

Julkishallinnon verkkopalvelut maahanmuuttajan kotoutumisen ja työllistymisen tukena

Case Infopankki.fi

Viestinnän koulutusohjelma
Verkkoviestinnän
suuntautumisvaihtoehto
Opinnäytetyö
28.4.2008

Helena Härkönen



TIIVISTELMÄSIVU

Koulutusohjelma Viestinnän koulutusohjelma		Suuntautumisvaihtoehto Verkkoviestintä	
Tekijä Helena Härkönen			
Työn nimi Julkishallinnon verkkopalvelut maahanmuuttajan kotoutumisen ja työllistymisen tukena – Case Infopankki			
Työn ohjaaja/ohjaajat Matti Rantala			
Työn laji Opinnäytetyö	Aika 28.4.2008	Numeroidut sivut + liitteiden sivut 40 + 60	
<p>TIIVISTELMÄ</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on arvioida julkishallinnon verkkopalveluiden roolia maahanmuuttajien kotoutumisen ja työllistymisen tukena sekä viranomaisten työn tukena. Esimerkkinä julkishallinnon verkkopalvelusta käsitellään Infopankkia. Infopankki on verkkopalvelu, joka tarjoaa 15 kielellä tietoa Suomesta ja suomalaisesta yhteiskunnasta ja kulttuurista. Palvelun kohderyhmänä ovat maahanmuuttajat ja maahanmuuttajatyötä tekevät viranomaiset. Opinnäytteen pohjana käytetään keväällä 2007 toteutettua Infopankin kävijäkyselyn tutkimusraporttia. Tämän lisäksi toteutettiin syksyllä 2007 henkilöhaastatteluja eri julkishallinnon viranomaisille.</p> <p>Suomessa on maahanmuuttajia suhteellisen vähän. Työvoimapulan lähestyessä on painopiste kuitenkin siirtynyt maahanmuuton rajoittamisesta työperusteisen maahanmuuton edistämiseen. Työllistyminen ei kuitenkaan onnistu ilman toimivaa kotouttamista. Kotouttamisen onnistuminen puolestaan riippuu siitä, kuinka nopeasti maahanmuuttaja saadaan ymmärtämään oikeutensa ja velvollisuutensa ja näin integroitua yhteiskuntaan. Tämä edellyttää, että tietoa tarjotaan alkuvaiheessa maahanmuuttajan omalla äidinkielellä.</p> <p>Tulokset osoittavat, että Infopankin kaltaiselle monikieliselle verkkopalvelulle on kysyntää. Se tukee viranomaisia kotouttamistyössä ja toimii tiedonhakukanava myös niille maahanmuuttajille, jotka eivät kuulu kotouttamisohjelman piiriin. Verkkopalvelu ei kuitenkaan voi korvata suoraa asiakaspalvelua vaan näiden kahden palvelun tulisi toimia toistensa tukena. Tällä hetkellä valtaosa julkishallinnon verkkopalveluista ei tarjoa kotimaisten kielten lisäksi muuta kuin englanninkielistä tietoa.</p> <p>Infopankki toimii edelläkävijänä maahanmuuttajaviestinnän kentällä. Palveluun on kuitenkin panostettava enemmän resursseja ja siirryttävä projektimallisesta rahoituksesta pysyvämpään. Myös muissa julkishallinnon verkkopalveluissa on tehtävä periaatepäätös monikielisen tiedon tarjoamisesta ja pyrittävä tasalaatuisuuteen. Infopankki yksin ei pysty tyydyttämään monikielisen tiedonsaannin tarpeita.</p>			
Teos/Esitys/Produktio			
Säilytyspaikka Taideteollisen korkeakoulun kirjasto, Aralis-kirjastokeskus			
Avainsanat Infopankki, maahanmuuttajat, julkishallinto, verkkopalvelu, kotoutuminen			



Degree Programme in Media		Specialisation New Media Design
Author Helena Härkönen		
Title Web Services: Supporting the Immigrant's Integration and Employment – Case: Info Bank		
Tutor(s) Matti Rantala		
Type of Work Final Project	Date 28 April, 2008	Number of pages + appendices 40 + 2
<p>The goal of this final project is to evaluate how the web services of the public sector support the immigrant's integration and employment in Finland as well as the public authorities working with immigrants. Info Bank is used as an example of web service on public sector. Info Bank is a web service that provides information about Finland and Finnish society and culture in fifteen different languages. The target groups for the service are immigrants and the public authorities working with immigrants. The final project is based on a user questionnaire carried out in the web during the Spring 2007. As an addition to this, the interviews for public sector authorities were conducted during the Fall 2007.</p> <p>There is a relevantly small amount of immigrants in Finland. But due to the increasing need for labour, the focus has shifted from restricting the immigration into promoting it. However, the employment of the immigrants will not succeed without a functional integration into the society. And the success with integration depends on how fast the immigrants can understand their rights and duties in the society. This requires that in the beginning of immigration, information is provided in the immigrants' own mother tongue.</p> <p>The results show that there is a need for a multilingual web service like Info Bank. It helps the public authorities with their immigration work and works as a channel of information also for those immigrants who are not entitled to the integration program. However, a web service cannot replace a direct face- to-face customer care. The best result would be achieved when these two service channels would support each other. At the moment, majority of the public sector web services still provides information only in Finnish, Swedish and English.</p> <p>Info Bank is a pioneer on the field of immigrant communications. A lot more resources and effort should still be put on the service. The project model of funding the service should be changed into a more permanent one. Providing equal quality multilingual information should also be a principle with other public sector web services. Info Bank alone cannot provide enough multilingual information in Finland.</p>		
Work / Performance / Project		
Place of Storage Aralis Library and Information Center, Helsinki		
Keywords Info Bank, immigrants, public sector, web service, integration		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	MONIKULTTUURINEN SUOMI	2
2.1	Maahanmuuttajien kotoutuminen.....	4
2.2	Työperusteinen maahanmuutto	7
3	JULKISHALLINNON MAAHANMUUTTAJAVIESTINTÄ	8
3.1	Verkkopalvelut maahanmuuttajaviestinnän tukena	10
3.2	Verkkopalvelu vs. suora asiakaspalvelu	12
4	INFOPANKKI-VERKKOPALVELU	13
4.1	Konsepti ja kohderyhmät	15
4.2	Verkkopalvelun sisältö ja rakenne	16
5	INFOPANKIN KÄVIJÄKYSELY	20
5.1	Vastaajien kävijäprofiilit.....	22
5.2	Palvelun sisällöllinen rakenne ja laatu	26
5.3	Palvelun paikallistietosivut	28
5.4	Palvelusta tiedottaminen	30
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	33
	LÄHTEET	37
	LIITTEET: Infopankki kävijäkyselyn 2007 tulokset - raportti Haastattelukysymykset	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön lähtökohtana on kesällä 2007 toteuttamani Infopankki.fi - verkkopalvelun kävijöille suunnattu kävijäkysely. Työn tilaajana oli Kulttuurikeskus Caisa. Infopankki (www.infopankki.fi) on verkkopalvelu, joka ensisijaisesti on kohdistettu maahanmuuttajille sekä Suomeen muuttoa suunnitteleville ja toissijaisesti maahanmuuttaja-asioiden parissa työskenteleville tahoille. Palvelu tarjoaa 15 eri kielellä tietoa Suomesta ja suomalaisesta yhteiskunnasta ja kulttuurista sekä pyrkii keräämään yhteen kaikkea maahanmuuttajille olennaista tietoa.

Kävijäkyselyn tarkoituksena oli kartoittaa verkkopalvelun nykytilanne ja tutkia vastaako Infopankki maahanmuuttajien tiedonhaun viestinnällisiin ja tiedollisiin haasteisiin sekä tutkia palvelun jatkokehityksen tarve. Lisäksi kyselyn avulla haluttiin kartoittaa, kuinka hyvin ja millä tavoin tieto Infopankin olemassaolosta on levinnyt kohderyhmien keskuuteen sekä mm. millä tavoin tieto Infopankista kulkee viranomaistahoilta maahanmuuttajille. Kyselystä saamistani tuloksista sekä tutkimuksen toteutuksen aikaan vilkkaana käydyistä työperäistä maahanmuuttoa koskevista julkisista keskusteluista sain lopullisen tarkemman aiherajauksen opinnäytetyölleni.

Opinnäytetyöni tavoitteena on arvioida julkishallinnon verkkopalveluiden roolia maahanmuuttajien kotoutumisen ja työllistymisen edistäjänä sekä viranomaistahojen maahanmuuttajaviestinnän ja kotouttamistyön tukena. Esimerkkitapauksena käsittelen Infopankki.fi -verkkopalvelua. Kartoitan mm. palvelun tämänhetkisen tilanteen sekä sen, onko palvelulle kysyntää kohderyhmien keskuudessa. Pohdin myös, hyödynnetäänkö verkkoviestinnän mahdollisuudet jo Infopankki.fi - verkkopalvelun kohdalla riittävän hyvin ja miten verkossa tapahtuvaa maahanmuuttajaviestintää olisi

syötä vielä kehittää. Vastauksia etsin mm. tutkimalla Infopankin kävijäprofiilia ja kävijöiden käyttämistottumuksia sekä tutkimalla myös, missä määrin ja miten palvelu toimii maahanmuuttaja-asioiden parissa työskentelevien viranomaisten työn tukena.

Tutkimuksen pohjana käytän toukokuussa 2007 Infopankista tekemääni kävijäkyselyä ja tuloksista kesän aikana toteuttamaani tutkimusraporttia (ks. liite 1). Lisäksi toteutin syksyllä 2007 viisi henkilöhaastattelua eri julkishallinnon viranomaisille (ks. liite 2), joissa pyrin kartoittamaan Infopankin roolia maahanmuuttajatyön apuna. Haastattelujen tavoitteena oli myös selventää kävijäkyselystä jo saatuja tuloksia. Samana syksynä tein myös satunnaisotannalla haastatteluja (10 kpl) työvoimatoimiston tiloissa tapaamilleni maahanmuuttaja-asiakkaille. Tulokset näistä haastatteluista jäivät kuitenkin suppeiksi, sillä haastatelluista kukaan ei tiennyt, mikä Infopankki on. Tätä toki voidaan jo pitää tutkimustuloksena itsessään, mutta jotta tulos olisi luotettava, olisi toteutettava huomattavasti laajempi satunnaisohikulkijoiden haastattelu. Tähän ei kuitenkaan tämän opinnäytetyön yhteydessä ollut mahdollisuutta.

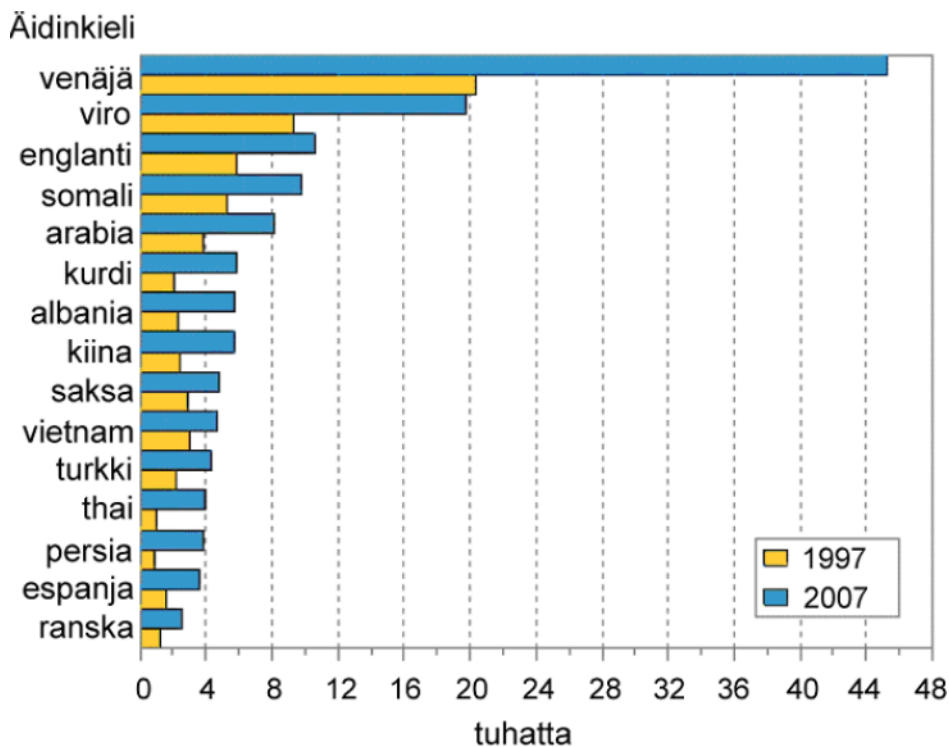
Kirjallisina lähteinä toimivat mm. Mikko Pakarisen *Monikulttuurisuus ja tietoyhteiskunta* (2004) sekä erilaiset verkkomateriaalit, jotka liittyvät julkishallinnon maahanmuuttajaviestintään ja Suomen kotouttamisohjelmiin. Itse Infopankin taustojen selvityksessä lähteenä toimivat erityisesti Anneli Sepän *Avoim oppimiskeskus* -projektin arviointiraportti, Tom Stenstrandin vuonna 2005 toteuttama kävijätutkimus sekä Infopankin verkkopalvelusuunnittelija Elina Huhdan ja atk-suunnittelija Edmon Dolaiainin haastattelut. Lisäksi haastattelin sähköpostitse Infopankin kahta paikallistoimitusvastaavaa. Maahanmuutosta löytyi kirjallisuutta melko laajasti, mutta esimerkiksi tämän työn kannalta tärkeästä aiheesta eli maahanmuuttajien yleisestä internetin käytöstä löytyi hyvin niukasti tutkimusmateriaalia tai tuloksia.

2 MONIKULTTUURINEN SUOMI

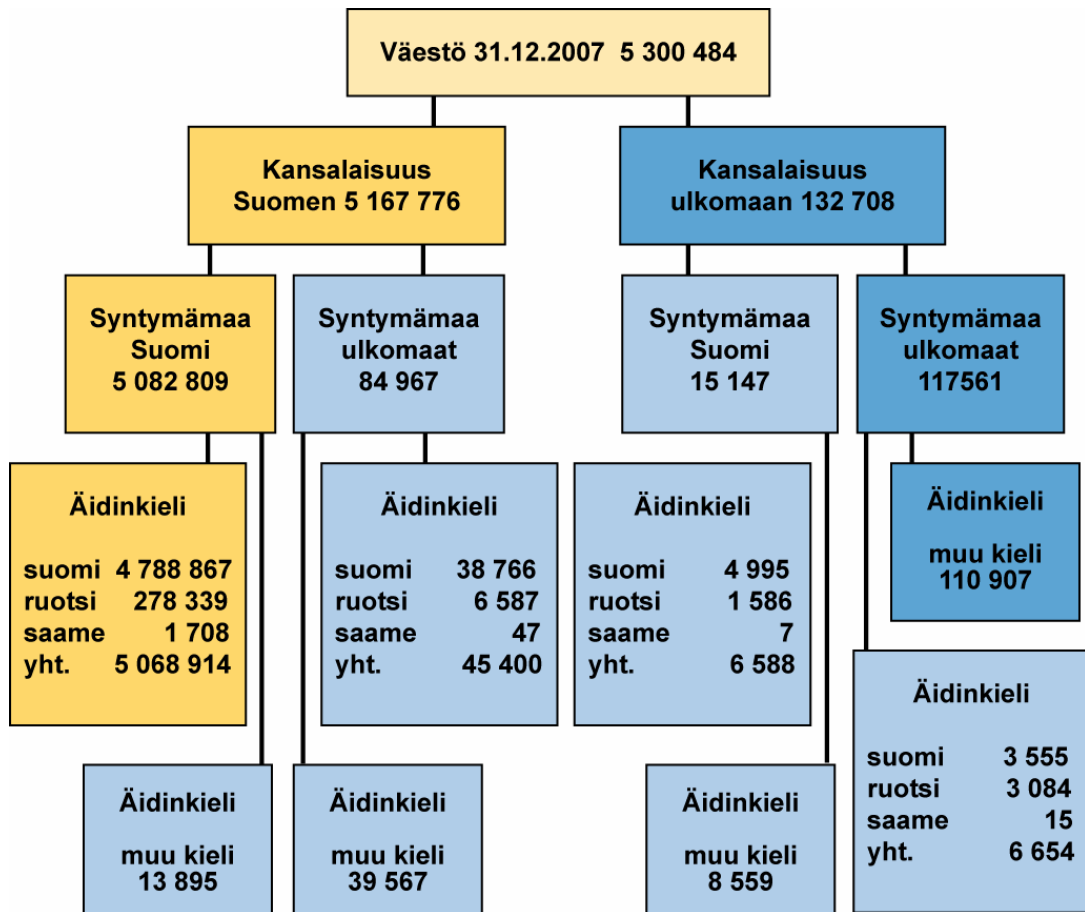
Vielä 1980-luvun lopulla Suomessa asui vain noin 17 000 ulkomaan kansalaista. Samanaikaisesti vastaava luku Ruotsissa oli jo 700 000 ja ulkomaalaistaustan omaavien kansalaisten määrä vielä suurempi. (Pitkänen 1997, 34.) 2000-luvulle siirryttyämme ovat luvut Suomessakin moninkertaistuneet, mutta naapuriimme Ruotsiin verrattuna on Suomi ulkomaalaispolitiikassaan auttamattomasti jäljessä. Maahanmuuttoa on pyritty lähinnä rajoittamaan ja kontrolloimaan. Vuoden 2006 aikana Suomen ja koko EU:n

ulkomaalaispolitiikassa tapahtui kuitenkin selvä muutos. Kun vielä pari vuotta sitten pääpaino oli laittoman maahanmuuton torjunnassa, keskitytään nyt työperusteisen maahanmuuton edistämiseen. Tämä näkyy mm. siinä, että kielteisen turvapaikkapäätöksen saanut voi hakea työntekijän oleskelulupaa, ilman että hänen on ennen sitä poistuttava maasta. (Helsingin Sanomat 2008.)

Vuodenvaihteen 2007—2008 tilastojen mukaan Suomessa asuu nyt reilut 130 000 ulkomaan kansalaista. Lisäksi ulkomailla syntyneitä Suomen kansalaisia asuu maassa noin 85 000. Heistä 40 000 puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea (ks. kuvio 2.) Eri kieliryhmistä voimakkaimmin edustettuna esiin tulevat venäjänkieliset. Heitä on Suomessa jo 45 000. (ks. kuvio 1.) Kaiken kaikkiaan melkein kaikki eri kieliryhmät ovat kaksinkertaistuneet viimeisen kymmenen vuoden aikana.



Kuvio 1. Suurimmat vieraskieliset ryhmät Suomessa vuosina 1997 ja 2007. (Lähde: Tilastokeskus 2008a.)



Kuvio 2. Suomen väestö syntymämaan, kansalaisuuden ja äidinkielen mukaan 31.12.2007. (Lähde: Tilastokeskus 2008b.)

2.1 Maahanmuuttajien kotoutuminen

Kotoutumisesta alettiin puhua 1990-luvun lopulla. Sana keksittiin suomenkieliseksi vastineeksi käsitteelle integraatio, jota käytetään erityisesti siirtolaisuustutkimuksen piirissä. Sillä tarkoitetaan sellaista tilannetta, jossa vähemmistökulttuurin piirissä kasvaneet ihmiset eivät eristäydy, syrjäydy eivätkä sulaudu enemmistökulttuuriin, vaan integroituvat eli ovat kiinteässä vuorovaikutuksessa enemmistökulttuurin kanssa säilyttäen kuitenkin oman kulttuuri-identiteettinsä. Vuonna 1999 voimaan tulleessa kotouttamislaissa kotoutumisen määriteltiin tarkoittavan ”maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen”. (Laki 493/1999.)

Kotoutuminen ei ole yksin maahanmuuttaneiden tehtävä. Kotouttamislaki (Laki 493/1999) velvoittaa myös viranomaiset kotoutumisen tukemiseen aktiivisesti niin

kuntien, maakuntien kuin valtionkin tasolla. Kotoutumissuunnitelmien ja kotouttamisohjelmien tekeminen ja toteuttaminen on vaatinut entistä kiinteämpää yhteistyötä eri viranomaisten kesken ja muiden toimijoiden, kuten järjestöjen ja elinkeinoelämän edustajien kanssa (AHAA! Avaimia monikulttuuriseen kohtaamiseen 2006). Kotouttamisohjelma sisältää suunnitelman kotoutumista edistävästä ja tukevasta toimenpiteistä, palveluista, yhteistyöstä ja vastuista sekä maahanmuuttajien tarpeiden huomioon ottamisesta muita yhteiskunnan palveluja ja toimenpiteitä suunniteltaessa ja järjestettäessä.

Kunta vastaa kotouttamisohjelman laatimisesta, toimeenpanosta, kehittämisestä sekä ohjelman toteutumisen ja vaikutusten seurannasta. Työvoimatoimiston ja tarpeen mukaan muiden viranomaisten on kunnan aloitteesta osallistuttava oman toimialansa osalta ohjelman laatimiseen ja toimeenpanoon. Toimenpiteet ja palvelut suunnitellaan siten, että niiden avulla voidaan tehokkaasti ja oikea-aikaisesti edistää ja tukea maahanmuuttajien kotoutumista. (Laki 493/1999.)

Lain mukaan maahanmuuttajien kotoutumista tulisi tukea tarjoamalla mm. seuraavia toimenpiteitä ja palveluita:

- 1) ohjausta, neuvontaa ja tiedottamista;*
- 2) perehdyttämistä yhteiskuntaan ja sen toimintaan;*
- 3) suomen tai ruotsin kielen opetusta;*
- 4) työvoimapolitiittiseen aikuiskoulutukseen ja työmarkkinatoimenpiteisiin rinnastettavia toimenpiteitä;*
- 5) luku- ja kirjoitustaidon opetusta sekä perusopetusta täydentävää opetusta;*
- 6) tulkkausta;*
- 7) tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistäviä toimenpiteitä ja palveluja;*
- 8) alaikäisten maahanmuuttajien erityistarpeiden vaatimia toimenpiteitä ja palveluja;*
- 9) erityistä tukea tarvitseville ryhmille järjestettäviä toimenpiteitä ja palveluja;*
- 10) muita toimenpiteitä ja palveluja, jotka kannustavat maahanmuuttajaa omatoimisesti hankkimaan yhteiskunnassa tarvittavia tietoja ja taitoja.*

(Laki 1215/2005.)

Maahanmuuttajien internetin käytöstä Suomessa ei tutkimustuloksia ole juurikaan saatavilla. Helsingin yliopisto on sivunnut aihetta vuonna 2000 tutkimalla venäläisten ja

vietnamilaisten maahanmuuttajien medioiden käyttöä ja kulttuurien välistä viestintää. Lähdemateriaaleja etsiessäni sain käsiini vain muutamia tilastoja maahanmuuttajien internetin käytöstä. Turun yliopiston mediatutkimuksessa vuodelta 2004 tilastot on rajattu Turun alueen maahanmuuttajiin ja vastaajat oli kerätty kotoutumiskoulutuksesta tai atk-kurssilta. Tulokset eivät siis ehkä vastaa kaikkien maahanmuuttajaryhmien profiilia Suomessa, sillä monet maahanmuuttajat eivät suoraan kuulu esim. kotouttamisohjelman piiriin. Kotouttamislain mukaan kotouttamisohjelman piiriin kuuluvat Suomessa kotikunnan saaneet, työttömät työmarkkinatuen ja/ tai toimeentulotuen piiriin kuuluvat maahanmuuttajat (Laki 493/1999).

Turun yliopiston tutkimuksen mukaan maahanmuuttajat eivät vaikuttaisi eroavan valtaväestöstä internetin käytössään (Stenstrand 2005, 14). Aineisto kertoo, että turkulaiset maahanmuuttajat käyttivät internetiä aktiivisesti ja jopa 59 prosenttia ilmoitti käyttävänsä internetiä 2-5 kertaa viikossa. Suosituin internetin käyttöpaikka oli koulu tai oppilaitos. Tulokset osoittivat myös, että miehet ja nuoremmat vastaajat olivat selvästi aktiivisempia vastaajia. (Laukkanen 2004, Stenstrandin 2005,14 mukaan.) Infopankin vuoden 2007 kävijäkyselyssä kuitenkin jopa 53 prosenttia maahanmuuttajavastaajista oli naisia. Myös vuoden 2005 kävijäkysely antoi maahanmuuttajanaisten osuudeksi 55 prosenttia. Tämä osoittaisi, että maahanmuuttajanaiset ovat internetin käytössään vähintäänkin yhtä aktiivisia kuin miehet. Ehkä tulosten erilaisuuteen vaikuttaakin se, että Infopankin kyselyyn pystyi kuka tahansa vastaamaan, sillä kyselylomake aukesi Infopankin kaikille vierailijoille. Turun yliopiston tutkimuksessa 2004 vastaajina toimivat tietyt koulutusryhmät.

Vaikka vuoden 2004 tutkimustulokset osoittivat, että maahanmuuttajat ovat ylipäättään aktiivisia internetin käyttäjiä, on esimerkiksi kotouttamisessa huomioitava myös se marginaaliryhmä, joka ei internetiä ole koskaan käyttänyt. Syitä tähän voidaan hakea mm. lukutaidottomuudesta, tietoyhteiskuntakehityksen rajautumisesta vain tiettyihin maihin ja jopa kulttuuritaustan rajoittavista tekijöistä. Luku- ja kirjoitustaidottomien maahanmuuttajien tarkkaa määrää Suomessa ei tiedetä, mutta vuonna 2006 arvioitiin heitä olevan toista tuhatta (Helsingin Sanomat 2007). Ja vaikka luku- ja kirjoitustaidoissa ei olisikaan mitään puutteita, voi myös pelkkä tietokoneen käyttö olla este. Moni maahanmuuttaja tulee Suomeen maasta, jossa tietoliikenneyhteydet eivät ole kehittyneet samassa tahdissa esimerkiksi Pohjoismaiden kanssa. Pelkkä puhelin voi olla harvinaisuus. Tällöin kyse on jo uudenlaisten käyttäytymismallien opettelemisesta.

Myös kulttuuritausta, kuten sukupuolien väliset erot, voivat vaikuttaa internetin käytön aloittamiseen. Tietoyhteiskuntataitojen kuten internetin käytön opettelua voisi rinnastaa esimerkiksi työntekoon. Monissa kulttuureissa ei naisen ole sopivaa ottaa vastaan työpaikkaa ennen kuin mies on työllistynyt.

2.2 Työperusteinen maahanmuutto

Keskustelu Suomen suurten ikäluokkien siirtymisestä eläkkeelle ja kasvavasta työvoimapulasta on käynyt kiivaana viimeisen vuoden aikana. Erityistä huomiota mediassa on saanut työperusteinen maahanmuutto, josta povataan vastausta pahentuvaan työntekijäpulaan.

Ennusteiden mukaan Suomen väestö vanhenee teollisuusmaista nopeimmin. Vuoteen 2030 mennessä työkäisiä on noin 300 000 nykyistä vähemmän ja eläkeläisiä sitä vastoin ennustetaan olevan jo 1,7 miljoonaa. Suomi tulee siis tarvitsemaan lisätyövoimaa noin 10 000—20 000 henkeä per vuosi. Kymmenen vuoden päästä tämä vastaa noin 15 prosenttia kaikista työkäisistä. Ratkaisuna työvoimapulaan maahanmuuttopolitiikan asiantuntija Riitta Wärn esittää Huomenta Suomi – lähetyksessä 19.9.2007 ammattitaitoisen työvoiman rekrytointia ulkomailta. Lisäksi Suomessa jo olevat ulkomaalaiset on saatava kotoutettua eli integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan ja työllistettyä. (Ulkomaista lisätyövoimaa tarvitaan, 2007.)

Elinkeinoelämän keskusliiton EK:n toimitusjohtaja Leif Fagernäs kulkee samalla linjalla Wärnin kanssa puhuttaessa työperäisen maahanmuuton tarpeesta. Fagernäs toteaa, että kyse ei ole akuutista hetkellisestä tarpeesta vaan koko hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuudesta: ”Oma työvoima ei enää riitä nykyisen hyvinvoinnin maksamiseen puhumattakaan siitä, jos haluamme vielä hyvinvointia parantaa. Kyse ei ole halpatyövoimasta, vaan ammattitaitoisista työntekijöistä sekä teollisuuteen että palveluihin.” (Heiskanen 2007.) Sekä Fagernäs että Wärn ehdottavat tahoillaan valtiovallan puuttumista ongelmaan mm. perustamalla rekrytointipisteitä ulkomaille, sillä Suomi ei esimerkiksi kielen ja ilmaston takia välttämättä ole sellainen maa, jonne ehdoin tahdoin pyritään. Suomen pitäisi markkinoida itseään paremmin houkuttelevana työskentelymaana.

Työministeriön 2007 julkaisemassa analyysissä ”Maahanmuutto vastauksena työvoiman saatavuuteen” arvioidaan maahanmuuton voivan tuoda useiden prosenttiyksiköiden lisän työvoiman tarjontaan 10–15 vuoden aikajänteellä. Tärkeinä vaikuttavina tekijöinä työvoimapulan ratkaisemiseksi pidetään kuitenkin itse nettomaahanmuuton kasvattamisen lisäksi mm. muuttajien ikärakennetta, erityisesti työikäisten osuutta ja työvoiman ulkopuolella olevien määrää. Jälkimmäiseen työministeriön analyysi ehdottaa vaikuttamista politiikkatoimenpitein. Maahanmuuttajien nykyistä parempi kotoutuminen ja integroituminen työmarkkinoille voisi tarjota verrattain merkittävän lisän työvoiman tarjontaan. Jos maahanmuutto kasvaa, mutta maahanmuuttajien työllistymisprosentteja ei paranneta, voi nettovaikutus olla jopa työvoimapulaa pahentava. (Maahanmuutto vastauksena työvoiman saatavuuteen 2007.)

3 JULKISHALLINNON MAAHANMUUTTAJAVIESTINTÄ

Suomen julkishallinto muodostuu valtion ylimmistä toimielimistä, valtion hallintojärjestelmästä, kunnallishallintojärjestelmästä, riippumattomasta tuomioistuinlaitoksesta, muusta itsehallinnosta ja välillisestä valtionhallinnosta. Julkisen hallinnon tärkein tehtävä on huolehtia yleisestä hallinnosta, järjestyksestä ja turvallisuudesta sekä kansalaisten hyvinvointipalveluista kuten koulutuksesta, terveydenhoidosta ja sosiaalipalveluista. (Suomi.fi 2008.) Julkishallinto tuottaa myös tietoa omasta toiminnastaan ja palveluistaan ja viestii niistä eri medioita pitkin kuten esimerkiksi erilaisissa verkkopalveluissa.

Kotouttamistoimenpiteet ja palvelut suunnitellaan siten, että niiden avulla voidaan tehokkaasti ja oikea-aikaisesti edistää ja tukea maahanmuuttajien kotoutumista. Yksi tärkeimpiä kotouttamisohjelman toteutusmuotoja on tehokas viestintä maahanmuuttajille. Suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen tavoista kertominen sekä maahanmuuttajalle tärkeistä käytännön asioiden hoitamiseen liittyvistä asioista tiedottaminen on ensiarvoisen tärkeää juuri maahanmuuttajan saavuttua Suomeen.

Eri hallinnon alojen ja palveluiden tuottajien tulee tuottaa nykyistä enemmän maahanmuuttajille tarkoitettua selkokielistä materiaalia, jota tulee myös kääntää tärkeimmille maahanmuuttajakielille. Esitteiden tuottamisen lisäksi on suunniteltava huolellisesti niiden jakelu ja pyrittävä sen avulla huolehtimaan, että niitä on saatavilla kaikissa sellaisissa palvelupisteissä, joissa maahanmuuttajat asioivat. Viranomaisten

tulee myös aktiivisesti jakaa esitteitä ja tarvittaessa selostaa niiden sisältöä.
(Valtioneuvoston selonteko kotouttamislain toimeenpanosta 2002.)

Nykyään suurin osa julkishallinnon virastoista tarjoaakin maahanmuuttajille tietopaketteja toiminnastaan ja siitä, mitä maahanmuuttajan on otettava huomioon kyseisen viraston kohdalla. Osa julkishallinnon tahoista myös kääntää jo materiaaleja mm. venäjäksi, viroksi, somaliksi ja arabiaksi. Vieraskielisten materiaalien tuottaminen ei kuitenkaan ole vielä mitenkään säännöllistä toimintaa vaan eriäväisyyksiä eri julkishallinnon tahojen välillä esiintyy niin tiedon laajuudessa ja laadussa kuin ajantasaisuudessa. Useimmiten tietoa löytyy verkkosivuilta suomen ja ruotsin lisäksi vain suppeana englanninkielisenä tiivistelmänä, jonka päivitykset saattavat olla hyvinkin vanhoja.

Suomalaiseen yhteiskuntaan tutustuvalla maahanmuuttajalle voi myös olla vaikeata hahmottaa yhteiskunnan kokonaisrakennetta ja hallinnointimallia virastojen mukaan jakautuneiden ja usein hyvin eri tavoin esitettyjen tietokokonaisuuksien pohjalta. Keskitettyä tiedottamismallia, joka soveltuisi eri toimijoiden tarpeisiin, ei ole vielä saatu kunnolla aikaan. Koordinaation puute näkyy muun muassa eri tahoilta saaduissa erilaisissa neuvoissa työhön tarvittavasta luvasta. Siksi Infopankin kaltainen tietolähde, joka kokoaa ymmärrettävässä muodossa yhteen yhteiskunnan eri osat ja vieläpä lukijan omalla äidinkielellä, on erityisen tärkeässä roolissa kotoutumista edistävässä viestinnässä.

