

OPINNÄYTETYÖ

Maahanmuuttajaorganisaatioiden ja maahanmuuttajataustaisten nuorten tukeminen Erasmus+ -ohjelman nuorisovaihtojen hakuprosessissa

Iiris Järvenpää

Yhteisöpedagogi AMK

(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika

(11/2021)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi

Tekijät: Iris Järvenpää

Opinnäytetyön nimi: Maahanmuuttajaorganisaatioiden ja maahanmuuttajataustaisten nuorten tukeminen Erasmus+ -ohjelman hankkeiden hakuprosessissa

Sivumäärä: 51 ja 3 liitesivua

Työn ohjaaja: Antti Pelttari

Työn tilaaja: Opetushallitus

Opinnäytetyön tilaajana toimi Opetushallitus. Erasmus+ nuorisovaihto -ohjelman uudistukset vuonna 2021 siirtävät sen painopisteitä muita heikommassa asemassa olevien organisaatioiden osallistamiseen edellisiä kausia enemmän. Opetushallituksessa halutaan kasvattaa marginaalisena ryhmänä maahanmuuttajataustaisten organisaatioiden ja nuorten osallistumista nuorisovaihtoihin. Opinnäytetyön tavoitteena on etsiä ratkaisuja haasteisiin, joita kansainvälisten nuorisovaihtohankkeiden hakuvaiheessa tulee esille.

Työssä kerättiin haastattelututkimuksella maahanmuuttajataustaisten toimijoiden kokemuksia Erasmus+ -ohjelman hakuprosessista ja kartoitettiin Opetushallituksen hakupalveluiden kehittämisehdotuksia. Haastattelut toteutettiin kesän 2021 aikana. Tavoitteena oli tuottaa hankitun aineiston pohjalta tulevaisuudessa käytettävissä olevaa hakupalvelujen saavutettavuutta koskevaa tietoa, jonka perusteella hakuprosessin aikana tarjottavaa tukea voidaan kehittää erityisesti hankehakemusprosessin läpiviennin ja siihen liittyvän tiedottamisen osalta.

Tehtyjen haastattelujen perusteella työssä varmistui neljä olennaista hakuprosessin kehittämisteemaa: viestintä, saavutettavuus, hakemisen lähituki ja alueellinen vertaistukiverkosto. Johtopäätöksenä työssä esitetään, että nuorisovaihdon hakupalvelujen kehittämisen näkökulmasta Opetushallitukselle on keskeistä: 1) tuntee maahanmuuttajataustaiset kohderyhmänä ja heidän erityistarpeensa, 2) olla palveluntuottajana saavutettava siten, että maahanmuuttajataustaiset hakijat voivat löytää hakupalvelut ja käyttää niitä sujuvasti, 3) viestiä kognitiivinen- ja kielellinen saavutettavuus varmistaen monikanavaisesti kaikista palveluista ja 4) tarjota sellaisia verkostoja ja palveluita, jotka tavoittavat maahanmuuttajataustaiset järjestöt ja nuoret myös paikallisesti. Käytännön toimintaehdotuksina nostetaan esille selkokieliseen viestintään panostaminen, palveluviestinnän kohdentaminen nuorille sosiaalisessa mediassa ja paikallisen nuorisovaihdon vertaistuen tarjoaminen olemassa olevien toimijaverkostojen kautta.

Opinnäytetyöstä saadut tulokset hyödyttävät Opetushallitusta kohderyhmän huomioimisessa tulevia Erasmus+ nuorisovaihto-ohjelman viestintä-, koulutus- ja neuvontasisältöjä suunniteltaessa. Lisäksi nuorisoalan ammattialalle saatiin uutta tietoa maahanmuuttajataustaisten yhdistyksien nykytilasta ja valmiuksista osallistua nuorisovaihtoihin.

Asiasanat: maahanmuuttajatausta, nuorisovaihto, saavutettavuus, opetushallitus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Program in Community Educator

Author: Iris Järvenpää

Title: Support for immigrant organizations and young people with an immigrant background for the Erasmus+ Youth Exchanges Program application process

Number of Pages: 51 and 3 attachment pages

Supervisor: Antti Pelttari

Commissioned by: Finnish National Agency for Education

The client of the thesis is the Finnish National Agency for Education (EDUFI). The Erasmus+ Youth Exchange in 2021 will shift its priorities to include more marginalized organizations more than in previous periods. EDUFI wants to increase the participation of organizations and young people with an immigrant background in youth exchanges as a marginal group. The aim of the thesis is to find solutions to the challenges that arise during the application phase of international youth exchange projects.

The study collected the experiences of actors with an immigrant background from the Erasmus+ application process through an interview study and mapped out proposals for the development of the National Board of Education's application services. The interviews were conducted during summer 2021. The aim was to produce information on the availability of project services, on the basis of which the support provided during the application process can be developed, especially with regard to the implementation of the project application process and related information.

Based on the interviews it was possible to confirm four essential themes for the development targets: communication, accessibility, local applicant support and a regional peer support network. As a conclusion of the thesis it can be stated that from the perspective of developing youth exchange search services, it is important for EDUFI to: 1) know immigrants as a target group and their special needs, 2) be achievable as a service provider so that applicants with an immigrant background can find and use EDUFIs services, 3) communicate in cognitively and linguistically accessible way and ensure multichannel access to all services.

Practical proposals for action include investing in easy read communication, targeting service communication to young people on social media and providing peer support for local youth exchanges through existing networks of actors.

The results obtained from the thesis will benefit the EDUFI when considering the future communication, training and counseling contents of the Erasmus+ Youth Exchange Program. In addition, new information was provided to the youth profession on the current status and readiness of associations with an immigrant background to participate in youth exchanges.

Keywords: immigrant background, youth exchange, accessibility, National Board of Education

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 6 |
| 2 | Erasmus+ nuorisovaihtohankkeet | 8 |
| | 2.1 EU:n rooli ja osallistumistavoitteet nuorisovaihdolle..... | 8 |
| | 2.2 Opetushallituksen rooli EU:n vaihto-ohjelmissä..... | 9 |
| | 2.3 Erasmus+ nuorisovaihdot..... | 10 |
| | 2.4 Erasmus+ -ohjelmakausi 2021-2027 | 11 |
| | 2.5 Hankkeiden hakuprosessin tuki Opetushallituksessa | 12 |
| 3 | Maahanmuuttajaorganisaatiot Opetushallituksen asiakkaina | 14 |
| | 3.1 Maahanmuuttajataustaisuus..... | 14 |
| | 3.2 Maahanmuuttajataustaisten nuorten osallistumisvalmiudet..... | 17 |
| | 3.3 Maahanmuuttajaorganisaatiot Suomessa | 20 |
| | 3.4 Maahanmuuttajaorganisaatioiden osallistuminen ohjelmiin..... | 21 |
| 4 | Palvelujen kehittäminen muotoilulla..... | 25 |
| | 4.1 Palvelumuotoilu julkisella sektorilla | 25 |
| | 4.2 Käyttäjälähtöisyys palvelumuotoilussa..... | 26 |
| 5 | Palvelujen saavutettavuus..... | 28 |
| | 5.1 Saavutettavuuden merkitys asiakaslähtöisyydessä | 28 |
| | 5.2 Kognitiivinen saavutettavuus | 28 |
| | 5.3 Kielellinen saavutettavuus..... | 29 |
| | 5.4 Maahanmuuttajataustaisille soveltuva selkokieli | 31 |
| | 5.5 Saavutettavuusvaatimukset ja kriteerit | 32 |

| | | |
|---|--|----|
| 6 | Haastattelututkimus..... | 33 |
| | 6.1 Tutkimusmenetelmät ja aineiston hankinta..... | 33 |
| | 6.2 Asiantuntijahaastattelut..... | 34 |
| | 6.3 Epäviralliset keskustelut Opetushallituksessa..... | 35 |
| 7 | Haastattelutulokset..... | 37 |
| | 7.1 Nuorisotyön näkökulma..... | 37 |
| | 7.2 Yhdistyksen näkökulma..... | 39 |
| | 7.3 Asiantuntijan näkökulma..... | 41 |
| | 7.4 Haastattelutulosten yhteenveto..... | 43 |
| 8 | Johtopäätökset..... | 45 |
| | 8.1 OPH:n hakupalvelujen kehittäminen..... | 45 |
| | 8.2 Suositukset kehittämistoimenpiteiksi EDITOI..... | 46 |
| 9 | Pohdinta..... | 49 |
| | LÄHTEET..... | 50 |
| | LIITTEET..... | 52 |

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tilaajana on Opetushallitus (OPH). Työn päätavoitteena on selvittää, millä tavalla OPH voi Erasmus+ -ohjelmakauden 2021-2027 aikana tukea nuorisoalalla toimivien maahanmuuttajajärjestöjen ja maahanmuuttajataustaisten nuorten nuorisovaihtoihin hakeutumista ja hakuprosessia. Erasmus + -ohjelmalla on neljä uutta yleistä painopistettä: osallisuus ja moninaisuus, digitaalisuus, ympäristö ja ilmastonmuutoksen torjunta, osallistuminen yhteiskunnalliseen toimintaan. Uuden kauden myötä tulleet muutokset siirtävät painopisteitä muita heikommassa asemassa olevien hakijoiden osallistamiseen edellisiä kausia enemmän. Tutkimuskysymykseni on “Mitkä ovat hakijoiden suurimmat haasteet nuorisoalan hankkeiden hakuprosessissa?”

Opinnäytetyössäni tutkin saavutettavuuden merkitystä maahanmuuttajataustaisille Erasmus+ nuorisoalan hankkeiden hakijoille. Julkishallinnollisena organisaationa OPH noudattaa saavutettavuuslakia. Saavutettavuus on yksi osa yhdenvertaisuutta, ja yhdenvertaisuuslain paremmin toteuttamiseksi opinnäytetyö tarjoaa oleellista tietoa. Tarkastelen työssä Suomen nuorisoalan maahanmuuttajaorganisaatioiden toimintakenttää, monikulttuurista ohjaus- ja neuvontatyötä sekä OPH:n saavutettavuutta.

Maahanmuuttajataustaiset nuorisoalan toimijat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä. Tästä johtuen kartoitan maahanmuuttajataustaisten organisaatioiden haastealueita sensitiivisellä, mutta olettamuksista vapaalla tavalla ja välttäen kulttuurisia selitysmalleja maahanmuuttajataustaisista henkilöistä. Aloitan tutkimuksen perehtymällä OPH:n lähtötilanteeseen. Toteutan sen jälkeen viiden asiantuntijan teemahaastattelun, jolloin kuvaan hakuprosessia sekä OPH:n että maahanmuuttajataustaisen hakijan näkökulmasta ja avaam Suomen nuorisoalan maahanmuuttajaorganisaatioiden toimintakenttää. Kokoan työssä yhteen hakijan ja rahoittajan näkökulmat menneen ohjelmakauden 2014-2020 hankeavustusten hakemisen haasteista.

Asiantuntijahaastattelulla varmistan, että OPH:n ja kokemusasiantuntijoiden haastattelutulokset kohtaavat ja kiteytyvät käytännön toimintaehdotuksiksi. Moninäkökulmaisudella varmistan vahvan tietoperustan saavuttamisen maahanmuuttajataustaisen järjestöjen hankehakemusprosessin tukemisesta. Niiden perusteella esitän opinnäytetyössä kehitysehdotuksia, joiden toimivuutta voidaan arvioida ja perustella saavutettavuuden näkökulmasta. Haluan opinnäytetyön myötä olla omalta osaltani osallisena siinä keskustelussa, jota käydään eurooppalaisuudesta ja

tasavertaisesta mahdollisuudesta tulla kohdatuksi ja olla osallisena kaikille avoimissa hakuprosesseissa ja palveluissa.

Oma tulokulmani opinnäytetyöhön on henkilökohtainen kiinnostukseni eurooppalaisen yhteisidentiteetin inklusiivisemmaksi muuttamiseen ja sen edistäminen.

2 ERASMUS+ NUORISOVAIHTOHANKKEET

2.1 EU:n rooli ja osallistumistavoitteet nuorisovaihdolle

Euroopan unionin nuorisostrategian ja eurooppalaisten nuorisotavoitteiden periaatteita tulisi soveltaa kaikissa nuoria koskevissa toimissa. Strategialla edistetään nuorten osallistumista demokraattiseen toimintaan, tuetaan sosiaalista ja yhteiskunnallista sitoutumista ja pyritään varmistamaan, että kaikilla nuorilla on tarvittavat resurssit yhteiskuntaan osallistumiseen. (Euroopan Komissio 2021, 127). Eurooppalaiset nuorisotavoitteet ovat Euroopan komission 11 arvo pohjaista tavoitetta nuorisotoiminnalle. Arvojen teemat liittyvät nuorten yhteiskunnallisen yhdenvertaisuuden mahdollisuuksien takaamiseen ja eurooppalaiseen hyvinvointiin. (EUVL 2018.)

”Erasmus+ -ohjelmalla tuetaan nuorisovaihtojen muodossa tapahtuvaa nuorten epäviralliseen oppimiseen liittyvää liikkuvuutta, jonka ohjeena on osallistua ja voimaannuttaa nuoria aktiivisiksi kansalaisiksi, liittämään heidät Euroopan yhdentymishankkeeseen sekä auttaa heitä hankkimaan ja kehittämään osaamista elämää ja ammatillista tulevaisuuttaan varten.

Konkreettisemmin ilmaistuna nuorisovaihdolla pyritään

- edistämään kulttuurienvälistä vuoropuhelua ja oppimista sekä tunnetta eurooppalaisuudesta
- kehittämään nuorten taitoja ja asenteita
- vahvistamaan eurooppalaisia arvoja ja murtamaan ennakkoluuloja ja stereotyyppisiä
- lisäämään tietoisuutta yhteiskunnallisesti merkittävistä aiheista ja edistää siten aktiivista osallistumista yhteiskunnan toimintaan.

Toimi on avoin kaikille nuorille, mutta siinä keskitytään muita vähemmän mahdollisuuksia omaaviin nuoriin.” (Euroopan Komissio 2021, 127.)

Erasmus+ -ohjelma liittyy näin eurooppalaisten arvojen ja arvoyhteisön rakentamiseen.

Ohjelman toimien laadullisen vaikutuksen lisäämiseksi ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien varmistamiseksi ohjelmalla pyritään tavoittamaan laajemmin ja paremmin niin eri-ikäiset kuin erilaisista kulttuurisista, sosiaalisista ja taloudellisista lähtökohdista tulevat ihmiset. Ohjelman keskeisenä tavoitteena on päästä lähemmäs niitä, joilla on muita vähemmän mahdollisuuksia, kuten vammaisia ja maahanmuuttajia sekä syrjäisillä alueilla asuvia tai sosioekonomisista vaikeuksista kärsiviä Euroopan unionin kansalaisia. Tällä tavoin ohjelmalla myös kannustetaan

siihen osallistuvia, erityisesti nuoria, opettelemaan kansalaisyhteiskuntaan osallistumista ja lisätään tietoisuutta Euroopan unionin yhteisistä arvoista. (mt., 4.)

Ohjelmakauden kuluessa on tärkeää päästä näkemään, miten tavoitteissa on onnistuttu erityisesti maahanmuuttajataustaisten henkilöiden ja järjestöjen osalta. Eurooppalaisen identiteetin vahvistaminen ja nuorten osallistuminen demokraattisiin prosesseihin ovat Euroopan unionin tulevaisuuden kannalta ratkaisevan tärkeitä asioita. Asiaan voidaan vaikuttaa myös sellaisen epävirallisen oppimisen kautta, jonka tavoitteena on nuorten taitojen ja osaamisen parantaminen sekä heidän aktiivisen kansalaisuutensa edistäminen. (mt., 4.)

Laadukas ja osallistava koulutus sekä epävirallinen ja arkioppiminen antavat viime kädessä nuorille ja kaikenikäisille osallistujille pätevyyden ja taidot, joita mielekäs osallistuminen demokraattiseen yhteiskuntaan, kulttuurien välinen ymmärrys ja onnistunut siirtyminen työmarkkinoille edellyttävät. (mt., 4.)

2.2 Opetushallituksen rooli EU:n vaihto-ohjelmissä

Opetushallitus on julkishallinnollinen elin, joka toimii Opetus- ja kulttuuriministeriön alaisena. Opetushallituksen asiantuntijaviraston tehtävistä varhaiskasvatuksen, elinikäisen oppimisen ja kansainvälistymisen saralla on säädetty laissa. Opetushallitus toimii yhteistyössä sen tehtäviin liittyvää toimintaa harjoittavien ja rahoittavien kansallisten ja kansainvälisten viranomaisten ja muiden yhteisöjen kanssa. (Laki Opetushallituksesta 564/2016, 1 §.) OPH koordinoi harjoittelu-, vaihto- ja apurahaohjelmia ja vastaa EU-ohjelmien toimeenpanosta ja tiedottamisesta Suomessa. Lisäksi Opetushallitus tukee organisaatioiden kansainvälistymistä yhteistyöhankkeiden ja verkostojen avulla. (Opetushallitus 2021.) Opetushallitus on Euroopan komission Euroopan koulutuksen ja kulttuurin toimeenpanoviraston (EACEA) Suomen kansallinen palvelutoimisto.

Opetushallituksen Nuorison, kulttuurin ja liikunnan kansainvälistymispalvelut -yksikön alle kuuluu Erasmus+ nuorison kansallinen toimisto. Kansallisten toimistojen kannustavan otteen tarkoituksena on opastaa Erasmus+ -ohjelman käyttäjätahoja kaikissa eri vaiheissa: ensitutumistumisessa ohjelmaan, hakumenettelyissä, hankkeen toteutuksessa ja loppuarvioinnissa. Tämä periaate ei ole ristiriidassa valintamenettelyjen oikeudenmukaisuuden ja avoimuuden kanssa, vaan tausta-ajatuksena on, että yhtäläisten mahdollisuuksien takaamiseksi on välttämätöntä tarjota lisäapua eräille ohjelman kohderyhmille niiden tarpeita vastaavilla opastus-, neuvonta-,

seuranta- ja valmennusjärjestelyillä. (Euroopan Komissio 2021, 20.) Liikkuvuushankkeet nuorisoa varten eli nuorisovaihtojen hankehakemukset arvioidaan Opetushallituksella. Hankehakemusten arviointiperusteissa on kolme osiota: 1) relevanssi, perustelut ja vaikutus, 2) hanke-suunnitelman laatu 3) hankkeen hallinnollinen laatu. Saavutettavuus, jota opinnäytetyössä tutkitaan, on OPH:n tukipalveluita koskevaa, eikä kosketa Euroopan komission ylläpitämää Erasmus+ and European Solidarity Corps platform -portaalia, jonne hankehakemukset jätetään.

