

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tatu Tossavainen

Maahanmuuttajien avuntarpeet maahanmuuton alussa

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2015



OPINNÄYTETYÖ
Maaliskuu 2015
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
P. (013) 260 6600

Tekijä
Tatu Tossavainen

Nimeke
Maahanmuuttajien avuntarpeet maahanmuuton alussa

Toimeksiantaja
Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalvelut

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää Joensuun alueen maahanmuuttajien avuntarpeita kaupunkiin muuttamisen ja kotoutumisen alkuvaiheessa. Lisäksi tehtävänä oli selvittää, kuinka Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluiden palvelut vastaavat maahanmuuttajien mielestä heidän avuntarpeisiinsa.

Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus. Aineistonkeruumenetelmänä työssä käytettiin kyselylomaketta, joka koostui avoimista kysymyksistä ja monivalintakysymyksistä. Aineisto kerättiin suomen kielen kielikursseilla. Aineiston analysointi tapahtui aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Kyselyyn vastanneiden maahanmuuttajien avuntarpeet mukailivat hyvin pitkälti aikaisempaa tutkimusta ja samoja teemoja joihin maahanmuuttajien kotoutumisen tukemisessa Suomessa keskitytään. Eniten esiin tulivat työn saannin ja suomen kielen oppimisen tarpeet sekä asunnon ja taloudellisen tuen tarve.

Maahanmuuttajat saivat apua eniten perheeltä ja ystäviltään. Yli puolet vastaajista oli myös käynyt kaupungin maahanmuuttajapalveluissa.

Suurin osa kyselyyn vastanneista maahanmuuttajista piti Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluilta saamansa palvelua erittäin hyvänä.

Kieli
Suomi

Sivuja 51
Liitteet 8
Liitesivumäärä 11

Asiasanat
maahanmuuttaja, maahanmuutto, kotoutuminen, kyselylomake



THESIS
March 2015
Degree Programme in Social Services

Tikkarinne 9
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13260 6600

Author
Tatu Tossavainen

Title
Immigrants' Need for Support During the Early Stages of Immigration

Commissioned by
The Immigration Services of the City of Joensuu

Abstract

The task of this thesis was to examine immigrants' need for support and assistance in the Joensuu area during the early stages of living in Finland and trying to integrate into the society and also where and who they get help from. Another task was to explore how The Immigration Services of the City of Joensuu meet the immigrants' need for support and assistance according to the immigrants.

The thesis was conducted using the qualitative research method. The research data was collected from students in Finnish language courses with a questionnaire that included both multiple choice questions and unstructured open-ended questions.

The research revealed that the most important things immigrants need help with during the early stages of immigration are finding work and learning Finnish language skills. The immigrants that took part in the study were very happy with the services provided by The Immigration Services of the City of Joensuu. The results of the thesis were in line with other similar studies conducted by the government and other students. The immigrants told that they get help mainly from family and friends. Over half of the immigrants that took part in the study had also used the Immigration Services of the City of Joensuu.

Language
Finnish

Pages 51
Appendices 8
Pages of Appendices 11

Keywords
Immigrant, immigration, integration, questionnaire

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

Sisältö	4
1 Johdanto	6
2 Maahanmuutto	7
2.1 Suomen ja Joensuun maahanmuuton tilastoja	8
2.2 Suomen maahanmuuttopolitiikka – Maahanmuuton tulevaisuus 2020 - strategia	9
2.3 Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalvelut	12
3 Maahanmuuttajille lain mukaan kuuluva tuki, ohjaus ja neuvonta sekä muut palvelut	13
3.1 Kotoutumislaisissa määrätyt kotoutumista edistävät toimenpiteet ja niiden toteutus Joensuussa	13
3.2 Maahanmuuttajabarometri	16
3.3 Palveluohjaus	18
4 Aikaisempi aiheeseen liittyvä tutkimus	19
4.1 Keskeiset kotoutumiseen vaikuttavat tekijät	19
4.2 Maahanmuuttajien kokemuksia palvelujärjestelmästä maahanmuuton alussa	20
4.3 Maahanmuuttajien ajatuksia tärkeistä tuen tarpeista kotoutumisen tueksi	21
5 Opinnäytetyön lähtökohdat	23
6 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat	24
6.1 Laadullinen tutkimus	25
6.2 Kyselylomake aineistonkeruumenetelmänä	25
6.3 Tutkimuksessa käytetty kyselylomake	27
6.4 Aineiston kerääminen	29
6.5 Aineiston analysointi: aineistolähtöinen sisällönanalyysi	30
6.6 Analyysin kulku	31
7 Kyselyn tulokset	32
7.1 Vastaajien taustatiedot	32
7.2 Tuen tarpeet	34
7.2.1 Erityisesti kotoutumista tukevat palvelut	34
7.2.2 Peruspalvelut	35
7.2.3 Ohjaus ja neuvonta	35
7.2.4 Perustieto yhteiskunnasta	35
7.2.5 Muut esiin tulleet avuntarpeet	36
7.3 Avun lähteet	36
7.4 Hyvin Suomessa menneet asiat	37
7.5 Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalvelut	38
8 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset	39
8.1 Millaista apua maahanmuuttajat Joensuussa tarvitsevat maahanmuuton alussa ja tänne kotoutuessaan?	39

8.2	Mistä tai keneltä maahanmuuttajat ovat saaneet apua avuntarpeisiinsa Joensuussa?	41
8.3	Kuinka hyvin Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalvelut vastaavat maahanmuuttajien avuntarpeisiin?	42
9	Pohdinta.....	43
9.1	Luotettavuus	43
9.2	Tutkimuksen eettisyys	45
9.3	Hyödynnettävyys ja jatkokäyttö.....	46
9.4	Oppimisprosessi	47
	Lähteet.....	50

Liitteet

Liite 1	Toimeksiantosopimus
Liite 2	Kyselylomake
Liite 3	Tutkimuslupahakemus
Liite 4	Tutkimuslupahakemus
Liite 5	Tutkimuslupahakemus
Liite 6	Tutkimuslupahakemus
Liite 7	Tutkimuslupahakemus

1 Johdanto

Maahanmuuttajaväestön määrä on Suomessa nopeassa kasvussa, mikä näkyy myös Joensuun seudulla, jossa tulomuutto kasvaa tasaisesti. Kansainvälistyvään Joensuuhun muuttaa pakolaisten ja paluumuuttajien lisäksi enemmän ja enemmän työperäisiä maahanmuuttajia, opiskelijoita, asiantuntijoita ja perheenjäseniä. (Joensuun kaupunki 2014, 3.) Maahanmuuton ja maahanmuuttajien avun tarpeiden monipuolistuessa tulee maahanmuuttajille tarjottavaa tukea myös päivittää. Aikaisemmin keskityttiin pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden auttamiseen. Nykyisin maahan muuttaa kuitenkin yhä enemmän ulkomaalaisia myös muista syistä, kuten opiskelemaan ja töihin. Heitä kaikkia tulee opastaa ja tukea uuteen maahan asettumisessa. (Saukkonen 2013, 95.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisia avuntarpeita Joensuun seudun maahanmuuttajilla on maahan muuton alkuvaiheessa, kotoutumisen alkutaipaleella sekä mistä maahanmuuttajat saavat apua avuntarpeisiinsa. Tämän lisäksi tavoitteena on selvittää, kuinka Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluiden tarjoama palvelu vastaa maahanmuuttajien mielestä heidän avun tarpeisiinsa.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalvelut. Tutkimuksen tarpeen lähtökohtana oli maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden tarve saada enemmän tietoa maahanmuuttajien kokemista avuntarpeista heidän jokapäiväisessä elämässään. Tutkimuksesta saadut tulokset tulevat maahanmuuttajapalveluiden käyttöön heidän palveluidensa arvioimisen ja mahdollisen kehittämisen tueksi.

Työn teoreettisen viitekehyksen keskeisiä teemoja ovat maahanmuuttajat ja maahanmuutto, Suomen maahanmuuttopolitiikka sekä erityisesti maahanmuuttajille kuuluvat palvelut, ohjaus ja neuvonta ja sitä ohjaava lainsäädäntö. Kotouttamisen teoria on tärkeä, koska maahanmuuttajille kuuluva erityisohjaus ja -neuvonta on säädetty kotouttamista ohjaavassa kotoutumislaisissa (Laki kotoutumisen edistämisestä), jossa on määritelty välineitä maahanmuuttajien kotou-

tumisen alkuvaiheen ohjaukselle ja neuvonnalle. Maahanmuuttajien kotoutuminen on muutenkin kaikkien maahanmuuttajien tukitoimien perimmäinen tavoite.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Aineisto kerättiin neljällä eri suomen kielen kurssilla kuudessa ryhmässä. Pääasiallisena analyysimenetelmänä tutkimuksessa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

2 Maahanmuutto

Yleisesti maahanmuuttajalla tarkoitetaan maasta toiseen muuttavaa henkilöä (Maahanmuuttovirasto 2015). Tutkimuksissa ja tilastoissa sillä tarkoitetaan Suomeen muuttanutta ulkomaan kansalaista, jonka tarkoituksena on asua maassa pidemmän aikaa. Suomessa syntynyttä henkilöä, jonka vanhemmat tai toinen vanhemmista on muuttanut Suomeen, kutsutaan toisen sukupolven maahanmuuttajaksi. Paluumuuttajalla puolestaan tarkoitetaan takaisin lähtömaahansa palaavaa henkilöä, kuten entistä tai nykyistä Suomen kansalaista sekä hänen perheenjäseniään tai jälkeläisiään. (Väestöliitto 2014.)

Ulkomaalaisilta vaaditaan Suomeen tuloa varten voimassa oleva matkustusasiakirja sekä poikkeuksia lukuun ottamatta joko oleskelulupa tai viisumi oleskelua varten. Lisäksi heidän tulee kertoa maahantulonsa syy ja oleskelun kesto. Yli kolmen kuukauden mittaiseen oleskeluun vaaditaan yleensä oleskelulupa. Poikkeustapauksia ovat EU:n sekä Norjan, Islannin, Sveitsin ja Liechtensteinin kansalaiset. He saavat tulla Suomeen vapaasti ilman oleskelulupaa. (Makkonen & Koskenniemi 2013, 73.) EU-kansalaisten on kuitenkin rekisteröitävä yli kolme kuukautta kestävä oleskelu poliisissa ja pohjoismaalaisten on ilmoitettava oleskelustaan maistraatissa kuuden kuukauden oleskelun jälkeen (Suomi.fi 2014).

Oleskelulupa voidaan myöntää muun muassa työn, opiskelun, perhesiteen, suomalaisen syntyperän, paluumuuton tai humanitääristen syiden perusteella (Makkonen & Koskenniemi 2013, 73). Oleskelulupa on joko määräaikainen tai

pysyvä. Ensimmäinen oleskelupa on aina määräaikainen ja se myönnetään tilapäisenä tai jatkuvana oleskelun perusteen mukaan. Tilapäinen lupa on korkeintaan vuoden ja jatkuva korkeintaan neljän vuoden pituinen kerrallaan. Pysyvän luvan saa puolestaan yleensä neljän vuoden jatkuvalla luvalla oleskelun jälkeen. Ansiotyön tekemistä tai itsenäisen elinkeinon harjoittamista aikovat ulkomaalaiset, pois lukien EU-kansalaiset ja heihin rinnastettavat ihmiset, tarvitsevat työntekijän tai elinkeinonharjoittajan oleskeluluvan. (Maahanmuuttovirasto 2013, 1.) EU:n kansalaiset voivat tehdä ansiotyötä vapaasti kolmeen kuukauteen asti (Makkonen & Koskenniemi 2013, 74). Ulkomaalaiset opiskelijat tarvitsevat oleskeluluvan, mikäli opinnot kestävät yli kolme kuukautta (Maahanmuuttovirasto 2013, 2).

2.1 Suomen ja Joensuun maahanmuuton tilastoja

Ulkomaiden kansalaisten kokonaismäärä oli Suomessa vuoden 2013 lopussa 207 511 henkeä eli 3,8 % silloisesta Suomen kokonaisväestöstä. Ulkomaalaistaustaisia asui puolestaan vuoden 2013 lopussa 301 524 eli 5,5 % koko väestöstä. Heistä 256 241 oli ulkomailla syntyneitä ja 45 283 Suomessa syntyneitä. Ulkomaalaistaustaisista suurin ryhmä olivat henkilöt, joiden taustamaa oli Venäjä tai entinen Neuvostoliitto. Heitä oli vuoden 2013 lopussa 74 202 eli neljäsosa kaikista ulkomaalaistaustaisista. Seuraavaksi suurimmat ryhmät olivat virolaistaustaiset, 40 990 henkilöä, somalialaistaustaiset, 15 723 henkilöä ja irakilaistaustaiset, 11 942 henkilöä. (Tilastokeskus 2014a.)

Vuoden 2013 aikana Suomeen muutti ulkomailta 31 941 henkilöä. Heistä EU-maista muuttaneita oli 16 200 henkilöä. Nettomaahanmuuttoa kertyi saman vuoden aikana yhteensä 18 050 henkilöä, kun vähennetään Suomesta ulkomaille muuttaneet henkilöt. Muuttajien määrä on pysynyt muutaman vuoden samalla tasolla. (Tilastokeskus 2014b.)

Joensuuhun muuttaa keskimääräisesti vuosittain noin 300 ulkomaalaistaustaista henkilöä. Kaupungissa asui vuoden 2013 lopussa 1886 ulkomaan kansalaista eli noin 2,5 % silloisesta kaupungin väkiluvusta. Laajemmin tarkasteltuna

määrä oli Joensuun kaupunkiseudulla (mukaan lukien liitoskunnat) noin 2300 ja koko Pohjois-Karjalan alueella 3654 ulkomaan kansalaista. Suurin osa Joensuussa ja Pohjois-Karjalassa asuvista ulkomaalaisista on venäläistäustaisia. Heitä oli esimerkiksi vuonna 2012 hieman alle 800 henkilöä. Seuraavaksi eniten oli virolaisia ja somaleja, joita molempia hieman alle 100, ja kiinalaisia, joita oli noin 60 henkilöä. (Joensuun kaupunki 2014, 7–9.)

Oleskelulupahakemuksia tuli Suomessa vuonna 2013 vireille yhteensä 21 259 kappaletta. Eniten lupia hakivat venäläiset. Muita kärkiryhmiä olivat muun muassa intialaiset, kiinalaiset, ukrainalaiset, yhdysvaltalaiset ja thaimaalaiset. Lupia haettiin eniten perhesiteen, työn ja opiskelun perusteella, jotka käsittivät 96 % kaikista hakemuksista. (Maahanmuuttovirasto 2014, 2–3.)

Ensimmäisiä oleskelulupia myönnettiin Suomessa vuoden 2013 aikana 17 503 kappaletta, mikä oli 78 % kaikista tehdyistä päätöksistä. Eniten lupia myönnettiin perhesiteen, opiskelun ja työnteon perusteella, jotka muodostivat yhdessä 96 % myönnettyistä luvista. Lupia myönnettiin eniten venäläisille, intialaisille, kiinalaisille, ukrainalaisille ja yhdysvaltalaisille. (Maahanmuuttovirasto 2014, 4–6.)

Yleisimpiä Joensuuhun muuton perusteita ovat paluumuutto, perhesyyt, työnte-ko, opiskelu ja pakolaisuus. Kaupunkiin on muuttanut viime vuosien aikana yhä enemmän ja enemmän työperäisiä maahanmuuttajia ja asiantuntijoita sekä opiskelijoita ja perheenjäseniä. Paluumuutto on Joensuussa yleisempi maahanmuuton syy muuhun maahan verrattuna Venäjän rajan läheisyyden vuoksi. (Joensuun kaupunki 2014, 3, 7.)

2.2 Suomen maahanmuuttopolitiikka – Maahanmuuton tulevaisuus 2020 -strategia

Suomen maahanmuuttopolitiikan ehdot asettavat perustuslain perusoikeussäännökset, EU:n lainsäädäntö sekä Suomea sitovat kansainväliset sopimukset. Maahanmuuttopolitiikkaan ja -lainsäädäntöön vaikuttaa erityisesti Euroopan

unionin turvapaikka- ja maahanmuuttopolitiikka. (Sisäministeriö 2013, 10.) Kansainvälisistä sopimuksista keskeisimpiä ovat puolestaan Euroopan ihmisoikeussopimus, kidutuksen vastainen yleissopimus, lapsen oikeuksien sopimus ja Geneven pakolaissopimus (Sisäministeriö 2014).

