

Invandrades digitala kompetens och sysselsättning

Översikt över upplevelserna av digitalisering, den egna digitala kompetensen och behovet av digitalt stöd hos arbetslösa invandrade i arbetsför ålder i Finland

21.5.2024



Sammanfattning

Digital kompetens blir allt viktigare för att sköta vardagliga ärenden och delta i samhällets verksamhet. Många ber sina närstående om stöd för att sköta digitala ärenden, men det finns också efterfrågan på olika digitala stödtjänster. Olika samfund och organisationer har i den digitala omvälvningen tagit eller fått ansvar för uppgifter inom digitalt stöd: myndigheter, Medborgarrådsgivningen, välfärdsområdena, kommuner och tredje sektorn. Dessutom ordnar privata företag digitalt stöd för sina egna kundmålgrupper.

Vårt mål med kartläggningen om invandrade, sysselsättning och digitalisering är att förstå hur digitaliseringen och behovet av digitalt stöd ter sig hos invandrade som söker ett arbete. I kartläggningen strävar vi efter att identifiera luckor i den digitala kompetensen och behoven av digitalt stöd när det gäller sysselsättning. Datainsamlingen har genomförts genom kvalitativa intervjuer med vissa språkgrupper (N=32) och telefonenkäter (N=240).

Huvudresultat av kartläggningen av invandrades digitala kompetens och sysselsättning:

1. Det är delvis utmanande för invandrade, oberoende av den invandrades nivå av digital kompetens, att använda finländska digitala tjänster. Särskilt det språk som används i tjänsterna och utmaningar med stark autentisering försvårar användningen av digitala tjänster även för personer med digital kompetens.
2. Personer med svag digital kompetens har ofta också utmaningar som berör kännedomen om och integrationen i det finländska samhället. De skulle kunna stödjas med nya former av digitalt stöd som är kopplade till exempelvis hobbyverksamhet och integration.
3. Brister i den digitala kompetensen verkar inte vara ett hinder för sysselsättning. Hinder för sysselsättning anknöt oftast till de kunskaper i finska som behövs i arbetet och som var oberoende av den invandrades digitala färdigheter. Kvaliteten på personens digitala färdigheter eller avsaknaden av sådana hade inte påverkat sysselsättningen.

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata har i uppgift att utveckla det digitala stödet på riksnivå och stöda organisationerna i att ordna det digitala stödet och utveckla den kompetens som behövs för det digitala stödet.

Vi utbildar och stöder digitala stödjare, kartlägger fenomen inom digital kompetens och utvecklar verksamhetsmodeller för digitalt stöd tillsammans med aktörer inom digitalt stöd.

I samband med arbetet har det framkommit ett behov av att bättre förstå behoven av digitalt stöd och hur man för närvarande svarar på dessa behov.

I den här rapporten kartlägger vi den digitala kompetensen och behovet av digitalt stöd ur perspektivet för invandrade som söker arbete.



Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
1 Inledning	4
1.1 Metoder för datainsamling	4
1.2 Perspektiv och avgränsningar	5
1.3 Centrala begrepp	6
2 Centrala fynd	10
2.1 Majoriteten av invandrarna har goda digitala färdigheter, men användningen av digitala tjänster hindras till exempel av oklart språk och tekniska bekymmer	10
2.2 Utmaningarna kring kändedomen om samhällets verksamhet framhävs hos personer med svag digital kompetens	10
2.3 Brister i den digitala kompetensen påverkar knappt alls möjligheterna att få arbete	11
3 Erfarenhet av digitalisering och digital kompetens	11
3.1 Upplevelser av att flytta till och integreras i ett digitaliserat Finland	12
3.2 Sysselsättning och digitalisering	15
3.3 Hinder för att använda digitala tjänster	16
4 Hjälpbehov och digitalt stöd	18
4.1 Stödbehov och erhållande av stöd särskilt för invandrade i arbetsför ålder	22
4.2 Personer med svaga digitala färdigheter behöver stöd för att klara av vardagliga ärenden	22
4.2.1 Ringa digitala erfarenheter och en kunskapsbrist som ofta är oberoende av personen själv och som är svår att ta igen	23
4.2.2 Man förlitar sig på närstående i användningen av digitala tjänster och enheter	24
4.3 Personer med goda digitala färdigheter utmanas av processerna, identifieringen och språkversionerna	25
4.3.1 De långsamma finska processerna framhävs när tjänsterna är digitala	25
4.3.2 Finskspråkiga digitala tjänster används med hjälp av översättningsapplikationer	26
4.3.3 En digitaliserad vardag är en vanlig vardag även i Finland	27
5 Bakgrund: Flytt till och integration i Finland	30
5.1 Flyttning till Finland och orsakerna bakom flytten	30
5.2 Vägar in i landet och till integration	31
5.2.1 Asylsökande och flyktingar	31
5.2.2 Personer som flyttat på grund av arbete eller studier	32
5.3 Integration och språkkunskaper	34
5.4 Integration som en livsförändring och stödnätverk	36
6 Bakgrund: Sysselsättningen av invandrade i Finland	41



6.1	Jobbsökningsprocessen och arbets- och näringstjänsterna	41
6.2	Utmaningar i sysselsättningen: språkkunskaper	42
6.3	Utmaningar i sysselsättningen: sätt att söka jobb och referenser	43
6.4	Utmaningar i sysselsättningen: diskriminering	44
6.5	Utbildningsbakgrund och sysselsättning	45
7	Källor	47
	Tack!	49



1 Inledning

Det finländska samhället har i hög grad digitaliserats och finländarna är ett folk med en hög digital kompetens jämfört med hela Europa. Till följd av internationaliseringen och flyttningsrörelsen har dock användarkretsen av digitala tjänster i Finland utvidgats. Antalet invandrade i Finland har ökat betydligt särskilt under hela 2000-talet. Den ökade invandringen har gjort olika språk och kulturer till en allt viktigare del av det finländska samhället.

Förmågan att använda digitala enheter och tjänster blir allt viktigare både för att sköta vardagliga ärenden och för att delta i samhällsverksamheten. Användare av digitala tjänster som talar olika språk och har olika kulturella bakgrunder kan uppleva att det är utmanande att använda digitala tjänster om man i tjänsten och det stöd som ordnas för den inte har beaktat alla användares behov.

Över en tredjedel av finländarna att de ofta eller alltid behöver hjälp med att utvärta ärenden digitalt. Enligt vår kartläggning kan andelen personer som behöver stöd vara ännu större bland personer med invandrarbakgrund. Till exempel uppgav över hälften av de ryskspråkiga som svarade på enkäten att de ofta eller alltid behöver hjälp, medan drygt en tredjedel av de arabiska respondenterna uppgav att de behöver hjälp åtminstone ofta.

I takt med att digitaliseringen av samhället framskrider blir hanteringen av digital kompetens i allt högre grad också en fråga om delaktighet.¹ Eftersom ärenden i framtiden i första hand kommer att skötas digitalt, framhävs betydelsen av digitalt stöd som svarar mot behoven och ges i rätt tid ytterligare. I Finland erbjuds digitalt stöd av myndigheter, välfärdsområdena, kommuner, tredje sektorn och privata företag. Medborgarrådgivningen hjälper medborgare att hitta rätt myndighet och handleder dem i användningen av olika tjänster. Kunder med invandrarbakgrund syns också i det digitala stödet.

I den här utredningen har vi kombinerat kvalitativ information som samlats in genom intervjuer med information som samlats in via en telefonenkät. Målet har varit att utreda hur invandrade upplever det finländska, digitaliserade samhället och om de upplever att deras egna digitala färdigheter är tillräckliga för att fungera i samhället. Dessutom har vi utrett var och i vilka ärenden invandrare har sökt och fått digitalt stöd.

1.1 Metoder för datainsamling

Som underlag för undersökningen användes litteratur-, artikel- och forskningskällor som behandlar integration och sysselsättning. Denna helhet och i synnerhet erfarenheterna hos arbetslösa arbetssökande invandrade utvidgades genom intervjuer med personer i målgruppen.

¹ Hänninen m.fl.: Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Mellanrapport för projektet Digital delaktighet i Finland.



Intervjuerna med arbetslösa arbetssökande invandrade genomfördes under våren 2023. Intervjuerna gjordes på fem språk: ryska, estniska, arabiska, somali och kurdiska. Intervjuerna gjordes på ett kultursensitivt sätt så att intervjuaren hade en stark kännedom om den kultur som den intervjuade kom från. Vi upplevde det vara viktigt att den intervjuades kunskaper i eller brist på kunskaper i finska eller engelska inte påverkade deltagandet i intervjun. Största delen av de intervjuade talade inte alls finska eller engelska. Några personer som talade finska hade avlagt ett allmänt språktest.

De intervjuade var i huvudsak personer i arbetsför ålder som bott i Finland 1–5 år och som för närvarande inte hade något arbete. En del av de intervjuade hade nyligen hittat ett arbete. En del av de intervjuade hade vistats längre i Finland. En del av de intervjuade hade ursprungligen kommit till Finland som asylsökande, med flyktingstatus eller på grund av tillfälligt skydd, andra hade kommit på grund av studier, arbete eller familj. En del hade flyttat till Finland för att söka arbete.

Sammanlagt 32 personer, både män och kvinnor, intervjuades. De intervjuade var i åldern 20–59 år. Av de intervjuade hade 12 kommit till Finland som asylsökande eller flyktingar, resten på grund av arbete, studier eller andra orsaker, till exempel på grund av familjen eller för att börja ett nytt liv. Intervjuerna genomfördes antingen ansikte mot ansikte, per telefon eller via Teams. Största delen av de intervjuade bor i huvudstadsregionen.

I undersökningen utnyttjas också svar som getts i enkäten om digital kompetens 2023. I enkäten kartlades digital kompetens och erfarenheter av digitalisering. Bland respondenterna fanns sammanlagt 100 personer som talade estniska, 80 personer som talade ryska och 60 respondenter som talade arabiska. Antalet finskspråkiga respondenter uppgick till 1 103. På grund av de övriga språkgruppernas låga urvalsstorlek är resultaten för de olika språkgrupperna inte direkt jämförbara. Språkgruppernas resultat påverkas också av respondenternas åldersfördelning: 76 procent av de ryskspråkiga respondenterna var i arbetsför ålder och resten pensionärer, 91 procent av dem som talar estniska var i arbetsför ålder och resten pensionärer och 93 procent av dem som talar arabiska var i arbetsför ålder, resten pensionärer. Av de finskspråkiga respondenterna var 61 procent i arbetsför ålder.

1.2 Perspektiv och avgränsningar

Målgruppen invandrade är omfattande och heterogen. Innan vi inledde undersökningen upplevde vi att det var nödvändigt att skapa en mer avgränsad målgrupp. Vi var särskilt intresserade av invandrade som redan kommit förbi den akuta inresefasen. I samband med avgränsningen av målgruppen diskuterade vi med flera aktörer som arbetar med invandrade och dessa diskussioner stärkte vår avgränsning.

Vi upplevde att det med tanke på den digitala kompetensen och behovet av digitalt stöd skulle vara mest värdefullt att höra personer vars integration är i ett skede där samhällets struktur, servicesystem och kultur redan i stora drag är



bekanta, men vars minnesbilder av invandringen ännu inte är för avlägsna. Vi beslöt att som infallsvinkel välja personer som har varit bosatta i Finland i minst ett år, eftersom rätten att få en hemkommun och därmed få tillgång till kommunens tjänster bland annat enligt 4 § i lagen om hemkommun (201/1994) förutsätter rätt till tillfällig vistelse i minst ett år och en avsikt att stadigvarande bosätta sig i landet. Som övre gräns för vistelsen i landet fastställde vi preliminärt fem år för att personen ännu skulle ha tillräckligt noggranna minnesbilder av vardagen i sitt hemland och den digitalisering som förknippades med den.

Dessutom avgränsade vi målgruppen ytterligare genom att främst välja sådana personer som var arbetslösa arbetssökande. Bland annat i intervjuerna för kartläggningen av det digitala stödets tillgänglighet som gjordes under 2022 hade det framkommit att personer utanför arbetslivet kunde uppleva att brister i den digitala kompetensen och svårigheter att hitta digitalt stöd kunde försvåra sysselsättningen.

Vi avgränsade också vår målgrupp i fråga om talat språk. Utifrån Statistikcentralens statistik² granskade vi de största grupperna av personer med främmande språk som modersmål i Finland samt antalet arbetslösa³ i olika språkgrupper. Till slut valde vi ut arbetslösa arbetssökande som bost i Finland i 1–5 år och vars modersmål var ryska, estniska, arabiska, somali eller kurdiska.

Vår forskningsfråga var att utreda hur invandrarna upplevde det finländska, digitaliserade samhället, vilka krav det digitaliserade samhället upplevdes ställa på de invandrades digitala kompetens och om de upplevde att den egna kompetensen var tillräcklig för att fungera i samhället. Dessutom utredde vi var invandrade i sin egen situation fick stöd och hjälp i eventuella utmaningar som berörde digitala ärenden.

Även om vår forskningsfråga särskilt gäller digitalisering har vi för att förstå målgruppen också fördjupat oss i hurdana upplevelser invandring, integration och sysselsättning är förknippade med. Vi upplevde detta som viktigt eftersom digitaliseringen i allt högre grad har en koppling till människors vardag och aktiviteter och det därmed inte räcker att granska den separat från det övriga livet och erfarenheterna för att skapa sig en tillräcklig förståelse.

1.3 Centrala begrepp

Digitalt stöd	Stöd för användning av e-tjänster, tjänster och enheter med syftet att främja en självständig och säker användning av enheter och e-tjänster
Digital stödjare	En person som hjälper, ger råd och utbildar andra i användningen av digitala apparater, programvaror och tjänster.

² Statistikcentralen 2023, "Personer som talar ett främmande språk".

³ Statistikcentralen 2023, "Sysselsättning"



	Personen hjälper den som behöver digitalt stöd att kunna agera själv. Synonymer är digital handledare, digital rådgivare.
Offentlig digital tjänst	En tjänst eller e-tjänst som tillhandahålls i en digital kanal och som produceras av en offentlig aktör, såsom en statlig myndighet, en kommun eller ett välfärdsområde. Exempel på tjänster är MinSkatt, MittKanta och Maisa.
Internationellt skydd, flyktingskap och tillfälligt skydd	Man ansöker om internationellt skydd genom att lämna in en asylansökan till Migrationsverket. Med flykting avses en person som har beviljats asyl på grund av allvarlig förföljelse eller som har kommit till landet som kvotflykting. Alternativt skydd kan beviljas en person som hotas av någon annan allvarlig fara. Tillfälligt skydd kan ges en person som har tvingats fly från sitt boplatseringsland till exempel på grund av krig eller någon annan våldsam situation eller en miljökatastrof. ⁴ Om en person får asyl kan hen få ett uppehållstillstånd som grundar sig på flyktingstatus. ⁵
Integration	Individuell process som sker hos invandraren i samspel med samhället, under vilken invandrarens delaktighet, likabehandling och jämlikhet i samhället ökar. Integration förutsätter egen aktivitet hos invandraren, samhällets mottaglighet samt att mottagligheten utvecklas i samarbete mellan myndigheter och andra aktörer. Även invandrarens närstående kan påverka integrationen. ⁶
Invandrare och invandrad	En invandrare är en person som är född utomlands och som inte är finsk medborgare men som bor i Finland och har fått uppehållsrätt (uppehållstillstånd). Termen invandrad används sy-

⁴ Inrikesministeriet 2023. "En flykting flyr undan förföljelse i sitt hemland"

⁵ Arbets- och näringsministeriet 2021, s. 26.