Yksi maahanmuuttajaviestinnässä kehittyneimmistä yksittäisistä julkishallinnon tahoista on Työhallinto. Kotouttamislain mukaan maahanmuuttajien yhteiskuntaan kotouttamisen ja turvapaikanhakijoiden vastaanoton yleinen kehittäminen, suunnittelu, ohjaus ja seuranta sekä yhteensovittaminen kuuluvat työ- ja elinkeinoministeriölle. Kotouttamislaki ei kuitenkaan poistanut muiden viranomaisten vastuuta maahanmuuttajien kotoutumiseen tähtäävien tukitoimien osalta. Perusteluissa on erikseen todettu, että jokainen hallinnonala vastaa edelleen oman toimialansa osalta myös pakolaisten ja muiden maahanmuuttajien palveluista, koska pääosa palveluista järjestetään osana ns. normaalipalveluja. (Valtionhallinnon selonteko kotouttamislain toimeenpanosta 2002.)

3.1 Verkkopalvelut maahanmuuttajaviestinnän tukena

Tietoyhteiskunta tarjoaa verkottuneen luonteensa kautta mahdollisuuksia viranomaistahon maahanmuuttajaviestinnän tehostamiseen ja maahanmuuttaja-asiakkaille kohdistuvien palveluiden järjestämiseen. Verkkopalvelut ovat erinomainen esimerkki rajoja ylittävästä tavasta tuottaa palveluita suoraan asiakasryhmille sekä samalla viranomaistyön tueksi ja virkailijoiden työvälineeksi. (Pakarinen 2004, 15.)

Kotouttamislain piirissä olevien lisäksi kaikki muutkin maahanmuuttajat, riippumatta oleskeluluvan myöntämisen perusteista, tarvitsevat tietoa ja opastusta yhteiskunnassa toimiakseen. Myös maahan muuttavat työntekijät ja elinkeinonharjoittajat ja heidän perheenjäsenensä tarvitsevat yhteiskunnassa toimiakseen nykyistä tehokkaampaa tiedottamista ja opastusta. Näiden ryhmien opastus työelämään ja yhteiskuntaan tapahtuu nykyisin lähinnä työnantajalle kuuluvan työhön perehdyttämisen ja ulkomaalaisen omatoimisen tiedonhankinnan muodossa. (Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma 2006.) Tässä kohtaa verkkopalveluiden tarjoama mahdollisuus hakea tietoa ja saada tietoa omatoimisesti osoittautuu jälleen hyvin tärkeäksi. Verkkopalvelut kuten Infopankki toimivat väylänä suomalaisen yhteiskunnan ymmärtämiseen myös silloin, kun ”virallista” kotouttamisohjelmaa ei ole mahdollisuus hyödyntää.

Verkkoviestintä mahdollistaa tiedon välittämisen tehokkaasti. Se on myös väline julkisen keskustelun lisäämiseksi. Valtionhallinnon verkkoviestintää kehitetään hallinnon ja kansalaisten vuorovaikutuksen ja kansalaisten aktiivisen päätöksentekoon osallistumisen edistämiseksi. Tasa-arvo edellyttää, että kaikilla sidosryhmillä on pääsy niille tärkeisiin verkkopalveluihin. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2002.)

Verkkopalvelulla tavoitellaan hyötyjä sekä palvelun tarjoavalle organisaatiolle että palvelun käyttäjille. Parhaimmillaan palvelun tuoma hyöty näkyy organisaatiossa jonkin prosessin tehostumisena (käsittelyaika lyhentynyt, maksuliikenne nopeutunut tai suoritteet/henkilöt lisääntyneet) sekä siinä, että palvelutaso paranee. Hyvä verkkopalvelu hyödyttää myös käyttäjää: verkkopalvelu voi säästää esimerkiksi käyttäjän aikaa, vaivaa tai kustannuksia. (JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet 2008.)

Verkkoviestintä on tuonut uusia mahdollisuuksia julkishallinnon tiedottamiseen mutta koska kyseessä on suhteellisen uusi viestinnän muoto, ei tiedon tasalaatuiseen tuottamiseen ole ehtinyt kehittyä rutiinia. Erot eri julkisten verkkopalveluiden laadussa ja käytettävyydessä ovat merkittäviä. Ongelma korostuu muun muassa palveluissa, joissa yhtenä kohderyhmänä ovat maahanmuuttajat. Esimerkiksi Kelan verkkosivuilla tietoa löytyy kielilain vaatimusten mukaisesti suomen ja ruotsin kielellä. Lisäksi sivuilta löytyy myös englanninkielinen versio, jossa tietoa löytyy hieman suppeammin ja tiiviimmässä muodossa. Muilla kielillä tietoa ei verkkosivuilta löydy. Kelan verkkosivuja ollaan kuitenkin uudistamassa lähiaikoina ja alustavaa keskustelua on käyty myös eri kieliversioiden lisäämisestä palveluun (Huhta, haastattelu 21.4.2008). Tämä viittaisi siihen, että ongelma on jo tiedostettu osassa julkishallinnon palveluita ja kehitystä on toivon mukaan tapahtumassa.

Työvoimatoimiston verkkosivuilta puolestaan tietoa löytyy suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä viroksi ja venäjäksi. Sivuilta löytyy myös esitteitä sekä esittelyvideoita työnteosta Suomessa mm. ranskan, saksan, puolan ja romanian kielillä sekä runsaasti linkkejä Infopankkiin ja muihin aiheita sivuaviin verkkopalveluihin. Näiden kahden esimerkiksi otettujen verkkopalveluiden eroihin vaikuttaa toki se, että Työvoimatoimisto on tiiviimmin mukana kotouttamisohjelmissa ja se, että työvoimatoimistolla on todellinen tarve tavoittaa maahanmuuttajia kasvavan työvoimapulan vuoksi. Kelalla ei vastaavia velvoitteita tai tarpeita ole. Kelan tarjoama tieto on kuitenkin hyvin keskeisessä asemassa maahanmuuttajien kotouttamisen tehostamisessa ja integroitumisessa yhteiskuntaan. Siksi maahanmuuttajakohderyhmiä olisi syytä huomioida myös verkkosivuilla enemmän.

Valtionvarainministeriö julkaisi vuoden 2007 lopussa Verkkopalvelujen laatukriteeristön, jonka tavoitteena on parantaa julkisten verkkopalvelujen laatua ja lisätä julkisista verkkopalveluista saatavia hyötyjä. Yksi laadun arvioinnin kriteereistä on se, että verkkopalvelua voi käyttää myös muilla kohderyhmälle tutuilla kielillä kuin mihin kielilaki velvoittaa (Verkkopalvelujen laatukriteeristö 2007). Kielilain mukaan yksikielisten viranomaisten on tarjottava palveluita joko suomeksi tai ruotsiksi ja kaksikielisten viranomaisten puolestaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Yksilön hengen, terveyden ja turvallisuuden sekä omaisuuden ja ympäristön kannalta oleellinen tieto taas on kunnan kielellisestä asemasta huolimatta annettava koko maassa sekä suomen että ruotsin kielellä. (Laki 423/2003.) Kielilaki ei kuitenkaan velvoita tarjoamaan

esimerkiksi maahanmuuttajille suunnattuja verkkopalveluita muilla kuin kotimaisilla kielillä. Kielivaihtoehtojen tarjonta verkossa on siis vain erilaisten suositusten varassa. Jos maahanmuuttajista halutaan tulevaisuudessa hakea ratkaisua työvoimapulaan, on asiaan alettava suhtautua eri tavalla. Vaikka kielivaihtoehtojen tarjoaminen julkishallinnon palveluissa ei olekaan lakisääteistä, olisi siitä hyvä tehdä periaatteellinen itsestäänselvyys.

3.2 Verkkopalvelu vs. suora asiakaspalvelu

Verkkopalvelut ovat oiva kanava maahanmuuttajaviestinnälle, mutta ne eivät kuitenkaan poista maahanmuuttajien suoran asiakaspalvelun ja neuvontapaikkojen tarvetta. Verkkopalveluiden rooli kotouttamisen tukena korostuu siellä missä fyysistä ohjausta ja tukea ei ole saatavilla. Monikulttuurisuuden haasteet kohdataan paikallistasolla, mutta apua ja paikallisia ratkaisumalleja voitaisiin mahdollisesti tarjota aluerajat ja käyttäjäprofiilit ylittävällä verkkopalvelulla. (Pakarinen 2004, 68.)

On selvää, että olemassa olevat ja lähitulevaisuudessa kehitettävät verkkopalvelut ovat vain tukemassa fyysistä toimintaa, sillä verkkoviestinnällä on rajoituksensa. Tällä hetkellä verkkopalvelut tavoittavat vain osan maahanmuuttajista ja verkossa tarjottava tieto on rajallista. Verkko on kuitenkin erinomainen tapa häivyttää rajoja ja tarjota palveluja uudella tavalla monikanavaisille ihmisille. Olemassa olevan tiedon jäsentäminen nykyistä käytettävämpään, helpompaan ja löydettävämpään muotoon onkin yksi avainasioista. Tärkeätä on myös, että nyt jo kehitetyt toimivat verkkopalvelut saadaan otettua osaksi viranomaisten työtä. (Pakarinen 2004, 79.) Maahanmuuttajien neuvontapisteen työntekijä Inna Lankinen toteaa, että Infopankista löytyy hyvin yleistä tietoa mutta asiakas tulee kuitenkin neuvontapisteeseen hakemaan henkilökohtaista neuvontaa, joka koskee juuri hänen yksilöllistä tilannettaan. Infopankki on hyvä väline mutta ei vastaa tai voi korvata neuvontatyötä, sillä henkilökohtaisessa neuvonnassa mennään paljon syvemmälle asiaan ja haetaan henkilökohtainen ratkaisu asiakkaan kysymykseen tai ongelmaan. (Lankinen, haastattelu 20.9.2007.) Verkkopalveluissa tulisikin korostaa tiedon linkittämistä oikeisiin asiakaspalvelutahoihin. Näin verkon käyttäjä löytäisi reitin helposti saavutettavasta perustiedosta aina henkilökohtaiseen asiakaspalveluun.

Verkkopalvelun tuottamia kustannussäästöjä tai tuottavuuden lisääntymistä voidaan puolestaan mitata mm. sillä, vähentääkö palvelu virkailijoiden rutiinityötä tai virheiden määrää, vähentyvätkö käyttäjien kyselyt suhteessa käyttäjämääriin tai väheneekö kysymyksiin vastaamiseen tai asian käsittelyyn käytetty aika. Opinnäytettä varten haastatellut viranomaiset eivät kuitenkaan kokeneet Infopankin vielä tässä vaiheessa vaikuttavan viranomaisten asiakaspalvelukuormitukseen. Sen ei koettu vähentävän asiakkaiden käyntejä viranomaisten luona mutta sen koettiin kuitenkin auttavan viranomaisia ammatillisempaan asiakaspalveluun. ”Enää ei tarvitse niin usein soittaa esim. toiselle viranomaiselle ja kysyä miten toimia maahanmuuttaja-asioiden kanssa. Työhön tulee enemmän varmuutta. Sekin on jo hyvä apu.” (Lankinen, haastattelu 20.9.2007.) Palvelun rooliin viranomaistyön tukena vaikuttavat kuitenkin viime kädessä jokaisen virkailijan omat käyttötottumukset. ”Jokainen on asiantuntija omissa tehtävissään ja käyttää omaa tietopakettiaan.” toteaa työvoimaneuvoja Riitta Pasi. (Pasi, haastattelu 18.9.2007.)

Käyttäjän saamia hyötyjä voidaan mitata myös esimerkiksi seuraavien asioiden avulla: palvelun nopeus, luotettavuus, hinta, joustavuus, kattavuus, yksityisyys ja helppous. Hyötyjä voidaan mitata myös arvioimalla tai selvittämällä, paljonko käyttäjiltä säästyy aikaa ja rahaa, kun virastossa ei tarvitse käydä ja kun käyttäjät voi hankkia palvelun itselleen sopivana aikana. Verkkopalvelu lisää myös tehokkuutta: verkkopalvelussa jakelukustannukset eivät merkittävästi kasva käyttäjämäärien kasvaessa. (JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet 2008)

4 INFOPANKKI-VERKKOPALVELU

Infopankki -verkkopalvelu sisältää 15 eri kielellä tietoa Suomesta ja suomalaisesta yhteiskunnasta ja kerää yhteen kaikkea maahanmuuttajalla olennaista tietoa. Palvelu toteutettiin Avoin oppimiskeskus -projektissa vuosina 2001–2003 Kansainvälisen kulttuurikeskus Caisan ja Helsingin kaupunginkirjaston yhteistyönä. Projektin rahoittivat Helsingin kaupunki ja Euroopan sosiaalirahasto. Projekti tarjosi neuvontapalveluita maahanmuuttajille eri kielillä sekä koulutusta suomen kielessä ja atk:ssa sekä työelämävalmennusta. Tavoitteena oli rakentaa koulutus- ja työllistymispolkumalleja ja näin edistää maahanmuuttajien aktiivista kotoutumista. Projektissa toimi kahdeksan neuvontatyöntekijää eri maista sekä neljä muuta

työntekijää. Neuvontatyöstä syntyneet kokemukset ovat Infopankki-verkkopalvelun sisältöjen pohjana. (Stenstrand 2005, 9.)

Infopankin sisällön rakentamisessa autoivat lisäksi palveluista vastaavat viranomaiset ja muut asiantuntijat ja tämä yhteistyö jatkuu edelleen. Infopankin yleisistä tiedoista vastaa nyt Infopankin Helsingin toimitus, joka vastaa myös Helsingin kaupungin palvelutiedoista. Palvelua kehitetään ja tietosisältöjä päivitetään viranomaisista ja järjestöistä koostuvien toimituskuntien avustuksella. (Infopankki.)

Avoin oppimiskeskus -projektin päätyttyä vuonna 2003 Infopankki -verkkopalvelu julkaistiin aluksi kuudella kielellä. Palvelulle haettiin jatkorahoitusta mm. Helsingin kaupungilta ja työministeriöltä ja ensimmäisinä vuosina kokonaisbudjetti liikkui 150 000 ja 160 000 välillä. Palkka- ja hallintokulut sekä vuokra- ja toimistokulut veivät summasta kuitenkin jopa 80 000–100 000 euron suuruisen summan. Loppuosa käytettiin varsinaiseen palvelun sisällöntuotantoon, ylläpitoon ja kehittämiseen kuten käänntösiöihin. Palvelun konkreettista ylläpitoa hoitivat ensimmäisinä vuosina Avoin oppimiskeskus -projektin projektipäällikkö ja Kulttuurikeskus Caisan atk-suunnittelija muiden työtehtäviensä ohella (Dolaian, haastattelu 26.3.2008). Vuoden 2005 syyskuussa Infopankin kuukausittaiset sivulatausmäärät liikkuivat jo 45 000 paikkeilla ja kieliversioita palveluun oli kertynyt jo kaksitoista. (Yksittäisten kävijöiden määriä palvelussa ei aiemmilta vuosilta ole käytettävissä. Tilastot koostuvat sivulatauksista.)

Vuonna 2006 sivulatausmäärät olivat nousseet jo yli 100 000 kuukaudessa ja ensimmäinen varsinainen Infopankin oma työntekijä, verkkopalvelusuunnittelija, palkattiin ylläpitämään palvelua. Helmikuuhun 2008 mennessä palvelussa oli jo mukana 15 kieltä ja yksilöityjen kävijöiden määrä pelkästään Infopankin etusivulla oli noussut 56 000 kuukaudessa. (Sivulatauksina esitettyä noin 195 000 latausta kuukaudessa.) Palvelun huimasta laajentumisesta huolimatta henkilöresurssit ovat kuitenkin edelleen samat, joskin viime vuonna (2007) palkattiin vihdoin osa-aikainen avustava verkkopalvelusuunnittelija työn tueksi. Päätoimisen verkkopalvelusuunnittelijan palkan maksaa Helsingin kaupunki ja osa-aikaisen työntekijän palkka maksetaan ministeriöiden rahoituksesta. Helsingin kaupungin kulttuuriasiainkeskus tarjoaa toimitukselle tilat Kulttuurikeskus Caisassa. Tällä hetkellä palvelua rahoittavat sisäasiainministeriö, opetusministeriö ja mukana olevat kaupungit. Vuosien 2007–2008

kokonaisbudjetit ovat kuitenkin pysyneet edelleen samoissa luvuissa kuin palvelun alkuvuosina eli 150 000–160 000 euron välillä.

Verkkopalveluissa olisi syytä tähdätä valtakunnalliseen tasoon ja pyrkiä saamaan enemmän toimijoita mukaan. Usein verkkopalvelut ovat projektipohjaisia ratkaisuja, jolloin palvelun jatkuvuus ja tietojen päivittäminen ovat ratkaisevia kysymyksiä. Ylläpidon rahoitus ja vastuutahon löytäminen nähdäänkin monella taholla toiminnan turvaamisen kompastuskivenä. (Pakarinen 2004, 68.)

Vuonna 2005 Infopankki kasvoi valtakunnalliseksi palveluksi. Sivuilla löytyy nyt sekä koko maata koskevaa yleistä tietoa että paikallistietoa Helsingistä, Kuopiosta, Rovaniemeltä, Turusta, Tampereelta sekä Kainuun maakunnasta. Paikallistietosivujen sisällöistä vastaavat kunkin kaupungin omat toimitukset. Nämä toimitukset koostuvat verkkotiedottajista ja maahanmuuttotyöntekijöistä, jotka hoitavat sivuja omien päätehtäviensä ohessa. Paikallistoimitukset hoitavat myös itse paikallissivuista tiedottamisen. Nykyisen toimintamallin mukaan viestintäsuunnitelma käydään läpi Infopankin ohjausryhmässä, mutta kunnat vastaavat itse paikallistietosivuista tiedottamisesta ja suunnittelevat sen kukin omalla tavallaan.

Infopankki on myös saanut tunnustusta laadustaan. Palvelu valittiin heinäkuussa 2007 ainoana suomalaisena yli kolmensadan eurooppalaisen osallistujan joukosta Euroopan komission julkisille verkkopalveluille myöntämän European eGovernment Award -palkinnon finalistien joukkoon. Infopankille myönnettiin Euroopan komission hyvälle julkisille verkkopalveluille tarkoitettu laatuleima (Good Practice label). Leima annettiin European eGovernment Award -kilpailussa parhaiten menestyneille verkkopalveluille. Tämän lisäksi opetusministeriö myönsi huhtikuussa 2008 Infopankille ja Kulttuurikeskus Caisalle vielä tiedonjulkistamisen valtionpalkinnon. Palkintoa perusteltiin mm. sillä, että Caisa ja Infopankki-verkkopalvelu ovat erinomaisena esimerkkinä siitä, miten maahanmuuttajat pystyvät toimimaan aktiivisina tiedontuottajina, kun heille tarjotaan siihen mahdollisuus.

4.1 Konsepti ja kohderyhmät

Infopankin konseptina on tarjota maahanmuuttajille ja Suomeen muutttoa suunnitteleville perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen palveluista. Verkossa

eri kielillä tarjottavan ja helposti ymmärrettävän tietopaketin tarkoituksena on edistää kotoutumista ja työllistymistä yhteiskuntaan. Ideana on, että tieto on löydettävissä vaikka asiakas ei tietäisi kysymystä. Tavoitteena on lisäksi edistää kansalaisten tasa-arvoisuutta ja vähemmistöryhmien tietämystä omista oikeuksistaan, mahdollisuuksistaan ja velvollisuuksistaan aktiivisina suomalaisen yhteiskunnan jäseninä. Infopankki on myös toteutettu noudattaen julkishallinnon verkkopalveluiden laatuvaatimuksia, joita ovat muun muassa saavutettavuus, helppokäyttöisyys ja eri kohderyhmien tarpeiden huomioiminen.

Infopankin rooli on toimia julkisten palvelujen tiedon yhdistävänä tekijänä maahanmuuttajatyön pirstoutuneella kentällä. Yhdelläkään julkishallinnon osapuolella ei ole kokonaisvastuuta maahanmuuttajaviestinnästä ja tämän vuoksi maahanmuuttajien voi olla vaikea hahmottaa omien oikeuksiensa ja mahdollisuuksiensa kokonaisuutta. Tästä syystä onkin erittäin perusteltua ylläpitää yhdistävää kokoelmaa, joka kokoaa kaikki suomalaisen yhteiskunnan osapuolet yhteen pisteeseen, maahanmuuttajille suunnatun verkkopalvelun avulla. Julkishallinto, maahanmuuttajayhdistykset, muut maahanmuuttajien kanssa työskentelevät osapuolet ja maahanmuuttajat nivoutuvat Infopankissa yhden yhdistävän pisteen alle. (Stenstrand 2005, 9.)

Palvelun pääkohderyhmä ovat maahanmuuttajat ja Suomeen muuttoa suunnittelevat. Tämän lisäksi palvelu on kohdennettu erilaisille viranomais- ja julkishallinnon tahoille, jotka työskentelevät maahanmuuttajien ja maahanmuuttaja-asioiden parissa.

4.2 Verkkopalvelun sisältö ja rakenne

Usein maahanmuuttajien etsiessä tietoa ongelmana ei ole se, että tietoa ei olisi tarpeeksi, vaan se, että olemassa olevaa tietoa ei ole helppo löytää. Jokaisella julkishallinnon taholla on omat verkkosivunsa ja sivujen tietosisältö on useimmiten järjestetty itse organisaation näkökulmasta. Löytääkseen hakemansa tiedon on maahanmuuttajan ensin tunnettava itse viranomaistaho ja tiedettävä tahon eri tavoitteet ja tehtävät. Tällaista tuntemusta useimmilla vasta maahan tulleilla maahanmuuttajilla ei ole. Infopankissa tieto puolestaan on jäsenelty käyttäjän tarpeiden mukaan. Tämän rakenteen muotoutumiseen vaikutti voimakkaasti Avoin oppimiskeskus -projektin neuvontatyöstä saadut kokemukset siitä, mitä tietoa maahanmuuttaja eniten kaipaa.

Kun Infopankkia alettiin rakentaa, olemassa oleva tieto piti järjestää uudelleen kolmiulotteiseen muotoon siten, että liikkeelle lähdettäisiin nimenomaan asiakkaiden kysymyksistä. Alkuperäisen idean mukaisesti tarkoitus oli, että tieto löytyisi myös silloin, kun ei tiedä, että tiettyä palvelua on edes olemassa, saati, kuka viranomainen sitä tarjoaa. Infopankkiin sisältyvät aihekokonaisuudet valittiin niiden teemojen mukaan, joista asiakkaat tietoa tarvitsevat. Haasteena oli jäsentää tieto riittävän harvalukuisen päävalikon alle niin, että verkkopalvelun käyttäjä ei heti ensimmäisellä sivulla hukkuisi tietopaljouteen, mutta kuitenkin niin, ettei yläotsikoista tulisi liian laajoja ja abstrakteja. Lähtökohtana oli asioiden järjestäminen kronologiseen järjestykseen: mikä on olennaista heti maahanmuuton alkuvaiheessa, mikä vähän myöhemmin jne. (Kaila 2004, 1.)

Infopankki- verkkopalvelu jakautuu seuraaviin sisällöllisiin pääosioihin:
(ks. kuva 1)

Tervetuloa Suomeen -osio sisältää perustietoa Suomesta, tietoa suomalaisesta tapakulttuurista, Suomen historiasta, politiikasta, tasa-arvosta, uskonnoista, liikenteestä, tärkeistä viranomaisista ja tulkkipalveluista. Osion etusivulla listataan tärkeimmät asiat, joita maahanmuuttaja tarvitsee Suomeen saatuaan, kuten oleskelulupa, asunto, henkilötunnus, kela-kortti, verokortti, pankkitili jne.

Lupa-asiat -osio sisältää tietoa perheen tuomisesta Suomeen, opiskelusta, töistä, kansalaisuudesta, paluumuuttoasioista, pakolais- ja turvapaikanhakuasioista sekä EU-kansalaisuudesta.

Asuminen -osioon on koottu tietoa asunnon hankkimisesta. Sivuilla käsitellään muun muassa erilaisia asumisen muotoja: vuokralla asumista, omistusasumista ja asumisoikeusasumista. Lisäksi sivuille on kerätty hyödyllistä tietoa asunnon löytämisestä, asumistuesta, muuttamisesta, asumiseen liittyvistä yleisistä asioista ja järjestyssäännöistä.

Suomen kieli -osioon on listattu tietoa suomen kielen kursseista eri puolilla Suomea, kielen opiskelusta internetissä ja suomen kielen oppimateriaaleja. Lisäksi sivuilta löytyy tietoa toisesta kotimaisesta kielestä, ruotsista.

Työ -osiossa kerrotaan suomalaisesta työkulttuurista ja siitä, mistä löytää työpaikka, miten hakea työtä, sekä mistä saada tukea työttömäksi jäädessä. Sivulla on myös tietoa eri ammateista, erilaisista työmuodoista, yrityksen perustamisesta, avoimista työpaikoista, ammattiliitoista, veroista, eläketurvasta ja työterveyshuollosta.

Koulutus -osioon on kerätty tietoa siitä, missä ja miten voi opiskella Suomessa sekä miten Suomen koulutusjärjestelmä jakaantuu peruskoulutukseen, toisen asteen koulutukseen, korkea-asteen koulutukseen ja aikuiskoulutukseen. Lisäksi tietoa löytyy myös opiskelun rahoittamisesta ja ulkomailla suoritetuista tutkinnoista ja muun muassa niiden soveltuvuudesta työelämään Suomessa.

Terveys -osiosta löytyy tietoa siitä, mistä saa apua, kun sairastaa tai kun lapsi sairastuu, hätätilanteista, lapsen terveydestä, raskaudesta ja siihen liittyvistä palveluista, mielenterveydestä, työterveydestä, hammashoidosta ja seksuaalisuudesta. Lisäksi sivuilla kerrotaan sairaskuluista ja niiden korvaamisesta.

Sosiaalipalvelut -osiossa kerrotaan nimensä mukaisesti Suomessa tarjotuista sosiaalipalveluista, jotka liittyvät perheasioihin, avioliittoon, avioeroon, raskauteen, lasten ja nuorten palveluihin sekä vanhusten ja vammaisten palveluihin. Lisäksi tietoa löytyy Kelan toiminnasta ja tuista eri elämäntilanteissa.

Kriisitilanteet -osioon on kerätty tietoa elämän eri kriisitilanteista ja siitä, mistä hakea apua. Osiossa kerrotaan myös, miten toimia hätätilanteissa ja kuinka ottaa esim. yhteyttä hätäkeskukseen, kun kyseessä on hengenvaara.

Kulttuuri ja vapaa-aika -osiosta löytyy tietoa vapaa-ajan harrastuksista ja elämyksistä sekä eri taiteenlajeista ja tapahtumista Suomessa.

Yhdistykset -osio kertoo kansalaistoiminnasta Suomessa ja yhdistyksen perustamisesta. Sivuilta löytyy myös mm. lista ystävyysseuroista Suomessa.

Tärkeä osa Infopankin rakentamista oli myös kieliasun hiominen. Haasteena oli sanoa asiat niin, ettei itse asia muuttuisi matkalla. Keinoina käytettiin mm. pitkien lauseiden pilkkomista, lauseenvastikkeiden muuttamista sivulauseiksi, helpompien sanojen ja

ilmaisujen käyttämistä silloin, kun se oli mahdollista, sekä vaikeiden verbimuotojen välttämistä. Koska viranomaiskieli kuitenkin sisältää paljon sellaisia sanoja, joita on vaikea kiertää ja jotka on myös hyvä tuntea pärjätäkseen myös muussa asioinnissa viranomaisten kanssa, keksittiin Infopankin suomenkieliseen versioon sanaselitystoiminto. Sen avulla on mahdollista laatia vaikeisiin sanoihin (esim. ammatinharjoittamisoikeus tai työvoimapolitiittinen) selitys, joka tulee näkyviin, kun vie hiiren ko. sanan päälle ja klikkaa. (Kaila 2004, 3.)

The screenshot shows the Infopankki website interface. At the top, there is a blue header with a world map and the text 'INFOPANKKI'. Below the header, there are navigation links: 'Kyy ja ana palvelusta | Sivukartta | Hakemisto | Tietoa palvelusta | Yhteystiedot | Tekstiversio'. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with a menu titled 'ALOITA TÄSTÄ' and various categories like 'Tervetuloa Suomeen!', 'Lupa-asiat', 'Asuminen', 'Suomen kieli', 'Työ', 'Koulutus', 'Terveys', 'Sosiaalipalvelut', 'Kriisitilanteet', 'Kulttuuri ja vapaa-aika', and 'Yhdistykset'. The main content area is titled 'Koti' and contains text about a project for an open learning center in Helsinki. Below this is a section 'Näin käytät Infopankkia' which explains how to use the language selection tool. On the right, there is a sidebar with a section 'Ajankohtaista' containing news items. The footer includes copyright information for Infopankki 2005 and navigation links like 'Takaisin' and 'Ylös'.

Kuva 1. Infopankin rakenne koostuu 11 pääosiosta. Navigointi tapahtuu vasemman reunan päävalikosta. (Lähde: Infopankki.)

The screenshot shows the Infopankki website interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu with various languages: العربية | فارسي | شاليپ | Español | Türkçe | Srpskohrvatski | Soomaali | Pycckii | Français | Eesti keel | English | Svenska | Suomi. Below the navigation menu, there is a main content area with a photo of a building and a sidebar with various links. The main content area has a heading "الزيارة" and a paragraph of text. The sidebar has a heading "أخبار من هنا" and several links with titles like "مرحبيا بكم", "الإقامة", "السكن", "دراسة اللغة الفنلندية", "العمل", "الفراسة", "الصحة", "الشؤون الإجتماعية", "مواثف الأزمات", "الثقافة و أوقات الفراغ", and "الجمعيات الأهلية".

Kuva 2. Kun sivuston kieli vaihdetaan, säilyy käyttöliittymä samanlaisena lukuun ottamatta kielen lukusuunnan ja merkistön vaihtumisen mukanaan tuomia muutoksia. Kieli on vaihdettavissa miltä tahansa sivulta. (Lähde: Infopankki.)

5 INFOPANKIN KÄVIJÄKYSELY

Infopankin kävijäkysely 2007 päätettiin toteuttaa palvelun tämänhetkisen tilanteen kartoittamiseksi ja palvelun toiminnan kehittämiseksi. Tarkoituksena oli tutkia, vastaako Infopankki maahanmuuttajien tiedonhaun viestinnällisiin ja tiedollisiin haasteisiin. Kyselyn avulla pyrittiin arvioimaan palvelun asiasisältöjen kattavuutta ja kielien käyttöä sekä tietosisältöjen laajuutta ja tarpeellisuutta. Muita tärkeitä

tutkimuksen kohteita olivat Infopankin tiedotushaasteet kuten eri maahanmuuttajaryhmien tavoitettavuus sekä vuodesta 2005 toimineiden kaupunkikohtaisten sivustoalueiden tarpeellisuus ja toimivuus kävijälle sekä Infopankin vaikutus viranomaiskuormitukseen. Lisäksi haluttiin kartoittaa kävijäkunnan profiilia ja kielivalikoiman oikeellisuutta sekä antaa kävijöille mahdollisuus vapaasti kertoa mielipiteensä Infopankista. Kysely ei keskity arvioimaan palvelun teknistä toteutusta tai käyttöliittymää, joskin satunnaiset vastaajien vapaat kommentit saattoivat koskea sivuston teknisiä ominaisuuksia. Kyselyn analysoinnin tueksi toteutettiin myös henkilöhaastatteluja, joissa niin viranomais- kuin maahanmuuttajavastaajilta kyseltiin Infopankki-verkkopalvelun käyttöön liittyviä kysymyksiä.

Kävijäkyselyn työstämisen aloitin kartoittamalla ensin palvelusta tähän asti saadut tutkimusmateriaalit ja dokumentit. Infopankille oli tehty kävijäkysely vuonna 2005 ja itse projektin alkumetreistä löytyi projektiraportti. Selvitin lisätutkimisen tarvetta ja rajasin tarkemmat tutkimisen kohteet ja laadin luonnoksia kyselylomakkeesta. Kysymysten määrittelyssä ja tarkennuksessa sain tukea Infopankin verkkopalvelusuunnittelijalta sekä Infopankin toimituskunnalta. Toimituskunta kommentoi ja antoi parannusehdotuksia tekemääni kysymyslomakkeeseen ja antoi näin oman näkemyksensä siitä mitä palvelusta olisi syytä vielä tutkia.

Käsittelen vastaajia kävijäkyselyn analysoinnin yhteydessä joko kokonaisryhmänä tai maahanmuuttajina sekä viranomaisina. Tämä käytäntö muun muassa siksi, että maahanmuuttajille ja viranomaisille suunnatut kysymykset olivat osittain erilaisia. Molemmista ryhmistä löytyy kuitenkin myös profiilien ulkopuolelle jääviä vastaajia. Esimerkiksi maahanmuuttajavastaajissa esiintyi ulkomailla asuvia henkilöitä, jotka olivat vastaushetkellä vasta harkitsemassa muuttoa Suomeen. Itse kävijäkyselyn tuloksista tehdyssä raportissa (Liite 1) käytetään termejä ”Pääkäyttäjär ryhmä” ja ”Viranomaisryhmä”. Maahanmuuttajat -termi edustaa siis tässä opinnäytteessä Infopankki -kävijäkyselyn analysoinnin yhteydessä palvelun pääkohderyhmää eli maahanmuuttajia. Viranomaiset -termi puolestaan koostuu pääosin valtion tai kunta-alan viranomaisista, jotka työskentelevät maahanmuuttaja-asioiden parissa.

