

Maahanmuuttaneiden digiosaaminen ja työllistyminen

Katsaus maahanmuuttaneiden työttömien työikäisten kokemukseen digitalisaatiosta, omasta digiosaamisesta ja digituen tarpeista Suomessa

21.5.2024



Tiivistelmä

Digiosaaminen on yhä tärkeämpää arjen asioiden hoitamisessa ja yhteiskunnan toimintaan osallistumisessa. Moni pyytää tukea digiasioihin läheisiltään, mutta erilaisille digitukipalveluille on myös kysyntää. Eri yhteisöt ja organisaatiot ovat digimurroksessa ottaneet tai saaneet vastuulleen digituen tehtäviä: viranomaiset, Kansalaisneuvonta, hyvinvointialueet, kunnat ja kolmas sektori. Lisäksi yksityiset yritykset järjestävät digitukea omille asiakaskohderyhmilleen.

Maahanmuuttaneet, työllistyminen ja digitalisaatio -kartoituksessa tavoitteenamme on ymmärtää, miten digitalisaatio ja digituen tarpeet näyttäytyvät työpaikkaa etsiville maahanmuuttaneille. Kartoituksessa pyritään tunnistamaan työllistymiseen liittyviä digiosaamisaukkoja ja digituen tarpeita. Tiedonkeruu on toteutettu tiettyihin kieliryhmiin kohdistetuilla laadullisilla haastatteluilla (N=32) ja puhelinkyselyllä (N=240).

Maahanmuuttaneiden digiosaaminen ja työllistyminen -kartoituksen päätulokset:

1. Suomalaisten digipalvelujen käyttö on maahanmuuttaneille osittain haastavaa, maahanmuuttaneen digiosaamistasosta riippumatta. Erityisesti palveluissa käytetty kieli ja vahvaan tunnistautumiseen liittyvät haasteet vaikeuttavat digitaalisten palveluiden käyttöä myös digiosaavilla.
2. Heikosti digitaitoisilla maahanmuuttaneilla on usein haasteita myös suomalaisen yhteiskunnan toiminnan tuntemisessa ja kotoutumisessa. Heitä voitaisiin tukea uusilla, esimerkiksi harrastustoimintaan ja kotoutumiseen kytketyillä digituen muodoilla.
3. Puutteet digiosaamisessa eivät vaikuttaisi olevan työllistymisen este. Työllistymisen esteet liittyivät useimmiten työssä tarvittavaan suomen kielen taitoon, maahanmuuttaneen digitaidoista riippumatta. Digitaitojen laatu tai niiden puute ei ollut vaikuttanut työllistymiseen.

Digi- ja väestötietoviraston tehtävänä on kehittää digitukea valtakunnallisesti, tukea organisaatioita digituen järjestämisessä ja digituessa tarvittavan osaamisen kehittämisessä.

Koulutamme ja tuemme digitukijoita, kartoitamme digiosaamisen ilmiöitä ja kehitämme digituen toimintamalleja yhdessä digituen toimijoiden kanssa.

Työn myötä on noussut esiin tarve ymmärtää paremmin digituen tarpeita ja sitä, miten näihin tarpeisiin tällä hetkellä vastataan.

Tässä raportissa kartoitamme digiosaamista ja digituen tarpeita työtä hakevien maahanmuuttaneiden näkökulmasta.



Sisällysluettelo

Tiivistelmä	1
1 Johdanto	4
1.1 Tiedonkeruun menetelmät	4
1.2 Näkökulma ja rajaukset	5
1.3 Keskeisiä käsitteitä	6
2 Keskeiset löydökset	9
2.1 Valtaosalla maahanmuuttaneista on hyvät digitaidot, mutta digipalveluiden käytön esteeksi muodostuu esimerkiksi epäselvä kieli ja tekniset huolet	9
2.2 Yhteiskunnan toiminnan tuntemisen haasteet korostuvat heikosti digitaitoisilla	9
2.3 Puutteet digiosaamisessa eivät juuri vaikuta töiden saamiseen	10
3 Digitalisaatioon liittyvä kokemus ja digiosaaminen	11
3.1 Kokemus digitalisoituneeseen Suomeen muuttamisesta ja kotoutumisesta	12
3.2 Työllistyminen ja digitalisaatio	14
3.3 Digitaalisten palveluiden käytön esteet	15
4 Avun tarpeet ja digituki	17
4.1 Tuen tarpeet ja tuen saaminen erityisesti työkäisillä maahanmuuttaneilla	21
4.2 Heikosti digitaitoinen tarvitsee tukea arjen asioista selviytymiseen	21
4.2.1 Taustalla vähäinen digikokemus ja vaikeasti kiinni kurottava osaamiskaula	22
4.2.2 Digipalveluiden ja -laitteiden käytössä tukeudutaan läheisiin	23
4.3 Hyvät digitaidot omaava törmää prosessien, tunnistautumisen ja kieliversioiden haasteisiin	23
4.3.1 Suomalaisten prosessien hitaus korostuu, kun palvelut ovat digitaalisia	23
4.3.2 Suomenkielisiä digipalveluita käytetään käännössovellusten avulla	24
4.3.3 Digitalisoitunut arki on tavallista arkea Suomessakin	25
5 Taustaa: Muutto ja kotoutuminen Suomeen	28
5.1 Muuttaminen Suomeen ja syyt muuton taustalla	28
5.2 Maahantulo- ja kotoutumispolut	29
5.2.1 Turvapaikanhakijat ja pakolaiset	29
5.2.2 Työn tai opiskelujen vuoksi muuttaneet	30
5.3 Kotoutuminen ja kielitaito	32
5.4 Kotoutuminen elämänmuutoksena ja tukiverkostot	34
6 Taustaa: Maahanmuuttaneen työllistyminen Suomessa	39
6.1 Työnhakuprosessi ja TE-palvelut	39
6.2 Työllistymisen haasteet: kielitaito	40



6.3	Työllistymisen haasteet: työnhakutavat ja suosittelijat	41
6.4	Työllistymisen haasteet: syrjintä	42
6.5	Koulutustausta ja työllistyminen	43
7	Lähteet	45
	Kiitokset	47



1 Johdanto

Suomalainen yhteiskunta on pitkälle digitalisoitunut ja suomalaiset ovat Euroopan tasolla vertailtuna digiosaavaa kansaa. Kansainvälistymisen ja muuttoliikkeen myötä suomalaisten digipalvelujen käyttäjäkunta on kuitenkin laajentunut. Maahanmuuttaneiden määrä on kasvanut Suomessa huomattavasti erityisesti koko 2000-luvun ajan. Maahanmuuton lisääntyminen on tuonut erilaiset kielet ja kulttuurit yhä keskeisemmäksi osaksi suomalaista yhteiskuntaa.

Kyky käyttää digitaalisia laitteita ja palveluita on yhä tärkeämpää niin arjen asioiden hoitamisessa kuin yhteiskunnan toimintaan osallistumisessa. Eri kielistä ja kulttuureista tulevat digitaalisten palveluiden käyttäjät saattavat kokea digitaalisten palveluiden käytön haastavaksi, mikäli palvelussa ja siihen järjestettävässä tuessa ei ole huomioitu kaikkien käyttäjien tarpeita.

Yli kolmannes suomalaisista kokee tarvitsevansa usein tai aina apua digiasioinnissa. Kartoituksemme perusteella tukea tarvitsevien osuus voi olla tätäkin suurempi maahanmuuttajataustaisilla henkilöillä. Esimerkiksi venäjänkielisistä kyseeseen vastanneista yli puolet kertoi tarvitsevansa usein tai aina apua, kun taas arabiankielisistä vastaajista hieman yli kolmannes kertoi tarvitsevansa apua vähintään usein.

Yhteiskunnan digitalisoitumisen edetessä digitaitojen hallinta on yhä enemmän myös osallisuuskysymys.¹ Koska digitaalisesta asioinnista on tulossa ensisijainen asiointitapa, tarpeisiin vastaavan ja oikea-aikaisen digituen merkitys korostuu entisestään. Digitukea tarjoavat Suomessa viranomaiset, hyvinvointialueet, kunnat, kolmas sektori sekä yksityiset yritykset. Kansalaisneuvonta opastaa oikean viranomaisen luo ja neuvoo palveluiden käytössä. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat näkyvät myös digituessa.

Tässä selvityksessä on yhdistetty laadullista, haastatteluilla kerättyä tietoa, puhelinkyselyllä kerättyyn tietoon. Tavoitteena on ollut selvittää sitä, minkälaiseksi maahanmuuttaneet kokevat suomalaisen, digitalisoituneen yhteiskunnan ja kokevatko he omat digitaitonsa riittäviksi yhteiskunnassa toimimiseen. Lisäksi olemme selvittäneet sitä, mistä ja mihin asioihin maahanmuuttaneet ovat etsineet ja saaneet digitukea.

1.1 Tiedonkeruun menetelmät

Tutkimuksessa käytettiin pohjatietona kotoutumista ja työllistymistä käsitteleviä kirjallisuus-, artikkeli- ja tutkimuslähteitä. Tätä kokonaisuutta ja erityisesti maahanmuuttaneiden työttömien työnhakijoiden kokemuksia laajennettiin tekemällä haastatteluja kohderyhmässä olleille henkilöille.

Tutkimukseen liittyvät haastattelut maahanmuuttaneille työttömille työnhakijoille toteutettiin kevään 2023 aikana. Haastatteluja tehtiin viidellä kielellä: venäjäksi,

¹ Hänninen ym.: Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti.



viroksi, arabiksi, somaliksi ja kurdiksi. Haastattelut tehtiin kulttuurisensitiivisesti siten, että haastattelijalla oli vahva tuntemus siitä kulttuurista, josta haastateltava tuli. Koimme tärkeäksi, että haastateltavan suomen tai englannin kielen osaaminen tai osaamattomuus ei vaikuttaisi haastatteluun osallistumiseen. Valtaosa haastateltavista ei puhunut lainkaan suomea tai englantia. Muutamat suomea puhuvat olivat suorittaneet yleisen kielitaitotestin.

Haastateltavat olivat Suomessa pääosin 1–5 vuotta asuneita työkäisiä henkilöitä, joilla tällä hetkellä ei ollut työpaikkaa. Osa haastateltavista oli juuri löytänyt työn. Osa haastateltavista oli ollut Suomessa pidempään. Osa haastateltavista oli tullut alun perin Suomeen turvapaikanhakijana, pakolaisstatuksella tai tilapäisen suojelun perusteella, osa opiskeluiden, työn tai perheen vuoksi. Osa oli muuttanut Suomeen tarkoituksenaan etsiä töitä.

Haastateltavia oli yhteensä 32 ja mukana oli sekä miehiä että naisia. Haastateltavien ikäjakauma oli 20–59 vuotta. Haastateltavista 12 oli tullut Suomeen turvapaikanhakijana tai pakolaisena, loput töiden, opiskelujen tai muiden syiden, kuten perheen tai uuden elämän aloittamisen vuoksi. Haastattelut toteutettiin joko kasvokkain, puhelimesta tai Teamsilla. Valtaosa haastateltavista asuu pääkaupunkiseudulla.

Tutkimuksessa hyödynnetään myös vastauksia, joita saatiin vuoden 2023 Digitaalikeskusteluun. Kyselyssä kartoitettiin digiosaamista ja digitalisaatioon liittyvää kokemusta. Vastaajien joukossa oli yhteensä 100 vironkielistä, 80 venäjänkielistä ja 60 arabiankielistä vastaajaa. Suomenkielisten vastaajien otoskoko oli 1103. Muiden kieliryhmien pienen otoskoon vuoksi eri kieliryhmien tulokset eivät ole suoraan vertailukelpoisia. Kieliryhmien tuloksiin vaikuttaa myös vastaajien ikäjakauma: venäjänkielisistä vastaajista 76 % oli työkäisiä ja loput eläkeikäisiä, vironkielisistä 91 % oli työkäisiä ja loput eläkeikäisiä ja arabiankielisistä 93 % oli työkäisiä, loput eläkeikäisiä. Suomenkielisistä vastaajista työkäisiä oli 61 %.

1.2 Näkökulma ja rajaukset

Maahanmuuttaneiden kohderyhmä on laaja ja heterogeeninen. Ennen tutkimuksen käynnistymistä koimmekin tarpeelliseksi rajata kohderyhmää suppeammaksi. Mielenkiintomme kohdistui erityisesti maahanmuuttaneisiin, joilla akuutti maahantulovaihe olisi jo ohi. Kohderyhmän rajaamiseen liittyen keskustelimme useamman, maahanmuuttaneiden kanssa työskentelevän, tahon kanssa ja nämä keskustelut vahvistivat rajaustamme.

Koimme, että digiosaamisen ja digituen tarpeen näkökulmasta arvokkainta olisi kuulla niitä henkilöitä, joilla kotoutuminen olisi jo siinä vaiheessa, jossa yhteiskunnan rakenne, palvelujärjestelmä ja kulttuuri olisi jo pääpiirteittäin tuttua, mutta muistikuvat maahantulosta eivät olisi vielä liian kaukaisia. Päädyimme valitsemaan lähestymiskulmaksemme henkilöt, jotka ovat olleet Suomessa vähintään vuoden, sillä oikeus kotikunnan saamiseen ja sen myötä kunnan palveluiden piiriin pääsemiseen edellyttää muun muassa kotikuntalain (201/1994) 4 §:n mukaan oikeutta vähintään vuoden tilapäiseen oleskeluun ja tarkoitusta jäädä Suomeen vakituisesti asumaan. Ylärajaksi maassaololle asetimme alustavasti



viisi vuotta, jotta henkilöllä olisi vielä riittävän tarkat muistikuvat arjesta kotimaassaan, sekä siihen silloin liittyneestä digitalisaatiosta.

Lisäksi rajasimme kohderyhmää lisää valitsemalla mukaan lähinnä sellaisia henkilöitä, jotka olivat työttömiä työnhakijoita. Muun muassa vuoden 2022 aikana tehdyn Digituen löydettävyyškartoituksen haastatteluissa oli noussut esille, että työelämän ulkopuolella olevat saattoivat kokea, että puutteet digiosaamisessa ja vaikeudet löytää digitukea saattoivat vaikeuttaa työllistymistä.

Rajasimme kohderyhmäämme myös puhutun kielen osalta. Tarkastelimme Tilastokeskuksen tilastojen² perusteella suurimpia vieraskielisten ryhmiä Suomessa sekä työttömien määrää³ eri kieliryhmien osalta. Lopulta tutkimuskohteeksemme valikoituivat 1–5 vuotta Suomessa asuneet työttömät työnhakijat, joiden äidinkieli oli venäjä, viro, arabia, somali tai kurdi.

Tutkimuskysymyksenämme oli selvittää, miten maahanmuuttaneet kokivat suomalaisen, digitalisoituneen yhteiskunnan, minkälaisia vaatimuksia digitalisoituneen yhteiskunnan koettiin asettavan maahanmuuttaneiden digiosaamiselle ja koettiin oma osaaminen riittäväksi yhteiskunnassa toimimiseen. Lisäksi selvitimme sitä, mistä maahanmuuttaneet omista tilanteistaan saivat tukea ja apua digiin mahdollisesti liittyvissä haasteissa.

Vaikka tutkimuskysymyksemme liittyy erityisesti digitalisaatioon, olemme kohderyhmää ymmärtääksemme perehtyneet myös siihen, minkälaisia kokemuksia maahantuloon, kotoutumiseen ja työllistymiseen liittyy. Koimme tämän tärkeäksi, sillä digitalisaation sitoutuessa yhä tiiviimmin ihmisten arkeen ja toimintaan, ei sen tarkastelu muusta elämästä ja kokemuksista irrallisena johda riittävän ymmärryksen muodostumiseen.

1.3 Keskeisiä käsitteitä

Digituki	Sähköisen asioinnin sekä palveluiden ja laitteiden käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa käyttämään laitteita ja palveluita itsenäisemmin sekä turvallisemmin.
Digitukija	Henkilö, joka auttaa, neuvoo ja kouluttaa digilaitteiden, ohjelmistojen ja palveluiden käytössä. Hän auttaa digituen tarvitsijaa toimimaan itse. Synonyymejä digiopastaja, digineuvoja.

² Tilastokeskus 2023, "Vieraskieliset".

³ Tilastokeskus 2023, "Työssäkäynti"



Julkinen digitaalinen palvelu	Palvelu tai asiointipalvelu, joita tarjotaan digitaalisessa kanavassa ja jonka tuottaa julkinen toimija esimerkiksi valtion viranomainen, kunta tai hyvinvointialue. Palveluja ovat esimerkiksi OmaVero, omakanta ja Maisa.
Kansainvälinen suojelu, pakolaisuus ja tilapäinen suojelu	Kansainvälistä suojelua haetaan jättämällä turvapaikkahakemus Maahanmuuttovirastolle. Pakolaisella tarkoitetaan henkilöä, jolle on myönnetty turvapaikka vakavan vainon vuoksi tai hän on tullut maahan kiintiöpakolaisena. Toissijaista suojelua voi saada henkilö, jota uhkaa muu vakava vaara. Tilapäistä suojelua voidaan antaa henkilölle, joka on joutunut pakenemaan asuinmaastaan esimerkiksi sodan tai muun väkivaltaisen tilanteen tai ympäristökatastrofin seurauksena. ⁴ Jos henkilö saa turvapaikan, voi hän saada pakolaisasemaan perustuvan oleskeluluvan. ⁵
Kotoutuminen	Maahanmuuttajan yksilöllinen prosessi, joka tapahtuu vuorovaikutuksessa yhteiskunnan kanssa ja jonka aikana maahanmuuttajan osallisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo yhteiskunnassa lisääntyvät. Kotoutuminen edellyttää maahanmuuttajan omaa aktiivisuutta, yhteiskunnan vastaanottavuutta sekä vastaanottavuuden kehittämistä viranomaisten ja muiden toimijoiden yhteistyönä. Myös maahanmuuttajan läheiset voivat vaikuttaa kotoutumiseen. ⁶
Maahanmuuttaja ja maahanmuuttanut	Maahanmuuttaja on ulkomailla syntynyt henkilö, joka ei ole Suomen kansalainen, mutta asuu Suomessa ja on saanut oleskeluoikeuden (oleskelulupa). ⁷ Maahanmuuttaja-termin rinnalla käytetään maahanmuuttanut-termiä,

⁴ Sisäministeriö 2023. ”Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan”

⁵ Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, s. 26.