⁶ Arbets- och näringsministeriet 2021, s. 15.



	<p>nonymt till termen invandrare. Den visar tydligare att personen faktiskt har flyttat till landet.⁷</p>
Uppehållstillstånd	<p>Med uppehållstillstånd avses tillstånd att vistas i landet. Uppehållstillstånd ska sökas hos Migrationsverket om man kommer till Finland för mer än 90 dagar från ett land utanför EU. Uppehållstillståndet beviljas för en viss tid och när det löper ut ska man antingen ansöka om ett nytt tidsbegränsat eller permanent uppehållstillstånd. Uppehållstillstånd kan beviljas till exempel av följande orsaker: arbete eller studier i Finland, besök hos en familjemedlem eller någon annan särskild orsak, till exempel äktenskap med en finländsk person eller en person som fått uppehållstillstånd i Finland. För medborgare i EU-länder och vissa andra länder räcker det att registrera uppehållsrätten, varvid man inte behöver ansöka om ett separat uppehållstillstånd. Av personer som kommer till Finland på grund av arbete eller av någon annan orsak förutsätts tillräcklig utkomst.⁸</p>
Asylsökande	<p>Med asylsökande avses en utländsk person som söker skydd och uppehållsrätt i en främmande stat. När personen kommer till landet har hen ännu inget uppehållstillstånd, det vill säga information om huruvida hen får stanna i landet. Orsakerna till att asylsökande lämnar sitt hemland kan vara till exempel krig, förföljelse eller otrygghet.⁹</p>
Arbetslös arbetssökande	<p>En arbetslös arbetssökande är en person vars jobbsökning är i kraft vid arbets- och näringsbyrån.¹⁰ En arbetslös arbetssökande kund söker förvärvsarbete och sysselsättningstjänster som stöder hens jobbsökning. Personen kan till exempel få arbetslöshetsförmån och vissa sysselsättningstjänster eller</p>

⁷ Arbets- och näringsministeriet 2021, presentationsblad.

⁸ Migrationsverket 2023. "Uppehållstillstånd".

⁹ Inrikesministeriet 2023. "En flykting flyr undan förföljelse i sitt hemland"

¹⁰ Arbets- och näringsministeriet 2022, s. 4–5.



	stöd som endast riktar sig till arbetslösa arbetssökande kunder. ¹¹
--	--

¹¹ Arbets- och näringsministeriet 2021, s. 24.



2 Centrala fynd

2.1 Majoriteten av invandrarna har goda digitala färdigheter, men användningen av digitala tjänster hindras till exempel av oklart språk och tekniska bekymmer

Både finländare och invandrade bosatta i Finland har i genomsnitt mycket goda digitala färdigheter. Många invandrades vardag är tätt sammanflätad med det digitaliserade samhället och man har vant sig vid att sköta till exempel myndighetsärenden digitalt redan i hemlandet.

Utmaningarna med att använda finländska digitala tjänster är oftast förknippade med det språk som används i tjänsterna. Ett oklart språk är ett hinder även för många finskspråkiga användare av tjänsten, men hos invandrade ökar utmaningsfaktorn av att det vanligen är finska eller svenska som används i tjänsterna. Inte ens en digitalt kompetent invandrad person som använder finländska digitala tjänster via en översättningsapplikation klarar nödvändigtvis av att uträtta myndighetsärenden utan hjälp på grund av det språk som används i tjänsten.

Ett annat centralt hinder för invandrades användning av digitala tjänster är oron för informationssäkerheten och dataskyddet. Dessutom framkom i synnerhet i intervjuerna problem med att få ett verktyg för stark autentisering. För många som hade skött myndighetsärenden digitalt i sitt hemland var det omöjligt att agera på samma sätt i Finland eftersom de antingen inte alls hade fått ett verktyg för stark autentisering eller för att det hade tagit orimligt lång tid att få ett sådant.

2.2 Utmaningarna kring kännedomen om samhällets verksamhet framhävs hos personer med svag digital kompetens

Invandrade med svaga digitala färdigheter är enligt denna utredning i en klar minoritet. Invandrade med svaga digitala färdigheter förenades förutom av en allmän kunskapsbrist även av utmaningar i anslutning till integration och kännedom om det finländska samhället. Många stödde sig på sina närstående i vardagliga sysslor och sysselsättning eftersom stödet från myndigheterna ofta var lösryckt och inte svarade mot behovet i vardagen. Verksamheten inom tredje sektorn var främmande för många.

Många upplevde att de saknade digitalt stöd och hjälp för att utveckla sin digitala kompetens, men att de trots att de begärt och sökt aldrig fått hjälp. Invandrade med svaga digitala färdigheter skulle kunna stödjas genom nya former av digitalt stöd, till exempel sådana som är kopplade till hobbyverksamhet och integration, för att stärka de digitala färdigheterna som en del av vardagen och med låg tröskel.



2.3 Brister i den digitala kompetensen påverkar knappt alls möjligheterna att få arbete

Utifrån denna kartläggning verkar det som om brister i den digitala kompetensen inte är ett hinder för sysselsättning. Hos personer med såväl svaga som starka digitala färdigheter handlade hindren för sysselsättning oftast om de kunskaper i finska som behövs i arbetet och de digitala färdigheterna eller bristen på sådana hade inte påverkat sysselsättningen.

Många högutbildade hade blivit utan arbete på grund av kraven på kunskaper i finska. Språkkunskaper behövdes inte bara i arbetet utan också för att söka arbete. Många upplevde att platsannonserna skrivs på finska även i sådana situationer där man i det egentliga arbetet inte alls skulle behöva kunskaper i finska. Dessutom hade en del upplevt diskriminering i samband med att de sökt och fått arbete.

Det verkade vara viktigt att ha rätt slags nätverk av bekanta och att få referenser med tanke på sysselsättningen. Om de invandrade hade ett bra nätverk av bekanta hade det också varit möjligt att få sysselsättning helt utan språkkunskaper eller digitala färdigheter eller utbildningsbakgrund. I en sådan situation är personen dock helt beroende av skyddsnätet i sin närmaste krets.

3 Erfarenhet av digitalisering och digital kompetens

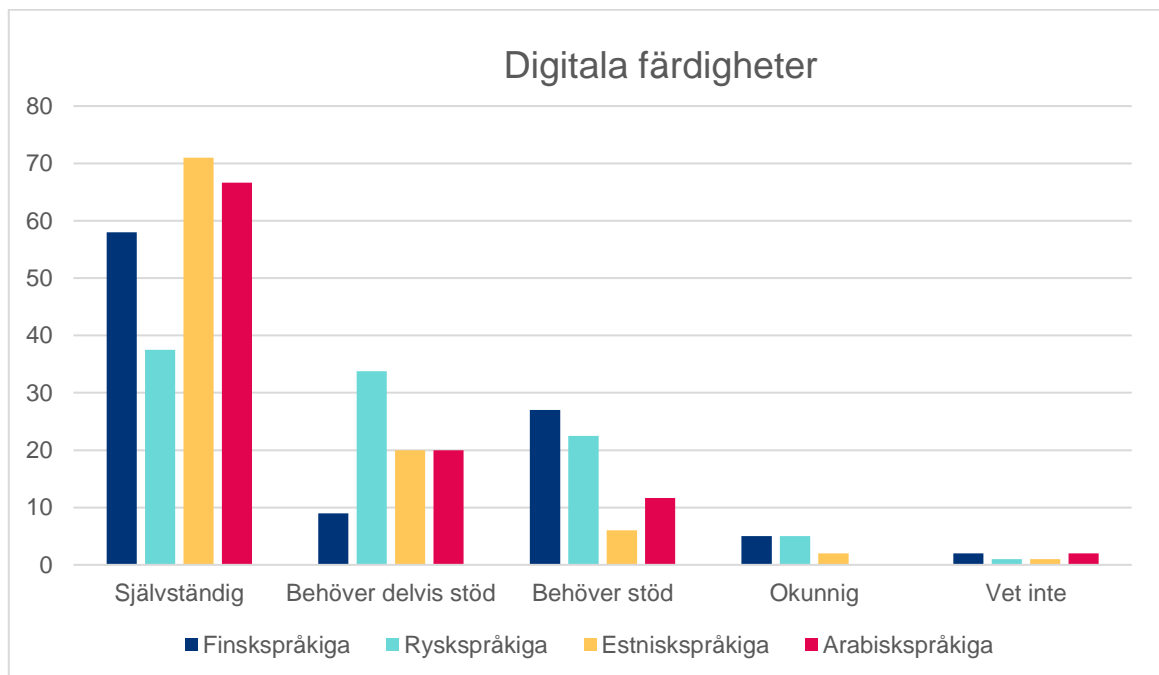
I enkäten om digital kompetens 2023 fick tusentals finländare frågor om hur de upplever den egna digitala kompetensen. Utifrån resultaten från enkäten upplever sig 82 procent av finländarna vara en lika bra användare av internet och digitala tjänster som finländarna i allmänhet. Samma fråga ställdes också till personer som talar ryska (N=80), estniska (N=100) och arabiska (N=60). Av de estniska respondenterna upplevde 87 procent att de hade minst samma kompetens som andra medan andelen bland ryskspråkiga var 76 procent och bland arabiskspråkiga 88 procent.

Dessutom ombads respondenterna bedöma sina egna digitala färdigheter på en skala i fyra steg som i grova drag grundar sig på Europeiska kommissionens referensram DigComp 2.2:

- Jag kan inte alls använda internet eller digitala enheter (Okunnig)
- Jag behöver hjälp med att lära mig nya saker eller om något ovanligt händer (Behöver stöd).
- Jag kan själv lösa vissa problemsituationer, men jag behöver ofta också hjälp (Behöver delvis stöd).
- När jag stöter på problem kan jag söka lösningar självständigt och även ge andra råd (Självständig).



Av svaren framgick att 36 procent av finländarna behöver hjälp minst ofta. Av de ryskspråkiga uppgav 56 procent att de behöver hjälp minst ofta medan andelen bland estniskspråkiga var 26 procent och bland arabiskspråkiga 55 procent. När resultaten granskas ska man beakta den lilla urvalsstorleken för andra än finskspråkiga.



De som svarade på enkäten hade en stark tro på att de egna färdigheterna kommer att räcka till även i framtiden. Av de ryskspråkiga trodde 73 procent, av de estniskspråkiga 87 procent och av de arabiskspråkiga 93 procent att de kommer att hänga med åtminstone bra i den digitala utvecklingen under de kommande fem åren. Av de finländska respondenterna levde 82 procent i denna tro.

3.1 Upplevelser av att flytta till och integreras i ett digitaliserat Finland

”Allt tar väldigt lång tid. Jag är inte van vid sånt, i mitt hemland är det inte såhär. Hos oss går det hop, hop, hop, det löper snabbt och bra. Men här är processerna så långa och allt skickas hem per post. [...] I mitt hemland är det digitala systemet snabbare. Allt fungerar absolut snabbare.”
50-årig intervjuad

I synnerhet för personer från digitaliserade länder och personer som är vana vid en digitaliserad vardag är olika digitala tjänster och kanaler en fast del av flytten och integrationen oberoende av om de lämnar hemlandet av egen fri vilja eller



på grund av miljön eller situationen. Digitala tjänster utnyttjas när man söker information om mållandet redan före inresan. Dessutom söker man information om processerna i anslutning till inresan.

Många var vana vid att sköta sina myndighetsärenden digitalt i hemlandet och att det hade tagit högst några dagar att behandla ärendena. För många kom den flera månader långa väntan i Finland som en överraskning.

De långsamma processerna, till exempel för att få användarnamn för stark autentisering eller kort, försvårade de praktiska arrangemangen i vardagen. Nästan alla hade förstått vikten av att skaffa ett verktyg för stark autentisering först när deras användning av andra tjänster förhindrades på grund av att identifiering saknades. För en del var detta en överraskning eftersom stark autentisering inte alls användes i deras hemland.

”[Nu i efterhand vet jag att] Det allra viktigaste är att först skaffa ett ID-kort, eftersom det var nyckeln till alla tjänster. När man får ett identitetskort får man också en strong identification och då är det mycket lättare att leva.”

36-årig intervjuad

”När vi kom till Finland måste vi ju bo någonstans, men vi hade ju ännu inga nätbankskoder, då bodde vi i en airbnb-bostad, vilket ju var mycket dyrare. Vi fick höra att vi ska söka en bostad via nätbankskoderna, till exempel via Sato om jag minns rätt, men vi hade ju inga koder ännu. Vi fick höra att vi skulle gå till banken, så vi gick till banken, man frågade oss var vår registrering är, vi sade att vi inte har någon sådan eftersom vi inte kan göra den utan nätbankskoder. Cirkeln slöt sig. Det var svårt att söka bostad och att förstå hur det överhuvudtaget fungerar.”

33-årig intervjuad

Många är särskilt intresserade av praktiska tips för inresan och integrationen. Många upplevde att erfarenheterna från jämlingar var särskilt viktiga.

”Verkligt lite officiell information om vad jag ska göra nu och vart jag ska gå härnäst. Om jag inte hade fått information via Instagram vet jag inte hur jag skulle ha klarat mig. På integrationskursen går man inte igenom sådana saker, utan man studerar språket.”

51-årig intervjuad

”Jag följer väldigt många olika kanaler på Instagram. Jag följer kvinnor som precis som jag gift sig med en utlänning. Där får jag enormt mycket information och jag skulle vilja påstå att det är min primära informationskälla. Informationen är helt gratis och finns på Instagram. Det finns också vissa chattar på Telegram. Innan jag flyttade hit var jag väl förberedd och läste inlägg på Instagram som hjälper sådana som jag. Där fick jag information om allt, ID, Fpa, ansökan om uppehållstillstånd, alltså om allt. Jag behövde inte gå in på någon officiell webbplats.”

51-årig intervjuad



Via sociala medier hittades också personer som kunde ge hjälp mot betalning.

”På Instagram finns många influencers som till exempel erbjuder förberedelser för YKI-test, de tar en liten avgift för detta och kan också hjälpa med att fylla i ansökningar. Jag använde dem mycket, eller följde dem när jag flyttade till Finland. För närvarande har jag inget behov av det, jag lägger inte ens märke till dessa följare i sociala medier. Sen finns det också vissa grupper.”