Suomen maahanmuuttopolitiikan tulevaisuuden kehityssuunnat ja tavoitteet on määritelty vuonna 2013 julkaistussa Maahanmuuton tulevaisuus 2020 -strategiassa. Strategian keskeinen viesti on maahanmuuttajien näkeminen osallisina ja aktiivisina yhteiskunnan toimijoina ja Suomen tulevaisuuden rakentajina. (Sisäministeriö 2014.)

Maahanmuuton tulevaisuus 2020 -strategiassa on keskitytty vastaamaan globaalin liikkuvuuden lisääntymisen, suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtymisen aiheuttamaan työvoiman tarpeen ja yhteiskunnan moninaisuuden lisääntymisen tuomiin mahdollisuuksiin ja haasteisiin. Strategiassa on listattu tavoitteita liikkuvuuden lisääntymiseen liittyviin tekijöihin, maahanmuuttajien kotoutumisen tukemiseen ja moninaisuuden hyväksymiseen liittyen. (Sisäministeriö 2013, 11–12.)

Suomeen virtaavan muuttoliikkeen suhteen strategiassa painotetaan turvallista avoimuutta. Liikkuvuus ja muuttoliike nähdään strategiassa Suomen tulevaisuuden kannalta positiivisena ja välttämättömänä tekijänä, jota tulee käyttää hyödyksi. Maahanmuutto tuo mukanaan maahan uudenlaisia ajattelu- ja toimintatapoja sekä täydentää lisääntyvää työvoiman tarvetta. Osaavan, korkeasti koulutetun ja pysyvämmiin maahan jäävän työvoiman houkutteleminen Suomeen nähdään tärkeänä työmarkkinoiden toimivuuden ja kilpailukyvyn säilyttämisen kannalta. Mahdollisuuksien lisäksi strategiassa painotetaan lisääntyvän liikkuvuuden aiheuttamien ongelmien, kuten laittoman maahanmuuton ja ihmiskaupan tehokkaampaa ehkäisemistä. Näiden uhkien torjumiseksi viranomaisyhteistyötä muiden maiden kanssa tulee strategian mukaan tulevaisuudessa lisätä ja rajaturvallisuusjärjestelmää parantaa. Tavoitteena on myös maahan tulevien työntekijöiden harmaan ja laittoman työnteon ehkäiseminen ja työehtojen laillisen toteutumisen valvominen. (Sisäministeriö 2013, 13–16.)

Maahanmuuttajien kotoutumisen suhteen strategiassa painotetaan oman paikan löytämisen tärkeyttä ja sen tukemista yhteiskunnan taholta. Kotoutumisen kannalta tärkeänä tekijänä strategiassa mainitaan ensinnäkin mahdollisuus olla aktiivisesti osallisena yhteiskunnan eri alueilla, kuten politiikassa, taloudessa, sosiaalisessa ja kulttuurielämässä sekä mediassa. Strategiassa linjataan, että maahanmuuttajien osallistumismahdollisuuksia yhteiskunnassa tulee tulevaisuudessa tukea erityistoimin ja niistä on tiedotettava enemmän ja tehokkaammin. Muina osallisuuden kannalta tärkeinä tekijöinä mainitaan yhteiskunnalliseen päätöksentekoon osallistumisen varmistaminen, perheenyhdistämisen mahdollisuus ja järjestötoimintaan osallistumisen lisääminen. Toisena kotoutumisen kannalta tärkeänä tekijänä strategiassa painotetaan maahanmuuttajilta löytyvän osaamisen hyödyntämisen mahdollistamista eritoten työelämässä. Kotimaisten kielten hallitsemisella nähdään olevan tässä erityisen suuri rooli. Tavoitteena on tukea maahanmuuttajien pääsyä koulutusta vastaaviin töihin kotimaisten kielten opetusta lisäämällä ja tehostamalla. Lisäksi osaamisen tunnistamista sekä tunnustamista tulee kehittää ja suunnitella toimivampia ja joustavampia koulutuspolkuja. Työelämän asenneilmapiirin kehittäminen nähdään myös tärkeänä niin, että maahanmuuttajia oltaisiin valmiimpia ottamaan vastaan. Lisäksi erityisesti maahanmuuttotoustaisten nuorten koulusta työelämään siirtymisen tehostettu tukeminen nähdään tärkeänä. (Sisäministeriö 2013, 18–19.)

Strategiassa kiinnitetään myös huomiota palveluiden osuuteen kotoutumisen tukemisessa. Strategiassa linjataan, että kaikille kansalaisille tarkoitettujen julkisten palveluiden soveltuvuus myös maahanmuuttajille on varmistettava. Eri-tyisesti maahanmuuton alussa tulee kuitenkin huolehtia maahanmuuttajien erityistarpeisiin vastaavien yksilöllisten palvelujen tarjoamisesta. Kotoutumisen tukemisessa strategiassa nähdään tärkeänä laadukas alkuvaiheen ohjaus ja neuvonta sekä kotoutumista tukeviin palveluihin pääseminen heti maahantulon jälkeen. (Sisäministeriö 2013, 19–20.)

Moninaisuuden hyväksymisen suhteen strategiassa painotetaan yhtäläisten oikeuksien kuulumista kaikille kansalaisille ja maahanmuuttajiin liitettyjen ennakkoluulojen murtamista. Strategiassa linjataan, että perus- ja ihmisoikeuksien

yhdenvertaista toteutumista suomalaisessa yhteiskunnassa on valvottava ja oikeuksista on tiedotettava nykyistä enemmän sekä maahanmuuttajille että kantaväestölle. Erityisesti strategiassa painotetaan maahanmuuttajien kohtaaman syrjinnän ja rasismin torjumista. Tavoitteeksi asetetaan tehokkaampi puuttuminen ja syrjintäkokemusten näkyviin tuominen sekä neuvonnan ja tuen saannin kynnyksen madaltaminen. Maahanmuuttajiin liitettyjen ennakkoluulojen murtamiseksi tavoitteena on puolestaan lisätä vuorovaikutusta kantaväestön ja maahanmuuttajien välillä, vähentää asuinalueiden eriytymiskehitystä, aktivoida vastuullista keskustelua maahanmuutosta, ja luoda positiivista ilmapiiriä maahanmuuton ympärille. (Sisäministeriö 2013, 21–22.)

2.3 Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalvelut

Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalvelut ovat osa maahanmuuttajatyön keskus Siltaa, jossa sijaitsevat sekä kaupungin että eri järjestöjen maahanmuuttajien neuvonta- ja viranomaispalvelut. Maahanmuuttajapalveluiden lisäksi Silalla sijaitsevat Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen maahanmuuttajatyön hankkeet ja matalan kynnyksen neuvontapiste, Suomen Pakolaisavun Kasvokain vertaisryhmätoimintahanke sekä Joensuun seudun monikulttuurisuusyhdistys JoMoni. Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluiden tehtävänä on kaupunkiin muuttavien maahanmuuttajien kotoutumisen tukeminen. Maahanmuuttajapalveluiden vastuualueeseen kuuluvat maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelut, alkuhaastattelut ja kotoutumissuunnitelmat sekä pakolaisten kuntavastaanottoon liittyvät tehtävät. Yksikössä työskentelee yksi palveluohjaaja ja yksi sosiaaliohjaaja. (Joensuun kaupunki 2015.)

Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä. Sen tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja ja tukea samalla hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Kotouttaminen on puolestaan kotoutumisen edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 3. §.)

3 Maahanmuuttajille lain mukaan kuuluva tuki, ohjaus ja neuvonta sekä muut palvelut

Maahanmuuttajille kuuluvasta alkuvaiheen neuvonnasta, ohjauksesta ja tuesta eli kotoutumista edistävästä toimenpiteistä on säädetty maahanmuuttajien kotouttamista ohjaavassa Suomen kotoutumislaisissa. Sen nykyinen muoto, Laki kotoutumisen edistämisestä (30.12.2010/1386), tuli voimaan vuonna 2011. Lain tarkoituksena on maahanmuuttajien kotoutumisen ja aktiivisen osallistumisen tukeminen ja edistäminen sekä tasa-arvon, yhdenvertaisuuden ja väestöryhmien välisen vuorovaikutuksen edistäminen. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 1. §.)

Vastuu maahanmuuttajien kotouttamisen kehittämisestä, suunnittelusta ja seurannasta paikallistasolla on kunnilla (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 30. §). Kuntien on laadittava kotoutumisen kotouttamisohjelma, jonka tulee sisältää suunnitelman siitä, miten sen yleiset palvelut toteutetaan maahanmuuttajille soveltuvina. Lisäksi sen tulee sisältää suunnitelman erityisesti kotoutumista edistävien toimenpiteiden toteuttamisesta. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 32. §.) Joensuun kaupungin nykyinen kotouttamisohjelma on tehty vuonna 2014 ja on voimassa vuoteen 2017 asti (Joensuun kaupunki 2104, 3).

3.1 Kotoutumislaisissa määrätyt kotoutumista edistävät toimenpiteet ja niiden toteutus Joensuussa

Kotoutumislaisissa määrättyihin kotoutumista edistäviin toimenpiteisiin kuuluvat perustiedon antaminen suomalaisesta yhteiskunnasta, ohjaus ja neuvonta, alkukartoitus, kotoutumissuunnitelma, kotouttamiskoulutus ja muut toimenpiteet (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386). Toimenpiteitä järjestetään osana kunnallisia peruspalveluja, työ- ja elinkeinohallinnon palveluja ja muina kotoutumista edistävinä toimenpiteinä (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 6. §).

Perustiedon antamiseen liittyen on laissa säädetty, että maahanmuuton alkuvaiheessa maahanmuuttajille tulee antaa tietoa maahanmuuttajien oikeuksista ja velvollisuuksista työelämässä ja yhteiskunnassa sekä tietoa palvelujärjestelmästä ja muista kotoutumista edistävästä toimenpiteistä. Lisäksi tulee jakaa perustietoaineisto kaikille Suomeen muuttaville oleskelulupapäätöksen tiedoksianton, oleskeluoikeuden rekisteröinnin, oleskelukortin myöntämisen tai kotikunta- ja väestötietojen rekisteröinnin yhteydessä. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 7. §.) Joensuun kaupungin kotouttamisohjelman mukaan maahanmuuttajat saavat perustietoaineiston eli Perustietoa Suomesta -oppaan joko oleskeluluvan tai EU-kansalaisen rekisteröinnin tai TE-palveluihin rekisteröitymisen yhteydessä (Joensuun kaupunki 2014, 18).

Ohjaukseen ja neuvontaan liittyen on kotoutumislaisissa säädetty, että kunnan, TE-toimiston ja muiden viranomaisten tulee huolehtia ohjauksen ja neuvonnan antamisesta kotoutumista edistävästä toimenpiteistä ja palveluista sekä työelämästä (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 8. §). Joensuun kaupungin kotouttamisohjelman mukaan jokaiselle oleskeluluvan saaneelle tai EU-kansalaisen rekisteröinnin tehneelle ja kuntaan pysyvämmiin asettuneelle maahanmuuttajalle tehdään alkuhaastattelu ja palvelutarpeen arviointi. Kaupungin maahanmuuttajapalveluissa tehtävän alkuhaastattelun yhteydessä annetaan kotoutumiseen ja kaupungin palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Haastattelusta saatujen tietojen perusteella asiakas ohjataan palvelujen piiriin ja häntä tuetaan kotoutumisprosessissaan. (Joensuun kaupunki 2014, 18.) Maahanmuuttajapalvelujen tavoitteena on tarjota maahanmuuttajille kotoutumisen kannalta riittävät tiedot ja ohjaus heti kaupunkiin muuton alussa. Alkuopastuksen ja -informaation yhteydessä annetaan myös tietoa maahanmuuttajille tarkoitettuista aktiviteeteista, opiskelu- ja toimeentulomahdollisuuksista sekä apua virallisten lomakkeiden täyttämiseksi. Alkuvaiheen ohjausta ja neuvontaa antavat Joensuussa myös muut Sillan toimijat sekä muut viranomaiset, TE-toimistot, työnantajat, oppilaitokset sekä järjestöt ja yhteisöt. (Joensuun kaupunki 2014, 19.)

Kotoutumislain mukainen alkukartoitus on kokonaisuus, jossa arvioidaan maahanmuuttajan työllistymis-, opiskelu- sekä muut kotoutumisvalmiudet ja kielikou-

lutuksen ja muiden kotoutumista edistävien palvelujen ja toimenpiteiden tarve. Tämä tehdään selvittämällä maahanmuuttajan koulutus, työhistoria ja kielitaito sekä muut työllistymiseen ja kotoutumiseen vaikuttavat tekijät. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 9. §.) Alkukartoitus tehdään maahanmuuttajalle, joka on työtön työnhakija tai joka saa muuten kuin tilapäisesti toimeentulotukea (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 10. §). Joensuun kaupungin kotouttamisohjelman mukaan alkukartoituksen käynnistää Joensuussa työttömälle työnhakijalle TE-toimisto ja toimeentulotukea saavalle kaupungin maahanmuuttajapalvelut. TE-toimisto tai maahanmuuttajapalvelut voivat tehdä kartoituksen myös muille sitä pyytävälle maahanmuuttajille, jos näkevät sen olevan tarpeellista. (Joensuun kaupunki 2014, 19.)

Kotoutumislain mukainen kotoutumissuunnitelma on kotoutumista tukeva suunnitelma, johon kirjataan palvelut ja toimenpiteet, jotka edistävät maahanmuuttajan kielen oppimista sekä tarjoavat yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 11. §). Suunnitelmassa sovitaan myös muun muassa työnhaun tavoitteista ja sitä tukevista toimituksista (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 14. §). Työttömällä työnhakijalla tai muuten kuin tilapäisesti toimeentulotukea saavalla maahanmuuttajalla on aina oikeus kotoutumissuunnitelmaan. Lisäksi se voidaan tehdä alkukartoituksen perusteella henkilölle, jonka on arvioitu tarvitsevan suunnitelmaa kotoutumisen edistämiseksi. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 12. §.) Joensuussa maahanmuuttajapalvelut ja TE-toimisto tekevät kotoutumissuunnitelmat yhdessä yhteisasiakkaiden osalta, kun taas maahanmuuttajapalvelut tekevät suunnitelman, jos maahanmuuttaja ei ole TE-toimiston asiakas (Joensuun kaupunki 2014, 21).

Kotoutumislain mukainen kotoutumiskoulutus on oppivelvollisuusiän ylittäneille maahanmuuttajille työvoimakoulutuksena toteutettavaa kielen ja luku- ja kirjoitustaidon opetusta. Lisäksi se voi olla muuta työelämään ja jatkokoulutukseen pääsyä tai yhteiskunnallisia, kulttuurisia ja elämänhallinnallisia valmiuksia edistävää opetusta. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 20–21. §.)

Näiden edellä mainittujen erityisesti maahanmuuttajille tarkoitettujen toimenpiteiden ja palveluiden lisäksi maahanmuuttajille kuuluvat samat peruspalvelut, kuin muillekin kuntalaisille (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014). Kuntien tehtävänä on kotoutumislain mukaan varmistaa, että kaikki kunnan palvelut sopivat myös maahanmuuttajille (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 30. §). Maahanmuuttajaa palvellessa on lisäksi pidettävä huoli siitä, että hän ymmärtää kaikki häntä koskevat asiat. Näin ollen viranomaisten on huolehdittava tarvittaessa tulkkaamisesta tai kääntämisestä asiakastilanteissa. (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 5. §.) Myös TE-toimiston työllistämisen- ja yrityspalvelut ovat maahanmuuttajien käytössä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014).

3.2 Maahanmuuttajabarometri

Työ- ja elinkeinoministeriö on kehittänyt kotouttamispolitiikan ja hyvien etnisten suhteiden edistämisen valtakunnallisesta seurantaan varten kotouttamisen, kotoutumisen ja etnisten suhteiden seurantajärjestelmän. Yksi osa tätä järjestelmää on maahanmuuttajabarometri eli maahanmuuttajille tehtävä kysely, jolla selvitetään maahanmuuttajien kokemuksia ja mielipiteitä kotoutumisesta ja viihtymisestä Suomessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 1–2.) Vuoden 2012 maahanmuuttajabarometrin kohderyhmä muodostui vuosina 2007–2009 Suomeen muuttaneista 18–75-vuotiaista Venäjän, Viron, Thaimaan, Kiinan, Irakin, Somalian ja Turkin kansalaisista. Heidän mielipiteitään ja kokemuksiaan selvitettiin muun muassa tärkeistä Suomessa elämiseen ja kotoutumiseen vaikuttavista tekijöistä, kielenopetuksesta, turvallisuudesta, syrjäntäkokemuksista, palveluista ja viranomaisista, koulutukseen pääsystä, työelämästä, vapaa-ajasta sekä viihtymisestä Suomessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 3.)

