalaiset.

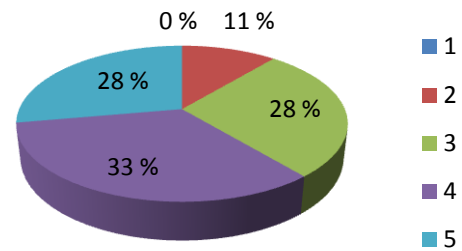
Maahanmuuttajataustaisten vastaajien arviot.



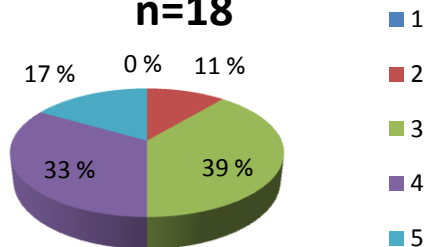
Ovatko valikot johdonmukaisesti järjestetyt? n=18



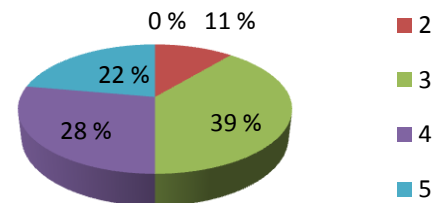
Onko sivusto helposti luettava ja ymmärrettävä? n=18



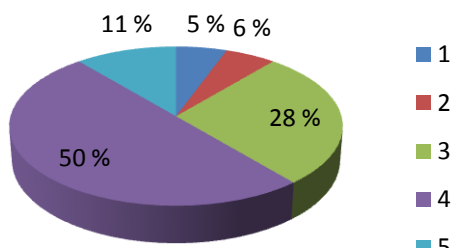
Onko palveluiden jaottelu toimiva? n=18



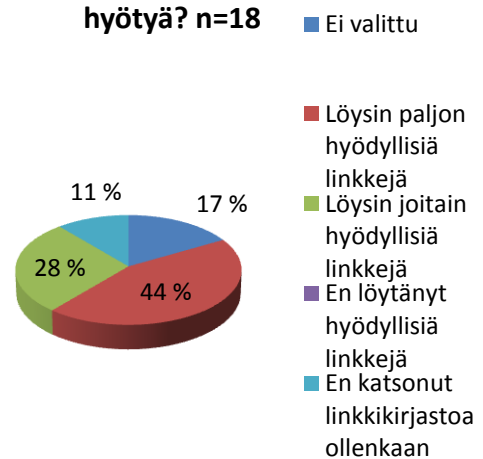
Löysitkö tarvitsemasi palvelun? N=18



Oliko sinulle apua palvelukartasta? n=18

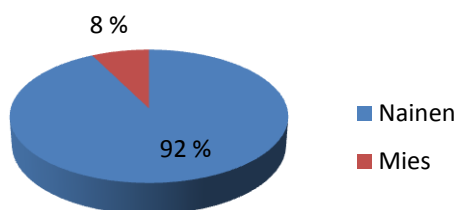


Oliko linkkikirjastosta sinulle hyötyä? n=18

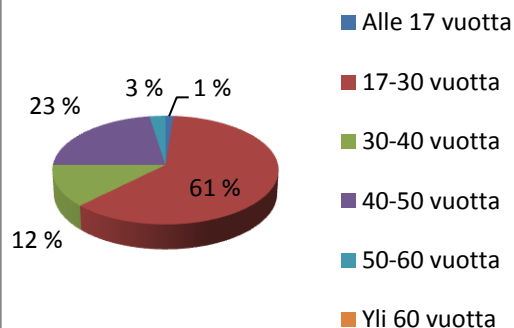


Kantasuomalaisten arviot

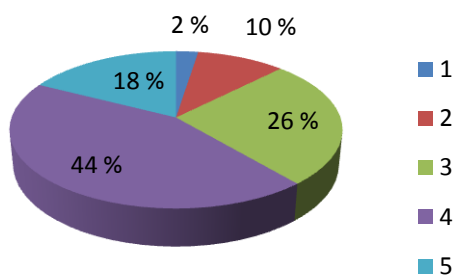
Sukupuoli n=80



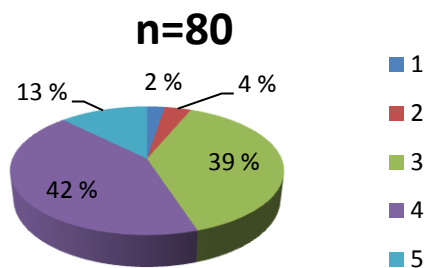
Ikä n=80



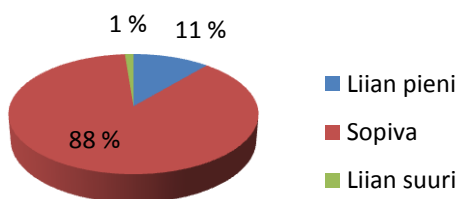
Miellyttääkö sivuston värimaailma silmää? n=80