Kyselyyn oli mahdollista vastata kaikilla Infopankin 14 kielellä 1.-31.5.2007 välisenä aikana. (Palvelun nykyinen 15. kieli, kurdi, lisättiin Infopankkiin vasta kyselyn toteuttamisen jälkeen.) Vastauksia kertyi toukokuun aikana yhteensä 244. Kaikki

vastaajat eivät kuitenkaan vastanneet jokaiseen kysymykseen, joten analyysin tuloksissa esiintyvät prosenttiarvot on aina laskettu kyseisen kysymyksen kokonaisvastaajamäärästä.

Kävijäkyselyyn vastanneiden kokonaismäärä (244) riittää luomaan tarpeeksi laajan pohjan tilastolliselle käsittelylle. Koska tulokset kuitenkin perustuvat vapaaehtoiseen vastaamiseen eivätkä puhtaaseen satunnaisotantaan, ei kyselyn tuottamia tutkimustuloksia voida pitää täysin todellista kävijäprofiilia vastaavana. Tulosten verrattavuutta Infopankin oikeaan kävijäprofiiliin tukevat kuitenkin seuraavat seikat; Kysely päätettiin toteuttaa kaikilla 14 kielellä, jotta pystyttäisiin minimoimaan kielen väärinymmärryksen aiheuttamat satunnaiset virheet. Lisäksi kieliversioiden käyttö mahdollisti vastaamisen useammille maahanmuuttajataustaisille kävijöille ja näin ollen lisäsi niiden vastaajien määrää, jotka vastaavat Infopankin todellista kävijäprofiilia. Yleistä luotettavuutta tutkimukseen tuo se, että kyselyn toteutti ja analysoi henkilö, joka ei itse työskentele Infopankin parissa.

5.1 Vastaajien kävijäprofiilit

Kaikista kyselyyn vastanneista suomenkielisiä oli tasan puolet. Loppuosa vastaajista puhui äidinkielenään jotakin muuta kieltä kuin suomea. Suomenkielisistä vastaajista valtaosa oli odotetusti viranomaisia ja viranomaisten osuus kyselyssä nousikin kokonaisuudessaan 43 prosenttiin. Todellisuudessa viranomaisten osuus Infopankin käyttäjistä lienee pienempi, sillä kyselyn sähköpostikutsuja lähetettiin enemmän viranomaistahoille kuin maahanmuuttajajärjestöille. Infopankin käyttäjätilastoseurannasta käykin ilmi, että esimerkiksi tammi-maaliskuun 2008 aikana Infopankin käyttäjistä 47 % oli Suomesta. Näistä 47 prosentista vain 69 prosentilla oli selaimen asetuksissa kielivalintana suomi. Karkeasti arvioituna viranomaisten osuus kaikista Infopankin käyttäjistä voisi olla siis korkeintaan kolmasosa.

Valtaosa maahanmuuttajavastaajista, eli 82 %, puhui äidinkielenään muuta kuin suomea. Erityisesti venäjän kieli nousi esiin 24 prosentin osuudellaan. Perässä seurasivat viro 9 prosentilla sekä arabia, persia ja turkki jokainen viiden prosentin osuudellaan. Noin 14 prosenttia ilmoitti äidinkielekseen kielen, jota Infopankissa ei vielä ole. Tulokset korreloivat osittain Tilastokeskuksen väestön äidinkieli jakauman kanssa. (ks. kuvio 4 ja kuvio 5.) Venäjä oli yleisin vastauskieli, aivan kuten se on suurin

ulkomainen kieliryhmä Suomessa. Viron kieli puolestaan seurasi vastaajamäärissä kakkosena kieliryhmätilastojen mukaisesti. Kolmanneksi eniten vastauksia tuli kuitenkin turkin-, persian- ja arabiankielisiltä maahanmuuttajilta vaikka englantia ja somalia puhuvia maahanmuuttajia on tilastojen mukaan maassa enemmän.

Infopankki näyttäisi siis olevan suosituimpi turkin, arabian ja persiankielisten maahanmuuttajien keskuudessa kuin esim. somalin- ja englanninkielisten. Toisaalta kun mukaan otetaan Infopankin todelliset käyttäjätilastot, näyttää vertailu heti erilaiselta. (ks. kuvio 3.) Suomenkielisen version jälkeen suosituin kieli on talven 2008 aika ollut turkki. Turkkiä äidinkielenään puhuvien osuus Suomessa on kuitenkin suhteellisen pieni. Käyttäjätilastoja tutkiessakin kävikin ilmi, että valtaosa turkinkielisten sivujen käyttäjistä tutki sivuja juuri Turkista. Vain murto-osa sivuilla vierailijoista käytti sivuja Suomesta. Mikä siis on saanut turkkilaiset käyttämään Infopankkia näin innokkaasti? Ainakaan erityisestä internetpalvelu-verkostoitumisesta Turkissa ei ole kyse, sillä 95 prosenttia Infopankin käyttäjistä tuli palveluun hakukoneen kautta. Käytetyimmät hakusanat liittyivät työhön ja ammattiin, joten vastaus löytyy varmasti osin jo siitä. Kävijätilastojen mukaan kolmanneksi suosituin kieliversio on ollut arabia, ohittaen näin myös suuremmat kieliryhmät Suomessa kuten venäjän, eestin, englannin ja somalin. Tähän löytyy kuitenkin selkeä syy siitä, että arabiankielisillä sivuilla vierailevat tilastojen perusteella käyttäjät Marokosta, Egyptistä, Algeriasta ja Saudi-Arabiasta.

Erityisen ristiriitaista tuloksissa on se, että vaikka venäjä ja viro molemmat ovat suurimmat kieliryhmät Suomessa, ovat niiden kieliversiot Infopankissa käyttötilastojen perusteella kuitenkin vasta seitsemänneksi (venäjä) ja yhdeksänneksi (viro) käytetyimpiä. Tilannetta selittänee kuitenkin se, että tilastollisesti enemmän käytetyt kieliversiot englanti, persia ja espanja ovat kaikki käytössä useamman maan kansalaisilla samaan tapaan kuin arabia.

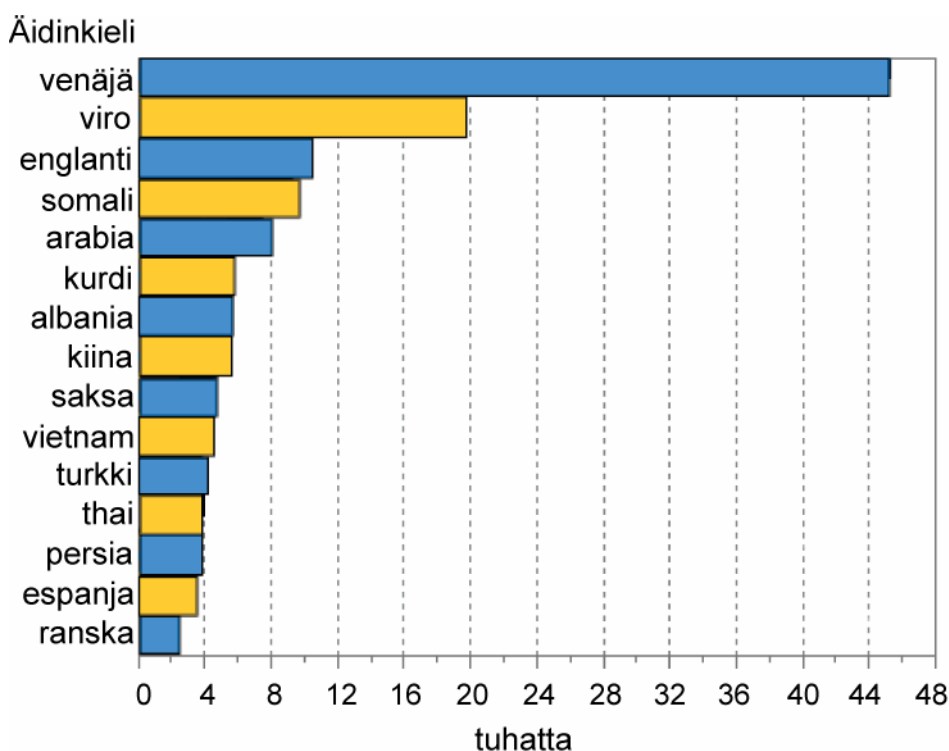
Infopankin eri kieliversioiden käyttötilastot tammi- maaliskuussa 2008						
Kieliversio	Kävijää	20%	40%	60%	80%	100%
suomi	53 235					
turkki	27 490					
arabia	19 554					
englanti	10 082					
persia	9 184					
espanja	7 989					
venäjä	7 593					
ruotsi	5 006					
eesti	4 584					
serbokroatia	4 295					
ranska	3 784					
kiina	2 478					
albania	1 480					
somali	992					
kurdi	687					
Yhteensä	158 433	100%				

Kuvio 3. Infopankin käyttötilastointiin tallentuneet kävijämäärät tammi- helmikuulta 2008. (Lähde: Google Analytics 2008.)

Infopankin kävijäkyselyyn vastanneiden maahanmuuttajien äidinkieli (toukokuu 2007)						
Äidinkieli	Vastaajia	20%	40%	60%	80%	100%
venäjä	34					
suomi	25					
jokin muu kieli *	19					
viro	13					
turkki	7					
arabia	7					
persia	7					
englanti	5					
kiina	5					
albania	5					
espanja	4					
ranska	4					
serbokroatia	3					
somali	2					
ruotsi	0					
Yhteensä	140	100%				

Kuvio 4. Infopankin kävijäkyselyyn 2007 vastanneiden maahanmuuttajien äidinkielijakauma. (Lähde: Infopankki kävijäkyselyn loppuraportti 2007.)

* jokin muu kieli kuin Infopankissa jo olevat



Kuvio 5. Suurimmat vieraskieliset ryhmät Suomessa 2007. Lähde: Tilastokeskus 2008a

Hämmästyttävää tuloksissa oli, että vaikka vastauksia löytyi kaikilla muilla Infopankissa esiintyvillä kielillä, ei ruotsia äidinkielenään puhuvia vastaajia löytynyt lainkaan. Tulos on toisaalta ymmärrettävä, sillä ruotsin kielellä tietoa tarjoavat Suomessa melkein kaikki tahot, joten Infopankki ei juuri tarjoa lisäarvoa ruotsinkielisille asukkaille. Infopankin kävijätilastoista käy kuitenkin ilmi, että ruotsinkielinen versio on verkkopalvelun kahdeksanneksi käytetyin ja sen käyttäjistä yli puolet on Suomesta. Jostain syystä ruotsinkielisen version käyttäjistä vain kukaan ei innostunut vastaamaan kyselyyn. Ehkä siksi, että Infopankki ei ole ainoa tietolähde ja näin ollen ei palvelun kehittämistäkään koeta niin tärkeänä. Suomen kielilaki kuitenkin takaa ruotsinkielisen tiedonsaannin hyvin laajasti muistakin julkishallinnon palveluista.

Lisäyksiä kielivalikoimaan toivottiin eniten italian ja saksan kieliä. Muita toiveissa esiintyneitä lisäkieliä olivat filippiino/tagalogi, vietnam, thai, urdu, burma, puola, albania, bulgaria ja slovakki saame, romani ja viittomakieli. Seuraavaksi lisäykseksi vuoden 2008 aikana onkin jo kaavailtu thain kieltä. Thain valintaa 16. kieleksi puoltaa ainakin se, että thaimaalaisten maahanmuuttajien osuus väestöstä Suomessa liikkuu jo samoissa luvuissa kuin monien muiden Infopankissa jo olevien kielten edustajien.

Viranomaisista vain 16 % vastasi käyttävänsä palvelua myös muulla kielellä kuin äidinkielellään. Tulos on yllättävä, sillä juuri eri kieliversioiden käyttäminen on yksi Infopankin tärkeimpiä ominaisuuksia, jota maahanmuuttajien parissa työskentelevät viranomaiset voisivat hyödyntää työssään. Asiaan on kuitenkin löydettävissä ainakin yksi selitys. Useimmiten viranomaisella on omasta organisaatiostaan jo valmiiksi huomattavasti kattavampi tietokokonaisuus kuin mitä Infopankki sivuillaan tarjoaa. Lisäksi jokaisella virkailijalla on oma työskentelytapansa ja tietopakettinsa, joiden käyttöön muodostuu helposti rutiini. Julkishallinnon eri viranomaisten haastatteluista käykin ilmi, että Infopankki toimii parhaiten silloin, kun tietoa halutaan antaa jostakin toisesta viranomaistahosta tai halutaan antaa maahanmuuttajalle mahdollisuus tutustua asiaan omalla ajallaan.

Infopankin tärkein käyttömotiivi oli kävijäkyselyn perusteella tiedon etsiminen itseä varten. Jopa 41 % maahanmuuttajista ilmoitti käyttävänsä Infopankkia juuri tästä syystä. Huomionarvoista kuitenkin oli, että jopa 31 % maahanmuuttajavastaaajista ei asunut Suomessa vastaushetkellä vaan vieraili sivuilla mm. siksi, että harkitsi Suomeen muuttoa. Tämä osoittaa, että kiinnostusta Suomea kohtaan löytyy ja että Infopankin kaltaiset verkkopalvelut tavoittavat hyvin kohderyhmiä myös Suomen ulkopuolella. Erityisesti Turkin kohdalla tämä on hyvin havaittavissa.

Tärkeä tulos oli myös kyselyyn vastanneiden ikä- ja elämäntilannejakauma. 50 prosenttia maahanmuuttajista oli työssäkäyviä ja 21 prosenttia opiskelijoita. Ikäjakauma taas osoitti, että eniten maahanmuuttajia (34 %) sijoittui ikäluokkaan 21–30-vuotiaat ja kaiken kaikkiaan 85 % sijoittui ikähaarukkaan 21–50-vuotiaat. Kyselyn tulokset osoittivat siis, että valtaosa Infopankkia käyttävistä maahanmuuttajista on koulutettuja ja työssäkäyviä verkon käyttäjiä, jotka ovat aktiivisesti kiinnostuneita Suomesta ja suomalaisesta yhteiskunnasta. Infopankki toimii siis hyvin viestintäkanavana potentiaaliselle työvoimalle ulkomailla.

5.2 Palvelun sisällöllinen rakenne ja laatu

Tulokset osoittivat, että Infopankin sisällölliseen laatuun oltiin hyvin tyytyväisiä. Palvelun miinukseksi muodostuivat kuitenkin kääntämättömät ja päivittämättömät sisällöt eri kieliversioissa. Tämä on hyvin yleinen verkkopalveluiden ongelma, joka johtuu useimmiten riittämättömistä ylläpitoresursseista. Infopankin parhaita

ominaisuuksia tiedusteltaessa vastaukset olivat Infopankin toiminta-ajatuksen mukaisia. Parhaimmaksi ominaisuudeksi listattiin se, että tietoa löytyy eri kielillä ja toiseksi se, että Suomen yhteiskunnan toimintaan liittyvät tiedot löytyvät yhdestä paikasta. Viranomaisvastaajien keskuudessa tärkeänä seikkana listattiin myös Infopankin työtä helpottava rooli maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa asioidessa.

Maahanmuuttajilta tiedusteltiin myös, miten hyvin palvelun tietosisältö vastaa heidän tarpeitaan. Kävi ilmi, että Infopankista löytyy jo tietoa kaikista maahanmuuttajille tarpeellisimmista aihepiireistä. Sisältöihin kaivattiin kuitenkin selkeästi enemmän tarkempaa tietoa erityisesti Suomen kieli-, Työ- ja Sosiaalipalvelut -osioihin. Infopankin konseptina ei kuitenkaan ole esittää kovin yksityiskohtaista tietoa vaan lähinnä yhteen kerättyjä perustietoja. Tarkempien tietojen on tarkoitus löytyä linkkien kautta asiaan erikoistuneilta viranomaissivuilta. Ongelmaksi muodostuukin se, että useat maahanmuuttajalle tärkeät viranomaistahot eivät vielä tarjoa riittävästi monikielistä tietoa omilla verkkosivuillaan tai muiden viestintäkanaviensa kautta. Ongelma oli luettavissa myös kyselyyn vastanneiden maahanmuuttajien vastauksista;

enemmän käännöksiä venäjäksi Kelan ja työvoimatoimiston tiedoista

Tällä hetkellä sivujen otsikoiden alla on turkiksi vain yleistä tietoa, yksityiskohtiin pääsee vain suomenkielisten linkkien kautta. Tämä on vaikea tilanne niille, jotka eivät osaa suomea.

Infopankki antaa linkejä sivuille, joissa tiedot ovat ainoastaan suomeksi, ja menee paljon aikaa, että saa selvää. Tämä on erittäin vaikeaa keski-ikäisille ihmisille. Haluaisin, että virallisille sivuille ohjaavien linkkien yhteyteen liitettäisiin käännökset keskeisistä seikoista, esimerkiksi, monet eivät tiedä kenen puoleen kääntyä, jos avustusten maksamisessa on ongelmia, miten ottaa yhteyttä lääkäriin jne.

Laitosten ja virastojen sivut voisivat olla eri kielillä, en ymmärrä koska en vielä osaa suomea niin hyvin.

Laitosten ja virastojen sivut voisivat olla viroksi, esim. Kelan

Maahanmuuttajille tarjottu tieto on tärkeimmillään maahanmuuton jälkeisinä vuosina, jolloin harva maahanmuuttaja osaa vielä riittävästi suomea. Tällöin ei voida olettaa maahanmuuttajien vielä ymmärtävän suomenkielistä byrokraattista kieltä esim. hakemuskavakkeista. Moni suomalainenkaan ei näitä ei-selkokielisiä tekstejä ymmärrä. Vaikka edellä mainitut lainaukset kävijäkyselyn tuloksista eivät koske

suoranaisesti Infopankkia on tosiasia se, että ongelma heikentää myös Infopankki-konseptin toimivuutta ”tiedon polkuna”. Lopputuloksenahan on se, että palvelun käyttäjä ei löydä Infopankista hakemiaan vastauksia.

Maahanmuuttajat jäivät Infopankin sisällöistä kaipaamaan myös ns. toimintajärjestystä. Esimerkkiä tai toimintamallia, joka nivoo eri tietoaalueet yhteen ja opastaa asioiden tärkeysjärjestykseen laittamisessa ja byrokraattisissa toimintakuvioissa. Esimerkkitapausten tai toimintamallien tarpeellisuudesta onkin syytä käydä keskustelua. On silti huomioitava, että ei ole olemassa yleismaallista esimerkkiä, joka pätsisi kaikille palvelun käyttäjille. Jokaisen maahanmuuttajan tilanne Suomeen saavuttua ja koko kotoutumisprosessi on hyvin yksilöllinen. Tällöin korostuukin viranomaisten tarjoaman suoran asiakaspalvelun edut saada neuvontaa juuri omaan henkilökohtaiseen tilanteeseen liittyviin kysymyksiin. Infopankin kehittämissuunnitelmissa oleva kysymys/vastaus-palvelu saattaisikin olla yhden tason ratkaisu esimerkkien puutteeseen. Lähivuosien kehittämissuunnitelmissa on myös toteuttaa erilaisille kohderyhmille räätälöidyt sivut kuten esim. työperusteisille maahanmuuttajille, opiskelijoille, pakolaisille jne. (Huhta, haastattelu 21.4.2008).

Viranomaiset puolestaan olivat tyytyväisiä Infopankin tietosisältöihin. Ero johtunee juuri siitä, että viranomaiset ymmärsivät täysin myös linkkien takaa avautuvien virastosivujen suomenkieliset tiedot, kun taas maahanmuuttajien kohdalla tiedonhaku useimmiten pysähtyy samaan paikkaan.

5.3 Palvelun paikallistietosivut

Kyselyn avulla haluttiin tutkia myös miten Helsingin, Kainuun, Kuopion, Rovaniemen, Tampereen ja Turun paikallistietosivut olivat tavoittaneet kohderyhmänsä. Suosituimmiksi osoittautuivat Helsingin paikallistietosivut. Yli puolet kaikista vastaajista kertoi hakeneensa tietoa Helsingin alueelta. Sivujen suosiota selittää osin se, että kyselyyn vastanneista maahanmuuttajista 29 prosenttia ja viranomaisista jopa 69 prosenttia ilmoitti kotikaupungikseen Helsingin. Pääkaupunkiseudulle painottuneisuus voidaan nähdä myös suoraan väestötilastoista, joiden mukaan pääkaupunkiseudulla (Helsinki, Espoo ja Vantaa) jopa noin 6 prosenttia asukkaista on ulkomaiden

kansalaisia. Vastaava luku on Turussa 4,4 % Tampereella 3,2 % ja Rovaniemellä, Kuopiossa ja Kainuussa kaikissa alle kaksi prosenttia (Väestörekisterikeskus, väestötietojärjestelmä 31.12.2007). Väestörekisterikeskuksen tilastot myös osoittavat, että kysyntää Espoon ja Vantaan omille paikallistietosivuilla löytyisi. Molempien kuntien ulkomaiden kansalaisten asukasmäärä on noussut prosentuaalisesti yli viiden eli jo korkeammaksi kuin muiden Infopankissa tällä hetkellä mukana olevien kuntien, Helsinkiä lukuun ottamatta. Myös kävijätutkimuksesta sekä Infopankin kävijätilastoinnista käy ilmi, että monet palvelua jo käyttävistä maahanmuuttajista asuvat juuri Espoossa tai Vantaalla. Molemmat kunnat ovatkin ilmaisseet mielenkiintonsa liittyä mukaan Infopankin toimintaan.

Syitä maahanmuuton pääkaupunkiseutupainottuneisuuteen voidaan hakea muun muassa työmarkkinoista ja palvelujen saatavuudesta sekä myös maahanmuuttajien omasta yhteisöllisyydestä. Maahanmuuttajat haluavat asua usein tuttaviensa ja sukulaistensa läheisyydessä, joten joistakin asuinalueista voi tulla maahanmuuttajien suosimia. Asumissegregaatio, jolloin samankaltaiset ihmiset (esim. sama etninen ryhmä) keskittyvät tietyille asuinalueille, voidaan nähdä joko myönteisenä tai kielteisenä. Se voi vahvistaa turvallisuuden ja viihtymisen tunnetta, luoda hyvät edellytykset solmia kontakteja, ja se voi lisätä yhteisöllisyyden tunnetta. Toisaalta sosiaalisesti homogeeniset alueet voivat muuttua suljetuiksi, joihin ei ulkopuolisilla ole asiaa. (Pehkonen 2006, 34). Esimerkiksi pääkaupunkiseutupainotteisuudessa piilee siis riskinsä, sillä maahanmuuttajien sulkeutuessa omiin yhteisöihinsä ja asuinalueisiinsa integroituminen yhteiskuntaan saattaa vaikeutua. Tarjoamalla maahanmuuttajille suunnattua paikallisinformaatiota yhä useammasta kaupungista tai kunnasta saattaisi rohkaista asettumista uusille asuinalueille.

Tulokset osoittivat myös, että maahanmuuttajista jopa 35 prosenttia ja viranomaisista 26 prosenttia ei ollut lainkaan vierailut Infopankin paikallistietosivuilla. Syyksi tähän vastaajat ilmoittivat muun muassa sen, että eivät edes tieneet sivujen olemassaolosta. Tämä tulos viittaa siihen, että paikallistietosivujen näkyvyys ei ole ollut riittävää ja että paikallistason tiedotukseen tulisi jatkossa panostaa enemmän resursseja. Toiseksi syyksi paikallistietosivujen vähäiseen käyttöön osoittautui se, että paikallissivuilla ei ollut tietoa vastaajien omasta kotikaupungista. Maahanmuuttajista jopa 27 prosenttia asui ja viranomaisista 12 prosenttia työskenteli jossakin muussa kaupungissa kuin Infopankin paikallissivuilla mukana olevat. Nämä Infopankin käyttäjät ovat kuitenkin jakautuneet

melko tasaisesti eri kaupunkeihin, joten mitään selkeää johtopäätöstä tietyn kaupungin tarpeesta ei voida vetää.

Vaikka paikallistietosivujen käyttö vastausten perusteella on vähäisempää kuin muiden osioiden, listattiin paikallistiedon löytyminen kuitenkin yhdeksi Infopankin parhaaksi ominaisuudeksi. Tämä osoittaa, että kaupunkisivuille on tarvetta ja herättäne keskustelua kaupunkien määrän lisäämisestä Infopankissa. Enemmän kuntia olisikin saatava mukaan Infopankin toimintaan. Positiivista on, että kiinnostusta asiaan on jo ilmennyt, sillä huhtikuussa 2008 jopa kahdeksan kuntaa tai aluetta ilmoitti mielenkiintonsa liittyä mukaan Infopankki -verkkopalveluun (Huhta, haastattelu 21.4.2008).

5.4 Palvelusta tiedottaminen

Maahanmuuttajavastaajista 16 prosenttia oli saanut tietää Infopankin olemassaolosta vasta useita kuukausia Suomeen saapumisensa jälkeen ja 18 prosenttia useita vuosia saapumisensa jälkeen. Vain 6 prosenttia vastaajista oli kuullut palvelusta heti Suomeen saavuttuaan. Tulokseen vaikuttaa kuitenkin se, että vastaajista neljäsosa oli asunut Suomessa yli kymmenen vuotta vastaushetkellä ja Infopankki toteutettiin vasta viisi vuotta sitten. Näin ollen tämän neljäsosan kohdalla voidaan suoraan todeta, että ei ollut tiedotuksesta kiinni, että tietoa Infopankin olemassaolosta ei tullut heti maahanmuuton jälkeen. Alle kuusi kuukautta sitten Suomeen tulleita vastaajia kyselyssä oli vain seitsemän prosenttia.

Kokonaisuudessaan tulokset kuitenkin viittaavat siihen, että kestää suhteellisen kauan ennen kuin maahan muuttanut henkilö saa ensimmäisen kerran tietoa Infopankin olemassaolosta. Tulosta vahvistaa myös se, että yrittäessäni tehdä haastatteluja satunnaisesti valituille maahanmuuttajille Helsingin Itäkeskuksessa, ei kukaan vastanneista tiennyt Infopankista. Tilanne kummastuttaa, sillä useimmiten maahanmuuttajat ovat heti Suomeen tultuaan tekemisissä eri viranomaistahojen kanssa. Viranomaisvastaajista myös jopa 46 prosenttia tiesi Infopankista juuri työnsä kautta, joten luonnollista olisi, että tieto siirtyisi asiakaspalvelutilanteessa virkailijalta maahanmuuttajalle. Vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että maahanmuuttajista vain 6,5 prosenttia sai ensimmäistä kertaa tietää Infopankista juuri viranomaiselta. Tieto Infopankista ei siis tarpeeksi tehokkaasti siirry viranomaisilta maahanmuuttajille.

Syitä tähän tulokseen voidaan etsiä muun muassa asiointitilanteesta. Haastatellessani viranomaisia eri julkishallinnon tahoilta kävi useimmissa vastauksissa ilmi, että asiakaspalvelutilanteen hektisyys ja maahanmuuttajalle annettava suuri tietomäärä aiheuttavat asiakkaalle usein infoähkyn. Viranomainen on myös velvoitettu kertomaan vain oman toiminnanalansa aihepiiristä, joten Infopankista kertominen tai palvelun esittely on vain ylimääräinen lisä, jota maahanmuuttaja-asiakas ei tilanteessa enää välttämättä pysty vastaanottamaan kaiken muun tilanteessa saadun tiedon päälle. Toisaalta, kuten maahanmuuttajien neuvontapisteen työntekijä Ahmed Khalil toteaa, voi maahanmuuttaja kyllä itse etsiä omalla ajallaan tietoa Infopankista kun hänelle vain on siitä annettu esimerkiksi esite tai pelkkä nettiosoite heti hänen saavuttuaan jonkin viranomaistahon luo. Tällöin ei viranomaisten tarvitse itse käyttää aikaa palvelun esittelyyn.

On myös otettava huomioon että esimerkiksi EU:n sisältä töihin Suomeen tulevat maahanmuuttajat eivät välttämättä asioi lainkaan viranomaisten kanssa jos työt aloitetaan heti. Viranomaiskontaktin jäädessä pois korostuu suoraan maahanmuuttajille suunnatun tiedottamisen tärkeys. Juuri tällöin on Infopankin rooli tiedonantajana merkittävä. Varsinkin työntekoon liittyvät oikeudet ja velvollisuudet ovat tärkeitä asioita saatettavaksi tasapuolisesti kaikkien maahanmuuttajien tietoon. Näin voidaan mm. ehkäistä ulkomailta tulleiden työntekijöiden alipalkkausta. Ei pidä myöskään unohtaa, että suuri osuus maahanmuuttajista saapuu Suomeen perhesiteen perusteella, eivätkä he välttämättä näy missään julkishallinnon virastossa. He tulevat suomalaiseen perheeseen, suomalaisen puolison kanssa ja tällöin maahanmuuttoon, yhteiskuntaan ja omiin oikeuksiin liittyvän tiedon saaminen riippuu siitä, minkälaiset olosuhteet ja mahdollisuudet kotona ovat (Lankinen, haastattelu 20.9.2007).

Maahanmuuttajien omasta tiedonhakuaktiivisuudesta kertoo se, että jopa 16 prosenttia oli löytänyt Infopankin jo ennen Suomeen saapumistaan sekä se, että 39 prosenttia löysi Infopankin jonkin toisen Internet-sivuston linkin kautta. Myös suusta suuhun kulkeva tieto osoittautui hyvin tärkeäksi tekijäksi Infopankista tiedottamiseen maahanmuuttajien keskuudessa. Jopa 27 prosenttia pääkäyttäjryhmän vastaajista oli kuullut palvelusta joko ystäviltä, tuttavilta tai sukulaisilta, koulutuksessa tai kurssilla, tai työpaikalta.

Viranomaisilta kysyttiin arvioita tiedotuksen tämänhetkisestä tilasta ja vastaus oli selkeä. Jopa 59 prosenttia piti tiedotusta riittämättömänä. Myös tiedotuksen kehittämisehdotuksia tuli viranomaisvastaajilta kymmeniä. Päälimmäisinä esiin nousivat tiedottamis- ja koulutustilaisuudet viranomaistahoille sekä tiedotuksen jatkuvuus.

Työvoimatoimiston virkailijana tulee usein esille, etteivät maahanmuuttajamme ole kuulletkaan tästä sivusta. Tiedotusta ja esitteitä siellä missä maahanmuuttajat liikkuvat.

Erikielisiä esitteitä, joita viranomaisena voisin laittaa työpaikassani jakoon asiakkaille (oleskeluluvan saaneet työpaikanhakijat, kiintiöpakolaiset) sekä joiden avulla voisin myös tiedottaa Infopankista verkostoilleni.

Viranomaisverkostolle tulisi tiedottaa enemmän. Esim. sosiaaliviraston sisäisillä sivuilla.

Viranomaisien tulisi tiedottaa ja itse tiedostaa paremmin kyseisen palvelun olemassaolosta. Se, missä tiedotetaan, riippuu tietenkin kohderyhmästä. Pakolaiset ja turvapaikanhakijat tuskin huomaavat suurtakaan ilmoitusta Helsingin Sanomissa (kärjistys...). Viranomaisien omat tiedotusväylät käyttöön.

enemmän tietoa viranomaisille, hyödyllinen sosiaali- ja terveydenhuollossa

Olisi hyvä, jos uudet maahanmuuttajat saisivat heti tietoa Infopankista. Alkuvaiheessa monet uudet maahanmuuttajat käyvät kirjastoissa ja muissa asiointipaikoissa. Olisi hyvä, jos he saisivat näissä paikoissa neuvontaa ja opastusta Infopankin käytöstä.

Tulokset viittaavat siihen, että tällä hetkellä valtaosa tiedonvälityksestä tapahtuu käyttäjien oman aktiivisuuden johdosta. Miksi järjestelmällinen tiedotus julkishallinnon puolelta sitten ei ole osoittautunut toimivaksi? Samankaltaisia tuloksia tiedotuksen riittämättömyydestä ja kehityksen tarpeesta on saatu jo aiemmasta vuonna 2005 tehdystä käyttäjäkyselystä. Miksi muutosta ei ole tapahtunut? Tässä kohtaa on syytä kohdistaa huomio Infopankki-palveluun varattuihin resursseihin. Vuonna 2005 palvelun toimitusta ylläpiti yksi päätoiminen henkilö. Tuolloin keskimääräinen kuukausittainen sivulatausmäärä liikkui vanhan kävijätilastoinnin mukaan 45 000 paikkeilla (yksilöityjen kävijöiden määrää ei tiedossa) ja kieliversioita oli kaksitoista. Vuoden 2008 helmikuussa Infopankin etusivun yksilöityjen kävijöiden määrä kuukaudessa oli uuden kävijätilastointijärjestelmän mukaan jo 56 000 (sivulatauksina vanhan kävijätilastoinnin mukaan laskettuna noin 300 000/kk). Samalla kielivalikoima on laajentunut jo 15 kieleen ja sisältöjä on laajennettu. Toiminta on siis laajentunut huimaa vauhtia mutta vakituista henkilökuntaa Infopankin päätoimituksessa on edelleen yksi

kokopäiväinen ja yksi osa-aikainen työntekijä. Lisäksi vuoden 2007 kaikki viestinnällinen toiminta ja valtakunnallinen tiedotus hoidettiin kokonaisbudjetista varatun 5 200 euron voimin. Tähän summaan toimitus onnistui sisällyttämään mm. kaikki vuoden tiedotusmateriaalit (julisteet, esitteet jne.), mainokset ja koulutus- ym. tilaisuudet.