Barometrissa selvitettiin, mitkä tekijät ovat maahanmuuttajien mielestä kotoutumisen ja Suomessa elämisen kannalta tärkeimpiä. Heitä pyydettiin arvioimaan eri jokapäiväiseen elämiseen liittyviä tekijöitä asteikolla 1–4. Työ osoittautui keskiarvoltaan kaikkein tärkeimmäksi arvioiduksi elämiseen ja kotoutumiseen vaikuttavaksi tekijäksi, kun otettiin huomioon kaikkien vastanneiden arvosanat. Työ oli kolmen tärkeimmän tekijän joukossa kaikkien kansalaisuuksien mielestä.

Työn jälkeen muita erittäin tärkeiksi arvioituja tekijöitä olivat suomen tai ruotsin kielitaito, turvallisuus, terveystalvelut, itselle tai perheelle sopiva asunto, lasten pääsy kouluun sekä parempi taloudellinen tilanne. Venäläisille tärkeimmät tekijät olivat työ ja kielitaito ja näiden jälkeen turvallisuus, terveystalvelut ja lasten pääsy kouluun tai opiskelemaan. Somalialaisille ja kiinalaisille turvallisuus oli työn lisäksi tärkein tekijä. Thaimaalaisille tärkeimmät tekijät olivat puolestaan turvallisuus ja lasten pääsy kouluun tai opiskelemaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 19–20.)

Kielenopetuksen suhteen barometri paljasti, että puolet vastaajista oli osallistunut suomen tai ruotsin kielen opetukseen aikaisemmin, noin 20 % osallistui opetukseen vastaushetkellä ja 4 % odotti opetukseen pääsyä. 22 % vastaajista ei ollut osallistunut opetukseen eikä odottanut siihen pääsyä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 33–34.) Vastanneista 29 % koki, etteivät olleet saaneet kielen opetusta tarpeeksi, kun taas 50 % piti saamansa opetuksen määrää sopivana (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 36–37).

Turvallisuuden tunteen ja syrjinnän suhteen selvisi, että vastaajista reilusti suurin osa eli yli 90 %, tunsivat olonsa asuinpaikkakunnallaan joko turvalliseksi tai melko turvalliseksi. Niin naisista kuin miehistäkin turvalliseksi tai melko turvalliseksi olonsa tunsivat 94 %. Turvattomaksi tai melko turvattomaksi olonsa tunsivat miehistä 6 % ja naisista 3 %. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 40–41.) Kaikista vastaajista noin 24 % ilmaisi, että oli kokenut viimeisen vuoden aikana syrjintää – eniten sitä oli aiheuttanut etninen alkuperä ja kieli (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 42–43).

Palveluiden käytön osalta selvisi, että asiointikertojen perusteella vastaajien eniten käyttämiä palveluita olivat liikuntapalvelut, Kela ja kirjasto. Viimeisen vuoden aikana yli viisi kertaa oli liikuntapalveluita käyttänyt 50 % ja Kela:n ja kirjaston palveluita 31 % vastaajista. Useammin käytetyistä palveluista vastaajat olivat tyytyväisimpiä kirjasto-, liikunta- ja kulttuuripalveluihin, joihin oltiin keskimääräisesti erittäin tyytyväisiä. Vähemmän käytetyistä palveluista tyytyväisimpiä vastaajat olivat puolestaan lasten päivähoitoon, neuvolaan ja nuorten harrastustoimintaan liittyviin palveluihin. Tyytymättömiä oltiin työnhakupalveluihin se-

kä asumiseen liittyviin palveluihin, maahanmuuttajien neuvontapalveluihin ja terveyskeskuspalveluihin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 44–46.)

Yli puolet vastanneista oli sitä mieltä, että oli saanut melko vähän, vähän tai ei lainkaan tietoa tarjolla olevista palveluista. Noin neljännes oli mielestään saanut tietoa melko paljon ja 7 % paljon. Suurin osa vastaajista kertoi ensisijaisen tietolähteensä julkisista palveluista olevan muut maahanmuuttajat. Toisena olivat viranomaiset ja kolmantena internet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 50–52.) Vastaajilta tiedusteltiin myös, mistä he saavat tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta. Tärkeimpiä tietolähteitä olivat Internet (61 %), suomalaiset tuttavat (52 %), sanomalehdet / aikakauslehdet 43 %, muut maahanmuuttajat (42 %) sekä televisio (42 %). (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 70.)

3.3 Palveluohjaus

Palveluohjauksella tarkoitetaan sosiaalityön työmenetelmää sekä laajemmin palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Sen tavoitteena on paikantaa asiakkaan voimavarat ja ohjata hänet niitä tukeviin palveluihin. Palveluohjaukseen kuuluu muun muassa asiakkaan tilanteen kartoittaminen ja tukitoimien ja palvelujen yhteensovittaminen. Palveluohjausta voidaan hyödyntää erilaisissa muutos- ja siirtymävaiheissa ja on erityisen hyödyllistä tilanteissa, joissa asiakkailla on pitkäaikainen ja moninainen palvelutarve. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2013.)

Palveluohjauksessa tärkeää on asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen ja suhteen luottamuksellisuus. Ne luovat pohjan dialogille eli avoimelle kommunikaatiolle. Palveluohjauksen tarpeen taustalla on toisaalta yhteiskunnan epävarmuuden ja riskien lisääntyminen ja toisaalta ihmisten sosiaalisten suojaverkkojen heikentyminen. Myös järjestelmän monimutkaisuus vaikuttaa palveluohjauksen tarpeeseen. (Hänninen 2007, 11–12.)

Pohjois-karjalainen MAKE-hanke on tutkinut maahanmuuttajien palveluohjauksen tarpeita. Heidän mukaansa maahanmuuttajat kaipaavat eniten palveluoh-

jausta oleskelulupiin ja rekisteröitymiseen liittyvissä asioissa, viranomaisten tekemien päätöksiä selventämisessä, asioinnin tukemisessa, lomakkeiden täyttämässä, sähköisessä asiointissa, arjen asioissa, koulutukseen, uraohjaukseen ja työhön hakemisessa ja työsuhteeseen ja yrittäjyyteen liittyvissä asioissa. (Maahanmuuton mahdollisuudet ja käytännöt -hanke 2014.)

4 Aikaisempi aiheeseen liittyvä tutkimus

4.1 Keskeiset kotoutumiseen vaikuttavat tekijät

Anna Pirttiaho ja Vesa Niemelä ovat selvittäneet opinnäytetyössään 'Kotoutumisen tekijät' keskeisimpiä maahanmuuttajien kotoutumista ja yhteiskuntaan sisään pääsemistä edistäviä tekijöitä. He haastattelivat viittä usean vuoden Suomessa elänyttä maahanmuuttajaa kartoittaen heidän kokemuksiaan maahanmuutosta ja kotoutumisesta. (Pirttiaho & Niemelä 2014, 6.)

Haastatteluista kävi ilmi, että tärkein kotoutumista ja yhteiskuntaan sisään pääsemistä edesauttanut tekijä oli maahanmuuttajille ollut työllistyminen. Työn kautta he olivat toimeentulon saannin lisäksi tutustuneet ihmisiin ja rakentaneet näin sosiaalisia verkostojaan. He olivat kokeneet työn saannin Suomessa aluksi vaikeaksi ja näkivät tarvetta työelämään pääsyn helpottamiselle. Toinen tärkeä esiin tullut tekijä oli suomen kielen oppiminen, jota haastateltavat pitivät myös vaikeana. Kielen hallitsemisella oli ollut yhteys myös työllistymiseen ja sen osaamattomuus oli rajoittanut työnsaantia maahanmuuton alussa. Lisäksi haastateltavat painottivat tukiverkoston tärkeyttä ja erityisesti perheiden ja puolisojen apua muun muassa ihmisiin tutustumisessa ja työn löytämisessä. Toisaalta he toivat esiin myös oman asenteen ja sinnikkyuden merkityksen. Maahanmuuttajat näkivät, että halu esimerkiksi kielen oppimiseen ja työn hakemiseen piti lähteä ennen kaikkea itsestä. Maahanmuuttajatyöhön liittyen haastateltavat painottivat puolestaan kotouttamistoimenpiteiden jälkeisten jatkomahdollisuuksien sekä asiakaslähtöisyyden parantamista. (Pirttiaho & Niemelä 2014, 44–53.)

4.2 Maahanmuuttajien kokemuksia palvelujärjestelmästä maahanmuuton alussa

Minna Hallikainen on selvittänyt ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään maahanmuuttajien kokemuksia suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina Mikkelissä maahanmuuton alussa sekä sen jälkeen. Hallikainen ryhmähaastatteli ensin maahanmuuttajia heidän kokemuksistaan, joita maahanmuuttajien tukipalvelujen asiantuntijat, viranomaiset sekä organisaatioiden johtajat Bikva-arviointimallin mukaisesti täydensivät näkemyksillään. (Hallikainen 2011, 1–2.) Haastatteluista kävi ilmi, että maahanmuuttajat kokivat palvelujärjestelmän ja palveluissa asioimisen vaikeasti ymmärrettävänä. Ongelmia olivat aiheuttaneet erityisesti palvelujärjestelmän kokonaisuuden ja syy-seuraus -suhteiden hahmottamisen vaikeus sekä tietämättömyys siitä, minne kussakin tilanteessa tulisi mennä ja kuinka toimia. (Hallikainen 2011, 71–72.) Maahanmuuttajat kokivat, että heillä oli liian vähän tietoa järjestelmästä ja eri palveluiden toiminnasta, mikä aiheutti erityisesti vaikeuksia (Hallikainen 2011, 95).

Maahanmuuttajien tarpeet huomioiva tuki ja neuvonta osoittautuivat olevan tutkimuksen perusteella tärkeässä asemassa palvelujärjestelmässä selviytymiseksi ja tukevan myös laajemmin kotoutumista. Maahanmuuttajat kertoivat saavansa tukea ja neuvoja eniten ystäviltään ja muilta tutuilta. Viranomaisilta he odottivat ohjausta puolestaan enemmän, kuin mitä olivat saaneet. Maahanmuuttajien eri palvelujen viranomaisilta sama ohjaus, tuki ja neuvonta ei maahanmuuttajien mielestä ollut riittävää. He kertoivat tarvinneensa tukea muun muassa oikeaan paikkaan hakeutumisessa, asioinnissa, erilaisten lomakkeiden täyttämässä ja viranomaispäätösten ymmärtämisessä. Kotoutumiskoulutuksen, kolmannen sektorin ja hankkeiden tuki tuli esiin maahanmuuttajille tärkeänä. (Hallikainen 2011, 97–100.)

Maahanmuuttajat toivoivat, että kaiken tarvittavan neuvonnan ohjauksen ja tuen saisi yhdestä virallisesta paikasta. He esittivät, että sieltä tulisi saada muun muassa henkilökohtaista ohjausta ja tukea, tulkkausapua, uraohjausta, perehdyttämistä palveluihin ja lainsäädäntöön sekä tietoa koulutuksesta ja apua työsaannissa. Lisäksi he toivoivat tietoa maahanmuuttoon liittyvistä säännöistä jo

ennen maahantuloa ja tietoa palvelujärjestelmästä heti maahan tulon jälkeen. (Hallikainen 2011, 91–92.)

Tutkimuksessa nousi esiin myös viranomaisten monikulttuurisen osaamisen tärkeys. Maahanmuuttajien kokemukset palvelutilanteista eivät olleet aina olleet positiivisia. Niissä oli esiintynyt muun muassa ikäviä kommentteja, juoksuttamista, epävarmuutta, epäystävällisyyttä ja kuuntelemattomuutta. Kokemuksia hyvästäkin palvelusta tosin oli ollut. (Hallikainen 2011, 103.) Sekä haastatellut viranomaiset että maahanmuuttajat näkivät yhteisen kielen, tai sen puutteen, olevan tärkeä tekijä asioimistilanteiden onnistumisen kannalta. Maahanmuuttajilla kielitaidon puuttuminen oli vaikuttanut sekä palvelujärjestelmän kokonaisuuden hahmottamiseen että palveluissa asioimiseen. He painottivat asioimistulkkausten tärkeyttä tilanteita varten, joissa yhteistä kieltä ei ollut. (Hallikainen 2011, 107–108.)

Haastatellut maahanmuuttajat näkivät parannettavaa myös viranomaisten tiedottamisessa palveluistaan. He pitivät tiedotusta vaikeasti ymmärrettävänä ja huonosti maahanmuuttajat huomioivana. (Hallikainen 2011, 101–102.) Maahanmuuttajat toivoivat, että viranomaiset tiedottaisivat paremmin muun muassa Sosiaalitoimiston palveluista, maahanmuuton lainsäädännöstä, oleskelulupa-asioista, päivähoidosta, koulusta, terveydenhoidosta, vapaa-ajan mahdollisuuksista ja kotoutumista tukevista palveluista (Hallikainen 2011, 93).

4.3 Maahanmuuttajien ajatuksia tärkeistä tuen tarpeista kotoutumisen tueksi

Marika Salovaara on selvittänyt ylemmässä ammattikorkeakoulussa tekemässään opinnäytetyössä, mistä asioista on maahanmuuttajien mielestä tärkeä kertoa kotoutumista tukevalla 'Suomalaisen byrokratian ABC' -kurssilla. Aineisto kerättiin ryhmähaastattelemalla viittä maahanmuuttajaa. (Salovaara 2010, 14–15.) Maahanmuuttajat nimesivät työn, koulutuksen, terveydenhuollon, sosiaalisen integraation sekä viranomaisasiat tärkeiksi teemoiksi, joista pitäisi heidän mielestään kertoa kurssilla (Salovaara 2010, 17).

Työpaikan saaminen oli haastateltujen maahanmuuttajien mielestä tärkein tekijä kotoutumisen onnistumisessa. Työhön liittyen maahanmuuttajien mielestä olisi tärkeää antaa tietoa TE-toimiston palveluista ja niissä asioinnista sekä eri palkkatyön vaihtoehtoista. Lisäksi nähtiin tärkeänä, että maahanmuuttajille kerrottaisiin oman aktiivisuuden, kielitaidon ja yhteiskunnallisen tilanteen merkityksestä työnsaannissa. Niillä nähtiin olevan suuri vaikutus. (Salovaara 2010, 18–22.)

Koulutus oli maahanmuuttajien mielestä tärkeä käsiteltävä teema, koska koulutautumisen nähtiin auttavan työllistymistä ja helpottavan näin laajemmin koko kotoutumista. Koulutukseen liittyen tärkeitä asioita olivat maahanmuuttajien mielestä Suomen koulutusjärjestelmästä ja eri koulutusvaihtoehtoista kertominen. Ammatillisen osaamisen hankkiminen tai lisääminen nähtiin tärkeänä, koska maahanmuuttajien omassa maassaan saama koulutus ei aina päde Suomessa. Lisäksi koulutukseen liittyen tärkeänä pidettiin suomen kielen opiskelumahdollisuuksista kertomista. Kielen oppimista pidettiin tärkeänä niin työllistymisen kuin muutenkin yhteiskuntaan sisäänpääsyn kannalta. (Salovaara 2010, 22–25.)

Terveystuotopalveluista kertominen nähtiin tärkeänä ennakkoon ennen terveysongelmien ilmenemistä. Tärkeänä pidettiin erityisesti julkisen ja yksityisen terveydenhuollon eroista kertomista. Maahanmuuttajat korostivat julkisen puolen palveluiden tuntemisen tärkeyttä yksityisen puolen kalleuden vuoksi. Kelan korvausjärjestelmästä ja terveystuotuksista kertominen nähtiin myös olennaisena, samoin kuin yleinen asioiden neuvominen. (Salovaara 2010, 25–27.)

Sosiaalisen integraation teema oli maahanmuuttajien mielestä tärkeä ottaa puheeksi, koska he näkivät sosiaalisen elämän ja suhteet tärkeinä henkisen hyvinvoinnin kannalta. Maahanmuuttajat olivat kokeneet tutustumisen erityisesti valtaväestöön vaikeana. Tämän vuoksi he pitivät tärkeänä, että maahanmuuttajille kerrottaisiin vapaa-ajan viettomahdollisuuksista, kuten keskusteluryhmistä ja urheiluseuroista, joissa voisi tutustua ihmisiin helpommin. (Salovaara 2010, 27–30.)