2.3 Erasmus+ nuorisovaihdot

Eurooppalaiset nuorisotavoitteet ja arvot on listattu vuonna 2018 Euroopan unionin nuorisostrategiaan 2019-2027. Tavoitteiden tarkoitus on yhdenvertaistaa eurooppalaisia nuoria tukemalla nuorten hankkeita tavoitteiden saavuttamiseksi (Euroopan Komissio, 127). Nuorisoliikkuvuus hankkeiden taustalla on oltava nuorisostrategiaan kuuluvia nuorisotavoitteita.

Uudessa Erasmus+ ohjelman oppaassa Nuorison liikkuvuushankkeet nuorisoa varten eli nuorisovaihto määritellään seuraavasti: Tässä toimessa organisaatiot ja epäviralliset nuorten ryhmät voivat saada tukea toteuttaakseen hankkeita, joilla tuodaan yhteen nuoria eri maista kokemusten vaihtoa ja virallisen koulutusjärjestelmän ulkopuolista oppimista varten. (Euroopan Komissio 2021, 127) Eri maalaiset 13–30-vuotiaat nuoret viettävät yhdessä vähintään 5 enimmillään 21 työpäivää ja tutustuvat toiminnallisesti heitä yhteisesti kiinnostavaan aiheeseen. Jokaista 10–60 hengen ryhmää kohden on vähintään yksi aikuinen ryhmänvetäjä. Yksi vaihtoon osallistuvista maista isännöi ja muut ryhmät matkustavat maiden välillä. Nuorisovaihdot ovat tapaamisia, joissa vähintään kahdesta eri maasta tulevien nuorten ryhmät viettävät lyhyen ajan yhdessä ja suorittavat epävirallisen oppimisen ohjelman (joka sisältää muun muassa työpajoja, harjoitteita, keskusteluja, roolileikkejä, simulaatioita ja ulkoilua) heitä kiinnostavasta aiheesta, joka pohjautuu eurooppalaisiin nuorisotavoitteisiin. Oppimisjaksoon sisältyy edeltävä valmisteluvaihe sekä arviointi ja jatkotoimet vaihdon jälkeen. (mt., 128.)

Nuoret suunnittelevat nuorisovaihdon omien kykyjensä mukaisesti ja hankeideointi lähtee omaehtoisesti nuorten tarpeista ja mielenkiinnoista. Hankehakemuksessa on oltava näkyvillä, miten vaihdon suunnittelussa ja koordinoinnissa mukana oleva organisaatio ottaa mukaan nuoret vaihdon suunnitteluun. Nuorten ryhmien oma kansainväliset hankkeet kehittävät synnyttävät paikallisista ongelmista ja asioista kiinnostuneiden nuorien ja organisaatioiden kohtaamisesta

yhteisistä intresseistä lähtevää kansainvälistä yhteistyötä. Nuorisovaihdot eivät vain tue yksilöitä vaan tuovat panoksensa kotimaisen ja eurooppalaisen nuorisotyön ja nuorisotyön kentän laadun kehittämiseen.

2.4 Erasmus+ -ohjelmakausi 2021-2027

Erasmus-ohjelman toimeenpanija on Euroopan Komissio ja uusi ohjelmakausi on 2021-2027. Euroopan tasolla Erasmus+ -ohjelman budjetti on 26 miljardia euroa. Tämä merkitsee sitä, että 7-vuotisen ohjelmakauden budjetti lähes kaksinkertaistuu edelliseen kauteen verrattuna. (Opetushallitus 2021a). Uudistuksen myötä ohjelmalla on neljä yleistä painopistettä: osallisuus ja moninaisuus, digitaalisuus, ympäristö ja ilmastonmuutoksen torjunta, osallistuminen yhteiskunnalliseen toimintaan. Muutokset siirtävät painopisteitä muita heikommassa asemassa olevien organisaatioiden osallistamiseen edellisiä kausia enemmän. Organisaatiot ja itse osallistujat, joilla on muita vähemmän mahdollisuuksia, ovat näiden tavoitteiden keskiössä, ja ohjelmassa annetaan heidän käyttöönsä mekanismeja ja resursseja. (Euroopan Komissio 2021, 7.) Tähän ryhmään kuuluvat maahanmuuttajataustaiset nuoret ja maahanmuuttajajärjestöt.

Kansallisten toimistojen rooli hankkeiden tukemisessa on erittäin tärkeä, jotta hankkeista tehdään mahdollisimman osallistavia ja moninaisia. EU:n tason yleisten periaatteiden ja mekanismien perusteella kansalliset toimistot laativat osallisuutta ja moninaisuutta koskevia suunnitelmia vastatakseen mahdollisimman hyvin muita vähemmän mahdollisuuksia omaavien osallistujien tarpeisiin ja tukeakseen näiden kohderyhmien kanssa työskenteleviä organisaatioita niiden kansallisessa toimintaympäristössä. (mt., 7.)

Hakulomakkeessa on mahdollista merkitä muita heikommassa asemassa olevat nuoret ja hakea yksilökohtaista rahallista osallisuustukea. Maahanmuuttajataustaisten nuorten osallisuuden parantamiseen on ohjelmaan listattu erityistavoitteita. Ohjelman kaikissa toimissa pyritään edistämään yhtenvertaisia mahdollisuuksia ja osallistumismahdollisuuksia, osallisuutta, moninaisuutta sekä oikeudenmukaisuutta. (mt, 7.)

Yksi oppaassa mainituista hakemisen yhdenvertaisuutta haittaavista esteistä on kulttuurierot. Tällaiset erot voivat muodostaa merkittäviä oppimisen esteitä yleisesti ja varsinkin maahanmuuttaja- tai pakolaistaustaisille henkilöille – erityisesti hiljattain saapuneille maahanmuuttajille – sekä muun muassa kansalliseen tai etniseen vähemmistöön kuuluville henkilöille, viittomakielen käyttäjille ja henkilöille, joilla on vaikeuksia sopeutua uuteen kieliympäristöön ja

kulttuuriin. Vieraiden kielten ja kulttuurierojen kanssa tekemisiin joutuminen erilaisiin ohjelmien toimintoihin osallistuttaessa saattaa heikentää osallistumista ja rajoittaa osallistumisen tuottamia hyötyjä. Mahdolliset osallistujat saattavat jopa jättää kokonaan hakematta tukea ohjelmasta kulttuurierojen vuoksi, jolloin kulttuurierot ovat todellinen este osallistumiselle. (mt., 8.)

Toinen maahanmuuttajataustaista ryhmää koskettava este on syrjintä. Sukupuoleen, ikään, etniseen alkuperään, uskontoon, vakaumukseen, sukupuoliseen suuntautumiseen, vammaisuuteen tai intersektionaalisiin tekijöihin liittyvä syrjintä voi aiheuttaa esteitä (yhden tai useamman edellä mainitun syrjintään liittyvän esteen yhdistelmä). (mt., 8.)

2.5 Hankkeiden hakuprosessin tuki Opetushallituksessa

Opetushallitus on vastuussa Erasmus+ nuorisovaihdon toimeenpanosta kansallisella tasolla. Kansalliset toimistona se toteuttaa hankkeiden elinkaaren aikaisen hallinnon lisäksi hankkeita ja toimintoja, kuten koulutus- ja yhteistyötoimintoja ja verkostoitumistoimintoja, joilla tuetaan ohjelman laadullista toimeenpanoa ja/tai edistetään politiikan kehittämistä ohjelmalla tuetuilla aloilla. (Euroopan Komissio 2021, 20.) Opetushallituksen roolina on kannustaa uusia toimijoita, vähemmän kokemusta omaavia organisaatioita ja muita vähemmän mahdollisuuksia omaavia kohderyhmiä, jotta näilläkin olisi mahdollisuus osallistua ohjelmaan täysipainoisesti (Euroopan Komissio 20). Opinnäytetyön rajauksen kannalta on olennaista arvioida ja tutkia Opetushallituksen hankehakuprosessin hakupalveluita ja asiakkaiden palvelupolun alkupäätä erityisesti maanlaajuisen saavutettavuuden näkökulmasta.

Opetushallituksessa käydyissä keskusteluissa kävi ilmi, että nuorisovaihtojen koulutus- ja neuvontatoiminnassa toimintatapoja vuorotellaan asiakkaiden eri tarpeiden mukaan. Hankeneuvonta tapahtuu sähköpostivastausten, verkkoneuvonnan ja lähitapaamisten kautta. Sähköpostilla tulleisiin kysymyksiin vastataan jakamalla tietoa koulutuksista sekä linkeillä nuorisovaihtojen verkkosivuille ja olemassa oleviin materiaaleihin. Verkkoneuvonta tapahtuu henkilökohtaisten tai tietyn kohderyhmän kanssa tehdyistä sessioista. Kasvokkain järjestettävät tapahtumat ovat usein mahdollisia vain pääkaupunkiseudun toimijoille. Esimerkiksi Teams -etäyhteyden avulla tarjotaan palveluja myös muille asiakkaille.

Opetushallitus ohjaa kaikkia toimijoita ennemmin tai myöhemmin kansainväliseen nuorisokoulutukseen. Koulutusten jälkeen osallistujien on luontevaa aloittaa yhteistyö vaihtokumppanin kanssa, kun kaikille on muodostunut samankaltainen käsitys nuorisovaihtojen toimintatavasta.

Opetushallituksen asiantuntija kertoi, että koulutustoiminta koostuu monista eri moduuleista, jotka julkaistaan Opetushallituksen verkkosivuille. Nuorisovaihdon suunniteluun avuksi tarjotaan muun muassa Euroopan tähti -materiaalia. Euroopan tähti -materiaali käy Nuorisovaihdon hakemuksen läpi askel askeleelta kronologisesti ja neuvoo, kuinka nuoret voivat osallistua aktiivisesti toimintaan kaikissa nuorisovaihdon vaiheissa. Euroopan tähti -kartoista ja menetelmälehdistä on suomen, ruotsin ja englanninkieliset versiot ja niitä jaetaan toimijoille.

Koulutusmoduulissa BiTriMuliti käydään läpi nuorisovaihdon hakemusasioita ja keskitytään kumppanuuteen. Eye Opener on koulutus, johon osallistuu nuorisotyöntekijän lisäksi 1-2 nuorta, jolloin heidän ideansa ja osallisuutensa otetaan huomioon jo hankkeita aloittaessa. Nykyisen kauden 2021-2027 aikana on järjestetty Nuorisovaihdon suunnittelukoulutus Discord -alustalla, joka ajoittuu tukemaan hankehakemista.

3 MAAHANMUUTTAJAORGANISAATIOT OPETUSHALLITUKSEN ASIAKKAINA

3.1 Maahanmuuttajataustaisuus

Suomessa maahanmuuttajataustaisuus määritellään virallisesti tilastotieteissä syntyperäluokituksen kautta. Vuonna 2020 ulkomaalaistaustaisten määrä Suomessa oli Tilastokeskuksen syntyperäluokituksen mukaan 444 000 (Tilastokeskus 2020). Maahanmuuttaja on yleiskäsite maasta toiseen muuttaneelle henkilölle. Käsitteellä viitataan yleensä henkilöihin, jotka ovat syntyneet ulkomailla. Sekä maahanmuuttaja- että ulkomaalaistaustainen -käsitteillä viitataan kaikkiin eri perustein Suomeen muuttaneisiin henkilöihin. (THL 2021).

Maahanmuuttajuuden määrittelyyn ja maahanmuuttajataustaisuuden ymmärtämiseen liittyy olennaisesti myös vieraskielisyys.



Kuvio 1: Suurimpien vieraskielisten ryhmien määrä Suomessa 2020 (Tilastokeskus 2021a)

Tilastokeskuksen mukaan Suomen yleisimmät vieraskielet vuonna 2020 olivat venäjä, viro, arabia, englantia ja somali yli 20 000 puhujalla. Vieraskielisten määrä ylittää Suomen toisen kotimaisen kielen ruotsin puhujat (Kuvio 1). (Tilastokeskus 2020a.)

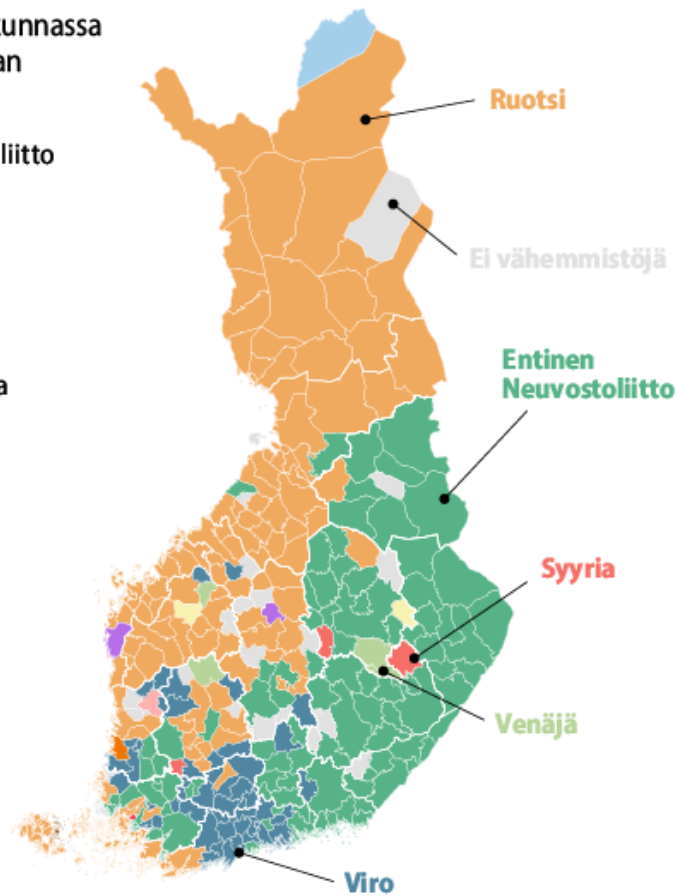
Määrällisen maassaoloajan ja kielellisten ryhmien tutkimisen lisäksi tarkastellaan maahanmuuttajuutta sukupolvien kautta. Luokitellut sukupolvikategoriat helpottavat maahanmuuttaja-taustaisuuden terminologiaa, mutta eivät kerro yksilön kokemuksista tai identiteetistä. Sen sijaan sukupolvi voi olla etniseen ryhmään, sosioekonomiseen asemaan tai sukupuoleen verrattavissa oleva sosiologinen taustamuuttaja, jolla joko on tai ei ole vaikutusta yksilöiden elämään. (Martikainen, Saukkonen & Säävälä 2015, 43.)

Kansallisuus eli etinen tausta viittaa ryhmään, jonka jäseniä yhdistää kulttuuriperintö, uskonto, kieli, alkuperä tai ulkonäkö (THL 2021). Tilastokeskus on vuonna 2018 selvittänyt Suomessa suurimmat vähemmistöryhmät kunnittain syntymämaahan mukaan (Kuvio 2).

Suurimmat vähemmistöryhmät kunnittain syntymämaan mukaan vuonna 2018

Suurin vähemmistö kunnassa syntymämaan mukaan

- Ruotsi
- Entinen Neuvostoliitto
- Viro
- Venäjä
- Syyria
- Unkari
- Vietnam
- Entinen Jugoslavia
- Kreikka
- Latvia
- Norja
- Puola
- Ei vähemmistöjä



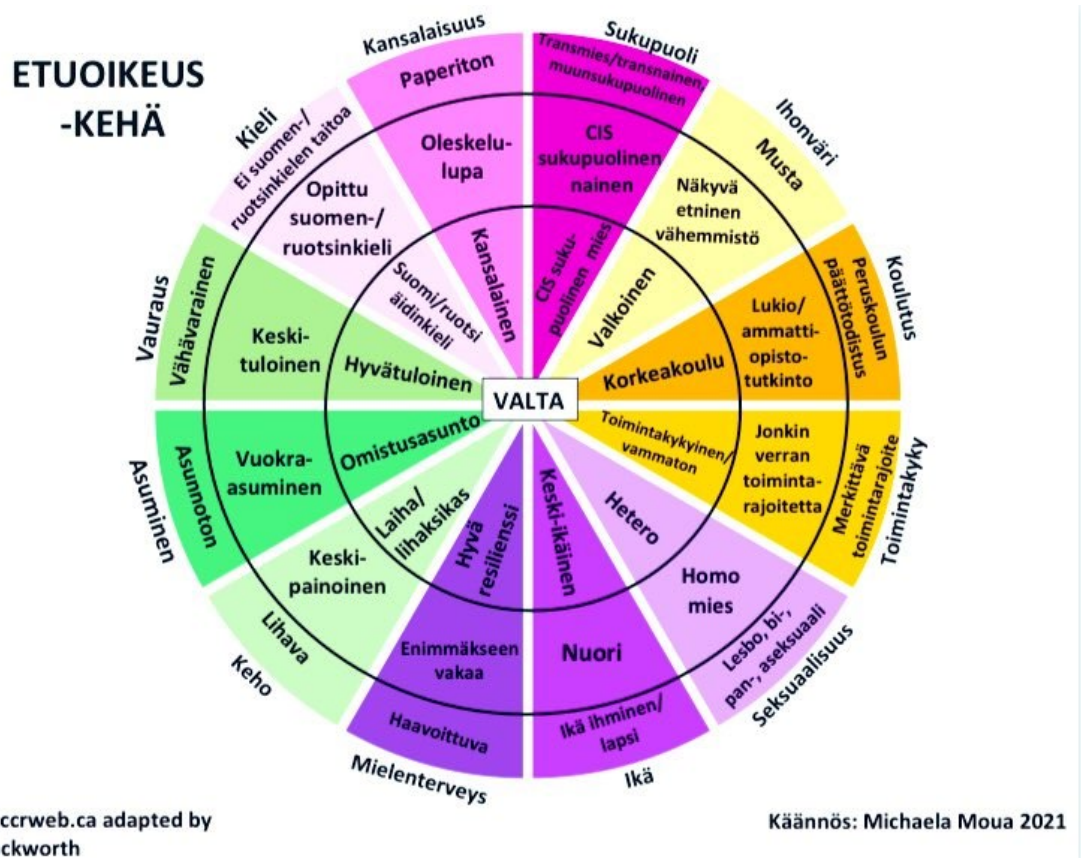
Lähde: Nordregio, tietolähde Tilastokeskus, kartta Suomen hallinnolliset rajat Maanmittauslaitos

Kuvio 2: Suomen suurimmat vähemmistöryhmät kunnittain syntymämaan mukaan vuonna 2018 (Sisäministeriö 2021)

Rodullistettu viittaa henkilöön, joka kohtaa jonkin tasoista rasististen ennakkoluulojen synnyttämää syrjintää. Rodullistamisella tarkoitetaan niitä oletuksia, stereotyyppioita ja ennakkoluuloja, joita ihmisiin liitetään todellisten tai kuviteltujen fyysisten ominaisuuksien kuten ihonvärin vuoksi (THL 2021). Rodullistamisen kokemuksia voi olla sekä ulkomaalaistaustaisilla että maahanmuuttajataustaisilla. Suomessa etnisyyss- ja rotutiedonkeruuta on tilastotieteissä korvattu kielellä ja syntymämaalla. Kieli ja syntymämaa eivät yksinään riitä rodullistettujen vähemmistöjen moninaisuuden sekä yhdenvertaisuuden tutkimukseen. Termien erottelu on oleellista, kun siirrytään kvantitatiivisten tilastojen tulkinnasta kohtaamaan asiakkaita. Määritteiden avulla voi muodostaa kuvan OPH:n asiakaskuntien tarpeista, jotka on tällä hetkellä jaoteltu maahanmuuttaja kattokäsitteen alle.