Ei siis ihme, jos tiedotus koetaan riittämättömäksi, sillä siihen ei yksinkertaisesti ole ajallisia tahi rahallisia resursseja. Sama ongelma ilmenee myös Infopankin kaupunkitoimitusten viestinnässä, sillä tiedotukseen erikseen varattuja resursseja ei juuri löydy ja päivitystyötäkin tehdään useimmiten ylimääräisenä oman päätyön ohessa. Muun muassa Tampereen ja Kuopion paikallissivuista vastaavat henkilöt kertoivat, että tiedotukseen ei rahaa budjetoitu lainkaan. Vahvaa kritiikkiä tuli myös paikallistietojen ylläpitoon kokonaisuudessaan varattujen resurssien määrästä, joita kommentoitiin muun muassa ”täysin riittämättömiksi”.

Syitä siihen, että Infopankki ei vielä ole levinnyt maahanmuuttajien tietoon niin hyvin kuin pitäisi, voi toki olla useita. Tosiasia on kuitenkin se, että Infopankille varatut resurssit ovat riittämättömät kattamaan tiedottamisen tarpeita. Näin ollen palvelu ei tällä hetkellä tavoita suurta osaa niistä käyttäjistä, joille sen hyöty olisi suuri. Resursseissa on kuitenkin näkyvissä positiivista kehitystä. Opinnäytteen teon aikana on Infopankin rahoituksesta käyty paljon neuvotteluja ja näyttääkin siltä, että palvelu olisi saamassa vuoden 2009 alusta nykyistä suuremman ja pitkäaikaisemman rahoituksen (Huhta, haastattelu 21.4.2008).

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Verkkopalveluiden rooli kotouttamistyössä ei ole vielä kovin merkittävä, sillä kieliversioiden puute rajaa pois suuren osan pääkohderyhmää, maahanmuuttajat, jotka eivät vielä riittävästi osaa suomea. Pääpaino kotouttamisessa on edelleen viranomaisten tarjoamalla suoralla asiakaspalvelulla tulkkipalveluineen ja näin tulee olemaan mitä todennäköisimmin myös jatkossa. Verkkopalveluiden rooli tulee kuitenkin vahvistumaan kotouttamisen tukityökaluna. Verkossa voidaan kustannustehokkaasti ylläpitää tietoa eri kielillä, mikä toimii sekä viranomaisten työn tukena että suorana informaationa maahanmuuttajalle. Koska kielilaki ei velvoita viranomaisia tarjoamaan tietoa muilla kuin kotimaisilla kielillä, on muutoksen tapahduttava asenteellisella

tasolla. Toimiva kotouttaminen on avain maahanmuuttajien työllistämiselle ja maahanmuuttajien työllistäminen puolestaan mahdollinen ratkaisu työvoimapulaan.

Työllistämisessä verkkopalveluiden rooli on selkeämmin tukeva. Työministeriö tarjoaa verkkosivuillaan muita julkishallinnon tahoja aktiivisemmin maahanmuuttajille suunnattua tietoa eri kielillä. Infopankki- verkkopalvelu puolestaan tavoittaa selkeästi parhaiten juuri potentiaalista työvoimaa niin kotimaassa kuin ulkomailla. Infopankin kävijäkyselyyn vastanneet maahanmuuttajat olivat valtaosin työikäisiä, koulutettuja ja nykyaikaisia verkon käyttäjiä. Erityisen voimakkaasti nousi esiin turkkilaisten kiinnostus Suomea ja työtä koskevia asioita kohtaan. Yksin työstä kertovien verkkopalveluiden kehittäminen maahanmuuttajakohderyhmille ei kuitenkaan riitä. Kuten edellä mainittiin, kaikki kotoutumiseen ja yhteiskuntaan integroitumiseen liittyvä perustieto tulisi tarjota eri kielillä, jotta maahanmuuttajien työllistyminen edistyy.

Infopankki osoittautui myös erittäin tärkeäksi juuri sellaiselle osalle maahanmuuttajia, joita se ei erityisen hyvin tavoita. Suomeen joko töihin EU-maasta tulleet tai perhesiteiden vuoksi maahan saapuneet kuten suomalaisen puolison luokse tulleet maahanmuuttajat eivät välttämättä ole lainkaan tekemisissä viranomaistahojen kanssa. Jos kielitaito ei riitä ja kontakteja ei ole, voi Infopankki olla ainut kanava saada tietoa omista oikeuksista ja velvollisuuksista Suomessa. Tämän maahanmuuttajaryhmän tavoittamiseksi olisikin suunniteltava parempia toimintatapoja. Yhtenä viranomaishaastattelusta saatuna esimerkkinä Infopankki-materiaalin jakaminen maistraatissa, sillä siellä kaikki maahanmuuttajat mitä todennäköisimmin vierailevat jossakin vaiheessa.

Myös viranomaisten Infopankin käyttöä tulisi tehostaa selventämällä heille Infopankin konseptia ja käyttötapoja. Harva viranomaisvastaajista käytti palvelua muulla kuin suomen kielellä vaikka juuri eri kieliversioiden käyttö asiakkaan kanssa on yksi Infopankin tärkeitä ominaisuuksia. Käyttötavoista voisi mahdollisesti kertoa enemmän itse sivuilla, viranomaistiedotteissa tai koulutustilaisuuksissa. Myös viranomaiset itse toivoivat kehitystä niin sisäiseen kuin ulkoiseen tiedottamiseen mm. koulutustilaisuuksien ja mainosmateriaalien kautta. Infopankin ei kuitenkaan koettu vielä helpottavan viranomaisiin kohdistuvaa työpainetta. Jokaisen maahanmuuttajan kysymykset ovat henkilökohtaisia ja liittyvät yksilölliseen tilanteeseen ja näin ollen

Infopankki ei yleistiedollaan voi kokonaan korvata asiakaspalvelun mukanaan tuomaa henkilökohtaista neuvontaa.

Tehostamista kaivattiin myös Infopankin olemassaolosta tiedottamisessa viranomaiselta maahanmuuttajalle. Todennäköisin syy tiedonvälittymisen ongelmiin on kotouttamiseen liittyvä infoähky. Kaiken muun maahanmuuttajalle virastosta annetun tiedon rinnalla hukkuu Infopankki helposti tietopaljouteen. Maahanmuuttaja-asiakkaille olisi kuitenkin hyvä järjestelmällisemmin jakaa esim. pelkkää verkkopalvelun osoitetta. Näin palveluun ehtisi tutustua rauhassa omalla ajalla.

Infopankki -palvelulle on kysyntää niin maahanmuuttajien kuin viranomaisten keskuudessa. Palvelu koetaan tärkeäksi tiedonlähteeksi mutta sen ei kuitenkaan koeta riittävän yksinään tietotarpeiden tyydyttäjäksi. Tämä näkemys onkin perusteltu, sillä Infopankin rooli on nimenomaan toimia tiedon polkuna, linkittäen käyttäjän eteenpäin tarkempiin sisältöihin. Tämä polku ei kuitenkaan vielä toimi niin kuin pitäisi, sillä useimmat viranomaistahot, jotka vastaavat tietokokonaisuuksista, eivät tuota materiaaleja muilla kuin kotimaisilla kielillä.

Sisällöllisesti Infopankki todettiin kävijäkyselyn vastausten perusteella melko toimivaksi mutta sisältöön kaivattiin kuitenkin jonkin verran laajennuksia. Sisältöjen laajentamisesta olisikin hyvä tehdä periaatepäätös ja rajata kuinka laajaksi palvelua halutaan kehittää. Tiedontarve on selkeä mutta on päätettävä laajennetaanko Infopankin sisältöä vai pyritäänkö saamaan viranomaistahot tuottamaan kieliversioita omiin verkkopalveluihinsa. Viranomaishaastatteluissa valtaosa oli sitä mieltä, että kannattavampaa on kehittää virastojen omia sivuja, sillä sisältöjen tuottaminen ja ajantasaisena pitäminen on kuitenkin heidän vastuullaan.

Infopankin paikallistietosivut eivät vielä tavoita kohderyhmiään toivotulla tavalla. Tiedonhaku on keskittynyt Helsingin paikallistietoihin. Tämä johtuu osin maahanmuuttajien keskittyneestä asettumisesta pääkaupunkiseudulle mutta myös paikallistoimitusten riittämättömistä ylläpito- ja tiedotusresursseista.

Paikallistoimituksiin olisi varattava enemmän resursseja ja sovittava yhteisistä viestintäsuunnitelmista. Paikallistiedon tarjoaminen vaikuttaa pitkällä tähtäimellä myös maahanmuuttajien asettumiseen eri kaupunkeihin ja tärkeää olisikin ehkäistä

maahanmuuttajien asumisen liiallista aluesidonnaisuutta. Aluesidonnaisuus saattaa pahimmassa tapauksessa vaikeuttaa integroitumista yhteiskuntaan.

Verkkoviestintä tarjoaa uusia mahdollisuuksia maahanmuuttajaviestintään. Näitä mahdollisuuksia ei kuitenkaan ole päästy vielä täysin käyttämään. Tiedon ajantasaisuus ja helppo päivittäminen kustannustehokkaasti ei vielä toimi puutteellisten resurssien vuoksi. Infopankin mittakaavassa tämä näkyy mm. sivuosioiden käännosten puuttumisena ja julkishallinnon verkkopalveluissa ylipäättään tiedontuottamisen epätasalaatuisuutena. Joku virasto tarjoaa tietoa eri kielillä, joku toinen ei.

Verkossa tapahtuvaa maahanmuuttajaviestintää tulisi kehittää pyrkimällä pois projektimallisesta palveluntuottamisesta. Selkeät, pysyvät ja riittävät resurssit ja rahoitus takaavat laadukkaan verkkopalvelun. Ei myöskään pelkästään riitä, että verkkopalvelu on olemassa, vaan siitä tulisi tiedottaa tehokkaasti. Kun tiedottamiseen ei ole resursseja, ei olemassa olevasta verkkopalvelusta saada myöskään täyttä hyötyä.

Yhteenvedon voidaan siis todeta, että julkishallinnon verkkopalveluissa on vielä reilusti työmaata kun tilannetta katsotaan maahanmuuttajaviestinnän näkökulmasta. Resurssien panostaminen kieliversioiden tarjoamiseen on välttämätöntä jos maahanmuuttoa halutaan edistää työvoimapulan ratkaisemiseksi. Infopankki toimii nyt tiennäyttäjänä siihen mihin muidenkin palveluiden tulisi pyrkiä mutta Infopankki yksin ei riitä vastaamaan maahanmuuttajien tiedonhaun tarpeisiin vaan mukaan tarvitaan kaikki tärkeimmät julkishallinnon tahot.

LÄHTEET

AHAA! Avaimia monikulttuuriseen kohtaamiseen 2006. Teoksesta Lepola, Outi (toim.) 2002. Koto-maana Suomi. Kertomuksia maahanmuutosta 1999-2001. Helsinki: Työministeriö ja Edita [WWW-dokumentti] <<http://www.ahaa-avaimia.fi/neliapila/kjak.html>> (luettu 21.9.2007)

Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma. 2006. [WWW-dokumentti] <http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj371.pdf> (luettu 4.4.2008)

Helsingin Sanomat 2008. Uusia tuulia ulkomaalaispolitiikassa. Pääkirjoitus 10.2.2008.

Heiskanen, Kalle 2007. Suomi ei pärjää ilman ulkomaista työvoimaa. Turun Sanomat 24.9.2007. [WWW-dokumentti] <<http://www.turunsanomat.fi/kotimaa/?ts=1,3:1002:0:0,4:2:0:1:2007-09-24,104:2:487738,1:0:0:0:0:0:>>> (luettu 26.9.2007)

Infopankki. [WWW-dokumentti] <<http://www.infopankki.fi>>

JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet 2008. [WWW-dokumentti] <<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129/JHS129.pdf>> (luettu 8.2.2008)

Kaila, Katja 2004. Kuinka Infopankki syntyi. Helsinki: Kulttuurikeskus Caisa

Laki 493/1999. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta, 21.4.2008 mennessä voimaantulleet muutokset. [WWW-dokumentti] <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>> (luettu 21.4.2008)

Laki 423/2003. Kielilaki. [WWW-dokumentti] <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030423>> (luettu 18.4.2008)

Laki 1215/2005. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetun lain muuttamisesta. [WWW-dokumentti]
 <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20051215>> (luettu 21.4.2008)

Pakarinen, Mikko 2004. Monikulttuurisuus ja tietoyhteiskunta. Helsinki: Edita Prima Oy

Pehkonen, Aini 2006. Maahanmuuttajan kotikunta. [WWW-dokumentti]
 <http://www.polemiikki.fi/files/1120-Tutkimusjulk_52_net.pdf> (luettu 17.4.2008)

Pitkänen, Pirkko 1997. Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Oy Edita Ab

Punkka – Hänninen, Päivi 2007. Moni maahanmuuttaja on lukutaidoton. Helsingin Sanomat 23.11.2007. [WWW-dokumentti]
 <<http://www.hs.fi/kaupunki/artikkeli/Moni+maahanmuuttaja+on+lukutaidoton/1135232068976?ref=rss>> (luettu 27.11.2007).

Seppä, Anneli 2003. Avoin oppimiskeskus –projekti 2001–2003 arviointiraportti. Helsinki: Kulttuurikeskus Caisa.

Stenstrand, Tom 2005. Raportti Infopankista ja Infopankkikyselyn 2005 vastausten analyysi. Helsinki: Kulttuurikeskus Caisa.

Suomi.fi. Julkishallinnon toiminta. [WWW-dokumentti]
 <http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/tietopakettit/julkishallinnon_toiminta/index.html> (luettu 25.4.2008)

Tilastokeskus 2008a. Suurimmat vieraskieliset ryhmät Suomessa vuosina 1997 ja 2007. [WWW-dokumentti]
 <http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2007/vaerak_2007_2008-03-28_kuv_004_fi.html> (luettu)

Tilastokeskus 2008b. Väestö syntymämaan, kansalaisuuden ja äidinkielen mukaan 31.12.2007. [WWW-dokumentti]

<http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2007/vaerak_2007_2008-03-28_tie_001_fi.html> (luettu 28.3.2008)

Ulkomaista lisätyövoimaa tarvitaan. 2007. Huomenta Suomi -tv -lähetys 19.9.2007.

[WWW-dokumentti]

<<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/arkistot/kotimaa/2007/09/562798>> (luettu 20.9.2007).

Valtionhallinnon viestintäsuositus. 2002. [WWW-dokumentti]

<<http://www2.vnk.fi/julkaisukansio/2002/j06-valtionhallinnon-viestintasuositus/pdf/134397.pdf>> (luettu 11.4.2008).

Valtioneuvoston selonteko kotouttamislain toimeenpanosta. 2002. [WWW-dokumentti]

<http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj317_fi.pdf> (luettu 11.4.2008)

Verkkopalvelujen laatukriteeristö. 2007. Valtiovarainministeriö. Helsinki: Edita Prima Oy

Haastattelut

Julkishallinnon viranomaiset:

Hartomaa, Ira. Työvoimaneuvoja. Haapaniemen työvoimatoimisto, maahanmuuttajapalveluiden yksikkö. Helsinki. Haastattelu 19.9.2007.

Khalil, Ahmed. Maahanmuuttajaneuvoja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, maahanmuuttajien neuvontapiste. Helsinki. Haastattelu 17.9.2007.

Lankinen, Inna. Sosiaaliohjaaja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, maahanmuuttajien neuvontapiste. Helsinki. Haastattelu 20.9.2007.

Pasi, Riitta. Työvoimaohjaaja / tiiminvetäjä. Itäkeskuksen työvoimatoimisto, työnhakukeskus. Helsinki. Haastattelu 18.9.2007.

Pirttilahti, Eija. Vakuutussihteeri. Kansaneläkelaitos, Helsingin vakuutuspiiri, Kontulan toimipiste. Helsinki. Haastattelu 19.9.2007.

Infopankki -asiantuntijat:

Dolaian, Edmon. ATK-suunnittelija. Kansainvälinen kulttuurikeskus Caisa. Helsinki. Haastattelu 26.3.2008.

Huhta, Elina. Verkkopalvelusuunnittelija. Kansainvälinen kulttuurikeskus Caisa, Infopankki. Helsinki. Haastattelu 21.4.2008.

Koponen, Marja-Riitta. Tiedottaja. Tampereen kaupunki / Infopankin Tampereen paikallistoimitus. Tampere. Sähköpostihaastattelu 28.9.2007.

Korhonen, Raija. Internet-tiedottaja. Kuopion kaupunki / Infopankin Kuopion paikallistoimitus. Kuopio. Sähköpostihaastattelu 28.9.2007.

LIITTEET:

1. Infopankki kävijäkyselyn 2007 tulokset - raportti
2. Julkishallinnon viranomaishaastattelujen kysymykset

Infopankki-kävijäkyselyn 2007 tulokset

Helena Härkönen

Sisällysluettelo:

1. Johdanto
2. Kyselyn toteutus
 - 2.1 Kyselyn luotettavuudesta
3. Tulokset
 - 3.1 Kävijäprofiileista
 - 3.2 Sisällöistä
 - 3.3 Kaupunkisivuista
 - 3.4 Infopankista tiedottaminen
4. Johtopäätöksiä ja kehitysehdotuksia
5. Kyselyn kaikki tulokset

1. Johdanto

Infopankin kävijäkysely 2007 päätettiin toteuttaa palvelun tämänhetkisen tilanteen kartoittamiseksi ja palvelun toiminnan kehittämiseksi. Tarkoituksena oli tutkia vastaako Infopankki maahanmuuttajien tiedonhaun viestinnällisiin ja tiedollisiin haasteisiin. Kyselyn avulla pyrittiin arvioimaan palvelun asiasisältöjen kattavuutta ja kielten käyttöä sekä tietosisältöjen laajuutta ja tarpeellisuutta. Muita tärkeitä tutkimuksen kohteita olivat Infopankin tiedotushaasteet kuten eri maahanmuuttajaryhmien tavoitettavuus sekä vuodesta 2005 toimineiden kaupunkikohtaisten sivustoalueiden tarpeellisuus ja toimivuus kävijälle sekä Infopankin vaikutus viranomaiskuormitukseen. Lisäksi haluttiin kartoittaa kävijäkunnan profiilia ja kielivalikoiman oikeellisuutta sekä antaa kävijöille mahdollisuus vapaasti kertoa mielipiteensä Infopankista. Kysely ei keskity arvioimaan palvelun teknistä toteutusta tai käyttöliittymää, joskin satunnaiset vastaajien vapaat kommentit saattoivat koskea sivuston teknisiä ominaisuuksia. Kysely on osa Helsingin ammattikorkeakoulun verkkoviestinnän koulutusohjelman opinnäytetyötä.

2. Kyselyn toteutus

Kävijäkyselyn työstäminen aloitettiin kartoittamalla ensin palvelusta tähän asti saadut tutkimusmateriaalit ja dokumentit. Selvitettiin tutkimisen tarve ja rajattiin tarkemmat tutkimisen kohteet ja laadittiin lopullinen kyselylomake. Analysoinnin helpottamiseksi kysely jaettiin kahteen ryhmään; pääkäyttäjiin ja viranomaiskäyttäjiin. Pääkäyttäjryhmä edustaa Infopankin pääkohderyhmää eli maahanmuuttajia ja viranomaisryhmä puolestaan koostuu pääosin valtion tai kunta-alan viranomaisista, jotka työskentelevät maahanmuuttaja-asioiden parissa. Molemmista ryhmistä löytyy kuitenkin myös profiilien ulkopuolelle jääviä vastaajia. Esimerkiksi pääkäyttäjryhmän vastaajissa esiintyi ulkomailla asuvia henkilöitä, jotka olivat vastaushetkellä vasta harkitsemassa muuttoa Suomeen. Tuloksia käsitellään siis joko kaikkien vastaajien kokonaisryhmänä tai pääkäyttäj- ja viranomaisryhmiin jaettuna. Tämä käytäntö mm. siksi, että pääkäyttäjryhmälle ja viranomaisryhmälle suunnatut kysymykset olivat osittain erilaisia.

Lopullinen kysymyslomake käännettiin Lingua Nordica Oy:llä kaikille 14 kielelle, jotka verkkopalvelusta löytyivät kyselyn toteuttamisen aikaan keväällä 2007. (Sittemmin on Infopankkiin lisätty myös 15. kieli, kurdi.) Kyselyn tekninen toteutus tehtiin käyttäen Digium Oy:n valmista kyselylomakepohjaa, johon kaikki kysymysten kieliversiot syötettiin yksitellen. Riippumatta

kielestä, kaikki vastaukset tallentuivat kuitenkin samaan tietokantaan kokonaisryhmäksi. Kyselyyn oli mahdollista myös vastata kaikilla 14 kielellä, joten kyselyn päätyttyä vastauslomakkeet vielä käännettiin suomeksi ja käännökset lisättiin vastaustietokantaan. Näin kaikki vastaukset oli mahdollista tilastoida ja tulkita suomeksi sekä yhtenä kokonaisryhmänä.

Kysely oli julkaistuna verkossa 1.-31.5.2007 välisenä aikana. Kyselyyn pääsi vastaamaan verkkopalvelun etusivulle automaattisesti aukeavasta pop-up-ikkunasta tai sähköpostikutsujen kautta, joita lähetettiin mm. maahanmuuttajajärjestöille, ystävyysseuroille ja suurlähetystöille sekä oppilaitoksille, julkisille verkkopalveluille ja viranomaisille ympäri Suomea. Kutsuja pyydettiin niin ikään levittämään myös vastaanottajaorganisaatioiden sisällä. Vastauksia kertyi toukokuun aikana yhteensä 244. Kaikki vastaajat eivät kuitenkaan vastanneet jokaiseen kysymykseen, joten analyysin tuloksissa esiintyvät prosenttiarvot on aina laskettu kyseisen kysymyksen kokonaisvastaajamäärästä.

2.1 Kyselyn luotettavuudesta

Tutkimukseen vastanneiden kokonaismäärä (244) riittää luomaan tarpeeksi laajan pohjan tilastolliselle käsittelylle. Koska tulokset kuitenkin perustuvat vapaaehtoiseen vastaamiseen eivätkä puhtaaseen satunnaisotantaan, ei kyselyn tuottamia tutkimustuloksia voida pitää täysin todellista kävijäprofiilia vastaavana. Tulosten verrattavuutta Infopankin oikeaan kävijäprofiiliin tukevat kuitenkin seuraavat seikat. Kysely päätettiin toteuttaa kaikilla 14 kielellä, jotta pystyttäisiin minimoimaan kielen väärinymmärryksen aiheuttamat satunnaiset virheet. Lisäksi kieliversioiden käyttö mahdollisti vastaamisen useammille maahanmuuttajataustaisille kävijöille ja näin ollen lisäsi niiden vastaajien määrää, jotka vastaavat Infopankin todellista kävijäprofiilia. Yleistä luotettavuutta tutkimukseen tuo se, että kyselyn on toteuttanut ja analysoinut henkilö, joka ei itse työskentele Infopankin parissa.

3. Tulokset

3.1 Kävijäprofileista

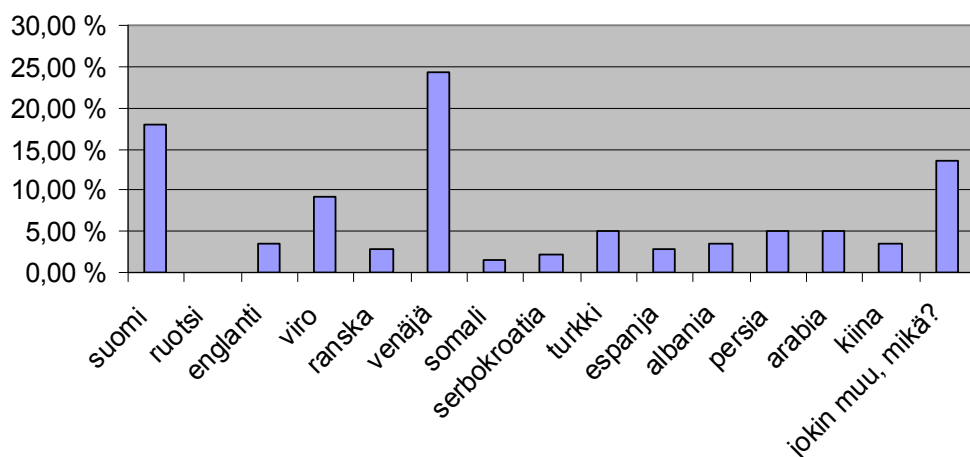
Kävijäprofiilin kartoittamiseksi ja analysoinnin helpottamiseksi vastaajat jaettiin kyselyn alussa pääkäyttäjärhyhmään ja viranomaisryhmään lomakkeessa ensimmäisenä esitetyn kysymyksen avulla.

Vastaajalta kysyttiin vierailun motiivia ja hänen valitessaan ”viranomaisena / työn puolesta” siirtyi hän erilliselle, viranomaisvastaajille suunnatulle lomakkeelle. Kävijäprofiilin kartoittamista jatkettiin kysymällä kaikkien kävijöiden äidinkieltä, millä kielellä kävijä Infopankkia yleensä käyttää, kuinka usein kävijä käyttää Infopankkia sekä kysymällä sukupuolen ja iän. Pääkäyttäjiltä kysyttiin lisäksi sitä, kauanko he olivat Suomessa asuneet sekä asuinpaikkaa ja elämäntilannetta. Viranomaisvastaajilta puolestaan tiedusteltiin työskentelypaikkaa sekä ammattia.

Kaikista vastaajista tasan 50 % puhui äidinkielenään suomea ja toinen 50 % puolestaan muita kieliä kuin suomea. Suomea äidinkielenään puhuvista vastaajista valtaosa oli odotetusti viranomaisvastaajia. Viranomaisia olikin kokonaisvastaajamäärästä jopa 43 %. Tämä tulos voi kuitenkin olla harhaanjohtava, sillä suuri osa viranomaisvastaajista osallistui kyselyyn saatuaan siihen sähköpostikutsun. Näitä kutsuja lähetettiin enemmän viranomaistahoille kuin maahanmuuttajajärjestöille, joten on hyvin todennäköistä, että viranomaisten osuus Infopankin käyttäjäprofiilista on todellisuudessa pienempi.

Pääkäyttäjryhmästä valtaosa eli 82 % puhui äidinkielenään muuta kuin suomea. Erityisesti venäjän kieli nousi esiin 24 prosentin osuudellaan. Perässä seurasivat viro 9 prosentilla sekä arabia, persia ja turkki jokainen viiden prosentin osuudella. Noin 14 prosenttia ilmoitti äidinkielekseen jonkin muun kielen, jota Infopankissa ei vielä ole. Hämmästyttävää kuitenkin oli, että vaikka vastauksia löytyi kaikilla muilla Infopankissa esiintyvillä kielillä, ei ruotsia äidinkielenään puhuvia vastaajia löytynyt lainkaan. Tämä tulos on toisaalta ymmärrettävä, sillä ruotsin kielellä tietoa tarjoavat Suomessa melkein kaikki tahot, joten Infopankki ei juuri pysty tarjoamaan lisäarvoa ruotsinkielisille asukkaille. Tässä kohtaa olisikin syytä punnita sitä miten resursseja kannattaa panostaa käytäessä keskustelua Infopankin käännöstöistä ja kielivalinnoista.

Pääkäyttäjien äidinkieli jakauma



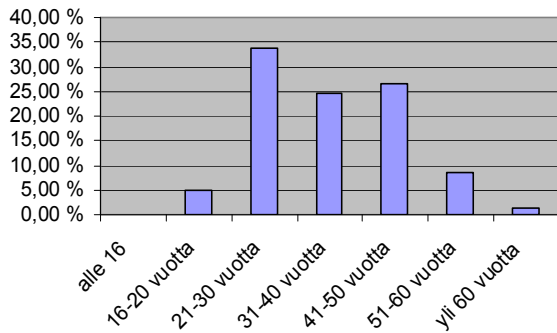
Jokin muu, mikä: italia 4 vastausta, kurdi 2 vastausta, liettua 2 vastausta, puola 2 vastausta ja saksa 2 vastausta.

Moni vastaajista (31 %) käytti palvelua jollakin muulla kuin omalla äidinkielellään. Syyksi vastaajat ilmoittivat useimmiten sen, että omaa äidinkieltä ei palvelussa vielä ollut tarjolla. Eniten tällaisia vastauksia tuli italian-, puolan- ja saksankielisiltä kävijöiltä. Osa myös ilmoitti käyttävänsä palvelua kielitaidon parantamiseen. Huomionarvoista oli kuitenkin se, että viranomaisvastaajien keskuudessa vain 16 % myönsi käyttävänsä palvelua myös muulla kuin äidinkielellään. Tulos on yllättävä, sillä juuri eri kieliversioiden käyttäminen on yksi Infopankin tärkeimpiä ominaisuuksia, jota maahanmuuttajien parissa työskentelevät viranomaiset voisivat hyödyntää työssään. Viittaako tämä tulos siis siihen, että palvelun tarjoamat käyttömahdollisuudet eivät ole vielä täysin auenneet kaikille viranomaiskäyttäjille?

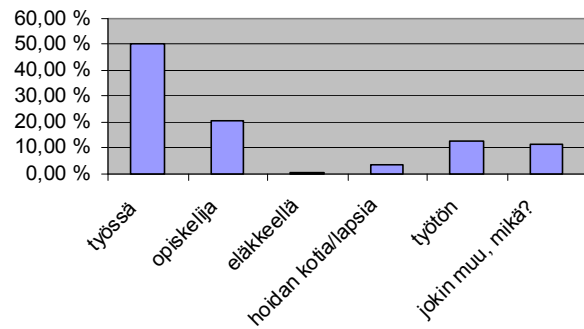
Pääkäyttäjien keskuudessa suurimmaksi motiiviksi käyttää palvelua nousi tiedon etsiminen itseä varten (41 %). Kahdeksan prosenttia puolestaan etsi tietoa ystävälle tai sukulaiselle ja yhdeksällä prosentilla oli jokin muu motiivi. Mielenkiintoista oli, että pääkäyttäjryhmästä jopa 31 % ei asunut vastaushetkellä Suomessa vaan oli sivuilla mm. siksi, että harkitsi Suomeen muuttoa. Työperäisen maahanmuuton lisääntyessä ja mahdollisen työvoimapulan edessä onkin syytä huomioida Infopankin mahdollisuudet viestintäkanavana potentiaaliselle työvoimalle. Yksi Infopankin tehtävistähän on toimia juuri työperäisen maahanmuuton tukivälineenä. Tuloksetkin osoittavat, että Infopankki tavoittaa jo todella hyvin tämän aihepiirin kohdeyleisöä: Pääkäyttäjryhmästä yhteensä 50 % oli työssä ja 21 % opiskeli. Lisäksi ikäjakauma osoittaa, että eniten vastaajia (34 %) sijoittui

ikäluokkaan 21-30 ja kaiken kaikkiaan vastaajista 85 % sijoittui hyvin työelämään soveltuvaan ikähaarukkaan (21-50). Kyselyyn vastannut pääkäyttäjryhmä eli maahanmuuttajat ovat siis koulutettuja, työssäkäyviä ja nykyaikaisia verkon käyttäjiä, jotka ovat kiinnostuneita suomalaisesta yhteiskunnasta ja kulttuurista.

Pääkäyttäjryhmän ikäluokat



Pääkäyttäjryhmän elämäntilanne



2. Sisällöstä

Kävijäkyselyn avulla haluttiin selvittää myös vastaajien kokemuksia Infopankin sisällöllisestä rakenteesta ja laadusta. Vastaajilta tiedusteltiin mm. olivatko heidän käyttämänsä kieliversioiden tekstit helposti ymmärrettäviä ja luettavia. Lisäksi kysyttiin sitä, miten tarpeellisenä vastaajat pitivät eri aihekokonaisuuksia sivustolla sekä mitä mieltä he olivat eri aihealueiden tiedon määrästä. Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan mikä on Infopankin paras ominaisuus. Rakenteen käytettävyyttä tutkittiin kysymällä oliko sivustoa helppo käyttää ja kaipasivatko vastaajat sivustolle enemmän ohjeita sivujen käyttämiseen. Vastaajilta pyydettiin lisäksi vapaata palautetta siitä miten Infopankkia tulisi kehittää, jotta se olisi heille entistä hyödyllisempi. Pääkäyttäjryhmä vastasi lisäksi vielä yhteen erilliseen kysymykseen, jossa tiedusteltiin mistä asiasta he kaipasivat eniten tietoa juuri Suomeen saavuttuaan.

Tulokset osoittivat, että palvelun eri kieliversioihin oltiin kieliopin kannalta tyytyväisiä, sillä 94 prosenttia kaikista vastaajista piti tekstejä laadukkaina. Vastaajilta tuli kuitenkin kommentteja kieliversioiden päivittämättömyydestä ja kääntämättömistä sisällöistä;

”Tiedot pitäisi päivittää niin, että ne vastaavat nykyhetkeä... Eli kun laki muuttuu, muuttuvat tiedotkin... Infopankin vanhat tiedot tulisi tällöin päivittää vastaamaan uutta tilannetta.”