Viranomaisasiat nähtiin tärkeinä, koska viranomaisasiointi on suuri osa maahanmuuttamista ja elämistä Suomessa ja maahanmuuttajat kokivat sen vaikeana. Viranomaisasioihin liittyen nähtiin tärkeänä antaa tietoa muun muassa oleskelulupa-asioista, rekisteröitymisasioista sekä eri palveluista ja kuinka niissä toimitaan. (Salovaara 2010, 30–34.)

5 Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytetyön tutkimusidean taustalla on oma mielenkiintoni maahanmuuttajiin asiakasryhmänä ja tätä kautta halu tehdä maahanmuuttajiin liittyvää tutkimustyötä. Tätä silmällä pitäen kysyin Joensuussa sijaitsevalta maahanmuuttajatyön keskus Sillalta mahdollisia ideoita tutkimuksesta. Olin ollut aikaisemmin Sillalla harjoittelussa toisella organisaatiolla ja työntekijät olivat näin jo ennestään tuttuja. Tutkimusidean sain Sillalla sijaitsevalta Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluilta. Tutkimuksen lähtökohtana on maahanmuuttajapalveluiden tarve saada enemmän tietoa maahanmuuttajien kohtaamista haasteista ja avuntarpeista maahanmuuton alkuhetkillä, kun he ovat vielä kotoutumassa Suomeen. Maahanmuuton alun avuntarpeet kiinnostavat maahanmuuttajapalveluita, koska heidän tekemänsä työ keskittyy juuri maahanmuuton alkuun ja kotoutumisen tukemiseen. Maahanmuuttajapalveluiden työntekijöillä ei työssään ole mahdollisuutta olla aktiivisessa kontaktissa asiakkaisiin toimistotapaamisten ulkopuolella. Tämän seurauksena avun tarpeiden kartoittaminen maahanmuuttajien arjessa ei ole heille mahdollista. Työntekijöillä on omat käsityksensä siitä, millaista apua asiakkaat tarvitsevat maahan tullessaan, mutta tarkkaa tietoa arjen kokemuksista ei ole. Avuntarpeiden lisäksi työntekijät halusivat kuulla asiakkaidensa mielipiteitä tarjoamastaan palvelusta ja ehdotuksia sen parantamiseksi. Tutkimuksesta saadut tulokset tulevat maahanmuuttajapalveluiden käyttöön palvelun tason arvioinnin ja mahdollisen kehittämisen tueksi. Maahanmuuttajapalveluiden kanssa tehty toimeksiantosopimus on mukana liitteenä (liite 1).

Opinnäytetyön tavoitteeksi muodostui selvittää, millaisia avuntarpeita Joensuun seudun maahanmuuttajilla on maahanmuuton alkuvaiheessa sekä mistä he ha-

kevat ja saavat tukea avuntarpeisiin. Tämän lisäksi tavoitteena oli selvittää, kuinka Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluiden tarjoama palvelu vastaa maahanmuuttajien mielestä heidän avun tarpeisiinsa.

Opinnäytetyö tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Millaista apua maahanmuuttajat Joensuussa tarvitsevat maahanmuuton alussa ja tänne kotoutuessaan?
- 2) Mistä tai keneltä maahanmuuttajat ovat saaneet apua avuntarpeisiinsa Joensuussa?
- 3) Kuinka hyvin Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalvelut vastaavat maahanmuuttajien avuntarpeisiin?

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Joensuun maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat eli Joensuun alueen maahanmuuttajat. Kyselylomakkeen valikoituessa aineistonhankintakeinoksi, kohderyhmäksi tarkentui Joensuussa järjestettävien suomenkielen kielikurssien opiskelijat. Kohteeksi valittiin kielikurssiryhmiä joiden osallistujat olivat suhteellisen äskettäin Suomeen muuttaneita. Näin varmistettiin, että heidän kokemansa avuntarpeet maahanmuuton alussa olivat vielä hyvin muistissa.

6 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

Tässä opinnäytetyössä käytetään laadullista eli kvalitatiivista työtettä. Aineistonkeruumenetelmänä käytetään kyselylomaketta. Pääasiallisena analyysimenetelmänä käytössä on aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Monivalintakysymykset analysoitiin laskemalla kunkin vastausvaihtoehdon valintojen määrät.

6.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen tutkimus ei ole selkeästi minkään tietyn tieteenalan tutkimusote tai vain yksi tietty tutkimustapa. Päinvastoin, se sisältää useita erilaisia traditioita, lähestymistapoja ja aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä. Yhteistä koko laadullisen tutkimukselle on elämysmaailman tutkiminen. Sen keskiössä ovat merkitykset, joita ihmiset antavat eri ilmiöille ja tapahtumille ja jotka ilmenevät monin eri tavoin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Laadulliseen tutkimukseen rinnastetaan usein aineistolähtöisyys. Se ei kuitenkaan ole puhtaasti aineistolähtöistä – samoin kuin määrällinen tutkimus ei ole puhtaasti teorialähtöistä. Laadullisessa tutkimuksessa voi olla mukana myös määrällisiä elementtejä, kuten kvantifioimista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Laadullisen tutkimuksen aineisto on pelkistetyimmillään tekstiä, joka voi syntyä joko tutkijasta riippuen tai riippumatta. Toisin sanoen tutkija joko vaikuttaa aktiivisesti aineiston syntyyn esimerkiksi haastattelemalla ja havainnoimalla tai ei, kuten lukemalla päiväkirjoja ja kirjeitä. (Eskola & Suoranta 1998, 15.)

Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että siinä keskitytään usein verraten pieneen määrään tapauksia, joita analysoidaan mahdollisimman tarkasti ja perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyden kriteeri on sen laatu. Harkinnanvaraisessa otannassa on kyse tutkijan kyvystä rakentaa tutkimukseen vahva teoreettinen perusta, joka ohjaa aineiston hankintaa. Yleensä aineoston koolla ei ole siis merkitystä tutkimuksen laadullisen tutkimuksen onnistumisen kannalta. (Eskola & Suoranta 1998, 18, 61.)

6.2 Kyselylomake aineistonkeruumenetelmänä

Laadullisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumentteihin pohjautuva tieto. Niitä voidaan käyttää yksin tai eri keinoin yhdisteltynä resurssien ja tutkimusongelman mukaan.

Kysymiseen pohjautuvan aineistonkeruumenetelmän käyttö on soveliainta, kun tutkitaan ihmisten aikomuksia käyttäytyä jollain tietyllä tavalla. Kysely ja haastattelu sopivat aineistonkeruumenetelmäksi hyvin silloin, kun halutaan tietää, mitä ihminen tietystä asiasta ajattelee. Toisin sanoen, kun halutaan tietää, miksi ihminen toimii niin kuin toimii, häneltä on järkevää kysyä asiasta itseltään. Kysely ja haastattelu eivät tarkoita täysin samoja asioita. Kyselyssä tiedonantajat täyttävät itse heille annetun kyselylomakkeen, kun taas haastattelu on henkilökohtainen haastattelu, jossa kysymykset esitetään ja niihin vastataan suullisesti. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 71–73.)

Kyselylomakkeessa voidaan käyttää normaalisti kolmea kysymystyyppiä: valmiisiin vaihtoehtoihin perustuvia monivalintakysymyksiä, poissulkevia kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Kysymykset voivat myös olla sekamuotoisia, jolloin vastaaja voi lisätä valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi omansa tai täsmentää vastaustaan. Mikäli vastausvaihtoehtoja on käytössä vain kaksi, kyseessä on dikotomia. (Ronkainen ym. 2008, 33–34.) Avointen kysymysten kysyminen on sopivaa, kun vastausvaihtoehtoja kysymykseen ei voida tietää tarkkaan etukäteen. Dikotomiset kysymykset ja monivalintakysymykset ovat puolestaan tarkoituksenmukaisia niiden kysymysten kohdalla, joiden vastausvaihtoehdot ovat etukäteen tiedossa ja niitä on rajoitetusti. (Heikkilä, T. 2008, 49–51.)

Huolellisuus kyselylomaketta laatiessa on äärimmäiseen tärkeää, sillä kyselyn muoto vaikuttaa koko tutkimuksen onnistumiseen. Kysymysten muotoiluun tulee kiinnittää paljon huomiota, sillä se aiheuttaa eniten virheitä tutkimustuloksiin. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä, mutta ei kuitenkaan liian johdattelevia. (Valli 2007, 102.)

Kyselyn voi toteuttaa esimerkiksi postikyselynä, isolle ryhmälle samaan aikaan, ryhmän opettajalle, haastattelun tapaan, puhelinkyselynä tai sähköisesti. Ryhmälle samaan aikaan kyselyä tehdessä tutkija voi joko olla paikalla, kun kyselyä tehdään tai ei. Kun ollaan paikalla, voidaan tarkentaa kysymyksiä tai auttaa niiden selittämisessä, jos huomataan, että vastaajat eivät ymmärrä kysymyksiä tai jättävät vastaamatta. Kyselyyn vastaajat voivat myös kysyä apua tutkijalta. (Valli 2007, 106–111.)

6.3 Tutkimuksessa käytetty kyselylomake

Tutkimuksessa käytetty kyselylomake (liite 2) laadittiin yhteistyössä Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluiden kanssa. Kysely koostuu 16 kysymyksestä, jotka jakaantuvat kolmeen osioon. Nämä osiot ovat: ”Taustatiedot”, ”Avun tarpeet ja vaikeudet Suomessa” ja ”Joensuun maahanmuuttajapalvelut”. Kyselyssä on sekä avoimia kysymyksiä että dikotomisia ja monivalintakysymyksiä. Taustatiedot kartoitettiin ensimmäisen seitsemän kysymyksen avulla. Niillä selvitettiin vastaajien sukupuoli, ikä, kotimaa, maahanmuuton peruste, Suomessa asuttu aika, tuliko vastaaja maahan yksin vai perheen kanssa sekä aiempi tietämys Suomesta. Ikä, kotimaa ja Suomessa asuttu aika kysyttiin avoimilla kysymyksillä. Suomeen muuton perusteissa vastausvaihtoehtoja oli viisi: ”työ”, ”koulu”, ”perhe”, ”paluumuutto” ja ”pakolaisuus”. Näiden nähtiin kattavan yleisimmät maahanmuuton syyt. Vastausvaihtoehdot aikaisempaan tietoon Suomesta olivat: ”Ei mitään”, ”Olit lukenut Suomesta”, ”Sinulla oli Suomessa perhettä tai ystäviä” ja ”Olit käynyt Suomessa aikaisemmin”. Sukupuolta ja perheen kanssa tulemistakin kysyttiin dikotomisesti. Jos vastaaja tuli perheen kanssa, kysyttiin lisäksi perheenjäsenten määrää.

”Avuntarpeet ja vaikeudet” -osio koostuu kysymyksistä 8–11. Kysymys numero kahdeksan on ”Mitä apua tarvitsit, kun muutit Suomeen”? Maahanmuuttajien avuntarpeita maahanmuuton alussa selvitettiin pääsääntöisesti tällä avoimella kysymyksellä. Kysymyksestä tehtiin avoin, koska ei haluttu rajata maahanmuuttajien vastausvaihtoehtoja, eikä tehdä omia oletuksia mahdollisten avuntarpeiden suhteen. Kuten edellä mainitsin, Heikkilän mukaan avointen kysymysten kysyminen on sopivaa silloin, kun vastausvaihtoehtoja kysymykseen ei voida tuntea tarkkaan etukäteen (2008, 49–51), kuten tässä tapauksessa oli kyse. Kysymys numero yhdeksän on ”Mikä apu on sinun mielestä tärkeintä Suomeen muuttaessa?”. Se on edellisen avuntarvekysymyksen jatkokysymys ja myös avoin. Sen tarkoituksena on yrittää saada esiin lisää avuntarpeita, joita vastaajat eivät kenties osaa tai muista mainita edellisessä kysymyksessä. Periaatteessa se on sama kysymys eri kantilta kysyttynä. Kysymys numero kymmenen on ”Keneltä olet saanut apua asioihin Suomessa?” Kysymyksen vastausvaihtoehdot olivat: ”Ystävä/työkaverit/perhe”, ”internet” ja ”muualta”, johon sai kirjoit-

taa itse mistä on saanut apua. Kysymyksestä tehtiin monivalintakysymyksen ja avoimen kysymyksen välimuoto, koska perheen ja ystävien tiedettiin olevan maahanmuuttajille suuri ja internetin arvioitiin olevan myös tärkeä tiedon lähde. Kysymyksessä numero 11 kysytään ”Mitkä asiat sinulla on mennyt hyvin?”. Se on avoin kysymys, jonka tarkoituksena on tuoda esiin positiivisia ja hyvin meneviä asioita maahanmuuton alussa. Sillä haluttiin tuoda kyselyyn hieman positiivisuutta avuntarpeiden kyselyn jälkeen.

Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluita koskevat kysymykset koostuvat kysymyksistä 12–17. Nämä kysymykset tarkoitettiin pelkästään maahanmuuttajapalveluissa asiakkaina olleiden maahanmuuttajien vastattaviksi – pois lukien kysymys numero 16. Kysymyksellä 12 kysyttiin, onko vastaaja käynyt Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluissa asiakkaana. Kysymyksessä 13 pyydettiin maahanmuuttajapalveluita käyttäneitä valitsemaan valmiista listasta heille tärkeimmät asiat, joissa he olivat saaneet sieltä apua. Kysymyksestä 13 tehtiin monivalintakysymys, koska tiedettiin valmiiksi, missä asioissa maahanmuuttajapalvelut maahanmuuttajia ohjaavat ja neuvovat. Listalla olevat asiat ovat: terveysasiat, asuminen, tietoa Kela:n palveluista, lupa-asiat, tietoa kaupungin palveluista, raha-asiat, suomen kieli (tietoa kursseista), papereiden täyttäminen, kotoutumissuunnitelman tekeminen, perhe (kuten tieto päivähoidosta ja koulusta), opiskelu ja työn hakeminen. Varmuuden vuoksi annettiin lisäksi mahdollisuus kertoa muusta tärkeästä saadusta avusta avoimella ”muu” -kysymyksellä. Kuten edellä mainittiin, monivalintakysymykset ovat tarkoituksenmukaisia kysymysten kohdalla, joiden vastausvaihtoehdot ovat etukäteen tiedossa (Heikkilä, T. 2008, 49–51). Kysymyksessä 14 kysyttiin maahanmuuttajapalveluissa käyneitä arvioimaan kuinka, hyvin he olivat saaneet apua kysymyksessä 13 kysytyihin tärkeisiin asioihin, joissa he olivat saaneet apua maahanmuuttajapalveluilta. Tämän monivalintakysymyksen vastausvaihtoehdot olivat: ”Todella hyvin”, ”Hyvin”, ”Huonosti” ja ”Todella huonosti”. Kysymyksen tarkoituksena oli saada käsitys siitä, kuinka hyvin maahanmuuttajapalvelut ovat pystyneet auttamaan maahanmuuttajia. Kysymyksessä 15 kysyttiin vielä oliko vastaajilla ollut avuntarpeita, joissa maahanmuuttajapalvelut eivät olleet pystyneet heitä auttamaan. Kysymys on avoin ja sen tarkoituksena oli saada vielä parempi käsitys maahanmuuttajapalveluiden kyvystä vastata avutarpeisiin. Samalla sillä toivot-

tiin saavan kehittämisideoita palveluiden parantamiseksi. Kysymyksessä 16 kysyttiin vielä olivatko vastaajat käyttäneet muita Sillalta löytyviä palveluita kaupungin palveluiden lisäksi. Tämä oli monivalintakysymys, jossa oli lueteltuna muut Sillan toimijat. Aivan viimeiseksi vastaajilla oli vielä mahdollisuus antaa vapaasti palautetta kaupungin maahanmuuttajapalveluille.

Lomake sisälsi lisäksi saatetekstin, jossa esittelin itseni ja kerroin tutkimuksen tarkoituksesta sekä siitä mihin annettuja tietoja käytettäisiin. Lisäksi kerrottiin, että lomake täytetään nimettömänä. Kyselylomake laadittiin ensin suomeksi ja englanniksi, jonka jälkeen se käännettiin venäjäksi, thaiksi ja arabiaksi maahanmuuttajapalveluiden avulla.