⁶ Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, s. 15.

⁷ Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, s. 27.



	joka osoittaa selkeämmin sen, että henkilö on todella muuttanut maahan. ⁸
Oleskelulupa	Oleskeluluvalla tarkoitetaan lupaa olla maassa. Oleskelulupaa tulee hakea Maahanmuuttovirastolta, jos Suomeen tullaan EU-maiden ulkopuolelta yli 90 päiväksi. Oleskelulupa on määräaikainen, ja sen päättyessä on haettava joko uutta määräaikaista tai pysyvää oleskelulupaa. Oleskeluluvan voi saada esimerkiksi seuraavista syistä: Suomessa työskentely tai opiskelu, perheenjäsenen luokse tuleminen tai muu erityinen syy, kuten avioituminen suomalaisen tai Suomessa oleskeluluvan saaneen henkilön kanssa. EU-maiden ja tiettyjen muiden maiden kansalaisille riittää oleskeluoikeuden rekisteröinti, jolloin erillistä oleskelulupaa ei tarvitse hakea. Työnteon ja muun syyn vuoksi Suomeen tulevilta edellytetään riittävää toimeentuloa. ⁹
Turvapaikanhakija	Turvapaikanhakijalla tarkoitetaan ulkomaalaista henkilöä, joka hakee suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta valtiosta. Henkilöllä ei maahan tullessaan ole vielä oleskelulupaa eli tietoa siitä, saako hän jäädä maahan. Turvapaikanhakijoiden syyt lähteä omasta kotimaastaan voivat liittyä esimerkiksi sotaan, vainoon tai turvattomuuteen. ¹⁰
Työtön työnhakija	Työtön työnhakija on henkilö, jonka työnhaku on voimassa TE-toimistossa. ¹¹ Työtön työnhakija-asiakas hakee ansiotyötä ja työnhakuaan tukevia työllisyyspalveluja. Hänen on mahdollista saada esimerkiksi työttömyysetuutta ja tiettyjä vain työttömille työnhakija-asiakkaille suunnattuja työllisyyspalveluja tai tukia. ¹²

⁸ Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, kuvailulehti.

⁹ Maahanmuuttovirasto 2023. "Oleskelulupa".

¹⁰ Sisäministeriö 2023. "Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan"

¹¹ Työ- ja elinkeinoministeriö 2022, s. 4–5.

¹² Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, s. 24.



2 Keskeiset löydökset

2.1 Valtaosalla maahanmuuttaneista on hyvät digitaidot, mutta digipalveluiden käytön esteeksi muodostuu esimerkiksi epäselvä kieli ja tekniset huolet

Sekä suomalaisilla että Suomessa asuvilla maahanmuuttaneilla on keskimäärin todella hyvät digitaidot. Monen maahanmuuttaneen arki on kietoutunut tiiviisti digitalisoituneeseen yhteiskuntaan ja esimerkiksi viranomaisasioita on totuttu hoitamaan jo kotimaassa digitaalisesti.

Haasteet suomalaisten digipalvelujen käytössä liittyvät yleisimmin palveluissa käytettyyn kieleen. Epäselvä kieli on esteenä monelle suomenkielisellekin palvelun käyttäjälle, mutta maahanmuuttaneilla haastekerrointa lisää palveluissa tyypillisesti käytetty suomen tai ruotsin kieli. Edes digiosaava, käännössovelluksen kautta suomalaisia digipalveluita käyttävä, maahanmuuttanut ei välttämättä selviä viranomaisasioinnista ilman apua palvelussa käytetyn kielen vuoksi.

Toinen keskeinen maahanmuuttaneiden digipalveluiden käytön este on huoli tietoturvasta ja tietosuojasta. Lisäksi erityisesti haastatteluihin nousi esille vahvan tunnistautumisvälineen saamiseen liittyvät ongelmat. Monelle kotimaassaan viranomaisasiat digitaalisesti hoitaneelle samoin toimiminen oli Suomessa mahdollista, sillä vahvaa tunnistautumisvälinettä ei oltu saatu joko lainkaan, tai sen saaminen oli kestänyt kohtuuttoman pitkään.

2.2 Yhteiskunnan toiminnan tuntemisen haasteet korostuvat heikosti digitaitoisilla

Heikosti digitaitoiset maahanmuuttaneet ovat tämän selvityksen perusteella selvässä vähemmistössä. Heikosti digitaitoisia maahanmuuttaneita yhdisti korkean osaamiskaudan lisäksi kotoutumiseen ja suomalaisen yhteiskunnan tuntemiseen liittyvät haasteet. Moni tukeutui arjen toimissa ja työllistymisessä läheisiin, sillä viranomaisten taholta saatava tuki oli usein irrallista, eikä vastannut arjen tarpeisiin. Kolmannen sektorin toiminta oli monille vierasta.

Moni koki kaipaavansa digitukea ja apua digiosaamisensa kehittämiseen, mutta ei ollut pyynnöistä ja etsinnöistä huolimatta apua koskaan saanut. Heikosti digitaitoisia maahanmuuttaneita voitaisiinkin tukea uusilla, esimerkiksi harrastustoimintaan ja kotoutumiseen kytkeytyillä digituen muodoilla, jotta digitaitojen vahvistaminen tapahtuisi osana arkea, matalalla kynnyksellä.



2.3 Puutteet digiosaamisessa eivät juuri vaikuta töiden saamiseen

Tämän kartoituksen perusteella vaikuttaa siltä, että puutteet digiosaamisessa eivät ole työllistymisen este. Sekä heikot että hyvät digitaidot omaavilla työllistymisen esteet liittyivät useimmiten työssä tarvittavaan suomen kielen taitoon, eikä digitaidot tai niiden puute ollut vaikuttanut työllistymiseen.

Moni korkeastikin koulutettu oli jäänyt ilman työtä suomen kielen osaamiseen liittyvien vaatimusten vuoksi. Kielitaitoa tarvittiin paitsi töissä, myös töiden hakemisessa. Moni koki, että työnhakuilmoitukset kirjoitetaan suomeksi myös sellaisissa tilanteissa, joissa varsinaisessa työssä ei tarvittaisi lainkaan suomen kielen osaamista. Lisäksi osa oli kokenut syrjintää töiden hakemiseen ja saamiseen liittyen.

Oikeanlainen tuttavaverkosto ja suosittelijoiden saaminen vaikutti olevan työllistymisen osalta keskeistä. Mikäli maahanmuuttaneella oli hyvä tuttavaverkosto, oli työllistyminen ollut mahdollista myös täysin ilman kieli- tai digitaitoja tai koulutustaustaa. Tällaisessa tilanteessa henkilö kuitenkin elää täysin lähipiirinsä turvaverkon varassa.



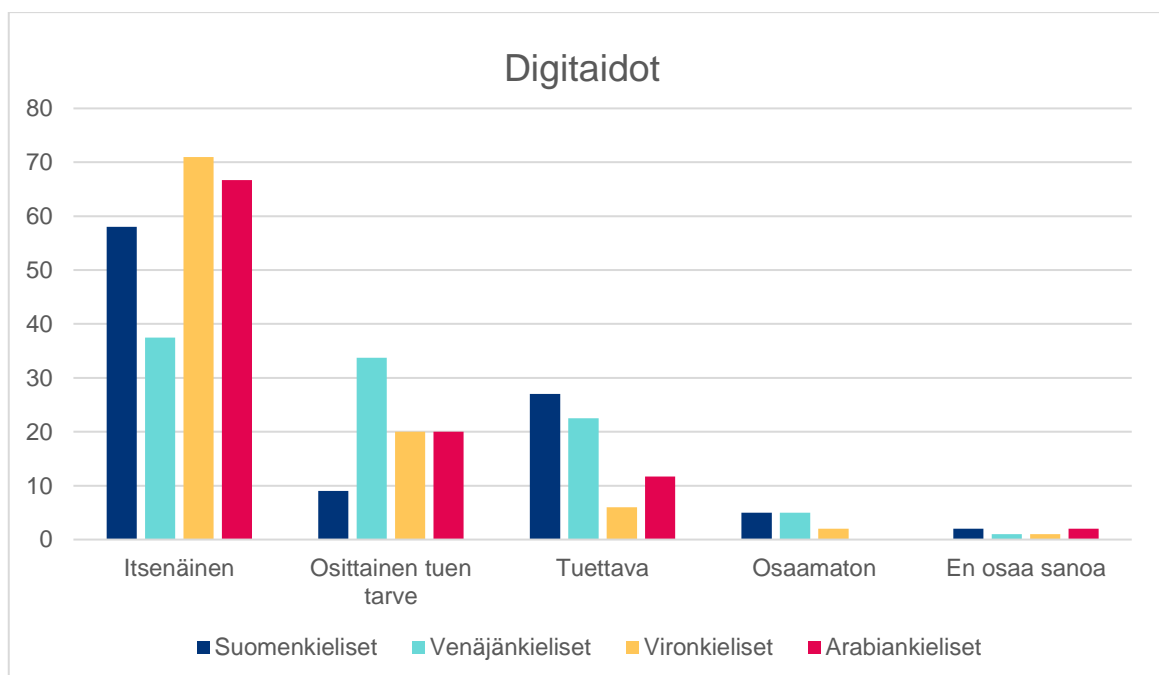
3 Digitalisaatioon liittyvä kokemus ja digiosaaminen

Vuoden 2023 Digitaitokyselyssä kysyttiin tuhannelta suomalaiselta heidän digiosaamiseensa liittyvää kokemusta. Kyselyn tulosten perusteella 82 % suomalaisista koki olevansa vähintään yhtä hyviä internetin ja digitaalisten palveluiden käyttäjiä kuin suomalaiset yleensä. Sama kysymys esitettiin myös venäjän- (N=80), viron- (N=100) ja arabiankielisille (N=60) henkilöille. Vastanneista vironkielisistä 87 % koki olevansa vähintään yhtä osaavia kuin muutkin, venäjänkielisistä 76 % ja arabiankielisistä 88 %.

Lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan omia digitaitoja neliportaisella asteikolla, joka pohjautuu väljästi Euroopan komission DigComp 2.2 -viitekehukseen:

- En osaa käyttää internetiä tai digitaalisia laitteita ollenkaan (Osaamaton)
- Tarvitsen apua uusien asioiden opetteluun tai jos tapahtuu jotain epätavallista (Tuettava)
- Osaan ratkoa itse joitakin ongelmatilanteita, mutta tarvitsen usein myös apua (Osittainen tuen tarve)
- Kohdatessani ongelmia osaan etsiä ratkaisut ja osaan neuvoa muitakin. (Itsenäinen)

Saatujen vastauksien perusteella kävi ilmi, että suomalaisista 36 % tarvitsee apua vähintään usein. Venäjänkielisistä 56 % kertoi tarvitsevänsä apua vähintään usein, vironkielisistä 26 % ja arabiankielisistä 55 %. Tuloksia tarkastellessa tulee huomioida muiden kuin suomenkielisten kohdalla oleva pieni otoskoko.





Kyselyyn vastanneilla oli vahva usko siihen, että omat taidot tulevat riittämään tulevaisuudessakin. Venäjänkielisistä 73 %, vironkielisistä 87 % ja arabiankielisistä 93 % uskoi pärjäävänsä vähintään hyvin digikehityksen mukana tulevan viiden vuoden aikana. Suomalaisista vastaajista 82 % uskoi samoin.

3.1 Kokemus digitalisoituneeseen Suomeen muuttamisesta ja kotoutumisesta

”Kaikissa asioissa kestää hirveän kauan. En ole tottunut sellaiseen, minun kotimaassani ei ole sellaista. Meillä hop, hop, hop, toimii nopeasti ja hyvin. Mutta täällä prosessit ovat niin pitkiä ja kaikki lähetetään postitse kotiin. [...] Kotimaassani digisysteemi on nopeampi. Absoluuttisesti kaikki toimii nopeammin.”
50-vuotias haastateltava

Erityisesti digitalisoituneista maista tuleville ja digitalisoituneeseen arkeen tottuneille henkilöille erilaiset digitaaliset palvelut ja kanavat ovat kiinteä osa muuttamista ja kotoutumista riippumatta siitä, lähdetäänkö kotimaasta omasta vapaasta tahdosta vai ympäristön tai tilanteiden ajamana. Digitaalisia palveluita hyödynnetään etsiessä tietoa kohdemaasta jo ennen maahantuloa. Lisäksi tietoa haetaan maahantuloon liittyvistä prosesseista.

Moni oli tottunut hoitamaan kotimaassa viranomaisasiointinsa digitaalisesti ja asioiden käsittelyyn oli kulunut maksimissaan päiviä. Suomen monien kuukausien odotus tuli monille yllätyksenä.

Prosessien, esimerkiksi vahvan tunnistautumiseen liittyvien tunnusten tai korttien saamisen, hitaus hankaloitti käytännön arjen järjestelyjä. Lähes kaikki olivat ymmärtäneet vahvan tunnistusvälineen hankkimisen tärkeyden vasta siinä vaiheessa, kun muiden palveluiden käyttö estyi tunnistuksen puuttumisen vuoksi. Osalle tämän merkitys tuli yllätyksenä siitä syystä, että omassa kotimaassa ei ollut lainkaan käytössä vahvaa tunnistautumista.

”[Nyt jälkepäin tiedän, että] Kaikkein tärkeintä on tehdä ensimmäisenä ID-kortti, koska se oli avain kaikkiin palveluihin. Silloin kun saa henkilökortin, niin saa myös strong identification, ja silloin on paljon helpompi elää.”
36-vuotias haastateltava

”Silloin kun me tultiin suomeen, meidänhän piti asua jossain, mutta meillähän ei ollut vielä verkkopankkitunnuksia, me asuimme silloin airbnb asunnon, sehän oli paljon kalliimpaa. Meille sanottiin, että etsikää asunnon verkkopankkitunnuksien kautta, esim. muistaakseni Sato, mutta eihän meillä ollut niitä vielä. Meille sanottiin menkää pankkiin, me menttiin pankkiin, meiltä kysyttiin missä on teidän rekisteröinti, me sanottiin, että ei meillä ole, koska emme voi ilman verkkopankkitunnuksia sen tehdä. Ympyrä sulkeutui. Oli hankala asunnon etsimiseen liittyen ja miten se ylipäättänsä toimii.”
33-vuotias haastateltava



Monia kiinnostavat erityisesti käytännön vinkit maahantuloon ja kotoutumiseen liittyen. Erityisen tärkeäksi monet kokivat vertaisilta saamansa kokemukset.

”Todella vähän virallista tietoa, mitä minun täytyy tehdä seuraavaksi ja mihin menen seuraavaksi. Jos ei minulla olisi instagramin kautta saatuja tietoja, en kyllä tiedä, miten olisin pärjännyt. Kotoutumiskurssilla ei käydä tällaisia asioita, vaan opiskellaan kieltä.”
51-vuotias haastateltava

”Minulla on todella paljon erilaisia kanavia instagramissa, joita seuraan. Samanlaisia naisia kun minä, jotka menivät naimisiin ulkomaalaisen kanssa ja heitä seuraan. Sieltä saa valtavasti tietoa ja voisi sanoa, että se on minun ensisijainen tietolähteeni. Tieto on täysin ilmainen ja se on tosiaan instagramissa. Jotkut chatit on myös Telegramissa. Ennen kun olen muuttanut tänne, olen kyllä hyvin valmistautunut ja luin instagramissa olevat julkaisut, jotka auttavat tällaiset, kun minä. Sieltä sai tieto kaikista, ID:stä, Kelasta, oleskeluluvan hakemisesta, kaikista siis. Ei tarvinnut mennä mihinkään virallisiin sivuihin.”
51-vuotias haastateltava

Sosiaalisen median kautta löydettiin myös henkilöitä, joilta oli mahdollista saada apua maksua vastaan.

”Instagramissa on paljon some-vaikuttajia, jotka esimerkiksi valmentavat juki-testiin, he ottavat tästä pienen maksun ja myös voi saada apua hakemusten täyttämiseen. Käytin näitä paljon, tai siis seurasin niitä silloin kun muutin Suomeen. Tällä hetkellä minulla ei ole tarvetta, en edes huomaa näitä some-seuraajia. Onko toki myös jotain ryhmiä.”
36-vuotias haastateltava

Sosiaalisen median kautta saatiin erilaisia kokemuksiin perustuvia tietoja myös vinkkejä viranomaisten kanssa toimimiseen.