"Sivuilta löytyi joitakin vanhentuneita esim. lomakelinkkejä, joten päivitykseen tulisi kiinnittää huomiota. "

"Paikallistiedot ovat Kainuun osalta puutteellisia. Miten varmistetaan tietojen (yhteystiedot yms.) ajantasaisuus? "

"Jos käänösbudjetissa on liikaa rahaa, voisiko Sosiaalipalvelut/Vammaiset -sivun alisivuja kääntää...siis aistivammaisista ja kehitysvammaisista? Tällä hetkellä ovat vain suomeksi. Ikävää on tietysti se, että kuuroista ja huonokuuloisista puhutaan lähinnä kohdassa vammaiset, ja sanalla "kuulovammaiset", mutta tässä kai noudatetaan sosiaalipalvelujen systeemiä ja sanastoa (eli siis kuurot saavat apua vammaislakiin vedoten...) Tämä lähinnä huomiona, ei voimakkaana kritiikkinä:)

"Infosivustona todella onnistunut ja toimiva jo nyt. Hieno toteutus ja onnistunut rakenne! Huolena aina näissä internetsivustoissa on, että niiden päivitykset toimivat. Etenkin kun nämä sivut ovat maahanmuuttajille tarkoitettuihin päivityksiin tulee kiinnittää paljon huomiota. Ikävimpää tilanteita ihan käytännön asiakastyössä ovat ne tilanteet kun eri sivustojen tiedot ovat vanhoja ja/tai ristiriitaisia. Siispä kiinnittäkää huomiota päivityksiin ja päivitysten nopeuteen sekä linkkien seuraamiseen - usein nekin muuttuvat ja saattavat ohja ihan väärille sivuille. Lopuksi ISOKIITOS! "

Pääosin suomenkielisiä sivuja käyttävät viranomaisvastaajat puolestaan kokivat kaikki Infopankin aihealueet sisällöllisesti riittäviksi. Lisää tietoa sisältöihin kaivattiin kuitenkin pääkäyttäjryhmän mielestä Suomen kieli-, Työ- ja Sosiaalipalvelut -osioihin. Kokonaistietomäärän lisäämisen tarpeesta ja yksityiskohtaisemman tiedon puutteesta kertoivat myös seuraavat vapaat palautteet ja kehityskommentit;

"Enemmän tietoa, enemmän yksityiskohtia."

"Infopankki tulisi hyödyllisemmäksi, jos jokaisessa aihekokonaisuudessa olisi enemmän tietoja ja sivuja päivitettäisiin useammin. "

"Vähemmän linkkejä ja enemmän näiden linkkien sisältämää tietoa itse Infopankin sivuille. Varsinkin Kulttuuri ja vapaa-aika - sivustolle liikunta -osioon enemmän tietoa urheilulajeista. "

"Lisää yksityiskohtaista tietoa esim. sosiaaliturvasta ja hakumenettelyistä. "

"Pitää lisätä tietoja ja sivut pitää päivittää useammin."

"Toivoisin enemmän yksityiskohtia, konkreettista tietoa. Joskus en vain voi ymmärtää miten voisin ratkaista asiani. "

Näissä palautteissa on toki perää, sillä Infopankin tarkoituksena ei olekaan esittää kovin yksityiskohtaista tietoa vaan lähinnä perustietoa. Tarkemmat tiedot löytyvät linkkien kautta asiaan erikoistuneilta sivuilta. Ehkä tätä konseptia olisi siis syytä selventää käyttäjille sivuilla.

Infopankin parhaita ominaisuuksia tiedusteltaessa vastaukset olivat Infopankin toiminta-ajatuksen mukaisia. Parhaimmaksi ominaisuudeksi listattiin se, että tietoa löytyy eri kielillä ja toiseksi se, että Suomen yhteiskunnan toimintaan liittyvät tiedot löytyvät yhdestä paikasta. Viranomaisvastaajien

keskuudessa tärkeänä seikkana listattiin myös Infopankin työtä helpottava rooli maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa asioidessa. Pääkäyttäjryhmältä kysyttiin myös, minkälaista tietoa he kaipasivat juuri Suomeen saavuttuaan. Tavoitteena oli saada selville kuinka hyvin palvelun tietosisältö vastaa maahanmuuttajien tarpeita. Vastauksissa kävi ilmi, että eniten tietoa kaivattiin juuri työstä, luvista, suomen kielen kurseista, asumisesta, terveystalvcluista, koulutuksesta sekä yhteiskunnasta ja sen tavoista. Juuri niistä aiheista, jotka palvelusta löytyvät. Vastaajat jäivät kuitenkin kaipaamaan ns. toimintajärjestystä. Esimerkkiä, joka nivoisi eri tietoalueet yhteen ja opastaisi asioiden tärkeysjärjestyksessä ja byrokraattisessa järjestyksessä.

Koko Infopankki-verkkopalvelun konseptina kuitenkin on toimia juuri esimerkkinä tai pikemminkin eräänlaisena ”tiedon polkuna” maahanmuuttajalle, joka kokoaa yhteen kaikki kohderyhmälle tärkeät aihepiirit ja asiat. Tarkkaa byrokraattista toimintajärjestystä tai yksityiskohtaisia tapausesimerkkejä Infopankista ei kuitenkaan vielä löydy. Niiden tarpeellisuudesta on toki syytä käydä keskustelua mutta on muistettava, että ei ole olemassa yleismaallista esimerkkiä, joka pätsi kaikille palvelun käyttäjille. Jokaisen maahanmuuttajan tilanne Suomeen saavuttua ja koko kotoutumisprosessi on hyvin yksilöllinen. Suunnitelmissa oleva kysymys/vastauspalvelu saattaisi kuitenkin olla yhden tason ratkaisu esimerkkien puutteeseen. Kysymys/vastauspalvelulle on osoittautunut olevan kysyntää myös kävijäkyselyn vastaajien keskuudessa;

”Miten olisi kysymys- ja vastausosasto?”

”Mielestäni Infopankkiin voisi laittaa sellaisen foorumin, jossa voisi esittää kysymyksiä ja saada niihin vastauksia. ”

”uskon, että olisi hyödyllistä perustaa sellainen interaktiivinen foorumi, missä pakolaiset voisivat vaihtaa tietoja keskenään”

Sivuston käytettävyyteen oltiin kyselyssä kaiken kaikkiaan tyytyväisiä. 99 prosenttia kaikista vastaajista arvioi käytön melko helpoksi tai helpoksi. Pääkäyttäjryhmän vastaajista kuitenkin 22 % kaipasi lisäohjeita sivuston käyttämiseen. Avoimissa kehitysehdotuksissa toivottiinkin enemmän selkokieltä ja termien selitystä. Lisäksi kaivattiin myös tulostusohjeita;

”tulostusohje selkeämmäksi ”

”aluksi en ymmärtänyt miten tulostetaan, oranssi ikoni ei näy ”

Muutoksia ei palvelun aihealueiden valintoihin suuremmin kaivattu, sillä kaikki vastaajat kokivat aihealueet todella tarpeellisiksi lukuun ottamatta Kulttuuri ja vapaa-aika - sekä Yhdistykset -osioita,

jotka koettiin vain melko tarpeellisiksi. Joitakin muutos- ja laajennustoiveita sisältöön tuli kuitenkin mm. kielivalikoiman lisäämisen suhteen. Eniten toivottiin italian ja saksan kieliä. Muita toiveissa esiintyneitä lisäkieliä olivat filippiino/tagalogi, vietnam, thai, urdu, burma, puola, albania, bulgaria ja slovakki saame, romani ja viittomakieli. Kielimäärän kasvattaminen Infopankissa ei tapahdu nopeasti mutta seuraavana varteenotettavana ehdotuksena voitaisiin jo miettiä thain kieltä. Thain valintaa puoltaisi ainakin se, että thaimaalaisten maahanmuuttajien osuus väestöstä Suomessa pyörii jo samoissa luvuissa kuin monien muiden Infopankkiin jo valittujen kielten edustajien. Muita sisältöön liittyviä toiveita olivat mm. kustannusvertailu Suomen ja muiden maiden välillä. Lisäksi toivottiin enemmän nuorisotyötä ja oppisopimuskoulutusta koskevia sisältöjä sekä ”uusimmat linkit” -listaa.

”Parannusehdotukseni on selvä: monikielisessä palvelussa tulisi ehdottomasti olla suomalaisten vähemmistökielien versiot mukana: saame, romani ja viittomakieli. ”

”TALOUSOSIO OLISI IHAN MIELENKIINTOINEN: VUOKRAN HINTA, PALKAT, ERILAISIA TIETOJA, JOTTA VOISI TEHDÄ VERTAILUJA OMAAN KOTIMAAHANSAA. ”

”Vapaa-aikaosuudesta puuttuu kokonaan nuorisotyön kenttä. Tietoa kuntien nuorisotyöstä ja sen tarjoamista palveluista.”

”En ainakaan ensimmäisellä käyntikerrallani törmännyt tietoon, joka olisi kohdistettu vain nuorille. Nuorten palveluverkosto on Helsingissä erittäin laaja. Työpajoistakaan en löytänyt lainkaan mainintaa, vaikka ne on erityisesti tarkoitettu työ- ja koulutusvalmiuksien edistämistä ja kehittämistä varten. ”

Uusimmat linkit -lista kullekin kieliversiolle olisi hyvä, monestakin syystä. Uskoisin sen palvelevan sekä kohderyhmän käyttäjiä että Infopankkia seuraavia/käyttäviä viranomaisia.

Paremmiin esille linkit ja lähteet, mistä tieto on saatu ja milloin se on päivitetty.

Koulutusosiossa pitäisi olla maininta oppisopimuskoulutuksesta, joka on maahanmuuttajallekin mahdollinen opiskelumuoto. Lisätietoja saa Helsingin oppisopimustoimistosta.

Moni vastaajista kritisoi myös Infopankin linkkien kautta avautuvien ulkopuolisten sivujen käänntösten puuttumista;

”enemmän käänntöksiä venäjäksi Kelan ja työvoimatoimiston tiedoista ”

”Tällä hetkellä sivujen otsikoiden alla on turkiksi vain yleistä tietoa, yksityiskohtiin pääsee vain suomenkielisten linkkien kautta. Tämä on vaikea tilanne niille, jotka eivät osaa suomea.”

”Infopankki antaa linkkejä sivuille, joissa tiedot ovat ainoastaan suomeksi, ja menee paljon aikaa, että saa selvää. Tämä on erittäin vaikeaa keski-ikäisille ihmisille. Haluaisin, että virallisille sivuille ohjaavien linkkien yhteyteen liitettäisiin käänntökset keskeisistä seikoista, esimerkiksi, monet eivät tiedä kenen puoleen kääntyä, jos avustusten maksamisessa on ongelmia, miten ottaa yhteyttä lääkäriin jne.”

”Laitosten ja virastojen sivut voisivat olla eri kielillä, en ymmärrä koska en vielä osaa suomea niin hyvin. ”

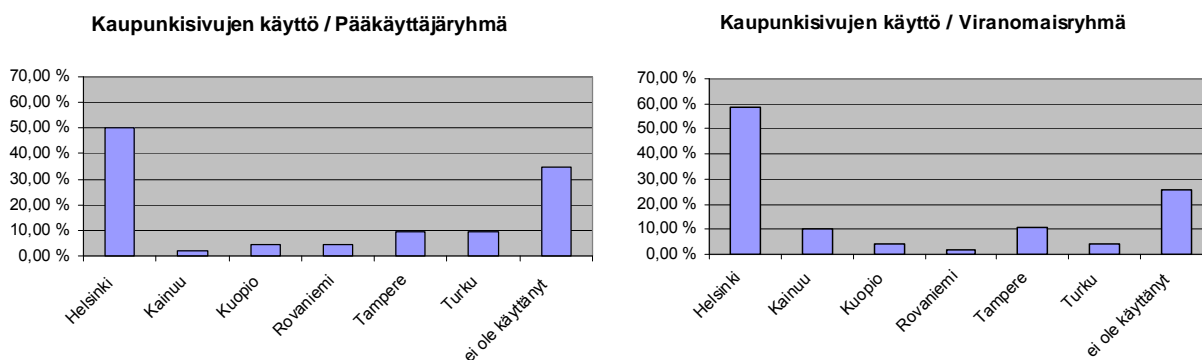
”Laitosten ja virastojen sivut voisivat olla viroksi, esim. Kelan ”

Tämä kritiikki ei koske suoranaisesti Infopankkia mutta tosiasia on, että se heikentää Infopankki-konseptin toimivuutta ”tiedon polkuna”, koska lopputuloksena on se, että palvelun käyttäjä ei löydä hakemiaan vastauksia.

3. Kaupunkisivut

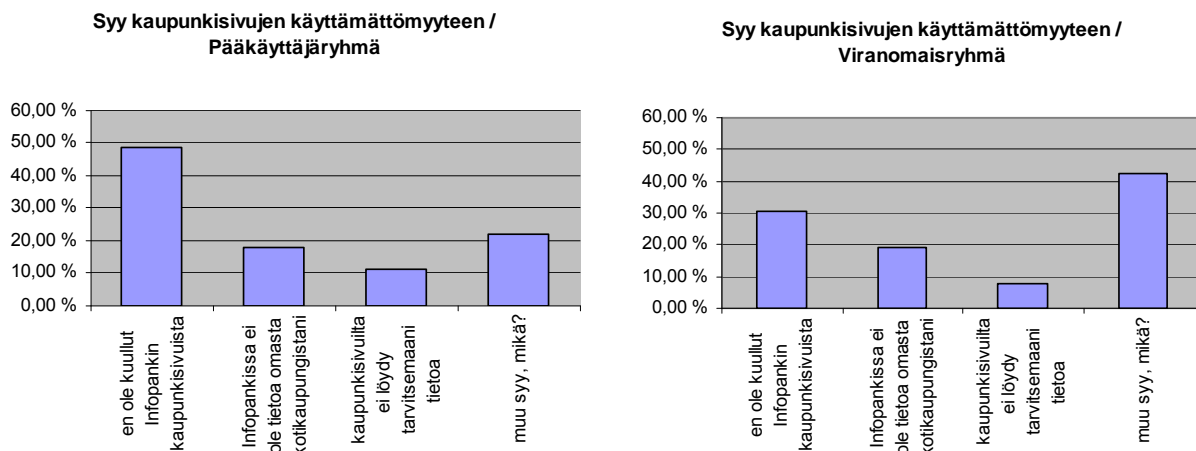
Kyselyssä pyrittiin selvittämään myös Infopankin kaupunkisivujen roolia. Helsingin, Kainuun, Kuopion, Rovaniemen, Tampereen ja Turun kaupunkisivut tarjoavat maahanmuuttajille tietoa alueen paikallispalveluista. Nyt haluttiin tutkia miten nämä kaupunkisivut ovat tavoittaneet kohderyhmänsä ja kuinka kävijät olivat sivuja hyödyntäneet. Vastaajilta tiedusteltiin mm. Mistä kaupungeista he olivat hakeneet tietoa Infopankin kaupunkisivujen kautta sekä syitä siihen jos he eivät olleet lainkaan näin tehneet. Kaupunkisivujen olemassaolon tärkeyttä arvioitiin myös tutkimalla mitä Infopankin ominaisuuksia käyttäjät ylipäätänsä pitivät parhaimpina.

Suosituimpia olivat Helsingin kaupunkisivut. Pääkäyttäjistä 50 prosenttia ja viranomaisvastaajista 58 % ilmoitti hakeneensa tietoa Helsingin paikallistietosivuilta. Helsinki-painottuneisuutta selittää kuitenkin osin se, että pääkäyttäjistä 29 prosenttia ilmoitti asuinkaupungikseen Helsingin ja viranomaisvastaajista 69 prosenttia työskenteli pääkaupungissa.



Vastaukset osoittivat myös, että pääkäyttäjiryhmän vastaajista jopa 35 % ei ollut lainkaan hakenut tietoa kaupunkisivujen kautta. Viranomaisryhmässä vastaava luku oli 26 %. Molemmissa vastaajaryhmissä suurimmaksi syyksi tähän ilmoitettiin se, että vastaajat eivät olleet tietoisia kaupunkisivujen olemassaolosta. Tämä tulos ei vaikuta hyvältä ottaen huomioon sen, että

paikallistietosivut ovat aloittaneet toimintansa jo vuosina 2005-2006. Kaupunkisivujen näkyvyys vaikuttaa siis melko huonolta.



Toiseksi suureksi syyksi kaupunkisivujen käyttämättömyyteen vastaajat ilmoittivat sen, että kaupunkisivuilla ei ollut tietoa heidän kotikaupungistaan. Vastaajien kävijäprofiileista käykin ilmi että pääkäyttäjistä 27 prosenttia asui Suomessa jossakin muussa kaupungissa kuin Infopankin paikallissivuilla mukana olevat kaupungit. Myös viranomaisista 12 prosenttia työskenteli kaupungeissa, joiden paikallistietoa Infopankista ei löydy. Tämä tulos saattaakin jo herättää keskustelua kaupunkien määrän lisäämisestä Infopankissa. Edellä mainitut muiden kaupunkien vastaajat ovat kuitenkin jakautuneet melko tasaisesti eri kaupunkeihin, joten mitään selkeää johtopäätöstä tietyn kaupungin tarpeesta ei voida vetää.

Vastaajilta tiedusteltiin myös heidän näkemyksiään siihen mitkä ovat Infopankin parhaita ominaisuuksia. Kaupunkikohtaisen tiedon löytyminen palvelusta oli yksi vastausvaihtoehdoista. Pääkäyttäjäryhmän vastaajista 22 prosenttia piti kaupunkisivuja yhtenä parhaista ominaisuuksista ja viranomaisista 21 prosenttia. Tämä osoittaa, että kaupunkisivuille on tarvetta vaikka tieto niiden olemassaolosta ei käyttäjien keskuuteen vielä kunnolla ole levinnyt.

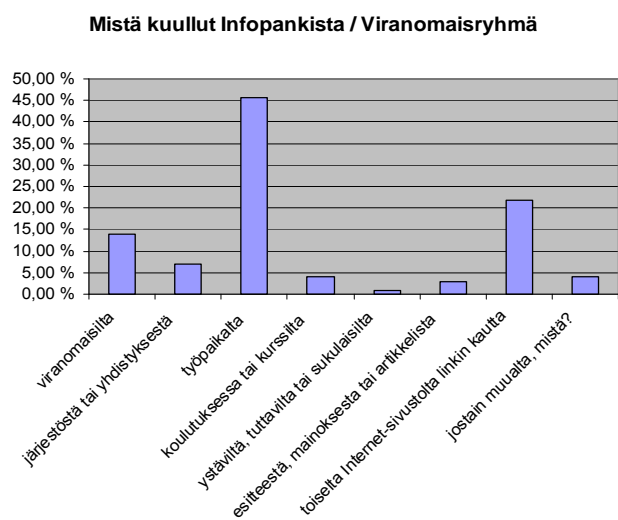
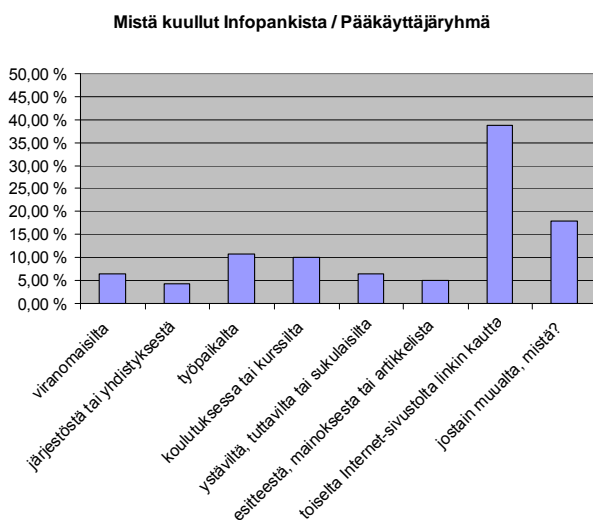
4. Infopankista tiedottaminen

Yksi tärkeä tutkimuksen kohde kävijäkyselyssä oli Infopankista tiedottaminen. Tähän liittyen kaikilta vastaajilta kysyttiin mm. keneltä he ensimmäisen kerran saivat tietää Infopankista ja

pääkäyttäjryhmältä kuinka nopeasti Suomeen tulon jälkeen tämä tapahtui. Lisäksi viranomaisilta kysyttiin tiedotetaanko Infopankista heidän mielestään riittävästi ja jos ei, niin miten tiedottamista tulisi kehittää.

Pääkäyttäjistä 16 prosenttia oli saanut tietää Infopankista muutamia kuukausia Suomeen saapumisensa jälkeen ja 18 prosenttia useita vuosia saapumisensa jälkeen. Vain 6 prosenttia vastaajista oli kuullut palvelusta heti Suomeen saavuttuaan. Tulos on kuitenkin normaali jos otetaan huomioon että vastaajista 26 prosenttia oli asunut Suomessa yli kymmenen vuotta ja Infopankki toteutettiin vasta vuosina 2001- 2003. Alle kuusi kuukautta sitten Suomeen tulleita vastaajia kyselyssä oli vain seitsemän prosenttia.

Pääkäyttäjryhmän omasta tiedonhaku-aktiivisuudesta kertoo se, että jopa 16 prosenttia oli löytänyt Infopankin jo ennen Suomeen saapumistaan sekä se, että 39 prosenttia löysi Infopankin jonkin toisen Internet-sivuston linkin kautta. Myös viranomaisvastaajista 22 % löysi tiedon Infopankista toisen internet-sivuston linkin kautta. Kaikista vastaajista neljä prosenttia löysi Infopankin esitteen, mainoksen tai artikkelin kautta ja vain 6,5 prosenttia pääkäyttäjryhmästä oli kuullut Infopankista viranomaisilta. Viranomaistahoilta saadun tiedon pieni määrä kummastuttaa, sillä kyselyn tulokset kuitenkin osoittavat että viranomaisvastaajista 46 prosenttia oli tietoinen Infopankista juuri työnsä kautta ja 14 % kuullut siitä toisilta viranomaisilta. Suusta suuhun kulkeva tieto onkin osoittautunut hyvin tärkeäksi tekijäksi Infopankista tiedottamiseen maahanmuuttajien keskuudessa. Jopa 27 prosenttia pääkäyttäjryhmän vastaajista oli kuullut palvelusta joko ystäviltä, tuttavilta tai sukulaisilta, koulutuksessa tai kurssilla, tai työpaikalta.



Kun viranomaisvastaajilta kysyttiin arvioita tiedotuksen tämänhetkisestä tilasta oli vastaus selkeä. Jopa 59 prosenttia piti tiedotusta riittämättömänä. Myös tiedotuksen kehittämisehdotuksia tuli viranomaisvastaajilta kymmeniä. Päällimmäisinä esiin nousi tiedottamis- ja koulutustilaisuudet viranomaistahoille sekä tiedotuksen jatkuvuus. Muita kehitysehdotuksia olivat mm. muilta sivuilta linkittäminen, joka tähän mennessä on osoittautunutkin hyvin toimivaksi menetelmäksi sekä tiedottaminen ja esitteiden jako siellä missä palvelun pääkohderyhmä eli maahanmuuttajat asioivat, kuten virastot, kirjastot, terveysasemat ja maahanmuuttajien kohtaamispaikat. Muutamia poimittuja:

"Työvoimatoimiston virkailijana tulee usein esille, etteivät maahanmuuttajamme ole kuulletkaan tästä sivusta. Tiedotusta ja esitteitä siellä missä maahanmuuttajat liikkuvat. "

"Jaettavia ja mukaan otettavia esitteitä esim. terveysasemille, missä mahdolliset käyttäjät asioivat. "

"Kaikilla mahdollisilla maahanmuuttajien asioita käsittelevillä sivuilla. Selkeä linkki.

"Kirjastoissa voisi olla julisteita tai flyereita.

"Eri kielisiä esitteitä, joita viranomaisena voisin laittaa työpaikassani jakoon asiakkaille (oleskeluluvan saaneet tp-hakijat, kiintiöpakolaiset) sekä joiden avulla voisin myös tiedottaa Infopankista verkostoilleni.

"Viranomaisverkostolle tulisi tiedottaa enemmän. Esim. sosiaaliviraston sisäilillä sivuilla. "

"Viranomaisien tulisi tiedottaa ja itse tiedottaa paremmin kyseisen palvelun olemassaolosta. Se, missä tiedotetaan riippuu tietenkin kohderyhmästä. Pakolaiset ja turvapaikanhakijat tuskin huomaavat suurtakaan ilmoitusta Helsingin Sanomissa (kärjistys...). Viranomaisien omat tiedotusväylät käyttöön.

"Voisiko olla tietoisu(ja) siellä, mistä maahanmuuttajia ja -viranomaisia tavoitetaan, kuten työvoimatoimistot ja sosiaalivirastojen toimeentulotukipalvelut, koulut ja päiväkodit. Esim. ilmoitustauluille esite tai Helsingin kaupungin internetin etusivulle.

"enemmän tietoa viranomaisille, hyödyllinen sos.- ja terv.huollossa

"Linkkinä mahdollisimman monilla sivuilla, joita työn tai koulutuksen hakijat vierailevat. Ei riitä, että linkki on vain suomen kielellä. "

Paljon tuli ehdotuksia myös perinteisen lehtimainonnan ja muiden mediakanavien kuten tv:n ja radion käytöstä. Myös pääkäyttäjryhmän vastaajilta tuli aihetta koskevaa palautetta:

"Olisi hyvä, jos uudet maahanmuuttajat saisivat heti tietoa Infopankista. Alkuvaiheessa monet uudet maahanmuuttajat käyvät kirjastoissa ja muissa asiointipaikoissa. Olisi hyvä, jos he saisivat näissä paikoissa neuvontaa ja opastusta Infopankin käytöstä.

Tulokset viittaavat siihen, että tällä hetkellä valtaosa tiedonvälityksestä tapahtuu käyttäjien oman aktiivisuuden johdosta. Miksi tiedotus sitten ei ole osoittautunut toimivaksi? Samankaltaisia tuloksia tiedotuksen riittämättömydestä ja kehityksen tarpeesta on kuitenkin saatu jo aiemmasta vuonna 2005 tehdystä käyttäjäkyselystä. Miksi muutosta ei ole tapahtunut? Tässä kohtaa on syytä kohdistaa huomio Infopankki-palveluun varattuihin resursseihin. Vuonna 2005 palvelun toimitustaylläpiti yksi päätoiminen henkilö. Tuolloin keskimääräinen kuukausittainen kävijämäärä liikkui 38.000 paikkeilla ja kieliversioita oli seitsemän. Nyt keskimääräinen kävijämäärä kuukaudessa on noussut jo 245.000:een, palvelu toimii jo 15 eri kielellä ja sisältöjä on tullut lisää. Vakituista henkilökuntaa toimituksessa on edelleen yksi.

Ei siis ihme jos tiedotus on riittämätöntä, sillä siihen ei yksinkertaisesti ole ajallisia tai rahallisia resursseja. Sama ongelma koskenee myös Infopankin kaupunkitoimitusten viestintää, sillä tiedotukseen erikseen varattuja resursseja ei juurikaan ole ja päivitystyötäkin tehdään usein ylimääräisenä oman päätyön ohessa. Syitä voi olla useita mutta tosiasia on se, että resurssit ovat riittämättömät kattamaan tiedottamisen tarpeita. Näin ollen palvelu ei tällä hetkellä tavoita suurta osaa niistä käyttäjistä, joille sen hyöty olisi suuri.

Johtopäätöksiä ja kehitysehdotuksia

Infopankki tavoittaa pääkäyttäjä-kohderyhmästä osan todella hyvin. Tämä osa maahanmuuttajista etsii itse aktiivisesti tietoa ja käyttää verkkoa luonnollisena osana tiedonhakua. Tämä kohderyhmä on myös koulutettua ja hyvin työllistynyttä. Lisäksi Infopankki tavoittaa potentiaalista työvoimaa myös ulkomailta. Infopankin ominaisuutta toimia apukeinona työperäisen maahanmuuton edistämiseksi olisikin korostettava ja hyödynnettävä enemmän.

Tilastot osoittavat kuitenkin, että maahanmuuttajista melko pieni osa, jopa alle 10 prosenttia on tullut Suomeen työperäisistä syistä. Suurin osa saapuu maahan mm. perhesiteiden perusteella, pakolaisena tai turvapaikanhakijana. Kyselyn vastaajaprofiili kuitenkin viittaa siihen, että Infopankin käyttäjistä suuri osa kuuluu juuri tähän työperäisistä syistä maahan muuttaneiden 10 prosenttiin. Voidaan siis epäillä, että Infopankki ei tavoitakaan kaikkia maahanmuuttajaryhmiä yhtä tehokkaasti. Tätä olisi syytä tutkia tarkemmin ja pohtia erilaisten maahanmuuttajaryhmien tiedotuskanavia.

Infopankin tulevilla kielivalinnoilla tulisi kohdistaa huomio kyselyssä esitettyihin yleisimpiin kielitoiveisiin; italiaa ja saksaa, sekä huomioida mm. thain kielen edustajien kasvava osuus Suomen väestöstä. Myös ruotsinkielisiin sivuihin panostamisesta on syytä käydä keskustelua. Kyselyn vastaajista yksikään ei puhunut äidinkielenään ruotsia. Ruotsinkielisen tiedon tarjonta Suomessa on muutenkin korkealla tasolla, joten Infopankki ei pysty tarjoamaan mitään lisäarvoa lukuunottamatta ”tiedon poluttamis” -ominaisuutta.

Viranomaisten Infopankin käyttöä tulisi tehostaa selventämällä heille Infopankin konseptia ja käyttötapoja. Harva viranomaisvastaajista käytti palvelua muulla kuin suomen kielellä vaikka juuri eri kieliversioiden käyttö asiakkaan kanssa on yksi Infopankin tärkeitä ominaisuuksia. Ehkä käyttötavoista voisi kertoa enemmän sivuilla, viranomaistiedotteissa tai koulutustilaisuuksissa. Juuri koulutustilaisuuksia pyydettiin lisää viranomaiskäyttäjryhmän vastauksissa.

Sisällöllisesti Infopankki todettiin vastausten perusteella jo melko toimivaksi. Pääkäyttäjryhmän taholta kuitenkin toivottiin tietoa laajemmin Suomen kieli-, Työ- ja Sosiaalipalvelut –osioihin sekä yleensä ottaen enemmän yksityiskohtaista tietoa. Lisämateriaaleista onkin hyvä käydä keskustelua ja samalla tehdä periaatepäätös siitä, kuinka laajaksi palvelua halutaan kehittää. Edellyttäen tietenkin, että siihen resursseja myönnetään. Olisi myös syytä miettiä sitä, onko Infopankin konsepti ”tiedon poluttajana” ja käyttäjän eteenpäin ohjaajana välittynyt pääkohderyhmälle. Ehkä konseptia olisi syytä selventää käyttäjille kertomalla asiasta tarkemmin sivuilla.

Toiveita ja vaateita esitetään koko ajan Infopankin kehittämiseksi ja laajentamiseksi ja palvelun käyttäjien määrä kasvaa tasaista tahtia. Yhtenä kehitysvaihtoehtona voidaan pohtia Infopankin kehittämistä laajemmaksi ja kattavammaksi tietopankiksi, jossa tarvittava yksityiskohtaisempi tieto löytyy ilman linkitystä eteenpäin. Tämä vaatii kuitenkin aivan eri ulottuvuuden resursseja kuin mitä Infopankilla tällä hetkellä on käytettävissään. Omat haasteensa tuovat myös tietojen oikeellisuuden ja ajankohtaisuuden seuraaminen sekä ylipäätään niin suuren tietokokonaisuuden hallinta teknisesti ja toimituksellisesti. Toki riittävällä määrällä aikaa, henkilökuntaa, rahoitusta ja toimijoita palvelu olisi mahdollista toteuttaa tällaisena. Lähitulevaisuudessa on kuitenkin viisaampaa asettaa tavoitteeksi Infopankin budjetin kasvattaminen edes siinä määrin, että esim. tämän kävijäkyselyn kautta saadut pienemmät sisältölisäykset sekä muut toimituksissa jo kipeästi kaivatut päivitykset saataisiin toteutettua.

Tulokset osoittivat myös, että pääkäyttäjryhmän vastaajat olivat melko tyytymättömiä Infopankin linkkien takaa löytyviin muihin verkkosivuihin, joissa tietoa löytyi vain suomeksi. Tämä ei ole suoranaisesti Infopankin ongelma mutta vie osittain pohjan Infopankin konseptista. Painostusta olisi siis suunnattava virastojen omien käännöstöiden toteuttamiselle. Lisääntyvä maahanmuutto varsinkin työperäisistä syistä on tosiasia ja kattavan sekä ymmärrettävän Suomi-tiedon tarjoaminen mahdollisimman nopeasti on yksi avaintekijöistä maahanmuuttajien integroitumisessa yhteiskuntaan. Infopankki on tässä asiassa hyvin keskeisessä asemassa mutta yksin palvelu ei pysty maahanmuuttajien kaikkiin tiedollisiin vaatimuksiin vastaamaan.

Palvelun käännösteksteihin oltiin käyttäjien keskuudessa pääosin tyytyväisiä ja vastaajat kokivat myös palvelun helpoksi käyttää. Vain muutamia lisäohjeita kaivattiin mm. tulostamiseen. Myös Infopankin aihealueiden valintaan oltiin niin pääkäyttäjryhmän kuin viranomaisvastaajien keskuudessa tyytyväisiä. Kaikkia aiheita pidettiin tarpeellisena tai melko tarpeellisena.

Uusia sisältötoiveita olivat mm. kustannusvertailu Suomen ja muiden maiden välillä, nuorisotyö, oppisopimuskoulutus sekä ”uusimmat linkit” -lista.

Vastaajat kaipasivat sivuille myös kysymys/vastaus-palvelua. Tämä palvelu on jo suunnitteilla ja kyselyn tulokset vain vahvistavat sen tarvetta. Samalla se toimii myös osittaisena ratkaisuna siihen että pääkohderyhmän vastaajat kaipasivat enemmän esimerkkejä sivuille. Palvelussa julkaistavat kysymykset ja vastaukset toimisivat juuri tällaisina.