Kysymyksiä laadittaessa huomiota kiinnitettiin erityisesti kysymysten selkokieliisyyteen ja yksiselitteisyyteen. Selkokieliisyys oli erityisen tärkeää tässä opinnäytetyössä sillä kysymyksiin vastasi henkilöitä, jotka eivät voineet lukea kysymyksiä ja vastata niihin omalla äidinkielellään. Kysymysten väärin ymmärtämisen riski oli siis suuri. Väärinymmärtämistä yritettiin myös estää olemalla itse paikalla, kun kyselyyn vastattiin.

6.4 Aineiston kerääminen

Aineisto kerättiin Proservin, Pkky:n, Itä-Suomen yliopiston ja Spring Housen järjestämällä suomenkielen kursseilla huhti–toukokuussa 2014. Ryhmiä oli kaikkiaan kuusi ja niiltä saatiin kerättyä yhteensä 96 vastausta. Ennen kyselyjen toteuttamista jokaisen kurssin opettajan kanssa kirjoitettiin tutkimuslupasopimukset, joilla he antoivat luvan tehdä kyselyä kurssin yhteydessä (liitteet 3–7). Opettajat kertoivat oppilaille tutkimuksesta ennen kuin tulinkin teettämään kyselyä ja kysyivät alustavasti suostumusta kyselyn tekemiseen. Lisäksi kerroin jokaiselle opiskelijalle kyselyn tarkoituksesta ja osallistumisen vapaaehtoisuudesta, kyselyn teettämisen yhteydessä. Kyselyyn vastattiin anonyymisti.

Kielikurssien opiskelijat koostuivat monista eri kansallisuuksista ja puhuivat näin ollen myös monia eri kieliä. Reilusti suurin osa heistä oli venäläisiä ja kyselylo-

makkeen kääntäminen venäjäksi oli näin ollen erittäin tärkeää. Tämä onnistuikin maahanmuuttajapalveluiden avustuksella. Suurin osa venäläisistä osasi vain vähän englantia tai ei ymmärtänyt sitä ollenkaan. Se, että he pystyivät lukemaan kysymykset ja vastaamaan niihin omalla kielellään oli näin ollen tärkeää.

Päätin olla henkilökohtaisesti läsnä jokaisella aineistonkeräämiskerralla. Näin pystyin tarpeen mukaan auttamaan kysymysten ymmärtämiseen ja vastaamiseen liittyvissä kysymyksissä ja ongelmissa yhteistyössä kurssien opettajien kanssa. Neuvoja tarvitsivat ennen kaikkea maahanmuuttajat, jotka eivät päässeet lukemaan ja vastaamaan kysymyksiin omalla äidinkielellään. Erityisesti vaikeuksia oli somaleilla ja aasialaisilla johtuen heidän englanninkielen taitonsa puutteellisuudesta. Esimerkiksi afrikkalaisten kohdalla tätä ongelmaa ei ollut.

Koska kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista, tutkimuksen selittäminen ja sen tärkeyden ja hyödyllisyyden selväksi tekeminen kielikurssilaisille oli äärimmäisen tärkeää. Kielikurssien opettajat auttoivat kyselyn idean ja tarkoituksen selittämisessä ja olivat osaltaan mukana auttamassa kysymysten selittämisessä ja niihin vastaamisessa.

6.5 Aineiston analysointi: aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Laadullisen aineiston analyysissä aineisto selkeytetään ja näin tuotetaan informaatiota tutkittavasta aiheesta (Eskola & Suoranta 1998, 138). Analyysin ja tulkintojen tekemiseen on kaksi toisistaan poikkeavaa lähestymiskeinoa. Analyysi voi perustua ainoastaan käsiteltävään aineistoon, jolloin tulkintoja tehdään aineistosta käsin tai aineisto on teoreettisen ajattelun ja tulkintojen apuväline tai lähtökohta. (Eskola & Suoranta 1998, 146.) Tässä opinnäytetyössä analyysi perustuu ensimmäiseen lähestymistapaan eli analyysi perustuu käsiteltävään aineistoon ja tulkintoja tehdään aineistosta käsin.

Opinnäytetyössä käytetty sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikessa laadullisessa tutkimuksessa ja johon useimmat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91).

Laadullisen analyysin perusvaiheet ovat aineistosta kiinnostavan informaation valinta, aineiston läpikäyminen ja kiinnostuksen sisään kuuluvan informaation merkitseminen, kiinnostuksen ulkopuolelle jäävän informaation pois karsiminen, merkittyjen asioiden yhteen kerääminen, varsinainen analyysivaihe (esim. teemoittelu tai luokittelu), ja yhteenvedon kirjoittaminen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92). Tämä opinnäytetyö on tehty pääpiirteittäin näitä vaiheita seuraten.

Opinnäytetyön varsinaisessa analyysivaiheessa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Se sisältää kolme vaihetta. Ensimmäinen näistä on aineiston redusointi eli pelkistäminen. Redusoinnissa karsitaan tutkimukselle epäolennaiset asiat aineistosta pois. Seuraavana on aineiston klusterointi eli ryhmittely. Klusteroinnissa aineistosta etsitään samankaltaisuuksia tai eriävyyksiä ja samaa merkitsevät käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään alaluokiksi. Viimeisenä on abstrahointi. Abstrahoinnissa erotetaan aineistosta tutkimuksen kannalta tärkeä tieto ja muodostetaan sen pohjalta teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–112.)

6.6 Analyysin kulku

Aineiston analysointi aloitettiin lukemalla vastauslomakkeet useamman kerran tarkasti läpi. Tämän perusteella suoritettiin ensimmäinen aineiston rajaaminen. Lomakkeet, joissa pääkysymyksiin ei ollut vastattu lainkaan, joissa vastaukset olivat hyvin suppeat, tai joissa vastaukset eivät olleet tutkimuksen kannalta oleellisia, rajattiin pois. Näin aineisto rajautui 70 lomakkeen suuruiseksi.

Seuraavaksi rajattu aineisto litteroitiin, siirtämällä lomakkeet kirjoittamalla tietokoneelle yhdeksi Microsoft Word -asiakirjaksi. Samalla englanninkieliset käännökset ja alkuperäiset englanninkieliset vastaukset käännettiin suomeksi. Lomakkeet numeroitiin juoksevin numeroin ja lomakkeiden alkuun merkittiin vastaajan taustatiedot yhdelle riville lyhenteitä käyttäen. Tämän jälkeen kirjoitettiin kysymysnumerot ja niiden perään vastaukset alkuperäisessä muodossaan kirjoitusvirheitä lukuun ottamatta. Käännöstyö pyrittiin tekemään mahdollisimman tarkasti vastausten alkuperäinen tarkoitus säilyttäen.

Tämä jälkeen aloitettiin varsinainen analyysivaihe. Ensin analysoitiin taustatietokysymysten vastaukset. Laskettiin naisten ja miesten osuudet, katsottiin vastaajien ikähaitari ja laskettiin keski-ikä ja kuinka moni vastaaja oli tullut maahan milläkin perusteella, ja niin edelleen. Tämän jälkeen käytiin läpi muut kysymykset yksi kerrallaan. Jokaisen avoimen kysymyksen kaikki saadut vastaukset kerättiin vuorollaan erillisille asiakirjoille ja samaa tarkoittavat vastaukset koodattiin omalla värillään. Samalla tehtiin aineiston pelkistäminen. Tämän jälkeen samaa tarkoittavat vastaukset kerättiin yhteen ja muodostettiin niille aineistolähtöisen sisällönanalyysin ryhmittelyvaiheen mukaisesti niille niitä kuvaavat nimet. Näin muodostuivat tulosten alaluokat. Alaluokkien muodostamisen jälkeen alaluokkia yhdistettiin yläluokiksi. Monivalintakysymysten analysointi tehtiin laskeamalla kunkin vastausvaihtoehdon osuudet.

7 Kyselyn tulokset

Kyselyn tulokset on jaettu neljään erilliseen kappaleeseen selkeyden vuoksi. Ensimmäinen käsittelee maahanmuuttajien avun tarpeita, toinen tuen lähteitä, kolmas hyvin sujuneita asioita ja neljäs Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluita.

7.1 Vastaajien taustatiedot

Aineistosta naisia oli 40 (58 %) ja miehiä 29 (42 %). Yhdessä lomakkeessa sukupuoli ei ollut mainittu, mikä otettiin huomioon prosentuaalisia osuuksia laskettaessa. Kuten jakauma osoittaa, molemmat sukupuolet olivat hyvin edustettuina.

Vastaajien ikähaitari oli 18–64 vuotta. Keski-ikä oli 39 vuotta. Alle kaksikymmentävuotiaita oli vain yksi, parikymppisiä yhdeksän, kolmekymppisiä 34, nelikymppisiä 13, viisikymppisiä seitsemän ja kuusikymppisiä viisi henkeä. Yksi

vastaajista ei ollut ilmoittanut ikäänsä ja tämä huomioitiin keski-ikää laskettaessa.

Suurin osa vastaajista oli venäläisiä eli 45 henkilöä (64 %). Näiden lisäksi Euroopasta vastaajia oli Albaniasta, Englannista, Ranskasta, Portugalista, Kazakistanista, Ukrainasta ja Virosta, yksi kustakin maasta. Aasiasta vastaajia oli eniten Thaimaasta (3) ja Kiinasta (2) sekä lisäksi yhdet henkilöt Indonesiasta, Nepalista, Iranista ja Laosista. Afrikasta vastaajia oli Zimbabwesta, Mauritiukselta, Ghanasta, Senegalista sekä Tansaniasta, jokaisesta yksi. Lisäksi vastaajia oli kaksi Yhdysvalloista, yksi Uudesta-Seelannista sekä yksi Trinidad & Tobagosta. Kaikki maanosat olivat näin ollen edustettuina ja aineisto oli hyvin kansainvälinen.

Selkeästi suurin osa vastaajista (80 %) ilmoitti maahanmuuttonsa syyksi perheen eli perhesiteen perusteella tapahtuneen muuton (yhteensä 56 henkeä ja venäläisistä 32). Toiseksi yleisin syy oli paluumuutto (12 henkilöä, joista kaikki venäläisiä), mikä selittyy Joensuuhun muuttavien inkerinsuomalaisten määrällä. Kolme henkilöä ilmoitti muuton syyksi työn ja kaksi opiskelun. Kaksi vastaajaa oli maininnut useamman kuin yhden syyn maahanmuutolle.

Maassaolon kesto vastaushetkellä vaihteli suuresti. Lyhyin maassa vietetty aika vastaushetkellä oli kaksi ja puoli kuukautta ja pisin kuusi ja puoli vuotta. Keskimääräinen maassa vietetty aika oli noin 15 kuukautta. Korkeintaan puoli vuotta maassa olleita oli 20 ja korkeintaan vuoden olleita 48 henkeä eli suurin osa rajatusta aineistosta (69 %). Pitempään maassa olleista 1–2 vuotta olleita oli 19, 2–3 vuotta olleita 10, 3–4 vuotta olleita kolme, 4–5 vuotta olleita kolme ja viisi vuotta ja yli olleita kolme henkilöä. Suurin osa vastaajista oli siis ollut maassa vastaushetkellä suhteellisen lyhyen aikaa, mutta joukossa oli myös muutamia melko pitkään maassa olleita henkilöitä.

Vain neljä vastaajaa kertoi, ettei tiennyt maasta mitään ennen muuttoa (Venäjältä, Kiinasta ja kaksi Thaimaasta). Jokaisella paluumuuttajalla ja miltei jokaisella perhesyiden vuoksi muuttaneella oli maassa sukulaisia ja/tai he olivat käyneet maassa aikaisemmin.

Kaikista otokseen mukaan otetuista vastaajista 37 kertoi Suomessa olleen perhettä tai ystäviä, 33 kertoi, että oli käynyt Suomessa aikaisemmin ja 26, että oli lukenut maasta. 12 vastanneista oli saanut tietoa pelkästään lukemalla. Usea vastaaja oli saanut tietoa usealla näistä keinoista. Yksi vastaaja ei vastannut kysymykseen. Hyvin harva kyselyyn vastannut tuli siis maahan täysin mitään tietämättömänä ja monella oli maassa jo valmis tukiverkko ystävien ja/tai perheen muodossa tai oli käynyt maassa aikaisemmin.

7.2 Tuen tarpeet

Tuen tarpeet on jaettu yläluokkiin maahanmuuttajille laissa määrättyjen palveluiden ja kotoutumista tukevien toimenpiteiden mukaan. Nämä luokat ovat erityisesti kotoutumista tukevat palvelut, kunnan peruspalvelut, ohjaus ja neuvonta ja perustieto yhteiskunnasta. Lisäksi on luokka ”muut avuntarpeet”, johon on kerätty avuntarpeet, jotka eivät sopineet edellä mainittuihin luokkiin ja joita mainittiin selkeästi muita avuntarpeita vähemmän.

7.2.1 Erityisesti kotoutumista tukevat palvelut

Suomen kielen oppimisen ja kielikurssien löytämisen tarve tulivat kyselyssä esiin eniten. Suomen kielen oppimisen tarpeeseen viittasi 41 henkilöä eli yli puolet vastaajista. Usea henkilö mainitsi kielen oppimisen ensisijaisen tärkeäksi nimenomaan työpaikan saamisen ja yhteiskuntaan sopeutumisen kannalta. Kuten yksi vastaaja sanoi: ”Kielitaidot ovat avaintekijä integroitumisessa.”.

Avuntarve työpaikan löytämiseksi mainittiin toiseksi eniten. Työpaikan löytämisen tarpeeseen viittasi 35 vastaajaa. Vastaajat kertoivat kaivanneensa yksinkertaisesti tietoa siitä, kuinka ja mistä työtä Suomessa voi hakea sekä apua työpaikan saavuttamiseksi. Useassa vastauksessa tuli esiin työpaikan saamisen haastavuus: ”En odottanut, että työpaikan saaminen olisi niin vaikeaa maassa, jossa jokainen puhuu englantia.”.

7.2.2 Peruspalvelut

Kunnan peruspalveluihin kuuluvia ja ihmisen perusturvallisuuteen liittyviä tuen tarpeita tuli vastauksissa esiin useita. Näistä eniten mainittiin asunnon saamisen tarve, joka mainittiin 25 vastauksessa. Taloudellisen tuen, kuten Kelan sosiaaliturvaetuuksien ja sosiaalitoimiston toimeentulotuen, tarve mainittiin puolestaan 17 vastauksessa. Erilaisten terveystalvelujen tarve mainittiin puolestaan kymmenessä vastauksessa. Opiskelupaikan saavuttamisen tarve mainittiin 11 kertaa. Lisäksi lasten päivähoito- ja/tai koulupaikan tarve mainittiin kuudessa vastauksessa.

7.2.3 Ohjaus ja neuvonta

Edellä mainittujen palveluiden löytämisessä ja saamisessa tarvittavan avun lisäksi vastauksissa tuli esiin erityisiä eri palveluissa ja virastoissa asioimiseen liittyviä ohjauksen ja neuvonnan tarpeita. Avun tarve eri palveluiden, kuten Kelan ja TE-toimiston asiapapereiden täyttämässä mainittiin 13 vastauksessa. Virastoissa rekisteröitymiseen kaipasi apua yhdeksän vastaajaa. Tulkkausavun tarve eri palveluissa, kuten sairaalassa ja Kelassa mainittiin 18 vastauksessa. Asiapapereiden käänösavun tarve mainittiin puolestaan neljässä vastauksessa.

”Oli vaikeuksia asiapaperien kirjoittamisessa ja puhumisessa erilaisissa toimitoissa, oli tulkin tarve.”

7.2.4 Perustieto yhteiskunnasta

Suomen lainsäädännön tuntemisen tarve esiintyi seitsemässä lomakkeessa. Niihin kuului muun muassa sosiaaliturvan ja verotuksen lainsäädännön oppimisen tarve. Maahanmuuttajia koskevien oikeuksien ja velvollisuuksien oppimisen tarpeen mainitsi puolestaan kuusi vastaajaa.

Lisäksi kahdeksan vastaaja mainitsi tiedon tarpeen siitä, missä kaikissa viranomaispalveluissa maahanmuuttajien tulee käydä maahan tullessaan ja mitä niissä pitää tehdä. Kuusi vastaaja puolestaan kertoi tarpeesta tietää, mistä paikoista maahanmuuttajat voivat saada apua eri kysymyksissä.

Yksi vastaajista kertoi: ”En tiennyt mistä voi saada apua ennen kuin mies kertoi. Jos tulee ongelmia, niin tilanne on vaikea, kun ei tiedä palveluista.”