”Seuraan omankielisiä some-vaikuttajia facebookissa ja instagramissa. He asuvat täällä jo pitkään, en tiedä, onko se totta, mutta kuulin jopa sellaista, että migrissä on sellaiset ”salaiset” kisat tiimien välillä, että se tiimi, joka antaa enemmän kielteisiä päätöksiä, niin se tiimi voittaa kisan.”
36-vuotias haastateltava

Lisäksi asioiden kytkeytyminen toisiinsa oli yllättänyt monet. Moni oli huomannut henkilökortin tai verkkopankkitunnusten tärkeyden vasta siinä vaiheessa, kun digitaalinen asiointi oli estynyt niiden puuttumisen vuoksi. Osalle erityisesti opiskelijoista henkilökortin hankkimisen esteenä oli kuitenkin hinta. Verkkopankkitunnusten saamisen esteeksi moni kertoi työsopimuksen puuttumisen.

Osa haastateltavista oli löytänyt esimerkiksi Facebookin kautta myös viranomaistoimijoita, jotka osasivat samaa kieltä haastateltavansa kanssa, ja saivat



epävirallista apua heiltä. Osa oli löytänyt sosiaalisen median kanavista myös virallisia apukanavia.

”Hän on joku, joka on jossain virastossa tai kaupungilla töissä. Olen kirjoittanut hänelle monta kertaa, jos minulle tulee eteen asia, mistä en ymmärrä mitään, niin silloin olen kirjoittanut hänelle. [...] Hänellä on Facebook-sivu mistä voi lukea kaikenlaista, ja sitten on [paikallisia] tapaamisia, jossa saat kysyä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon kysymyksiä [äidinkielellä].”

28-vuotias haastateltava

”Facebookissa on miljoona erilaista ryhmää, joissa eri maista tulevat ihmiset voivat kysyä apua ihmisiltä, jotka työskentelevät virastoissa.”

41-vuotias haastateltava

Myös yhteydenpito omaan läheisiin ja ystäviin hoitui digitaalioisilta verkon välityksellä. Osa ei ollut löytänyt Suomesta ystäviä tai oli muuttanut Suomeen ilman omia verkostoja, jolloin yhteydenpito kaukana asuviin sukulaisiin ja ystäviin oli keskeinen osa arkea.

”Kaikki minun sukulaiset ovat kotimaassa ja ympäri maailmaa. Käytännössä koko lähipiirini on online.”

36-vuotias haastateltava

”Lähipiiriin kuuluu minun vanhemmat, he asuvat kotimaassani, kommunikoimme videoyhteyden välityksellä, on täällä myös jotain tuttuja, mutta yleisesti olen kyllä täällä ihan yksin. Luotan ainoastaan itseeni ja omaan voimiin.”

36-vuotias haastateltava

3.2 Työllistyminen ja digitalisaatio

Lähes kaikki haastateltavat pitivät suomalaista töidenhakukulttuuria digitalisoituneempana kuin kotimaansa kulttuuria, mutta eivät välttämättä positiivisella tavalla. Moni koki, että digitalisaatiota käytettiin muurina ihmisten välissä, jolloin aidot kohtaamiset ja niiden johtaminen työn aloittamiseen eivät olleet mahdollisia.

”Ennen kuin tulin ja aloitin hakemaan töitä, moniin paikkoihin mihin soitin, sanottiin että laita sähköposti. Jäi sellainen tunne, että sähköposteja halutaan, koska silloin ihmiselle ei tarvitse sanoa ei. Puhelimessa ja kasvokkain pitää sanoa, että ei me oteta sinua, et sovi meille sen ja sen takia, mutta sähköpostilla se on niin helppoa, sen voi sivuuttaa. [...] Just se että ihmiselle ei tarvitse antaa kieltävää vastausta, kuten puhelimesta ja kasvokkain annettaisiin.”

47-vuotias haastateltava

Moni haki töitä erilaisten digitaalisten kanavien kautta. Käytössä olivat esimerkiksi LinkedIn, työnantajien nettisivut, suorat sähköpostit ja puhelut potentiaalisille työnantajille ja erilaiset työnhakusivustot. Moni haastateltavista nosti esille



TE-palveluiden verkkopalvelun, joka koettiin haastavaksi ja ei-käyttäjystävälliseksi.

***”Yhtenä päivänä juuri mietin, että voisin tarjoutua heille töihin ja tehdä heidän kotisivunsa paremmaksi.”
26-vuotias haastateltava***

Lähes kaikki haastateltavat pitivät omia digitaitojaan riittävinä työn hakemisen ja tekemisen näkökulmasta. Lähes kaikilla oli myös työ- ja opiskelukokemusta omasta kotimaastaan siten, että digitaaliset laitteet ja palvelut olivat olleet kiinteä osa tekemistä.

Ainoa este, jonka digitaitoiset haastateltavat nostivat esille, oli palveluissa käytetty kieli. Moni haastateltava nosti esille sen, että liian moni palvelu sisältöineen on tarjolla ainoastaan suomeksi tai ruotsiksi, ja tämä hankaloitti palveluiden käyttöä ja töiden löytämistä kohtuuttomasti.

***”Ihannetilanteessa työn hakeminen verkon kautta pitäisi olla helppoa [kuin kasvokkain], mutta maahanmuuttajille se on hyvin haastavaa. Työnhaku on vaikeaa, koska en osaa hyvin suomea. Minun on käännettävä aina koko teksti, ja se vie minulta aikaa ja energiaa.”
59-vuotias haastateltava***

***”Kaikki sovellukset ja laitteet, jotka on englannin kielellä, käytän ne kaikki sujuvasti.”
36-vuotias haastateltava***

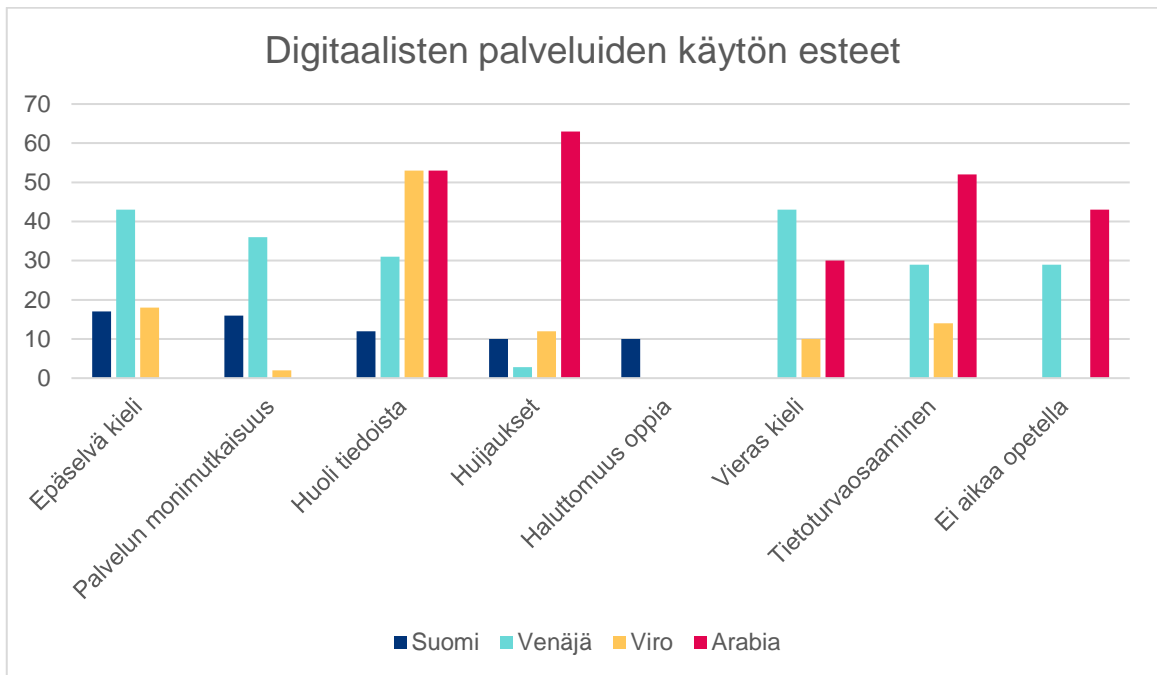
3.3 Digitaalisten palveluiden käytön esteet

Yleisimmät esteet digitaalisten palveluiden käytölle ovat suomalaisilla palveluissa käytetty epäselvä kieli (17 %), palvelun monimutkaisuus (16 %), huoli tietojen oikeanlaisesta huolehtimisesta (12 %), huijauksiin liittyvät pelot (10 %) ja haluttomuus uusien digitaitojen oppimiseen (10 %).

Venäjänkielisillä kyselyyn vastanneilla suurimmiksi esteiksi koettiin palveluissa käytetty epäselvä kieli (43 %) sekä kieli, jonka osaamista käyttäjällä ei ollut riittävästi (43 %), palvelun monimutkaisuus (36 %), huoli tietojen oikeanlaisesta huolehtimisesta (31 %) sekä tietoturvaan liittyvät osaamishuolet (29 %) ja ajanpuute palveluiden käytön opetteluun (29 %).

Vironkielisillä kyselyyn vastanneilla suurimmiksi esteiksi koettiin palveluissa käytetty epäselvä kieli (18 %), huoli tietojen oikeanlaisesta huolehtimisesta (14 %), tietoturvaan liittyvät osaamishuolet (14 %), huijatuksi tulemisen pelko (12 %) ja palveluissa käytetty kieli, jonka osaamista käyttäjällä ei ollut riittävästi (10 %).

Arabiankielisillä kyselyyn vastanneilla suurimmiksi esteiksi koettiin huijatuksi tulemisen pelko (63 %), huoli tietojen oikeanlaisesta huolehtimisesta (53 %), tietoturvaan liittyvät osaamishuolet (52 %), ajanpuute digitaitojen opetteluun (43 %) sekä kieli, jonka osaamista käyttäjällä ei ollut riittävästi (30 %).





4 Avun tarpeet ja digituki

Kyselyyn osallistuneet viron- ja venäjänkieliset vastaajat olivat pääosin todella digiosaavia. Kun kysyttiin sitä, minkälaisissa asioissa vastaajat olivat kuluneen vuoden sisällä tarvinneet apua, oli viron- ja venäjänkielisillä vastaajilla pientä eroa kärjessä. Arabiankielisillä vastaajilla avuntarve vaikutti olevan selvästi suurempaa. Taulukossa suluissa oleva prosenttimäärä kertoo sen vastaajajoukon prosentuaalisen määrän, joka kertoi tarvinneensa apua kyseisessä asiassa kuluneen vuoden aikana.

Suomenkieliset (N=1103)	Vironkieliset (N=100)	Venäjänkieliset (N=80)	Arabiankieliset (N=60)
1. Digilaitteiden valinta, käyttöönotto ja käyttö (16 %)	1. Julkiset palvelut tai viranomaisasiointi verkossa (11 %)	1. Digilaitteiden valinta, käyttöönotto ja käyttö (26 %)	1. Sähköpostin käyttö (53 %)
2. Verkkoyhteydet ja liittymät (13 %)	2. Tietoturva, virustorjunta, huijaukset tai väärän tiedon tunnistaminen (10 %) 2. Digilaitteiden valinta, käyttöönotto ja käyttö (10 %)	2. Tietoturva, virustorjunta, huijaukset tai väärän tiedon tunnistaminen (25 %)	2. Verkkoyhteydet ja liittymät (50 %)
3. Verkkopankkiasointi (10 %) 3. Julkiset palvelut tai viranomaisasiointi verkossa (10 %) 3. Tietoturva, virustorjunta, huijaukset tai väärän tiedon tunnistaminen (10 %)	3. Tiedostojen siirto ja varmuuskopiointi (7 %)	3. Verkkopankkiasointi (18 %) 3. Verkkoyhteydet ja liittymät (18 %)	3. Pikaviestintien ja sosiaalisen median käyttö (47 %)



4. Videokousohjelmat ja videopuhelut (7 %)	4. Verkkoyhteydet ja liittymät (5 %)	4. Julkiset palvelut tai viranomaisasiointi verkossa (14 %) 4. Verkkostososten tekeminen (14 %)	4. Verkkopankkiasiointi (43 %)
5. Sähköpostin käyttö (5 %)	5. Videokousohjelmat ja videopuhelut (3 %)	5. Tiedostojen siirto ja varmuuskopiointi (13 %) 5. Videokousohjelmat ja videopuhelut (13 %)	5. Julkiset palvelut, viranomaisasiointi verkossa (40 %) 5. Tiedostojen siirto ja varmuuskopiointi (40 %)

Kun digilaitteen tai -palvelun käytössä tulee pulmia, käännetään tyypillisesti omien läheisten puoleen. Lähes puolet suomalaisista (42 %) on hakenut omalta läheiseltään apua digiasioihin viimeisen vuoden sisällä. Läheiset ovat myös viron-, venäjän- ja arabiankielisille tärkeä digituen lähde. Vironkielisistä kyselyyn vastanneista 29 % kertoi hakeneensa apua läheiseltä, venäjänkielisistä 56 % ja arabiankielisistä 33 %. Kieliryhmittäin vertaillen voidaan kuitenkin huomata eroavaisuuksia siinä, mitkä ovat tyypillisimpiä avun lähteitä.

Suomenkieliset (N=1103)	Vironkieliset (N=100)	Venäjänkieliset (N=80)	Arabiankieliset (N=60)
1. Läheiset tai tutut (42 %)	1. Läheiset tai tutut (29 %)	1. Läheiset tai tutut (56 %)	1. Ohjeet muualla verkossa, esim. videot ja keskustelupalstat (50 %)
2. Palveluntarjoajan sivuilla olevat ohjeet (25 %)	2. Ohjeet muualla verkossa, esim. videot ja keskustelupalstat (16 %)	2. Ohjeet muualla verkossa, esim. videot ja keskustelupalstat (38 %)	2. Palveluntarjoajan sivuilla olevat ohjeet (48 %)



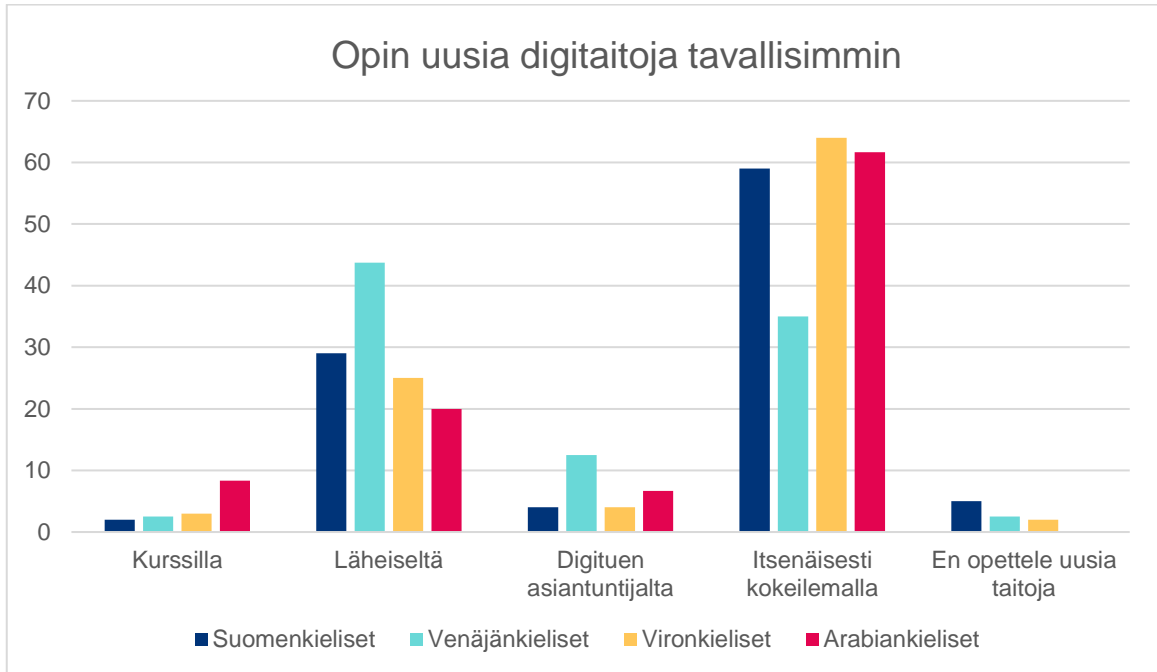
3. Ohjeet muualla verkossa, esim. videot ja keskustelupalstat (23 %)	3. Palveluntarjoajan sivuilla olevat ohjeet (14 %)	3. Digilaitteiden ja -palveluiden myyjät (26 %)	3. Pankkien tuki omien palveluidensa käyttöön (47 %)
4. Digilaitteiden ja -palveluiden myyjät (13 %)	4. Digilaitteiden ja -palveluiden myyjät (13 %)	4. Palveluntarjoajan sivuilla olevat ohjeet (20 %) 4. Pankkien tuki omien palveluidensa käyttöön (20 %) 4. Järjestöjen tarjoama digituki (20 %)	4. Viranomaisten oma asiakaspalvelu (45 %) 4. Digilaitteiden ja -palveluiden myyjät (45 %)
5. Viranomaisten oma asiakaspalvelu (11 %) 5. Pankkien tuki omien palveluidensa käyttöön (11 %)	5. Viranomaisten oma asiakaspalvelu (12 %)	5. Viranomaisten oma asiakaspalvelu (14 %)	5. Viranomaisten tarjoama yleinen puhelinneuvonta (Kansalaisneuvonta) (42 %) 5. Kuntien asiakaspalvelupisteissä tai kohtaustiloissa tarjottava yleinen digituki (42 %)

Kun kysyttiin julkisten palveluiden käytössä tarvittua apua kuluneen vuoden aikana, muuttuivat yleisimmät avun lähteet. Vironkieliset vastaajat olivat yleisimmin hakeneet apua viranomaisten omasta asiakaspalvelusta (55 % vastanneista), omilta läheisiltä (36 %), palveluntarjoajan sivuilla olevista ohjeista (27 %), kuntien asiakaspalvelupisteistä (27 %) ja pankeilta (27 %). Venäjänkieliset vastaajat olivat hakeneet yleisimmin apua omilta läheisiltä (55 %), pankeilta (36 %) ja muualla verkossa olevista ohjeista (36 %) sekä järjestöiltä (27 %). Arabi-ankieliset olivat puolestaan hakeneet apua muualta verkosta (75 %), viranomaisten omasta asiakaspalvelusta (71 %) ja pankeilta (71 %) sekä viranomaisten tarjoamasta yleisestä puhelinneuvonnasta (63 %) ja digilaitteiden ja -palveluiden myyjiltä (62 %).