3.2 Maahanmuuttajataustaisten nuorten osallistumisvalmiudet

Oikeusministeriön käyttöön valmistellulla Etuoikeuskehällä havainnollistetaan henkilön taustan vaikutusta hänen vaikutusmahdollisuuksiinsa omassa ympäristössään (Kuvio 3). Mitä ulommalle kehällä sijoittuu, sen enemmän henkilöstä itsestään riippumattomat tekijät heikentävät hänen mahdollisuuteensa vaikuttaa yhteiskunnassa. Etuoikeuskehä havainnollistaa, kuinka henkilön sosiaaliset ja poliittiset identiteetit yhdistyvät luoden erilaisia syrjinnän ja etuoikeuksien muotoja.



Kuvio 3: Etuoikeuskehä (Oikeusministeriö 2021)

On tärkeä erotella eri taustoista tulevat nuoret toisistaan myös heille ominaisien etuoikeuksien näkökulmasta. Suomessa syntyneitä ulkomaalaistaustaisia yhdistävät eri sosiologiset tekijät kuin maahanmuuttajataustaisia. Heillä on mahdollisesti parempi yhteiskunnallinen asema kansalaisuuden, koulutukseen ja kielitaidon johdosta. Martikainen, Saukkonen ja Säävälä (2015) mukaan 26% ulkomaalaistaustaisista on äidinkielenä suomi tai ruotsi. Suomalaistaustaisista lapsista, joiden vanhemmista toinen on syntynyt Suomessa ja toinen ulkomailla, peräti 97% prosenttia ilmoittaa äidinkielekseen suomen tai ruotsin (Martikainen, Saukkonen & Säävälä

2015, 167). Kaksikielisyys on maahanmuuttajataustaiselle vahvuus ja silloin kykeneväisyys osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan kasvaa erityisesti kielen hallinnan kautta.

Maahanmuuttajataustaisten nuorten yhteiskunnallisiin osallistumisvalmiuksiin vaikuttaa myös heidän koulutustaustansa ja -tasonsa. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi -tutkimus (UTH) kartoitti maahanmuuttajataustaisten toiseen asteen tutkintojen määrää (Taulukko 1). Tutkimus osoittaa, että suomalaistaustaiset maahanmuuttajat suorittavat huomattavasti ulkomaalaistaustaisia useammin vähintään toisen asteen tutkinnon.

Taulukko 1: UTH-tutkimus (Tilastokeskus 2015)

Nuoret (18–24-v.) suomalais- ja ulkomaalaistaustaiset opiskelun ja koulutuksen mukaan vuonna 2014, henkilöä

| | Ulkomaalaistaustainen | Suomalais- taustainen |
|---|------------------------------|----------------------------------|
| Koulunkäynnin varhain keskeyttäneet | 4 000 | 26 000 |
| Opiskelee tai on jo suorittanut vähintään toisen asteen tutkinnon | 23 000 | 408 000 |
| Yhteensä | 27 000 | 434 000 |

Maahanmuuttajataustaisten nykyinen sukupolvi koostuu pitkälti ikäluokista, jotka ovat nyt tai tulevat pian olemaan nuorisovaihtoikäisiä. Suomalaisten nuorten EU -tuntemuksen pohjaa luodaan mm. peruskoulun yhteiskuntaopin opinnoissa. Yhteiskuntaopin tavoitteet vuosiluokilla 7–9 ovat ohjata oppilasta ymmärtämään yhteiskunnallisen päätöksenteon periaatteita ja demokraattisia toimintatapoja paikallisella, kansallisella ja Euroopan unionin tasolla sekä globaalisti ja toimimaan aktiivisena, omaa lähiyhteisöä kehittävänä kansalaisena (Opetushallitus 2014, 419).

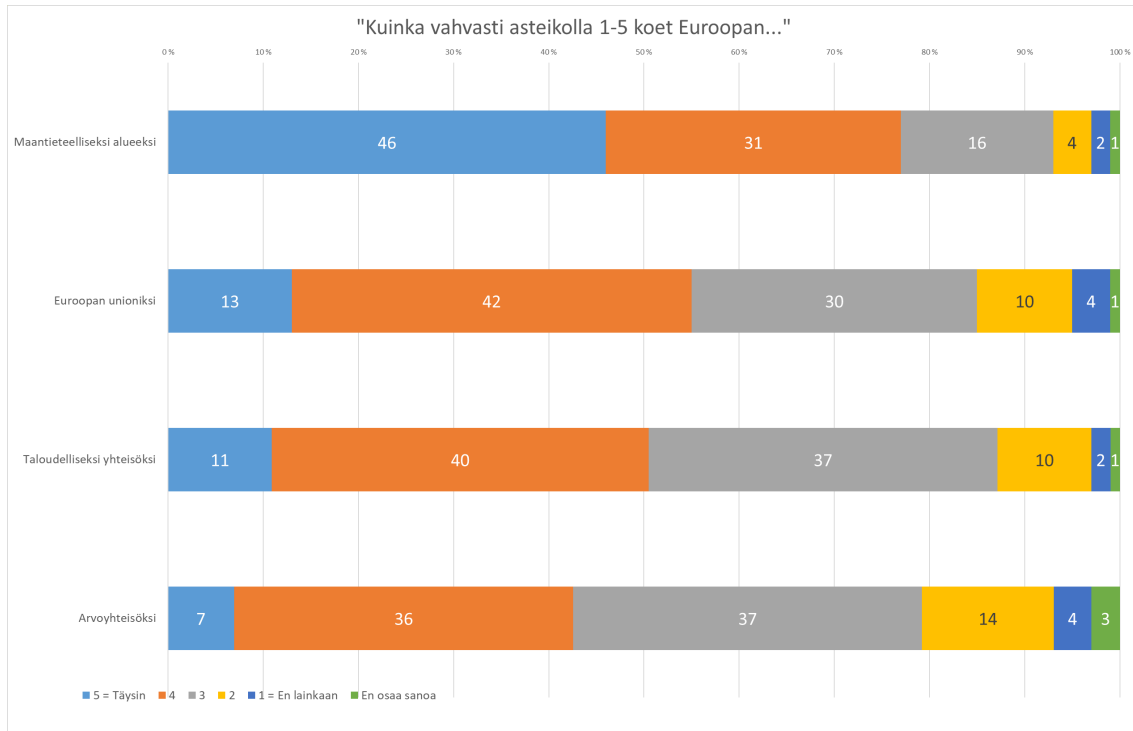
EU:ta koskevaa opetusta annetaan toisen asteen oppilaitoksissa. Lukiossa on esimerkiksi yksi Euroopan unionia käsittelevä kurssi, jonka opiskelijalähtöisenä tavoitteena on, että nuori ymmärtää vaikutusmahdollisuutensa ja osaa toimia EU- ja globaalikansalaisena (Opetushallitus

2015, 179). Eurooppalaisen yhteisidentiteetin välittämiseksi nuorille heille opetetaan eurooppalaisuudesta ja Euroopan yhdentymisestä, eurooppalaisesta identiteetistä, arvoista ja yhteiskuntien moninaisuudesta, Suomesta osana EU:n päätöksentekoa, EU:n talous- ja aluepolitiikasta ja EU:sta globaalina toimijana. (mt.,).

Kun pyritään ymmärtämään ja hahmottamaan maahanmuuttajataustaisten nuorten yhteiskunnallisia osallistumisvalmiuksia, on tärkeää esittää kysymys, miten paljon he saavat esimerkiksi EU:sta tietoa peruskoulutuksensa aikana. On mahdollista, että nykyisen tasoinen EU:ta koskeva opetus ei ole riittävää saamaan maahanmuuttajataustaisia nuoria ajattelemaan käytännönläheisesti EU:ta sellaisena resurssipankkina kuin se nykyisellään on. Sillä voi olla vaikutusta siihen, minkälaisia valmiuksia ja käsityksiä heillä on mm. mahdollisuuksistaan hakeutua mukaan nuorisovaihto-ohjelmiin tai saada niiden puitteissa erilaisille projekteilleen rahoitusta.

Kiinnostavaa on myös pohtia, missä määrin Euroopasta saadut tiedot riittävät rakentamaan nuorten eurooppalaista identiteettiä. Nuorten EU-tuntemuksesta tai eurooppalaisesta identiteetistä ei ole julkaistu paljon tutkimuksia. Eurooppatiedotuksella on tehty nuorten EU-tuntemuksesta tutkimus suomenlaajuisesti vuonna 2010. Sen mukaan nuorisovaihtoikäiset 13-30 vuotiaat nuoret ovat kiinnostuneita EU:sta yleisellä tasolla.

Vuosittain julkaistavassa Nuorisobarometrissa (kaavio 4) mitattiin 15–29 -vuotiaiden nuorten eurooppamyönteisyyttä kyselyllä vuonna 2018. ”Missä määrin koet itsesi eurooppalaiseksi” kysymykseen 50% nuorista vastasi paljon, 37% jonkin verran, 10% vähän ja 2% ei lainkaan. Eurooppalaisuuden kokemusta enemmän vastaajat kokivat itsensä suomalaisiksi ja pohjoismaalaisiksi.



Kuvio 4. Kuinka vahvasti asteikolla 1-5 koet Euroopan (Nuorisobarometri 2018)

Kysymys ”Kuinka vahvasti asteikolla 1-5 koet Euroopan?” aiheutti enemmän hajontaa vastauksissa. Asteikolla 5 eli täysin 46% vastaajista koki Euroopan yksiselitteisesti maantieteelliseksi alueeksi. Seuraavaksi eniten Eurooppa koettiin täysin Euroopan unioniksi 13%. Eurooppamyönteisten 5-4 vastanneiden ja 2-1 vastanneiden välillä on 35% ero.

Eurooppamyönteinen sukupolvi osiolla nuoret arvioivat kahden väittämän todenmukaisuutta omilla kokemuksilla asteikolla paljon, jonkin verran, vähän, ei lainkaan. Nuorisobarometristä selviää, että vaikka nuoret eurooppamyönteisessä yleisilmapiirissä kokevat itsensä eurooppalaiseksi, identiteetti ei rakennu samassa määrin eurooppalaisten arvoille.

Nuorten kohdalla on tärkeää, että he kokisivat itsensä eurooppalaisiksi, jotta he valitsisivat itsenäisesti osallistua Erasmus+ vaihtoihin muiden vaihto-ohjelmien sijasta. Tärkeintä on ajatella maahanmuuttajataustaisten Suomessa asuttua aikaa, joka indikoi miten pitkään identiteetti eh-tinyt muodostua ja miten pitkälle.

3.3 Maahanmuuttajaorganisaatiot Suomessa

Pyökkönen & Martikainen (2013, 284) määrittelevät maahanmuuttajayhdistyksen rekisteröidyksi tai rekisteröimättömäksi melko pitkäaikaiseksi yhdistykseksi, jonka perustajilla sekä

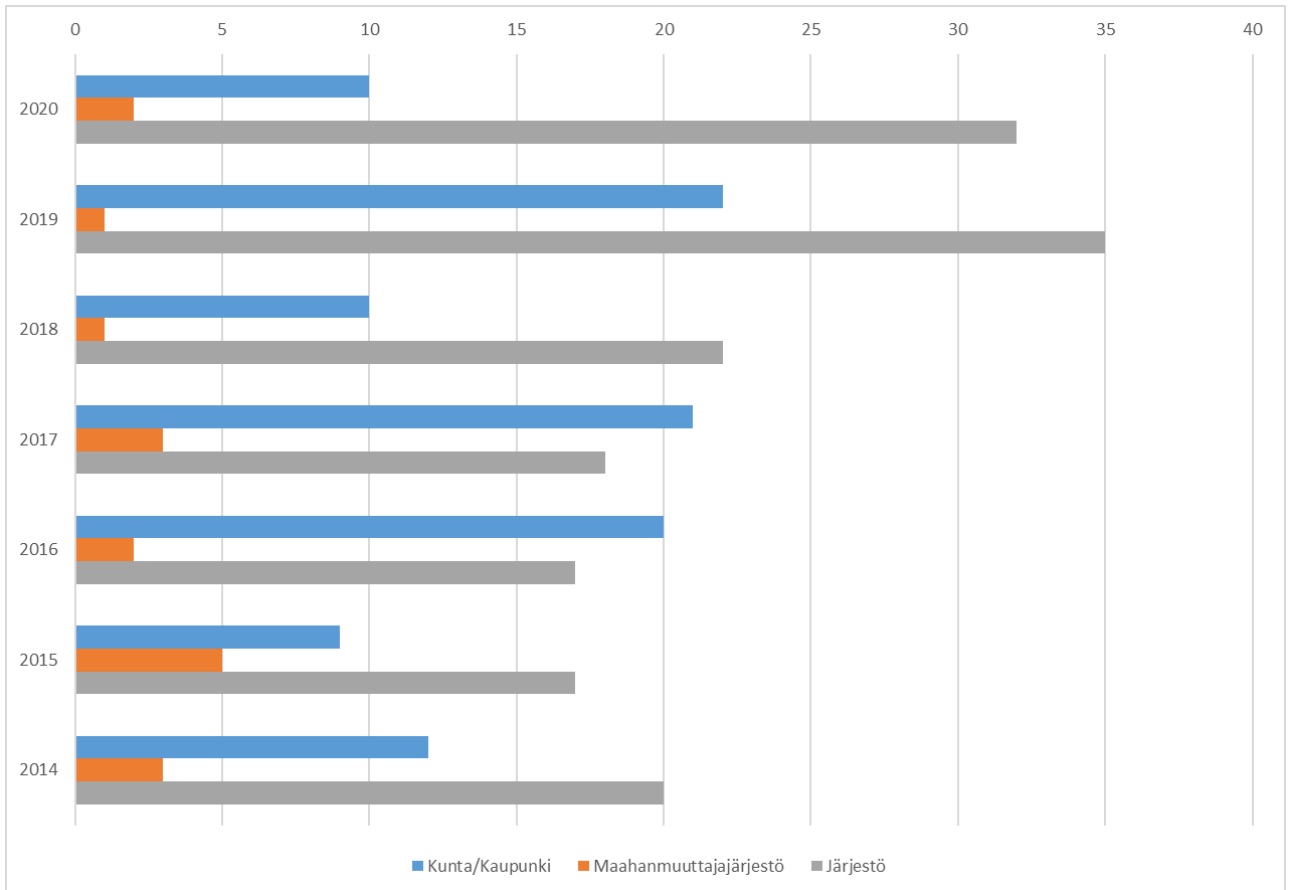
jäsenistön ja hallituksen enemmistöllä on maahanmuuttotausta. Maahanmuuttajayhdistykset toimivat etnisen ja kulttuurisen erilaisuuden esiintuojina sekä uudenlaisten, monietnisten muodostumien rakentajana yhteiskunnassa. Yhdistykset ovat myös suodattimia, jotka auttavat kääntämään maahanmuuttajien ajatukset ja kokemukset hallinnon kielelle, jolloin niitä voidaan tulkita hallinnollisessa maahanmuuttajatyössä. (Pyykkönen & Martikainen 2013, 284-285.) Valtioneuvoston arvion mukaan maahanmuuttajien perustamia yhdistyksiä oli vuonna 2015 lähes tuhat. (Valtioneuvosto 2015)

Järjestöjen haasteena on hankeosaamisen puute, palveluiden tuotteistaminen ja toiminnan vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden osoittaminen. Maahanmuuttajajärjestöt tarvitsevatkin usein tukea aktiivisuuden ylläpitämiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.) Kotouttamisen osaamiskeskus listaa maahanmuuttajajärjestöjen vahvuudeksi sen, että niiden toiminta on käyttäjälähtöistä ja järjestöt tuntevat kohderyhmänsä hyvin. Yhteisen kieli- ja kulttuuritaustan ansiosta palveluissa on mahdollista hyödyntää kokemusasiantuntijoita ja antaa vertaistukea. Tärkeä huomio on, että omankielinen palvelu vähentää usein kustannuksia ja että, organisaatiot tavoittavat vaikeasti saavutettavia ryhmiä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 1.)

Maahanmuuttajien organisoitumiseen vaikuttavat asumisaika uudessa elinympäristössä sekä integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan ja paikallisyhteisöihin. Pitkään maassa asuneet kiinnittyvät vahvemmin myös muihin kuin yhteiseen lähtömaahan ja muuttokokemukseen perustuviin sosiaalisiin, taloudellisiin, poliittisiin ja kulttuurisiin verkostoihin. He haluavat vaikuttaa kansalaistoiminnassaan sellaisiinkin suomalaisen yhteiskunnan osa-alueisiin, jotka eivät suoranaisesti liity maahanmuuttoon, kuten lasten asemaan, koulutukseen ja työmarkkinoihin. (Martikainen, Saukkonen & Säävälä 2015, 288.)