36-årig intervjuad

Via sociala medier fick man också tips på hur man kan samarbeta med myndigheter som baserade sig på olika erfarenheter.

”Jag följer influencers på mitt eget språk på Facebook och Instagram. De har bott här länge, jag vet inte om det är sant, men jag hörde till och med att det vid Migrationsverket finns ”hemliga” tävlingar mellan teamen där det team som ger flest negativa beslut vinner tävlingen.”

36-årig intervjuad

Dessutom var det många som överraskats av hur saker och ting är kopplade till varandra. Många hade märkt vikten av att ha ett identitetskort eller nätbankskoder först när de digitala tjänsterna inte kunde användas på grund av att kort eller koder saknades. Priset hindrade dock en del, särskilt studerande, från att skaffa ett identitetskort. Många berättade att det att de inte hade ett arbetsavtal var ett hinder för att få nätbankskoder.

En del av de intervjuade hade till exempel via Facebook också hittat myndighetsaktörer som kunde samma språk som den intervjuade och fick inofficiell hjälp av dem. En del hade också hittat officiella hjälpkanaler i sociala medier.

”Hon är någon som arbetar för ett ämbetsverk eller en stad. Jag har skrivit till henne många gånger, om det dyker upp något som jag inte förstår något av, då har jag skrivit till henne. [...] Hon har en Facebooksida där man kan läsa allt möjligt och sedan ordnas [lokala] träffar där man kan ställa frågor om hälso- och sjukvården och socialvården [på modersmålet].”

28-årig intervjuad

”På Facebook finns en miljon olika grupper där människor från olika länder kan be om hjälp av personer som arbetar vid ett ämbetsverk.”

41-årig intervjuad

Personer med digitala färdigheter skötte även kontakten med de egna närstående och vännerna via nätet. En del hade inte hittat vänner i Finland eller flyttat till Finland utan egna nätverk, varvid kontakten med släktingar och vänner som bodde långt borta var en viktig del av vardagen.



”Alla mina släktingar finns i hemlandet och runt om i världen. I praktiken är hela min närmaste krets online.”
36-årig intervjuad

”Till mina närmaste hör mina föräldrar, de bor i mitt hemland, vi kommunicerar via videoförbindelse, jag har också några bekanta här, men i allmänhet är jag nog helt ensam här. Jag litar bara på mig själv och mina egna krafter.”
36-årig intervjuad

3.2 Sysselsättning och digitalisering

Nästan alla intervjuade ansåg att den finländska jobbsökningskulturen var mer digitaliserad än i hemlandet, men inte nödvändigtvis på ett positivt sätt. Många upplevde att digitaliseringen användes som en mur mellan människor, varvid genuina möten och situationer där de leder till att arbetet kan inledas inte var möjliga.

”Innan jag kom och började söka jobb sa man på många platser jag ringde till att jag ska skicka ett meddelande per e-post. Jag fick en känsla av att man vill ha e-post eftersom man då inte behöver säga nej till en människa. I telefon och ansikte mot ansikte måste man säga att vi inte tar dig, du passar oss inte och orsaken är den här, men via e-post är det så enkelt, det kan man ignorera. [...] Just det att man inte behöver ge en människan ett nekande svar, som man skulle ge per telefon eller ansikte mot ansikte.”
47-årig intervjuad

Många sökte jobb via olika digitala kanaler. Till exempel användes LinkedIn, arbetsgivarnas webbplatser, direkta e-postmeddelanden och samtal till potentiella arbetsgivare samt olika jobbsökningsidor. Många av de intervjuade lyfte fram arbets- och näringsstjänsternas webbtjänst, som upplevdes vara utmanande och icke-användarvänlig.

”En dag satt jag och tänkte att jag skulle kunna erbjuda mig att arbeta för dem och göra deras hemsida bättre.”
26-årig intervjuad

Nästan alla intervjuade ansåg att deras digitala färdigheter var tillräckliga för att söka arbete och utföra arbetet. Nästan alla hade också erfarenheter av arbete och studier från sitt hemland som digitala apparater och tjänster hade varit en fast del av.

Det enda hindret som de intervjuade med digital kompetens lyfte fram var det språk som användes i tjänsterna. Många av de intervjuade lyfte fram att alltför många tjänster med innehåll endast erbjuds på finska eller svenska, vilket gjorde det oskäligt svårt att använda tjänsterna och hitta jobb.

”I en idealsituation borde det vara lättare att söka arbete via webben [än ansikte mot ansikte], men för invandrare är det mycket utmanande. Det är svårt att söka jobb eftersom jag inte kan finska



bra. Jag måste alltid översätta hela texten och det tar tid och energi av mig.”

59-årig intervjuad

”Alla applikationer och enheter som finns på engelska använder jag smidigt.”

36-årig intervjuad

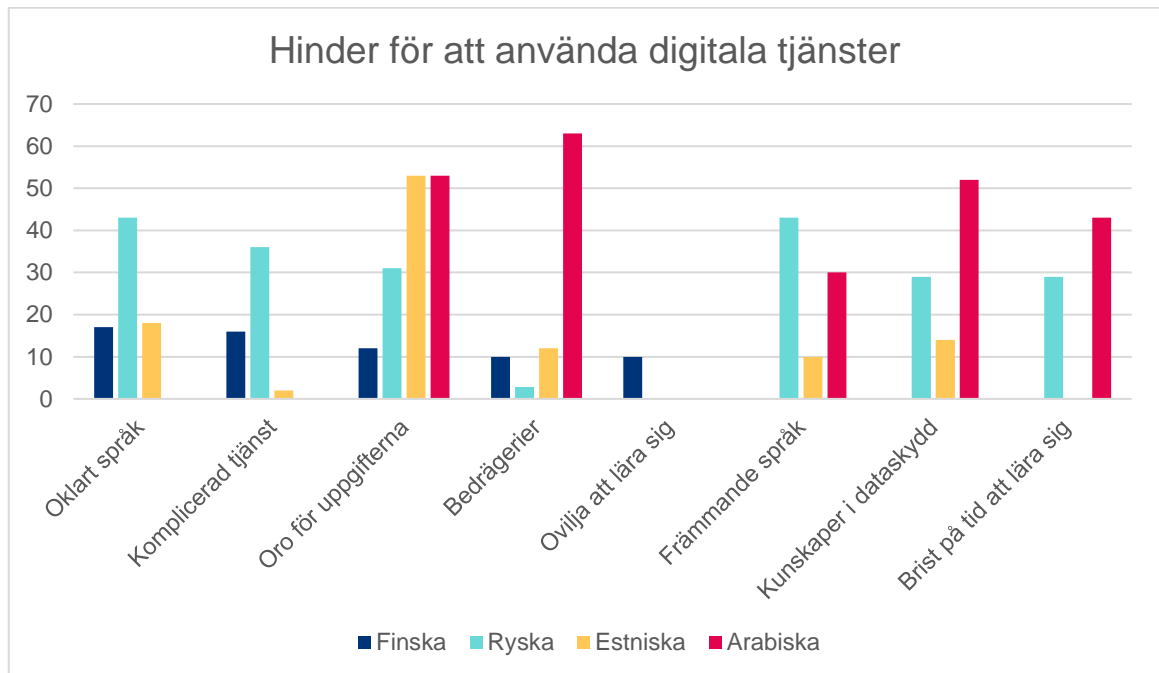
3.3 Hinder för att använda digitala tjänster

De vanligaste hindren för att använda digitala tjänster är det otydliga språk som finländarna använder i tjänsterna (17 %), tjänstens komplexitet (16 %), oro över huruvida uppgifterna behandlas på rätt sätt (12 %), rädsla för bedrägerier (10 %) och ovilja att lära sig nya digitala färdigheter (10 %).

De största hindren bland de ryskspråkiga som svarade på enkäten var det oklara språk som användes i tjänsterna (43 %) samt det språk som användaren inte hade tillräckliga kunskaper i (43 %), tjänstens komplexitet (36 %), oro över huruvida uppgifterna används på rätt sätt (31 %) samt oro över kunskaperna i dataskydd (29 %) och brist på tid att lära sig använda tjänsterna (29 %).

De största hindren bland de estniska respondenterna var det oklara språk som användes i tjänsterna (18 %), oron över huruvida uppgifterna används på rätt sätt (14 %), oron över kunskaperna i dataskydd (14 %), rädsla för bedrägerier (12 %) och det språk som användes i tjänsterna och som användaren inte hade tillräckliga kunskaper i (10 %).

De största hindren bland de arabiska respondenterna var rädsla för bedrägerier (63 %), oro över huruvida uppgifterna används på rätt sätt (53 %), oro över kunskaperna i dataskydd (52 %), brist på tid att lära sig digitala färdigheter (43 %) samt det språk som användaren inte hade tillräckliga kunskaper i (30 %).





4 Hjälpbehov och digitalt stöd

De deltagare i enkäten som talade estniska och ryska var i huvudsak verkligt digitalt kunniga. När man frågade i vilka ärenden respondenterna under det gångna året hade behövt hjälp, fanns det en liten skillnad mellan de estniska och ryska respondenterna i toppen. Hos de arabiska respondenterna verkade hjälpbehovet vara klart större. Procenttalet inom parentes i tabellen anger den procentuella andelen respondenter som berättade att de behövt hjälp i ärendet i fråga under det gångna året.

Finskspråkiga (N=1103)	Estniskspråkiga (N=100)	Ryskspråkiga (N=80)	Arabiskspråkiga (N=60)
1. Val av digitala enheter, ibruktagande och användning (16 %)	1. Offentliga tjänster eller myndighetsärenden på webben (11 %)	1. Val av digitala enheter, ibruktagande och användning (26 %)	1. Användning av e-post (53 %)
2. Nätförbindelser och anslutningar (13 %)	2. Dataskydd, virusbekämpning, bedrägerier eller identifiering av felaktig information (10 %) 2. Val av digitala enheter, ibruktagande och användning (10 %)	2. Dataskydd, virusbekämpning, bedrägerier eller identifiering av felaktig information (25 %)	2. Nätförbindelser och anslutningar (50 %)
3. Uträttande av ärenden via nätbanken (10 %) 3. Offentliga tjänster eller myndighetsärenden på webben (10 %) 3. Dataskydd, virusbekämpning, bedrägerier	3. Överföring och säkerhetskopiering av filer (7 %)	3. Uträttande av ärenden via nätbanken (18 %) 3. Nätförbindelser och anslutningar (18 %)	3. Användning av snabbmeddelanden och sociala medier (47 %)



rier eller identifiering av felaktig information (10 %)			
4. Videokonferensprogram och videosamtal (7 %)	4. Nätförbindelser och anslutningar (5 %)	4. Offentliga tjänster eller myndighetsärenden på webben (14 %) 4. Inköp på nätet (14 %)	4. Uträttande av ärenden via nätbanken (43 %)
5. Användning av e-post (5 %)	5. Videokonferensprogram och videosamtal (3 %)	5. Överföring och säkerhetskopiering av filer (13 %) 5. Videokonferensprogram och videosamtal (13 %)	5. Offentliga tjänster, myndighetsärenden på nätet (40 %) 5. Överföring och säkerhetskopiering av filer (40 %)

När det uppstår problem med användningen av en digital enhet eller tjänst vänder man sig vanligtvis till de egna närstående. Nästan hälften av finländarna (42 %) har sökt hjälp av sina närstående i digitala ärenden under det senaste året. Närstående är också en viktig källa till digitalt stöd för personer som talar estniska, ryska och arabiska. Av de estniska respondenterna uppgav 29 procent att de sökt hjälp av närstående medan samma andel bland de estniska var 56 procent och bland de arabiska 33 procent. I en jämförelse av språkgrupperna kan dock observeras skillnader i vilka som är de vanligaste källorna till hjälp.

Finskspråkiga (N=1103)	Estniskspråkiga (N=100)	Ryskspråkiga (N=80)	Arabiskspråkiga (N=60)
1. Närstående eller bekanta (42 %)	1. Närstående eller bekanta (29 %)	1. Närstående eller bekanta (56 %)	1. Anvisningar annanstans på webben, t.ex. videor och diskussionsforum (50 %)



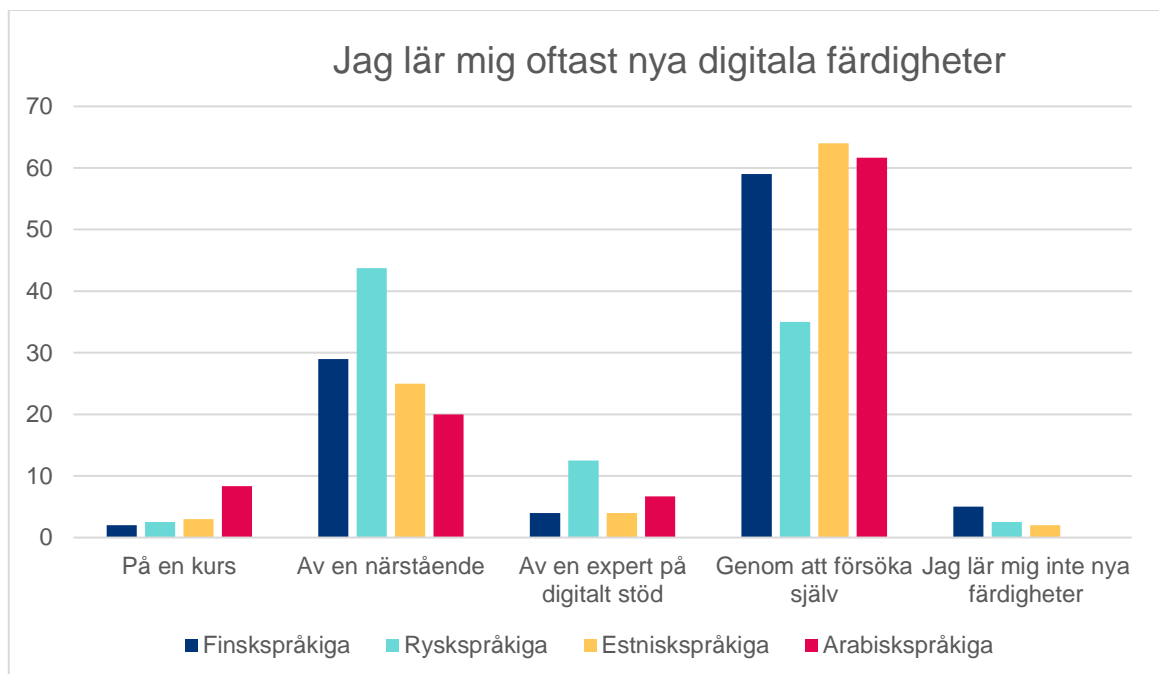
2. Anvisningar på tjänsteleverantörens webbplats (25 %)	2. Anvisningar annanstans på webben, t.ex. videor och diskussionsforum (16 %)	2. Anvisningar annanstans på webben, t.ex. videor och diskussionsforum (38 %)	2. Anvisningar på tjänsteleverantörens webbplats (48 %)
3. Anvisningar annanstans på webben, t.ex. videor och diskussionsforum (23 %)	3. Anvisningar på tjänsteleverantörens webbplats (14 %)	3. Försäljare av digitala enheter och tjänster (26 %)	3. Bankernas stöd för att använda de egna tjänsterna (47 %)
4. Försäljare av digitala enheter och tjänster (13 %)	4. Försäljare av digitala enheter och tjänster (13 %)	4. Anvisningar på tjänsteleverantörens webbplats (20 %) 4. Bankernas stöd för att använda de egna tjänsterna (20 %) 4. Digitalt stöd som erbjuds av organisationer (20 %)	4. Myndigheternas egen kundservice (45 %) 4. Försäljare av digitala enheter och tjänster (45 %)
5. Myndigheternas egen kundservice (11 %) 5. Bankernas stöd för att använda de egna tjänsterna (11 %)	5. Myndigheternas egen kundservice (12 %)	5. Myndigheternas egen kundservice (14 %)	5. Allmän telefonrådgivning som tillhandahålls av myndigheter (Medborgarrådgivning) (42 %) 5. Allmänt digitalt stöd som erbjuds vid kommunernas kundservice-ställen eller mötesplatser (42 %)