Kaupunkisivujen käyttö ei ole vielä paras mahdollinen, 35 prosenttia pääkäyttäjryhmästä ei ollut hakenut tietoa lainkaan kaupunkisivuilta. Tiedonhaku oli keskittynyt Helsinkiin, yli puolet kaikista hakijoista oli hakenut tietoa Helsingistä. Suurin syy kaupunkisivujen käyttämättömyyteen oli se, että vastaajat eivät olleet tietoisia kaupunkisivuista. Kaupunkien tiedotusta olisi siis parannettava.

Viranomaiset pitävät Infopankista tiedottamista riittämättömänä. Myös viranomaisilta pääkäyttäjille välittyi tietoa yllättävän vähän. Pääkäyttäjryhmästä selkeästi suurin osa löysi Infopankin verkosta löytyvän linkin kautta ja vain kuusi prosenttia ilmoitti saaneensa tietää Infopankista viranomaisilta. Sitä kysely ei kuitenkaan pysty kertomaan johtuuko tämä tulos siitä, että viranomaiset eivät tosiaankaan välitä tietoa eteenpäin vai onko esim. infoähky kyseisessä asiakaspalvelutilanteessa maahanmuuttajalle niin suuri, että Infopankki yksinkertaisesti unohtuu.

Viranomaiset toivoivat kehitystä niin sisäiseen kuin ulkoiseen tiedottamiseen. Keinoina voitaisiin käyttää mm. koulutustilaisuuksia virastoissa, tiedottamista maahanmuuttajien asiointipisteissä ja kohtaamispaikoissa, mainosmateriaalin jakamista virastoissa ja kirjastoissa, Infopankki-linkkien määrän lisäämistä muilta sivuilta sekä mainostamista eri medioissa.

Poimittuja:

"Entisenä maahanmuuttajakouluttajana voin vain haikeasti sanoa, että olisin kovasti kaivannut juuri tällaista kaiken tiedon kokoavaa lähdettä. Bravo! "

"Palvelu on tehty maahanmuuttajan tarpeista lähtien, toisin kuin viranomaisten verkkopalvelujen huomattava enemmistö. "

"Infopankki on näin asiakasneuvojan kannalta hyvä, sopivasti elämän tärkeiltä osa-alueilta infoa sisältävä sivusto. Monikielisyytensä kautta se palvelee juuri sen maalaisia kuin täällä suomessa on maahanmuuttajia. Asiat on hyvin jaoteltu ja rajattu. Kiitos sivustosta! "

"Sivut ovat hyvät, tällä hetkellä ei tarvetta muutoksiin. "

"Kaiken kaikkiaan olen nykyiseen muotoon tyytyväinen. Tietysti tietoa voisi olla enemmän äidinkielelläni, mutta toisaalta kun kerran haluan tulla Suomeen, on tiedettävä asioita suomeksi, mihin Infopankin sivut antavat mahdollisuuden. Kiitos teille! "

"Kiitos, kaikki on hyvää! "

"Mielestäni kaikki on erittäin hyvin, menestystä teille. "

5. Kyselyn kaikki tulokset

1. Miksi yleensä vieraillet Infopankissa? (Tämä ensimmäisen kysymyksen avulla jaettiin vastaajat pääkäyttäjälomakkeelle ja viranomaiskäyttäjälomakkeelle.)

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
etsin tietoa itseäni varten	95	40,08%					
etsin tietoa ystävää tai sukulaista varten	20	8,44%					
viranomaisena / työn puolesta (esim. kunta-alan, valtiohallinnon tai järjestön työntekijänä)	101	42,62%					
jokin muu, mikä?	21	8,86%					
Yhteensä	237	100%					

jokin muu, mikä?

hem kendim icin hem arkadaslarim icin bilgi edinmek amaciyla (Tarkoitukseni on hakea tietoa sekä itselleni että ystäväilleni.)

Kerään tietoja

waxaan tahay saaxiibkey ayaan rabaa inan caawiyo (Halusin auttaa ystävääni)

meidän yritys on hyväksytty sinne, palvelustamme kerrotaan

tämä on ensimmäinen kerta kun olen täällä. Sain linkin ja kävin tutustumassa.

I would like to retire to Finland when done working (Haluaisin vetäytyä eläkkeelle Suomeen)

ديزملنا ففرعم طقف ديرا فصلناخ تيرئازج تيحيت ... (Vilpittömät algerialaisterveiset. Haluan ainoastaan lisätietoa.)

flyttat från Sverige (muuttanut Ruotsista)

sika mundesi te qenderoj ne finland (Miten voin jäädä Suomeen.)

Jam i interesuar (Kiinnostaa.)

työvoimaneuvoja

ulkomaalaisten vaihto-opiskelijoiden opastamiseen

فصدصلاب قيديص نم ناونعلا اتملست (Sain osoitteen eräältä ystävältä sattumalta.)

uteliaisuus

että voisin auttaa tietoa etsiviä

comment s'immigrer en finland (Kuinka voi muuttaa Suomeen)

i visit info bank because my fiancee' is telling me to look that web sites (Tulin käymään Infopankissa, koska sulhaseni kehotti)

Uteliaisuus sen sisällöstä

to learn finnish (oppiakseni suomea)

iyo inaan aniga ahaan si fiican wax uga sii ogaado bangiga wararka (Halusin itsekin saada hyviä tietoja Infopankista)

ulmomaalaiselle työntekijäälle työlupa hakmusta etsimässä

Pääkäyttäjälomake:

2. Pääkäyttäjä: Mikä on äidinkielenesi?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
suomi	25	17,86%					
ruotsi	0	0,00%					
englanti	5	3,57%					
viro	13	9,28%					
ranska	4	2,86%					
venäjä	34	24,29%					
somali	2	1,43%					
serbokroatia	3	2,14%					
turkki	7	5,00%					
espanja	4	2,86%					
albania	5	3,57%					
persia	7	5,00%					
arabia	7	5,00%					
kiina	5	3,57%					
jokin muu, mikä?	19	13,57%					
Yhteensä	140	100%					

jokin muu, mikä?

украинский (ukraina)

German (saksa)

GERMAN (saksa)

Italian (italia)

Polish (puola)

Dutch (hollanti)

italian (italia)

italian (italia)

kurdi

puola

liettua

Lithuanian (liettua)

le kabyle (kabyyli)

filipino

Myanmar


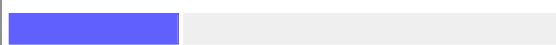
Kurdi

italien (italia)

waa ingiriis,finnish iyo carabi (englanti, suomi ja arabia)

Kinyarwanda

3. Pääkäyttäjät: Käytätkö Infopankkia yleensä omalla äidinkielelläsi vai jollakin muulla kielellä?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
Käytän Infopankkia omalla äidinkielelläni.	96	69,06%					
Käytän Infopankkia jollakin muulla kielellä. Millä kielellä ja miksi?	43	30,94%					
Yhteensä	139	100%					

Käytän Infopankkia jollakin muulla kielellä. Millä kielellä ja miksi?

basta kendi dilimde yararlaniyorum ama ingilizce ve Fince sayfaları da kullanıyorum çünkü ayrıntılı bilgiler genellikle fince oluyor (Käytän hyväkseni aluksi omaa kieltäni, mutta käytän myös englanninkielisiä ja suomenkielisiä sivuja, koska yleensä tarkemmat tiedot ovat suomen kielellä.)

русский, финский - больше информации (venäjä, suomi - enemmän tietoa)

English (englanti)

ENGLISH, BECAUSE IT IS WELL KNOWN (englanti, koska se on yleisesti tunnettu)

English, because there is not Italian (englanti, koska vaihtoehtona ei ole italiaa)

ranska, mieheni on ranskalainen

suomi tai ingirishi

Polish, website not available in this language

Suomi, Minä opiskelen suomen kieli kursilla.

Kävin katsomassa sekä venäjän- että suomenkielisiä sivuja. Tietyistä asioista on tutumpi lukea suomeksi. Lisäksi kääntäjänä minua kiinnostaa venäjännösten laatu.

English as that is currently my working language (Englanti, koska käytän sitä tällä hetkellä työkielenä)

Englanniksi, koska miesystäväni on kreikkalainen, ja juuri hanta varten haemme tietoa. kreikankielta ei ole tarjolla.

امدیج ایبتلا تینانشلا غللا انال تیسرفلا (Ranska siksi, että se on toinen osaamistani kielistä.)

Har bott i Sverige 20 år (Olen asunut Ruotsissa 20 vuotta)

INGLES (englanti)

in english, because i m more used to speak english in finland instead of my native language (englanniksi, koska olen tottunut käyttämään Suomessa englantia oman äidinkieleni sijaan)

finlandeze (suomi)

venäjä, englantia, muut kielet: esittelen infopankkia ja sen käyttöä asiakkailleni.

eesti teine emakeel (viro toinen äidinkieli)

there are no italian pages (ei ole italiankielisiä sivuja)

english,because there is no italian language (englanniksi, koska italiankielisiä sivuja ei ole)

farsi

suomi - käyttökieleni

suomenkielellä, koska en voi valitse bosnia, joka on minun äidinkieli

Suomea, helpompi

Suomen kielellä, koska asuessa Suomessa haluan ja yritän käyttää sitä mahdollisimman useammin.

English - i understand it best (Englanniksi, ymmärrän sitä parhaiten)

français (ranska)

finnois recherche d'informations pour des expatries francais (suomeksi, haen tietoa ranskalaisille maastamuuttajille)

i use english language to the info bank, because in english i understand the topic or i understand what they are trying to say (Käytän Infopankkia englanniksi, koska englanniksi ymmärrän parhaiten aiheen tai sen mitä he yrittävät sanoa)

Gahi Fanlandi estefade mikonam (Joskus käytän infopankkia suomen kielellä.)

suomi

Sekä omalla äidin kielelläni että suomen ja englannin kielellä.

Twi from Ghana

Il n'y a pas d'italien (Ei ole italian kieltä)

Finnish (suomi)

finnish (suomi)

fininshkaa ka bartaa (Opettelen suomea Infopankista.)

Finnish because it has more comprehensive info (Suomeksi, koska se on helpommin ymmärrettävää)

suomi,ranska,englantia. koska oman äidinkieli ei ole saatavilla

English because i understand English better than my mother tounge. (Englanniksi, koska ymmärrän englantia paremmin kuin äidinkieltäni)

4. Pääkäyttäjät: Ovatko tällä kyseisellä kielellä Infopankissa esiintyvät tekstit mielestäsi helposti ymmärrettäviä ja luettavia?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
kyllä	128	93,43%					
eivät, miksi?	9	6,57%					
Yhteensä	137	100%					

eivät, miksi?

ссылки даются на государственные сайты, где информация на финском и нет перевода на русском языке (annetaan linkkejä valtiollisille sivuille, joissa tiedot ovat suomen kielellä eikä niitä ole käännetty venäjäksi)

翻译得很不流畅 (Käännös ei ole sujuva)

...ئىيۇخ نىيۇغۇللۇق ئاھىللىك ئىشلىرى (Ainoastaan niissä on joitakin kieliopillisia kielivirheitä.)

it is not my natif language (se ei ole äidinkieleni)

دعب اهلك اهارقأ مل (En ole vielä lukenut niitä kaikkia.)

На русском языке предоставлена только общая информация. Что касается подробностей, даны ссылки на финские сайты, что не особенно понятно. (Venäjäksi on vain yleistä tietoa. Yksityiskohtia koskevat linkit ovat suomenkielisille sivuille, mitä en erityisesti ymmärrä.)

Gahi oghat az kalamate sakht va ghadimi estefade mishe ke fahmidanesh sakhte..amma khob kam estefade mishe (Joskus käytetään vaikeita ja vanhoja sanoja, joita on vaikea ymmärtää... Näitä tapauksia on tosiaan vähän.)

Becase i can read and understand (Koska voin lukea ja ymmärtää)

5. Pääkäyttäjät: Kauanko olet asunut Suomessa?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
alle 6 kuukautta	10	7,25%					
alle vuoden	7	5,07%					
1-3 vuotta	23	16,67%					
3-10 vuotta	20	14,49%					
yli 10 vuotta	36	26,09%					
en asu Suomessa	42	30,43%					
Yhteensä	138	100%					

6. Pääkäyttäjät: Milloin sait ensimmäisen kerran tietää Infopankista?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
ennen Suomeen tuloa	22	16,18%	<div style="width: 16.18%; background-color: blue;"></div>				
heti Suomeen tultuani	8	5,88%	<div style="width: 5.88%; background-color: blue;"></div>				
muutamia kuukausia Suomeen tuloni jälkeen	22	16,18%	<div style="width: 16.18%; background-color: blue;"></div>				
useita vuosia Suomeen tuloni jälkeen	24	17,65%	<div style="width: 17.65%; background-color: blue;"></div>				
muu ajankohta, mikä?	60	44,12%	<div style="width: 44.12%; background-color: blue;"></div>				
Yhteensä	136	100%					

muu ajankohta, mikä?

Buscado ayuda para aprender Fines (Etsiessäni tietoa suomen kielen kurseista.)

bilgi bankasi kurulmaya baslandigi siralarda, o ara Finlandiya'da göçmenler nereden bilgi edinebilirler baslikli bir arastirma yapmistim universitede (Silloin, kun Infopankki perustettiin. Silloin tein yliopistossa "Mistä pakolaiset saavat Suomessa tietoa" -nimisen tutkielman.)

через год, когда пошла на языковые курсы финского языка (vuoden kuluttua, kun menin suomen kielen kurssille)

今天, 5月2号, 2007 (Tänään, 2. toukokuuta, 2007)

Today because I receive an e-mail by the Students Organisation (Tänään, koska sain sähköpostin opiskelijajärjestöltä)

Kada sam video Srpsko Finsko drustvo sajt na internetu, koji mi je dala moja devojka koja je iz Finske inace Finkinja. (Suomessa asuvalta tyttöystävältäni sain tietoa serbo-internetsivustosta.)

waxaan ogaaday hal sano ka hore (Sain siitä tietoa vuosi sitten.)

netistä löysin vuonna 2006 kun mietin missä meidän toiminnasta voisi kertoa

rasmustiedotteesta

aujourd'hui (tänään)

непосредственно сейчас (välittömästi nyt)

2007-05-05, 我还未到过芬兰, 但想去那里旅行。 (En ole vielä käynyt Suomessa, mutta aion lähteä matkalle Suomeen.)

pole veel soome jõudnud, kuid tahan tulla (En ole vielä ehtinyt Suomeen, mutta haluan tulla.)

when surfing the Rovaniemi website looking for information (Etsiessäni tietoa Rovaniemen verkkosivuilta)

ennen kun miesystäväni muuttaa suomeen

طوق 07 04 2007 (Vasta tänään 07.04.2007.)

på Stadens hemsida (Kaupungin verkkosivuilla)

työn puitteissa, nyt

joulukuussa 2006

mbas 7 viteve (7 vuotta sitten)

09052007

во время поиска вакансий по работе (etsiessäni työpaikkoja)

Heti kun infopankista saatu tieto työhallintoon.

viimase aastajooksu (viimeksi kuluneen vuoden aikana)

just now (juuri nyt)

olen suomalainen, sain tietää sivustosta koulun kautta

Via Le net au Maroc (Marokossa netin kautta)

two weeks ago (kaksi viikkoa sitten)

2 monthes ago (kaksi kuukautta sitten)

haettuani yliopistoni kansaivaliseksi tutoriksi

تريصق تقدم ذنم Lyhyen aikaa sitten.

Tässä kun otitte yhteyttä!

juuri nyt

kun info-panki ilmestyy

Pari kuukautta sitten kun tuli ajankohtaiseksi muuttaa takaisin Suomeen

ennen 5 min., sain tietoja Liettualaisten yhdistyksen kautta. Heti tulin tutustumaan sivuun!

В 2006 году (Vuonna 2006)

16.05.2007

j'ai pas entendue parlé (en ole kuullut puhuttavan)

paar kuud tagasi (pari kuukautta sitten)

muutama kuukausi sitten

3 года назад (3 vuotta sitten)

i only learn info bank this time only, this month of may 21, 2007 (Sain tietää Infopankista vasta nyt 21.5.2007)

2007 toukokuu

asu suomessa 8 vuotta,täänän auki ja löyty

from google site since 2 years (Googlestä kaksi vuotta sitten)

töissä, sosnetin kautta

AU COURS DE MES RECHERCHES AVANT DE VENIR VIVRE EN FINLANDE (ETSINTÖJENI AIKANA ENNEN SUOMEEN ASUMAAN TULOANI)

just now (juuri nyt)

узнала из газеты (sain tietää sanomalehdestä)

in a seminar, 1999 (seminaarissa 1999)

internetistä jokunen kuukausi sitten

I was at Caisa when it was being developed and launched (Olin Caisassa sen kehittelyn ja julkaisun aikaan)

7. Pääkäyttäjä: Mistä sait tietää Infopankista?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
viranomaisilta (esim. työvoimatoimisto, sosiaalitoimisto tms.)	9	6,47%					
järjestöstä tai yhdistyksestä	6	4,32%					
työpaikalta	15	10,79%					
koulutuksessa tai kurssilta	14	10,07%					
ystäviltä, tuttavilta tai sukulaisilta	9	6,47%					
esitteestä, mainoksesta tai artikkelista	7	5,04%					
toiselta Internet-sivustolta linkin kautta	54	38,85%					
jostain muualta, mistä?	25	17,99%					
Yhteensä	139	100%					

jostain muualta, mistä?

Caisa bunyesinde bilgi bankasini ilk koordine eden kisiden (Henkilöltä, joka ensimmäisenä oli Caisassa tekemässä Infopankkia.)

Trought the mailing list of the Student Union of the University of Helsinki (Helsingin yliopiston opiskelijaliiton sähköpostilistan kautta)

rasmus-verkkolehden kautta

Ovu Adresu ,ovog sajta sam dobio od moje devojke koja je inace Finkinja iz Finske (Sain siitä tietoa Suomesta suomalaiselta tyttöystävältäni.)

waxaan ogaaday saaxiib an isa naqano (Ystävä kertoi minulle siitä)

Tein google hakuja koittaen löytää psykologian alan hakemistoja

kurssilta

s-posti

surfing Rovaniemi.fi

لقوق شحبلا لرحم ربع (Googlen hakukoneelta.)

Caisan työntekijältä jossain koulutuksessa + infopankin mainoksista, jotka tullut muistaakseni postin välityksellä aikanaan.

otsisin ise informatsiooni ingeri soomlaste kohta (Etsin itse tietoa inkerinsuomalaisista.)

Itnet list - TUT

yliopistosta

google search (Google-haulla)

infopankin e-mail

via email from student network (opiskelijaverkoston lähettämästä sähköpostista)

search in google (Google-haulla)

from my fiancee' which is a finnish people (Sulhaseltani, joka on suomalainen)

tieto siitä lähetettiin sähköpostiini

www.mol.fi

juhuslikult sattusin peale (Löysin sattumoisin.)

google

juhuslikult sattusin peale (Löysin sattumoisin.)

Uvi.fi

8. Pääkäyttäjät: Mistä asiasta kaipasit eniten tietoa Suomeen saavuttuasi?

Elukoha otsimisel soome ja ka töökohta otsimisel. (Asunnon hakemisesta Suomessa sekä työpaikan hausta.)

suomen kielen kurssit

Me gustaria que agregaran informacion sobre becas y proyecto de estudio. (Haluaisin, että lisäisitte tietoa apurahoista ja opintosuunnitelmasta.)

трудоустройство (työllistymisestä)

Жена работает в Финляндии 4 года, но плохо ориентируется в законодательстве. Мало и плохо знает свои права и обязанности. Я ей помогаю. Нуждается в информации о социальной помощи КЕЛА людям в период адаптации. Живет самостоятельно, без КЕЛА, используя только советы и помощь знакомых. (Vaimo on työskennellyt Suomessa 4 vuotta, mutta on huonosti perillä lainsäädännöstä. Tietää vain vähän ja huonosti omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Minä autan häntä. Hän tarvitsee tietoa KELAN ihmisille antamasta sosiaaliavusta kotoutumisjakson aikana. Asuu yksin, ilman KELAA ja hyödyntää vain tuttavien neuvoja ja apua.)

16 yıl önce her konuda bilgiye ihtiyacim vardı, ve bilgi veren yoktu, sorsanız bile insanların agzından cimbizla laf alıncı için ve yabacılardan ne tür bilgiye ihtiyaçları olacağını bilmedikleri için hiç bilgi alamıyordum, şimdi durum çok daha iyi ama hem medikal konularda hem de devlet kurumlarında hala göçmenlere hizmet konusunda çok çok zayıflar. Daha doğrusu Fin musteriye bile hizmet anlayışı yok, hala devlet söyler kul hizmet eder zihniyeti var. (16 vuotta sitten kaipasin tietoa kaikista asioista, eikä kukaan kertonut mitään. En saanut tietoa, vaikka kysyin, sillä ihmisten suut olivat tiukasti kiinni eikä kukaan sitä paitsi tiennyt, mitä tietoa ulkomaalaiset olisivat tarvinneet. Nyt tilanne on paljon parempi, mutta edelleen sekä terveydellisissä asioissa että valtion virastoissa pakolaisia kohdellaan huonosti. Jos totta puhutaan, niin eivät suomalaisetkaan saa sen parempaa kohtelua osakseen, täällä on edelleen voimassa valtio määrää, kansalaiset tottelevat -systemi.)

1. В юридической (вопросы, касающиеся разрешения на пребывание членов семьи работающего в Финляндии иностранца). 2. В информации, связанной с медицинским обслуживанием в Финляндии. 3. В информации о курсах финского языка. (1. Juridisista asioista (Suomessa työskentelevän ulkomaalaisen perheenjäsenten oleskelulupaa koskevista asioista). 2. Suomen terveystalvueluita koskevaa tietoa. 3. Tietoa suomen kielen kurseista.)

Load, eluase (luvat, asuinpaikka)

информации по выплате пособий, по уходу за ребенком и образовании (tietoa avustusten maksamisesta, lastenhoidosta ja koulutuksesta)

kogukonna, töökohtade ja majutuse (yhteisöstä, työpaikasta ja asumisesta)

to find a football team (miten löytää jalkapallojoukkue)

Where to get registered. How to get a bank account. How to buy a card for transport. Where I can buy cheap food. Where I could meet people outside university. (Missä rekisteröityä. Miten saada pankkitili. Miten ostaa matkakortti. Mistä ostaa edullista ruokaa. Missä tavata ihmisiä yliopiston ulkopuolella.)

Accommodation and funding to study or job (Asumisesta ja opiskelun rahoittamisesta tai työstä)

työlupa-asioista, auton maahantuonnista, sairauskäytänteistä, rahatuesta, kielikursseista, vapaa-ajan tapahtumista

Interesuje me , da li neko ko zeli da se preseli da zivi u Finskoj, mora da ima završenu vojnu obavezu u zemlji iz koje je , npr , ja je nemam , pa me interesuje da li bi mi to pravilo probleme da pre mog sluzenja vojse dodjem u Finsku ili posle , jednostavno me posavetujete ili uputite na pravi odgovor? Hvala. (Minua kiinnostaa tietää, jos joku haluaa muuttaa Suomeen asumaan, täytyykö hänellä olla asevelvollisuus suoritettuna siinä maassa, josta hän tulee? Tuleeko minulle ongelmia, jos ennen asevelvollisuuden suorittamisesta tulen Suomeen, tai sen jälkeen, yksinkertaisesti, neuvotteko minua tai opastatteko saamaan oikean vastauksen? Kiitos.)

waxaan u bahday in ley caawiiyo sabbto ah wadaan ka sharcigisa ma aqonin (Olen tarvinnut apua, koska en tiennyt maan lakeja.)

Jos olisin ulkomaalainen, kaipaisin käytännön neuvoja työnhakuun, nimenomaan yksityisen sektorin kautta saatuina, ei vain viranomaisilta. Näin siksi että yksityiset yritykset työllistää suurimman osan ihmisistä. Minusta on tosi hyvä että infopankki hyväksyy yritykset sivuilleen eikä rajoitu kertomaan vain viranomaispalveluista.

Olen Suomen kansalainen: Sain tietoa maahanmuuttajista mm. infopankin kautta

information de s'établir et de travailler en Finlande (Tietoa siitä, miten asettua Suomeen ja työskennellä Suomessa)

for Helsinki: where to register for Helsinki residence to get a certificate for HKL (Helsingille: missä rekisteröityä helsinkiläiseksi, jotta saa todistuksen HKL:ää varten)

Suomalainen laki on, missä minä voin löytää työ.

Opitus, sosialipalvelu

Missä voi opeskella minun tyttäreni, miten pasee kielikurssille.

Työnhaku

Нуждался бы в информации о действующем законодательстве и работе (Tarvitsin tietoa voimassaolevasta lainsäädännöstä ja työstä)

旅游信息 (Turisteille tarkoitettuja tietoja)

currently not for me this question as I do not live in Finland yet. (Tällä hetkellä kysymys ei koske minua, koska en asu Suomessa vielä)

is bulma (Työn löytäminen)

یدمو خیراتلا ربع امبغش تالاضنو ففاقشو عقومو خیرات نع مککنب تاحفص یدحل یف ثیدحل ایئاجرف دندنلنف نع ءیش یأ ملع ال ندمتو مرضحت لموعو متبیط عفاودو ثعابو رداصمو امبغش تازیئم نع و ففاقشو ءیعامتج او ءیداصتقا قوقک ابترهأ قراق یف امتیمهأ اریخ او الوأ ءیناسنل ال یف قوخ ال امیأ مکیلع مالسل او (En tiedä mitään Suomesta. Haluaisin keskustelua jollakin pankkinne sivulla sen historiasta, asemasta, kulttuurista ja kamppailuista kautta historian sekä sen tärkeyden merkityksestä Afrikan mantereella taloudellisena, yhteiskunnallisena ja kulttuurisena voimana sekä tämän kansan erikoispiirteistä, lähteistä, motiiveista ja vaikuttimista, hyvästä luonteesta, tekijöistä ja sen sivistyksestä. Tervehdys teille veljet ihmiskunnassa ensimmäisenä ja viimeisenä.)

finlandiyada evlilik,oturma,calisma izni (Avioliitto, oleskelu- ja työlupa Suomessa)

Praktiska saker. (Käytännön asioista.)

finlandiya hakkinda genel bilgiler (Yleistä tietoa Suomesta)

LENGUA Y CULTURA (KIELI JA KULTTUURI)

about permit, work or study and allowances (luvasta, työ- tai opiskelu ja avustuksista)

per ligjet e drejtorise per emigrim, dhe per te drejtat e te huajve qe jetojne ne finland me lejeqendrim zyrtar. (UVI:n laista ja Suomessa asuvien ulkomaalaisten oikeuksista, ulkomaalaisten, joilla on virallinen oleskelulupa.)

Необходимые документы, процедура их представления (перевод), условия получения городской квартиры, оформление детей в школу/детский сад. Социальное обеспечение, дотации на жилье и проживание. (Tarvittavista asiakirjoista, niiden esittämisjärjestyksestä (käännös), kaupungin asunnon saamisen edellytyksistä, lasten pääsemisestä kouluun/päiväkotiin. Sosiaaliturvasta, asumistuesta ja asumisesta.)

qeshtjet e vizave, perse eshte katastrofu dhe veshtirsu qe shtja vizore (Viisumiasioista. Miksi on niin vaikeaa saada viisumi.)

Une dua te di mashume per kulturen e finlandes, pore edhe dua te integrohem ne shoqerin Finlandeze sa me pare qe eshte e mundur. Dua te keme informata qe ka te bej me shtetin e Finlandes ne te gjitha aspektet per njohuri. (Haluan tietää enemmän suomalaisesta kulttuurista ja haluan sopeutua suomalaiseen yhteiskuntaan mahdollisimman nopeasti. Haluan enemmän tietoa suomen valtiosta.)

所有信息 (Kaikki tiedot)

Gjithëqka qe kishte te bente me Finlanden (Kaikesta, mikä liittyi Suomeen.)

finlandiyadaki is alaninda bilgi almaya gereksinim duydum (Halusin saada tietoa työoloista Suomessa.)

информации о изучении финского языка в интернете. (tietoa suomen kielen opiskelusta internetissä.)

Missä ja miten voisin opiskella suomea. Infopankista puuttuu tieto mistä kaupasta voisi osta suomen kielen oppikirjoja, mahdollisesti infopankin kävijän äidinkielellä. Monesti kysytään mistä mahdollisesti saa osta sanakirjan. Infopankin tietoa kaivataan myös seuraavilla kielillä: vietnam, thai, urdu, burma, puola, albania, bulgaria, slovakki.

ei ela soomes (en asu suomessa)

keele õppe, ja töö otsimine (kielen opiskelu ja työnhaku)

shop opening and closing time, bus service and guides (kauppojen aukioloajoista, bussiliikenteestä ja -oppaista)

- Permits - Work rules for spouses - insurance companies (Luvista, puolison työsäännöistä ja vakuutusyhtiöistä)

asuminen, yleiset huomioitavat käytännön asiat, kuten pankkipalvelut, normaali käytännöt eri palveluissa; eri maissa eri palvelut toimivat eri tavoin, joten erityishuomioita koskien tärkeitä asioita on hyvä esitellä näkyvästi. Kriisitilanteista ja lääkäripalveluista on hyvä olla helposti löydettävissä tieto, sillä ne on ensiarvoisen tärkeää löytää helposti, kun niitä eniten tarvitsee, silloin ei usein ole ylimääräistä aikaa/energiaa käytettävissä.

Apprendre le Finlandais en Finland .Actuellement je suis au Maroc et je cherche à venir en Finland pour apprendre cette langue déjà cité car j'ai une licence en Etudes Françaises . (Oppia suomea Suomessa. Tällä hetkellä olen Marokossa ja pyrin tulemaan Suomeen opiskellakseni mainittua kieltä, sillä minulla on tutkinto ranskan kielessä.)

im living in italy ,im egyptian ,and i hope to find information about the enviornmental education (asun Italiassa, olen egyptiläinen ja toivon löytäväni tietoa ympäristökoulutuksesta)

تېبىر علاب تامول عم Tietoa arabiaksi.

1. Организация бизнеса в Финляндии (1. Liiketoiminnasta Suomessa)

Необходима была информация об обучении, курсах. (Tiedot koulutuksesta ja kurseista olisivat välttämättömiä.)

mahdollisuudesta opiskella suomen kieltä ja kulttuuria

社会保障,居住许可 (Sosiaaliturvatiedot, asumisluvat)

Elämise, töötamise ja muudes küsimustes. (elämiseen, työskentelyyn ja muuhun liittyvissä kysymyksissä.)

hemeye mawarede dakhele sait (Kaikki infopankin aiheet olivat tarpeellisia.)

työn saannin mahdollisuuksista

ei mistään, tietoa on riittävä jos käytät joka päivä net-iä, luet päivänlehtiä, katsot tv-uutisia ja paras ratkaisu, joka ei ole helppo jutu, jos olet työssä ja sinulla on jokapäivä kontakteja muiden ihmisten kanssa.

اهداءگش زوم و اه بروك (Kursseista ja oppilaitoksista.)

Koska Liettuassa ja Suomessa työ- sekä sosiaali elämät ovat aika erilaisia, parhaat tiedot sain kyllä vasta silloin, kun tulin Suomeen. Vaikka tietoja voi löytää internetissäkin, on aika vaikeaa ymmärtää tilanteen netin kautta, kun itse et ole paikalla. Eniten kaipasin tietoa varmaankin elämän aloittamisesta täällä: rekisteröimisestä, suomalaisen henkilötunnuksen saamisesta jne.

About how all the systems work: social security, health, tax, etc.

eläminen, dokumentaatioon (eläminen, asiakirjat)

Условия и возможности открытия своего бизнеса в Финляндии, возможность обучения в Финских учебных заведениях (Edellytykset ja mahdollisuudet aloittaa oma liiketoiminta Suomessa, mahdollisuus opiskella suomalaisissa oppilaitoksissa)

töötämise võimalustest, tulumaksu seadusest (työskentelymahdollisuuksista, verotuksesta)

sur comment immigrer en finlande mais je suis pas en finlande en algerie plutot (Siitä, miten Suomeen voi muuttaa, mutta en ole Suomessa vaan ennemminkin Algeriassa)

la bureaucratie (byrokratiasta)

koolide ja hariduse kohta üldse, samas ka elukohta. (kouluista ja koulutuksesta yleensä, mutta myös asuinpaikasta)

Rules for working here, websites for employment offices and agencies, immigration and registration rules.

Work Permits (Työluvista)

Наиболее острой была бы потребность в информации следующего рода: 1) условия проживания (как снять квартиру, какие есть виды собственности жилья) 2) права 3) и самое главное, четко представлять порядок действий, например, сначала магистрат (для выполнения такого-то действия), затем полиция (для выполнения такого-то действия), затем KELA (для выполнения такого-то действия). (Kaikkein tärkeintä olisi ollut saada seuraavanlaisia tietoja: 1) asumisen edellytykset (miten vuokrata asunto, millaisia ovat asunnon omistusmuodot) 2) oikeudet 3) ja mikä tärkeintä, tarkasti esittää toimintajärjestys, esimerkiksi, ensin maistraatti (tietyn asian toteuttamiseksi), sitten poliisi (tietyn asian toteuttamiseksi) ja sitten KELA (tietyn asian toteuttamiseksi).)

во всей (kaikesta)

the characteristics of finnish people and the culture of the finnish people, and also the language.... (Suomalaisten ominaispiirteistä ja suomalaisesta kulttuurista ja myös kielestä...)