3.4 Maahanmuuttajaorganisaatioiden osallistuminen ohjelmiin

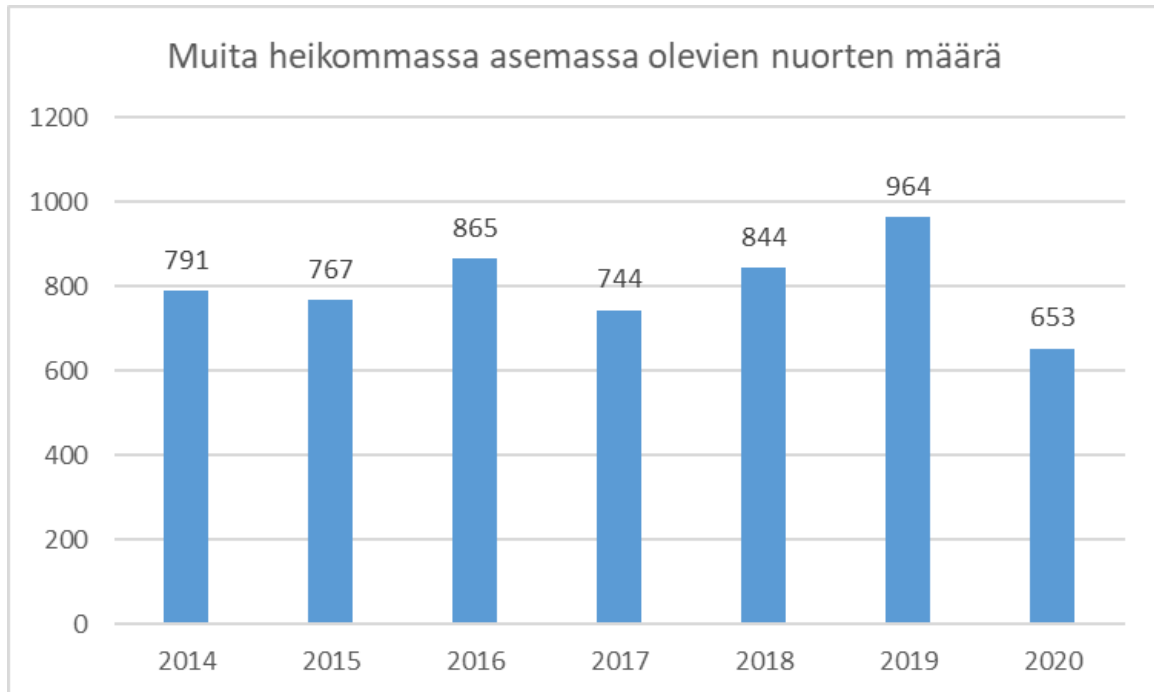
Opetushallitus julkaisee vuosittain hakukierroksien hyväksytyt Erasmus+ nuorisoalan hankkeet verkkosivuillaan (Opetushallitus 2021b). Ohjelmakauden 2014-2020 aikana rahoitettujen maahanmuuttajataustaisten toimijoiden projektien määrä laski. Kuviossa 6 tarkastellaan hyväksytyjen hankkeiden määrää eri vuosina jaotellen hankkeiden toteuttajat kuntiin ja kaupunkeihin, maahanmuuttajajärjestöihin ja järjestöihin. Kuvioista nähdään, kuinka monta rahoitetuista hankkeista on kunakin vuonna myönnetty maahanmuuttajayhdistykselle.



Kuvio 6. Erasmus+ nuorisovaihtohankkeiden määrät Suomessa vuosina 2014-2020

Maahanmuuttajajärjestöjen toteuttamia hankkeita oli vuosittain keskimäärin kolme, enimmillään hankkeita oli viisi vuonna 2015. Nuorisovaihtorahoitusta saavat eniten kaupungit, kunnat ja nuorisokeskukset.

Erasmus+ -ohjelmaoppaan mukaan muita heikommassa asemassa olevat nuoret ovat oikeutettuja hakemaan nuorisovaihtoon osallisuustukea. Osallisuustuki suuruudeksi määritellään kauden 2021-2027 Ohjelmaoppaassa 100 euroa jokaista nuorisovaihdon osallistujaa kohden. (Euroopan Komissio 2021, 137.) Heikommassa asemassa olevien nuorten määrä merkitään hankehakemuksiin. Kuviossa 7 esitetään näiden nuorten määrä Suomessa vuosina 2014-2020 hyväksytyksi tulleissa hankehakemuksissa.

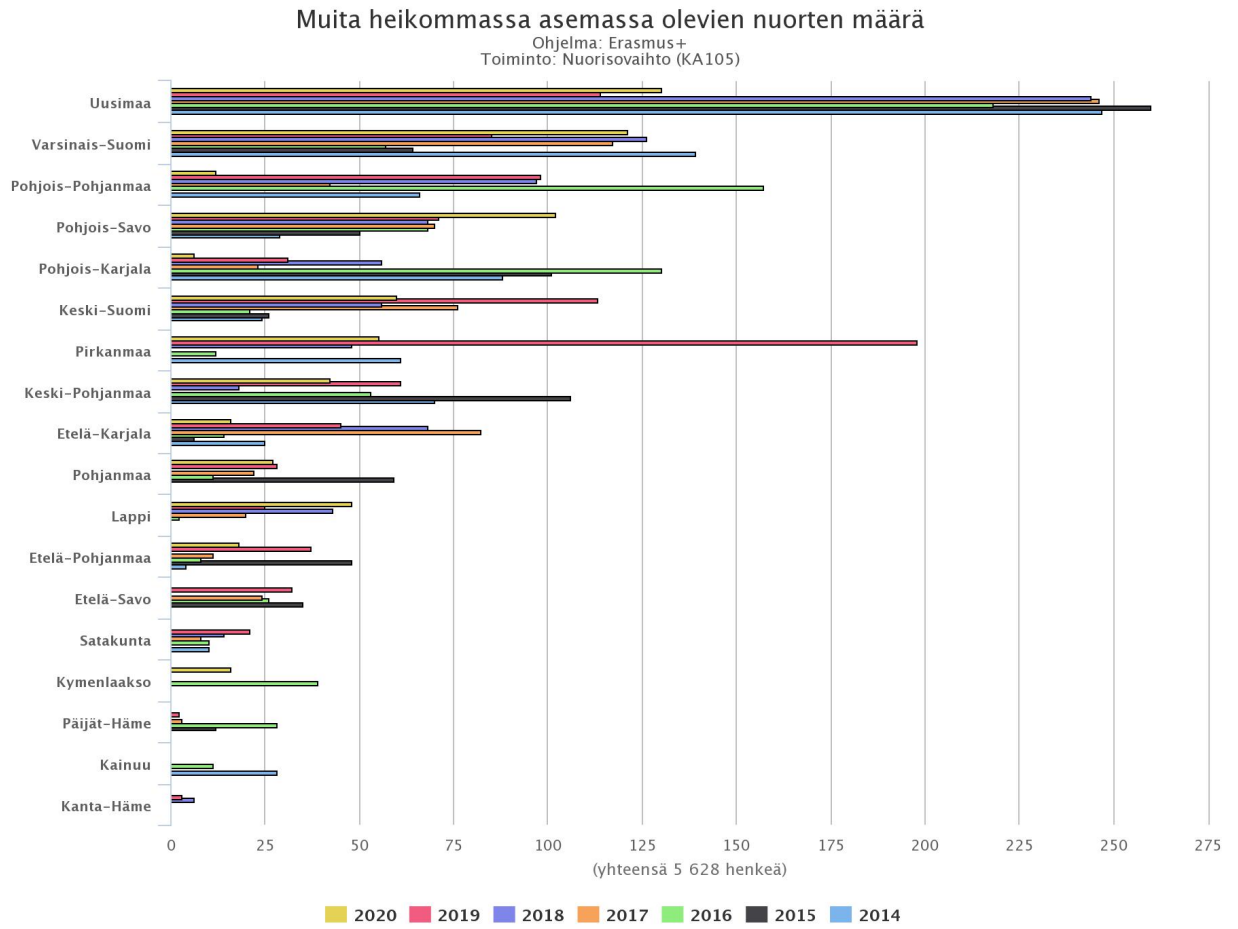


Kuvio 7. Muita heikommassa asemassa olevien nuorten määrä Erasmus+ -nuorisovaihtoissa 2014-2020. (Nuorisotilastot.fi 2021)

Tämän kategorian alle tilastoitujen nuorien taustoja on haastavaa yksiselitteisesti selvittää. Kuitenkin maahanmuuttajataustaiset nuoret, joiden osallisuutta halutaan eniten nuorisovaihtoilla vahvistaa, kuuluvat tähän ryhmään, ja tietoja käytetään heidän osallistumisaktiivisuutensa arviointiin.

Muita heikommassa osassa olevat nuoret osallistuivat hankkeisiin, joiden teemoina olivat useimmin nuoriso, luovuus ja kulttuuri, terveys ja hyvinvointi, osallisuus ja oikeudenmukaisuus, ympäristö ja ilmastonmuutos sekä sosiaalinen vuoropuhelu. Yksi hanke voi sisältää monta eri teemaa ja edellä mainitut teemat saivat eniten rahoitusta. (Nuorisotilastot.fi 2021)

Muita heikommassa asemassa olevat nuoret osallistuvat Uudenmaan, Varsinais-Suomen, Pohjois-Pohjanmaan, Pohjois-Savon ja Pohjois-karjalan alueilta (Kuvio 8). Alueellisen jakauman hahmottamisella on merkitystä silloin, kun halutaan jakaa eri alueilta tulevien ja hankehaussa menestyneiden maahanmuuttajajärjestöjen kokemuksia ja hyviä käytäntöjä alueiden välisissä verkostoissa.



Kuvio 8: Muita heikommassa asemassa olevien nuorten määrä alueellisesti vuosina 2014-2020

4 PALVELUJEN KEHITTÄMINEN MUOTOILULLA

4.1 Palvelumuotoilu julkisella sektorilla

Palvelumuotoilu on muotoiluajatteluun perustuva muotoilun osaamisala, joka on erikoistunut palvelujen, asiakas- ja työntekijäkokemusten sekä palveluliiketoiminnan ihmislähtöiseen kehittämiseen. Palvelun käyttäjä missä roolissa tahansa – asiakkaana, asiakaspalvelijana tai yhteistyökumppanina – on palvelumuotoilussa kaiken kehittämisen keskipiste. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 34).

Palvelumuotoilussa toiminnan suunnittelu ja kehittäminen lähtevät asiakkaan tai loppukäyttäjän tunnistetuista tarpeista tai mieltymyksistä. Yksilö otetaan prosessiin mukaan ja hänen subjektiivisesta kokemuksestaan käsin lähdetään kehittämään.

Palvelumuotoilulla on todettu olevan potentiaalia julkisen sektorin innovoinnissa. Muotoilun nähdään auttavan julkisten palvelujen kehittämisessä monin tavoin.

1) Käyttäjän tarpeiden tunnistamisessa

Muotoilun avulla voidaan selvittää ns. hiljaista tietoa. Sen lisäksi, mitä käyttäjät haluavat ja muistavat kertoa, tuodaan esille tuntemuksia ja latenteja tarpeita. Tämä auttaa ymmärtämään käyttäjien näkökulmaa ja arvomaailmaa. (Jyrämä & Mattelmäki 2015, 40.)

2) Sidosryhmien tietämyksen hyödyntämisessä

Palvelumuotoilun työkalut mahdollistavat dialogin prosessiin osallistuvien tahojen välillä, joilla ei välttämättä muuten olisi yhteistä kieltä. Niiden avulla voidaan visualisoida monimutkaisia rakenteita, systeemejä sekä ideoita ja tehdä niistä käsinkosketeltavia ja helpommin ymmärrettäviä kaikille sidosryhmille, auttaen osanottajia tarkastelemaan asioita monesta näkökulmasta ja rohkaisten heitä suunnittelemaan ja toimimaan.

3) Riskinhallinnassa

Tim Brownin (2009) mukaan ideoiden varhainen konkretisointi auttaa tekemään nopeampia päätöksiä ja säästää näin aikaa. Kokeilujen avulla nähdään nopeasti, mihin ideoihin kannattaa investoida, sen sijaan että toimimattomien konseptien toteuttamiseen tuhlattaisiin turhaan resursseja. (mt., 40.)

4) Palvelujen kustannustehokkuuden parantamisessa

Palvelumuotoilun työkalut auttavat kuntalaisten palvelutarpeiden tunnistamisessa ja niihin vastaamisessa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013). Näin ollen käytössä olevat resurssit pystytään käyttämään tehokkaammin. Lisäksi esimerkiksi visualisoinnit auttavat hahmottamaan kokonaisuuksia ja näin virtaviivaistamaan palveluita. (mt., 40.)

5) Käyttäjien vaikutusmahdollisuuksien kasvattamisessa

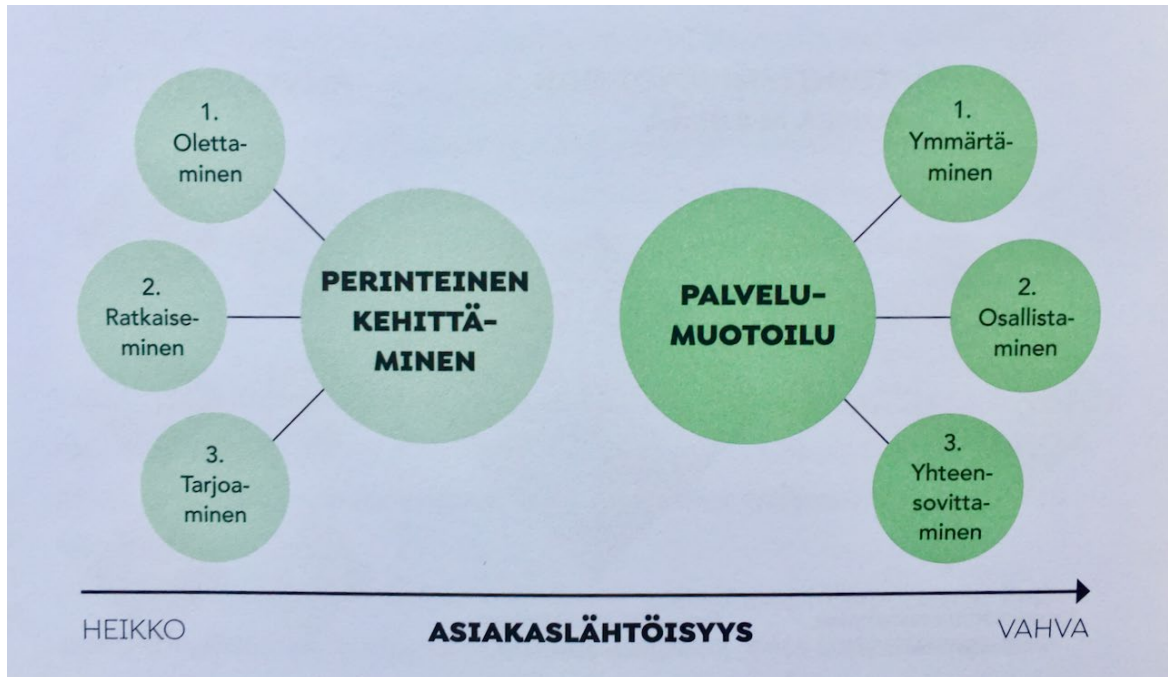
Osallistamalla käyttäjät palvelunkehitykseen voidaan tehokkaammin vastata erilaisiin paikallisiin tarpeisiin. Avoimuus johtaa myös parempaan luottamukseen ja hyväksyntään palveluntarjoajien ja niiden käyttäjien välillä. Syvällisempi tietämys palveluista puolestaan auttaa kansalaisia ja yhteisöjä pitämään huolta itsestään ja toisistaan. (mt., 40-41)

4.2 Käyttäjälähtöisyys palvelumuotoilussa

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelun käyttäjälähtöinen kehittäminen siten, että palvelu vastaa sekä asiakkaan tarpeita, että palvelutarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Päämääränä on kehittää käyttäjälle hyödyllisiä, haluttavia, käytettäviä ja johdonmukaisia palveluja. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 34)

Palvelumuotoilussa toiminnan suunnittelu ja kehittäminen lähtevät asiakkaan tai loppukäyttäjän tunnistetuista tarpeista tai mieltymyksistä. Yksilö otetaan prosessiin mukaan ja hänen subjektiivisesta kokemuksestaan käsin lähdetään kehittämään palvelua.

Perinteisessä kehittämistoiminnassa asiakaslähtöisyys on usein heikkoa, vaikka kehittämisen tavoitteena olisikin ratkaisujen kehittäminen asiakkaan tarpeisiin (Kuvio 9). Palvelumuotoilun kehittämisote sen sijaan asettaa asiakkaan – tarkemmin sanottuna palvelun käyttäjän – sekä kehittämisen lähtökohdaksi että aktiiviseksi osallistujaksi kehittämisprosessiin. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg, 2019, 48.)



Kuvio 9: Asiakaslähtöisyys palvelumuotoilussa (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg, 2019, 48.)

Palvelumuotoilun hyödyntämisessä tärkeä elementti on asiakaslähtöisyyden ymmärtäminen. Asiakaslähtöisyydestä käsin voi hahmottaa ja jäsentää sitä, miten palvellaan monipuolisesti ja kattavasti kutakin kohderyhmää.

5 PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUS

5.1 Saavutettavuuden merkitys asiakaslähtöisyydessä

Palvelujen saavutettavuus tarkoittaa sitä, että kaikilla on yhtäläiset ja oikeudenmukaiset mahdollisuudet päästä osallisiksi palveluista ja käyttää niitä. Saavutettavuus on sisäänkirjoitettuna moniin suomalaisin lakeihin. Saavutettavuus on myös yhdenvertaisuutta, joka näyttäytyy isommassa suomalaisessa ja eurooppalaisessa kehityskuluissa.

Saavutettavuuteen viitataan, kun tarkastellaan esimerkiksi palvelun tai tiedon käytettävyyttä. Saavutettavuus on hyvää silloin, kun palvelun tai tiedon käyttäjän henkilökohtaiset ominaisuudet eivät vaikuta käytettävyyteen.

Muotoiltaessa ja kehittäessä palveluita asiakaslähtöisesti voidaan hyödyntää Design for all -periaatetta. Sillä tarkoitetaan palvelujen muotoilua niin, että palvelu ja sen saavutettavuus on niin hyvä, että se palvelee kaikkia ryhmiä, eivätkä erityisryhmät tarvitse erikseen heille suunnattuja palveluja (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020, 17).

Erityisryhmiä ei voida kuitenkaan jättää saavutettavuuden kehittämisen ulkopuolelle, vaan niiden erityistarpeet tulee osata ottaa huomioon ja varmistaa saavutettavuuden hyvä taso. Vain kohderyhmä itse osaa kokemukseräisesti kertoa, onko palvelu saavutettavaa ja kokevatko he palvelun käyttäjinä olevansa tasavertaisia muiden käyttäjien kanssa.

5.2 Kognitiivinen saavutettavuus

Kognitiivisella saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että tieto on mahdollisimman ymmärrettävässä muodossa. Sillä viitataan yleensä tiedon ja tiedonkäsittelyn saavutettavuuteen sekä ratkaisuihin, jotka helpottavat ymmärtämistä, hahmottamista ja muistamista sekä uuden tiedon oppimista tai omaksumista. Kognitiivinen saavutettavuus on erityisen tärkeää niille joille kieli ja uuden tiedon omaksuminen kielen välityksellä tuottaa vaikeuksia. Vaikea kieli tekee tiedosta saavuttamatonta ja estää tiedon saamista. (Leskelä 2019, 49.)