När det frågades om den hjälp som behövts för att använda offentliga tjänster under det gångna året ändrades svaren om de vanligaste källorna till hjälp. De

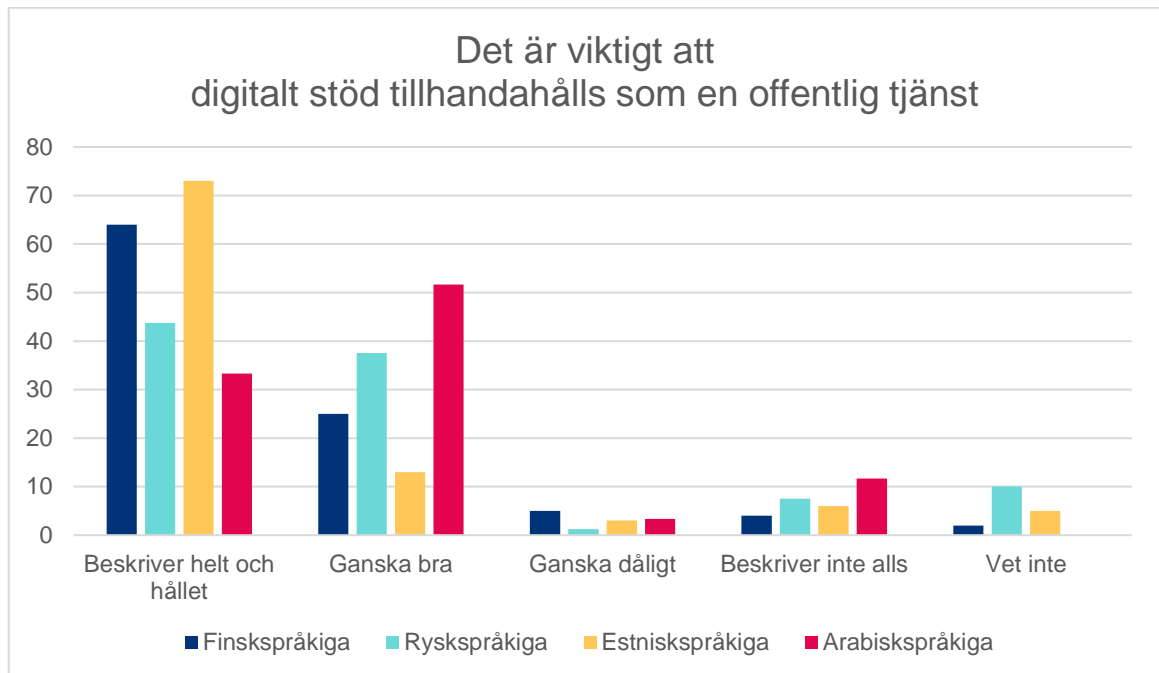


estniska respondenterna hade oftast sökt hjälp hos myndigheternas egen kundservice (55 % av respondenterna), hos sina närstående (36 %), i anvisningar på tjänsteleverantörens webbplats (27 %), vid kommunernas kundserviceställen (27 %) och hos banken (27 %). De ryskspråkiga respondenterna hade oftast sökt hjälp hos sina närstående (55 %), banken (36 %) och i anvisningar annanstans på webben (36 %) samt hos organisationer (27 %). De som talar arabiska hade sökt hjälp någon annanstans på webben (75 %), vid myndigheternas egen kundservice (71 %) och banken (71 %) samt via myndigheternas allmänna telefonrådgivning (63 %) och hos försäljare av digitala enheter och tjänster (62 %).

Allmänt taget utvecklar både finskspråkiga och personer som talar andra språk den egna digitala kompetensen genom försök på egen hand och med stöd av närstående. Endast ett fåtal deltar i en kurs eller ber en expert på digitalt stöd om hjälp om de upplever att de behöver nya digitala färdigheter.



89 procent av finländarna anser att det är viktigt att digitalt stöd finns tillgängligt som en offentlig tjänst så att alla kan få det vid behov. Även personer som talar ryska (81,25 %), estniska (86 %) och arabiska (85 %) var av samma åsikt. De estniskspråkiga förhöll sig mest positivt till stöd som ordnats som en offentlig tjänst; 73 procent av de estniskspråkiga var helt av samma åsikt som påståendet.



4.1 Stödbehov och erhållande av stöd särskilt för invandrade i arbetsför ålder

Eftersom gruppen invandrade i arbetsför ålder har omfattande digital kompetens har vi i den här utredningen delat in de intervjuade i två grupper utifrån den digitala kompetens de beskrivit. Personerna i den första gruppen har endast ringa digitala färdigheter eller inga färdigheter alls. Personer som hör till den andra gruppen har tillräcklig digital kompetens för att klara sig i vardagen och arbetslivet samt förutsättningar att utveckla sin egen kompetens. I bedömningen av den digitala kompetensen har man använt sig av befintliga nivåer för digital kompetens, till exempel DigComp 2.0.

Endast en liten del av de intervjuade hörde till gruppen med svaga digitala färdigheter. Största delen hade erfarenhet av att använda digitala tjänster och av en digitaliserad vardag redan i sitt hemland, och de upplevde att deras digitala färdigheter var tillräckliga för att arbeta, söka arbete och klara av dagliga funktioner.

4.2 Personer med svaga digitala färdigheter behöver stöd för att klara av vardagliga ärenden

Personer som hör till den första gruppen är personer som inte har någon digital kompetens alls eller vars kompetens ännu är mycket svag. Den största orsaken till avsaknaden av digital kompetens är att digitalisering i praktiken ännu inte har ägt rum i personens hemland, utan att personen fått sina första erfarenheter av



digitala enheter och tjänster först efter att hen lämnat hemlandet. Sådana personer behöver i praktiken alltid hjälp av en annan person om de till exempel måste sköta sina ärenden digitalt. Personer med svaga digitala färdigheter kan ha haft någon kontakt med digitala enheter och tjänster, men har redan i sitt hemland har blivit utan stöd för att använda digitala tjänster och enheter. Personerna kan till exempel ha haft arbetsuppgifter där digitala enheter eller tjänster inte har behövts och inte heller på fritiden ha behövt smarta enheter.

Tillsammans med de aktörer som arbetar med målgrupperna framkom några faktorer som särskilt har att göra med digital kompetens och behov av digitalt stöd hos invandrare i arbetsför ålder med svag digital kompetens. För det första framkom det att det ofta ligger också andra faktorer bakom bristen på digitala färdigheter än enbart brister i de digitala färdigheterna, till exempel brister i läs- och skrivfärdigheterna. När det gäller arbete observerades att det inte nödvändigtvis upplevdes vara viktigt att lära sig digitala färdigheter i en situation där ett eventuellt lågavlönat arbete endast utfördes för att försörja sig och där digitala färdigheter inte nödvändigtvis behövdes i det egentliga arbetet. Dessutom hade många till exempel en stor familj, där det i vardagen inte nödvändigtvis fanns möjlighet att använda tid till att till exempel lära sig nya digitala färdigheter eller språk på fritiden. Man lyfte också fram det faktum att det kan vara svårt för en person som kommer från en annan kultur att uppfatta betydelsen av digitaliseringen och digital kompetens i Finland, vars kultur fortfarande är främmande. Den invandrare har inte nödvändigtvis heller alltid fått vetskap om digitaliseringens betydelse.

4.2.1 Ringa digitala erfarenheter och en kunskapsbrist som ofta är oberoende av personen själv och som är svårt att ta igen

En del av de intervjuade berättade att fått sina första erfarenheter av digitala enheter efter att de lämnat hemlandet.

”I mitt hemland hade jag aldrig använt dator eller telefon. Det användes inga digitala enheter eller tjänster för att sköta myndighetsärenden.”

20-årig intervjuad

Yngre invandrare hade i Finland börjat på grundskolelinjen, där de hade övat på att till exempel använda dator i samband med studierna. Samtidigt upplevde personerna dock att den övriga digitala kompetensen var mycket bristfällig och att bristerna i kompetensen försvårade till exempel sysselsättningen.

”Mina färdigheter räcker inte för att göra arbetsansökningar, skriva ut dokument och söka arbete på nätet. Digitala ärenden är svåra för mig, jag har inte tillräckliga färdigheter, men jag tänker studera mer och utveckla min kompetens genom en kurs. Jag vet bara inte var och hurdan kurs jag kan delta i och vilka skolor som ordnar digitala kurser. [...] Man borde öka antalet kurser som berör digitalisering och utbildning som främjar jobbsökning inom integrationsutbildningen.”

20-årig intervjuad



Även personer som kommit till Finland som äldre hade haft svårigheter att hitta stöd eller lämpliga kurser för att lära sig digitala färdigheter, även om deras bristfälliga färdigheter försvårar vardagen.

”Flera ämbetsverk säger att man ska gå och gör det här på datorn, jag har haft problem med många ämbetsverk då jag inte kan göra saker på deras datorer. Jag frågade sysselsättningstjänsterna om de kunde placera mig på någon datorkurs eftersom sådana färdigheter behövs hela tiden, men det var inte möjligt.”

47-årig intervjuad

I intervjuerna deltog också en person som på grund av sin ålder inte hade kommit in på grundskolelinjen, men som under den flera år långa väntan på uppehållstillstånd inte heller hade bekantat sig med den finländska kulturen eller det finska språket och än mindre fått undervisning som utvecklar den digitala kompetensen.

”Jag kan inte använda en dator, men jag kan använda en smarttelefon. Innan jag kom till Finland hade jag inte använt digitala tjänster alls. Jag kan sköta mina vardagliga ärenden med en smarttelefon. Men om jag till exempel ska boka en resa eller köpa en biljett behöver jag hjälp. Jag har inte använt nätbanken. [Digitala tjänster] är ibland svåra att förstå eftersom jag inte kan läsa ordentligt. För närvarande vill jag inte göra något på nätet.”

39-årig intervjuad

Bland de intervjuade fanns dessutom en person som kom från ett digitaliserat land, men som inte hade behövt digitala färdigheter i sitt arbete eller sin vardag. Hen var redan i sitt hemland van vid att sköta sina ärenden per telefon eller ansikte mot ansikte och var inte intresserad av att lära sig använda digitala enheter eller tjänster.

4.2.2 Man förlitar sig på närstående i användningen av digitala tjänster och enheter

Personer med svaga digitala färdigheter använde digitala tjänster och skötte myndighetsärenden med hjälp av sina närstående eller bekanta. I praktiken handlade det delvis mer om att uträtta ärenden på någon annans vägnar än om att lära sig använda tjänsten. Hjälpen kunde till exempel vara en vän, ett barn i lågstadiet eller ett syskon.

”Jag har en 8-årig dotter som lär mig att använda telefon och saker.”

47-årig intervjuad

Det är anmärkningsvärt att en arbetande person på grund av utmaningar med språket och den digitala kompetensen inte alls kunde använda till exempel en nätbank, utan förlitade sig på sina vänners hjälp i precis allt.

”Jag har två goda vänner som hjälper mig.”

39-årig intervjuad



En del invandrare söker hjälp i synnerhet via infotjänster riktade till invandrare, som erbjuds till exempel i större städer.

4.3 Personer med goda digitala färdigheter utmanas av processerna, identifieringen och språkversionerna

För många personer, även de som har digitala färdigheter, är det svårt att använda digitala tjänster eftersom de ofta kan användas endast på finska eller svenska. En del tjänster finns också på engelska, men det är inte alltid personen kan engelska. Och när man inte nödvändigtvis kan språket kan det vara svårt att i tjänsten urskilja vad som är väsentligt och vad som inte är det: till exempel kan man inte nödvändigtvis skilja reklam från det övriga innehållet. I arbetsrelaterade system ökar språkproblemen ofta, liksom kraven på att förstå olika teknologier. Användningen av separata översättningsapplikationer gör att det går långsammare att använda tjänsterna och översättningar av dålig kvalitet kan göra det svårare att uträtta ärenden.

4.3.1 De långsamma finska processerna framhävs när tjänsterna är digitala

Största delen av de intervjuade var vana vid att sköta sina ärenden digitalt, att arbeta och studera redan i sitt hemland. Flera av de intervjuade kom från länder där till exempel alla myndighetstjänster fanns i en telefonapplikation. Största delen av de intervjuade med digitala färdigheter lyfte fram att de finländska processerna är långsamma och hur de möjligheter som digitaliseringen medför utnyttjades i större utsträckning i det egna hemlandet.

”Till exempel i skatteåterbäringen, då olika dokument ska under-tecknas, har vi redan länge haft möjlighet till digital signatur och det som jag gillar att använda som exempel är granappen. När julen kommer och du vill ha en julgran öppnar du en app i telefonen med en karta över statens skogar och där ser du var du kan gå och välja en gran. Sen går du ut i skogen, väljer en gran, betalar den via appen och åker hem.”

41-årig intervjuad

”Jag skulle nog vilja sköta ärenden digitalt men det går inte. Inom Finland går det, men inte utanför Finland. Det går inte att identifiera sig över gränsen till en annan stat, för det behövs papper, papper och någons underskrift och stämplor. Det är bara skit.”

54-årig intervjuad

”I mitt hemland är livsrytmen helt annan. Till exempel här när du beställer från Oda så kan du inte få mat samma dag, men om du beställer något där så får du det inom en timme och det kan vara vad som helst och till och med på natten. Alltså inte bara mat. Allt fungerar 24/7, här finns inget sådant, man måste vänta till nästa vardag eller morgon.”