7.2.5 Muut esiin tulleet avuntarpeet

Muita vähemmän esiin tulleita avun tarpeita oli apu Suomen kulttuurin oppimiseksi, joka esiintyi neljässä lomakkeessa sekä tiedontarve Joensuun vapaa-ajanviettomahdollisuuksista ja tutustumiskohteista, jotka mainittiin neljä kertaa. Lisäksi kolme kyselyyn vastannutta henkilöä mainitsi huolen kotimaahan jääneiden perheenjäsenten ja ystävien terveydestä ja hyvinvoinnista. He halusivat tietää olisiko heidän hakemisensa Suomeen mahdollista ja kuinka. Eräs vastaaja ilmaisi huolensa seuraavasti: ”Nykyään Ukrainassa on kauhea tilanne. Sisko-ni asuu siellä. Onko mahdollista hakea hänet Suomeen ja miten? Se on tosi tärkeä asia minulle.”

7.3 Avun lähteet

Avun lähteitä kysyttiin monivalintakysymyksellä, jossa vastausvaihtoehtoina olivat ”ystävät/työkaverit/perhe”, ”internet” sekä kohta ”muualta”, johon sai kirjoittaa itse muita avunlähteitä. Kysymyksessä sai valita niin monta vaihtoehtoa kuin halusi. Tämä lisäksi kysyttiin erikseen, onko vastaaja ollut Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluiden tai muiden Sillan palveluiden asiakkaana.

Ystäviltä ja/tai perheeltä kertoi saaneensa apua selkeästi suurin osa vastaajista eli 59 henkilöä. Internetistä tietoa kertoi hakeneensa 30 vastaajaa. Internet ei kuitenkaan ollut kenelläkään ainut tiedonlähde. Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaana kertoi olleensa 42 vastaajaa. Lisäksi 29 vastaajaa oli ollut yhdessä

tai useammassa muista Sillan palveluissa. 21 maahanmuuttajapalveluiden asiakkaana ollutta oli käyttänyt myös muita Sillan palveluita.

Vastaajat kertoivat saaneensa apua lisäksi Sosiaalitoimistosta, maahanmuuttajavirastosta, Kansalaistalolta, suomenkielen kurssien opettajilta, Punaisen Ristin toimintakeskus Vatakasta, Maistraatista, Poliisilta, TE-toimistosta, Kelasta ja opiskelijatutorilta. Vain yksi henkilö kertoi tehneensä kaiken itse.

7.4 Hyvin Suomessa menneet asiat

Hyvin menneistä asioista eniten mainittiin kaupungin peruspalveluista saatu hyvä palvelu. Kelan, Työ- ja elinkeinotoimiston tai Sosiaalitoimiston hyvä palvelu ja tuki mainittiin 12 kertaa. Lasten kouluun ja päiväkotiin pääsemisen mainitsi puolestaan kolme vastaajaa. Asunnon saamisen mainitsi neljä henkilöä.

”Jokainen toimisto on valmis avaamaan ovensa ja voit kysyä heiltä mitä tahansa haluat.”

Hyvin Suomessa menneistä asioista toiseksi eniten mainittiin avun ja tiedon saaminen. Erityisesti Suomessa pitempään asuneilta ystäviltä, perheeltä ja sukulaisilta saatu vertaistuki koettiin tärkeäksi. Sen mainitsi kymmenen henkilöä. Tämän lisäksi seitsemän vastaaja mainitsi maahanmuuttajatyönkeskus Sillalta saadun avun.

”Kun tulin Suomeen, ystäväni olivat täällä. Pystyin kysymään heiltä elämästä Suomessa.”

Kolmanneksi eniten mainittiin Joensuun kaupunki ja sen asukkaat. Neljä vastaajaa kiitti kaupungin asukkaiden ystävällisyyttä ja kaksi mainitsi kaupungin viihtyisyyden. Lisäksi kaksi vastaajaa mainitsi hyvät vapaa-ajanviettomahdollisuudet.

”Kaikki tapaamani ihmiset, ovat saaneet minut tuntemaan itseni tervetulleeksi.”

Lisäksi kolme vastaajaa mainitsi kotoutumisen ja integraation menneen hyvin. Kaksi vastaajaa mainitsi opiskelemaan pääsyn ja yksi vastaajaa mainitsi päässeensä töihin. Eniten mainittu hyvin menneeksi koettu asia oli suomenkielen kurssille pääseminen, jonka mainitsi 12 vastaajaa.

7.5 Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalvelut

Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluiden koskevia kysymyksiä oli kolme. Ensin kysyttiin monivalintakysymyksellä sitä, mikä maahanmuuttajapalveluiden antama ohjaus ja neuvonta on maahanmuuttajille tärkeintä. Valmiissa listassa lueteltiin kaikki asiat, joissa maahanmuuttajapalveluista saa ohjausta. Siitä sai valita niin monta asiaa, kuin halusi. Toiseksi kysyttiin, kuinka hyvin maahanmuuttajapalvelut ovat auttaneet maahanmuuttajia heidän avun tarpeissaan. Vastausvaihtoehdot olivat ”todella hyvin”, ”hyvin”, ”huonosti” ja ”todella huonosti”. Viimeiseksi kysyttiin avoimella kysymyksellä, mitä sellaista apua maahanmuuttajat olisivat maahanmuuttajapalveluista tarvinneet, jota eivät olleet sieltä saaneet.

Maahanmuuttajapalveluiden antaman ohjauksen ja neuvonnan osalta ei vastauksissa noussut selkeästi esiin muita tärkeämpiä tai vähemmän tärkeämpiä asioita. Kaikkia listattuja asioita valittiin tasaisesti ja suurin piirtein yhtä paljon.

Vastaajat olivat erittäin yksimielisiä sen suhteen, kuinka hyvin he olivat kokeneet saaneensa maahanmuuttajapalveluilta palvelua avuntarpeisiinsa. Vain yksi 41 kaupungin maahanmuuttajapalveluita käyttäneestä vastaajasta oli kokenut saaneensa apua huonosti. Erittäin hyvin apua oli kokenut saaneensa peräti 26 henkilöä ja hyvin 14 henkilöä. Kenenkään mielestä palvelu ei ollut ollut erittäin huonoa.

15 vastaajaa mainitsi kuitenkin asioita, joissa olisivat kaivanneet apua. Eniten vastaajat kaipasivat apua työn saantiin liittyvissä asioissa, joista mainitsi kuusi vastaajaa. Seuraavaksi eniten kaivattiin asumiseen liittyvää tukea. Neljä vastaajaa kaipasi enemmän tukea asunnon löytämisessä. Kolmanneksi eniten vas-

taajat kaipasivat tietoa peruspalveluista. Enemmän tietoa terveysterveystoimista kaipasi kolme vastaajaa, Kelan palveluista yksi vastaaja ja lasten kerhoista yksi. Virastoasioimiseen olisi kaivattu myös lisää tukea. Kaksi henkilö kaipasi apua asiapapereiden täyttämiseksi ja yksi oli jäänyt kaipaamaan tulkkausapua. Vapaa-ajanviettomahdollisuuksista kaipasi enemmän tietoa kaksi vastaajaa. Lisäksi yksi vastaaja kaipasi lakiasioihin liittyvää tietoa ja toinen enemmän suomenkielen kursseja.

Kyselylomakkeen lopuksi annettiin mahdollisuus antaa palautetta maahanmuuttajapalveluille. Palaute oli miltei kokonaan positiivista. Ainoastaan yhdellä kyselyyn vastanneella oli negatiivinen kokemus maahanmuuttajapalveluissa asioinnista.

8 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

8.1 Millaista apua maahanmuuttajat Joensuussa tarvitsevat maahanmuuton alussa ja tänne kotoutuessaan?

Opinnäytetyössä haettiin vastauksia kolmeen tutkimuskysymykseen. Näistä ensimmäinen oli, millaista apua maahanmuuttajat Joensuussa tarvitsevat maahanmuuton alussa ja tänne kotoutuessaan. Tähän kysymykseen saatiin vastattua kiitettävästi, sillä kaikissa 70 tutkimukseen mukaan kelpuutetuista vastauslomakkeesta oli vastattu kysymyksiin avuntarpeista. Tutkimuksen tulosten perusteella selkeästi yleisimmät vastanneiden maahanmuuttajien avuntarpeet maahanmuuton alussa ovat suomen kielen oppimisen tarve (59 % vastaajista mainitsi) ja työn saamisen tarve (50 % vastaajista). Seuraavaksi yleisimpiä esiintulleita avuntarpeita olivat peruspalveluihin kuuluvat asunnon saamisen tarve (mainitsi 36 %) ja taloudellisen tuen tarve (24 % mainitsi). Samalla tasolla olivat ohjaukseen ja neuvontaan lukeutuvat tulkkausapu (26 % mainitsi) ja avuntarve asiapapereiden täyttämiseksi (mainitsi 19 %). Opiskelupaikan saavuttamisen tarpeen mainitsi puolestaan 16 % ja terveysterveystoimien tarpeen 14 % vastanneista.

Kaiken kaikkiaan esiin tulleet avuntarpeet eivät olleet kovin yllättäviä. Tulokset vastasivat aikaisempien vastaavien tutkimusten ja selvitysten tuloksia, joita tarkasteltiin tämän opinnäytetyön teoriaosiossa. Sekä kielen oppiminen että työn saaminen olivat maahanmuuttajien kotoutumisen ja Suomessa elämisen kannalta tärkeimpien tekijöiden joukossa myös vuoden 2012 maahanmuuttajabarometrissa: työ oli keskiarvoltaan maahanmuuttajien tärkeimmäksi arvioima elämiseen ja kotoutumiseen vaikuttava tekijä ja suomen tai ruotsin kielen taito oli toisena (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 19–20). Työllistyminen osoittautui maahanmuuttajien mielestä tärkeimmäksi yhteiskuntaan sisään pääsemistä ja kotoutumista auttaneeksi tekijäksi myös Pirttiahon ja Niemelän opinnäytetyössä kielen oppimisen ollessa myös tärkeä tekijä (Pirttiaho & Niemelä 2014, 44–53). Samoin työ oli maahanmuuttajien mielestä tärkein yksittäinen asia kotoutumisen onnistumisessa Marika Salovaaran tutkimuksen mukaan. Myös kielen oppimista pidettiin erittäin tärkeänä varsinkin työllistymisen, mutta myös muuten yhteiskuntaan sisäänpääsyn kannalta. (Salovaara 2010, 18–25.) Myös asunto, parempi taloudellinen tilanne ja terveystalvelut olivat maahanmuuttajabarometrissa erittäin tärkeäksi Suomessa elämisen kannalta arvioituja tekijöitä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 19–20). Salovaaran opinnäytetyössä tuli myös esiin terveydenhuoltopalveluiden oppiminen ja rekisteröitymisasiat tärkeinä kotoutumista tukevinä tekijöinä. Voidaan siis nähdä, että tämän opinnäytetyön tuloksissa on paljon samaa muiden samoista aiheista tehtyjen tutkimusten kanssa. Varsinkin näin on kielen oppimisen ja työn saamisen osalta.

Kun katsotaan eniten esiin tulleita avuntarpeita eli kielen oppimista, työn saamista, asunnon saamista, taloudellista tukea ja tulkkausta, käy selväksi, että haastateltavana on todella ollut melko vastikään Suomeen muuttaneita henkilöitä. Kaikki nämä tekijät kuuluvat selvästi kotoutumisen alkuvaiheeseen. Näin ollen tuloksia ei voi pitää kovin yllättävinä. Kaikkiin näihin avuntarpeisiin on varauduttu hyvin nykyisessä kotoutumislaissa. Eniten haasteita maahanmuuttajille aiheuttaa luonnollisesti aluksi juuri työllistyminen ja kielen oppiminen. Niitä kuitenkin voidaan pyrkiä helpottamaan kotoutumislainmukaisella kotoutumissuunnitelmalla. Siihen kirjataan palvelut ja toimenpiteet, jotka edistävät maahanmuuttajien kielen oppimista ja muita yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 11. §, 14. §).

Useat tässä opinnäytetyössä esiin tulleista maahanmuuttajien avun tarpeista kuuluvat kunnan peruspalveluihin, jotka ovat saatavilla maahanmuuttajille samalla lailla kuin kaikille muillekin. Ratkaisevaa on se löytävätkö maahanmuuttajat näihin palveluihin ja osaavatko he käyttää niitä. Tämän vuoksi maahanmuuttajat tarvitsevat vahvaa neuvontaa ja ohjausta, joka on nykyisessä kotoutumislaissa maahanmuuttajille taattu. Kunnan, TE-toimiston ja muiden viranomaisten tulee huolehtia ohjauksen ja neuvonnan antamisesta kotoutumista edistävästä toimenpiteistä ja palveluista (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386, 8. §). Joensuussa tilanne on Sillan myötä hyvä, sillä ohjausta saa aina yhdestä tietystä paikasta.

Viranomaisasiointiin liittyvä asiapapereiden täyttämisen avuntarve on myös lähinnä ohjausta ja neuvontaa vaativa avuntarve. Toki kaikki tutkimuksessa esiin tulleet avuntarpeet vaativat pohjimmiltaan neuvoa ja ohjausta, koska maahanmuuttajille koko palvelujärjestelmä on outo. Marika Hallikaisen tutkimuksesta kävi ilmi, että maahanmuuttajat kokevat palvelujärjestelmän ja palveluissa asiointien vaikeasti ymmärrettävänä ja tuki ja neuvonta osoittautuivat erittäin tärkeäksi palvelujärjestelmässä selviytymiseksi (Hallikainen 2011, 71–72, 97–100).

8.2 Mistä tai keneltä maahanmuuttajat ovat saaneet apua avuntarpeisiinsa Joensuussa?

Toisena tutkimuskysymyksenä oli, mistä tai keneltä maahanmuuttajat ovat saaneet apua avuntarpeisiinsa Joensuussa. Tämän kysymyksen osalta tulokset olivat selkeät. 84 % kaikista vastaajista kertoi saaneensa apua lähipiiriltään eli ystäviltä työkavereilta tai perheeltä. Internetistä apua kertoi hakeneensa 30 vastaajaa eli 43 % vastaajista. Internet oli kuitenkin kaikilla lisätukena, eikä kennelläkään ainoana avun lähteenä. Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaana kertoi olleensa 42 vastaajaa eli 60 % vastaajista. Lisäksi 29 vastaajaa eli 41 % oli ollut yhdessä tai useammassa muista Sillan palveluissa. Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaista 21 eli 30 % oli käyttänyt myös jotain muista Sillan palveluista. Lisäksi vastaajat kertoivat saaneensa apua Sosiaalitoimistosta, maahanmuuttajavirastosta, Kansalaistalolta, suomenkielen kurssien opettajilta, Punaisen Ristin

toimintakeskus Vatakasta, Maistraatista, Poliisilta, TE-toimistosta, Kelasta ja opiskelijatutorilta. Vain yksi vastaaja kertoi tehneensä kaiken itse.

Lähipiirin tuki oli siis toisin sanoen yleisin avun lähde, vaikka muitakin lähteitä tuli esiin paljon. Hallikaisen opinnäytetyössä maahanmuuttajat kertoivat myös saavansa tukea ja neuvoja eniten ystäviltään ja muilta tutuilta (Hallikainen 2011, 97–100). Pirttiahon ja Niemelän opinnäytetyössä haastateltavat painottivat myös tukiverkoston avun tärkeyttä yhteiskuntaan sisään pääsemisessä (Pirttiaho & Niemelä 2014, 44–53).

Tuloksia katsoessa voidaan todeta, että vaikka lähipiiri oli suuri avunlähde, on Joensuussa maahanmuuttajille hyvin vaihtoehtoja paikoista, joista hakea apua. Erityisen hyvä asia on Silta, koska siellä on paljon palveluita keskitettynä saman katon alle. Silta ja maahanmuuttajapalvelut olivatkin tavoittaneet yllättävän paljon kyselyyn osallistuneista maahanmuuttajista. Tiedotusta kaupungin maahanmuuttajapalveluista ja Sillasta voitaisiin kuitenkin vielä lisätä. Useat vastaajat eivät olleet käyneet Sillalla, vaikka he olisivat vastaustensa perusteella hyöttyneet heidän palveluistaan. Kaupungin maahanmuuttajapalveluista ja Sillasta voisi kertoa esimerkiksi pakollisissa virastoissa, joissa kaikki maahanmuuttajat käyvät: poliisilaitoksella oleskelulupaa tai EU-kansalaisen rekisteröintiä hankkiessa ja Maistraatissa kuntaan rekisteröitymisen lomassa. Osalla vastaajista oli selkeästi tarvetta kertoa kohtaamistaan vaikeuksista laajemmin, mitä lomake mahdollisti ja he kysyivät sen välityksellä myös apua. Nämä henkilöt olivat juuri niitä, jotka eivät olleet maahanmuuttajapalveluissa tai Sillan muissa palveluissa käyneet. Internetiä oli käytetty myös paljon avunlähteenä. Itsenäisyys avun etsinnässä onkin hyvä asia, kunhan apua osaa hakea myös muualta, kun sitä oikeasti tarvitsee.