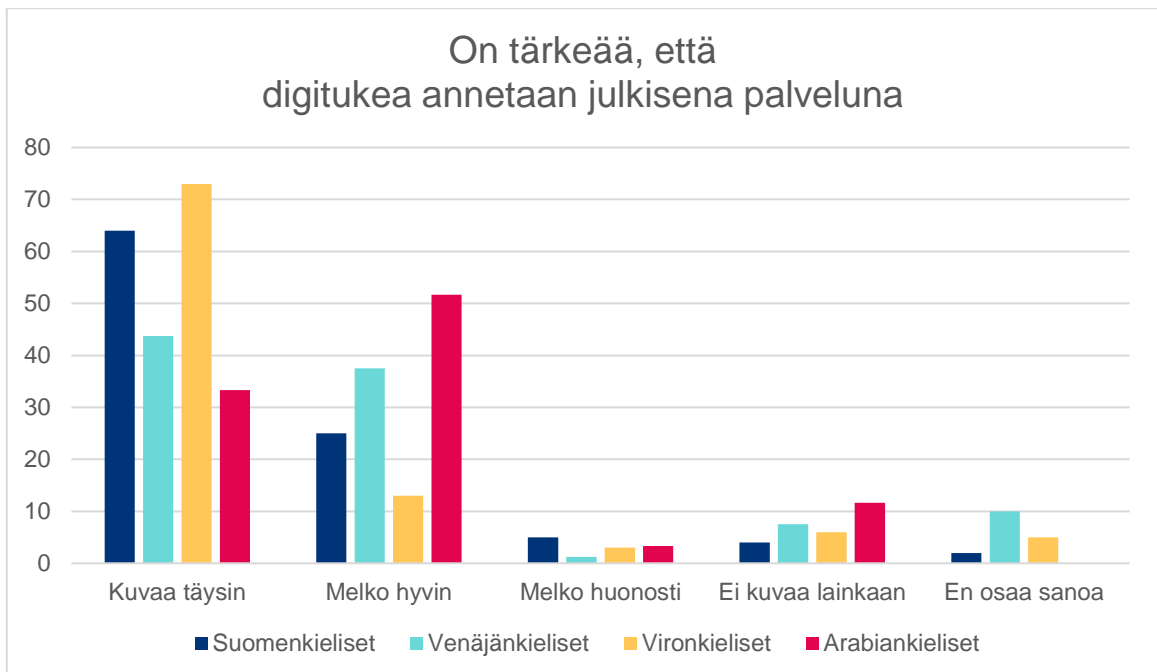
Yleisesti ottaen omaa digiosaamista kehitetään sekä suomen- että muunkielisillä itsenäisesti kokeilemalla ja läheisten tukeen nojaten. Vain harva osallistuu



kurssille tai pyytää apua digituen asiantuntijalta, mikäli kokee tarvitsevansa uusia taitoja.



Suomalaisista 89 % on sitä mieltä, että digitukea tulisi olla saatavilla julkisena palveluna, jotta kaikilla olisi mahdollisuus saada sitä tarvittaessa. Samaa mieltä olivat myös venäjän- (81,25 %), viron- (86 %) ja arabiankieliset (85 %) vastaajat. Vironkieliset suhtautuivat julkisena palveluna järjestettyyn tukeen positiivisimmin; vironkielisistä 73 % oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä.





4.1 Tuen tarpeet ja tuen saaminen erityisesti työikäisillä maahanmuuttaneilla

Koska työikäisten maahanmuuttaneiden joukko on digiosaamiseltaan laaja, olemme jakaneet tässä selvityksessä haastateltavat kahteen ryhmään heidän kuvailemansa digiosaamisen perusteella. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvilla henkilöillä on vain vähän tai ei ollenkaan digitaitoja. Toiseen ryhmään kuuluvilla henkilöillä on riittävä digiosaaminen arjessa ja työelämässä selviämiseksi sekä edellytykset kehittää omaa osaamista. Digiosaamisen arvioimisessa on käytetty taustalla olemassa olevia digiosaamistasoja, kuten esimerkiksi DigComp 2.0.

Haastateltavista ainoastaan pieni osa kuului heikosti digitaitoisten ryhmään. Valtaosalla oli kokemusta digitaalisten palveluiden käytöstä ja digitalisoituneesta arjesta jo kotimaassaan, ja he kokivat omat digitaitonsa riittäviksi työn tekemisen, hakemisen ja arjen toimintojen näkökulmasta.

4.2 Heikosti digitaalinen tarvitsee tukea arjen asioista selviytymiseen

Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat henkilöt ovat sellaisia, joilla ei ole lainkaan digiosaamista tai joiden osaaminen on vielä varsin heikkoa. Digiosaamisen puuttumisen suurin syy on se, että henkilön kotimaassa digitalisaatiota ei ole käytännössä vielä ollut, vaan henkilön ensimmäiset kokemukset digitaalisista laitteista ja palveluista on saatu vasta hänen poistuttuaan kotimaasta. Tällaiset henkilöt tarvitsevat toisen ihmisen apua käytännössä aina, mikäli he joutuvat esimerkiksi hoitamaan asioitaan digitaalisesti. Heikosti digitaalioiset henkilöt ovat sellaisia, joilla on saattanut olla jokin kontakti digilaitteisiin ja -palveluihin, mutta jotka ovat jo kotimaassaan jääneet vaille tukea digipalveluiden ja -laitteiden käytössä. Henkilöt saattavat olla esimerkiksi sellaisia, joiden työtehtäville digilaitteet tai -palvelut eivät ole olleet välttämättömiä, ja jotka eivät vapaa-ajankaan vuoksi ole älylaitteita tarvinneet.

Kohderyhmien kanssa työskentelevien tahojen kanssa esille nousi muutamia seikkoja, jotka liittyvät erityisesti heikosti digitaalioisten työikäisten maahanmuuttaneiden digiosaamiseen ja digituen tarpeisiin. Ensinnäkin esille nousi se, että usein digitaalioisten puutteen taustalla on muitakin tekijöitä, kuin ainoastaan puutteet digitaalioissa. Taustalla voi olla esimerkiksi puutteet luku- ja kirjoitustaidoissa. Työn tekemiseen puolestaan liittyi havainto, jonka mukaan digitaalioita ei välttämättä koettu tärkeäksi opetella tilanteessa, jossa mahdollisesti matalasti palkattua työtä tehtiin vain elannon saamiseksi, eikä varsinaisen työn tekemisessä digitaalioita välttämättä tarvittu. Lisäksi monilla oli esimerkiksi suuri perhe, jonka arjen pyörittäminen ei välttämättä mahdollistanut ajankäyttöä esimerkiksi uusien digitaalioiden tai vaikkapa kielen opetteluun vapaa-ajalla. Esille nostettiin myös se seikka, että toisesta kulttuurista tulevalle henkilölle voi olla vaikea hahmottaa digitalisaation ja digiosaamisen merkitystä Suomessa, jonka kulttuuri on



vielä vieras. Digitalisaation merkitystä ei aina välttämättä ole myöskään avattu maahanmuuttaneelle.

4.2.1 Taustalla vähäinen digikokemus ja vaikeasti kiinni kurottava osaamiskaula

Osa haastateltavista kertoi, että ensikokemukset digilaitteiden kanssa olivat tulleet kotimaasta lähtemisen jälkeen.

”Kotimaassani en ollut koskaan käyttänyt tietokonetta tai puhelinta. Viranomaisten asiointissa ei käytetty mitään digitaalisia laitteita tai palveluita.”
20-vuotias haastateltava

Nuoremmat maahanmuuttaneet olivat Suomessa päätyneet peruskoululinjalle, jossa oltiin harjoiteltu esimerkiksi tietokoneen käyttöä opiskeluihin liittyen. Samalla kuitenkin henkilöt kokivat, että muu digiosaaminen oli jäänyt todella puutteelliseksi ja puutteet osaamisessa vaikeuttivat esimerkiksi työllistymistä.

”Osaaminen ei riitä laatimaan työhakemuksia, asiakirjojen tulostamista ja verkon kautta tehtäviä työhakemuksia. Digiasiat ovat minulle vaikeita, taitoni ei ole riittävällä tasolla mutta aion opiskella lisää ja kehittää osaamistani kurssilla. En vain tiedä mistä ja millaiselle kurssille pystyn osallistumaan ja mitkä koulut järjestävät digitaaliskursseja. [...] Kotoutumiskoulutuksessa pitäisi lisätä digitalisaatioon liittyviä kursseja ja työn hakua edistävää koulutusta.”
20-vuotias haastateltava

Myös vanhempana Suomeen tulleilla oli ollut vaikeuksia löytää tukea tai sopivia kursseja digitaalisten opetteluun, vaikka puutteelliset taidot hankaloittavat arkea.

”Useissa virastoissa ollaan että mene ja tee tämä asia tietokoneella, minulla on monen viraston kanssa ollut hankaluuksia, kun en osaa toimia niiden tietokoneiden kanssa. Kysyin työllisyyspalveluista, että laittakaa minut jollekin tietokonekurssille, että niille taidoille on koko ajan tarvetta, mutta en ole päässyt.”
47-vuotias haastateltava

Mukana haastateltavissa oli myös henkilö, jotka ikänsä puolesta ei ollut päässyt peruskoululinjalle, mutta joka, vuosia kestäneen oleskeluluvan odottamisen aikana, ei myöskään ollut päässyt kiinni suomalaiseen kulttuuriin tai kieleen, saati saanut digiosaamista kehittävää opetusta.

”En osaa käyttää tietokonetta, mutta osaa käyttää älypuhelimia. Suomeen tuloa en ole käyttänyt digipalvelua ollenkaan. Osaan hoitaa arkipäivän asioitani älypuhelimella. Mutta jos pitäisi tehdä esimerkiksi matkavaraus tai ostaa lippua niin tarvitsen apua. En ole käyttänyt verkkopankkia. [Digitaalisia palveluita] on joskus vaikea ymmärtää, koska en osaa lukea kunnolla. Tällä hetkellä en halua tehdä mitään verkossa.”
39-vuotias haastateltava



Lisäksi haastateltavien joukossa oli henkilö, joka tuli digitalisoituneesta maasta, mutta joka ei ollut työssään tai arjessaan tarvinnut digitaitoja. Hän oli tottunut hoitamaan asiansa jo kotimaassaan puhelimella tai kasvokkain, eikä ollut kiinnostunut opettelemaan digilaitteiden tai -palveluiden käyttöä.

4.2.2 Digipalveluiden ja -laitteiden käytössä tukeudutaan läheisiin

Heikosti digitaitoiset henkilöt käyttivät digitaalisia palveluita ja hoitivat viranomaisasioita omien läheistensä tai tuttujensa avustuksella. Käytännössä kyse oli osittain enemmän puolesta-asioinnista kuin palvelun käytön opettelusta. Apuna saattoi olla esimerkiksi ystävä, alakouluikäinen lapsi tai sisarus.

”Minulla on 8-vuotias tytär, joka opettaa minua käyttämään puhelinta ja asioita.”
47-vuotias haastateltava

Huomionarvoista on se, että yhdellä työssäkäyvällä henkilöllä ei ollut kieli- ja digiosaamishaasteiden vuoksi kykyä käyttää esimerkiksi verkkopankkia lainkaan, vaan hän tukeutui kaikessa ystäviensä apuun.

”Minulla on kaksi hyvää ystävää, jotka auttavat minua.”
39-vuotias haastateltava

Osa maahanmuuttaneista hakee apua erityisesti maahanmuuttajille suunnatuista infopalveluista, joita on tarjolla esimerkiksi suuremmissa kaupungeissa.

4.3 Hyvät digitaidot omaava törmää prosessien, tunnistautumisen ja kieliversioiden haasteisiin

Monelle digitaitoisellekin henkilölle digipalvelujen käyttö on hankalaa, sillä palveluita voi käyttää usein vain suomeksi tai ruotsiksi. Osa palveluista on myös englanniksi, mutta aina henkilö ei osaa myöskään englantia. Ja kun kielitaitoa ei välttämättä ole, voi olla vaikeaa erottaa palvelusta, mitkä ovat olennaisia osia ja mitkä eivät: esimerkiksi mainosta ei välttämättä eroteta muusta sisällöstä. Työhön liittyvissä järjestelmissä kieleen liittyvät ongelmat usein vain lisääntyvät ja vaatimukset erilaisten teknologioiden ymmärtämisestä kasvavat. Erillisten käännössovellusten käyttäminen hidastaa palveluiden käyttöä ja heikkolaatuiset käännökset voivat vaikeuttaa asiointia.

4.3.1 Suomalaisten prosessien hitaus korostuu, kun palvelut ovat digitaalisia

Valtaosa haastatelluista oli tottunut hoitamaan asiansa digitaalisesti, työskentelemään ja opiskelemaan jo kotimaassaan. Useampi haastateltava tuli maista, joissa esimerkiksi kaikki viranomaispalvelut löytyivät yhden puhelinsovelluksen takaa. Valtaosa digitaitoisista haastateltavista nosti esille suomalaisten prosessien hitauden ja sen, miten omassa kotimaassa digitalisaation luomia mahdollisuuksia hyödynnettiin laajemmin.



”Esimerkiksi veronpalautuksessa, erilaisten dokumenttien allekirjoittamisessa, meillä on se digitaalisen allekirjoituksen mahdollisuus ollut jo tosi pitkään, ja se mitä tykkään käyttää esimerkkinä on kuusiäppi. Kun joulukuusi tulee ja haluat joulukuusen, niin avaat puhelimessa äpin, jossa on valtionmetsien kartta ja sieltä näet, mistä voit mennä valitsemaan itsellesi kuusen. Sitten menet metsään, valitset oman kuusen ja maksat sen siellä äpissä ja lähdet kotiin.”
41-vuotias haastateltava

”Haluaisin kyllä hoitaa asiat digitaalisesti mutta se ei onnistu. Suomen sisäisesti onnistuu, mutta Suomen ulkopuolelle ei onnistu. Ei ole mahdollista tunnistautua rajan yli toiseen valtioon, siihen tarvitaan papereita, papereita ja jonkun allekirjoitusta ja leimoja päälle. Se on paska mikä paska.”
54-vuotias haastateltava

”Kotimaassa on ihan erilainen elämänrytmi. Esim. täällä kun tilaat Odasta, niin sä et voi saada ruoka samana päivänä, mutta siellä jos tilaat jotain, saat sen tunnin sisällä ja se saa olla mitä vain ja jopa yöllä. Ei siis pelkästään ruoka. Kaikki toimii 24/7, täällä ei ole selaista, täytyy odottaa arkipäivään tai aamuun.”
32-vuotias haastateltava

”Kotimaassa oli paljon parempaa digitalisaation osalta, koska kaikki onnistui online, ei ollut mitään ongelmia, ei ollut sellaista, että on pakko tulla paikan päälle. Jopa pankkikortti voinut tehdä kokonaan online. Suomessahan minä en edelleenkään saanut pankkikorttia, koska pankille ei kelvannut minun statukseni. Minähän olin kesätöissä viime kesällä, olin house keeper Loviisassa, minulla oli virallinen työsopimus ja minä jouduin pyytää tuttujani, että palkka maksetaan heidän tilille ja he nostavat minulle käteistä.”
21-vuotias haastateltava

Monilla haastateltavista oli myös jo työkokemusta, jossa digitaaliset laitteet tai palvelut olivat olleet tavalla tai toisella mukana. Osa haastateltavista kuvaili kotimaansa yhteiskunnan ja työelämän digitalisaatiota edistyneemmäksi kuin Suomessa.

4.3.2 Suomenkielisiä digipalveluita käytetään käännössovellusten avulla

Kaikki haastateltavat nostivat esille tärkeimmäksi digitaalisten palveluiden käyttöä Suomessa hankaloittavaksi asiaksi palveluissa käytetyn kielen, sillä monet palvelut olivat tarjolla vain suomeksi tai ruotsiksi.

”Jos osaat englantia, niin helpottaa, mutta jos ei tiedä englantia, eikä suomea, se hankaloita todella paljon. Jopa minä, joka sinutellen kaikki digitaliset laitteet, en pärjää ilman kieltä. Minua myös auttaa google ja chat gpt.”
43-vuotias haastateltava



”Siinä missä on englannin kieltä, niin kaikki on helppoa. Pankin kanssa oli haasteita, se on suomen kielellä ja aina tulee jotain, että täytyy vahvistaa joka ikisen askeleen. Silloin alussa minua pelotti, koska sehän on pankki ja jos teet jotain väärin, niin joutuu mennä sinne paikan päälle.”