32-årig intervjuad



”I mitt hemland var det mycket bättre med digitaliseringen eftersom allt kunde göras online, det fanns inga problem, det var inte så att man måste komma till platsen. Man kunde till och med få ett bankkort helt online. I Finland har jag fortfarande inget bankkort, eftersom min status inte dög för banken. Jag hade ju sommarjobb förra sommaren, jag var house keeper i Lovisa, jag hade ett officiellt arbetsavtal och jag var tvungen att be mina bekanta om att få lönen inbetald på deras konto och de lyfter kontanter åt mig.”
21-årig intervjuad

Många av de intervjuade hade också redan arbetserfarenhet som på ett eller annat sätt innefattade digitala enheter eller tjänster. En del av de intervjuade beskrev att digitaliseringen av samhället och arbetslivet i hemlandet var mer avancerad än i Finland.

4.3.2 Finskspråkiga digitala tjänster används med hjälp av översättningsapplikationer

Alla intervjuade lyfte fram att det som främst försvårade användningen av digitala tjänster i Finland är det språk som används i tjänsterna, eftersom många tjänster endast fanns på finska eller svenska.

”Om du kan engelska underlättar det, men om du inte kan engelska eller finska är det väldigt mycket svårare. Inte heller jag som är du med alla digitala enheter klarar mig utan språket. Också jag får ta hjälp av google och chat gpt.”
43-årig intervjuad

”När det står på engelska är allt enkelt. Det fanns utmaningar när det gäller banken, den är på finska och det kommer alltid något om att man måste bekräfta varje steg. I början var jag rädd eftersom det ju är en bank och om du gör något fel måste du gå dit.”
32-årig intervjuad

Största delen av de intervjuade med digitala färdigheter berättade att de använder digitala tjänster genom att ta en skärmdump av innehållet och översätta det med något översättningsprogram, till exempel Google Translate eller Yandex. En del berättade att de alltid översätter med flera program för att försäkra sig om översättningens kvalitet.

”Ibland är översättningarna av dålig kvalitet, jag höll på att göra en tidsbokning och google translate översatte något om droger och sådant, alltså från finska till mitt eget språk. Från finska till engelska är översättningen av bättre kvalitet. Å andra sidan förväntar jag mig inte ens att översättningen ska vara av superkvalitet och om det dyker upp ett tvivelaktigt ord så tar jag bara det och översätter det ännu skilt för sig. Härligt att google translate och yandex translate finns, jag kan inte föreställa mig hur människor har klarat sig utan dessa tjänster tidigare.”
32-årig intervjuad



Om översättningstjänstens översättning var för dålig för att man skulle kunna förstå vad det handlade om, sökte man hjälp till exempel av vänner eller närstående. Många hittade också hjälp i olika grupper i sociala medier, till exempel via Telegram.

***”Mitt stöd finns online, här har jag inte så många bekanta.”
36-årig intervjuad***

4.3.3 En digitaliserad vardag är en vanlig vardag även i Finland

Digitala tjänster och enheter var en fast del av vardagen för alla intervjuade med digitala färdigheter. Med hjälp av enheter och tjänster höll man kontakt med vänner och släktingar, tittade på filmer, lyssnade på musik, läste, målade, tecknade och studerade.

De som också var i arbetslivet använde de digitala tjänster som används i arbetslivet på samma sätt som andra anställda. En del hade fått bra stöd för att använda digitala tjänster på arbetsplatsen.

***”Jag fick öva när jag började arbeta [vid ett internationellt företag]. Det tog mindre än två dagar eftersom jag redan kunde använda de system som används i arbetet.”
28-årig intervjuad***

En del av de intervjuade hade stött på exakt samma utmaningar kring användningen av de digitala tjänster som behövs i arbetet som finländska användare. I dessa utmaningar fick man inte alltid tillräckligt med stöd.

***”Jag har inte fått undervisning i eller råd om hur systemet används. Jag ber ofta [chefen] om hjälp, men hen är alltid upptagen. Jag har en känsla av att hen blir irriterad av mina frågor.”
45-årig intervjuad***

De enheter som de intervjuade använde på arbetet och fritiden var i huvudsak tillräckliga i förhållande till deras behov. Endast få upplevde att de enheter de använde var till exempel för gamla eller långsamma.

Digitala tjänster underlättade vardagen och gav till exempel information om kollektivtrafiken. En del hade övergått till att använda en finländsk nätbank och många nämnde att de använder S-Banken och upplever det vara utmanande att dess användargränssnitt endast finns på finska och svenska. Många använde fortfarande nätbanken i sitt hemland eftersom den var enkel att använda.

De intervjuade upplevde att det var särskilt utmanande att använda stark autentisering eftersom det upplevdes vara svårt att få nätbankskoder och ID-kort. För en del kom betydelsen av stark autentisering också som en överraskning, eftersom något motsvarande inte alls användes i alla länder.

”Jag har inget bankkonto i Finland och det är också så att om du inte har ett arbetsavtal så får du inget från banken [bankkonto]. För



att få bankkoder måste du först få två eller tre löner och först därefter får du bankkoder som utlänning. I mitt hemland skulle du kunna öppna ett bankkonto på några minuter.”

50-årig intervjuad

”Jag fick nog genast en personbeteckning, men eftersom ett identitetskort kostar 60 euro och vi som studerande inte har så mycket pengar, så jag fick identitetskortet först för en månad sedan [efter att jag bott i landet i ett år]. Jag bodde här hela tiden utan den, alltså banken, kunde ge mig strong identification, med andra ord kunde jag inte logga in i någon tjänst. Vissa tjänster kan användas utan elektroniskt ID, men de övriga tjänster som krävde det fick jag alltid promenera till.”

36-årig intervjuad

”Att få nätbankskoder är en tidskrävande process, först öppnades ett konto, sedan ringde man till mig och jag fick svara på väldigt många olika frågor, något sådant finns inte i mitt hemland. Sen fick jag ett bankkort per post och först därefter gick jag till banken för att få användarkoder, det tog säkert 3 veckor. Nu har jag bankens ID.”

32-årig intervjuad

Mer erfarna digitala användare var i fråga om digitala tjänster och enheter oroliga till exempel för hur lång tid som går åt till att använda enheterna och hur säkra de är.

”Enheter tar alltför mycket tid av den moderna människans liv, man är mindre utomhus, promenerar mindre, tillbringar mindre tid med sin partner. Jag ser vad de unga gör, de går till en restaurang och sedan sitter de så här [visar hur de knappar på mobilen], varför ni kom hit?”

50-årig intervjuad

”Dagens sociala medier stör mig, det känns som om inget är på riktigt mer. Jag tycker att sociala medier har förstört det vi hade, alla människor kom överens. Nu använder folk ”likes”, de är ytliga.

26-årig intervjuad

”Det finns många faror där [på nätet]. Jag tror att jag känner igen nätfiske, bedragare... men jag har också hört att även människor som har bättre digitala färdigheter än genomsnittet inte heller har klart för sig om det är fråga om en bedragare, man kan inte vara 100 procent säker på att inte falla i gropen. Jag är medveten om att bedrägerierna kan vara verkligt högklassiga.”

43-årig intervjuad

För många var de digitala kanalerna också ett viktigt stöd i anslutning till invandringen och integrationen.



”Jag kommunicerar med alla på internet. Jag ringer släktingar och vänner via WhatsApp, varje dag.”
28-årig intervjuad

En del följde olika influencers i sociala medier som var i samma livssituation som de själva. Dessutom sökte man hjälp för olika vardagsproblem bland annat via Telegram och Facebook-grupper, i vilket det fanns andra personer från samma land.

Många av de intervjuade lyfte fram hur annorlunda det är att söka jobb i Finland jämfört med i hemlandet. I det egna hemlandet var man i större utsträckning van vid att söka arbete genom möten och kontakter än genom ansökningar utan ansikte. Många ansåg att det är ett bättre alternativ att söka arbete ansikte mot ansikte, i synnerhet när det gäller lågavlönade uppgifter, än att lämna in ansökningar i ett jobbsökningssystem.

”Det är bra att man i Finland kan söka jobb på nätet. En fördel i hemlandet är ändå att man endast kan söka jobb genom att knacka på dörren och be om arbete. Det här är effektivare om man snabbt vill ha ett jobb och man behöver inte skicka något CV eller gå på intervju.”
22-årig intervjuad

Förutom att söka jobb ville man också i vissa andra frågor som upplevdes vara viktiga i första hand möta en annan människa. Sådana ärenden var till exempel ansökan om visum.



5 Bakgrund: Flytt till och integration i Finland

Digitaliseringen är inte ett fenomen som sker separat från samhället och dess processer. För att kunna bedöma de invandrades digitala kompetens och erfarenheter av digitalisering måste man förstå den kontext där den invandrade granskar digitaliseringen av det finländska samhället. I detta kapitel har vi samlat observationer om integrationen av invandrade. Att gestalta en helhetsbild hjälper oss också att förstå på vilka sätt eller i vilka former det eventuellt skulle vara effektivast att ordna digitalt stöd.

I slutet av 2021 bodde det 458 000 personer i Finland som talade något annat språk än finska, svenska eller samiska. De vanligaste främmande språken var ryska, estniska, arabiska, engelska och somali.¹²

5.1 Flyttning till Finland och orsakerna bakom flytten

Det finns många olika orsaker till att man flyttar till Finland. De vanligaste orsakerna till att flytta till Finland är arbete, familj och studier. Under åren 2015–2022 fick nästan 69 000 sökande sitt första uppehållstillstånd i Finland av familjeskäl, nästan 65 000 sökande på grund av arbete och nästan 40 000 på grund av studier. Under samma tidsperiod gavs över 70 000 positiva asylbeslut, av vilka drygt hälften beviljades ukrainare under 2022. År 2022 var den största enskilda gruppen som flyttade till Finland ukrainare som flydde från Rysslands attack.¹³

Knappt hälften (13) av de personer vi intervjuade för undersökningen hade kommit till Finland som asylsökande eller flyktingar. De intervjuade hade kommit till exempel från Ukraina, Ryssland, Somalia, Irak och Syrien. En del av de intervjuade hade kommit till Finland på grund av arbete eller studier. En del av dem som kommit till Finland på grund av arbete hade i Finland arbetat på distans för ett annat land, men sedan blivit arbetslösa på grund av det förändrade världsläget. En del av de intervjuade hade kommit till Finland av andra orsaker, vanligtvis till exempel på grund av partners arbete. En del hade flyttat till Finland i syfte att söka arbete i Finland, även om de ännu inte hade hittat ett arbete då de flyttade. Beslutet om att flytta var inte alltid lätt.

”Jag känner mig på något sätt sårad. [...] Många vänner var arga på mig, hur vågar jag åka iväg. Samma diskussioner med föräldrarna, hur har du mage att åka, varför lider du inte som vi. [...] När du fattar ett sådant beslut lämnar du människor bakom dig som är arga på dig.”
30-årig intervjuad

¹² Statistikcentralen 2023, ”Personer som talar ett främmande språk”.

¹³ Migrationsverket 2023, Statistik.



5.2 Vägar in i landet och till integration

5.2.1 Asylsökande och flyktingar

De personer som intervjuades för undersökningen hade mycket olika vägar till landet och integration. Personer som kommit till Finland som asylsökande eller flyktingar hade vanligtvis först placerats på en förläggning. En del asylsökande hade dock inkvarterats till exempel i inkvartering som erbjudits av frivilliga eller hos vänner. En del av de asylsökande hade kommit ensamma, andra med familjen. I fråga om asylsökande fanns det stora skillnader mellan hur snabbt de fått uppehållstillstånd. Som längst hade en person väntat på uppehållstillstånd i åtta år och under denna tid inte nödvändigtvis fått tillräckligt med information eller stöd för att stanna i landet, åtminstone inte av myndigheterna.

”Integrationsplanen kom mycket sent och jag hade redan lärt mig saker själv. Jag blev besviken över att jag inte fick tillräckligt med stöd och att framtiden kändes oförutsägbar. Därför har jag nu endast lite kunskaper i finska. När jag kom till Finland uppmanade min advokat mig att lära mig engelska, inte finska, eftersom det var möjligt att jag ännu skulle åka någon annanstans. Alla svårigheter jag upplevde som asylsökande har varit ett hinder för mig fram till i dag.”

28-årig intervjuad

”Finländarna är stressade och därför stöds nykomlingar av vänner till andra invandrade. Som nykomling lönar det sig dock att vara försiktig med informationen från invandrarvänner, eftersom den inte alltid stämmer. Ibland har de som ger råd ingen erfarenhet eller så har de olika erfarenheter. Det lönar sig också att vara försiktig med tolkar eftersom de i många fall översätter fel, vilket kan medföra allvarliga konsekvenser för den nyanlända, som ensam är ansvarig för dem.”

45-årig intervjuad

”Vi fick alltid information via människor, inte via personalen vid förläggningsen, de var lite stränga och stressade. De höll sig på avstånd från oss. Jag tror att eftersom de var tvungna att hålla avstånd till oss, så berättade de inte heller allt de visste. Det skapade lite misstro. Vi hade socialarbetare, men vi frågade aldrig dem eftersom de inte hjälpte ”direkt från själen”, vanliga människor hjälpte alltid genuint ”direkt från hjärtat”.

30-årig intervjuad

Integrationsplanen upplevdes också delvis vara för teoretisk och oflexibel. I integrationsprocessen efterlystes fler funktionella skeden i det praktiska livet i stället för teorikurser. Dessutom upplevde en del att integrationsprocessen inte har förnyats under årens lopp.

”Min fru kom just till Finland och hon är nu med i integrationsplanen. Tekniken är densamma som man försökte med mig för sju år



sedan. Den respons och de erfarenheter som invandrarna ger beaktas inte riktigt.”
59-årig intervjuad

5.2.2 Personer som flyttat på grund av arbete eller studier

Personer som flyttat till Finland på grund av arbetet hade ofta redan på förhand själv eller med hjälp av sin arbetsgivare utrett till exempel boendearrangemangen.

”Jag hade tur med att när jag flyttade hit fanns det på jobbet en person som hjälpte oss uttryckligen med sådana saker. Det var alltså en handledare, och till hens arbetsuppgifter hör att introducera oss även i dessa saker, det vill säga allt som har med integration att göra.”
33-årig intervjuad

Det fanns dock också intervjuade som inte hade fått hjälp av arbetsgivaren till exempel med att hitta en bostad eller ordna dagvård för barnet. Dessa intervjuade hade upplevt att arrangemangen kring flytten var besvärliga och dyra, eftersom inkvarteringen hade skett i en airbnb-bostad i stället för i en hyresbostad. En del av dem som flyttat på grund av arbete hade från tidigare erfarenhet av att flytta till ett annat land och upplevde att det var ganska lätt att byta land.

Även för personer som kom till Finland för att studera hade inresan gjorts enkel: många var redan bekanta med landet på någon nivå även om de inte nödvändigtvis hade besökt landet på förhand. För många var också skolan en viktig kontakt när det gällde att ordna ärenden i anslutning till inresan.

En del av dem som flyttat till Finland av andra orsaker, till exempel på grund av familjen eller för att söka arbete, hade utrett många saker redan före flytten. En del hade till exempel tidigare arbetat på distans i sitt hemland från Finland eller hade från tidigare erfarenhet av att flytta från ett land till ett annat och av integration. En del av de intervjuade hade å sin sida haft utmaningar med att utreda till exempel vad allt som behövde göras i samband med inresan och flytten till landet. En del hade använt webbplatsen Infofinland som hjälp, men största delen hade utrett saker till exempel via sina bekanta.