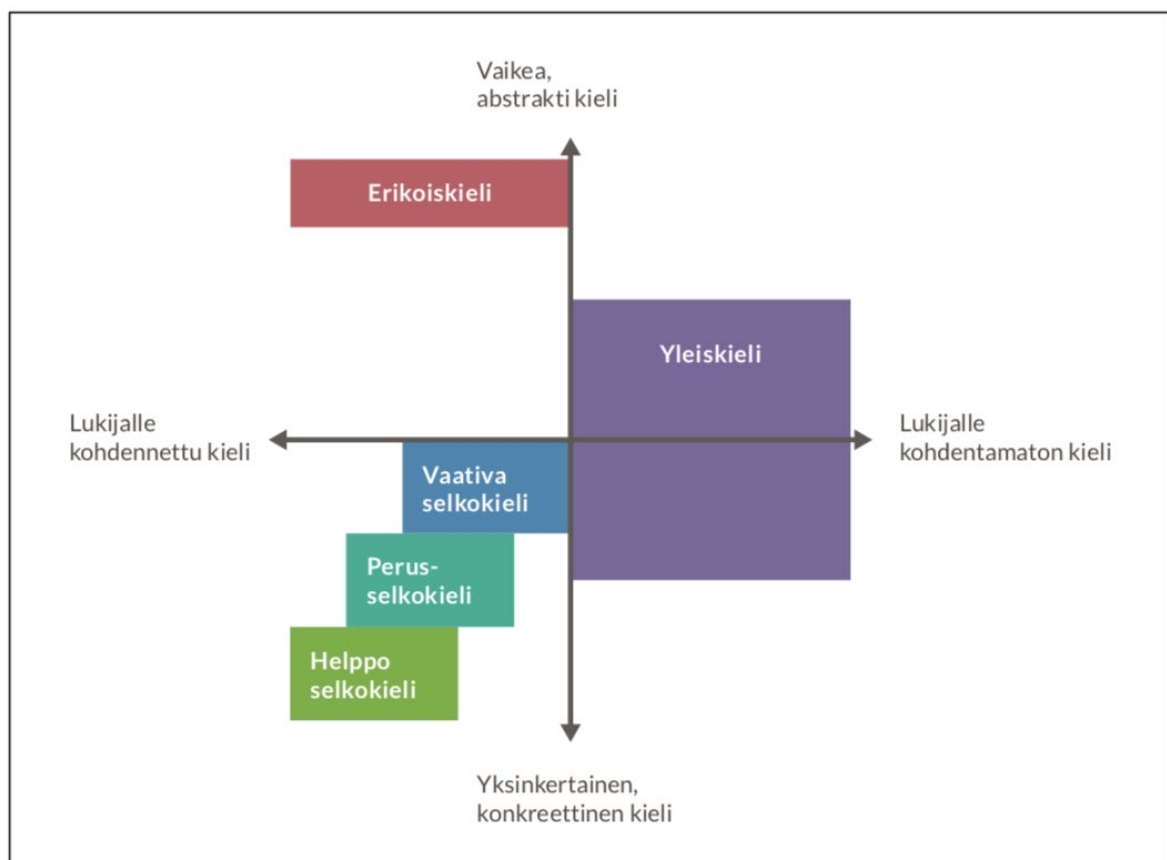
Kognitiivisesta saavutettavuudesta puhutaan nykyään etenkin verkkopalveluiden saavutettavuuden yhteydessä. Verkkopalveluissa kognitiivinen saavutettavuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että verkkosivuilta on helppoa löytää tietoa ja niitä on yleisesti ottaen sujuvaa käyttää.

Kognitiivinen saavutettavuus koskee myös sisältöjä, kieltä ja asioiden esitystapaa. Kielen kannalta kognitiivinen saavutettavuus on kuitenkin huomattavasti laajempi asia, joka koskee kaikenlaista tiedon prosessointia. (Leskelä 2019 49-50.)

Hirvosen ja Kinnusen mukaan (2020) saavutettavuus pitää sisällään audiovisuaalisen, kielellisen, kognitiivisen, teknisen ja tiedollisen saavutettavuuden. Viestinnässä monen erilaisen mediamuodon käyttäminen auttaa erilaisesti orientoituneita havaitsijoita ymmärtämään asiat helpommin kuin yhdellä tavalla viestittynä olisi mahdollista. Monien eri viestinnän muotojen hyödyntäminen ja monessa eri kanavassa viestiminen tarjoaa ihmisille uusia osallistumismahdollisuuksia. Osallisuuden tunteen kokeminen laajentaa käyttäjäkuntaa.

5.3 Kielellinen saavutettavuus

Kieli on erottamaton osa saavutettavuutta. Viestintämateriaalien saavutettavuutta voi parantaa suomen kielen eri tasoihin vaikuttamalla (Kuvio 10).



Kuvio 10: Selkokielen suhde muihin kielimuotoihin (Leskelä, 2019, 94)

Yleiskielen on tarkoitus tavoittaa laajalti kielellisesti samankaltaisia käyttäjäryhmiä. Selkokielen avulla voidaan laajentaa palvelujen käyttäjäryhmien kielellistä saavutettavuutta. Kielellisen saavutettavuuden keinoista tärkein on selkokielen käyttäminen (Leskelä, 2019, 20). Selkokieli on keinotekoisesti kehitetty kielimuoto ihmisille, joille yleiskieli on liian vaikeaa (mt., 3).

Selkokieli määritellään Suomessa kielimuodoksi, jossa sisältöä, sanastoa ja kielen rakenteita on muokattu yleiskieltä yksinkertaisemmaksi ja joka on suunnattu ihmisille, joilla on kielellisiä vaikeuksia (Lealaura Leskelä & Eliisa Uotila 2020, 227). Selkokielen neuvottelukunta pyrkii saamaan selkokielen aseman kirjattua lakiin. Kognitiivinen saavutettavuus huomioidaan paremmin, kun laki suoraan edellyttää sen käyttöä.

Selkokielen lähtökohta on lukijan ymmärtämisen tukeminen. Selkokielen periaatteissa suomen kielen oppijat otetaan huomioon esimerkiksi rajoitetulla sanaston käytöllä, sanojen selittämisellä sekä tavallisimpien taivutusmuotojen suosimisella (Stolt, 2021, 8).

Ryhmään, joka tarvitsee selkokieltä, kuuluu osa maahanmuuttajista, vähemmistökielen puhujista ja viittomakielisistä henkilöistä, joille suomi on toinen tai vieras kieli (Leskelä 2019, 101). Selkokielliset materiaalit voivat olla yksi keskeinen osa heille tarjottavien palvelujen kielellisen saavutettavuuden ratkaisua.

Kielellinen saavuttavuus lisää yhdenvertaisuutta. Vaikea virkakieli saattaa eriarvoistaa eri valmiuksilla toimivia asiakkaita. Hallintolain vaatimus hyvästä virkakielestä on ollut voimassa jo pitkään, mutta virkakieli mielletään edelleen vaikeaselkoiseksi. Kotimaisten kielten keskus on edistänyt eri toimenpitein hyvää virkakieltä, koska kieli on yhteydessä demokratian toteutumiseen, hallinnon avoimuuteen ja tehokkuuteen sekä palvelujen saavutettavuuteen. Opetus- ja kulttuuriministeriö julkaisi vuonna 2014 hyvän virkakielen toimintaohjelman, jossa luetellaan useita kannatettavia toimenpiteitä virkakielen parantamiseksi. (mt., 58.)

Kielelliseen saavutettavuuteen kuuluu myös moninaisten äidinkielten huomioon ottaminen. Tilastokeskuksen mukaan väestöstä 7,8 % puhuu äidinkielenään vähemmistökieltä, mutta kielitilastot eivät mittaa kaksi- ja monikielisyyttä (Tilastokeskus 2020a). Suomen kielitilanne on niin moninainen, että tällä hetkellä virallisten kielten lisäksi puhutaan yli 150 eri kieltä (Kotus 2021). Palvelutilanteissa on otettava huomioon, että hyvä saavutettavuus saattaa toisinaan tarkoittaa tulkkauksen käyttämistä. Tulkkaus varmistaa äidinkielen tasoiseen ymmärryksen ja kielellisen saavutettavuuden muunkielisille palvelunkäyttäjille.

5.4 Maahanmuuttajataustaisille soveltuva selkokieli

Maahanmuuttajien selkokielen tarve on moninaista ja väliaikaista, ja laajan kohderyhmän kielitason tutkiminen ja palveluissa ennakoiminen on haastavaa. Kognitiiviset esteet eivät useinkaan ole samalla tavalla yksiselitteisesti mitattavissa kuin vaikkapa kuulovamma, vaan ne vaihtelevat yksilöstä toiseen ja ovat tilanneherkkiä (Leskelä 2019, 49). Lisäksi ihmiset ovat oppivaisia: sama henkilö ei tarvitse kaiken aikaa ja kaikissa asioissa samanlaista tukea kognitiivisesti vaativiin tehtäviin, ja harjoitus yleensä palkitaan. Kun jokin asia tulee tutuksi, siitä on helpompi suoriutua. (mt., 49.)

Maahanmuuttajien selkokielen tarpeeseen vaikuttaa se, kuinka nopeasti he omaksuvat suomen kieltä. Periaatteessa maahanmuuttajien kielitaito vaihtelee eurooppalaisen kielitaidon viitekehysten termein tasolta A1.1 tasolle C2 eli aivan alkeista erittäin sujuvaan kielitaitoon. Tarkkaa käsitystä Suomessa asuvien maahanmuuttajien kielitaidon vaihtelusta tosin ei ole, koska tilanne muuttuu jatkuvasti kielitaidon karttuessa ainakin osalla maahanmuuttajaväestöstä. (mt., 101.) Selkokielen periaatteissa suomen kielen oppijoita tukee muun muassa rajoitettu sanaston käyttö, sanojen selittäminen sekä tavallisimpien taivutusmuotojen suosiminen. Sisältöjen yksinkertaistaminen on usein tarpeen varsinkin sellaiselle lukijalle, jonka oma kulttuuritausta eroaa huomattavasti suomalaisesta tai jolla on vähäinen lukukokemus omalla äidinkielellään. (mt., 101.)

“Toisen polven maahanmuuttajien on havaittu lähes kaikkialla Euroopassa menestyvän keskimäärin kantaväestöä heikommin koulussa ja työllistyvän heikommin. Syitä on haettu kantaväestön rasisisesta asenteista ja vihapuheesta, millä varmasti onkin vaikutusta toisen polven maahanmuuttajien suurempaan syrjäytymisriskiin. Yksi syy on todennäköisesti kuitenkin kielellinen. Vaikka nämä lapset ja nuoret vaikuttavat natiiveilta kielen puhujilta osalla kielitaito on saattanut jäädä suomen kielessä, ja mahdollisesti myös omassa äidinkielessä, heikoksi. Suomessa pitäisi varautua toisen polven maahanmuuttajien kielen ja oppimisen erityiskysymyksiin esimerkiksi tuottamalla selkokielistä oppimateriaalia myös heille. Yleiseurooppalaisen kielitaidon viitekehysten mukaan tyypillinen selkokieltä tarvitseva kielenoppija on kielitasoltaan A2.1– B1.2, mikä tarkoittaa osaamista kielen perustaidon alkuvaiheista sujuvaan peruskielitaitoon. Käytännössä kaikkein helpoimpia selkokielisiä aineistoja olisi kuitenkin hyvä olla jo aivan alkeisvaiheen oppijoille eli tasolle A1.” (Leskelä 2019, 105.)

Maahanmuuttajille ei voi luoda yhtenäistä selkokieltä, joka toimisi odotettavasti suunnilleen samoin tuloksin joka lukijalle. Selkokielen vaikeustasojen määrittelystä ei ole juurikaan ole-

massa tutkimustietoa. Selkokieli jaetaan kolmeen vaikeustasoon, mutta nämä asteikot eivät kuitenkaan ole tiukkoja standardeja, vaan suuntaa-antavia työkaluja, jotka helpottavat myös asiantuntijoita ja selkoaineistojen tuottajien työtä. (mt., 162.)

5.5 Saavutettavuusvaatimukset ja kriteerit

Opetushallitusta sitovat valtiollishallinnollisena instituutiona tasa-arvolaki, digilaki, hallintolaki ja yhdenvertaisuuslaki. Julkishallinnollisena organisaationa OPH noudattaa myös saavutettavuuslakia. Verkkopalveluita ohjaa saavutettavuusdirektiivi ja saavutettavuuden nykytilasta on olemassa Opetushallituksen verkkosivuilla saavutettavuusseloste (2019c).

Digitaalisten palveluiden saavutettavuusdirektiivi astui voimaan vuonna 2018. Direktiivi koskee julkisen sektorin verkko- ja mobiilipalveluita, ja sen tavoitteena on varmistaa, että julkiset digitaaliset palvelut täyttävät tietyt vähimmäistason saavutettavuuskriteerit. (Leskelä 2019, 51.) WCAG -ohjeistus (Web Content Accessibility Guidelines) on kansainvälinen ohjeistus verkkosisältöjen saavutettavuudesta (Aluehallintavirasto 2021). Saavutettavuusdirektiivi vaatii aina uusimman WCAG -ohjeistuksen noudattamista. WCAG 2.1. -ohjeistus asettaa saavutettavuudelle kolme tavoitetasoa; A, AA ja AAA. Aluehallintoviraston mukaan A on ns. perustaso, joka parantaa saavutettavuutta osalle käyttäjistä, joilla on erityisiä haasteita verkkopalvelujen käytössä. Esimerkiksi videoiden tekstitysvaatimus on A-tason kriteeri. AA-tason kriteerit parantavat saavutettavuutta entistä laajemmalle joukolle käyttäjiä. Esimerkiksi kuvailutulkkauksen (ääniselitteen) tarjoaminen videoille on AA-tason kriteeri. AAA-tason kriteerit parantavat saavutettavuutta vielä useammalle: esimerkiksi sisältöjen tarjoaminen viittomakielisinä videoina ja tekstin kognitiivisen ymmärrettävyyden parantaminen ovat AAA-tason kriteerejä. (Aluehallintovirasto 2021.)

Opetushallitus pyrkii takaamaan oph.fi-verkkopalvelun ja siihen liittyvien erillissivustojen saavutettavuuden Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2016/2102 täytäntöönpanemiseksi annetun kansallisen lainsäädännön mukaisesti (Opetushallitus 2021b). OPH on saavutettavuusdirektiivin mukaisesti sitoutunut noudattamaan WCAG-ohjeistus vähintään AA-tason kriteerien mukaisesti.

6 HAASTATTELUTUTKIMUS

6.1 Tutkimusmenetelmät ja aineiston hankinta

Tutkimusmenetelmänä käytin kvalitatiivista eli laadullista menetelmää. Laadullisia menetelmiä käytetään tutkittaessa ilmiötä, jotka liittyvät yhteisön, yksilön, sosiaalisen vuorovaikutuksen arvomaailmaan tai ihmisten välisten suhteiden ilmiöihin. Laadullisessa tutkimuksessa painopiste on tulevaisuudessa ja sen päämääränä on kehittää, parantaa tai uudistaa tutkimuksen kohdetta. (Pitkäranta 2014, 8-9.)

Haastattelu on yleinen tapa kerätä aineistoa. Haastattelemalla tutkija voi selvittää ajattelua, kokemuksia sekä motivaatiota. Haastattelu on joustava menettely, sillä tutkija voi helposti toistaa kysymyksen, selvittää väärinkäsityksen ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Haastattelussa haastateltava voi saada kysymykset jo etukäteen tutustuttavaksi. (Pitkäranta 2014, 90-91.)

Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien määrä ei ole merkittävin tekijä, vaan tärkeämpää on, että haastateltavat tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon ja heillä on mielellään kokemusta siitä. On hyvä, että haastateltava valitsee haastateltavat perustellusti. (Pitkäranta 2014, 98.)

Valitsin haastattelujen toteuttamiseksi laadullisen haastattelutyypin, jossa haastattelun tarkoituksena on nimenomaan lähestyä haastatteluja yksilökohtaisesti. Aineistonkeruumenetelminä käytin epävirallista keskustelua, puolistrukturoitua teemahaastattelua ja varmistavaa haastattelua. Lähestymistapani oli moninäkökulmainen: haastattelin hankehaun kokomusasiantuntijoiden, OPH:n asiantuntijoiden ja kolmannen sektorin asiantuntijan kokemuksia maahanmuuttajataustaisen järjestöjen Erasmus+ -hankehakemusprosessin tukemisesta. Tavoitteena oli kerätä maahanmuuttajataustaisia toimijoita haastattelemalla palautetta heidän omasta näkökulmastaan ja verrata kokemuksia. Aineisto koostuu viidestä kesällä 2021 tehdystä teemahaastattelusta.

Haastattelujen kysymykset koskivat nuorisovaihdon tiedonhankintaa, nuorten osallistamista ja kumppanuuksien hallintaa. Mukana oli myös kysymyksiä, joissa pyydetään avoimesti vastaamaan, mitä käytetyistä OPH:n palveluista oltiin mieltä. Haastattelukysymyksissä oli sekä kysymyksiä vaihtoa suunnittelevien järjestöjen, että nuorten tukemisesta. Kokomusasiantuntijoiden haastattelurungon rakensin myötäilemään keskustelua niin, että kävimme ensin läpi hankkeen eri vaiheet (suunnittelu, valmistelu, toimintojen toteuttaminen ja jatkotoimet) ja sen, miten

ne onnistuivat ja mitä niiden aikana opittiin. Kartoitin, oltiinko haastattelussa järjestössä nuorisovaihdon vastaanottavana vai lähtevänä osapuolena ja mitä hyviä käytänteitä haastateltavilla oli kumppanuuksien rakentamiseen. Haastattelun viimeinen teema oli, mikä haastateltavien omassa prosessissa opittu hyödyttäisi muita hakijoita ja OPH:n toiminnan kehittämistä. Haastattelun lopussa oli mahdollisuus vapaaseen keskusteluun, jotta haastateltavien kokemukset ja näkemykset saadaan aineistoon mukaan sellaisinaan.

Haastattelukielinä olivat suomi ja englantia. Lähetin kysymykset sähköpostilla haastateltaville etukäteen ja pyysin heiltä nauhoitetun suostumuksen haastattelua varten haastattelun alussa. Haastateltavilla oli mahdollisuus etä- ja lähihaastatteluihin, jotka nauhoitin ja litteroin. Valitsin litteroitavaksi sisältöanalyysiä varten keskeiset osuudet. Analysoin haastattelut niin, että kiinnitin huomiota puheen sisältöön. Kaikkien tehtyjen haastattelujen kysymykset ovat opinnäytetyön liitteissä 1-3.