32-vuotias haastateltava

Suurin osa digitaitoisista haastateltavista kertoi käyttävänsä digipalveluita ottamalla kuvankaappauksen sisällöstä ja kääntämällä sen jollakin käännösohjelmalla, kuten Google Translatella tai Yandexillä. Osa kertoi kääntävänsä aina useammalla ohjelmalla varmistuakseen käännöksen laadusta.

”Joskus käännökset ovat epälaadukkaita, olin tekemässä joku ajanvaraus ja se google translate käänsi minulle jotain huumeita ja sel-laista, suomesta omalle kielelleni siis. Jos suomesta englanniksi, niin silloin on parempilaatuinen käännös. Enhän minä toisaalta edes odota, että käännös olisi superlaadukas ja jos tulee joku epäilyttävää sana, niin otan vain sen ja käännän sen erikseen vielä. Ihana, että on olemassa google translate ja yandex translate, en voi kuvitella mitä ihmiset ovat pärjänneet ilman näitä palveluita aikaisemmin.”

32-vuotias haastateltava

Mikäli käännöspalvelun käännös oli liian heikkolaatuinen asian ymmärtämiseksi, haettiin apua esimerkiksi ystäviltä tai läheisiltä. Moni löysi apua myös erilaisista sosiaalisen median ryhmistä esimerkiksi Telegramista.

”Minun tukeni on online, täällä ei ole kovin paljon tuttuja.”

36-vuotias haastateltava

4.3.3 Digitalisoitunut arki on tavallista arkea Suomessakin

Digitaaliset palvelut ja laitteet olivat kiinteä osa kaikkien digitaitoisten haastateltavien arkea. Laitteiden ja palveluiden avulla pidettiin yhteyttä ystäviin ja sukulaisiin, katsottiin elokuvia, kuunneltiin musiikkia, luettiin, maalattiin, piirrettiin ja opiskeltiin.

Ne, jotka olivat myös työelämässä, käyttivät työelämässä käytettäviä digitaalisia palveluita siinä missä muutkin työntekijät. Osa oli saanut hyvää tukea digipalvelujen käyttöön työpaikalla.

”Sain harjoitella kun aloitin työn [kansainvälisessä yrityksessä]. Harjoittelu kesti alle kaksi päivää, koska osasin jo käyttää niitä järjestelmiä joita töissä käytetään.”

28-vuotias haastateltava

Osa haastateltavista oli kohdannut täsmälleen samoja haasteita työssä tarvittavien digitaaliset palveluiden käytössä kuin suomalaisetkin käyttäjät. Näissä haasteissa tukea ei aina saatu riittävästi.



”En ole saanut järjestelmään opetusta tai neuvoja. Kysyn usein apua [esihenkilöltä], mutta hän on aina kiireinen. Minusta tuntuu, että hän ärsyyntyy kysymyksistäni.”
45-vuotias haastateltava

Haastateltavilla töissä ja vapaa-ajalla käytössä olevat laitteet olivat pääosin riittäviä niihin kohdistuneisiin tarpeisiin nähden. Vain harva koki, että käytössä olevat laitteet olisivat esimerkiksi olleet liian vanhoja tai hitaita.

Digitaaliset palvelut helpottivat arkea, niiden avulla saatiin esimerkiksi tietoa julkisesta liikenteestä. Osa oli siirtynyt käyttämään suomalaista verkkopankkia, ja monet mainitsivat käyttävänsä S-Pankkia ja kokevansa haastavaksi sen ainoastaan suomen- ja ruotsinkielisen käyttöliittymän. Moni käytti edelleen kotimaansa verkkopankkia sen käytön helppouden vuoksi.

Erityisen haasteelliseksi haastateltavat kokivat vahvan tunnistautumisen käytön, sillä verkkopankkitunnusten ja ID-kortin saaminen koettiin vaikeaksi. Osalle vahvan sähköisen tunnistautumisen merkitys tuli myös yllätyksenä, sillä kaikissa maissa vastaavaa ei ollut lainkaan käytössä.

”Minulla ei ole Suomessa pankkitiliä, ja tilanne on myös se, että kun sinulla ei ole työsopimusta, et saa pankista mitään [pankkitiliä]. Pankkitunnusten tekeminen, sinulle pitää tulla ensin kaksi vai kolme palkkaa, vasta sitten saat pankkitunnukset ulkomaalaisena. Kotimaassani saisit avata pankkitilin muutamassa minuutissa.”
50-vuotias haastateltava

”Sain kyllä heti henkilötunnus, mutta koska henkilökortti maksaa 60 euroa, niin meillä opiskelijoina ei ole niin isoja rahoja, niin sain henkilökortin vasta kk sitten [asuttuani vuoden maassa]. Asuin koko sen ajan ilman sitä, eli pankki ei voinut antaa minulle strong identification, eli en voinut kirjautua mihinkään palveluihin. Joihinkin palveluihin pääse ilman sähköistä ID:tä, mutta ne muut palvelut, jotka vaati sitä, niin kävelin aina jaloin.”
36-vuotias haastateltava

”Verkkopankin tunnuksen saaminen on aikaa vievä prosessi, ensin avattiin tili, sitten minulle soitettiin ja minulta kysyttiin todella paljon erilaisia kysymyksiä, sellaista ei ole kotimaassani. Sitten sain pankkikortin postitse ja vasta sen jälkeen menin pankkiin saamaan tunnuksen, meni varmaan ehkä 3 viikkoa. Minulla on nyt pankin ID.”
32-vuotias haastateltava

Kokeneemmat digin käyttäjä olivat digitaalisiin palveluihin ja laitteisiin liittyen huolissaan esimerkiksi laitteiden parissa käytetystä ajasta ja turvallisuudesta.

”Laitteet vievät nykyihmisen elämästä liian paljon pois, vähemmän käydään ulkona, vähemmän kävellään, vähemmän ollaan oman puolison kanssa. Näen mitä nuoret tekevät, menevät ravintolaan ja



istuvat näin [näyttää että näpyttelisi kännykkää], miksi te tänne tulitte.”

50-vuotias haastateltava

”Mikä harmittaa, on nykypäivän sosiaalinen media, tuntuu että mikään ei ole enää todellista. Minun mielestä sosiaalinen media on hävittänyt sen mikä meillä oli, kaikki ihmiset tulivat toimeen. Nyt ihmiset laittavat “likeja”, ovat pinnallisia.”

26-vuotias haastateltava

”On siellä [verkossa] paljon vaaroja. Luulen että tunnistan, jos kyseessä on ongintakirjeet, huijarit.. mutta olen myös kuullut että myös ihmiset joilla on keskivertoa paremmat digitaidot, että heillekään ei ole selvää jos kyseessä on huijari, ei voi olla 100 prosenttisesti varma, ettei lankea niiden lankaan. Tiedostan, että huijaukset voivat olla todella tasokkaita.”

43-vuotias haastateltava

Monelle digitaaliset kanavat olivat myös tärkeä tuki maahantuloon ja kotoutumiseen liittyen.

”Kommunikoin kaikkien kanssa internetissä. Soitan whatsappissa sukulaisille ja kavereille, joka päivä.”

28-vuotias haastateltava

Osa seurasi erilaisia sosiaalisen median vaikuttajia, jotka olivat samassa elämäntilanteessa kuin he itse. Lisäksi apua erilaisiin arjen pulmiin etsittiin muun muassa Telegramista ja Facebookin ryhmistä, joihin kuului muita samasta maasta tulevia henkilöitä.

Moni haastateltavista nosti esille työnhaun erilaisuuden Suomessa ja omassa kotimaassaan. Omassa kotimaassa työtä oli totuttu hakemaan enemmän kohtaamisten ja kontaktien kuin kasvottomien hakemusten kautta. Moni pitikin työn hakemista kasvokkain parempana vaihtoehtona etenkin matalasti palkattuihin tehtäviin kuin hakemusten jättämistä työnhakujärjestelmiin.

”On hyvä, että Suomessa voi etsiä työpaikkoja verkosta. Kuitenkin kotimaassa on se hyvä puoli, että työpaikkaa voi hakea vain koputteleamalla oviin ja pyytämällä työtä. Tämä on tehokkaampaa, jos etsii työtä nopeasti, eikä työn tekemiseen tarvita CV:n lähettämistä tai haastattelua.”

22-vuotias haastateltava

Työn hakemisen lisäksi myös joissain muissa, tärkeäksi koetuissa asioissa hallettiin ensisijaisesti kohdata toinen ihminen. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi viisumin hakeminen.



5 Taustaa: Muutto ja kotoutuminen Suomeen

Digitalisaatio ei ole yhteiskunnasta ja sen prosesseista irrallinen asia. Jotta maahanmuuttaneiden digiosaamista ja digitalisaatioon liittyvää kokemusta voidaan arvioida, tulee ymmärtää se konteksti, jossa maahanmuuttanut suomalaisen yhteiskunnan digitalisaatiota tarkastelee. Tähän lukuun on koottu havaintoja maahanmuuttaneiden kotoutumiseen liittyen. Kokonaiskuvan hahmottaminen auttaa ymmärtämään myös sitä, minkälaisin tavoin tai muodoin digituen järjestäminen mahdollisesti olisi vaikuttavinta.

Vuoden 2021 lopussa Suomessa asui 458 000 henkilöä, joiden kieli oli jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Yleisimmät kielet vieraskielisten joukossa olivat venäjä, viro, arabia, englanti ja somali.¹³

5.1 Muuttaminen Suomeen ja syyt muuton taustalla

Suomeen muuttamisen taustalla on monia eri syitä. Tyypillisimmät syyt muuttaa Suomeen ovat työ, perhe ja opiskelut. Vuosien 2015–2022 aikana ensimmäisen oleskeluluvan Suomeen on saanut perhesyistä lähes 69 000 hakijaa, työn vuoksi lähes 65 000 hakijaa ja opiskelun vuoksi lähes 40 000 hakijaa. Samalla aikajaksolla annettiin yli 70 000 myönteistä turvapaikkapäätöstä, joista reilusti yli puolet on myönnetty ukrainalaisille vuoden 2022 aikana. Vuonna 2022 suurin yksittäinen Suomeen muuttanut ryhmä olivat Venäjän hyökkäystä paenneet ukrainalaiset.¹⁴

Tutkimusta varten haastattelemistamme henkilöistä hieman alle puolet (13) oli tullut Suomeen turvapaikanhakijana tai pakolaisena. Haastateltavat olivat tulleet esimerkiksi Ukrainasta, Venäjältä, Somaliasta, Irakista ja Syyriasta. Osa haastateltavista oli tullut Suomeen työn tai opiskelujen vuoksi. Osa työn vuoksi Suomeen tulleista oli tehnyt Suomesta etätöitä toiseen valtioon, mutta muuttuneen maailmantilanteen vuoksi jäänyt lopulta työttömäksi. Osa haastateltavista oli tullut Suomeen muiden syiden vuoksi, tyypillisesti esimerkiksi puolison töiden takia. Osa oli muuttanut Suomeen tarkoituksenaan etsiä Suomesta töitä, vaikka muuttohetkellä työpaikkaa ei oltu vielä löydetty. Aina päätös muuttamisesta ei ole ollut helppo.

”Olen jotenkin loukkaantunut. [...] Moni ystävä oli minulle vihainen, kuinka kehtasin lähteä. Samat keskustelut vanhempien osalta, kuinka kehtasit lähteä, miksi et kärsi niin kuin me. [...] Kun teet selaista päätöstä, niin taakse jää ihmisiä, jotka ovat vihaisia minulle.”
30-vuotias haastateltava

¹³ Tilastokeskus 2023, ”Vieraskieliset”.

¹⁴ Maahanmuuttovirasto 2023, Tilastot.



5.2 Maahantulo- ja kotoutumispolut

5.2.1 Turvapaikanhakijat ja pakolaiset

Tutkimukseen haastatellut henkilöt olivat käyneet läpi varsin erilaisia maahantulo- ja kotoutumispolkuja. Turvapaikanhakijoina tai pakolaisina Suomeen tulleet olivat tyypillisesti sijoittuneet ensin vastaanottokeskukseen. Osa turvapaikanhakijoista oli kuitenkin majoittunut esimerkiksi vapaaehtoisten tarjoamassa majoituksessa tai ystävien luona. Osa turvapaikanhakijoista oli tullut yksin, osa perheen kanssa. Turvapaikanhakijoiden osalta oli suuria eroja siinä, kuinka nopeasti oleskelulupa oli saatu. Pisimmillään oleskelulupaa oli odotettu kahdeksan vuotta, eikä tuona aikana välttämättä oltu saatu riittävästi tai lainkaan tietoa tai tukea maahan jäämistä varten, ainakaan viranomaisilta.

”Kotoutumissuunnitelma tuli todella myöhään, ja olin jo oppinut asiat itse. Petyin siihen, että en saanut riittävästi tukea ja tulevaisuus tuntui ennustamattomalta. Siksi minulla on nyt vain vähän suomen kielen taitoa. Kun tulin suomeen, niin asianajajani kehotti minua opettelemaan englantia, ei suomea, koska saattoi olla että lähtisin vielä muualle. Kaikki turvapaikanhakijana koetut vaikeudet ovat haitanneet minua tähän päivään asti.”

28-vuotias haastateltava

”Suomalaiset ovat kiireisiä, ja siksi tulokkaita tukevat muiden maahanmuuttajien ystävät. Tulokkaana kannattaa kuitenkin olla varovainen maahanmuuttajaystävältä saatujen tietojen suhteen, koska ne eivät aina pidä paikkaansa. Joskus niillä jotka neuvovat, ei ole kokemusta tai heillä on erilaisia kokemuksia. Myös tulkkien suhteen kannattaa olla varovainen, koska useissa tapauksissa he kääntävät väärin, ja siitä voi aiheutua vakavia seurauksia uudelle tulokkaalla, ja hän on yksin niistä vastuussa.”

45-vuotias haastateltava

”Saimme tiedon aina ihmisten kautta, ei vastaanottokeskuksen työntekijöiden kautta, he olivat vähän tiukkoja ja kiireisiä. He pitivät etäisyyttä meihin. Luulen, että koska heidän piti pitää etäisyyttä meihin, niin he eivät myöskään kertoneet kaikkia mitä tiesivät. Vähän epäluottamus jotainkin. Meillä oli sosiaaliset työntekijät, mutta emme kysyneet heiltä koskaan, koska he eivät auttaneet ”suoraan sielusta”, tavalliset muut ihmiset aina auttoivat vilpittömästi ”suoraan sydämestä”.”

30-vuotias haastateltava

Osittain kotoutumissuunnitelma koettiin myös liian teoreettiseksi ja joustamattomaksi. Kotouttamisprosessiin kaivattiin enemmän toiminnallisia vaiheita käytännön elämässä teoriakurssien sijaan. Lisäksi osa koki, että kotoutumisprosessi ei ole kyennyt uudistumaan vuosien kuluessa.

”Vaimoni tuli juuri Suomeen ja hän on nyt kotoutumissuunnitelmassa. Tekniikka on sama, jota minun kanssani yritettiin seitsemän



***vuotta sitten. Maahanmuuttajien keräämää palautetta ja kokemuksia ei oikein oteta huomioon.”
59-vuotias haastateltava***

5.2.2 Työn tai opiskelujen vuoksi muuttaneet

Työn vuoksi Suomeen muuttaneet olivat usein selvittäneet jo etukäteen itse tai työnantajansa avulla esimerkiksi asumiseen liittyviä järjestelyjä.

***”Minulle kävi tuuri, että silloin kun muutin tänne, meillä oli töissä sellainen ihminen, joka on auttanut meitä nimenomaan näissä asioissa. Se oli siis sellainen perehdyttäjä, hänen työtehtäviin kuuluu perehdyttää meitä myös näiden asioiden osalta, eli kaikki mitä liittyy kotoutumiseen.”
33-vuotias haastateltava***

Mukana oli kuitenkin myös haastateltavia, jotka eivät olleet saaneet työnantajalta apua esimerkiksi asunnon löytämiseksi tai lapsen päivähoidon järjestämiseksi. Nämä haastateltavat olivatkin kokeneet muuttoon liittyvät järjestelyt hankaliksi ja kalliiksi, sillä vuokra-asunnon sijaan majoittuminen oli tapahtunut airbnb-asunnossa. Osalla työn vuoksi muuttaneista oli kokemusta jo aiemmasta muutosta toiseen valtioon ja he kokivatkin maan vaihtamisen melko helpoksi.

Myös opiskelujen vuoksi Suomeen tuleville maahantulo oli tehty helpoksi: monille maa oli jollakin tasolla jo entuudestaan tuttu, vaikka maassa ei välttämättä oltu käyty etukäteen. Koulu oli monelle tärkeä kontakti myös maahantuloon liittyvien asioiden järjestelmissä.

Osalla muista syistä, kuten esimerkiksi perheen vuoksi tai työn etsimisen perässä, Suomeen muuttaneista oli monia asioita selvitetty jo valmiiksi ennen muuttoa. Osa oli esimerkiksi tehnyt etätöitä kotimaahansa Suomesta käsin aiemmin tai henkilöllä oli kokemusta maasta toiseen muuttamisesta ja kotoutumisesta jo aiemmin. Joillain haastateltavista oli puolestaan ollut haasteita selvittää esimerkiksi se, minkälaisia kaikkia asioita maahan tuloon ja muuttoon liittyi. Osa oli käyttänyt apuna InfoFinland-sivustoa, mutta suurin osa oli selvittänyt asioita esimerkiksi tuttaviansa kautta.