8.3 Kuinka hyvin Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalvelut vastaavat maahanmuuttajien avuntarpeisiin?

Kolmantena tutkimuskysymyksenä oli, kuinka hyvin Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalvelut vastaavat maahanmuuttajien avuntarpeisiin. Vastaajat ar-

vioivat maahanmuuttajapalveluista saamansa avun erittäin positiivisesti. Tyytyväisiä saamaansa palveluun oli peräti 98 % maahanmuuttajapalveluissa käyneistä maahanmuuttajista. Erittäin hyvin apua oli kokenut saaneensa peräti 63 % vastaajista ja hyvin 34 %. Näin ollen oli hieman ristiriitaista, että 15 vastaajaa mainitsi asioita, joissa eivät mielestään olleet saaneet maahanmuuttajapalveluita apua. Varsinkin, kun nämä asiat olivat samoja, joissa maahanmuuttajapalveluista tulisi saada ohjausta ja jotka oli lueteltu aikaisemmassa kysymyksessä. Tämä johtaa minut epäilemään, että ainakin osa vastaajista oli mahdollisesti ymmärtänyt kysymyksen väärin. Toinen vaihtoehto on, että he ovat saaneet mainitsemiinsa asioihin apua, mutta eivät ole kokeneet sitä riittäväksi.

Kaiken kaikkiaan Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalvelut nähtiin vastaavan ilmeisen hyvin maahanmuuttajien avuntarpeisiin. Vapaaehtoisessa avoimessa palautteessa ei ilmennyt kuin yksi hyvin negatiiviseen sävyyn palveluita kommentoinut henkilö, joka ei ollut kokenut saaneensa apua ongelmaansa. Tämän lisäksi pari henkilöä harmitteli, ettei heitä oltu informoitu palveluista, eivätkä sen takia olleet myöskään käyttäneet niitä. Lisäksi yksi vastaaja oli kokenut kielimuurin ongelmallisena asioinnin kannalta.

9 Pohdinta

9.1 Luotettavuus

Koska voidaan ajatella, että kaikki ihmisiä ja kulttuureita koskevat kuvaukset ovat uniikkeja, luotettavuuden arviointia ei perinteisten määrällisen tutkimuksen keinoin laadullisen tutkimuksen piirissä aina pidetä mielekkäänä. Siltikin jokaisen tehdyn tutkimuksen luotettavuutta tulee pystyä jollain tavoin arvioimaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 217.) Laadullisen tutkimuksen keskeisin tutkimusväline on tutkija itse ja näin ollen hän on myös tutkimuksen luotettavuuden tärkein kriteeri. Tämän vuoksi luotettavuuden arviointi kohdistuu koko tutkimusprosessiin. (Eskola & Suoranta 1998, 211.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkimuksen kaikkien vaiheiden toteuttamisen tarkka kuvaaminen. On kuvattava, mistä ja millä menetelmin aineisto on hankittu ja tuotava esiin mahdolliset aineiston keräämistä vaikeuttaneet tekijät ja mahdollisuudet virhetulkintoihin. Aineiston luokittelu tulee myös perustella lukijalle. Tehdyt tulkinnat tuloksista tulee myös perustella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 217.)

Tässä opinnäytetyössä on pyritty noudattamaan mahdollisimman tarkasti virallista opinnäytetyön ohjetta. Tutkimuksen eri vaiheet on kuvattu tarkasti ja tutkimusmenetelmien valinnat on perusteltu. Lisäksi on pyritty huolellisuuteen. Kyselylomakkeeseen kuitenkin mahtui yksi selkeä virhe. Kysymyksessä 12 ei huomattu rajata valintojen määrää, vaan tärkeimpiä asioita joihin oli saanut maahanmuuttajapalveluista apua, sai valita niin monta kuin halusi. Tämä johti siihen, että moni vastaajista valitsi kaikki tai miltei kaikki listan asioista. Kysymys ei kuitenkaan ollut tutkimuksen kannalta kriittinen, joten suurta vahinkoa ei syntynyt.

Aineiston luotettavuuteen on voinut vaikuttaa kysymysten ymmärtämisen vaikeus, sillä kaikki eivät pystyneet lukemaan kysymyksiä ja vastaamaan niihin omalla kielellään. Kyselylomakkeiden laatimisessa pyrittiin kuitenkin selkokielisyyteen ja yksiselitteisyyteen ymmärtämisen helpottamiseksi. Lähinnä ymmärtämisen ja itsensä ilmaisemisen ongelmat näkyivät vastausten pituudessa. Lomakkeet, joissa oli vastattu kysymyksiin erityisen suppeasti, karsittiin pois lopullisesta aineistosta, eivätkä ne näin ollen vaikuttaneet luotettavuuteen. Reilusti suurin osa vastaajista pystyi kuitenkin vastaamaan kysymyksiin kiitettävästi ja heidän vastauksistaan näki, että he olivat myös ymmärtäneet kysymykset. Vastaustilanteissa kielikurssilaiset vaikuttivat pohtivan kysymyksiä ja vastauksiaan tarkkaan ja moni kysyi neuvoa, jos jokin oli epäselvää. Kurssilaiset vaikuttivat siis myös motivoituneilta. Vain hyvin harva kieltäytyi osallistumasta tutkimukseen.

On mahdollista, että joidenkin vastausten tulkintaan on vaikuttanut se, että vastauksia jouduttiin kääntämään. Jotain saattoi käännöksissä hukkoa vastaajan alkuperäisestä vastauksesta. Itse kääntämäni vastaukset olivat kuitenkin suurimmaksi osaksi hyvin yksiselitteisiä. Kääntämisessä jouduttiin kuitenkin anta-

maan vastuuta myös muille, sillä pystyin kääntämään itse ainoastaan englanninkieliset vastaukset.

9.2 Tutkimuksen eettisyys

Kaikkeen tieteelliseen tutkimukseen liittyy paljon eettisiä valintoja, jotka on tärkeä huomioida tutkimusta tehtäessä. Lähtökohta on, että tutkimuksen kaikissa vaiheissa tulee noudattaa rehellisyyttä. Toisten tutkijoiden tekstejä ei saa plagioida ja jos muiden tekstejä lainataan, viittaaminen lähteisiin tehdään huolellisesti. Tuloksia ei saa keksiä itse eikä niitä saa kaunistella. Raportointi ei saa olla puutteellista tai harhaanjohtavaa, vaan esimerkiksi käytetyt menetelmät on kerrottava ja mahdolliset puutteet tuotava esiin. (Hirsijärvi ym. 2004, 25–27.)

Tutkimuksen kohteena olevien ihmisten eettinen kohtelu on myös äärimmäisen tärkeää laadullisessa tutkimuksessa. Tutkimukseen osallistuville henkilöille on ensinnäkin kerrottava ymmärrettävästi, mistä tutkimuksessa on kyse: sen tavoitteet ja menetelmät sekä mahdolliset riskit. Tutkimukseen osallistumisen tulee myös olla vapaaehtoista. Tutkimukseen kohteena oleville henkilöille on tehtävä selväksi, että osallistuminen ei ole pakollista. Suostumusta antaessaan kohdehenkilöillä tulee olla täysi käsitys siitä, mistä tutkimuksessa on kysymys ja mihin heidän antamaansa informaatiota käytetään. Lisäksi tulee huomioida tutkimukseen osallistuvien anonymiteetti, tutkimustietojen luottamuksellisuus ja tutkittavien hyvinvointi. Osallistujat tulee jättää tutkimuksessa nimettömiksi, tutkimuksessa saatuja tietoja ei saa käyttää muuhun kuin mihin niitä on kerrottu käytettävän ja osallistujien hyvinvointi ja oikeudet on taattava. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131–132.)

Tässä opinnäytetyössä kiinnitettiin tarkkaan huomiota siihen, että maahanmuuttajat ymmärsivät varmasti ennen vastaamista, mistä tutkimuksessa oli kyse ja että heidän ei ollut pakko osallistua kyselyyn. Tämän selvittämiseksi kyselylomakkeeseen liitettiin saateviesti. Siinä kerrottiin mitä olin tekemässä, mitä varten ja missä saatu tieto julkaistaisiin. Lisäksi kerrottiin, että kyselyyn tulee vastata anonymisti. Poikkeus tähän oli kyselyn lopussa oleva haastattelupyyntö,

jonka sai täyttää, jos halusi ja josta kerrottiin erikseen. Saateviesti oli kysymysten tapaan käännetty englanniksi, venäjäksi, thaiksi ja arabiaksi ja sen laatimissa kiinnitettiin huomiota selkokielisyyteen. Saatekirjeen lisäksi samat asiat kerrottiin kaikille myös suullisesti. Näin varmistettiin, että kaikki ymmärsivät, mistä oli kyse kielestä riippumatta. Tilanteen selvittämisessä apuna olivat kielikurssien opettajat, jotka kertoivat tutkimuksesta ja sen vapaaehtoisuudesta ennen kuin tulin teettämään kyselyä. Tärkeää oli huomioida, että maahanmuuttajat eivät erehtyneet luulemaan kyselyä kurssitehtäväksi, vaikka vastaaminen tapahtui kielikurssin oppitunnilla. On toki mahdollista, että osa kurssilaisista tunsi painetta vastata kyselyyn, jos kaikki muutkin tekivät niin, mutta kaikki mahdollisuudet kieltäytymiseen annettiin. Tämä opinnäytetyö on myös muilta osin tehty täyteen rehellisyyteen perustuen aiemmin esiteltujen eettisyyden sääntöjen mukaisesti. Tein kielikurssien opettajien kanssa myös tutkimuslupasopimukset ennen kyselyjen suorittamista.

9.3 Hyödynnettävyys ja jatkokäyttö

Tutkimuksessa saadut tulokset menevät Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluiden arvioitaviksi ja hyödynnettäväksi niin kuin he näkevät parhaaksi. Luulen, että he hyötyvät tutkimuksen tuloksista. He saavat tietoa maahanmuuttajien avuntarpeista ja voivat sen perusteella lisätä tukea ja neuvontaa alueilla, joihin kenties eivät ole kiinnittäneet ennen huomiota. Toinen vaihtoehto on, että he voivat tyytyväisenä todeta palveluidensa olevan hyvin maahanmuuttajien avuntarpeet huomioivia. He voivat myös ottaa huomioon muutamia maahanmuuttajien esiin tuomia parannusehdotuksia. Suurimmaksi osaksi arviot ja palaute maahanmuuttajapalveluista oli äärimmäisen positiivista. Tällä uskon olevan rohkaiseva merkitys työntekijöille, sillä se osoittaa tehdyn työn positiivisen merkityksen asiakkaiden elämässä.

Vaikka opinnäytetyössä saatiin mielestäni tietoa suhteellisen hyvin, on tutkimus silti melko pintapuolinen katsaus maahanmuuttajien kohtaamiin haasteisiin Suomessa. Kovin syvälle ihmisten elämään ei päästy, mikä oli arvattavissa kyselylomakkeella tietoa hankittaessa. Kun nyt tiedossa on kuitenkin jo suuntavi-

vat maahanmuuttajien tuen tarpeista, tutkimusta voitaisiin jatkaa tekemällä esimerkiksi haastatteluja. Niissä voitaisiin keskittyä tärkeimpiin esiin tulleisiin asioihin ja saada niistä enemmän irti. Voitaisiin esimerkiksi selvittää, mikä työn saamisesta tekee vaikeaa ja niin edelleen. Kenties joku muu aiheesta kiinnostunut opiskelija käyttää työtäni pohjana syväluotaavammalle tutkimukselle aiheesta.

9.4 Oppimisprosessi

Opinnäytetyön tekeminen oli monivaiheinen matka, jonka varrelle mahtui paljon niin oppimisen ja onnistumisen kokemuksia kuin myös haasteita. Erityisesti aineiston hankinnan suhteen oli paljon epävarmuutta. Alun alkaen oli tarkoitus kerätä aineisto haastattelemalla. Tämä idea kuitenkin kariutui, koska se olisi vaatinut tulkkia, jota ei valitettavasti pystytty järjestämään. Haastattelun sijaan päädyttiin lopulta kyselomakkeen käyttöön. Lomakkeen suunnittelu ja viimeistely lopulliseen muotoonsa vaati paljon ajatustenvaihtoa ja yhteistyötä toimeksiantajan kanssa. Erityisesti selkokieliisyyteen tuli kiinnittää paljon huomiota yksittäisiä sanoja myöten, jotta kysymykset olisivat mahdollisimman helposti ymmärrettäviä ja yksiselitteisiä. Lomakkeen suunnitteluun liittyvien yksityiskohtien oppiminen oli yksi tärkeä oppimiskokemus, josta on varmasti hyötyä myös tulevaisuudessa työelämässä.

Erittäin tärkeää opinnäytetyön onnistumisen kannalta oli se, että lomakkeille ja vastauksille löytyi toimeksiantajan avulla kääntäjät erityisesti venäjäksi, mutta myös thaksi ja arabiaksi. Ennakkoon oli nimittäin tiedossa, että suurin osa kielikurssilaisista tulisi olemaan venäläisiä ja heidän englanninkielentaitonsa ei kovin monella olisi riittävää ymmärtämään kysymyksiä saatikka vastaamaan niihin muuksi kuin venäjäksi. Käännösavun varmistumisen odottaminen oli kenties koko prosessin raastavin vaihe.

Itse aineiston kerääminen oli yllättävän mutkatonta ja koko opinnäytetyöprosessin miellyttävin kokemus. Aineiston kerääminen kielikursseilla osoittautui erittäin toimivaksi ratkaisuksi. Kurssien opettajat ottivat minut avosylin vastaan ja olivat suurena apuna auttamassa selittämässä tutkimuksesta oppilailleen ja auttoivat

heitä myös kysymysten ymmärtämisessä. Myös miltei kaikki kurssien oppilaat suostuivat vastaamaan kyselyyn, mikä oli helpotus. Vastausten laajuus ja laatukin olivat yllättävän hyviä. Se, kuinka kurssilaiset osaisivat ja jaksaisivat vastata avoimiin kysymyksiin, oli epävarmaa ja jännittävää. Avointen kysymysten käytöstä keskustelimmekin pitkään sekä toimeksiantajan että opinnäytetyön ohjaajien kanssa. Avointen kysymysten käytössä oli olemassa riski, että vastausten laatu ja laajuus eivät olisi riittäviä ja että aineistoa ei näin tulisi tarpeeksi. Aineistoa saatiin kyselylomakkeella kuitenkin kerättyä tämä huomioon ottaen tarpeeksi.

Aineiston käsittely ja analysointi vastausten litteroinnista lopputuloksiin oli melko uusi ja vieras prosessi, joka aiheutti myös stressiä. Analysoitavaa raakaa tekstiä oli lopulta yllättävän paljon ja työn määrää myös lisäsi entisestään englanninkielisten vastausten kääntäminen. Koska suurin osa kysymyksistä oli avoimia, oli kirjoittamista ja koodaamista paljon ja ylitarkka työskentelytapani pakotti tarkastamaan tuloksia useaan otteeseen. Tämä vei paljon aikaa. Myös aineiston varsinainen analysointi tuntui vaikealta erityisesti tuen tarpeiden osalta. Monesti tuli huomattua kaipaavansa työparia, jonka kanssa olisi voinut vaihtaa ajatuksia ja varmistaa, että omat ideat ja ajatukset olivat järkeviä. Työ olisi parin kanssa edistynyt varmasti huomattavasti nopeammin. Luulen, että motivaatiotakin olisi ollut enemmän, kun olisi ollut vastuussa myös toisen ihmisen valmistumisesta ja ihmettä olisi jäänyt vähemmälle. Opinnäytetyön ohjaajien apu oli kuitenkin korvaamattoman arvokasta työn edistymisen kannalta. Koin lukupiirin olevan todella iso apu erityisesti prosessin alussa.