6.2 Asiantuntijahaastattelut

Haastattelujen kokonaisuus jakautuu kokemusasiantuntijoiden ja asiantuntijan erillisiksi haastatteluiksi. Haastattelut toteutettiin neljänä etähaastatteluna ja yhtenä lähihaastatteluna. Maahanmuuttajataustaiset järjestöt ja nuoret jäseneltiin niin, että haastateltavana oli henkilöitä, jotka ovat hakeneet ohjelmiin nuorten kanssa ja saaneet Erasmus+ -avustusta kaudella 2014-2020.

Haastatteluaineiston analysointi oli kaksivaiheinen. Kokemusasiantuntijat vastasivat kaikki samoihin haastattelukysymyksiin ja analysoin haastattelut kysymysryhmiä hyödyntäen. Näistä haastatteluista pystyin tunnistamaan signaaleja ja sain näkyviin laajempia teemoja kokemusasiantuntijoiden esille tuomista ja tarkentamista kehittämiskohdista ja ongelmista. Asiantuntijahaastattelua varten loin edellisen haastattelukierroksen vastausten pohjalta uudet haastattelukysymykset. Hänen vastauksensa monipuolistivat ja täydensivät haastatteluaineiston perusteella syntynyttä kokonaiskuva.

Kokemusasiantuntijoiden otoksen rajasin niin, että mukana haastatteluissa oli sekä OPH:n suosittelemia että 2014-2020 kaudella onnistuneesti projekteja läpi vieneitä hakijoita. Opetushallituksen Rahoitetut hankkeet 2014-2020 sivuilta sain kaksi haastateltavaa ja OPH:n suositusten perusteella kaksi nuorisovaihtoja pitkään tehnyttä haastateltavaa. Haastateltavien valinnassa

hyvällä hakumenestyksellä nuorisovaihtoihin hakeneet organisaatiot olivat etusijalla, sillä halusin opinnäytetyössä esitellä hyviä toimintatapoja. Haastateltavat olivat tehneet useita nuorisovaihtoja kaudella 2014-2020. Kolmesta yhdistyksestä osallistui maahanmuuttajataustaista henkilöä, joilla on kokemusta Erasmus+ -ohjelmaan hakemisesta. Neljäs haastateltava oli nuorisotoimija, jonka kaikki vaihtoryhmät ovat olleet maahanmuuttajataustaisia nuoria. Asiatuntijahaastateltava työskentelee Rauhankasvatusinstituutilla ry:ssä.

Haastattelukysymyksissä oli sekä kysymyksiä vaihtoa suunnittelevien järjestöjen, että nuorten tukemisesta. Kokemusasiantuntijoiden haastattelurungon rakensin myötäilemään keskustelua niin, että kävimme ensin läpi hankkeen eri vaiheet (suunnittelu, valmistelu, toimintojen toteuttaminen ja jatkotoimet) ja sen, miten ne onnistuivat ja mitä niiden aikana opittiin. Kartoitin, oltiin haastatellussa järjestössä nuorisovaihdon vastaanottavana vai lähtevänä osapuolena ja mitä hyviä käytänteitä haastateltavilla oli kumppanuuksien rakentamiseen. Haastattelun viimeinen teema oli, mikä haastateltavien omassa prosessissa opittu hyödyttäisi muita hakijoita ja OPH:n toiminnan kehittämistä. Kaikkien tehtyjen haastattelujen kysymykset ovat opinnäytetyön liitteissä 1-3.

6.3 Epäviralliset keskustelut Opetushallituksessa

Epäviralliset keskustelut Opetushallituksen asiantuntijoiden kanssa perehdyttivät opinnäytetyön tilaajan toimintaan, taustoittivat haastateltavien valintaa ja haastattelukysymysten laadintaa sekä tarjosivat lisätietoa johtopäätösten prosessointiin.

Keskustelut koskivat nuorisovaihtoon, hankehakemusprosessiin ja saavutettavuuteen liittyviä asiakokonaisuuksia. Tapasin ja haastattelin viittä asiantuntijaa opinnäytetyön eri vaiheissa. Keskustelut toivat olennaista taustatietoa Opetushallituksen hakupalveluista ja niiden nykytilanteesta.

Opinnäytetyön tavoitteeseen liittyvissä keskusteluissa OPH:ssa tuli esille, että hankehakemusprosessissa priorisoidaan hyvää hankeideaa ja nuorten omaehtoista osallistumista mukaan nuorisovaihdon suunnitteluun. Hankkeet arvioidaan ja pisteytetään eri osa-alueiden perusteella, joilla on hankearvioinnissa periaatteessa yhtä suuri merkitys, koska kaikilla arvioitavilla osaluilla on saatava ainakin puolet pistemäärästä. Arviointikriteerit löytyvät Erasmus+ -ohjelmaoppaasta.

Hankerahoituksissa menestyneissä hakemuksissa tulee esille hankeidean toimivuus suhteessa organisaation toimintaan. Hankkeen istuvuus osaksi oman toiminnan kehitystä ja sen oivaltava ilmaiseminen vaatii enemmän kuin vain muodollisesti hyvin täytetyn hakemuksen. OPH:ssa oli vaikutelmana, että hakijoiden saattaa olla vaikea seurata ja noudattaa hakuohjeita. Erasmus+ -ohjelman hakuoppaan mukaan laadukas nuorisovaihto perustuu nuorten ja osallistujaorganisaatioiden aktiiviseen osallistumiseen. Heillä olisi oltava aktiivinen rooli hankkeen kaikissa vaiheissa, koska tämä tehostaa oppimis- ja kehittymiskokemusta. Hyvään hankkeeseen osallistuu erilaisia osallistujaryhmiä, siinä hyödynnetään monimuotoisuutta ja se perustuu nuorten osallistujien selvästi määriteltyihin tarpeisiin. Hankkeessa varmistetaan, että osallistujien epävirallisen ja arkioppimisen tulokset tunnustetaan ja dokumentoidaan asianmukaisesti. Siinä myös kannustetaan osallistujia pohtimaan Eurooppaa koskevia aiheita ja eurooppalaisia arvoja. (Euroopan Komissio, 129).

Saavutettavuustiimin kanssa keskustelimme Opetushallituksen verkkosivuston ymmärrettävyyden kehittämisen ajankohtaisuudesta. Saavutettavuustiimille maahanmuuttajanäkökulma ei ollut tuttu, mutta kävimme yhdessä Erasmus+ -ohjelman nuorisoalan verkkosivut läpi. OPH:n ja valtionhallinnon verkkopalveluiden teknisestä saavutettavuudesta yleisesti läpikäydessä sain tietää, että esimerkiksi videoiden tekstitykset sisältyvät AA-tasoon. AAA-tasossa keskitytään vielä enemmän ymmärrettävyyden parantamiseen ja kielirajoitteiden purkamiseen.

7 HAASTATTELUTULOKSET

7.1 Nuorisotyön näkökulma

Maahanmuuttajataustaisten nuorten kanssa nuorisotyötä tehneiden haastatteluilla keräsin tietoa nuorten tarpeista, tilanteesta ja kokemuksista. Haastattelussa on osio, joka käsittelee nuorten osallistamista hakuprosessissa osallistujaorganisaatioin näkökulmasta. Kaikki haastatellut kokemusasiantuntijat tekevät perustoiminnassaan työtä maahanmuuttajataustaisten nuorten kanssa, ja heistä kolme nosti esiin maahanmuuttajataustaisiin vaikuttavia yhteiskunnallisia ongelmia. Maahanmuuttajataustainen haastateltava korosti sitä, että kulttuuristen eroavaisuuksien takia nuorille on monesti tärkeää tehdä vaihto itselle tutusta kulttuuriympäristöstä tulevien kanssa. Jos maahanmuuttajataustaisten nuorten kanssa tehdään heille odottamattomalla tavalla jotain ei toivottua, innostus vaihtoon katkeaa. Olemalla nuorten kanssa vuorovaikutuksessa voi ohjata ja varmistaa hankkeen etenemistä niin, ettei negatiivisia vaikutuksia osallistumiselle ei tulisi.

Haastateltavien mukaan maahanmuuttajataustaiset nuoret ovat usein motivoituneita vaihtoon lähtemiseen, koska heillä on heikommat lähtökohdat saada kokemusta ulkomaankokemusta ja toimia kansainvälisesti. Nuorisojärjestöjen ongelmana on silti nuorien vaihtuvuus, sosioekonomiset taustat ja heidän mahdollisuutensa sitoutua vaihtoon. ”Taustan vuoksi tai yhteiskunnallisen aseman vuoksi on mietittävänä näkökulma, että haluatko osallistua johonkin kansainväliseen toimintaan tai nuorisotoimintaan vai haluatko auttaa äitiä tai isää kebab kaupassa ja tukea sitä perhettä.”(H1)

Erot nuorisoryhmien välisissä valmiuksissa lähteä suunnittelemaan ja hakemaan nuorisovaihtoa korostuvat, kun puhutaan maahan juuri muuttaneista. Maahanmuuttajat, jotka ovat juuri muuttaneet Suomen, ovat monesti sellaisessa asemassa tai elämäntilanteessa, että heille on vaikeaa osallistua hakuprosessiin ja hankkia siihen tarvittavia hanketaitoja. Jos heitä pyydetään osallistumaan hankehakemusprosessiin, on haastateltavan mukaan pelkän lomakkeenkin täyttäminen haastavaa. ”Jos puhutaan maahanmuuttajataustaisista nuorista, mutta tavallaan se yhteiskunta on sen verran muuttunut, että maahanmuuttajat, jotka ovat syntyneet täällä ja käyneet suomalaista peruskoulua, päiväkotia ja lukiota, heidän tilanne on vähän erilainen. Mutta hekin ovat tavallaan heikommassa asemassa osaamisen näkökulmalta tai pärjäämisen näkökulmasta tai vallan näkökulmasta.” (H1)

Vakiintunut nuorisotoiminta luo hyvät puitteet nuorille osallistua nuorisovaihtoon. Haastateltava, joka on toiminut kaupungin nuorisotoimessa sekä itsenäisissä järjestöissä, painottaa toiminnan jatkumisen vakautta. Nuorten ryhmien pysyvyydellä on merkitystä siinä, miten vaihtoon saadaan osallistujia. Samaa vahvistaa (H2) jonka ryhmät ovat tottuneita toiminnan kehittämiseen ja järjestön nuorisotyön pysyvyyteen olemassaoloon. Ryhmät ovat vakiintuneet ja se näkyy koko yhteisön luottamuksena ja positiivisena ulotettavuutena uusille nuorille.

Haastateltavat toivat esille, miten merkityksellistä toiminnan jatkuvuudelle on nuorten keskinäinen vertaistuki ja vaihtokokemuksiin liittyvän tiedon jakaminen. Järjestöt, joissa toiminnassa vakituisesti mukana olevat nuoret kuulivat ja näkivät konkreettisesti nuorisovaihtojen esimerkkejä, onnistuivat kasvattamaan nuorten kiinnostusta vaihtomahdollisuuksiin. Kun näiden nuorisojärjestön nuorille esiteltiin Erasmus+ nuorisovaihtoja, he halusivat omaehtoisesti osallistua hankeprosessiin, koska heille tutuilla nuorilla oli ollut vaihdosta hyviä kokemuksia. Vaihtoon lähtemisen ajatus vahvistuu nuorilla sen myötä, kun he kokevat sen mahdolliseksi itselleen. Tämän ajatuksen vahvistamisessa auttavat konkreettiset esimerkit. Yksi haastateltava järjestö järjestää toteutusta vaihdosta valokuvanäyttelyä, jonka kautta vaihdosta kiinnostuneet voivat hyvän representaation avulla nähdä itsensä osallistumassa vaihtoon.

Kaikkien haasteltavien mielestä yksi maahanmuuttajataustaisten nuorten keskeinen haaste nuorisovaihdon hakuprosessissa on ymmärtää vaihdon tavoitteet ja tulkita heille hankalana ja byrokraattisena näyttäväksi hankekieltä. Hankemateriaaleja käyttäessä pitää osata lukea kieltä sujuvasti. Jos kielen osaaminen ei ole riittävällä tasolla, ulkopuolisen tuen tarve on suuri. Haastateltavat kertoivat hakuprosessin käytännön työstä nuorten kanssa ja siitä, miten tätä haastetta työstetään yhdessä. Paljon onnistuneita vaihtoja toteuttaneissa järjestöissä työntekijät näyttävät nuorille malliksi tehtyjä hakemuksia, jotta he ymmärtäisivät, miten hakemusten kysymyksiin on aiemmin vastattu. Vaikeimmat kysymykset nuorille ovat olleet Euroopan unioniin liittyviä. Myös tulevaisuuteen suuntaavat ja oman toiminnan vaikutuksia reflektimaan pyytävät kysymykset ovat haastavampia nuorille. Haastateltava ehdottikin järjestettäväksi koulutuksia, joissa nuorten tietoja ja taitoja vahvistetaan harjoittelemalla suomalaisen paikallisen projektin tekemistä. Nuoret, joille annetaan mahdollisuus kehittyä hankkeiden laatijoina ja kirjoittajina, saavat paremmat valmiudet viedä toimintaa EU -tasolle.

7.2 Yhdistyksen näkökulma

Haastatteluissa keskityin maahanmuuttajataustaisten järjestöjen hyviin käytänteisiin nuorisovaihdon hakemisessa ja organisoinnissa. Haastateltavat toivat esille onnistumisia ja esittivät perustelluista näkökulmista kehittämistoiveita hakupalvelujen kehittämiseen. Kaikki haastateltavat kertoivat myös toimintansa taustalla vaikuttavista rakenteellisista tekijöistä ja niiden vaikutuksista järjestönsä toimintaan.

Haastatteluissa nousi esiin hankehakuun ja rahoituksen saamiseen liittyvä kilpailutilanne. Yleisesti koettiin rahoituksen haun kiristyneen. Haastateltavista aiemmin ei ollut vielä niin paljon toimijoita. “Hakemuksen tekemisessä on vaikeuksia ja myöskin oman aseman säilyttäminen ylläpitäminen on vaikea, koska järjestökentällä nää isot järjestöt, jotka niinku koko aika ottaa mahdollisuuksia pienemmältä järjestöltä pois, koska heillä on ne tavallaan hankeen ammattilaisia ja hakee isoja hankkeita ja pienet tippuu pois koko aika.”(H1)

Järjestöt, joilla oli pisin kokemus nuorisovaihtoihin hakemisesta, nostivat ensimmäisenä esiin kilpailutilanteen. Ne kertovat seuraavansa palautetta ja hakiessaan lähes jokaisessa haussa ne kokevat, ettei heille tullut palaute ole hyvin muotoiltua. Käsitys oman projektin merkityksellisyydestä on vahva, eikä arvioinnin perusteita hakemuksen hylkäämisestä ymmärretä. Tunteista selitetään ajatuksella siitä, ettei rahoitusta ole tarpeeksi ja yleinen hyväksytyjen hakemusten määrä on sen vuoksi alhaisempi. Tämän ajatellaan usein riittävän pudottamaan maahanmuuttajataustaisia järjestöjä hyväksytyjen joukosta. Kahdesta vastaajasta hankkeen läpimenemiseen vaikutti myös hyvä tuuri.

Kaikki neljä haastateltavat kertoivat kokeneensa prosessin hetkittäin ylettömän raskaaksi. Heidän mukaan Suomessa suurin osa järjestötoimijoista, jotka tekevät kansainvälisiä projekteja oman työn ohella, eivät saa tehdystä lisätyöstä palkkaa. Oman työn ohella kaksi haastateltavaa sanoi, ettei nuorisovaihtojen järjestämisestä saanut erillistä korvausta tai edes kiitosta. He tekivät vaihtojen eteen omien sanojensa mukaan sen mitä pystyivät. “Onhan semmosia organisaatio olemassa, jotka tavallaan pyörittää heidän toimintaa kansainvälisessä toiminnassa saatua rahasta, mutta mä en ollut koskaan missään semmosessa.” (H1) Nuorisovaihdoilla pyrittiin haastateltavien järjestöissä lähinnä nostamaan organisaation imagoa ilmaiseksi tarjoamalla mahdollisuuksia nuorille ja muille kollegoille sen sijaan, että se olisi ollut keskeinen toiminnan rahoittamisen muoto.

Yleisin vastaus siihen, mistä haastateltavat etsivät tietoa Erasmus+ -ohjelmista, oli OPH:n verkkosivut. Verkkosivuilla oli haastateltavien mielestä kattavasti tietoa, jos on aikaa sen etsimiseen. Kolmen mielestä verkkosivustoa voisi yksinkertaistaa. Yksi haastateltava painotti sitä, että verkkosivuston navigoitavuutta parantamalla ensikertalaiset saisivat tietoa nykyistä vaivattomammin. Sisältö olisi tällöin kaikkien löydettävissä ja saavutettavissa sellaisillekin asiakkaille, jotka muutoin tarvitsevat teknistä tukea. “Kyllä pitää hiirtä monta kertaa painaa, että pääsee siihen pisteeseen, kun haluaa (--) monesti ei muista mitä kautta se meni, siihen sulla menee 5, 7, 8 minuuttia.”(H1)

Hakulomakkeesta sanottiin haastatteluissa, että se oli vaikeaselkoinen ja vaikutti sellaisena hakemisen ja projektisuunnittelun mielekkyyteen. Erilliset oppaat ja muut tukimateriaalit koettiin epäkiinnostavina paperityön jatkeina. Pikaoppaita ja muuta materiaalia on ollut hakijoilla esillä, mutta tärkeintä heistä oli asiakaspalvelu ja yhteyshenkilön tavoittaminen. Korkeakoulutetut haastateltavat eivät antaneet lukemisen kautta omaksuttaville tukimateriaaleille suurta painoarvoa, sillä he osasivat hyvin kieltä hallitsevina tulkita hakuopasta ilman tukea. Suurempi merkitys nähtiin erilaisilla rakenteellisilla muutoksilla, kuten positiivisella erityiskohtelulla. Pitkään toiminnassa mukana olleet haastateltavat ehdottivat, että OPH tarjoaisi maahanmuuttajataustaisille ja monikulttuurisille organisaatioille lisää vaihtohakua ympäröiviä tukitoimia.

Hakupalvelujen viimeaikaiselle kehittämiselle haastateltavat eivät antaneet itseisarvoa ja kehittämistähtia kritisoitiin hektisyydestä. Kaksi haastateltavaa kertoi näkemyksensä, että jatkuva muuttaminen ei ole kehittämistä. Heidän mielestään kehittämisen tulisi olla pitkäjänteistä ja uusien hakuprosessin toimintojen käyttämiselle tulisi antaa aikaa, jotta saadaan kehitystoimista kaikki hyöty irti käyttäjille.