***”Suomessa on vaikeaa, kun ei löydä asioita. Kukaan ei ole sanonut tai opettanut miten pitäisi toimia, vaan yritän itse löytää jotain.”
50-vuotias haastateltava***

Henkilöt, joilla oli suomalainen puoliso, olivat pyytäneet apua myös puolisoltaan, mutta haastateltavien puoliset eivät olleet osanneet auttaa maahantuloon liittyvissä asioissa. Tärkein apu olikin ollut usein sellainen henkilö, joka oli käynyt saman prosessin itse jo aiemmin läpi. Osittain tällaisten henkilöiden löytäminen oli kuitenkin ollut haastavaa tai heiltä saatu apu ei ollut lopulta hyödyllistä.

***”Kysyin puolisolteni apua muuttamisessa, mutta hän ei myöskään tiennyt, koska hän on suomalainen eikä siten tiedä tästä maahantulo-byrokratiasta, hän ei osannut auttaa.”
43-vuotias haastateltava***



***”Suomalainen mieheni ei ymmärtänyt TE-toimiston käsitteistöä tai migrin, koska eihän hän koskaan käynyt sitä prosessia itse läpi..”
32-vuotias haastateltava***

Moni kaipasi selkeitä ohjeita erityisesti siihen, missä järjestyksessä viranomaisasiat tulisi maahan tullessa hoitaa ja tietoa siitä, mitkä asiat kytkeytyvät mihinkin. Moni haastateltavista oli huomannut varsin myöhään, kuinka hitaasti esimerkiksi viranomaisasioinnit Suomessa hoituvat.

***”Kaikki asiat on tosi monimutkaisia ja kun tulet tänne uutena, eikä sinulla ole ketään kuka opettaa ja kertoo sinulle, että miten asiat toimivat, niin on tosi vaikea tietää, että miten asiat toimivat. Ja tähän saakka, minulla on hyvin paljon asioita, mitä en tiedä, ja jotka ovat hyvin sekavia, että miten nämä prosessit etenevät.”
34-vuotias haastateltava***

***”Tarvittavat askeleet -ketju on pikku hiljaa rakentunut tiedustelemalla eri tahoista. Piti pala palalta kerätä koko ketju. Eli jos olisi sellainen ohje: ”jos tulet töihin, niin teet sitä..”, ”jos tulet oleskelemaan, niin teet sitä..” jne. Jonkunlainen oikea järjestys -ohje jokaiseen tilanteeseen sopiva.”
30-vuotias haastateltava***

***”Kaikista haastavin Suomessa on odottaminen, annat kaikki sinun asiakirjat ja odotat. Aletaan epäilemään, onkohan siellä kaikki hyvin.”
30-vuotias haastateltava***

***”Silloin kun muutin ja laitoin oleskelulupa hakemus sisään ja sitten piti odottaa ja se oli todella raskasta. Minä jopa kirjoitin migriin silloin, niin jos on niin pitkä prosessi, niin ihmiselle täytyy ei niinkään välttämättä tukea antaa, mutta jotain oikeuksia täytyy olla. Koska silloin odotusvaiheessa, sinulla ei ole mitään oikeuksia, etkä sä edes voi poistua maasta, et voi tehdä mitään, et edes voi käydä lääkärillä, toki siis voi käydä yksityisellä, minä kävinkin, mutta se on kallista ja on varmaan paljon ihmisiä, joilla ei ole varaa sellaiseen. Et voi käydä edes kirjastossa, sinulla ei ole pankkitunnuksia, kaikissa paikossa täytyy käydä passin kanssa.”
32-vuotias haastateltava***

Haastateltavista moni koki myös, että asioita käsittelevä virkailija vaikuttaa siihen, minkälaisen päätöksen esimerkiksi saa.

***”Päätös riippuu virkailijan fiiliksestä. Jos kolme eri ihmistä kääntyy yhden ja saman ongelman kanssa viranomaisen puoleen, niin kaikilla on erilaiset lopputulemat.”
38-vuotias haastateltava***

”Jos saat migrista oleskeluluvan negatiivista päätöstä, niin ei kannattaa valittaa, vaan kannattaa laittaa uusi hakemus, jotta se menisi jollekulle toiselle käsittelijälle käsiteltäväksi ja täytyy toivoa hänen



***armaan. Eli inhimillinen tekijä jälleen kerran. Toki täytyy antaa joltain lisää tietoa tai muuttaa hakemusta ja silloin mahdollisuudet todennäköisesti kasvaa”
36-vuotias haastateltava***

5.3 Kotoutuminen ja kielitaito

Kotoutumisella tarkoitetaan uuteen maahan ja kulttuuriin asettumista ja uusien toimintatapojen omaksumista oma kieli ja kulttuuri säilyttäen. Kyse on yksilöllisestä prosessista, joten maahantulo- ja kotoutumisprosesseja onkin ulkoisesti tarkasteltuna monenlaisia. Viranomaisien toimintaa ohjaa kotouttamisen edistämiseksi annettu laki (1386/2010). Koska viranomaisasioinnit osittain riippuvat maahantulon syistä, on yhtä yhtenäistä maahantulijan prosessia mahdotonta kuvata. Palvelujen ja prosessien kuvaamista haastaa myös se tosiasia, että erityisesti matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut ovat Suomessa palvelutarjonnan ja resursoinnin osalta hajanaiset, eikä palveluita ole yhdenvertaisesti tarjolla valtakunnallisesti. Lisäksi usein käynnissä voi olla monia rinnakkaisia prosesseja, mikäli esimerkiksi perheenjäsenet tulevat maahan eri aikoina.

Joka tapauksessa kotoutuminen on prosessi, johon sisältyy paitsi maahanmuuttajan kokemuksia ja omaa halua kotoutua maahan, myös kotoutujan ympärillä olevien ihmisten ja yhteiskunnan rooli prosessin tukijana ja mahdollistajana.¹⁵ Maassaoloaika ja elämäntilanne vaikuttavat kotoutumiseen. Muita heikommassa asemassa ovat esimerkiksi matalammin koulutetut, kansainvälistä suojelua saavat, työelämän ulkopuolella olevat ja syrjinnän kohteena oleviin ryhmiin kuuluvat maahanmuuttaneet.¹⁶

Yksi tärkeä kotoutumisen osa on kielitaidon karttuminen. Suomen tai ruotsin, osittain myös englannin kielen, osaaminen helpottavat palveluiden käyttöä, sopeutumista uuteen ympäristöön ja parantavat opiskelu- ja työmahdollisuuksia. Arjen hallinnan ja osallisuuden näkökulmasta kielitaito on olennainen.¹⁷ Tilastoja maahanmuuttaneiden kielitaidosta ei ole saatavilla, mutta vuoden 2014 tietojen perusteella vain muutama prosentti maahanmuuttajista ei puhunut ollenkaan suomea, ruotsia tai englantia. Mitä nuorempana Suomeen oli muuttanut, sitä paremmaksi kielitaito tyypillisesti vuosien aikana muotoutui.¹⁸ Pakolaistaustaisista maahanmuuttajista yli puolet on osallistunut kielikurssille, mutta osallistujista kolmannes arvioi kielitaitonsa silti edelleen korkeintaan aloittelijan tasoiseksi, mikä saattaa kertoa kurssien lyhyestä kestosta. Yleisin syy olla osallistumatta kielikurssille oli työssäkäynti, sillä kurssin sovittaminen työssäkäyntiin oli todettu haastavaksi.¹⁹ Ylipäätään aineiston perusteella ulkomaalaistaustaisten kielitaito on kuitenkin ollut hyvä: ensimmäisen polven 15–64-vuotiaista ulkomaalaistaustaisesta väestöstä lähes kaikki (86 %) osasivat suomea ainakin jonkin verran. Kielitaito oli hyvä erityisesti nuorilla ja lapsena tai kouluikäisinä muuttaneilla ja heikoin vähän aikaa Suomessa asuneilla, aasialaistaustaisilla sekä

¹⁵ Punainen Risti 2023, Kotoutumiskaari; Tampereen ammattikorkeakoulu 2023, Kotoutuminen ja kotouttaminen Suomessa; Karinen – Luukkonen – Oosi 2020, s. 9–10.

¹⁶ Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, Kotoutumisen vuosikatsaus.

¹⁷ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 44.

¹⁸ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 45.

¹⁹ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 47–48.



opiskelun takia Suomeen muuttaneilla. Aineiston osalta tulee kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, että se on kerätty ennen vuosien 2015–2016 pakolaisaaltoja.²⁰

Kaikki haastateltavat nostivat esille kielitaidon merkityksen. Kotoutumisen onnistumisen näkökulmasta kielitaidolla vaikutti olevan keskeinen merkitys: ne haastateltavat, jotka puhuivat suomea vähintäänkin hyvin, vaikuttivat olevan tyytyväisempiä arkeensa Suomessa riippumatta siitä, kuinka kauan maassa olivat olleet ja olivatko he myös töissä.

”Minulla menee tosi hyvin, kun osaan kieltä. En kirjoita hyvin, mutta kommunikaatiomielessä pystyn puhumaan ja minulla on täällä helppoa. [...] Minä tykkään olla täällä.”
50-vuotias haastateltava

”Käyn erilaisissa harrastuksissa, zumbassa, joogassa, kursseilla. Ne ovat todella edullisia ja opin samalla kieltä. Kaikki on todella ystävällisiä. Minun harrastukset auttavat minua kotoutumaan. Yritän puhua suomea ja jos jotain en ymmärrä, niin sanon, etten ymmärrä ja pyydän toistamaan.”
51-vuotias haastateltava

Suurin osa haastateltavista ei puhunut suomea ollenkaan tai puhui suomea vain hyvin vähän. Osa haastateltavista puhui englantia, ja mukana oli myös muita kieliä osaavia henkilöitä. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että ilman suomen, ruotsin tai englannin kielen osaamista ei Suomessa ole mahdollista pärjätä. Moni oli kuitenkin pettynyt kielitaitoon, joka kotoutumiskoulutuksessa kertyi. Osa kaipasi työpaikkaa kielitaitonsa kartuttamiseksi, osa oli löytänyt muita ratkaisuja.

”Kielentaito on minun henkilökohtainen haaste. Koulussa opiskeltiin saksaa. Minä opiskelen nyt suomea, minulla on yksityisopettaja, löysin ja maksan sen itse. Te-toimistolla on myös kielikurssi ja se vie 6 tuntia per päivä ja 2 kuukautta, se vielä liian paljon aika ja liian ohut. Mielellään käytän sen aina työnhakuun tai yrittämiseen ja samalla opiskelen kieltä. Vaikka se vie enemmän aika, mutta koen, että työhän on tärkeämpää panostaa alkuvaiheessa.”
32-vuotias haastateltava

Osa englanninkielentaitoisista oli käytännössä todennut, että englantia puhumallakaan ei maassa ole mahdollista kotoutua, vaan keskeistä on opetella puhumaan Suomea.

”Aika pian huomasin, että ilman suomen osaamista täällä ei tee mitään.[...] Tässä yhteiskunnassa ollaan ylpeitä omasta maasta ja kielestä ja vaikka he puhuvat englantia, niin siitä annetaan tunnustusta jos puhut suomea. Ja suhtautuminen on täysin toinen, kun puhut suomea. He ovat viisaita ihmisiä, mutta siltikin katsovat että

²⁰ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 54.



***jos elät täällä niin miksi et puhu meidän kieltä.”
34-vuotias haastateltava***

***”Suomalaiset osaavat 99 % englantia, suomalaiset osaavat täydellistä englantia, mutta eivät suostu puhumaan. Jos he huomaavat, etten osaa suomen kieltä, minulle ei puhuta englanniksikaan. Kun yritän vähän puhua suomea ja teen vikoja, sitten hän voi puhua englanniksi. En ymmärrä sitä.”
47-vuotias haastateltava***

5.4 Kotoutuminen elämänmuutoksena ja tukiverkostot

***”Kotoutuminen voi verrata vaikka ekaan luokkaan, että sinä tavaltaan tiedät, että koulu on olemassa ja muuta, mutta sä saat sen konkretian vasta siinä ekalla luokalla. Tai synnyttäminen, vaikka kuitenkin olisit lukemassa niistä, et sä todella tiedä, mitä se on, vasta sen jälkeen kun olet kokenut, tiedät mitä se on. Et voi tiedä etukäteen, miten reagoit tai minkälainen olet just siinä tilanteessa.”
32-vuotias haastateltava***

Uuteen maahan muuttamisessa ja kotoutumisessa on kyse paljon myös muusta, kuin ulkoisesti tarkastellusta prosessista. Maahanmuutto on suuri elämänmuutos, joka vaatii sopeutumista uuteen ympäristöön. Maahanmuuttoon liittyy kuormittavia tekijöitä, jotka vaikuttavat maahanmuuttajan psyykkiseen hyvinvointiin. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi maahanmuuttajan taustatilanne, elämäntilanne ja maahanmuuttoon liittyvät prosessit. Bremer & Haavikko jakavat maahanmuuton psyykkisen prosessin kuuteen eri vaiheeseen: muuttoon, kuherruskuukauteen, sokkivaiheeseen, reaktiovaiheeseen, korjaamisvaiheeseen ja uudelleenorientaatioon. Maahanmuuton psyykinen prosessi käynnistyy Suomeen muuttamisella. Tätä vaihetta seuraavat kuherruskuukauteen liittyvät helpotuksen, kiitollisuuden ja innostuneisuuden tunteet. Seuraavaksi edessä on sokkivaihe, jonka aikana maahanmuuttaja saattaa kokea pettymystä ja yksinäisyyttä. Sokkivaiheen jälkeen maahanmuuttaja siirtyy reaktiovaiheeseen, jossa hän saattaa tuntea ärtymystä, kiukkua ja voimattomuutta. Tämä voi näkyä myös fyysisinä oireina, kuten väsymyksenä, univaikeuksina tai erilaisina fyysisinä vaiovina. Reaktiovaihetta seuraa korjaamisvaihe, jossa päällimmäisinä tunteina ovat suru ja koti-ikävä, mutta myös usko tulevaisuuteen. Lopulta saavutetaan uudelleenorientaatio, jossa elämässä vallitsevat tavalliset, arkipäiväiset ilot ja surut, ja saavutetaan tyyneys.²¹

Haastateltavien joukossa oli eri psyykkisen prosessin vaiheessa olevia henkilöitä. Osa haastateltavista oli vielä kuherruskuukausivaiheessa; uusi maa koettiin hyvänä ja oltiin toiveikkaita sen tarjoamista mahdollisuuksista uuden elämän aloittamiseksi tai väliaikaiseksi muutokseksi. Osa oli edennyt sokkivaiheeseen; Suomi koettiin masentavana ja tylsänä, osa koki myös yksinäisyyttä.

”Jokaisen Suomeen tulijan pitäisi valmistautua henkisesti. Elämä täällä on todella vaikeaa ulkomaalaisena, varsinkin jos tulee yksin ilman perhettä. Ja kun tänne tulee, niin ei kannata luottaa ihmisiin

²¹ Bremer – Haavikko 2009.



***kovin helposti. Mutta kuitenkin pitää yrittää integroitua, jotta saisi kuulla työmahdollisuuksista.”
20-vuotias haastateltava***

Osa haastateltavista oli myös reaktiovaiheessa: moni tunsu pettymystä siihen, kuinka yksin oli asioidensa kanssa Suomessa jäänyt. Moni kaipasi kotimaahansa, ja aikoi muuttaa takaisin heti, kun se vain olisi mahdollista. Osa oli jopa vihaisia siitä, kuinka vähän oli saanut apua suomalaiselta yhteiskunnalta omaan tilanteeseensa.

***”Jos minulla ei olisi kouluikäisiä lapsia, niin olisin lähtenyt jo takaisin kotimaahani. En ole kotonaistuja, minulle se on tosi raskasta.”
41-vuotias haastateltava***

***”Ihmiset, kaikki ovat niin itsenäisiä, jokainen vastaa itsestään, täällä sinua ei tarvita, tai siis kukaan ei välitä sinusta. Eli jos jotain tapahtuisi, niin kukaan ei auta sinua. Jopa sosiaalityöntekijät, olen kuullut ja itsekin joutunut, niin jopa he eivät auta sinua ollenkaan. [...] Täällähän on myös todella paljon lähiväkivalta, eikä naiset uskalla kertoa niistä, koska sitten sinua lähetetään takaisin kotimaahan ja lapsia viedään tai jopa annetaan isälle. Ei tässä kukaan auttaa. Täällä pelätään, että lapset viedään pois, monet naiset elää selaisessa pelossa. Kukaan ei pelkää poliisia, mutta kaikki pelkäävät lastensuojelua henkisellä tavalla.”
36-vuotias haastateltava***

Uudelleenorientaativaiheeseen päässeet henkilöt olivat pääosin tyytyväisiä nykyiseen elämäänsä ja suhtautuivat positiivisesti suomalaiseen yhteiskuntaan ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin.