”Det är svårt att hitta saker och ting i Finland. Ingen har sagt eller lärt mig hur jag ska gå till väga, utan jag försöker själv hitta.”
50-årig intervjuad

De personer som hade en finländsk partner hade också bett sin partner om hjälp, men de intervjuades partner hade inte kunnat hjälpa till med frågor som gällde inresan. Den viktigaste hjälpen hade de ofta fått av en person som själv hade gått igenom samma process redan tidigare. Det hade dock delvis varit en utmaning att hitta sådana personer eller så var hjälpen sist och slutligen inte till någon nytta.

”Jag frågade min partner om hjälp med att flytta, men hen visste inte heller eftersom hen är finländare och därmed inte känner till



***denna inresebyråkratin, hen kunde inte hjälpa.”
43-årig intervjuad***

***”Min finska man förstod inte arbets- och näringsbyråns eller Mi-
grationsverkets begrepp, eftersom han aldrig själv gått igenom pro-
cessen.”
32-årig intervjuad***

Många efterlyste tydliga anvisningar, särskilt om i vilken ordning myndighetsärenden ska skötas vid ankomsten till landet, och information om vilka ärenden som är kopplade till vad. Många av de intervjuade hade mycket sent lagt märke till hur långsamt till exempel myndighetsärenden sköts i Finland.

***”Allt är väldigt komplicerat och när du kommer hit som ny har du
ingen som kan lära dig och berätta för dig hur saker fungerar, så
det är väldigt svårt att veta hur saker och ting fungerar. Och hittills
finns det många saker som jag inte vet, och som är mycket förvir-
rande, om hur dessa processer framskrider.”
34-årig intervjuad***

***”Jag har efterhand byggt upp kedjan av nödvändiga steg genom att
fråga olika aktörer. Jag var tvungen att samla ihop hela kedjan bit
för bit. Om det bara hade funnit en sådan här anvisning: ”Om du
kommer för att arbeta, gör så här”, ”Om du kommer för att vistas
här, gör så här” osv. Någon slags anvisning om rätt ordning i olika
situationer.”
30-årig intervjuad***

***”Det mest utmanande i Finland är att vänta, du ger alla dina doku-
ment och väntar. Man börjar tvivla på om allt är som det ska där.”
30-årig intervjuad***

***”När jag flyttade och lämnade in en ansökan om uppehållstillstånd
och sedan var tvungen att vänta så var det väldigt tungt. Jag skrev
till och med till Migrationsverket då, att om processen är så lång så
måste man kanske inte nödvändigtvis ge människor stöd, men det
måste finnas rättigheter. I vänteskedet har du nämligen inga rättig-
heter och du kan inte ens lämna landet, du kan inte göra något, du
kan inte ens besöka en läkare, eller du kan gå till en läkare privat,
vilket jag också gjorde, men det är dyrt och det finns säkert många
människor som inte har råd med det. Du kan inte ens besöka biblio-
teket, du har inga bankkoder, på alla ställen du besöker måste du
ha pass med.”
32-årig intervjuad***

Många av de intervjuade upplevde också att den tjänsteman som behandlar ärendena påverkar vilket beslut man får.

***”Beslutet beror tjänstemannens humör. Om tre olika personer vän-
der sig till myndigheten med ett och samma problem, får alla olika***



slutresultat.”
38-årig intervjuad

”Om du får ett negativt beslut om uppehållstillstånd från Migrationsverket lönar det sig inte att överklaga utan det lönar sig att lämna in en ny ansökan så att den går till någon annan handläggare för behandling och man måste hoppas på dennes nåd. Den mänskliga faktorn än en gång. Visserligen måste man ge mer information eller ändra ansökan och då är det sannolikt att möjligheterna ökar”

36-årig intervjuad

5.3 Integration och språkkunskaper

Med integration avses att man slår sig ner i ett nytt land och en ny kultur och tillägnar sig nya verksamhetsätt samtidigt som man bevarar sitt eget språk och sin egen kultur. Det är fråga om en individuell process, så utifrån sett finns det många slags inrese- och integrationsprocesser. Myndigheternas verksamhet styrs av lagen om främjande av integration (1386/2010). Eftersom myndighetsärendena delvis beror på orsakerna till inresan är det omöjligt att beskriva en enhetlig process för inresande. Beskrivningen av tjänsterna och processerna är också utmanande på grund av det faktum att i synnerhet handlednings- och rådgivningstjänsterna med låg tröskel är splittrade i det finländska serviceutbudet och i resursfördelningen och att tjänsterna inte tillhandahålls jämligt på riksnivå. Dessutom kan det ofta pågå många parallella processer, till exempel om familjemedlemmarna kommer till landet vid olika tidpunkter.

I vilket fall som helst är integration en process som omfattar såväl invandrarens erfarenheter och egen vilja att integrera sig i landet som den roll som mänskorna och samhället runt invandraren har i att stöda och möjliggöra processen.¹⁴ Tiden i landet och livssituationen påverkar integrationen. Till exempel lågutbildade invandrade, invandrade som får internationellt skydd, invandrade som står utanför arbetslivet och invandrade som hör till grupper som utsätts för diskriminering är i en svagare ställning än andra.¹⁵

En viktig del av integrationen är att öka språkkunskaperna. Kunskaper i finska eller svenska, delvis också i engelska, gör det lättare att använda tjänster, anpassa sig till den nya miljön samt förbättrar studie- och arbetsmöjligheterna. Språkkunskaper är viktiga för att man ska kunna hantera vardagen och för delaktigheten.¹⁶ Det finns ingen statistik över invandrarnas språkkunskaper, men enligt uppgifter från 2014 var det endast några procent av de invandrade som inte alls talade finska, svenska eller engelska. Ju yngre man var då man flyttade till Finland, desto bättre blev språkkunskaperna vanligtvis under årens lopp.¹⁷ Över hälften av invandrarna med flyktingbakgrund har deltagit i en språkkurs,

¹⁴ Röda Korset 2023, Kotoutumiskaari; Yrkehögskolan Tampereen ammattikorkeakoulu 2023, Kotoutuminen ja kotouttaminen Suomessa; Karinen – Luukkonen – Oosi 2020, s. 9–10.

¹⁵ Arbets- och näringsministeriet 2023, Kotoutumisen vuosikatsaus.

¹⁶ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 44.

¹⁷ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 45.



men en tredjedel av deltagarna bedömde ändå att deras språkkunskaper fortfarande är på högst samma nivå som en nybörjare, vilket kan vara ett tecken på att kurserna är korta. Den vanligaste orsaken till att inte delta i en språkkurs var arbete, eftersom det hade konstaterats vara utmanande att samordna kursen med arbetet.¹⁸ På basis av materialet har språkkunskaperna hos personer med utländsk bakgrund överlag varit god: nästan alla (86 %) av den första generationens 15–64-åriga befolkning med utländsk bakgrund kunde åtminstone i viss mån finska. Språkkunskaperna var goda särskilt bland unga och personer som flyttat som barn eller i skolåldern och svagast bland personer som bott i Finland en kort tid, personer med asiatisk bakgrund samt personer som flyttat till Finland på grund av studier. Vad gäller materialet bör man dock fästa uppmärksamhet vid att det har samlats in före flyktingvågorna 2015–2016.¹⁹

Alla intervjuade lyfte fram betydelsen av språkkunskaper. Språkkunskaper verkade ha en central betydelse för en lyckad integration: de intervjuade som talade finska åtminstone bra verkade vara nöjdare med sin vardag i Finland oberoende av hur länge de hade varit i landet och om de också arbetade.

”Det går väldigt bra för mig när jag kan språket. Jag skriver inte bra, men jag kan prata för att kommunicera och jag har det lätt här. [...] Jag tycker om att vara här.”
50-årig intervjuad

”Jag deltar i olika hobbyer, zumba, yoga, kurser. De är verkligen förmånliga och jag lär mig samtidigt språket. Alla är väldigt vänliga. Mina hobbyer hjälper mig att integrera mig. Jag försöker tala finska och om det är något jag inte förstår, säger jag att jag inte förstår och ber personen upprepa.”
51-årig intervjuad

Största delen av de intervjuade talade inte finska alls eller talade endast mycket lite finska. En del av de intervjuade talade engelska och det fanns även personer som kunde andra språk. Alla intervjuade ansåg att det inte är möjligt att klara sig i Finland utan kunskaper i finska, svenska eller engelska. Många var dock besvikna på de språkkunskaper de fått i integrationsutbildningen. En del efterlyste ett jobb för att kunna förbättra sina språkkunskaper, andra hade hittat andra lösningar.

”Språkfärdigheterna är en personlig utmaning för mig. I skolan studerade jag tyska. Nu studerar jag finska, jag har en privatlärare, jag har hittat och betalar för det själv. Arbets- och näringsbyrån har också en språkkurs och den tar 6 timmar per dag i 2 månader, det är för mycket tid och den är för tunn. Jag använder gärna tiden för att söka jobb eller driva ett företag och samtidigt studera språket. Även om det tar längre tid, upplever jag att det är viktigare att satsa

¹⁸ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 47–48.

¹⁹ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 54.



***”på arbetet i början.”
32-årig intervjuad***

En del av dem som kunde engelska hade i praktiken konstaterat att det inte ens fast man talar engelska är möjligt att integrera sig i landet, utan att det är viktigt att lära sig finska.

***”Ganska snart märkte jag att utan kunskaper i finska gör man ingenting här.[...] I det här samhället är man stolt över sitt eget land och språk och även om de talar engelska, får man erkännande om man talar finska. Och inställningen är helt annorlunda om du talar finska. De är smarta människor, men anser ändå att om du bor här så varför talar du inte vårt språk.”
34-årig intervjuad***

***”99 % av finländarna kan engelska, finländarna kan engelska fullständigt, men vägrar att tala. Om de märker att jag inte kan finska talar de inte heller engelska med mig. Om jag försöker tala finska och gör fel kan den andra personen tala engelska. Jag förstår det inte.”
47-årig intervjuad***

5.4 Integration som en livsförändring och stödnätverk

***”Integrationen kan jämföras med till exempel den första klassen, det vill säga du vet på sätt och vis att skolan existerar och annat, men du får uppleva det konkret först när du går i första klass. Eller med en förlossning, även om du skulle läsa om det, vet du inte vad det verkligen är, först efter att du upplevt en, vet du vad det är. Du kan inte på förhand veta hur du reagerar eller hur du är i just den situationen.”
32-årig intervjuad***

Då en person flyttar till och integreras i ett nytt land handlar det också om mycket annat än en utifrån granskad process. En flytt till ett nytt land är en stor livsförändring som kräver anpassning till den nya miljön. Invandringen förknippas med belastande faktorer som påverkar invandrarens psykiska välbefinnande. Sådana faktorer är till exempel invandrarens bakgrundssituation, livssituation och invandringsprocesserna. Bremer & Haavikko delar in den psykiska processen i samband med invandring i sex olika faser: flytt, smekmånad, chockfas, reaktionsfas, reparationsfas och omorientering. Den psykiska processen i samband med invandring inleds med att personen flyttar till Finland. Denna fas följs av sådana känslor av lättnad, tacksamhet och entusiasm som upplevs under en smekmånad. Därefter följer chockfasen då invandraren kan känna besvikelse och ensamhet. Efter chockfasen övergår invandraren till en reaktionsfas där hen kan känna irritation, ilska och kraftlöshet. Detta kan också ta sig uttryck i fysiska symtom, till exempel trötthet, sömnsvårigheter eller olika fysiska besvär. Reaktionsfasen följs av reparationsfasen, där de främsta känslorna är sorg och hemlängtan, men också tro på framtiden. Till slut uppnås en



omorientering där personen upplever de vanliga upp- och nedgångarna i livet och uppnår ett lugn.²⁰

Bland de intervjuade fanns personer i olika skeden av den psykiska processen. En del av de intervjuade var ännu i smekmånadsskedet; det nya landet upplevdes vara bra och man kände hopp inför de möjligheter det erbjuder att inleda ett nytt liv eller som skapa en tillfällig förändring. En del hade övergått till chockfasen; Finland upplevdes som deprimerande och tråkigt, en del upplevde också ensamhet.

”Varje person som kommer till Finland borde förbereda sig mentalt. Livet här är mycket svårt som utlänning, särskilt om man kommer ensam utan familj. Och när man kommer hit ska man inte lita på människor så lätt. Men man måste ändå försöka integrera sig för att få information om arbetsmöjligheter.”
20-årig intervjuad

En del av de intervjuade var också i reaktionsfasen: många kände besvikelse över hur ensamma de var med sina ärenden i Finland. Många saknade sitt hemland och tänkte flytta tillbaka så fort det bara var möjligt. En del var till och med arga på hur lite hjälp de hade fått av det finländska samhället i sin situation.

”Om jag inte hade barn i skolåldern skulle jag redan ha flyttat tillbaka till mitt hemland. Jag är inte en hemmasittare, det är väldigt tungt för mig.”
41-årig intervjuad

”Människor, alla är så självständiga, var och en ansvarar för sig själv, här behövs du inte, alltså bryr sig ingen om dig. Om nåt skulle hända, hjälper ingen dig. Till och med socialarbetarna, jag har både hört om det och själv råkat ut för det, att inte ens de hjälper dig alls. [...] Här finns ju också väldigt mycket våld i nära relationer och kvinnor vågar inte berätta om det eftersom du sedan skickas tillbaka till hemlandet och barnen förs eller till och med ges till pappan. Här finns ingen som hjälper. Man är rädd för att barnen ska tas ifrån en, många kvinnor lever i sådan rädsla. Ingen är rädd för polisen, men alla är rädda för barnskyddet mentalt sett.”
36-årig intervjuad

De personer som kommit in i omorienteringsfasen var i huvudsak nöjda med sitt nuvarande liv och förhöll sig positivt till det finländska samhället och de möjligheter det erbjuder.

”I mitt hemland arbetade jag i 30 år. [...] Jag upplever att jag är improduktiv eftersom jag är arbetslös. Min dotter anser att jag är deprimerad, men jag tror inte att jag är det eftersom jag är social och gillar att prata. Jag försöker leva lyckligt och positivt, även om jag

²⁰ Bremer – Haavikko 2009.



känner en smärta inombords.”

59-årig intervjuad

”Jag har det bra här. Jag har hittat en underbar partner, och jag är mycket lycklig. Mitt hem är där jag har det bra.”

50-årig intervjuad

”Jag tycker mer om det finländska samhället än mitt hemland, människor är annorlunda. Jag har bara gott att säga om finländarna. Jag bestämde mig för att stanna. Jag började fundera på hur jag skulle etablera mig här, det var tydligt att jag inte längre kommer att återvända till mitt hemland eftersom jag redan hade märkt att jag passar mycket bättre in här.”