Pisimpään Erasmus+ -ohjelmiin hakeneet halusivat palauttaa OPH:lla aikaisemmin toimineen asiantuntijaverkoston. “Ehdottomasti ehdottaisin asiantuntijaverkostoa. Se antaisi sekä työntekijöille voimavaroja ja myöskin kentälle mahdollisuuden saada sitä vertaistukea. Varmasti kannattaa kehittää semmosta Suomen sisällä.” (HI) Kaksi haastateltavaa oli osallistunut aiemman CIMO -verkoston toimintaan ja sen vahvuuksiksi mainittiin tiedonsaanti vertaiselta vertaiselle. Tälle asiantuntijaverkostolle oli järjestetty koulutuksia ja osallistujina oli moninaisia nuorisotyön tekijöitä. Haastateltavat mainitsivat, että verkosto piti yhteyttä myös vapaa-aikana, jolloin he pystyivät keskustelemaan erilaisista asioista ja saivat suomalaiskollegoilta tietoa ja vertaistukea. Haastateltavat kertoivat, että samankaltaista vertaistukea ei enää ole ja he halusivat

jatkaa järjestönsä toiminnan kehittämistä yhdistysten omassa verkostossa. Siihen olisi höydylistä saada mukaan myös uusia järjestötoimijoita ja niitä nuorisovalalla epäperinteisiä toimijoita, joiden toiminnasta muilla on opittavaa. Haastateltavat mainitsivat omana kokemuksenaan pientenkin järjestöjen tekevän laadukasta ja monipuolista toimintaa innovatiivisesti pieninkin varoin.

Kansainvälistä toimintaa tekevän järjestön edustaja vastasi, että hänelle oli motivaatiovoivaa hyödyntää ilmaisia koulutuksia ja muita resursseja Erasmus+ -ohjelmien sopiessa järjestön oman toiminnan rahoittamiseen. ”CIMO oli elintärkeää menestymiselle” (H3). Haastateltava kertoi näiden koulutusten olleen järjestön nykyisen menestyksen takana ja luoneen pohjan aktiivisesti edelleen vaikuttavalle osaajien verkostolle Suomessa ja ulkomailla, joka jatkaa onnistuneiden nuorisovaihtohankkeiden tekemistä keskenään.

Kokeneimmat haastateltavat nostivat esiin alueellisten verkostojen perustamisen hyödyt. Ne voisivat olla maakuntakohtaisia verkostoja, jotka kokoavat toimijoita nuorisotyön kentältä ja kansainvälisestä nuorisotyöstä kiinnostuneita yhteen. Haastateltavat kokivat, että OPH:n toiminta keskittyy pääosin pääkaupunkiseudulle ja on Helsinki-keskeistä. Laajentamalla toiminnan piiriä olisi haastateltavista mukaan mahdollista saada enemmän maakuntia ja eri alueita tulevia hakijoita mukaan kasvattamaan vaihtojen parissa toimivien järjestöjen määrää ja vertaistuen kautta parantamaan hakuprosessissa menestymistä.

7.3 Asiantuntijan näkökulma

Asiantuntijahaastattelussa Rauhankasvatusinstituutti ry:ssä Opetushallitukselle koulutuspalveluja tuottava kokenut asiantuntija (H5) kertoi kokemuksistaan ja näkemyksistään hankehakupalvelujen, nuorille kohdennetun viestinnän ja nuorten osallistamisen kehittämiseen liittyen.

Nuorille kohdennettu viestintä ja tiedon välittyminen nuorille heitä tavoittavalla tavalla nousi yhdeksi ensimmäisistä kehittämisalueista, joita haastateltava kuvasi. Opetushallituksen tiedottamisesta keskusteltaessa nuorisovaihtojen osalta hän totesi, että nuorilta puuttuu hakemisen kannalta olennaista perustietoa. Jos nuoret tietäisivät, että heillä on mahdollisuus lähteä ulkomaille ja kehittää oma projekti, kiinnostusta kyllä löytyisi, mutta tieto niistä ei tule perille. Tehokkaana ratkaisuna haastateltava oli työssään käyttänyt erikielisiä nuorille tiedottamista heidän omalla äidinkielellään. ”Kun jonkinlainen perustieto vaikka eri kuin suomen tai englannin kielellä olisi Suomessa saatavilla, vaikka arabian, venäjän tai somalin kielellä, se voisi myös

auttaa, että ainakin joku perustieto lähtisi kentälle tästä. Ja sitten jos joku kiinnostuu ja innostuu asiasta ja sitten voisi kysellä enemmän” (H5).

Koulutustilaisuuksien järjestämisessä Opetushallituksessa voitaisiin järjestää eri kieliryhmille yhteinen tilaisuus ja hyödyntää tulkkausta. OPH:n koulutusten sisältöä ei tarvitse muuttaa, jos mukaan saadaan tulkki, joka kääntää tilaisuutta samanaikaisesti. Tulkkausta olisi hyvä kokeilla niin, että ainakin perustieto annetaan eri kielillä.

Tulkkauksen rinnalla haastateltavan mielestä selkokieli on ehdottoman tärkeää. “Ja erityisesti kun tässä on kysymys vaikeat termit, jotka liittyvät rahoitukseen tai projektityöhön ylipäättänsä. Niiden ymmärtäminen myös ammattilaisilta joskus aiheuttaa ongelmia. Jos halutaan, että Opetushallituksen rahoitusohjelmat olisivat inklusiivisempia, selkokielisuus on yksi konkreettinen ja toimiva ja tarpeellinen keino edistää sitä inklusiivisuutta ja yhdenvertaisuutta.”(H5) Koulutusmateriaalien ja oppaiden kuuluisi olla myös selkokielellä, koska Englannin kielelle materiaalien kääntäminen ei ole ratkaisu, joka toimii kohderyhmälle.

Haastateltavan näkemyksen mukaan paras mahdollinen kielellinen tuki olisi ottaa huomioon nuorten omat äidinkielet. Virallisesti käännettyjen oppaiden rinnalla voisi olla maahanmuuttajataustaisille suunnattu helpompi, lyhyempi ja yksinkertaisempi versio toisena vaihtoehtona. “Viestintä on tärkeää kyllä, koska se miten asiasta kerrotaan ja miten sitten nuori niin kuin kokee sitä, että onko se hänelle tarkoitettu” (H5).

Opetushallitus voisi panostaa nuorille kohdistettuun viestintään. Nuorten moninaisuus pitää ottaa huomioon viestinnässä, jossa kerrotaan Erasmus+ -ohjelmasta, joka on juuri nuorille tarkoitettu. “Viestintä on tärkeää kyllä, koska se miten asiasta kerrotaan ja miten sitten nuori niin kuin kokee sitä, että onko se hänelle tarkoitettu” (H5). Nykyiseen OPH:n viestintään pitäisi tehdä ammattilaisten toteuttamia muutoksia, joissa huomioidaan kohderyhmänä nuoret. Hyvässä nuoriin kohdistuvassa viestinnässä he näkisivät omia unelmiaan ja tarpeitaan.

Palvelumuotoilua Design for all -toimintamallia voisi testata erilaisten ryhmien kanssa työpaikoissa, joissa on mahdollista saada palautetta siitä, miten nuoret kokevat palvelut. Palvelupolun selvittämisen voisi aloittaa siitä vaiheesta, kun nuori ensimmäisen kerran kuulee Erasmus+:sta. Haastateltavan näkemykseen mukaan OPH:ssa kannattaa selvittää, mitä nuori ajattelee prosessin eri vaiheista. Kehittämisprosessi maahanmuuttajataustaisten kanssa voisi avata näitä kahta

kriittistä kohtaa, ensivaikutelmaa ja hakemisen selkeyttä. Paras kehittämisryhmä koostuu haastateltavan mielestä eri taustoista tulevasta mahdollisista käyttäjistä, jotta keskusteluun saadaan mukaan paljon erilaisia kokemuksia ja näkemyksiä.

Verkostoja koskevissa kysymyksissä haastateltava näkee verkostomaisen tukitoiminnan mahdollisuutena jatkaa rakenteellisten ongelmien purkamista vertaistuen avulla. Verkoston ylläpitämisestä tulisi osa OPH:n toimintaa ympäri Suomea. “Voisi olla tosi hyvin toimiva ja tarpeellista ainakin näillä alueilla, jossa ei ole vielä paljon hakijoita. Mutta kyllä tässä varmasti ei riitä, että vain niin kun kutsutaan koolle ennen sitä dedlinea, vaan jotenkin ylläpidetään koko ajan vertaistukiverkostoja ja erityisesti alueellisesti” (H5). Haastattelussa kävimme keskustelua siitä, miten verkostosta voisi tehdä OPH:lle mahdollisimman kevyen organisoida. Ratkaisuna OPH voisi kehittää organisaatioiden välisiä suhteita, jotta tieto liikkuisi organisaatiolta organisaatiolle. Myös kohderyhmälle tiedottaminen voisi tapahtua erilaisten yhteistyökumppaneiden kautta.

7.4 Haastattelutulosten yhteenveto

Haastatteluiden perusteella hahmottui neljä keskeistä kehittämisteemaa: viestintä, saavutettavuus, hakemisen lähituki ja alueellinen vertaistukiverkosto. Haastatteluissa nousi myös esille käytännön toimia maahanmuuttajataustaisten järjestöjen tukemiseksi Erasmus+ -ohjelmiin haussa.

Viestintään liittyen ehdotettiin seuraavia toimenpiteitä: OPH:lla voisi olla aktiivisempi rooli sosiaalisen median kanavissa ja ilmettä niissä voisi raikastaa. Nuorten tavoittamiseksi kannattaa järjestää heille kohdennettuja mainoskampanjoita.

Palvelujen saavutettavuuteen liittyen toivottiin verkkosivujen saavutettavuuden parantamista. On myös olemassa oikea tarve muunkielisille ja selkokieleille materiaaleille laajalti OPH:n palveluissa. Jokainen haastateltava näki paljon parantamisen varaa hakemusohjan ja portaalin teknisessä toiminnassa. Lisäksi ehdotettiin materiaalipankkia vaihtoa suunnitteleville koskien vaihto-ohjelman sisällön suunnittelua.

Vertaistukiverkoston merkityksen nostivat esille aiemmin CIMO:n aikana verkostossa toimineet haastateltavat, jotka olivat kokeneet sen erittäin hyödylliseksi. He näkivät tärkeäksi maakuntien omiin verkostoihin panostamisen. Niiden kautta voidaan tuoda alueellista vertaistukea ja vertaistiedonvaihtoa tehostamaan vaihto-ohjelmiin hakemista.

Hakemisen lähituen tarve tuli esiin asiantuntijahaastattelussa. Haastateltava ehdotti, että kuntien maahanmuuttajapalveluihin sisällytettäisiin hakemuskirjoitusapua ja mahdollisuus saada tulkkauspalveluja. Tällä tavoin käytännönläheistä hakemisen tukea saataisiin ympäri Suomen kasvotusten ammattilaisen kanssa.

Alueellisuus oli teemana muutoinkin esillä vahvasti. Haastatteluissa tuli esille nuorisovaihdon rahoitusta koskevia asioita ja huoli alueellisesta tasavertaisuudesta. Isoja toimijoita vastaan rahoituksesta kilpaileminen koettiin maahanmuuttajajärjestöissä raskaaksi. Kuntien nuorisotoiminnassa on usein mukana vakiintuneet nuorisoryhmät. Pysyvästi toimintaan osallistuvia nuorisoryhmiä on sujuvampaa viedä vaihtoon. Viestimällä nuorisovaihdon mahdollisuuksista kunnan nuorisotoimen kautta voitaisiin tavoittaa myös niitä nuoria, jotka eivät ole suoraan kunnan organisoimassa toiminnassa mukana. Tavoittaakseen nuorten ryhmän, joka on muita heikommassa asemassa, tarvitaan kohdistettuja toimia, jotka yltyvät heille saakka.

Pienten yhdistysten nykytilanne on haastatteluiden perusteella ylikuormittunut. Pienen kapasiteetin yhdistyksissä ihmiset tulevat ja menevät, ja työntekijöillä ei tuntuisi olevan voimavaroja tehdä byrokraattisesti raskasta nuorisovaihtoa palkatta oman työn ohessa. Tieto nuorisovaihtoista tulee usein kollegalta ja välittyy vain omille kollegoille ja tutuille toimijoille. Oli tapauksia, joissa hakijoiden haasteisiin olisi ollut tarjolla apua OPH:n nykyisissä koulutuksissa tai tuotetuissa materiaaleissa, mutta he eivät olleet löytäneet niiden pariin. Opetushallituksen palveluista päädytä käyttämään pääosin vain verkkosivuja ja Erasmus + Ohjelmaopasta.

OPH:n vaihtoon valmistaviin koulutuksiin osallistuttiin lähipiirin suositusten perusteella. Ylivoimaisesti suosituinta oli osallistua ulkomailla järjestettäviin vaihtokoulutuksiin. Toisiin vertaisiin vaihtotoimijoihin halutaan tutustua paikan päällä ja monet haastateltavista olivat tavanneet vaihtokumppanin ulkomailla. Koulutuksista oli löytynyt monelle luotettavia ja pitkäaikaisia kumppaneita, joiden kanssa tehtiin monta perättäistä vaihtoa. Kumppanin haku tapahtuu Otla-Partner Finding Tool -tietokannan kautta. Kumppanin etähaussa on olemassa riski siitä, että kumppaniksi valikoituu epäluotettava toimija. Tästä oli kokemuksia kahdella haastateltavalla. Hyvän projektikumppanin kanssa toimiminen kasvattaa hakemisintoa, parantaa aikataulutuksen osuvuutta sekä tekee yhteistyöstä projektissa selkeästi sujuvampaa.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

8.1 Opetushallituksen hakupalvelujen kehittäminen

Opinnäytetyöni päätavoitteena oli selvittää, millä tavoilla Opetushallitus voi tukea nuorisoalalla toimivien maahanmuuttajajärjestöjen ja maahanmuuttajataustaisten nuorisovaihtoihin hakeutumista ja hakuprosessia. Erasmus+ 2021-2027 kauden tavoitteet siirtävät painopisteitä muita heikommassa asemassa olevien järjestöjen ja nuorten osallistamiseen. Opinnäytetyössä etsin ratkaisuja haasteisiin, joita kansainvälisten nuorisovaihtohankkeiden hakuvaiheessa tulee esille.

Opinnäytetyö ja sen haastatteluaineisto palvelee ensin maahanmuuttajataustaisen nuorten ja maahanmuuttajajärjestöjen tuen tarpeen täsmentämistä Opetushallituksessa, jonka jälkeen aineistoa voi käyttää asiakaslähtöiseen toiminnan kehittämiseen. Haastattelutulokset antavat ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehitystyöhön pohjatietoa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden näkökulmasta. Tunnistetut tarpeet taustoittavat asiakaslähtöisen palvelukehityksen aloittamista Erasmus+ hakupalveluissa. Määrällistä tietoa kohderyhmän tarpeista saavat OPH:n Nuorison, kulttuurin ja liikunnan kansainvälistymispalveluiden henkilökunta sekä OPH:n viestintä- ja saavutettavuustiimi.

Opinnäytetyöni johtopäätökset ja suositukset nojaavat työni alussa esiteltyihin tietoperustoihin lainsäädännöstä, Opetushallituksen roolista sekä maahanmuuttajanuorten ja -järjestöjen erityisroolista ja -tarpeista Erasmus + nuorisovaihto-ohjelmien asiakaskuntana ja erilaisten tukipalvelujen käyttäjinä. Johtopäätökset ja suositukset pohjaavat niiden lisäksi tekemiini haastatteluihin ja niistä yhteenvetona esittämiini löydöksiin.

Opinnäytetyöni haastatteluissa tutkin saavuttavuuden merkitystä maahanmuuttajataustaisille Erasmus+ nuorisoalan hankkeiden hakijoille. Yhdenvertaisuus ja selkokielet palvelut hakuprosessissa nousivat palvelujen kehittämisen keskiöön. Maahanmuuttajataustaiset nuoret ja järjestöt ovat OPH:n asiakaskunnassa muita heikommassa asemassa oleva ryhmä. Tämän kohderyhmän kannalta on saavutettavuudessa keskeistä varmistaa kognitiivinen saavutettavuus ja kielellinen saavutettavuus.

Nuorisovaihdon hakupalvelujen kehittämisen näkökulmasta OPH:lle on keskeistä:

- 1) tuntea maahanmuuttajataustaiset kohderyhmänä ja heidän erityistarpeensa

- 2) olla palveluntuottajana saavutettava siten, että maahanmuuttajataustaiset hakijat voivat löytää hakupalvelut ja käyttää niitä sujuvasti
- 3) viestiä kognitiivinen- ja kielellinen saavutettavuus varmistaen monikanavaisesti kaikista palveluista
- 4) tarjota sellaisia verkostoja ja palveluita, jotka tavoittavat maahanmuuttajataustaiset järjestöt ja nuoret myös paikallisesti.

Näitä opinnäytetyöni keskeisiä tuloksia voidaan hyödyntää, kun Opetushallitus kehittää hakupalveluitaan käynnissä olevan Erasmus+ hakukauden aikana. Kehittämällä voidaan varmistaa, että OPH saa kauden tavoitteiden mukaisesti maahanmuuttajataustaisilta nuorisjärjestöiltä entistä laadukkaampia hakemuksia ja enemmän hakijoita Erasmus+ -nuorisovaihto-ohjelmaan.

Suosittelen opinnäytetyöni ensimmäisenä johtopäätöksenä palvelumuotoilun käytön jatkamista ja laajentamista OPH:n palvelujen saavutettavuuden kehittämisessä erityisesti maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla. Palvelumuotoilun tuomisessa osaksi organisaation palvelujen kehittämistä tunnistetaan kolme vaihetta: 1) ymmärtäminen 2) osallistaminen 3) yhteen soveltaminen. Opetushallituksella ollaan nyt opinnäytetyöni perusteella syntyneen käsitykseni mukaan vaiheessa yksi ja palvelumuotoilua on kokeiltu kehittämisessä. Siirtyminen palvelumuotoilussa vaiheeseen kaksi eli asiakaslähtöiseen osallistamiseen edellyttää OPH:ssa laaja-alaista panostamista saavutettavuuteen.

Toisena opinnäytetyöni johtopäätöksenä esitän, erityisesti haastattelujen tuloksiin nojaten, saavutettavuuden kehittämisessä keskittyvän aluksi neljään kehittämiskohteeseen: viestintään, selkokieliisyyteen, vertaistukiverkoston ja hakemisen lähitukeen.

8.2 Suositukset kehittämistoimenpiteiksi

Esittelen seuraavaksi opinnäytetyöni tuloksiin ja johtopäätöksiin pohjautuvia käytännön kehittämis- ja toimenpidesuosituksia neljään eri kehittämisteemaan liittyen. Suositukset ryhmittyvät asiakaslähtöisyyden ja asiakastarpeiden ymmärtämisen (palvelumuotoilun vaihe 1) näkökulmista selkokieliisyyteen, kognitiiviseen saavutettavuuteen, viestintään ja vertaistukiverkoston.