***”Kotimaassa tein töitä 30 vuotta. [...] Koen että olen tuottamaton, koska olen työtön. Tyttäreni mielestä olen masentunut, mutta en usko olevani, koska olen sosiaalinen ja tykkään puhua. Yritän elää iloisesti ja positiivisesti, vaikka sisällä tunnenkin kipua.”
59-vuotias haastateltava***

***”Minulla on hyvä olla täällä. Löysin ihanan kumppanin, ja olen tosi onnellinen. Minun koti on siellä, missä minulla on hyvä olla.”
50-vuotias haastateltava***

***”Tykkään suomalaisesta yhteiskunnasta enemmän kuin kotimaastani, ihmiset ovat erilaisia. Minulla on vain hyvää sanottavaa suomalaisista. Päätin että haluan jäädä. Aloin miettimään, että miten saan itseni kiinni tänne, se oli selkeää että enää kotimaahani en pala, kun olin jo nähnyt että sovin tänne paljon paremmin.”
34-vuotias haastateltava***

Haastateltavien kanssa keskusteltiin myös arjen avusta ja siitä, keneltä henkilöt saivat apua arjen tilanteisiin Suomessa. Turvapaikanhakijoina tai pakolaisina



maahan tulleet olivat saaneet alkuvaiheessa apua omien asioidensa järjestämiseen viranomaisilta tai muilta paikallisilta toimijoilta, mutta myös läheisten tuki oli todella tärkeä.

***”Kaikki kotoutumiseen liittyvät asiat meille kerrottiin meidän tutut, jotka ovat jo käyneet saman prosessin läpi.”
30-vuotias haastateltava***

Työn tai opiskelujen perusteella Suomeen tulleet henkilöt olivat yleensä saaneet apua paikallisten asioiden hoitamisessa oppilaitoksensa tai työpaikkansa yhteyshenkilöltä. Muiden syiden vuoksi Suomeen tulleet henkilöt olivat vastanneet omien asioidensa järjestämisestä pääosin itse, jolloin tärkeimpiä avun lähteitä olivat olleet tutut ja läheiset.

Osalle haastateltavista oli tärkeää selviytyä kaikista tilanteista itse, ilman muiden apua.

***”Haluan opetella itse ratkaisemaan ongelmat. Jos jokin asia on monimutkaisempi, enkä saa sitä itse ratkaistua, niin silloin saatan kysyä apua pojiltani.”
45-vuotias haastateltava***

***”Kun minä tulin Suomeen, kukaan ei neuvonut minua, enkä minäkään neuvo ketään.”
54-vuotias haastateltava***

***”Me pärjämme itsenäisesti ja jos sairastumme, niin meillä on itsehoito-ohjelma. Tämä ei ole vitsi, se on totuus. Jos on vähän sairastunut, niin juoksen kauppaan ja ostan sipulia ja valkosipulia ja jos on iso sairaus, niin etsin jonkun joku tuo lääkkeet kotimaastani. Täällä Suomessa on paljon ihmisiä, jotka tuo tarvittavat lääkkeet sieltä, esim. FB:ssä on erilaiset ryhmät, mistä voi pyytää apua. Joskus telegramista, mutta FB:stä on helpoin tapa etsiä.”
43-vuotias haastateltava***

Läheisten rooli kaikille niille, joilla läheisiä oli, oli todella suuri. Monien perheet olivat tiiviitä. Osa asui esimerkiksi sisaruksensa kanssa tai vanhempien haastateltavien kotona asui jo aikuisiksi kasvaneita lapsia. Läheisiltä saatiin apua arjen pyörittämisessä ja esimerkiksi viranomaisasioiden hoitamisessa ja todella moni myös auttoi omia läheisiään erilaisissa asioissa.

Mikäli kaikki läheiset asuivat kaukana, saatettiin apua hakea muista verkostoista. Muista syistä maahan tulleet saattoivat saada tukea esimerkiksi entisiltä työkavereiltaan tai puolison tuttavilta.

”Meillä on vaimoni entiset kollegat täällä ja myös ystävät, keneltä kysytään apua. Hän on työskennellyt etänä Suomessa vuodesta 2015 saakka ja se on auttanut meitä paljon, koska meillä on ollut paljon tuttuja täällä jo ennen muuttoa. He auttoivat myös alkuvaiheessa vaikka veropalautuksista tai verkkopankista, vakuutuksista



***jne. Paljon hyödyllistä tietoa ollaan saatu heiltä ja sitten vain konkretisoimme saamamme tietoja erilaisista sivustoista.”
32-vuotias haastateltava***

Haastateltavien arkielämä oli muotoutunut tiiviisti perheen, mahdollisesti ystävien ja etenkin nuoremmilla haastateltavilla harrastusten, ympärille. Joillakin haastateltavilla oli työ- tai opiskelupaikka, jolloin nämä rytmittivät arkea. Esimerkiksi turvapaikanhakija saattaa kuitenkin olla tilanteessa, jossa maahan on tultu yksin. Tällöin läheisiksi muodostuvien henkilöiden verkosto saattaa koostua ainoastaan muista turvapaikanhakijoista, eikä verkostoissa aina välttämättä liiku oikeaa tietoa asioista.

***”Turvapaikanhakijoilla ei ole kotoutumissuunnitelmaa, ja prosessi voi kestää jopa 8 vuotta. Turvapaikanhakijat oppivat uusia asioita kadulta, joskus ilman ohjausta ja se johtaa siihen, että heistä ei tule Suomen standardien mukaan onnistuneita maahanmuuttajia.”
28-vuotias haastateltava***

Osa haastateltavista koki tärkeäksi, että oli tutustunut paikallisiin ihmisiin. Heidän kauttaan oli päässyt tutustumaan paikalliseen kulttuuriin ja löytänyt uusia tapoja viettää vapaa-aikaa myös perheen kanssa.

Lähes kaikille haastateltaville kolmannen sektorin olemassaolo tai muu vapaaehtoistyö oli vierasta. Osittain tämä selittyy kulttuurisilla tekijöillä: vain harvan kotimaassa oli voimakasta vapaaehtoistyön kulttuuria, jolloin vastaavaa verkostoa ei osattu etsiä Suomesta. Ne henkilöt, jotka olivat löytäneet vapaaehtoistoimijat ja kolmannen sektorin, kokivat sen roolin ensiarvoisen tärkeänä erityisesti kotoutumisen näkökulmasta.

***”Alun perin kun tultiin Suomeen, asuttiin sellaisessa perheessä. He heti aloittivat etsinnät, että missä voimme asun pidempää aikaa ja he, tavallaan, ”siirsivät” meidät seuraavaan suomalaiseen perheeseen. Asuimme heidän kanssa muutamaa kuukautta, ja he ovat auttaneet meitä todella paljon ja me ollaan edelleen tekemisessä heidän kanssa, vaikka asumme jo tavallaan itsenäisesti. Eli tultiin tavallaan jo perheeseen ja virta ottanut meitä mukaan ja kaikki auttoivat, ei tarvinnut miettiä mitään prosessia. Mehän oltiin shokkitilassa, ja se suomalainen on selvittänyt kaikki asiat meidän puolestamme, meidän ei tarvinnut miettiä mitään.”
21-vuotias haastateltava***

***”Yhdistyksen työntekijät puhuvat arabiaa ja he auttoivat minua esimerkiksi saamaan kaupungin asunnon, mistä oli todella suuri apu. [...] Kaikkien tulokkaiden kannattaisi hyödyntää kolmannen sektorin palveluita. Ihmiset erehtyvät, jos luulevat että osaavat kaiken itse, koska on paljon sellaista tietoa joka ei näy tavallisille ihmisille.”
54-vuotias haastateltava***



”Me heti menttiin startup refuges:iin ja se oli todella hyvä päätös. He auttavat työllistymisen kanssa. Se on yhdistys, joka auttaa ilmaiseksi. Jos työn löytäminen ei onnistunut, niin meille etsittiin jotain kursseja. He kävivät vastaanottokeskuksessa esittämässä omaa organisaatiota. Minun ensimmäinen työpaikka – siivous – löysin heidän kautta. Mieheni löysi työtä itse.”
30-vuotias haastateltava



6 Taustaa: Maahanmuuttaneen työllistyminen Suomessa

Maahanmuuttaneet ovat aktiivisia hakemaan töitä Suomesta.²² Aktiivisesta työnhausta huolimatta maahanmuuttaneiden työllisyysaste on suomalaistaustaisia matalampi, vaikka pidemmän aikavälin tarkastelussa erot ovatkin kapenemassa. Työllisyysaste on matalampi naisilla kuin miehillä sekä kansainvälistä suojelua saavien keskuudessa.²³ Työtä on vaikea löytää erityisesti silloin, mikäli maahanmuuttaneella on matala koulutustaso, heikko suomen tai ruotsin osaaaminen tai Suomessa on asuttu vain vähän aikaa tai maahantulon syy on pakolaisuus.²⁴

Työllistyminen on monelle maahanmuuttajalle keskeinen väylä kotoutumiseen, sillä suomea puhuvien työkavereiden kautta on mahdollista oppia kieltä, päästä kiinni suomalaiseen työkuulttuuriin ja sen pelisääntöihin sekä oppia ymmärtämään laajemminkin suomalaista kulttuuria ja yhteiskuntaa.²⁵ Työllistymiseen liittyy kuitenkin monia haasteita. Haasteet liittyvät esimerkiksi kielitaitoon ja koulutukseen, mutta myös syrjintään.

”Toivon, että he antaisivat ulkomaalaisille enemmän mahdollisuuksia työskennellä, vaikka meiltä puuttuisi paikalliset kielet, uskon, että se auttaisi meitä integroitumaan paremmin ja oppimaan paljon helpommin ja nopeammin suomea, muuten me vain hengaillemme muiden omankielisten kanssa emmekä opi paljon.”
20-vuotias haastateltava

6.1 Työnhakuprosessi ja TE-palvelut

Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta haastateltavilla oli kokemusta TE-palveluista. Pääosin koettiin, että palveluiden kautta oli löytynyt joitain sopivia kursseja, ehkä työssäoppimispaikka. Työpaikkojen saamisessa haastateltavat eivät olleet kokeneet saaneensa apua TE-palveluista.

”Silloin kun olin keskustelemassa TE-toimistolla, niin minulle sanottiin, että minun profiili on sellainen, että heillä ei ole minulle töitä. En saa mitään sellaista konkreetista apua TE-toimistolta. Nyt kun mietin oman yrityksen perustamista, minulla on englanninkielinen kuraattori TE-toimistolla ja vaimollani on omankielinen. Olisi hyvä, että olisin toisinpäin, koska vaimohan puhuu englantia, minä en. Ja miettinyt, että olisi helpompaa, että meillä olisi sama kuraattori, niin sanotusti koko perheen TE-toimiston kuraattori.”
32-vuotias haastateltava

²² Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 131.

²³ Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, Kotoutumisen vuosikatsaus.

²⁴ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 133.

²⁵ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 115.



***”Sieltä ei saa apua, konkreettisesti ei saa. Siellä on yhteysnumerot, yhteyshenkilöt, mutta koskaan sieltä ei saa töitä.”
54-vuotias haastateltava***

Osa toivoi TE-palveluiden prosesseihin mukaan lisää digitalisaatiota keventämään palveluiden hyödyntämisen aiheuttamaa kuormaa.

***”Se että TE-toimistossa pitää käydä, se tuntuu kontrollilta, että olenko vielä olemassa (hymähtää). Että saisi senkin hoidettua digitaalisesti.”
41-vuotias haastateltava***

6.2 Työllistymisen haasteet: kielitaito

Maahanmuuttaneet itse pitivät tärkeimpänä syynä työnhaun haasteisiin kielitaitoa²⁶. Erinomainen suomen kielen osaaminen parantaa työllistymismahdollisuuksia. Mikäli kielitaito on keski- tai alkeistasoa, se vaikeuttaa työllistymistä. Kuitenkin esimerkiksi kotoutumiskoulutuksessa kielikoulutus usein loppuu keskitason opintoihin.²⁷

Myös haastateltavat nostivat ensimmäiseksi haasteeksi työllistymiselle kielitaidon. Yleinen kokemus oli, että ilman sujuvaa suomen kielen osaamista on työtä mahdotonta saada, riippumatta muusta osaamisesta. Yhtä korkeasti koulutettua haastateltavaa oli jopa kannustettu jättämään maininta omasta äidinkielestä työhakemuksesta pois, jotta se ei estäisi työhaastatteluun pääsyä.

”Isoin ja tärkein ongelmani on kielentaito, en osa suomen kieltä. Opiskelen sitä, mutta en puhuu hyvin. Luulen, että kun minun cv avataan ja nähdään, että onpas hieno kokemus ja koulutus, mutta kun ei ole suomen kieltä, niin te ette sovellu meille.” 30-vuotias haastateltava

***”On kaksi hakijaryhmää; ne, jotka osaavat kieltä (suomea tai englantia) ja ne, jotka eivät osaa. Ne, jotka eivät osa kieltä, niin heillä ei ole mitään haasteita digitaalisaation kanssa, koska he eivät edes tarvitse sitä, he voivat löytää vain niin sanotusti ”mustaa työtä” (esim. käsityö), eli eihän he tarvitse edes digitaalisia laitteita. Toisaalta kun he eivät osa suomea, niin töitä on todella vähän, se on siis todella iso ongelma. Kaikki ne, jotka osaa suomea tai englantia. On paljon töitä, jossa vaaditaan vain englantia. En osa englantia eikä suomea, katson aina kääntäjän kautta. Kaikki ne jotka osaa suomea, eihän heillä ole ongelmia työhaun kanssa, paitsi, että jotkut ammatit vaati sertifiointia, esim. lääkärit tai sähkömiehet.”
43-vuotias haastateltava***

²⁶ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 133.

²⁷ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 82.



Osa haastateltavista puhui englantia, mutta koki, että englannin osaaminen ei ollut edesauttanut työpaikan saamista. Osa oli myös huomannut aiemmissa työpaikoissaan suomalaisten kanssa työskennellessä, että suomalaisilla on vaikeuksia puhua englantia.

***”Suomalaisessa yrityksessä, niin heidän englannin kieli on huono, niin kuin minun suomen kieli.”
30-vuotias haastateltava***

Moni haastateltavista piti haastavana myös sitä, että työpaikkailmoitukset oli usein kirjoitettu suomeksi siinäkin tilanteessa, että suomea ei varsinaisen työn tekemiseen tarvittu. Moni haastateltavista joutuikin kääntämään ensin työnhakuilmoituksen nähdäkseen, minkälainen sisältö ilmoituksessa oli.

***”Kun löysin tämänhetkisen työpaikan, niin ilmoitushan oli suomeksi, vaikka työtehtävissä ei ollut vaatimusta, että täytyy osata suomea. Minä käänsin ilmoituksen ja hain, mutta entäs jos joku toinen ei edes olisi kääntänyt tätä ilmoitusta, niin ei hän edes koskaan hakenut tätä paikkaa. Jos esim. näen ilmoituksen suomen kielellä, niin minulle tulee sellainen käsitys, että työpaikka vaati suomen kielen taidon ja usein en edes katso sitä ilmoitusta.”
36-vuotias haastateltava***

Työnhakuilmoitusten selaaminen koettiin työlääksi. Työtä aktiivisesti etsivät olivatkin aktiivisia kontaktoimaan potentiaalisia työnantajia myös suoraan esimerkiksi sähköpostilla. Osa oli hakenut työpaikkoja myös videohakemuksilla.

6.3 Työllistymisen haasteet: työnhakutavat ja suosittelijat

Moni haastateltavista harmitteli sitä, että työnhaun digitalisoitumisessa työnantajan ja työnhakijan kohtaamiset olivat jääneet pois. Moni koki, että olisi pystynyt kasvokkain antamaan hyvän ensivaikutelman, mutta tätä mahdollisuutta ei sähköisten hakemusten maailmassa ollut. Sen sijaan tilalla oli monessa tapauksessa vain kasvoton järjestelmä, jossa edes lähetettyyn hakemukseen ei vastattu.

***”Työn hakemisessa menen mielummin paikan päälle ja puhun HR-ihmisille ja esitän ansioluetteloni, koska uskon että niin minulla on enemmän mahdollisuuksia saada työpaikka, kuin niin että lähetän vain CV:ni, enkä koskaan kuule rekrytoijasta enää.”
20-vuotias haastateltava***

Yksi työn saamista haastava tekijä oli myös se, että monella ei ollut suosittelijaa. Moni haastateltavista koki, että myös suosittelijan puuttuminen oli saattanut johtaa siihen, ettei työnhaussa oltu päästy etenemään hakemusvaihetta pidemmälle.

”Mielestäni täällä naisia varten on todella vähän töitä, vaikka sinulla olisi korkeakoulututkinto ja suomenkieli, niin kuulin, että täältä Suomesta saa töitä ainoastaan suhteilla. On mahdotonta saa hyvän



työpaikan. Muuten sitten rakennusala tai logistiikka-ala. Olen todella järkyttynyt, että täällä naiset työskentelevät kuljettajina. Naiset työskentelevät varastoissa, minun tuttuni kertoi, että kun hän näki, että nainen nostaa jotain painavaa, ja hän yritti auttaa, niin hän sai sanomista. Täällä naiset eivät huolehti itsestään ja he ovat sukupuoleettomia. Se on järkyttävät, nainenhan on nainen, täytyy olla nainen. Näin kerran naisen, en edes ymmärtänyt, oliko se nainen vai mies, niin hän ajoi traktoria, niin olin järkyttynyt. Se on minulle shokki.”

36-vuotias haastateltava

”Minusta tuntuu, että jotta voi saada töitä, pitää tuntea ihmisiä. Jonkun pitää suositella sinua.”