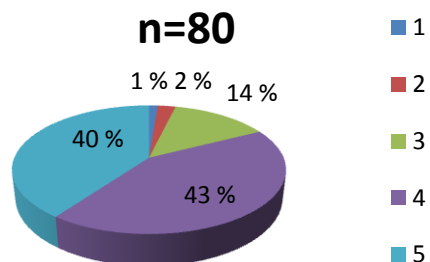
Tukeeko sivuston kuvitus sisältöä? n=80



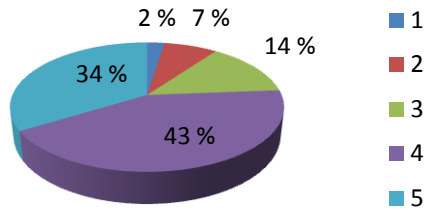
Onko teksti sopivan kokoista? n=80



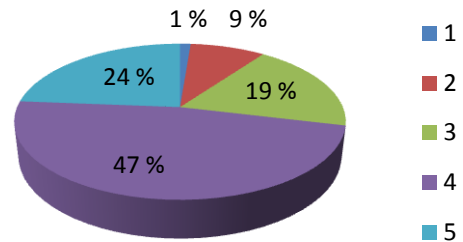
Onko sivustoa helppo käyttää? n=80



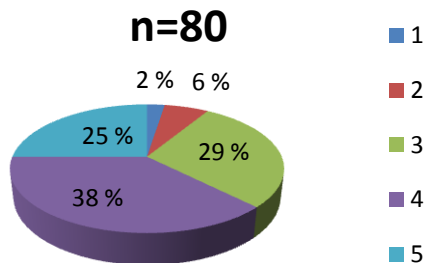
Ovatko valikot johdonmukaisesti järjestetyt? n=80



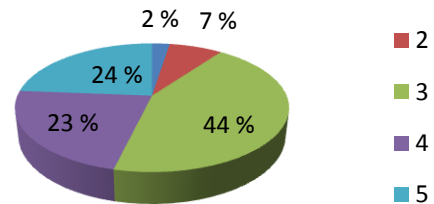
Onko sivusto helposti luettava ja ymmärrettävä? n=80



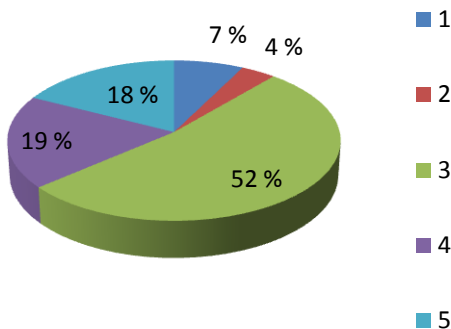
Onko palveluiden jaottelu toimiva? n=80



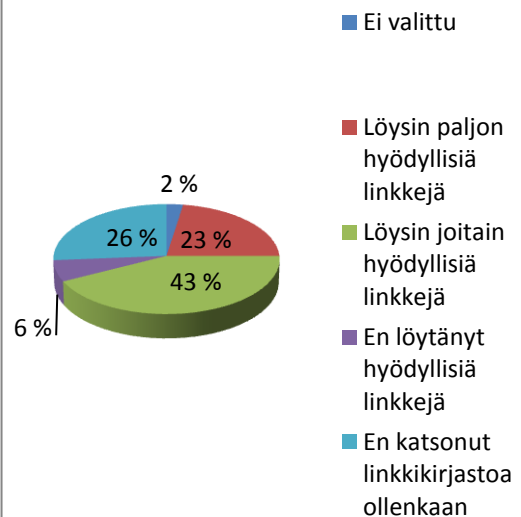
Löysitkö tarvitsemasi palvelun? n=80



Oliko sinulle apua palvelukartasta? n=80



Oliko linkkikirjastosta sinulle hyötyä? n=80



LIITE 7: Kuvakaappaus Facebook-ryhmän ”Mamu keskustelu ilman sensuuria (lieksa)” etusivusta

Haku

Mamu keskustelu ilman sensuuria (lieksa)
 Julkinen ryhmä
 45 jäsentä • Kuvat • Asiakirjat

 Pitää noi veikkaukset varmaankin laittaa pari kkk, ehän sitä tiedä vaikka joutuis luukkuun!!!!!!!
 noin tunti sitten

Näytä kaikki 3 kommenttia

_____ hakemukset meinaaaa
 noin tunti sitten

_____ niinpä niin
 noin tunti sitten

 suosi suomalaista potki pakolaista jos on virkavallalla asiaa ottakkee yhteyttä... pitäkää pidätyksessä vaikka koko elämäni mieltäni en muuta.. joku selvyys pitää saada tähän lieksan mamu hommaan ei tämä mene näin että vanhus huolto ja kaikki kusee mamujen takia. ruokkikaa te näitä mamuja ketkä te tänne niitä haluatte. JA ihan paska puhetta tämä että nyt on hienoa kulttuuri vaihtelua kun lapset alkaa jo tulla syrjityksi omassa kotikaupungissa PÄIVÄKODEISSA!!! mutta ei päivä kodin tädit voi oikeasti puuttua siihen asiaan kun heti leimaa joku rasistiksi
 8 tuntia sitten

5 henkilöä tykkää tästä.

_____ siis niin totta kuin vain voi olla
 noin tunti sitten

 Viisas pääsee vähemmällä-neekeri Lieksassa ilmasella!
 3 tuntia sitten via matkapuhelin

Päivi Meriläinen tykkää tästä.

 Jokohan joutune vankilaan jos kerron et vahingos tönäsin neekeriä, pyysin jopa anteeksi nii yritti lyödä..tilanne raukesi..pienellä tönemisellä?MAMUISTA Ed.osa on ok! mm.työnperäs tuleita Eestin,Ukrainan,Thaiikut ,Venäläiset...Mutta Somaliit ja muut Neekerit eläintarhaan ja omiin banaanimaihinsa!..HAKEKOOT VAIKKA ISTUU-SANANVAPALUSI.. eu-lait!sananvapaus jne!TÄSTÄ MAASTA LOPPLU VANKIPAIKAT JOS KAIKKI JOTKA ON HAUKKUNU MINUA 35V MM LÄSKIKS, JUOPOKS,RASISTIIS
 ME TULIE SVTTEEEUU