Hakupalvelujen kehittämisen lähtökohtana on kohderyhmän ja erityistarpeiden tunteminen, jolloin on hyvä huomioida saavutettavuuden ja selkokieliisyyden osalta seuraavaa:

- Selkokieliisyydellä on vaikutusta sekä kognitiiviseen että kielelliseen saavutettavuuteen.

- Monikielisyys, selkokielistäminen tai selkeän yleiskielen käyttäminen ovat mahdollisuuksia ratkaista tiedollisessa saavutettavuudessa esiin tulleita vaikeuksia.
- Selkokielen mittaamisessa on tarpeen kiinnittää huomiota asiakkaiden oikeiden tarpeiden tunnistamiseen. OPH:ssa voitaisiin ottaa selkomittari laajasti mukaan sen arviointiin, milloin riittää ohjeistusten ja tekstien selkokielellistäminen ja milloin tarvitaan kokonaan uusi teksti alkuperäisen ohjeistuksen rinnalle.
- Omakielisyys on yksi keskeinen tekijä, joka parantaisi maahanmuuttajataustaisille toimijoille ja nuorille kohdennetun viestinnän tavoitettavuutta.
- Koulutuksissa voi varmistaa saavutettavuutta mahdollistamalla osallistumisen omalla äidinkielellä hyödyntämällä tulkkausta tai omakielistä ohjausta.

Hakupalvelujen löydettävyyttä ja saavutettava voidaan parantaa maahanmuuttajataustaisten asiakkaisen keskuudessa panostamalla kognitiiviseen saavutettavuuteen seuraavin toimenpitein:

- Selkokielisyydellä voidaan parantaa OPH:n verkkosivujen ja materiaalien saavutettavuutta AAA-tasolle. Jatkuvaa kokonaisuuden täsmentämistä voi tehdä selkeällä suomen kielellä.
- Lähtökohtaisesti selittävien videoiden tai oppaiden sijaan kannattaa panostaa monikielisyyteen. Selostavia tekstejä voi tarjota, jos hakupalveluja tarkastelemalla nähdään ymmärrykseen liittyviä kielellisiä tai kognitiivisia ongelmia.
- Kielelliseen saavutettavuuteen kannattaa investoida, mutta tietoa todellisesta kognitiivisesta höydystä saadaan Opetushallituksen ja sidosryhmän välisellä dialogilla. Palvelumuotoilun asiakaslähtöisen kehittämisen kautta tunnistetaan, mitkä WCAG-kriteerit parantaisivat OPH:n verkkosivujen saavutettavuutta tehokkaimmin.
- Palvelumuotoilulla voidaan parantaa myös Opetushallituksen virastokielisiä verkkosivuja tiedonhankinnan kannalta paremmin hahmotettaviksi ja käyttäjäystävällisemmiksi.

Hakupalvelujen viestinnässä on keskeistä varmistaa, että maahanmuuttajataustaiset nuoret saavat oikean ja positiivisen mielikuvan nuorisovaihdosta ja voivat oma-aloitteisesti ryhtyä hakijoiksi. Viestinnässä voidaan panostaa seuraaviin osa-alueisiin:

- Vaihtoa harkitseville nuorille on hyvä tarjota visuaalisia mielikuvia vaihto-ohjelmiin osallistumisesta. Visuaalinen innostaminen tukee monimediaisuutta ja on merkittävä tekijä nuorten tavoittamiselle.

- Viestintäkampanjoissa marginalisoiduille nuorille tuodaan kiinnostavalla tavalla esille, miten nuoret ovat onnistuneesti hakeneet vaihtoon. Kampanjoissa voi olla suositteluvideoita nuorilta nuorille ja omakohtaisia tarinoita. Videoiden tekstittäminen on myös mahdollisuus tukea monikielisyyttä.
- Palvelumuotoilun avulla voi kirkastaa OPH:n ylläpitämiä Erasmus+ sosiaalisen median tilejä nuoria kiinnostaviksi. Erottamalla sosiaalisen median viestinnän virallisesta tiedottamisesta voi tavoittaa uusia nuoria.

Maahanmuuttajajärjestöt ovat nuorisovaihdon hakijoina uusien ja hakuprosessissa menestyvien hakemusten laadinnan keskiössä. Järjestöille tarjottavia vertaisverkostoja ja lähipalveluita voidaan kehittää seuraavin toimin:

- Tulevaisuudessa Opetushallitus voi hyödyntää olemassa olevia verkostoja, jotka opastavat nuorisotyön kentällä maahanmuuttajataustaisia osana omaa toimintaansa. Nuorisovaihtoista voisi levittää paikallisesti tietoa erilaisten valmiiksi opastusta ja neuvontaa maahanmuuttajataustaisille järjestävien yhteistyökumppaneiden kautta.
- Maahanmuuttajatyöhön liittyvien verkostojen, kunnallisten palveluiden ja paikallisten työryhmien kautta vaihtomahdollisuuksista saisi tietää moninaisempi ryhmä nuoria vaihtoikäisiä. Maahanmuuttajataustaisille voitaisiin tarjota hankehaussa kirjoitusapua esimerkiksi avustajan kanssa.
- Maakunnissa maahanmuuttajataustaiset toimijat voisivat antaa vertaistukea alueen nuorisolan toimijoille. Vertaistuella voitaisiin tehostaa vaihto-ohjelmiin hakemista yhteisön tuella.
- Vertaistukiverkostossa voisi olla kokemuslähettäjiä, jotka osaltaan voisivat tehostaa tiedonvaihtoa ja dialogia OPH:n kanssa. Kenties kaikkein merkittävin hyöty koituu siitä, että monesti maahanmuuttajajärjestön piirissä aktiivisesti toimivilla henkilöillä on hyvät suhteet oman etnisen ryhmänsä sisällä ja he nauttivat yleensä yhteisössään kunnioitusta ja arvostusta. Tällaiselta pohjalta he pystyvät monissa tilanteissa auttamaan eri tavoin niin maahanmuuttajia kuin suomalaisia ohjauksen ja neuvonnan ammattilaisia (Rage, Nguyen & Sauli Puukari 2013, 327).
- Tulevaisuudessa OPH voisi tarjota tunnustusta järjestöille, jotka osana projektin levittämistä vaihetta lähtevät kasvattamaan ohjelman tunnettuutta tai toimimaan yhteisön tukena.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön aikana tutustui laajemmassa viitekehyksessä siihen, miten EU-strategiassa keskitytään maahanmuuttokysymyksiin EU-alueella. Kansainvälisyys, vapaa liikkuvuus ja jaettu eurooppalainen identiteetti eivät ole itsestäänselvyksiä, sillä ne nojaavat ihmisten avoimuuden arvokeskusteluissa.

Erasmus+ nuorisovaihdon lähtökohtana on nuorten tietoisuus eurooppalaisesta arvopohjasta ja sen jakaminen, jotta heillä olisi kyvykkyyttä laatia eurooppalaisten nuorisotavoitteiden pohjalta suunniteltu nuorisovaihto. Nuoret jotka, jakavat eurooppalaiset arvot valitsevat Erasmus+ oman nuorisovaihtonsa kanavaksi. Nuorisovaihtoja tehtäessä arvopohjia koskettava dialogi on kaksisuuntaista vaihtokumppaneiden kesken. Opinnäytetyön myötä syntyneen näkemykseni mukaan tällainen dialogi on yksi aidoimmista tavoista rikastaa ja moniäänistää eurooppalaisesta arvopohjasta käytävää keskustelua, jossa kuuluu vähemmistöjen ääni.

EU-politiikan vaikutuksesta identiteetteihin keskustellaan tällä hetkellä Suomessa. Oli kiinnostavaa miettiä opinnäytetyötä tehdessä, miten eri kansalliset identiteetit vaikuttavat ihmisten käsityksiin saavutettavasta viestinnästä. Erasmus+ -ohjelmat ja Suomen maahanmuuttopolitiikka eivät ole irrallaan toisistaan ja Suomen lisääntyneen maahanmuuton näkökulmasta eurooppalainen identiteetti ja eurooppalaiset arvot ovat mielenkiintoinen tarkastelun kohde ja mahdollisen lisätutkimuksen aihe.

LÄHTEET

- Abdulrahman Abi Rage, Tien Phuong Nguyen & Sauli Puukari. 22 monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö maahanmuuttaja järjestöissä. Teoksessa Vesa Korhonen & Sauli Puukari (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö, 319-328.
- Aluehallintovirasto 2021. Tietoa WCAG-ohjeistuksesta. Viitattu 24.8.2021. [https://www.saa-
vutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/tietoa-wcag-kriteereista/](https://www.saa-
vutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/tietoa-wcag-kriteereista/)
- EUVL 2018. Euroopan virallinen lehti C 456. Viitattu 25.11.2021. [https://eur-lex.europa.eu/le-
gal-content/FI/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2018:456:FULL&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/le-
gal-content/FI/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2018:456:FULL&from=EN)
- Euroopan Komissio 2021. Erasmus+ Ohjelmaopas Versio 2 (2021) Viitattu: 8.6.2021.
- Habib, Hasan 2021. Puheenjohtaja. Turku, 20.10.2021. Haastattelija: Iris Järvenpää.
- Hirvonen, Maija & Kinnunen Tuija 2020. Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Helsinki: Gaudeamus.
- Jama, Abdifatah 2021. Johtaja. Etähaastattelu 20.10.2021. Haastattelija: Iris Järvenpää
- Jyrämä, Annukka & Mattelmäki Tuuli (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen.
- Kotus 2021. Kielet. Viitattu 3.10.2021. <https://www.kotus.fi/kielitieto/kielet>
- Leskelä, Leelaura 2019. Selkokieli Saavutettavan kielen opas. 2.painos. Hansaprint Oy.
- Laki Opetushallituksesta 564/2016. Viitattu 8.9.2021. [https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-
tasa/2016/20160564](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-
tasa/2016/20160564)
- Litewka-Anttolainen, 2021. Asiantuntija. Etähaastattelu 20.10.2021. Haastattelija: Iris Järvenpää.
- Suomen nuorisotyön tilastot 2021. Viitattu 23.9.2021. [https://nuorisotilastot.fi/214/visualisoin-
nit/kansainvalinen-nuorisotyö/](https://nuorisotilastot.fi/214/visualisoin-
nit/kansainvalinen-nuorisotyö/)
- Martikainen, Tuomas & Saukkonen, Pasi & Säävälä, Minna 2015. Muuttajat —Kansainväliset muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus
- Mehtäläinen, Jouko & Niilo-Rämä, Mikko & Nissinen, Virva 2017. Nuorten näkemys Euroopasta nyt ja lähitulevaisuudessa: kansainvälisen ICCS 2016 -tutkimuksen Eurooppa-arviointi. Koulutuksen tutkimuslaitos.
- Opetushallitus 2021. Kehittäminen ja kansainvälisyys. Viitattu 5.8.2021. [https://www.oph.fi/fi/kehittaminen-ja-kansainvalisyys/erasmus-ohjelma-2021-
2027/erasmus-ohjelma-vaikuttaa](https://www.oph.fi/fi/kehittaminen-ja-kansainvalisyys/erasmus-ohjelma-2021-
2027/erasmus-ohjelma-vaikuttaa)
- Opetushallitus 2021a. Erasmus+ ohjelma vaikuttaa! Viitattu 2.8.2021. [https://www.oph.fi/fi/kehittaminen-ja-kansainvalisyys/erasmus-ohjelma-2021-2027/eras-
mus-ohjelma-vaikuttaa](https://www.oph.fi/fi/kehittaminen-ja-kansainvalisyys/erasmus-ohjelma-2021-2027/eras-
mus-ohjelma-vaikuttaa)
- Opetushallitus 2021b. Rahoitetut hankkeet 2014-2020. Viitattu 3.8.2021. <https://www.oph.fi/fi/ohjelmat/rahoitetut-hankkeet-2021-2027>

- Opetushallitus 2021c. Opetushallituksen saavutettavuusseloste. Viitattu 26.7.2021. <https://www.oph.fi/fi/tietoa-meista/opetushallituksen-saavutettavuusseloste>
- Opetushallitus 2021d. Nuorisovaihto. Viitattu: 9.9.2021. <https://www.oph.fi/fi/ohjelmat/nuorisovaihto>
- Opetushallitus 2014. Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014. Viitattu 22.10.2021. https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/perusopetuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2014.pdf
- Opetushallitus 2015. Lukion opetussuunnitelman perusteet 2015. Next Print Oy, Helsinki. Viitattu 9.6.2021. https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/172124_lukion_opetussuunnitelman_perusteet_2015.pdf
- Pitkäranta, Ari 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä - Työkirja ammattikorkeakouluun. (E-kirja.) e-Oppi Oy.
- Pyykkönen, Miikka & Martikainen, Tuomas 2013. Muuttoliike ja kansalaisyhteiskunta. Teoksessa Martikainen, Tuomas & Saukkonen, Pasi & Säävälä, Minna (toim.) 2013. Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus. 284-285.
- Saarinen, Ludmila 2021. Johtaja. Etähaastattelu 20.10.2021. Haastattelija: Iris Järvenpää.
- Sisäministeriö 2021. Suomen väestö monimuotoistuu – vaihtelua on alueittain. Viitattu 24.8.2021. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410869/suomen-vaesto-monimuotoistuu-vaihtelua-on-alueittain>
- Seppä, Johanna 2021. Nuorisotyöntekijä. Etähaastattelu 20.10.2021. Haastattelija: Iris Järvenpää.
- Stolt, Jenni 2021. Selkolukijat selkoutusten testaajina. Laadullinen tutkimus Selkosanomien uutistekstien ymmärrettävyydestä. Tampereen yliopisto. Kielten tutkinto-ohjelma. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 6.10.2021. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/131464/Stolt-Jenni.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- THL 2021. Käsitteet. Viitattu 16.8.2021. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/kasitteet> Viitattu 25.10.2021
- Tilastokeskus 2015. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi -tutkimus 2014. Viitattu 15.9.2021. https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/art_2015-11-02_001.html
- Tilastokeskus 2020. Ulkomaalaistaustaiset. Viitattu 3.9.2021. <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaalaistaustaiset.html>
- Tilastokeskus 2020a. Vieraskieliset. Viitattu 4.7.2021. <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. Maahanmuuttajajärjestöt kotouttamistyössä. Viitattu 4.10.2021. <https://kotoutuminen.fi/documents/56901608/79196132/kotonen1-jarjestot.pdf/f342f47d-a9bb-5b8a-ac74-de44c1b7eda1/kotonen1-jarjestot.pdf?t=1623045063621>
- Valtioneuvosto 2015. Maahanmuuttajien järjestöt tukevat kotouttamista. Viitattu 27.8.2021. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/maahanmuuttajien-jarjestot-tukevat-kotouttamista>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset kokemusasiantuntijoille

Kuinka monta kertaa olet hakenut hankerahoitusta?

Mitä vuosia olet hakenut?

Mikä ohjelma tai toiminta (Nuorten liikkuvuus, Nuorisotyöntekijöiden liikkuvuus, Nuorten osallistumistoiminta)

Onko hakemuksia käsitelty vai hylätty?

Seurasitko palautetta, jonka sait jokaisen projektin jälkeen?

Mistä ja miten löysit kumppaneita?

Mikä oli heidän roolinsa projektissa?

Kuinka sait heidät mukaan hakuprosessiin?

Mistä etsit tietoja ERASMUS + -ohjelmasta?

Oletko osallistunut mihin tahansa OPH: n tarjoamaan koulutukseen tai käyttänyt tukimateriaalia?

Missä vaiheessa hakuprosessia organisaatiot tarvitsevat eniten tukea?

Kuinka tekisit hakuprosessista tukevan hakijoita?

Millä tavoin otit nuoret mukaan prosessiin?

Mikä oli suurin haaste hakemusta täytettäessä?

Minkä tyyppinen tuki OPH:lta toimi sinulle?

Missä on parantamisen varaa?

Kuinka OPH voisi tavoittaa enemmän hakijoita?

Miten suoraan sovellettavissa opit olivat oman työhön nähden?

Liite 2. Haastattelukysymykset kokemusasiantuntijoille englanniksi

How many times have you applied for project grants?

Which years have you applied?

Which program or action (Mobility of young people, Mobility of youth workers, Youth participation activities) you've applied?

Have the applications gone through or have there been rejections?

Did you follow the feedback you received after each project?

Where and how you found partners?

What was their role in the project? How did you involve them in the application process?

Have you noticed that certain way of dividing work is effective?

Do you do many projects with same partners?

Where did you search information about the ERASMUS+ program?

Did you participate in any training provided by OPH or use support material?

Have you used OPH:s materials?

Has material made applying easier?

Have you heard of Star of Europe?

At what point in the application process do organizations need support the most?

How would you make the application process more supportive for applicants?

In which ways did you involve youth in the process?

How far in the process you have youth helping adults?

What was the biggest challenge for youth when filling in the application?

What type of support from OPH worked for you?

Where there is room for improvement?

How OPH could reach more applicants?

How could they attract new applicants?

Liite 3. Haastattelurunko asiantuntijalle

Miten opetushallitus saisi kehitettyä suhdettaan maahanmuuttajaorganisaatioihin?

Miten kehittää suhdetta organisaatioiden välillä?

Miten OPH valtiollishallinnollisena instituutiona voisi organisoida vertaistukea? Esimerkiksi asiantuntijaverkosto?

Mitä kuuluu ottaa huomioon, kun suunnitellaan koulutuksia ja kirjallista materiaalia?

Miten OPH voi tukea raskaassa byrokraattisessa rahoitushaussa maahanmuuttajataustaisia?

Mikä on huono ja hyvä tapa antaa palautetta hylätystä hakulomakkeesta?

OPH:n tarkoituksena on opastaa Erasmus+ -ohjelman käyttäjätahoja kaikissa eri vaiheissa: ensitutustumisessa ohjelmaan, hakumenettelyissä, hankkeen toteutuksessa ja loppuarvioinnissa?

Hakuprosessi design for all: pitää tietää, ennen kuin voi päättää mikä sopii kaikille?

Mikä hakuprosessissa on vaikeinta?

Missä vaiheessa hakuprosessia organisaatiot tarvitsevat eniten tukea?

Mihin kohtaan OPH:n tuki- ja neuvontapalveluita kannattaisi eniten kiinnittää huomiota ja satsata kehitystä?

Millä tavoin maahanmuuttajataustaiset nuoret tulisi huomioida?

Kuinka OPH voisi tavoittaa enemmän hakijoita?

Miten tiedonsaantia voisi parantaa?

Miten OPH:n palveluista tulisi saavutettavammat?

Kuinka tekisit hakuprosessista nykyistä enemmän hakijoita tukevan?