Tahsilat bishtar dar haghghat emkanate darsi..shoghl..maskan (Koulutuksesta, lähinnä mahdollisuuksista kouluttautua... työstä... asunnoista.)

kursi finskogo (suomen kielen kursseista)

работа (työstä)

1). информация на русском языке (знания по финскому языку ещё недостаточно хорошие) : как найти хорошую языковую школу для ребёнка? 2). как найти жильё и цены 3). ситуация на рынке труда в строительстве для инженера. (1) tietoa venäjän kielellä (suomen kielen taito ei vielä riittävän hyvä): miten löytää hyvä kielikoulu lapselle? 2). miten löytää asunto ja hinnat 3). insinöörin tilanne rakennusalan työmarkkinoilla.)

työ, kurssi,

finnish language (suomen kielestä)

TOUS LES SUJETS DU SITE (KAIKISTA NETTISIVUSTON AIHEISTA)

olen 7 kuud rase ja tahan teada mida tegema pean,ning mis õigused mul on,kuid infopangas pole sellest juttu.sooviks abi. (Olen 8. kuukaudella raskaana ja haluaisin tietää, mitä tehdä ja mitkä oikeudet minulla on, mutta siitä ei Infopankissa puhuta. Haluaisin apua.)

Права и обязанности человека, имеющего разрешение на пребывание и работу (Henkilön, jolla on oleskelulupa ja työpaikka oikeudet ja velvollisuudet)

find correct contact, e.g. housing

Ensimmäisen ryhmä joka tavata maahaamuuttaijan virallisesti ovat viranomaiset, tietoja heidän toimintansa olisi tarpellinen

How to read Finnish language (kuinka opiskella suomen kieltä)

نابز شزوما (Kielen opiskelusta.)

Sur les impôts (Veroista)

hava şaertları, banka işlemleri, ilk gelince yapılması gerekenler hakkında bilgi araştırdım (Hain tietoa ilmastosta ja pankkipalveluista, nämä olivat tullessani ensimmäiset tärkeät aiheet, joita tutkin.)

how to study finnish. (Kuinka opiskella suomen kieltä)

Куда и как пойти учиться. (Mihin mennä opiskelemaan ja miten.)

sidii aan u baran lahaa dhaqanka dalka madaama aan imi dal cusub sida luqada iyo la dhaqanka dadka dalka leh (Koska tulini uuteen maahan, jonka kieltä en osannut, halusin saada tietoa tämän yhteiskunnan tavoista ja miten tulisi toimia maan kansalaisten kanssa.)

waxaan uga baahday wararka ku saabsan sidii loo dalban lahaa ogalaanshaha degaanka iyo tan dhalashada, arrimaha caafimaadka iyo arrimaha dhaqanka iyo weliba ururada finland ka dhisan intaba. (Olen tarvinnut tietoja oleskeluluvan ja kansalaisuuden hakemisesta. Olen tarvinnut myös tietoja terveys- ja sosiaaliasioista ja usein myös Suomessa toimivista yhdistyksistä.)

o rabote (työstä)

olen 7 kuud rase ja vajan infot mida kuidas teha,sest et olen arvel tallinnas arsti juures ja ei taha rahaliselt ka hävida! (Olen 8. kuukaudella raskaana ja tarvitsen tietoa siitä, miten toimia, sillä minut on rekisteröity lääkärin potilaaksi Tallinnassa enkä halua kärsiä taloudellista tappiota.)

Leisure activities (Vapaa-ajan aktiviteeteista)

kaikki tieto suomen toiminnasta, ulkomaalaisten hyväksi

zilje,kursi finskogo jazika ,rabota

No, olen siis työnantaja ja etsin työntekijälleni työlupa hakemusta jotta hän pääsee hakemaan muutosta työlupaansa.

About Work and school (Työstä ja koulusta)

Alquiler de mökki (Mökin vuokraus)

JEZIK,POSAO. (KIELI, TYÖ.)

9. Pääkäyttäjät: Mikä on mielestäsi parasta Infopankissa ?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
tietoa löytyy eri kielillä	79	57,25%					
Suomen yhteiskunnan toimintaan liittyvät perustiedot löytyvät yhdestä paikasta	75	54,35%					
tärkeiden viranomaistahojen yhteystiedot löytyvät yhdestä paikasta	42	30,43%					
Infopankista pääsee eteenpäin muille hyödyllisille sivuille	51	36,96%					
kaupunkikohtaisen tiedon löytyminen (Helsinki, Kainuu, Kuopio, Rovaniemi, Tampere, Turku)	31	22,46%					
tiedonhaku Infopankista on helppoa	46	33,33%					
jokin muu, mikä?	8	5,80%					
Yhteensä	- *	- *	* Vastausvaihtoehtoja pystyi valitsemaan useita				

jokin muu, mikä?

bulsha (Yhteiskunta)

Se että on tietoa koko yhteistykunnasta: viranomaiset + yksityinen sektori

...ندنلنف عقوم نيبت قطي رخب دوزم وهو اميس ال احيرمو اهم ناك ناولأل رايتخاو بيوبتل (Sivusto ja värien valinta on tärkeä ja mukava ominaisuus, varsinkin kun sivu on varustettu kartalla, joka osoittaa Suomen sijainnin.)

voisi omaehtoisesti opiskella suomea

all about info bank topic are the best (Kaikki Infopankin aiheet ovat parhaita)

Finlandiyaya gitmeden kafamdaki sorulara cevap bulabildim (Olen löytänyt ne vastaukset, jotka pyörivät mielessäni ennen kuin lähdin Suomeen.)

10. Pääkäyttäjät: Kuinka usein yleensä vieraillet Infopankissa?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
kerran viikossa tai useammin	25	18,12%					
1 - 3 kertaa kuukaudessa	27	19,57%					
harvemmin kuin kerran kuukaudessa	30	21,74%					
tämä on ensimmäinen kerta	56	40,58%					
Yhteensä	138	100%					

11. Pääkäyttäjät: Miten tarpeellisenä pidät eri aihekokonaisuuksia sivustolla?

					Keskiarvo
	Todella tarpeellinen (Arvo: 3)	Melko tarpeellinen (Arvo: 2)	Ei kovin tarpeellinen (Arvo: 1)	En osaa sanoa (Arvo: 0)	
Tervetuloa Suomeen - osio (tietoa Suomeen muuttavalle)					2,61
Lupa-asiat – osio (oleskelulupa, kansalaisuus jne.)					2,81
Asuminen – osio (mistä asunto, tärkeää tietoa asumisesta jne.)					2,69
Suomen kieli – osio (kurssit, opiskelu internetissä jne.)					2,69
Työ – osio (työpaikat, työttömyys jne.)					2,78
Koulutus – osio (opiskelu, koulunkäynti jne.)					2,66
Terveys – osio (sairastaminen, terveyspalvelut jne.)					2,72
Sosiaalipalvelut – osio (perhe, lapset, vanhukset jne.)					2,59
Kriisitilanteet – osio (mistä apua)					2,60
Kulttuuri ja vapaa-aika – osio (mitä tehdä, minne mennä)					2,35
Yhdistykset – osio (perustaminen, toiminta jne.)					2,15

12. Pääkäyttäjät: Mitä mieltä olet eri aihealueiden sisällöistä Infopankissa?

					Keskiarvo
	Tietoa on riittävästä (Arvo: 3)	Tietoa voisi olla laajemmin (Arvo: 2)	Tietoa on selvästi liian vähän (Arvo: 1)	En osaa sanoa (Arvo: 0)	
Tervetuloa Suomeen - osio (tietoa Suomeen muuttavalle)					2,62
Lupa-asiat – osio (oleskelulupa, kansalaisuus jne.)					2,51
Asuminen – osio (mistä asunto, tärkeää tietoa asumisesta jne.)					2,52
Suomen kieli – osio (kurssit, opiskelu internetissä jne.)					2,46
Työ – osio (työpaikat, työttömyys jne.)					2,32
Koulutus – osio (opiskelu, koulunkäynti jne.)					2,53
Terveys – osio (sairastaminen, terveyspalvelut jne.)					2,54
Sosiaalipalvelut – osio (perhe, lapset, vanhukset jne.)					2,47
Kriisitilanteet – osio (mistä apua)					2,59
Kulttuuri ja vapaa-aika – osio (mitä tehdä, minne mennä jne.)					2,50
Yhdistykset – osio (perustaminen, toiminta jne.)					2,50

13. Pääkäyttäjät: Mistä kaupungeista olet hakenut tietoa Infopankin kaupunkisivujen kautta?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
Helsinki	70	50,36%					
Kainuu	3	2,16%					
Kuopio	6	4,32%					
Rovaniemi	6	4,32%					
Tampere	13	9,35%					
Turku	13	9,35%					
en ole hakenut tietoa Infopankin kaupunkisivujen kautta	48	34,53%					
Yhteensä	- *	- *	*Vastausvaihtoehtoja pystyi valitsemaan useita				

13B. Pääkäyttäjät: Miksi et ole hakenut tietoa Infopankin kaupunkisivuilta?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
en ole kuullut Infopankin kaupunkisivuista	22	48,89%					
Infopankissa ei ole tietoa omasta kotikaupungistani	8	17,78%					
kaupunkisivuilta ei löydy tarvitsemaani tietoa	5	11,11%					
muu syy, mikä?	10	22,22%					
Yhteensä	45	100%					

muu syy, mikä?

Vec dovoljn o znam o svim tim gradovima cak i vise nego sto pise u Infopankki , jer zaist am einteresuje i jako volim geografiju... (Tiedän jo tarpeeksi kaikista kaupungeista, ehkä enemmän kuin mitä teillä on Infopankissa, koska minua todella kiinnostaa maantieto ja pidän sitä todella...)

je viens chercher des infos sur l'enseignement pour exercer en finlande et pour le système d'enseignemant pour mes enfants (Haen tietoa opetuksesta ja kuinka sitä voisi harjoittaa Suomessa ja suomalaisesta koulusysteemistä lapsilleni.)

En ole vielä ehtinyt

ensimmäisen kerran infopankin sivuilla

pervij raz,no teper budu postojanno (ensimmäinen kerta, mutta nyt aion jatkuvasti)

PREMIERE APPROCHE DU SITE (ENSIMMÄINEN NETTISIVULLA KÄYNTI)

i donot really need the local information (En oikeastaan tarvitse paikallistietoa)

14. Pääkäyttäjät: Onko Infopankki-sivustoa mielestäsi helppo käyttää?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	erittäin helppo käyttää	55	39,86%					
2.	melko helppo käyttää	81	58,70%					
3.	melko vaikea käyttää	1	0,72%					
4.	erittäin vaikea käyttää	1	0,72%					
	Yhteensä	138	100%					

14B. Pääkäyttäjät: Mikä mielestäsi tekee Infopankin käytöstä vaikeaa?

几乎找不到需要的信息。(Harvoin löydän etsimääni tietoa.)

15. Pääkäyttäjä: Kaipaanko sivustolle enemmän ohjeita sivujen käyttämiseen?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
en	104	77,61%					
kyllä, minkälaisia ohjeita?	30	22,39%					
Yhteensä	134	100%					

kyllä, minkälaisia ohjeita?

ссылки на русск языке (linkkejä venäjän kielellä)

Желательно больше частностей, конкретики. Я иногда не могу ясно понять как решить свой вопрос. (Toivoisin enemmän yksityiskohtia, konkreettista tietoa. Joskus en vain voi ymmärtää miten voisin ratkaista asiani.)

больше перевода на русский язык информации из Кела и Бюро занятости населения (enemmän käännöksiä venäjäksi Kelan ja työvoimatoimiston tiedoista)

mozda ponegde . trenutno i ne mogu da se setim ,ali kad budem pronasao nesto sto mi bas nije jasno ja cu vam se obratiti , naravno ako mi izadjete u susret. Hvala. (Ehkä joissain paikoin, hetkellisesti, en muista missä, mutta kun löydän jotain, joka on minulle epäselvää, sitten otan taas yhteyttä teihin, tietenkin jos kiinnostaa teitä. Kiitos.)

Perhaps a better sub-division concerning the different towns (Ehkä parempi alisivusto koskien eri kaupunkeja)

رخالاب نيبيدينلنفلدا ققالع يف ميم ءيش لك نع تامولعملل قءاب ءدوزم نوكت (Että ne varustettaisiin mitä täsmällisimmillä tiedoilla kaikesta tärkeästä, suomalaisista suhteesta muihin nähden.)

электронный переводчик на финский язык, связь с социальными службами на родном языке (sähköinen sanakirja suomen kielelle, yhteys sosiaalipalveluihin äidinkielellä)

per udhezime mate shumta mame detaje (Enemmän tietoa, enemmän yksityiskohtia.)

Korjatkaa yläpalkissa kielen suomennos albanian kielen kohdalla lukee ship!!!!!!!!!!!!!!!

directory Of the finnish companies (suomalaisten yritysten hakemisto)

عاطال الوأ علي (Minun tulee ensin perehtyä.)

больше информации на русском языке (enemmän tietoa venäjän kielellä)

en osa vielä sanoa

затрудняюсь объяснить (en osaa selittää)

не во всех разделах есть информация на русском языке (kaikissa osissa ei ole tietoa venäjän kielellä)

How to read i

sharaxaad dheeri ah in lagu sii daro si dadka aqoontooda liidato ay ugu fududaato inay markiiba fahmaan (Kaipaisin enemmän selityksiä niin että ihmiset, joiden tietotaito on heikko, ymmärtäisivät asioita helpommin)

asutuste lingid,lehekyljed voiksid eri keeltes olla (linkkejä laitoksiin ja virastoihin, sivut voisivat olla eri kielillä)

16. Pääkäyttäjä: Miten Infopankkia pitäisi mielestäsi kehittää, jotta se olisi sinulle entistä hyödyllisempi? Kommentoi vapaasti.

Yldiselt olen praeguse lehega t2itsa rahul.Loomulikult v6iks rohkem infot olla minu emakeeles kuid samas,kui tahan soome tulla,on kohustuslik asju teada soome keeles,milleks annab v6imaluse infopakki leht.Aitáh Teile. (Kaiken kaikkiaan olen nykyiseen muotoon tyytyväinen. Tietysti tietoa voisi olla enemmän äidinkielelläni, mutta

toisaalta kun kerran haluan tulla Suomeen, on tiedettävä asioita suomeksi, mihin Infopankin sivut antavat mahdollisuuden. Kiitos teille!)

больше и конкретной инфо по русски, ссылки с проведением досуга и просто красивых мест в Хельсинки (enemmän ja konkreettisempaa tietoa venäjäksi, vapaa-ajanviettoon liittyviä linkkejä ja tietoa Helsingin kauniista paikoista)

Podrian agregar informacion de proyectos en los cuales uno puede visitar Finlandia a bajos costos por ejemplo los Work Camps de la ONU (Voisitteko lisätä tietoa hankkeista, joissa Suomeen voi tutustua alhaisin kustannuksin, esimerkiksi YK:n työleirit.)

все правильно (kaikki on oikein)

Если возможно,желательно больше русского перевода.Так как юридические понятия не ясны порой.Даже зная английский на бытовом уровне сложно однозначно понять некоторые трактовки.И с финским переводом также. (Jos mahdollista, olisi toivottavaa, että olisi enemmän venäjän käännöksiä. Sillä joskus juridiset käsitteet eivät ole ymmärrettäviä. Vaikka osaisikin arkielämän englantia, joitakin selityksiä on hankala ymmärtää yksiselitteisesti. Ja lisäksi suomen käännöksiä.)

Su anda sayfa basliklari altinda turkce olarak sadece genel bilgi var, ayrintili bilgiler icin hep fince sayfalara baglanti veriliyor, fince bilmeyenler icin zor bir durum. Bir de göcmenlerin birbirleriyle bilgi alisverisinde bulunabilecekleri interaktif bir forumun cok faydali olacagina inaniorum. (Tällä hetkellä sivujen otsikoiden alla on turkiksi vain yleistä tietoa, yksityiskohtiin pääsee vain suomenkielisten linkkien kautta. Tämä on vaikea tilanne niille, jotka eivät osaa suomea. Lisäksi uskon, että olisi hyödyllistä perustaa sellainen interaktiivinen foorumi, missä pakolaiset voisivat vaihtaa tietoja keskenään.)

Может быть стоит больше информировать о мероприятиях, организуемых для иностранцев. Было бы удобно читать об этом на ОДНОМ сайте - сайте INFOPANKKI :) в разделе Ажankohtaista. Думаю, в этом случае на его страницы тогда заглядывали бы чаще не только вновь пребывающие в Финляндию, но и уже проживающие тут некоторое время иностранцы. (Ehkä kannattaisi tiedottaa enemmän ulkomaalaisille järjestetyistä tapahtumista. Olisi mukavaa lukea niistä YHDELTÄ sivulta – INFOPANKIN sivulta :) kohdasta Ajankohtaista. Luulen, että siinä tapauksessa Infopankin sivuilla eivät kävisi useammin ainoastaan äskettäin Suomeen tulleet, vaan myös Suomessa jo jonkin aikaa asuneet ulkomaalaiset.)

Инфобанк делает ссылки на сайты, где информация только на финском языке и требуется много времени чтобы разобраться. Для людей среднего возраста это очень трудно. Хотелось бы чтобы к ссылкам на официальные сайты прилагались бы переводы по основным моментам, например, многие не знают к кому обратиться если возникли сложности с выплатами пособий, как обратиться за врачебной помощью и т.д. Для иммигрантов в г. Куопио организованн бесплатные курсы финского языка, например, в Сиилиньярви таких курсов нет. Куда обратиться в случае кризисной ситуации в семье? Как найти семейные консультации? и т.д. Я считаю, что Инфобанке можно было бы сделать форум, где можно было бы задавать вопросы и получать ответы. (Infopankki antaa linkkejä sivuille, joissa tiedot ovat ainoastaan suomeksi, ja menee paljon aikaa, että saa selvää. Tämä on erittäin vaikeaa keski-ikäisille ihmisille. Haluaisin, että virallisille sivuille ohjaavien linkkien yhteyteen liitettäisiin käännökset keskeisistä seikoista, esimerkiksi, monet eivät tiedä kenen puoleen kääntyä, jos avustusten maksamisessa on ongelmia, miten ottaa yhteyttä lääkäriin jne. Maahanmuuttajille on Kuopiossa järjestetty ilmaisia suomen kielen kursseja, mutta esimerkiksi Siilinjärvellä tällaisia kursseja ei ole. Kenen puoleen voi kääntyä, jos perheessä tulee kriisitilanne? Miten löytää perheneuvola? jne. Mielestäni Infopankkiin voisi laittaa sellaisen foorumin, jossa voisi esittää kysymyksiä ja saada niihin vastauksia.)

minu meelest on kõik päris hästi,edu teile. (Mielestäni kaikki on erittäin hyvin, menestystä teille.)

I am surprised not to find information in German. (Olen yllätynyt siitä että tietoa ei ole saksan kielellä)

Info bank can hve also the choice of the Italian language and more information how to get funding to study for foreigners. (Infopankissa voisi olla myös Italian kieli sekä lisää tietoa ulkomaalaisten opiskelun rahoituksesta)

Nyt kun tiedän sen olemassaolon, voin käyttää monissa asioissa infopankkia! Harmi, etten ollut kuullut siitä uudelleen Suomeen muuttaessani. Tiedotusta infopankista kannattaa tehostaa, esim kaikille maahanmuuttajille, Caisan kulttuurikeskukseen kirjautuneille, Suomen kielen kurssilaisille ym voisi laittaa tietoa.

Pa neke stranice nisu na svim jezicim tako da mi neke teme i nisu najjasnije , ali , sve u svemu jako dobar sajt i jako me raduje sto postoji . Mislim da je ovo prava stvar za one koji nameravaju,razmisljaju da dodju u Finsku ... (On olemassa sellaisia sivuja, kaikkia sivuja ei ole käännetty kaikille kielelle, jonkun aiheen sisältö jäi osittain epäselväksi, mutta kaiken kaikkiaan erittäin hyvät internet-sivustot, ja olen iloinen että ne ovat olemassa. Olen sitä mieltä, että tämä on oikea asia ihmisille, jotka ovat miettineet tai miettivät Suomeen tuloa...)

waan ku faraxsaday in la hormariyo (Olisin iloinen, jos Infopankkia kehitettäisiin vielä enemmän.)

En ole parhaiten ajan tasalla kaikesta mitä sieltä löytyy. Mutta yksi juttu mitä voisi ajatella on se, miten maahanmuuttajia voisi autta perustamaan yrityksiä.

Perustietoa selkeästi esitettynä saisi olla enemmän, niin, että se löytyisi yhdestä paikasta. Klikkaamalla saa tietoa enemmän, mutta sen hahmottaminen saattaa olla hankalaa. Miten olisi kysymys- ja vastausosasto?

Beaucoup de français pourraient demander de partir de France après les élections, je crois. Il serait utile d'indiquer la possibilité d'accueil et la capacité d'accueil de la Finlande. Comment et où apprendre la langue finnoise en France pour préparer un départ possible ? Naceur Bouziani La Fontaine 26300 CHARPEY naceur@wanadoo.fr TEL 0475574696 (Moni ranskalainen voisi lähteä Ranskasta vaalien jälkeen, uskoisin. Olisi hyödyllistä ilmoittaa Suomen vastaanottomahdollisuuksista ja -kapasiteetista. Kuinka ja missä Ranskassa voi opiskella suomen kieltä valmistautuakseni mahdolliseen lähtöön? Naceur Bouziani La Fontaine 26300 CHARPEY naceur@wanadoo.fr TEL 0475574696)

Muista, minun täytyy käyttää työnsanankirja, erilaine tuki, palkka, veroa,..

Ei tarvitse. Kaikki hyvä

Kiitos, kaikki on hyvää!

Esim.: ven. sivuilla päävalikossa on otsikkona "Trud". Melko outo sananvalinta. "Rabota" olisi parempi, sillä "trud" assosioituu neuvosto-aikaan. Joskus sanat on "liimattu" yhteen, olisi hyvä tarkistaa koko sivusto. Muuten hyvät sivut, kiitos!

пока затрудняюсь пояснить, это мое первое посещение (en toistaiseksi osaa selittää, tämä on ensimmäinen käyntini)

只要增加各个栏目的信息量, 保证时效性就会越来越好了。(Infopankki tulisi hyödyllisemmäksi, jos jokaisessa aihekokonaisuudessa olisi enemmän tietoja ja sivuja päivitettäisiin useammin.)

ei oska veel kommenteerida, kuna olen kasutanud seda väga vähe (En osaa vielä kommentoida, koska olen käyttänyt sitä varsin vähän.)

As it stands I find Info Bank sufficiently comprehensible, but as stated on the previous page, perhaps a more detailed sub-division concerning the different towns, might help people if they are looking for specific information concerning a specific town.

رخلال بحري ام ففرعم مهمل اهل دح ال نأشل اده يف تالامتخال او فقبوسم ريغو فتدحتسم الفغاب ادوزم كنبلا وأ كبرلا نوكني نأ يغبن ي نيولت وأ ديوزت نم دب ال... عراستم قريغتم فخرتم تامامتال او ليجل ريغ حبصاً لي جلاف تنرتنالا يدانتم عيسفن يف راجبال او فنودي موب رداقلا دبع: ناونعلا... انشتسا نود تباطق ضرال انكس عىابط على او غلطي يكل فصرفل مهى اطع او كنبلا على نم يماقلا... (Nurkan tai pankin tulee olla varustettu viimeaikaisilla ja ennenkuulumattomilla ajatuksilla ja todennäköisyyksien tässä on oltava rajattomat. Kiinnostavaa on tietää, mistä toinen pitää ja navigoida internetsurffaajien mielenmaisemaan. Sukupolvi on muuttunut toiseksi ja kiinnostuksen kohteista on tullut liikkuvia, muuttuvia ja kiihtyviä ... on annettava tai luotava niille jotka vastaavat pankista, tilaisuus perehtyä kaikkiin Maan asukkaiden luonteenpiirteisiin ilman poikkeusta ... Osoite: Abdulkader Boumidouna .. Institut National de Formation de l'Environnement, 11, Rue Mohammed Tazerat – Bab el Ouadi – Algèr)

Ni kunde tänka på människor som är finländare men flyttar från ett annat land tillbaka. (Olisi hyvä huomioida muusta maasta takaisin Suomeen muuttavat suomalaiset)

benim sahsi görusum gelisim yeterlidir (Olen henkilökohtaisesti sitä mieltä, että kehittäminen on riittävää.)

LA VERDAD ES QUE EL APORTE, PARA UNA PERSONA QUE QUIERE APRENDER EL IDIOMA E INTEGRARSE A LA SOCIEDAD FINLANDESA ES MUY BUENO, CON INFORMACION VERÁS Y BIEN EXPLICADA PARA SER ENTENDIDA (HENKILÖ, JOKA HALUAA OPIA KIELTÄ JA INTEGROITUA SUOMALASEEN YHTEISKUNTAAN, LÖYTÄÄ TODELLA HYVÄÄ TIETOA JA TIETO ON SELITETTY ERITTÄIN YMMÄRRETTÄVÄLLÄ TAVALLA.)

te shkruhet me shume per te drejtat e te huajve dhe se qka mund ti pres ata ne nje te ardhme te afert (Lisää infoa ulkomaalaisten oikeuksista ja mitä heitä odottaa lähitulevaisuudessa.)

Voisi olla hyvä jos olisi Suomessa asuvien maahanmuuttajien äidinkielillä avautuvat sivut.

Mendimi Imi eshte fillestar eshte hera e pare qe kam hyre kam mendim te mire eshte shume pozitive,po duhet te zhvillohet me te rejat nga Finlanda. (Ensimmäinen kerta kävijänä täällä ja vaikutelmat ovat positiiviset. Kaipaen enemmän uutisia Suomesta.)

网络速度。(Internetyhteyden nopeus).

parantez icinde gösterilen kelimelerin acıklama sayfalarida ayri dillerde ciksa daha yeterli olur.tesekkurler! (Jos lainausmerkkien sisällä olevat sanat olisivat selityssivuilla eri kielillä, niin olisi vielä parempi, kiitos!)

хотелось бы побольше информации о изучении языков посредством интернета (haluaisin enemmän tietoa kielten opiskelusta internetissä)

Lisätä kielivalikoimaa. Infopankin tietoa kaivataan myös seuraavilla kielillä: vietnam, thai, urdu, burma, puola, albania, bulgaria, slovakki.

köik ok

- More info about entrepreneurship

Haku-toimintoa on aina hyvä kehittää, sillä se auttaa, mikäli muuten ei löydä jotain. Huonosti toimivana siitä ei tosin ole mitään apua.

IL faut faire un sondage et développer la base de données notamment au niveaux des études et l'apprentissage du finnois en ligne ,vois même en Finland.Je cherche à Venir en Finland pour apprendre le Finnois,aidez-moi . ELMADI ABDELILAH CITE PAM B 10 N° 01 SIDI SLIMANE 14200 MOROCCO ; Abdelilahelmadi@gmail.com (On tehtävä mielipidetutkimus ja kehitettävä tietokantaa etenkin opintojen suhteen ja suomen kielen opiskelun suhteen netissä, ehkä jopa Suomessa. Pysin tulemaan Suomeen opiskellakseni suomea, auttakaa minua. ELMADI ABDELILAH CITE PAM B 10 N° 01 SIDI SLIMANE 14200 MOROCCO; Abdelilahelmadi@gmail.com)

Vähemmän linkkejä ja enemmän näiden linkkien sisältämää tietoa itse Infopankin sivuille. Varsinkin Kulttuuri ja vapaa-aika - sivustolle liikunta -osioon enemmän tietoa urheilulajeista.

ءارقلا دعب (Lukemisen jälkeen.)

Информация о получении виз и об их рассмотрении (Tietoa viisumien saannista ja niiden käsittelystä)

Желательно давать информацию с сайта по трудоустройству, здравоохранению, социальному обеспечению и всем необходимым сайтам на русском языке тоже. (Toivoisin, että saisi tietoa työllistymiseen, terveydenhoitoon ja sosiaaliturvaan liittyvistä sivuista sekä myös kaikista tarpeellisista venäjänkielisistä sivuista.)

Lisää yksityiskohtaista tietoa esim. sosiaaliturvasta ja hakumenettelyistä.

增加信息量和更新速度 (Pitää lisätä tietoja ja sivut pitää päivittää useammin.)

Enda esimese külastuse kohta ei oska hetkel midagi asjalikku juurde lisada! (En osaa sanoa ensimmäisestä vierailustani mitään järkevää!)

matalebe bishter terjome shawad (Aiheita ja sisältöjä tulisi kääntää enemmän.)

Lähtettäisitte postia

palaan asiaan myöhemmin kun olen tutustunut paremmin

jatka samalla tavalla

اهنا من ماد شرتسگ و تاعاطل ندرک زور دب (Tietoja tulisi päivittää ja laajentaa.)

It is working fine, keep on what you are doing.

Затрудняюс ответить (en osaa vastata)

دينك مدافستسا ناگدننكدیدیذراب تارظن زا و تسا ببوخ یلیخ (Infopankki on erittäin hyvä ja onnistunut. Vierailijoiden palautteita tulisi käyttää hyväksi.)

donner plus de choix et d'info (Antaa enemmän vaihtoehtoja ja tietoa)

Je ne sais pas. (En tiedä.)

minu arust on see leht päris kena :) (Minun mielestäni sivu on varsin mukava :))

не знаю (en tiedä)

Etelaat roozmare bashe..yani vaghti ghanun avaz mishe etelaat ham avaz mishe..oon etelaate ghadimi ham bayad inja avaz beshe (Tiedot pitäisi päivittää niin, että ne vastaavat nykyhetkeä... Eli kun laki muuttuu, muuttuvat tiedotkin... Infopankin vanhat tiedot tulisi tällöin päivittää vastaamaan uutta tilannetta.)

mne nraivitsja tak (minä pidän niistä näin)

более подробно рассказать о принятых в стране правилах и порядках , в форме рассказов - примеров (литературной) (kerrotaisiin tarkemmin maassa hyväksytyistä säännöistä ja tavoista, kertomusten ja esimerkkien (kirjallisesti) muodossa)

i'm interresting to learn more the finnish languge so it ll be better if you add more courses and thanks ..

UNE RUBRIQUE ECONOMIQUE SERAIT INTERESSANTE: MONTANT D'UN LOYER , SALAIRES, DIVERS INDICATEURS PERMETTANT UN COMPARATIF AVEC SON PAYS D'ORIGINE. (TALOUSOSIO OLISI IHAN MIELENKIINTOINEN: VUOKRAN HINTA, PALKAT, ERILAISIA TIETOJA, JOTTA VOISI TEHDÄ VERTAILUJA OMAAN KOTIMAAHANSA.)

võiksid olla ametite leheküljed erikeeltes,ei saa aru,kuna ei valda veel soome keelt nii hästi (Laitosten ja virastojen sivut voisivat olla eri kielillä, en ymmärrä koska en vielä osaa suomea niin hyvin.)

Может быть, стоило бы еще подробнее описать порядок действий человека, только что получившего "длинную визу" и переехавшего в Финляндию (с вариантами для всех типов виз и обстоятельств их получения), а также расширить раздел, описывающий города (в смысле, добавить туда городов) (Kannattaisi ehkä vielä tarkemmin kuvailla juuri "pitkäaikaisen viisumin" saaneen ja Suomeen muuttaneen henkilön toimintajärjestystä (kaikenlaisia viisumeja koskevia vaihtoehtoja ja viisumien saantiin vaikuttavia seikkoja) sekä lisäksi laajentaa osaa, jossa kuvaillaan kaupunkeja (esim. lisätä sinne kaupunkeja))

needs to have more detailed information, not just show the links (pitäisi olla yksityiskohtaisempaa tietoa, ei vain linkkejä)

Omalla äidinkielellä olisi hyvä jos löytyisi tietoja suomesta.

نابز شزوم (Kielen opiskelu.)

siteyi daha yeni yeni ziyaret etmeye başladım. Bu konuda şu an ilave edebileceğim bir nokta yok. (Aloitin vasta äskettäin sivujen seuraamisen, minulla ei juuri nyt ole mitään lisättävää.)

I think is ok the way it is now. (Minusta se on hyvä sellaisena kuin se nyt on.)

waa inla casriyeeyaa oo uu la socdaa ku wa caalamiga ah sidooda (Se pitää päivittää, että se olisi samalla tasolla kuin vastaavat kansainväliset.)



waa in dadka ku cusub wadanka ay markiiba helaan war bixinta ku saabsan bangiga wararka, waxaana badanaa fiican in dadka cusub meelaha ay ku badan yihiin oo ay u arrimo doontaan sida (МАКТАБООЙНКА)(KIRJASTOT)iyo meelaha kale ay sida aadka ah u yimaadiin ay ka helaan cid barta ama tusisa bangiga wararka waxa uu yahay. (Olisi hyvä, jos uudet maahanmuuttajat saisivat heti tietoa Infopankista. Alkuvaiheessa monet uudet maahanmuuttajat käyvät kirjastoissa ja muissa asiointipaikoissa. Olisi hyvä, jos he saisivat näissä paikoissa neuvontaa ja opastusta Infopankin käytöstä.)

asutuste leheküljed võiksid eesti keeles ka olla.nt.kela (Laitosten ja virastojen sivut voisivat olla viroksi, esim. Kelan.)

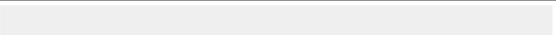
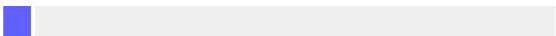
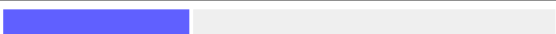




Lisaa useita kieliä etta kaikille olisi helppoa lukea ja ymmärtää

olisipa mukava löytää työlupa hakemus ihan hakusanalla 'työlupa hakemus'. Nyt on mennyt 0,6 h kun etsin sitä hiivatin paperia täällä.En vieläkään ole löytänyt.