20-vuotias haastateltava

Osa oli lähtenyt ratkaisemaan ongelmaa tekemällä vapaaehtoistyötä, jonka tekemisestä oli mahdollista saada merkintä cv:hen ja suosittelija.

6.4 Työllistymisen haasteet: syrjintä

Myös syrjintä hankaloittaa maahanmuuttaneiden työllistymistä. Syrjintä on merkittävä este esimerkiksi somalialais- ja irakilaisista maahanmuuttaneiden työllistymiselle, ja vaikeuttaa myös venäjänkielisten työllistymistä korkeasta koulutuksesta huolimatta.²⁸ Lähi-Itä- ja afrikkalaistaustaisten työelämässä koettu epätasa-arvo on ollut näkyvillä jo ennen vuosien 2015-2016 pakolaisaaltoja.²⁹

Syrjintä eri muodoissaan nousi esille myös haastatteluissa. Osa työpaikan saaneista oli kokenut suoraa syrjintää työpaikalla asiakkaiden toimesta, eikä työpaikalla ollut esihenkilö ollut ryhtynyt toimiin tilanteen korjaamiseksi.

”Kohtaan rasismia paljon töissä, minua kohtaan ollaan epäkunnioittavia. Vaikka menen puhumaan siitä esimiehelleni, niin he eivät tee asialle mitään vaan kirjaimellisesti jättävät minut huomiotta. Menen silti töihin, koska ulkomaalaisille ja englanninkielisille ei ole paljon työmahdollisuuksia.”

20-vuotias haastateltava

Työyhteisön vastaanotto voi olla erilainen maahanmuuttaneelle kuin syntyperäiselle suomalaiselle. Esimerkiksi työkavereilta saatua apua ja tukea on koettu saatavan vähemmän maahanmuuttaneiden keskuudessa kuin mitä suomenkieliset työntekijät saavat. Erityisesti Lähi-Idän ja Afrikan maista tulevat henkilöt ovat kokeneet saavansa vähemmän tukea työpaikalla työkavereiltaan.³⁰

Osa haastatelluista oli kokenut rakenteellista syrjintää esimerkiksi kouluttautumisen aikana.

²⁸ Ahmad 2020, s. 8–11.

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

³⁰ Nieminen – Sutela – Hannula 2015, s. 115.



”Minulle sanottiin, etten voi tehdä ammattiani ellei minulla ole täydellistä kielitaitoa. Kielikoulussa meidän opettaja aloitti aina päivän sanomalla että me olemme ihan tyhmiä, että ei teidän ole pakko ymmärtää. Ja kun luotin, että saan B2 tai vieläpä C1, sillä olin kotona opiskellut paljon suomea, niin minusta tuntui, että koska olen tämän maalainen, niin jokaisen periodin jälkeen he kontrolloivat tuloja, ja arvioivat ammatillisen kieliosaamisen alaspäin. Sellaista syrjintää olen tuntenut paljon. Meitä ei haluta mihinkään ammatteihin, vaan meitä tarvitaan linjatyöhön. [...] Sitten nyt pari vuotta myöhemmin, ne samat työpaikat ovat täynnä muunmaalaisia, jotka eivät puhu sanaakaan suomea. Voi vitsit, miksi minä en päässyt töihin.”

38-vuotias haastateltava

Keinoja työllistymisen helpottamiseksi on tunnustettu monia jo vuonna 2016: maahanmuuttajien kielitaitoa tulee kehittää ja työelämän vaatimuksia kielitaidolle tulee tarkastella uudelleen, maahanmuuttajien verkostoja tulisi vahvistaa, koulutuspoluista tulisi muodostaa joustavampia, järjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä tulisi kehittää ja työnantajien ja työyhteisöjen monimuotoisuuden kehittymistä tulisi tukea.³¹

6.5 Koulutustausta ja työllistyminen

Osa työllistymiseen liittyvistä haasteista liittyy koulutuksen ja osaamisen tunnistamiseen.³² Työllistyneet maahanmuuttaneet työskentelevät suomalaisia useammin tehtävissä, jotka eivät vastaa heidän koulutustasoaan.³³ Erityisesti Lähi-idästä ja Afrikasta kotoisin olevat pitävät nykyisen työnsä vaatimaa osaamista soa matalampana aiempaan, kotimaassa tekemäänsä työhön, verrattuna.³⁴

Moni haastateltavista harmitteli sitä, ettei kotimaassa suoritettua arvostettua tutkintoa pystynyt hyödyntämään Suomessa tai että pitkästä työkokemuksesta ei ollut hyötyä.

”Korkeasti koulutettuja maahanmuuttajia pitäisi hyödyntää Suomessa enemmän, vaatimatta kielitaitoa ja kokemusta. Koulutus kotimaassani on erinomainen. Siellä saatua kokemusta ei voi verrata täällä saatuun kokemukseen, sillä ihmiset tekevät niin paljon minimaalisilla resursseilla ja tuella. Jos he saisivat tukea Suomessa, voisivat nämä ammattitaitoiset maahanmuuttajat tehdä täällä hyvin tärkeitä asioita.”

45-vuotias haastateltava

Ne haastateltavat, jotka olivat löytäneet työpaikan, tekivät tyypillisesti matalan koulutustason tehtäviä, joissa työntekijältä ei vaadittu erityistä osaamista. Mukana oli kuitenkin myös henkilö, joka oli hiljattain työllistynyt korkeakoulutusta vaativaan tehtävään. Osalla haastateltavista oli taustalla opintoja tai tutkinto,

³¹ Työ- ja elinkeinoministeriö 2016, s. 12–15.

³² Luukko 2017, s. 22.

³³ Luukko 2017, s. 55.

³⁴ Baumgartner 2023, Maahanmuuttajien osaamista jää käyttämättä työmarkkinoilla.



joka ei liittynyt alaan, jossa he sillä hetkellä työskentelivät. Jotkin haastateltavista olivat kouluttautuneet uudelle alalle aiemmasta korkeakoulutuksesta huolimatta, mutta kouluttautumisen myötä uutta työtä ei ollutkaan löytynyt.

”Kouluttauduin putkiasentajaksi, mutta en löytänyt töitä. Nyt etsin mitä vain töitä. [...] Neuvoisin muita Suomeen tulevia pysyttelemään sillä alalla, josta kokemusta jo on, ja rakentamaan sen päälle, ja katsomaan minkälaisia tarpeita suomalaisilla työmarkkinoilla on.”

59-vuotias haastateltava

”Olen kysynyt viittä vai kuutta kurssia ja koulutusta, ja aina vaan sanotaan, että mene rakennuksille. Ja silloin kun halusin kokiksi opiskelemaan, niin sanottiin että mene ravintolaan pesemään osaikaisena astioita. Miten minä opin mitään kokin ammatista jos pesen astioita (kiihtyy). Ja sitä kolme tuntia päivässä kolme päivää viikossa, mutta koulutusta ei anneta. Perkele osaan pestä astioita, minun ei tarvitse sitä opetella. [...] Tai että mene rakennuksille. En käynyt 12 vuotta koulussa, opiskellut englannin kieltä sen takia että perkele kanniskelisin kiviä tai ämpäreitä.”

47-vuotias haastateltava

Taustakoulutuksen näkökulmasta kiinnostavaa on se, että työpaikan saaneiden joukossa olevien haastateltavien joukossa oli koulutuksellista ääripäätä; toisaalta korkeakoulututkinnon suorittanut ja kotimaassaan oman alansa töitä pitkään tehnyt henkilö ja toisaalta luku- ja kirjoitustaidoton henkilö, jolla ei myöskään ollut kielitaitoa. Jälkimmäinen oli saanut työpaikan ystäviensä kautta, jotka muutenkin tukivat häntä arjen asioiden hoitamisessa.

”Olen aina pyytänyt ystävää auttamaan minua. Sillä itse en osaa lukea ja kirjoittaa.”

39-vuotias haastateltava



7 Lähteet

Kirjallisuuslähteet

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

Baumgartner, Tarja, Maahanmuuttajien osaamista jää käyttämättä työmarkkinoilla. Artikkelit 17.1.2023. Tilastokeskus 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, Maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut. Selvityksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriö 2020.

Luukko, Jasmin, Korkeakoulutettujen maahanmuuttajien ylikoulutus Suomessa. Jyväskylän yliopisto, Kauppakorkeakoulu 2017.

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

Työ- ja elinkeinoministeriö, Kotoutumisen sanasto: 1. laitos, Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2021:54, Työ- ja elinkeinoministeriö. [<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-931-5>]

Työ- ja elinkeinoministeriö, Kotoutumisen kumppanuusohjelma, Kotouttaminen on kumppanuutta – tule mukaan!. Työ- ja elinkeinoministeriö 2016.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, Kotoutumisen vuosikatsaus, Kotoutumisen osaamiskeskus 05/2023.

Työ- ja elinkeinoministeriö, Työ- ja elinkeinoministeriön ohje työnhakijan palveluprosessista ja työnhakuvelvollisuudesta, VN/10520/2022, Työ- ja elinkeinoministeriö 2022. [<https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/540001/48159>]

Verkkolähteet

Maahanmuuttovirasto 2023. [<https://migri.fi/oleskelulupa>]

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

Punainen Risti 2023, Kotoutumiskaari. [<https://rednet.punainenristi.fi/kotoutumiskaari>]



Sisäministeriö 2023. [<https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pa-kolaiset>]

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

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

Tilastokeskus 2023. "Työssäkäynti" [https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__tyokay/]

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

Haastattelu- ja kyselyaineistot

Digitaitokysely 2023, Digi- ja väestötietovirasto.

Digitaitokysely ruotsin-, viron-, venäjän- ja arabiankielisille 2023. Digi- ja väestötietovirasto.

Haastattelut viron-, venäjän-, somalin-, arabian- ja kurdinkielisille henkilöille.



Kiitokset

Tämän selvityksen toteuttaminen ei olisi ollut mahdollista ilman hyvää yhteistyötä eri toimijoiden kanssa aiheen rajaamiseen ja kartoituksen toteuttamiseen liittyen.

- Viron-, venäjän-, arabian-, somalin- ja kurdinkieliset haastattelijat
- Teeman kanssa sparranneet maahanmuuttaneet ja maahanmuuttaneiden kanssa työskentelevät



Liite 1 Haastattelurunko

Arki Suomessa

- Minkälaista arkesi on tällä hetkellä?
- Keitä kaikkia kuuluu perheeseen? Entä muihin läheisiin?
- Mistä tavalliset päivät koostuvat?
- Käykö kursseilla?
- Onko harrastuksia, miten vietät vapaa-aikaa?
- Miten arki Suomessa sujuu? Keneltä saa apua, jos tarvitsee apua jonkin asian hoitamiseen (esim. on sairaana ja tarvitsee apua, jokin viranomaisasia, lipun ostaminen junaan, veroilmoituksen tekeminen)

Suomeen tuleminen ja kotoutuminen

- Minkälaisessa tilanteessa tulit Suomeen? Minkälainen tilanne kotimaassa oli silloin?
- Tekikö kotimaassa töitä? Millaisia? Opiskeliko?
- Miten kuvailisit kotimaasi digitalisaatiota? Hoidetaanko esimerkiksi viranomaisasioita tietokoneella tai puhelimella, vai käydäänkö virastossa? Minkälaisissa töissä kotimaassa käytetään digilaitteita?
- Jos teit töitä tai opiskelit kotimaassasi ennen Suomeen tuloa, niin miten käytit digilaitteita omassa työssä tai opinnoissa?
 - Minkälaisia asioita huomasit Suomesta ja digitaalisuudesta kotoutumisprosessin aikana?
 - Mitkä ovat sellaisia asioita, jotka tehdään eri tavalla (diginä tai ei-diginä) Suomessa kuin maassa josta tuli? Kumpi tapa on omasta mielestä parempi ja miksi?
- Jos kotoutumisen aikana oli jotain haasteita (piti esimerkiksi kysyä jotain tärkeää asiaa), niin keneltä kysyit?
- Oletko myöhemmin oppinut tai huomannut jotakin sellaista, joka olisi ollut hyödyllistä tietää jo aikaisemmin? Minkälaisia vinkkejä tai ohjeita (digiin tai mihin tahansa muuhun liittyviä) antaisi sellaiselle ihmiselle, joka on juuri tullut Suomeen?

Arki digitalisoituneessa Suomessa

- Miten digitaalisuus näkyy omassa arjessa?
 - Minkälaisia digilaitteita käytät/omistat (esim. Älypuhelin, tv, tietokone, tabletti)
 - Mihin käytät älypuhelinia? Entä tietokonetta tai tablettia (jos on)?
 - Miten koet oman osaamisen? Osaatko käyttää yhtä hyvin kuin muut, vai onko parempi vai heikompi käyttämään? Onko laitteiden käyttö aina helppoa? Jos ei, miksi ja milloin ei?
 - Liittyykö älylaitteiden käyttöön tunteita? Mikä älylaitteissa on positiivista ja mikä negatiivista? Arveluttaako digin käytössä jokin?
 - Monia asioita pystyy hoitamaan nykyään verkossa. Mitkä ovat sellaisia asioita, joita et halua hoitaa verkossa, vaan haluat hoitaa kasvokkain? Miksi?



- Kuvitellaan, että olet hoitamassa pankkiasioita verkkopankissa ja ruudulle tulee jokin suomenkielinen pop-up-ilmoitus, etkä pääse eteenpäin ellet klikkaa ilmoituksesta joko "kyllä" tai "ei". Miten toimit tällaisessa tilanteessa? Jos kysyt apua, keneltä?
- Minkälaisissa asioissa (digissä tai digin ulkopuolella) muuten kysyt apua ja keneltä? Minkälaisissa asioissa apua kysyt viranomaiselta, minkälaisissa esimerkiksi paikallisilta järjestöiltä ja minkälaisissa oman perheen jäseniltä tai ystäviltä?

Työnhaku Suomessa

- Miten työnhaku sujuu?
 - Minkälaista työtä haet?
 - Minkä työnhaussa on helppoa, entä vaikeaa? Miksi?
 - Onko työn hakeminen samanlaista Suomessa kuin mitä se on siinä maassa, josta on tullut? Mikä omassa kotimaassa on paremmin? Tai huonommin?
- Miten digitalisaatio näkyy työnhaussa?
 - Tuntuuko siltä, että voidakseen tehdä töitä Suomessa pitää osata asioita enemmän digitaalisesti kuin omassa kotimaassa? Vai pitääkö kotimaassa osata asioita enemmän digitaalisesti, jotta voi tehdä töitä?
 - Onko töiden hakemisessa digitaalisesti jotain haasteita? Mitkä kohdat ovat vaikeimpia?
 - Koetko, että oma digiosaaminen on työn hakemisen tai tekemisen kannalta riittävää?
 - Jos pitäisi jotain kehittää omassa digiosaamisessa, niin mikä se olisi?
 - Millä tavalla haluaisi kehittää tätä osaamista (esim. Pyytäisikö kaveria näyttämään, menisikö kurssille)
 - Jos johonkin työhön pitäisi tehdä työhakemus videolla ja lähettää video ladattavana linkkinä työnantajalle (eikä osaisi itse tehdä sitä), niin keneltä pyytäisi apua?
- Kaikki digitaaliset palvelut tai laitteet eivät ole helppoja käyttää. Taitavaakaan käyttäjä ei osaa käyttää kaikkia laitteita tai palveluita. Mitkä ovat sellaisia digilaitteita tai palveluita, joiden kanssa on haasteita?
 - Mitkä ovat niin vaikeita, että vaikka saisi apua, niin silti on vaikea ymmärtää miten palvelua käytetään?

Työn tekeminen Suomessa

- Onko työ jota Suomessa nyt teet sellainen, jossa haluaa päästä eteenpäin ja kehittyä, vai onko työ "vain työtä"?
- Käytätkö nykyisessä työssä Suomessa johonkin älypuhelinta, tablettia tai tietokonetta? Tai jotain muuta digitaalista laitetta? Mihin?
 - Jos vertaat saman työn tekemiseen omassa kotimaassa, niin käytetäänkö siellä samoja laitteita samoihin asioihin?
- Miltä se sinusta tuntuu, että työnantaja haluaa sinun käyttävän erilaisia digitaalisia laitteita ja palveluja osana töiden tekemistä? Mikä siinä on sinusta positiivista? Entä negatiivista?



- Miten digilaitteita ja –palveluita opetellaan käyttämään töissä? Opetetaanko ne erikseen, vai opetellaanko niitä käyttämään samalla kun tekee töitä? Onko käytön oppimiselle riittävästi aikaa?
- Jos työpuhelimeesi tulee jokin suomenkielinen ilmoitus jossa on punaisen huutomerkkin kuva, etkä ole varma mitä ilmoitus tarkoittaa, niin mitä teet? Pyydätkö apua joltakin, keneltä?
 - Mistä yleensä pyydät apua työasioissa?
- Kaikki töihin liittyvät digitaaliset laitteet tai palvelut eivät ole selkeitä. Osa on huonoja. Liittykö töihin jotain niin vaikeita palveluita tai laitteita, että niiden pitäisi olla helpompia?

Lopuksi

- Onko jotain, mitä ei ole huomattu kysyä ja mistä haluaisi kertoa digiin liittyen?
- Tuleeko mieleen jotain sellaista digiin liittyvää (yksinkertaistakin) asiaa, jota ei koskaan ole kehdannut kysyä?