34-årig intervjuad

Vid intervjuerna diskuterades också hjälp i vardagen och av vem personerna fick hjälp i vardagliga situationer i Finland. Personer som kommit till landet som asylsökande eller flyktingar hade i början fått hjälp av myndigheter eller andra lokala aktörer för att ordna sina angelägenheter, men även närståendes stöd var mycket viktigt.

”All information som gällde integrationen fick vi av våra bekanta som redan hade gått igenom samma process.”

30-årig intervjuad

Personer som kommit till Finland för att arbeta eller studera hade i allmänhet fått hjälp med att sköta lokala ärenden av kontaktpersonen på läroanstalten eller arbetsplatsen. Personer som kommit till Finland av andra orsaker hade i huvudsak själva ansvarat för att ordna sina angelägenheter, varvid de viktigaste källorna till hjälp var bekanta och närstående.

För en del av de intervjuade var det viktigt att klara av alla situationer själv, utan hjälp av andra.

”Jag vill lära mig att lösa problem själv. Om något är mer komplicerat och jag inte själv kan lösa det, då kan jag be mina söner om hjälp.”

45-årig intervjuad

”När jag kom till Finland fanns det ingen som gav mig råd, och jag ger heller inte någon annan råd.”

54-årig intervjuad

”Vi klarar oss på egen hand och om vi blir sjuka har vi ett egenvårdsprogram. Det är inget skämt, det är sanningen. Om jag är lite sjuk springer jag till butiken och köper lök och vitlök och om jag är mycket sjuk så letar jag efter någon som kan hämta medicin från mitt hemland. Här i Finland finns många människor som hämtar de mediciner de behöver därifrån, till exempel finns det på FB olika grupper där man kan be om hjälp. Ibland via Telegram, men det är



***enklast att leta på Facebook.”
43-årig intervjuad***

De närståendes roll var mycket stor för alla dem som hade närstående. Många stod familjen nära. En del bodde till exempel med ett syskon eller så bodde barn som redan var vuxna hemma hos föräldrarna som intervjuades. De närstående hjälpte till exempel till med att få vardagen att rulla och sköta myndighetsärenden och väldigt många hjälpte också sina anhöriga med olika ärenden.

Om alla närstående bodde långt borta hände det att man sökte hjälp via andra nätverk. Personer som kommit till landet av andra orsaker kunde få stöd till exempel av sina tidigare arbetskamrater eller av partners bekanta.

***”Vi har min frus tidigare kollegor här och även vänner vi kan be om hjälp av. Hon har arbetat på distans i Finland sedan 2015 och det har hjälpt oss mycket eftersom vi hade många bekanta här redan före flytten. De hjälpte oss också i början till exempel med skatteåterbärningar eller nätbanker, försäkringar osv. Vi har fått mycket nyttig information av dem och sedan konkretiserar vi bara den information vi hittat på olika webbplatser.”
32-årig intervjuad***

De intervjuades vardagsliv hade formats tätt kring familjen, eventuellt vänner och, i synnerhet bland yngre intervjuade, personernas hobbyer. En del av de intervjuade hade en arbets- eller studieplats som skapade en rytm i vardagen. Till exempel en asylsökande kan ändå befinna sig i en situation där personen har kommit till landet ensam. Då kan nätverket av personer som blir närstående bestå endast av andra asylsökande och det är inte nödvändigtvis alltid rätt information som rör sig i nätverken.

***”Asylsökande har ingen integrationsplan och processen kan pågå i upp till 8 år. Asylsökande lär sig nya saker på gatan, ibland utan handledning, och det leder till att de inte blir lyckade invandrare enligt Finlands standarder.”
28-årig intervjuad***

En del av de intervjuade upplevde det vara viktigt att ha bekantat sig med lokalbefolkningen. Via dem hade de fått bekanta sig med den lokala kulturen och hittat nya sätt att tillbringa fritiden även med familjen.

Förekomsten av en tredje sektor eller annat frivilligarbete var främmande för nästan alla som intervjuades. Detta förklaras delvis av kulturella faktorer: i endast ett fåtal hemländer fanns en stark kultur av frivilligarbete, varvid man inte förstod att söka ett motsvarande nätverk i Finland. De personer som hade hittat frivilliga aktörer och tredje sektorn upplevde dess roll vara ytterst viktig, särskilt med tanke på integrationen.

”I början när vi kom till Finland bodde vi i en sådan familj. De började genast leta efter en plats där vi kunde bo en längre tid och de på sätt och vis ”flyttade” oss till nästa finländska familj. Vi bodde med dem i några månader och de har hjälpt oss väldigt mycket och



vi är fortfarande i kontakt med dem, även om vi redan på sätt och vis bor självständigt. Vi kom alltså på sätt och vis in i familjen och fördes sen av strömmen och alla hjälpte till, vi behövde inte fundera något på processen. Vi var ju i chocktillstånd och finländaren utredde allt för oss, vi behövde inte fundera på något.”

21-årig intervjuad

”Föreningens anställda talar arabiska och de hjälpte mig till exempel att få en av stadens bostäder, vilket var till stor hjälp. [...] Det lönar sig för alla nykomlingar att utnyttja tredje sektorns tjänster. Människor misstar sig om de tror att de kan klara allt själva eftersom det finns mycket sådan information som inte syns för vanliga människor.”

54-årig intervjuad

”Vi gick genast till Startup Refugees och det var ett mycket bra beslut. De hjälper till med sysselsättningen. Det är en förening som hjälper gratis. Om det inte gick att hitta ett jobb sökte man kurser åt oss. De besökte förläggningen för att presentera sin organisation. Jag hittade mitt första jobb – städning – via dem. Min man hittade själv ett jobb.”

30-årig intervjuad



6 Bakgrund: Sysselsättningen av invandrade i Finland

Invandrade söker aktivt arbete i Finland.²¹ Trots den aktiva jobsökningen är sysselsättningsgraden bland invandrade lägre än bland personer med finländsk bakgrund, även om skillnaderna minskat i en granskning på längre sikt. Sysselsättningsgraden är lägre bland kvinnor än bland män och bland personer som får internationellt skydd.²² Det är svårt att hitta arbete särskilt om den invandrade har en låg utbildningsnivå, svaga kunskaper i finska eller svenska eller om personen har bott i Finland bara en kort tid eller om orsaken till inresan är flyktingskap.²³

Sysselsättningen är för många invandrare en central kanal för integration eftersom det via arbetskamrater som talar finska är möjligt att lära sig språket, kom in i den finländska arbetskulturen och dess spelregler samt lära sig att förstå den finländska kulturen och samhället på ett bredare plan.²⁴ Sysselsättningen är dock förknippad med många utmaningar. Utmaningarna anknyter till exempel till språkkunskaper och utbildning, men också diskriminering.

”Jag önskar att de skulle ge utlännningar fler möjligheter att arbeta även om vi inte talar de lokala språken, jag tror att det skulle hjälpa oss att integreras bättre och att lära oss finska mycket lättare och snabbare, annars umgås vi bara med andra som talar samma språk som oss och lär oss inte mycket.”
20-årig intervjuad

6.1 Jobsökningsprocessen och arbets- och näringstjänsterna

De intervjuade hade, med några undantag, erfarenhet av arbets- och närings-tjänsterna. I huvudsak upplevde personerna att de via tjänsterna hade hittat vissa lämpliga kurser, kanske en plats för inläring i arbetet. De intervjuade upplevde inte att de fått hjälp av arbets- och närings-tjänsterna för att få ett jobb.

”När jag var på arbets- och näringsbyrån för att prata sade man till mig att min profil är sådan att de inte har något arbete för mig. Jag får ingen konkret hjälp från arbets- och näringsbyrån. Nu när jag funderar på att grunda ett eget företag har jag en engelskspråkig kurator vid arbets- och näringsbyrån och min fru har en på sitt eget språk. Det vore bra om det var tvärtom, för min fru talar ju engelska, det gör inte jag. Och jag har funderat på att det skulle vara lättare om vi hade samma kurator, så att säga hela familjens kurator, vid arbets- och näringsbyrån.”
32-årig intervjuad

²¹ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 131.

²² Arbets- och näringsministeriet 2023, Kotoutumisen vuosikatsaus.

²³ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 133.

²⁴ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 115.



***”Man får ingen konkret hjälp där. Det har kontaktnummer, kontakt-
personer, men man får aldrig jobb där.”***
54-årig intervjuad

En del önskade att arbets- och näringsstjänsternas processer digitaliserades i större utsträckning för att minska belastningen som användningen av tjänsterna medför.

***”Det att man måste besöka arbets- och näringsbyrån känns som en
kontroll av om jag fortfarande finns (småler). Att även det skulle
kunna skötas digitalt.”***
41-årig intervjuad

6.2 Utmaningar i sysselsättningen: språkkunskaper

Invandrade själva anser att den viktigaste orsaken till att jobsökningen är utmanande är språkkunskaperna²⁵. Utmärkta kunskaper i finska förbättrar sysselsättningsmöjligheterna. Om språkfärdigheterna ligger på mellan- eller grundnivå är sysselsättningen svårare. Till exempel inom integrationsutbildningen upphör språkutbildningen dock ofta med studier på mellannivå.²⁶

Även de intervjuade lyfte fram språkkunskaperna som den främsta utmaningen för sysselsättningen. Deras allmänna erfarenhet var att det är omöjligt att få ett jobb utan flytande kunskaper i finska, oberoende av annan kompetens. En högutbildad person som intervjuades hade till och med uppmuntrats att låta bli att nämna sitt modersmål i arbetsansökan för att det inte skulle hindra personen från att få delta i en arbetsintervju.

”Mitt största och främsta problem är mina språkkunskaper, jag kan inte finska. Jag studerar finska, men pratar inte bra. Jag tror att när man öppnar mitt cv och ser bra erfarenheter och utbildning, men eftersom du inte talar finska är du inte lämplig för oss.” 30-årig intervjuad

”Det finns två grupper av sökande: de som kan språket (finska eller engelska) och de som inte kan det. De som inte behärskar språket har inga utmaningar med digitaliseringen eftersom de inte ens behöver den, de kan bara hitta så kallat ”svart arbete” (t.ex. hantverk), det vill säga de behöver inte ens digitala enheter. Å andra sidan, eftersom de inte kan finska, finns det väldigt lite arbete, det är alltså ett mycket stort problem. Alla som kan finska eller engelska. Det finns många jobb där det bara krävs engelska. Jag kan varken engelska eller finska, jag tittar alltid på en översättning. Alla som kan finska har ju inga problem med jobsökningen, förutom att vissa yrken kräver certifiering, till exempel läkare eller elektriker.”
43-årig intervjuad

En del av de intervjuade talade engelska, men upplevde att deras kunskaper i engelska inte hade bidragit till att få ett jobb. En del hade också på sin tidigare

²⁵ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 133.

²⁶ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 82.



arbetsplats där de arbetat med finländare lagt märke till att finländarna har svårt att tala engelska.

***”Vid ett finländskt företag, deras engelska är dålig, precis som min finska.”
30-årig intervjuad***

Många av de intervjuade ansåg det också vara utmanande att arbetsplatsannonserna ofta skrevs på finska även i situationer där man inte behövde finska i det egentliga arbetet. Många av de intervjuade var först tvungna att översätta arbetsplatsannonserna för att se vad den handlade om.

***”När jag hittade mitt nuvarande jobb var annonsen ju på finska även om arbetsuppgifterna inte krävde att man måste kunna finska. Jag översatte annonsen och sökte, men tänk om någon annan inte ens hade översatt annonsen så skulle personen aldrig ha sökt den här platsen. Om jag till exempel ser en annons på finska får jag intrycket att jobbet kräver kunskaper i finska och ofta tittar jag inte ens på annonsen.”
36-årig intervjuad***

Det upplevdes vara arbetsdrygt att bläddra bland arbetsplatsannonser. De som aktivt sökte arbete var aktiva med att kontakta potentiella arbetsgivare också direkt, till exempel per e-post. En del hade också sökt arbetsplatser med videoansökningar.

6.3 Utmaningar i sysselsättningen: sätt att söka jobb och referenser

Många av de intervjuade beklagade sig över att möten mellan arbetsgivare och arbetssökande hade uteblivit då jobbsökningen digitaliserats. Många upplevde att de hade kunnat ge ett bra första intryck ansikte mot ansikte, men denna möjlighet fanns inte i den elektroniska världen. I stället fanns det i många fall endast ett ansiktslöst system, där en ansökan som skickats in inte ens besvarades.

***”När jag söker jobb besöker jag hellre arbetsplatsen personligen och talar med HR-personer och presenterar min meritförteckning eftersom jag tror att jag har bättre möjligheter att få jobb så än om jag bara skickar mitt CV och aldrig mer hör något från rekryteraren.”
20-årig intervjuad***

En utmanande faktor när det gäller att få ett jobb var också att många inte hade någon referens. Många av de intervjuade upplevde att även avsaknaden av referenser kunde leda till att man inte kom längre än till ansökningsskedet i jobbsökningen.

”Jag tycker att det finns väldigt få jobb för kvinnor här, även om du har en högskoleexamen och kan finska, så hörde jag att man endast får arbete genom kontakter här i Finland. Det är omöjligt att få ett bra jobb. Förutom då i byggbranschen eller logistikbranschen.



Jag är verkligen chockad över att kvinnor arbetar som chaufförer här. Kvinnor arbetar i lager, en bekant berättade att när han såg en kvinna lyfta något tungt och försökte hjälpa till, så fick han en tillsägelse. Här tar kvinnor inte hand om sig själva och de är könslösa. Det är chockerande, en kvinna är en kvinna och ska vara en kvinna. Jag såg en gång en kvinna, jag förstod inte ens om det var en kvinna eller en man, som körde traktor, jag blev så chockad. För mig var det en chock.

36-årig intervjuad

”Det känns som om man måste känna människor för att kunna få jobb. Någon måste rekommendera dig.”

20-årig intervjuad

En del hade börjat lösa problemet genom att utföra frivilligarbete eftersom de då kunde få en anteckning om detta i cv:t och en referens.

6.4 Utmaningar i sysselsättningen: diskriminering

Även diskriminering försvårar sysselsättningen för invandrade. Diskriminering är ett betydande hinder för sysselsättning till exempel för invandrade med somalisk och irakisk bakgrund och försvårar även sysselsättningen för ryskspråkiga trots att de har hög utbildning.²⁷ Den ojämlikhet personer från Mellanöstern och Afrika upplever i arbetslivet var synlig redan före flyktingvågorna 2015–2016.²⁸

Diskriminering i olika former lyftes också fram i intervjuerna. En del av dem som fått ett jobb hade upplevt direkt diskriminering av kunderna på arbetsplatsen och chefen hade inte vidtagit åtgärder för att rätta till situationen på arbetsplatsen.

”Jag utsätts i hög grad för rasism på jobbet, man är respektlös mot mig. Även om jag pratar om det med mina chefer så gör de inget åt det, utan de bokstavligen nonchalerar mig. Jag går ändå till jobbet eftersom det inte finns många arbetsmöjligheter för utlänningar och engelskspråkiga.”