Kaiken kaikkiaan koin, että opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessaan tärkeä oppimiskokemus. Sen loppuun saattaminen tuntui erittäin palkitsevalta, mutta oli samalla myös suuri helpotus. Tärkein anti prosessissa oli se, että opin maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työstä ja heidän tarpeistaan paljon uutta. Opin uutta niin kaupungin maahanmuuttajapalveluihin syvemmin tutustumisen kuin myös teoriaan ja tutkimuksiin perehtymisen kautta. Maahanmuuttajatyön kenttä aukeni paremmin, kuin koko opintojen aikana ennen opinnäytetyötä. Lisäksi totta kai tutkimuksen tekemisen säännöistä ja kurinalaisuuksista jäi todennäköisesti jotain mieleen. En tiedä milloin tutkijan ura saa jatkoa, jos koskaan, mutta

seuraavalla kerralla prosessi on varmasti paljon helpompi ja kevyempi tämä kokemuksen ansiosta. Maahanmuuttajien kanssa toimiminen aineiston keräämisessä oli kenties mielekkäin ja palkitsevin vaihe koko prosessissa vaikka ei kestänytkaan pitkään. Ajatuksissa onkin, että tuleva työ voisi löytyä maahanmuuttajien parista.

Lähteet

- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.
- Hallikainen, M. 2011. Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkimus, Sosionomi YAMK. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201103213427>. 8.12.2014.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus: Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes.
- Joensuun kaupunki 2014. Joensuun kaupungin kotouttamisohjelma 2014–2017. <http://www.joensuu.fi/documents/11127/257630/Joensuun+kaupungin+kotouttamisohjelma+2014-2017/bb35b2df-c6f5-4b5b-b5fe-5d83d7639b5b>. 9.10.2014.
- Joensuun kaupunki 2015. Maahanmuuttajien palvelupiste Silta. <http://www.joensuu.fi/maahanmuuttajapalvelut>. 9.1.2015
- Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386.
- Maahanmuuton mahdollisuudet ja käytännöt hanke 2014. Mitä palveluohjaus on? <http://www.maahanmuutonmahdollisuudet.fi/palveluohjaus/>. 14.1.2015
- Maahanmuuttovirasto 2013. Oleskelulupa Suomeen: muut kuin EU/ETA -kansalaiset. http://www.migri.fi/download/16425_oleskelulupa_fi.pdf?8197376a0ecad088. 4.1.2015.
- Maahanmuuttovirasto 2014. Tilastokatsaus, oleskeluluvat 1.1.–31.12.2013. http://www.migri.fi/download/50381_Tilastokatsaus_Oleskeluluvat_2013_pdf.pdf?a6ec0b50ccddd188. 5.10.2014.
- Maahanmuuttovirasto 2015. Keskeisiä maahanmuuttoon liittyviä termejä. <http://www.migri.fi/medialle/sanasto>. 12.1.2015
- Makkonen, T. & Koskeniemi, E. 2013. Muuttoliikkeen ja maahanmuuttajien aseman oikeudellinen sääntely. Teoksessa Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä, M. (toim.). Muuttajat: Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus, 55–80.
- Pirttiäho, A. & Niemelä, V. 2014. Kotoutumisen tekijät. Lapin ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014061212775>. 2.12.2014.
- Ronkainen, S., Karjalainen, A. & Mertala, S. 2008 Graafisen kyselylomakkeen suunnittelu. Teoksessa Ronkainen, S. & Karjalainen, A. (toim.) 2008. Sähköä kyselyyn! Web -kyselytutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Lapin yliopiston menetelmätieteiden laitoksen tutkimuksia 1. Tutkimusmenetelmät. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino. 31–41.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. 12.10.2014.
- Salovaara, M. 2010. Maahanmuuttajille suunnatun kotoutumista tukevan kurssin kehittäminen asiakkaiden näkökulmasta. Metropolia ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden johtaminen ja kehittäminen. Sosionomi

- ylempi AMK. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010122018754> . 17.11.2014.
- Saukkonen, P. 2013. Maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikka. Teoksessa Martinkainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä, M. (toim.). Muuttajat: Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus, 81–97.
- Sisäministeriö 2013. Valtioneuvoston periaatepäätös Maahanmuuton tulevaisuus 2020 -strategiasta. Helsinki: Sisäministeriö.
- Sisäministeriö 2014. Maahanmuuttopolitiikka. <http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/maahanmuuttopolitiikka>. 10.10.2014.
- Suomi.fi 2014. Maahanmuutto. http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palvelut_aiheittain/maahan_ja_maastamuutto/maahanmuutto/. 9.10.2014.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013. Palveluohjaus. <http://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/aikuissosiaalियोn-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaalियोn-palveluohjaus>. 14.1.2015.
- Tilastokeskus 2014a. Väestörakenne 2013: Ulkomaalaistaustaisten määrä ylitti 300 000 rajan. http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2013/02/vaerak_2013_02_2014-12-10_tie_001_fi.html. 11.1.2015.
- Tilastokeskus 2014b. Muuttoliike 2013: Maahanmuutto ja sen voitto kasvoivat vuotta aiemmasta. http://www.tilastokeskus.fi/til/muutl/2013/muutl_2013_2014-04-29_tie_001_fi.html. 11.10.2014.
- Tuomi, J. Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Maahanmuuttajabarometri 2012. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Maahanmuuttajien palvelut lyhyesti. http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/kotouttamistyon_tautsaa/maahanmuuttajien_palvelut_lyhyesti. 5.10.2014.
- Valli, R. 2007. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Juva: WS Bookwell Oy. 102–125.
- Väestöliitto 2014. Maahanmuuttajat. http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/maahanmuuttajat/. 22.02.2014.



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Toimeksiantaja	
Organisaation nimi:	Joensuu kaupunki, raahamunntajapalvelut
Toimeksiantajan edustaja:	Tarja Munne
Osoite:	Koulukatu 24 B, 80100 Joensuu
Puhelinnumero:	050 413 3255
Sähköposti:	tarja.munne@jns.fi

Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot	
Koulutusohjelma:	Sosiaalialan k.
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	1101702 Tatu Tossavainen
Puhelinnumero:	044 352 9220
Sähköposti:	tatu.tossavainen@edu.karelia.fi

Toimeksiannon kuvaus	
Aihe	Kyselytutkimus raahamunntajien arjon tekemistä
Toteutusmuoto	Kyselytutkimus (lomake)
Aikataulu	1.3.2014 - 31.10.2014
Kustannusarvio ja kustannusvastuu	0 €

Toimeksiantajan sitoumukset	
Toimeksiantaja sitoutuu kääntämään kyselylomakkeet venäjäksi (+ arabia ja venäjän kielet vastaukset (+ muut kielet jos lomakkeet ja tulos) saadaan ruillla tielillä)	

Opiskelijan sitoumukset	
Opiskeli ja tekee kyselylomakkeen, kääntää sen englanniksi, analysoi eng. kielet vastaukset + foto aineisten analyysi. Tulokset jaavat	

Opinnäytetyön ohjaus Karelia-amk:ssa	
Ohjaaja(t):	kaupungin työntekijät ja alustaja Torri Kinnunen ja Päivi Puttonen

Opinnäytetyön julkisuus	
Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.	

Allekirjoitukset	
Päiväys 8.4.2014	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys Tatu Tossavainen
Päiväys 8.4.2014	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys Tarja Munne
Päiväys 8.4.2014	Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus ja nimenselvennys Torri Kinnunen Päivi Puttonen

Kysely maahanmuuttajille

Hei! Olen Tatu Tossavainen, kolmannen vuoden sosionomi opiskelija Karelia ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä maahanmuuttajista yhteistyössä Joensuun maahanmuuttajapalveluiden kanssa. Tämän kyselyn tavoitteena on saada tietoa maahanmuuttajien elämästä ja heidän avuntarpeesta. Lomakkeesta saatuja tietoja käytetään opinnäytetyössä. Lomake täytetään nimettömänä.

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli (Valitse oikea vaihtoehto)

1. Mies
2. Nainen

2. Ikä (Kirjoita viivalle): _____ vuotta

3. Kotimaa (Kirjoita viivalle): _____

4. Miksi muutit Suomeen? (Valitse oikea vaihtoehto)

1. Työ
2. Koulu
3. Perhe
4. Paluumuutto (Inkerin suomalainen)
5. Pakolaisuus

5. Kuinka pitkään olet asunut Suomessa? (Kirjoita viivalle): _____

6. Tulitko Suomeen yksin? (Valitse oikea vastaus)

1. Yksin
2. Perheen kanssa: **Kuinka monta perheenjäsentä perheessä on?** _____

7. Mitä tiesit Suomesta ennen Joensuuhun muuttamista? (Valitse oikea vaihtoehto)

1. Ei mitään tietoa
2. Olit lukenut Suomesta
3. Sinulla oli Suomessa perhettä tai ystäviä
4. Olit käynyt Suomessa aikaisemmin

AVUN TARPEET JA VAIKEUDET SUOMESSA**8. Mitä apua tarvitsit, kun muutit Suomeen? (Kirjoita alle)**

9. Mikä apu on sinun mielestä tärkeintä Suomeen muuttaessa? (Kirjoita alle)

10. Keneltä olet saanut apua asioihin Suomessa? (Valitse)

1. Ystävät/työkaverit/perhe
2. Internet
3. Muualta. Mistä? (Kirjoita)

11. Mitkä asiat sinulla on mennyt hyvin? (Kirjoita alle)

JOENSUUN MAAHANMUUTTAJAPALVELUT



12. Oletko käynyt Joensuun maahanmuuttajapalveluissa (Tarja ja Anne) Maahanmuuttajatyön keskus Sillalla? (Valitse)

1. Kyllä
2. Ei

13. Jos olet käynyt Joensuun maahanmuuttajapalveluissa (Tarja ja Anne), ympyröi alla olevista vaihtoehdoista sinulle tärkeimmät asiat, joihin olet saanut sieltä apua.

1. Terveysasiat (tietoa terveys palveluista)
2. Asuminen (tietoa mistä saada asunto)
3. Tietoa Kelan palveluista
4. Lupa-asiat (esimerkiksi oleskelulupa)
5. Tietoa kaupungin palveluista
6. Raha-asiat (Esimerkiksi tietoa toimeentulosta)
7. Suomen kieli (tietoa missä opiskella suomea)
8. Papereiden täyttäminen
9. Kotoutumissuunnitelman tekeminen
10. Perhe (esimerkiksi tietoa lasten päivähoidosta ja koulusta)
11. Opiskelu
12. Työn hakeminen
13. Muu. Mikä? (Kirjoita)

14. Jos olet käynyt Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluissa, kuinka hyvin olet mielestäsi saanut sieltä apua edellä oleviin asioihin? (Valitse)

1. Todella hyvin
2. Hyvin
3. Huonosti
4. Todella huonosti

15. Mitä muuta apua olisit tarvinnut maahanmuuttajapalveluilta? (sellaista mitä et ole sieltä saanut) (Kirjoita alle)

16. Jos olet käyttänyt muita Sillalla olevia palveluita, missä olet käynyt? (Valitse)

1. Maahanmuuttajien neuvontapiste (Kirsi, Jamal, Pha, Natalia tai Samatar)
2. Jomoni (Hanna-Leena)
3. Suomen Pakolaisapu (Anne)

17. Haluatko vielä sanoa jotain Joensuun kaupungin maahanmuuttajapalveluille? (Kirjoita alle)

Kiitos osallistumisesta kyselyyn!

Kyselylomakkeen lisäksi haluan haastatella maahanmuuttajia heidän arjen kokemuksista. Kirjoita, alle nimesi ja puhelinnumerosi ja sähköpostiosoitteesi ja kielet joita puhut, jos voin haastatella sinua. Minä otan sinuun mahdollisesti yhteyttä haastattelun sopimiseksi. Haastattelu on vapaaehtoinen.

Nimi: _____ Puhelin: _____

Sähköposti: _____

Kielet (ympyröi kielet joita puhut): 1. Suomi 2. Englanti 3. Venäjä 4. Muu



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Haen/haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

Opinnäytetyön aihe: Maahanmuuttajien arjen kokemukset ja
avun tarpeet

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö:

Pkky suomen helikurssi ryhmät

Tutkimuksen:

a) kohde/kohdejoukko: maahanmuuttajat

b) aineiston keruumenetelmä: kyselylomake (+rahd. haastattelut)

c) aineiston keruun ajankohta: 1. 4. 2014 - 31. 10. 2014

Opinnäytetyön ohjaaja/t:


Torsti Kiinninen

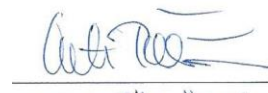
Päivi Puttonen

Työelämäohjaaja:

Torja Munne

29 / 4 2014


ANNA-LIISA HYVÄRINEN


OUTI PÖLLÄNEN

Tatu Tussavainen
TATU TUSSAVAINEN
LIITTEET: - tutkimussuunnitelma
- toimeksiantosopimus

Kukka-Lotta Parkkinen
KUKKA-LOTTA PARKKINEN



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Haen/haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

Opinnäytetyön aihe: Maahanmuuttajien arjen kokemukset ja avun tarpeet (ongelmat, haasteet) ja kokemukset Joensuun maahanmuuttajapalvelusta

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö: Prosevi Sørenin kielikurssit

Tutkimuksen:

- a) kohde/kohdejoukko: maahanmuuttajat
- b) aineiston keruumenetelmä: Kyselylomake (+ mahdoll. haastattelut)
- c) aineiston keruun ajankohta: 1.4.2014 - 31.10.2014

Opinnäytetyön ohjaaja/t:

Tommi Kinnunen

Päivi Putturi

Työelämäohjaaja:

Tarja Munne

17,4 2014

Maija Mustonen
MAIJA MUSTONEN

Anne Surakka
Anne Surakka

Tatu Tosjavainen

LIITTEET: - tutkimussuunnitelma
- toimeksiantosopimus

- TATU TOJSJAVAINEN



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Haen/haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

Opinnäytetyön aihe: Maahanmuuttajien arjen kokemukset, omat tarpeet

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö:

Itä-Suomen yliopiston koulutus- ja kehittämisspalvelu Aducate

Tutkimuksen:

a) kohde/kohdejoukko:

Maahanmuuttajat

b) aineiston keruumenetelmä:

Kyselylomake + rahd. haastattelut

c) aineiston keruun ajankohta:

1.6. 2014 - 31.10. 2014

Opinnäytetyön ohjaaja/t:

Taru Kinnunen

Päivi Puttonen

Työelämäohjaaja:

Tarja Munne Joensuu maahanmuuttajapalvelut

7/15/2014

Marjo-Riitta Kallio
MARJO-RIITTA KALLIO

Pati
PATI TOSSAVAINEN

LIITTEET: - tutkimussuunnitelma
- toimeksiantosopimus



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Haen/haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

Opinnäytetyön aihe: Joensuun raahanruuttajien ajien kokenutset ja
- kyselylomake tutkimus avuntarpeet

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö:

kasvatustieteiden tutkimuskeskusta järjestävät oppilaitokset, Joensuun maahan-
muuttajapalvelut

Tutkimuksen:

a) kohde/kohdejoukko: Joensuun kaupungin raahanruuttajat

b) aineiston keruumenetelmä: Kyselylomake + mahdolliset haastattelut

c) aineiston keruun ajankohta: 1.4.2014 - 30.10.2014

Opinnäytetyön ohjaaja/t:

Tormi Kinnunen Päivi Puttonen

Työelämäohjaaja:

Tarja Munne - Joensuun raahanruuttajapalvelut

16.14.2014

Tarja Munne
TARJA MUNNE

Tatu
TATU TOSSAVAINEN

LIITTEET: - tutkimussuunnitelma
- toimeksiantosopimus



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Haen/haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

Opinnäytetyön aihe: Maahanmuuttajien avun tarpeet ja arjen haasteet

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö:

Spring House, suomen kielen koulutus 2

Tutkimuksen:

a) kohde/kohdejoukko:

Maahanmuuttajat

b) aineiston keruumenetelmä:

kyseilylomake + mahdolliset haastattelut

c) aineiston keruun ajankohta:

1.4.2014 - 31.10.2014

Opinnäytetyön ohjaaja/t:

Taru Kinnunen

Päivi Puitturi

Työelämäohjaaja:

Tarja Munne - Joensuu maahanmuuttajapalvelut

15/5 2014

Samu Heikkinen
samu Heikkinen, kouluttaja

Taru Toivonen
TARU TOIVONEN

LIITTEET: - tutkimussuunnitelma
- toimeksiantosopimus