20-årig intervjuad

Arbetsgemenskapens mottagande kan vara annorlunda för invandrade än för infödda finländare. Invandrade har till exempel upplevt att de mindre fått hjälp och stöd av arbetskamraterna än de finskspråkiga arbetstagarna fått. Särskilt personer från länder i Mellanöstern och Afrika har upplevt att de får mindre stöd av sina arbetskamrater på arbetsplatsen.²⁹

En del av de intervjuade hade upplevt strukturell diskriminering till exempel under utbildningen.

²⁷ Ahmad 2020, s. 8–11.

²⁸ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 115.

²⁹ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 115.



”Jag fick höra att jag inte kan utföra mitt yrke om jag inte har fullständiga språkkunskaper. I språkskolan började vår lärare alltid dagen med att säga att vi är helt dumma att ni inte behöver förstå. Och när jag litade på att få B2 eller till och med C1 eftersom jag hade studerat mycket finska hemma, kände jag att eftersom jag kommer från det här landet så kontrollerade de resultaten efter varje period och bedömde de yrkesmässiga språkkunskaperna strängare. Sådan diskriminering har jag känt mycket av. Man vill inte ha oss i något yrke, utan vi behövs i linjearbetet. [...] Nu ett par år senare är samma arbetsplatser fyllda av personer från andra länder som inte talar ett ord finska. Alltså varför fick jag inte jobb.”
38-årig intervjuad

Redan 2016 identifierades många metoder för att underlätta sysselsättningen: de invandrades språkkunskaper bör utvecklas och arbetslivets krav på språkkunskaper bör granskas på nytt, de invandrades nätverk bör stärkas, utbildningsvägarna bör göras mer flexibla, samarbetet mellan organisationer och myndigheter bör utvecklas och utvecklingen av mångfalden hos arbetsgivare och arbetsgemenskaper bör stödas.³⁰

6.5 Utbildningsbakgrund och sysselsättning

En del av utmaningarna med anknytning till sysselsättningen gäller erkännande av utbildning och kompetens.³¹ Sysselsatta invandrade arbetar oftare än finländare i uppgifter som inte motsvarar deras utbildningsnivå.³² Särskilt personer som kommer från Mellanöstern och Afrika anser att den kompetensnivå som krävs i deras nuvarande arbete är lägre än i deras tidigare arbete i hemlandet.³³

Många av de intervjuade beklagade sig över att de i Finland inte kunnat utnyttja den ansedda examen de avlagt i hemlandet eller att de inte haft någon nytta av sin långa arbetserfarenhet.

”Man borde utnyttja högutbildade invandrare i större utsträckning i Finland, utan att kräva språkkunskaper och erfarenhet. Utbildningen i mitt hemland är utmärkt. Den erfarenhet jag fått där kan inte jämföras med erfarenheterna här, eftersom människor gör så mycket med minimala resurser och minimalt stöd. Om de fick stöd i Finland skulle dessa yrkeskunniga invandrare kunna göra mycket viktiga saker här.”
45-årig intervjuad

De intervjuade som hade hittat en arbetsplats utförde vanligtvis uppgifter på låg utbildningsnivå där det inte krävdes någon särskild kompetens av arbetstagarerna. Det fanns dock även en person som nyligen hade fått ett arbete som kräver högskoleutbildning. En del av de intervjuade hade tidigare studerat eller avlagt

³⁰ Arbets- och näringsministeriet 2016, s. 12–15.

³¹ Luukko 2017, s. 22.

³² Luukko 2017, s. 55.

³³ Baumgartner 2023, Maahanmuuttajien osaamista jää käyttämättä työmarkkinoilla.



en examen som inte hade att göra med den bransch där de för närvarande arbetade. Vissa av de intervjuade hade utbildat sig inom en ny bransch trots en tidigare högskoleutbildning, men hade inte hittat något nytt arbete trots utbildningen.

”Jag utbildade mig till rörmontör, men hittade inget jobb. Nu söker jag bara jobb. [...] Jag skulle ge andra som kommer till Finland rådet att hålla sig inom den bransch som de redan har erfarenhet av och bygga på och se vilka behov det finns på den finländska arbetsmarknaden.”

59-årig intervjuad

”Jag har frågat efter fem eller sex kurser och utbildningar och alltid säger man bara att jag ska börja med byggande. Och när jag ville studera till kock sade man att jag skulle gå till en restaurang och arbeta som diskare på deltid. Hur skulle jag lära mig något om kockyrket om jag diskar käril (hetsigt). Och dessutom tre timmar om dagen tre dagar i veckan, men ingen utbildning ges. Jag kan för sjutton diska käril, det behöver jag inte lära mig. [...] Eller börja arbeta inom byggande. Jag gick för sjutton inte 12 år i skola och studerade engelska för att bära stenar eller hinkar.”

47-årig intervjuad

Med tanke på bakgrundsutbildningen är det intressant att det bland de intervjuade som fått en arbetsplats fanns ytterligheter när det gäller utbildning; å ena sidan en person som avlagt högskoleexamen och länge arbetat inom sin egen bransch i sitt hemland och å andra sidan en person som inte var läs- och skrivkunnig och som inte heller hade några språkkunskaper. Den senare hade fått en arbetsplats via sina vänner, som också i övrigt stödde personen att sköta sina vardagliga ärenden.

”Jag har alltid bett en vän hjälpa mig. För jag kan själv inte läsa och skriva.”

39-årig intervjuad



7 Källor

Litteraturkällor

Ahmad, Akhlaq, When the Name Matters : An Experimental Investigation of Ethnical Discrimination in the Finnish Labor Market. Helsingfors universitet 2020. [<http://hdl.handle.net/10138/328226>]

Baumgartner, Tarja, Maahanmuuttajien osaamista jää käyttämättä työmarkkinoilla. Artikel 17.1.2023. Statistikcentralen 2023. [<https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2023/maahanmuuttajien-osaamista-jaa-kayttamatta-tyomarkkinoilla/>]

Bremer, Lena – Haavikko, Ansa, Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samanlaisia. Opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen. SMS-Tuotanto Oy 2009.

Karinen, Risto – Luukkonen, Tuomas – Oosi, Olli, Handlednings- och rådgivningstjänster med låg tröskel för invandrare. Slutrapport om utredningen (på finska). Arbets- och näringsministeriet 2020.

Luukko, Jasmin, Korkeakoulutettujen maahanmuuttajien ylikoulutus Suomessa. Jyväskylä universitet, Handelshögskolan 2017.

Nieminen, Tarja – Sutela, Hanna – Hannula, Ulla, Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Statistikcentralen 2015. [<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-244-544-5>]

Arbets- och näringsministeriet, Integrationsordlista: 1 upplagan, Arbets- och näringsministeriets publikationer 2021:54, Arbets- och näringsministeriet. [<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-931-5>]

Arbets- och näringsministeriet, Kotoutumisen kumppanusohjelma, Kotouttamisen on kumppanuutta – tule mukaan!. Arbets- och näringsministeriet 2016.

Arbets- och näringsministeriet 2023, Kotoutumisen vuosikatsaus, Kompetenscentret för integration 05/2023.

Arbets- och näringsministeriet, Arbets- och näringsministeriets anvisning om serviceprocessen för arbetssökande och jobbsökningsskyldigheten, VN/10520/2022, Arbets- och näringsministeriet 2022. [<https://www.finlex.fi/sv/viranomaiset/normi/540001/49517>]

Webbkällor

Migrationsverket 2023. [<https://migri.fi/sv/uppehallstillstand>]

Migrationsverket, Statistik. [<https://tilastot.migri.fi/index.html#decisions/23330?l=sv&start=624&end=635>]

Röda Korset 2023, Kotoutumiskaari. [<https://rednet.punainenristi.fi/kotoutumiskaari>]



Inrikesministeriet 2023. [<https://intermin.fi/sv/ansvarsomraden/migration/asyl-sokande-och-flyktingar>]

Yrkeshögskolan Tampereen ammattikorkeakoulu 2023, Kotoutuminen ja kotouttaminen Suomessa [<https://sites.tuni.fi/moninaisuus/kotoutuminen-uuteen-yhteisoon/kotoutuminen-ja-kotouttaminen-suomessa/>]

Statistikcentralen 2023. [<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>]

Statistikcentralen 2023. "Sysselsättning"
[https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/sv/StatFin/StatFin__tyokay/]

Statistikcentralen 2023. "Personer som talar ett främmande språk"
[<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>]

Intervju- och enkätmaterial

Enkät om digital kompetens 2023, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata.

Enkät om digital kompetens för svensk-, estnisk-, rysk- och arabiskspråkiga 2023. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata.

Intervjuer med personer som talar estniska, ryska, somali, arabiska och kurdiska.



Tack!

Det hade inte varit möjligt att genomföra de här utredningen utan ett gott samarbete med olika aktörer i samband med avgränsningen av ämnet och genomförandet av kartläggningen.

- Intervjuare som talar estniska, ryska, arabiska, somali och kurdiska
- Invandrare och personer som arbetar med invandrare att sparra temat med



Bilaga 1 Intervjustomme

Vardagen i Finland

- Hur ser din vardag ut just nu?
- Vilka alla hör till familjen? Och andra närstående?
- Vad ingår i en vanlig dag?
- Går du på kurser?
- Har du hobbyer, vad gör du på fritiden?
- Hur löper vardagen i Finland? Av vem får du hjälp om du behöver hjälp med något (t.ex. om du är sjuk och behöver hjälp, med ett myndighetsärende, köpa biljett till tåget, göra en skattedeclaration)?

Ankomst till Finland och integration

- I vilken situation kom du till Finland? Hur var situationen i hemlandet då?
- Arbetade du i hemlandet? Med vad? Studerade du?
- Hur skulle du beskriva digitaliseringen i ditt hemland? Sköts till exempel myndighetsärenden med dator eller telefon, eller besöker man myndigheten? I hurdana arbeten används digitala enheter i hemlandet?
- Om du arbetade eller studerade i ditt hemland innan du kom till Finland, hur använde du digitala enheter i ditt arbete eller dina studier?
 - Vad lade du märke till om Finland och digitaliseringen under integrationsprocessen?
 - Vilka saker görs på ett annat sätt (digitalt eller icke-digitalt) i Finland än i det land du kom från? Vilket sätt tycker du är bättre och varför?
- Om du stötte på utmaningar under integrationen (du behövde till exempel fråga om något viktigt), vem frågade du?
- Har du senare lärt dig eller märkt något som skulle ha varit bra att veta redan tidigare? Hurdana tips eller anvisningar (med anknytning till digitaliseringen eller något annat) skulle du ge en person som nyligen kommit till Finland?

Vardagen i det digitaliserade Finland

- Hur syns digitaliseringen i din egen vardag?
 - Hurdana digitala enheter använder/äger du (t.ex. smarttelefon, tv, dator, surfplatta)?
 - Vad använder du smarttelefonen till? Och datorn eller surfplattan (om du har en sådan)?
 - Hur upplever du din egen kompetens? Kan du använda dem lika bra som andra, eller är du bättre eller sämre på att använda dem? Är det alltid lätt att använda enheterna? Om nej, varför och när är det inte det?
 - Förknippar du några känslor med din användning av smarta enheter? Vad är positivt och vad är negativt med smarta enheter? Finns det något som du funderar på när du använder dig av digitala tjänster?
 - Många ärenden kan numera skötas på nätet. Vilka ärenden vill du inte sköta på nätet, utan hellre ansikte mot ansikte? Varför?



- Föreställ dig att du sköter bankärenden i nätbanken och det på skärmen dyker upp en pop up-annons på finska och du inte kommer vidare om du inte klickar på "ja" eller "nej". Hur agerar du i en sådan situation? Om du ber om hjälp, av vem?
- I hurdana ärenden (i eller utanför digitala tjänster) frågar du annars om hjälp och av vem? I hurdana ärenden ber du en myndighet om hjälp, i hurdana ärenden ber du om hjälp av till exempel lokala organisationer och i hurdana av medlemmar i din familj eller vänner?

Jobsökning i Finland

- Hur går det med jobsökningen?
 - Hurdant arbete söker du?
 - Vad är lätt, vad är svårt i jobsökningen? Varför?
 - Är det likadant att söka jobb i Finland som i det land du kommer från? Vad är bättre i ditt hemland? Eller sämre?
- Hur syns digitaliseringen i jobsökningen?
 - Känns det som om man för att kunna arbeta i Finland måste kunna göra mer saker digitalt än i ditt hemland? Eller måste man kunna mer saker digitalt i hemlandet för att kunna arbeta?
 - Finns det några utmaningar med att söka jobb digitalt? Vilka är de svåraste sakerna?
 - Upplever du att din egen digitala kompetens är tillräcklig för att söka arbete eller arbeta?
 - Om du borde utveckla något i din digitala kompetens, vad skulle det vara?
 - På vilket sätt skulle du vilja utveckla denna kompetens (t.ex. skulle du be en kompis visa, skulle du gå på kurs)?
 - Om du för ett arbete ska göra en arbetsansökan som en video och skicka videon som en nedladdningsbar länk till arbetsgivaren (och du inte själv kan göra det), vem skulle du be om hjälp av?
- Alla digitala tjänster eller enheter är inte lätta att använda. Inte ens en skicklig användare kan använda alla enheter eller tjänster. Vilka är digitala enheter eller tjänster är utmanande att använda?
 - Vilka är så svåra att det är svårt att förstå hur tjänsten används även om du får hjälp?

Arbete i Finland

- Är det arbete som du nu utför i Finland sådant att du vill avancera och utvecklas, eller är arbetet "bara ett jobb"?
- Använder du en smarttelefon, surfplatta eller dator i ditt nuvarande arbete i Finland? Eller någon annan digital enhet? För vad?
 - Om du jämför med samma arbete i ditt hemland, används samma enheter för samma saker där?
- Hur känns det för dig att arbetsgivaren vill att du ska använda olika digitala enheter och tjänster i arbetet? Vad tycker du är positivt med det? Och negativt?



- Hur lär du dig att använda digitala enheter och tjänster i arbetet? Lärs de ut separat eller lär du dig att använda dem samtidigt som du arbetar? Har du tillräckligt med tid för att lära dig använda dem?
- Om det i din arbetstelefon dyker upp en annons på finska med ett rött utropstecken och du inte är säker på vad annonsen betyder, vad gör du? Ber du om hjälp av någon, vem?
 - Vem ber du vanligtvis om hjälp i arbetsrelaterade ärenden?
- Alla arbetsrelaterade digitala enheter eller tjänster är inte tydliga. En del är dåliga. Har du i ditt arbete att göra med några så svåra tjänster eller enheter att de borde vara lättare?

Avslutningsvis

- Finns det något som vi inte har tänkt på att fråga om och som du skulle vilja berätta när det gäller digitalisering?
- Kommer du att tänka på något (även en enkel sak) som har att göra med digitalisering och som du aldrig vågat fråga om?