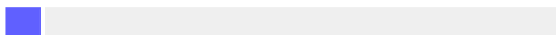




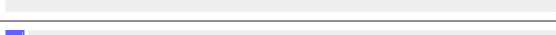
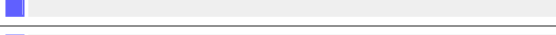

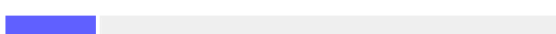
17. Pääkäyttäjät: Sukupuolesi?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
nainen	73	52,52%					
mies	66	47,48%					
Yhteensä	139	100%					

18. Pääkäyttäjät: Ikäsi?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
alle 16	0	0,00%					
16-20 vuotta	7	5,04%					
21-30 vuotta	47	33,81%					
31-40 vuotta	34	24,46%					
41-50 vuotta	37	26,62%					
51-60 vuotta	12	8,63%					
yli 60 vuotta	2	1,44%					
Yhteensä	139	100%					

19. Pääkäyttäjät: Missä asut?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
Helsinki	40	28,78%					
Espoo	9	6,47%					
Vantaa	6	4,32%					
Tampere	11	7,91%					
Turku	2	1,44%					
Rovaniemi	0	0,00%					
Kuopio	3	2,16%					
Kainuun alue	2	1,44%					
muu kaupunki tai kunta Suomessa, mikä?	23	16,55%					
muu maa, mikä?	43	30,94%					
Yhteensä	139	100%					

muu kaupunki tai kunta Suomessa, mikä?

Tuusula

Сиилинъярви (Siilinjärvi)

tampere

Kouvola

VAASA

Orimattila

Une banoje ne Joensuu (Asun Joensuussa.)

Oulainen

Joensuu

Forssa

Kolari

Karjalohja

Jyväskylä

Imatra

Nokia

Kuukanniemi

Vaasa

Jyväskylä

Raahe

Valkeakoski

Muu maa, mikä?

ise elan eestis veel kuid mees juba soomes töö ja otsib elukohta (Asun vielä Virossa, mutta mies on jo Suomessa ja etsii asuntoa.)

Mexico

Россия. г.Санкт-Петербург (Venäjä, Pietari)

Санкт-Петербург (Pietari)

Eesti

United Kingdom (Iso-Britannia)

Srbija, Beograd (Serbia, Belgrad)

France (Ranska)

Россия (Venäjä)

俄罗斯 莫斯科 (Moskova, Venäjä)

Eesti, Tallinn

Belgium (Belgia)

الجزائر (Algeria.)

ESPAÑA, LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

中国

Эстония (Viro)

Россия (Venäjä)

Eesti, Tallinn

eesti

Sidi Slimane /Maroc

italy (Italia)

italy (Italia)

Россия (Venäjä)

Eesti

Belgia

Россия (Venäjä)

eesti

ناريا (Iranissa.)

Eesti

algerie

Eesti

Mexico

Россия, Москва (Venäjä, Moskova)

россия (Venäjä)

philippines (Filippiinit)

Россия (Venäjä)

Россия , С-петербург (Venäjä, Pietari)

lebanon (Libanon)

FRANCE (Ranska)

Чехия (Tšekki)

Россия (Venäjä)

Türkiye (Turkki)

SRBIJA (Serbia)

20. Pääkäyttäjät: Elämäntilanteesi?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
työssä	70	50,36%					
opiskelija	29	20,86%					
eläkkeellä	1	0,72%					
hoidan kotia/lapsia	5	3,60%					
työtön	18	12,95%					
jokin muu, mikä?	16	11,51%					
Yhteensä	139	100%					

jokin muu, mikä?

трудова практика (työharjoittelu)

شمامم يرئازج يفحص (Syrjään vetäytynyt algerialainen lehtimies)

studying and taking care of child (opiskelen ja hoidan lasta)

2 месяца как переселилась в Финляндию (ингер.) (2 kuukauden kuluttua siitä, kun olin muuttanut Suomeen (inkeril.))

hastalik iznindeyim (Olen sairauslomalla.)

ي عمج ذاتسراً Yliopiston professori.

в данное время рботаю на практике (tällä hetkellä olen työharjoittelussa)

määräaikainen työ

licencié en communication sans emploi (työtön tietoliikenteen maisteri)

работаю, учусь (одновременно) (käyn töissä, opiskelen (samanaikaisesti))

sobirays postupat na kursu finskogo, segodnja podala anketu (aion mennä suomen kielen kurssille, jätin tänään lomakkeen)

kurssi työvoimatoimisto

olen puhkusel, kuid varsti lähen dikreeti eestis, tahan kolida soome (Olen lomalla, mutta pian jään Virossa äitiyslomalle, haluan muuttaa Suomeen.)

Imgrant homu

dikreedis (äitiyslomalla)

Viranomaiskäyttäjälomake:

2. Viranomaiskäyttäjä: Mikä on äidinkielenesi?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
suomi	96	94,12%					
ruotsi	0	0,00%					
englanti	1	0,98%					
viro	0	0,00%					
ranska	0	0,00%					
venäjä	3	2,94%					
somali	0	0,00%					
serbokroatia	0	0,00%					
turkki	0	0,00%					
espanja	0	0,00%					
albania	0	0,00%					
persia	0	0,00%					
arabia	1	0,98%					
kiina	0	0,00%					
jokin muu, mikä?	1	0,98%					
Yhteensä	102	100%					

jokin muu, mikä?

Lunda

3. Viranomaiskäyttäjä: Käytätkö Infopankkia yleensä omalla äidinkielelläsi vai jollakin muulla kielellä?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
Käytän Infopankkia omalla äidinkielelläni.	85	84,16%					
Käytän Infopankkia jollakin muulla kielellä. Millä kielellä ja miksi?	16	15,84%					
Yhteensä	101	100%					

Käytän Infopankkia jollakin muulla kielellä. Millä kielellä ja miksi?

joskus tulostan mahhanmuuttaja-asiakkaille tietoa

Englanniksi. Tarkistan tietoja ja termejä oman palvelumme englanninkielistä versiota varten.

Molemmilla vaihtoehdoilla käytän, kieliversioita asiakastilanteissa

esim. englanti, viro, venäjä, somali...

englanniksi, koska se on kieli, jota puhun työssani

Persia,venäjä,kurdi,arabia yms..

englanniksi, koska tulostan asiakkaille tietoja sivuilta

asiakkaalle

Suomi, koska siellä ei ole minun äidinkieli

etsin tarpeen mukaan englanninkielistä tietoa asiakkaideni käyttöön

suomi

Suomen lisäksi ruotsiksi, koska työskentelen yhteispohjoismaisten asioiden parissa.

Suomi

sekä venäjän että suomen kielellä

koulutan asioimistulkkveja, etsin tietoa myös heille

Englanti - etsin tietoa ei-suomalaisille, joiden kanssa yhteisenä kielenä on englanti

4. Viranomaiskäyttäjä: Ovatko tällä kyseisellä kielellä Infopankissa esiintyvät tekstit mielestäsi helposti ymmärrettäviä ja luettavia?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	kyllä	96	95,05%					
2.	eivät, miksi?	5	4,95%					
	Yhteensä	101	100%					

eivät, miksi?

en ymmärrä mainitsemiani kieliä, vaan annan tietoa asiakkaalleni


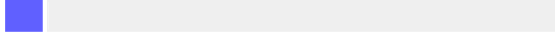


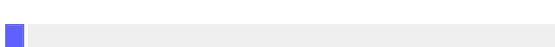



Ei aina ole luontevan ja sujuvan kuuloista tai liian pitkästi sanottu

Suomenkielisenä on helppo ymmärtää suomea, mutta jos se olisi toinen kieleni, niin lauseet ovat liian pitkiä - siis selkosuomiversio!

virkamieskieltä voisi vieläkin selkoistaa

Välillä käänös on liikaa selkosuomen mukainen (vs. suomenkieliset sivut)

5. Viranomaiskäyttäjä: Mistä sait tietää Infopankista?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
viranomaisilta (esim. työvoimatoimisto, sosiaalitoimisto tms.)	14	13,86%					
järjestöstä tai yhdistyksestä	7	6,93%					
työpaikalta	46	45,54%					
koulutuksessa tai kurssilta	4	3,96%					
ystäviltä, tuttavilta tai sukulaisilta	1	0,99%					
esitteestä, mainoksesta tai artikkelista	3	2,97%					
toiselta Internet-sivustolta linkin kautta	22	21,78%					
jostain muualta, mistä?	4	3,96%					
Yhteensä	101	100%					

jostain muualta, mistä?

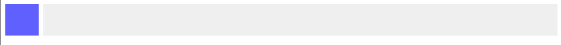

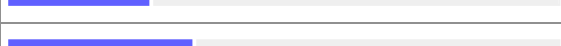

Olen kvk-listan jäsen ja tieto tuli sen kautta. Olin infopankista jo kuullut ennen sitä Caisassa

sähköpostitiedotteesta



Ulkomaalaiskirjastosta

työn kautta :)

6. Viranomaiskäyttäjä: Kuinka usein yleensä vieraillet Infopankissa?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	kerran viikossa tai useammin	6	5,94%					
2.	1 - 3 kertaa kuukaudessa	35	34,65%					
3.	harvemmin kuin kerran kuukaudessa	26	25,74%					
4.	tämä on ensimmäinen kerta	34	33,66%					
	Yhteensä	101	100%					

7. Viranomaiskäyttäjä: Tiedotetaanko Infopankista mielestäsi riittävästi?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	kyllä	41	41,41%					
2.	ei	58	58,59%					
	Yhteensä	99	100%					

7B. Viranomaiskäyttäjät: Millä tavoin ja missä Infopankista pitäisi mielestäsi tiedottaa paremmin?

En tiedä onko, muttei ole tullut vastaan pikku esite esim. a5.

tiedotusvälineissä

Julkisen verkkopalvelun tiedottaminen ja näkyvyys ovat ikuisuuskysymyksiä. Infopankilla on kohderyhmänsä, ja se tavoittanee ne vähintään kohtalaisesti. Kuitenkin olisi hyvä, että kantaväestöllä olisi edes tieto tällaisesta palvelusta ja sen ydinsisällöstä - voisi osaltaan auttaa ymmärtämään sitä tilannetta ja näkökulmaa, josta käsin maahanmuuttaja Suomen asiat näkee.

Ilmajakelulehtiin voisi yrittää saada juttua. Mainoksia sinne, missä maahanmuuttajia liikkuu.

Erilaisilla s-postilistoilla: esim. CIMO ylläpitää listoja, joiden kautta tieto menee jokaiselle kv-asioiden parissa työskentelevälle korkeakoulun henkilölle

Oleellista ei ole vain tiedottaminen vaan tiedon oikeellisuus. Selma.net-sivuja käyttäisin hyvin usein maahanmuuttaja-asiakkaille, mutta lista suomenkielen kurssien järjestäjistä on valitettavan epäluotettava ja vanhentunut. Toivoisin Selma-netin sivuja luotettavammiksi ja mielellään englanninkielelle, tarvitsijathan eivät osaa suomea.

Kaikilla mahdollisilla maahanmuuttajien asioita käsittelevillä sivuilla. Selkeä linkki.

Työvoimatoimiston virkailijana tulee usein esille, etteivät maahanmuuttajamme ole kuulletkaan tästä sivusta. Tiedotusta ja esitteitä siellä missä maahanmuuttajat liikkuvat.

Kirjastoissa

Verkossa bannereita ym.

kaupungin palvelua, joka voisi löytyä erikielisenä aina kyseisen virastonkin www-sivuilta. esim tietoa asumisesta voisi löytyä asuntoasiain sivuilta.

Kirjastot avainasemassa, henkilökunta ei tarpeeksi tiedä tästä kuitenkaan

Kannattaisi tyrkyttää linkittämistä työmarkkinajärjestöille jne.

Kirjastoissa voisi olla julisteita tai flyereita.

Sidosryhmäanalyysin kautta ehkä pitäisi kartoittaa paremmin se, ketkä kaikki saattaisivat tarvita tietoa, olisiko sähköpostilla toimiva uutiskirje mahdollinen jne.

Jaettavia ja mukaan otettavia esitteitä esim. terveysasemille, missä mahdolliset käyttäjät asioivat.

Maahanmuuttajien kohtaamispaikoissa.

Eri kielisiä esitteitä, joita viranomaisena voisin laittaa työpaikassani jakoon asiakkaille (oleskeluluvan saaneet tp-hakijat, kiintiöpakolaiset) sekä joiden avulla voisin myös tiedottaa Infopankista verkostoilleni.

Kuntien sivulle linkit näkyvästi!

Tiedote virastoille, joku henkilö puhumaan aiheesta työpaikalle?

mediassa, asiakkaille ja viranomaisille, erilaisissa koulutustilanteissa,

lehti-televisio ja radiomainontaa sekä voisi olla myös isoja ja näyttäviä katumainoksia

esim. Monitori-lehdessä

Linkkinä mahdollisimman monilla sivuilla, joita työn tai koulutuksen hakijat vierailevat. Ei riitä, että linkki on vain suomen kielellä.

Olen töissä sosiaalivirastossa, aikaisemmassa työpisteessäni en tiennyt palvelusta, vaikka olisin kipeästi tarvinnut. Voisiko olla esim. kaupungin työntekijöille suunnatuilla nettisivuilla .

linkit eri palvelun tarjoajien sivuille. maahanmuuttajalehdissä 6 degree, 100 ja metro, kaupungin esim. heken sivuilla, rekrytoinnissa

Nostaa enemmän esiin tiedotusvälineissä. Kohdennettu tiedotus.

tiedottaminen viranomaisille esim kuntaliiton kautta

Viranomaisien tulisi tiedottaa ja itse tiedottaa paremmin kyseisen palvelun olemassaolosta. Se, missä tiedotetaan riippuu tietenkin kohderyhmästä. Pakolaiset ja turvapaikanhakijat tuskin huomaavat suurtakaan ilmoitusta Helsingin Sanomissa (kärjistys...). Viranomaisien omat tiedotusväylät käyttöön.

Viranomaisverkostolle tulisi tiedottaa enemmän. Esim. sosiaaliviraston sisäilillä sivuilla.

Mainos esim. päivälehdessä

Linkkinä, kun esim. eri sosiaalietuuksia, niin pääsisi sitä kautta suoraan tutustumaan infopankkiin, varsinkin ulokomaalaisille.

Ainakin omassa virastossani sosiaalivirastossa ja varsinkin maahanmuuttotyön kanssa työskentelevien työyhteisöjen tiloissa, samoin Terke ja Opevi.

kaikki osiot kaikilta osallistujilta tulisi täydentää useilla kielillä

Voisiko olla tietoisuutta siellä, mistä maahanmuuttajia ja -viranomaisia tavoitetaan, kuten työvoimatoimistot ja sosiaalivirastojen toimeentulotukipalvelut, koulut ja päiväkodit. Esim. ilmoitustauluille esite tai Helsingin kaupungin internetin etusivulle.

enemmän tietoa viranomaisille, hyödyllinen sos.- ja terv.huollossa

Lehdissä ja netissä.

Lehdissä ja netissä.

puskaradiolla, kohtaamisissa, tilaisuuksissa, koulutuksissa, infoissa

sinne pitäisi saada ohjattua helpommin esim googlen haun kautta.

8. Viranomaiskäyttäjä: Mikä on mielestäsi parasta Infopankissa ?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
tietoa löytyy eri kielillä	81	80,20%					
Suomen yhteiskunnan toimintaan liittyvät perustiedot löytyvät yhdestä paikasta	59	58,42%					
tärkeiden viranomaistahojen yhteystiedot löytyvät yhdestä paikasta	33	32,67%					
Infopankista pääsee eteenpäin muille hyödyllisille sivuille	26	25,74%					
kaupunkikohtaisen tiedon löytyminen (Helsinki, Kainuu, Kuopio, Rovaniemi, Tampere, Turku)	21	20,79%					
tiedonhaku Infopankista on helppoa	22	21,78%					
Infopankki helpottaa maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa asioimista ja heidän ohjaamistaan eteenpäin	51	50,50%					
jokin muu, mikä?	4	3,96%					
Yhteensä	- *	- *	* Vastausvaihtoehtoja pystyi valitsemaan useita				

jokin muu, mikä?











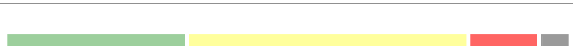
Palvelu on tehty maahanmuuttajan tarpeista lähtien, toisin kuin viranomaisten verkkopalvelujen huomattava enemmistö.

Kirjaston uutuuksiluetteloita harvinaiskielillä

Entisenä maahanmuuttajakouluttajana voin vain haikkeasti sanoa, että olisin kovasti kaivannut juuri tällaista kaiken tiedon kokoavaa lähdettä. Bravo!

Infopankkia on mahdollisuus käyttää myös yhdessä asiakkaan kanssa, se on myös "Suomi-tietouden ja palvelujen sanakirja"

9. Viranomaiskäyttäjät: Miten tarpeellisena pidät eri aihekokonaisuuksia sivustolla?

					Keskiarvo
	Todella tarpeellinen (Arvo: 3)	Melko tarpeellinen (Arvo: 2)	Ei kovin tarpeellinen (Arvo: 1)	En osaa sanoa (Arvo: 0)	
Tervetuloa Suomeen - osio (tietoa Suomeen muuttavalle)					2,82
Lupa-asiat – osio (oleskelulupa, kansalaisuus jne.)					2,91
Asuminen – osio (mistä asunto, tärkeää tietoa asumisesta jne.)					2,72
Suomen kieli – osio (kurssit, opiskelu internetissä jne.)					2,82
Työ – osio (työpaikat, työttömyys jne.)					2,70
Koulutus – osio (opiskelu, koulunkäynti jne.)					2,77
Terveys – osio (sairastaminen, terveyspalvelut jne.)					2,78
Sosiaalipalvelut – osio (perhe, lapset, vanhukset jne.)					2,80
Kriisitilanteet – osio (mistä apua)					2,76
Kulttuuri ja vapaa-aika – osio (mitä tehdä, minne mennä jne.)					2,46
Yhdistykset – osio (perustaminen, toiminta jne.)					2,21

10. Viranomaiskäyttäjä: Mitä mieltä olet eri aihealueiden sisällöistä Infopankissa?

					Keskiarvo
	Tietoa on riittävästä (Arvo: 3)	Tietoa voisi olla laajemmin (Arvo: 2)	Tietoa on selvästi liian vähän (Arvo: 1)	En osaa sanoa (Arvo: 0)	
Tervetuloa Suomeen - osio (tietoa Suomeen muuttavalle)					2,76
Lupa-asiat – osio (oleskelulupa, kansalaisuus jne.)					2,83
Asuminen – osio (mistä asunto, tärkeää tietoa asumisesta jne.)					2,73
Suomen kieli – osio (kurssit, opiskelu internetissä jne)					2,68
Työ – osio (työpaikat, työttömyys jne.)					2,70
Koulutus – osio (opiskelu, koulunkäynti jne.)					2,63
Terveys – osio (sairastaminen, terveyspalvelut jne.)					2,64
Sosiaalipalvelut – osio (perhe, lapset, vanhuksat jne.)					2,59
Kriisitilanteet – osio (mistä apua)					2,73
Kulttuuri ja vapaa-aika – osio (mitä tehdä, minne mennä jne.)					2,55
Yhdistykset – osio (perustaminen, toiminta jne.)					2,71

11. Viranomaiskäyttäjä: Mistä kaupungeista olet hakenut tietoa Infopankin kaupunkisivujen kautta?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
Helsinki	59	58,42%					
Kainuu	10	9,90%					
Kuopio	4	3,96%					
Rovaniemi	2	1,98%					
Tampere	11	10,89%					
Turku	4	3,96%					
en ole hakenut tietoa Infopankin kaupunkisivujen kautta	26	25,74%					
Yhteensä	- *	- *	* Vastausvaihtoehtoja pystyi valitsemaan useita				

11B. Viranomaiskäyttäjä: Miksi et ole hakenut tietoa Infopankin kaupunkisivuilta?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
en ole kuullut Infopankin kaupunkisivuista	8	30,77%					
Infopankissa ei ole tietoa omasta kotikaupungistani	5	19,23%					
kaupunkisivuilta ei löydy tarvitsemaani tietoa	2	7,69%					
muu syy, mikä?	11	42,31%					
Yhteensä	26	100%					

muu syy, mikä?

Tutustun sivuihin myöhemmin. Tämä on ensimmäinen vierailu pankissa

en ole aikaisemmin tutustunut infopankkiin

En vielä ole ehtinyt

ensimmäinen tutustumiskerta

ensimmäistä kertaa sivuilla

ei ole ollut tarvetta

Oulusta ei ole tietoa

en työskentele suoraan maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa

ei ole ollut vielä tarvetta

olen vasta tutustumassa infopankkiin

Olen vasta tänään tutustunut infopankkiin ja se vaikuttaa hyvältä!

12. Viranomaiskäyttäjä: Onko Infopankki-sivustoa mielestäsi helppo käyttää?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
erittäin helppo käyttää	50	49,50%					
melko helppo käyttää	51	50,50%					
melko vaikea käyttää	0	0,00%					
erittäin vaikea käyttää	0	0,00%					
Yhteensä	101	100%					

13. Viranomaiskäyttäjä: Kaipaako sivustolle enemmän ohjeita sivujen käyttämiseen?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
en	93	94,90%					
kyllä, minkälaisia ohjeita?	5	5,10%					
Yhteensä	98	100%					

kyllä, minkälaisia ohjeita?

Linkkipolitiikasta pitäisi olla jokunen sana: valintakriteerit, millaisille sivuille yleensä vievät jne. Koska linkkejä ei ole kuvailtu millään tavalla, käyttäjä on asiakontekstin varassa. Tämä yleensä toimii ihan ok, mutta toisinaan voi tulla "ai se heittikin minut tällaiselle sivulle" -reaktio.

tulostusohje selkeämmäksi

Navigointi selkeämmin esiin.

aluksi en ymmärtänyt miten tulostetaan, oranssi ikoni ei näy

Ei ehkä lisä, mutta "Näin käytät Infopankkia" -teksti etusivulla voisi olla ylempänä, esim. vaihtaa paikkaa "Koti"-tekstin kanssa, silloin sen huomaisi paremmin!

14. Viranomaiskäyttäjä: Miten Infopankkia pitäisi mielestäsi kehittää, jotta se olisi sinulle entistä hyödyllisempi? Kommentoi vapaasti.

Haluaisin enemmän tietoja koulutuksista ja kursseista sekä niiden ajan tasalla pitämistä. Toisaalta tämä on hyvä alku.

Uusimmat linkit -lista kullekin kieliversiolle olisi hyvä, monestakin syystä. Uskoisin sen palvelevan sekä kohderyhmän käyttäjiä että Infopankkia seuraavia/käyttäviä viranomaisia.

Paremmiin esille linkit ja lähteet, mistä tieto on saatu ja milloin se on päivitetty.

Koulutusosiossa pitäisi olla maininta oppisopimuskoulutuksesta, joka on maahanmuuttajallekin mahdollinen opiskelumuoto. Lisätietoja saa Helsingin oppisopimustoimistosta.

Selma-net-sivujen kurssitietojen tarkistaminen ja muuttaminen palvelemaan myös englanninkielisiä asiakkaita. Jos joku ymmärtää selma-net-sivujen suomenkielistä tekstiä, hän ei yleensä enää tarvitse perustason suomenkielen kursseja.

Infopankki on näin asiakasneuvojan kannalta hyvä, sopivasti elämän tärkeiltä osa-alueilta infoa sisältävä sivusto. Monikielisyytensä kautta se palvelee juuri sen maalaisia kuin täällä suomessa on maahanmuuttajia. Asiat on hyvin jaoteltu ja rajattu. Kiitos sivustosta!

Olen tyytyväinen, viranomaisena löydän nopeasti asiakkaalle hyödyllisen tiedon.

voisi sisältää esim. eri kielillä materiaalia asiakkaille annettavaksi esim. lapsen kehityksen tukemisesta ja sosiaali- ja terveystalveluiden käyttämisestä

Kirjastot voisivat miettiä miten Infopankkia voisi käyttää enemmän maahanmuuttajille suunnattuun tiedotukseen ja mitä sisältöjä kirjaston tulisi tarjota Infopankkiin

Terveiset Elinalle.

Minun on helppo liittää linkki ulkomaalaisille työkyselijöille tekemääni infoon. Kiitos siitä!

Tietoa voisi olla italiaksikin

Enemmän voisi olla kuvia rytmittämässä tekstiä, aika raskaslukuista, paljon tekstiä siis. Kirjaston uutuusluettelot harvinaiskielisistä teoksista on loistava idea, tosin joskus vähän jälkeenyänyt ja aika pitkän polun päässä, mahtavatko asiakkaat löytää ne. Kirjasto voisi muutenkin olla helpommin esillä, on vähän

koukeroinen matka ymmärtää mennä Kulttuurin kautta sisään. Kirjasto on kuitenkin maahanmuuttajille helppo paikka tulla ja saada tietoa.

Lisää tietoa eri kaupungeista.

Yleisemmin tulee mieleen, että onko sivujen esteettömyys (=helppokäyttöisyys esim. näkövammaisille) otettu huomioon suunnittelussa. Ehkä marginaalinen asia useimmille käyttäjille, mutta joillekin se voi olla ratkaisevan tärkeää. Ja etniseen vähemmistöön kuuluva vammainen on kahdella tavalla marginaaliryhmässä, kannattaa tukea häntä.

Toimin maahanmuuttaja lasten opetusyksikössä. Huomaan usein toimivani viranomaisen roolissa suhteessa aikuisiin, koska luottamukselliset välit ovat syntyneet ja uskaltavat kysyä aivan arkisiakin asioita. Usein minulla on tietokoneen ruudulla auki sanakirja, viranomiasten sivut. Olenkin nykyään kaivanut tidon suomen sivuilta ja sitten toivonut, että ne ovat yks yhteen esim. turkkilaisen sivuston kanssa. Olisiko mahdollista saada kysymyksen haku,- ja vastuskone? Esim. jos kirjoitan suomeksi, mitä neuvolassa tehdään 6-vuotis tarkastuksessa. klikkaisin sen jälkeen kielen esim. turkki ja kysymys tulisi oikein ja samalla se veisi minut turkin sivuilla kohtaan, jossa asiasta on kerrottu. Jos ei ole niin ei ole, mutta....

Sain vasta tietää siitä ja olen todella myönteisesti yllättynyt.

Vapaa-aikaosuudesta puuttuu kokonaan nuorisotyön kenttä. Tietoa kuntien nuorisotyöstä ja sen tarjoamista palveluista.

Sivuilta löytyi joitakin vanhentuneita esim. lomakelinkkejä, joten päivitykseen tulisi kiinnittää huomiota.

En osaa sanoa.

Infosivustona todella onnistunut ja toimiva jo nyt. Hieno toteutus ja onnistunut rakenne! Huolena aina näissä internetsivustoissa on, että niiden päivitykset toimivat. Etenkin kun nämä sivut ovat maahanmuuttajille tarkoitetut päivityksiin tulee kiinnittää paljon huomiota. Ikävimpiä tilanteita ihan käytännön asiakastyössä ovat ne tilanteet kun eri sivustojen tiedot ovat vanhoja ja/tai ristiriitaisia. Siispä kiinnittää huomiota päivityksiin ja päivitysten nopeuteen sekä linkkien seuraamiseen - usein nekin muuttuvat ja saattavat ohja ihan väärille sivuille. Lopuksi ISOKIITOS!

Ei liikaa tietoa yritätä pakata sivustolle! Kohderyhmä on laaja joten keskitettyä tiedotusta "puskaradio"

Sivut ovat hyvät, tällä hetkellä ei tarvetta muutoksiin.

Käytän infopankkia suhteellisen harvoin, mutta niissä kysymyksissä joihin palvelu paneutuu se on oikein hyvä ja kätevä tietolähde ulkomaalaisasiakkaiden neuvontaan (varsinainen työni liittyy muihin asioihin, mutta silloin tällöin näitä maahanmuutto- ja sosiaalisia kysymyksiäkin tulee vastaan)

Työni puolesta olen kiinnostunut erityisesti vanhuksien asioista.

että sivut pysyisivät ajan tasalla ja niitä olisi helppo käyttää

En ainakaan ensimmäisellä käyntikerrallani törmännyt tietoon, joka olisi kohdistettu vain nuorille. Nuorten palveluverkosto on Helsingissä erittäin laaja. Työpajoistakaan en löytänyt lainkaan mainintaa, vaikka ne on erityisesti tarkoitettu työ- ja koulutusvalmiuksien edistämistä ja kehittämistä varten.

toimiva ja monipuolinen, ei tule mitään erityistä mieleen

viestintä paremmin sekä työntekijöille että maahanmuuttajille

Kielivalikoimasta puuttuu tärkeä kieli eli saksa

Todella hyvä, tiivis (silti tarpeeksi informatiivinen) tietopaketti, joka on vielä puettu selkeään miellyttävään ulkoasuun (vaikka kieltämättä assosioituu posttiin;). Parannusehdotukseni on selvä: monikielisessä palvelussa tulisi ehdottomasti olla suomalaisten vähemmistökielten versiot mukana: saame, romani ja viittomakieli.

Kaupaisin käännöstä myös filippiiniksi / tagalogiksi, vaikka suurin osa filippiiniläisistä osaakin englantia. Linkittäisin ne heti hoitamilleni kotisivuille, jotka palvelevat filippiiniläisiä maahanmuuttajia.

Sivuilla liikkuminen sujuvammaksi. Enemmän toimijoita mukaan, jotta palvelusta tulisi todellinen maahanmuuttajaportaali.

Paikallistiedot ovat Kainuun osalta puutteellisia. Miten varmistetaan tietojen (yhteystiedot yms.) ajantasaisuus?

En osaa sanoa, en ole miettinyt

vielä enemmän linkityksiä eri palveluihin

Minun mielestäni infopankki on kyllä melkoisen täydellinen - palvelee omia tarpeitani riittävästi.

rakennetta tulisi selventää, yksinkertaistaa, jos mahdollista, alueiden tulisi paremmin valvoa omien sivujensa kehittämistä, jatkuvuus tulisi taata silloin kun rahoittajana on projekti

Tiedotusta sivuista enemmän. Nyt vasta kävin näillä uusilla sivuilla. Ja ihastuin.

Kokonaisvaltaisesti ja tiedottamisen tehostaminen.

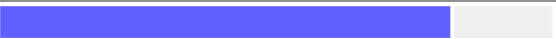
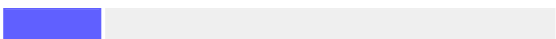
Selkeämpi ja yksinkertaisempi aloitussivu

Italian kieli mukaan


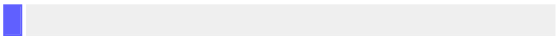
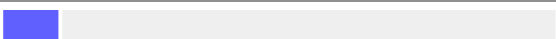


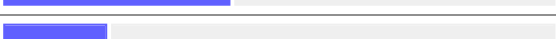
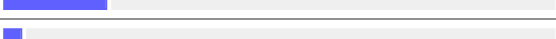
-

Jos käännösbudjetissa on liikaa rahaa, voisiko Sosiaalipalvelut/Vammaiset -sivun alisivuja kääntää...siis aistivammaisista ja kehitysvammaisista? Tällä hetkellä ovat vain suomeksi. Ikävää on tietysti se, että kuuroista ja huonokuuloisista puhutaan lähinnä kohdassa vammaiset, ja sanalla "kuulovammaiset", mutta tässä kai noudatetaan sosiaalipalvelujen systeemiä ja sanastoa (eli siis kuurot saavat apua vammaislakiin vedoten...) Tämä lähinnä huomiona, ei voimakkaana kritiikkinä:)

15. Viranomaiskäyttäjä: Sukupuolesi?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
nainen	83	82,18%					
mies	18	17,82%					
Yhteensä	101	100%					

16. Viranomaiskäyttäjä: Ikäsi?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
alle 16	0	0,00%					
16-20 vuotta	1	0,99%					
21-30 vuotta	10	9,90%					
31-40 vuotta	26	25,74%					
41-50 vuotta	42	41,58%					
51-60 vuotta	19	18,81%					
yli 60 vuotta	3	2,97%					
Yhteensä	101	100%					

17. Viranomaiskäyttäjä: Missä kaupungissa työskentelet?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
Helsinki	69	69,00%					
Espoo	4	4,00%					
Vantaa	2	2,00%					
Tampere	5	5,00%					
Turku	1	1,00%					
Rovaniemi	0	0,00%					
Kuopio	3	3,00%					
Kainuun alue	9	9,00%					
muu kaupunki tai kunta Suomessa, mikä?	6	6,00%					
muu maa, mikä?	1	1,00%					
Yhteensä	100	100%					

muu kaupunki tai kunta Suomessa, mikä?

Hämeenlinna

hyvinkää

Jyväskylä

Oulu

Tohmajärvi

Vaasa

18. Viranomaiskäyttäjä: Ammattisi / työnimikkeesi?

toimittaja

Siviilipalvelusmiäs

Kurssisihteeri

asiakasneuvoja

projektisuunnittelija

työvoimaohjaaja

työvoimaneuvoja

verkkotoimittaja

työvoimaneuvoja

työvoimaneuvoja

sihteeri

työvoimaohjaaja

koulutuspoliittinen asiamies

kv-asioiden suunnittelija

koulutustarkastaja

Tiedotusneuvoja

tiedotusneuvoja

Työvoimaneuvoja

toimistonhoitaja

puheterapeutti

tietopalveluvirkailija

projektipäällikkö

työvoimaohjaaja

asiamies

sihteeri

soaiaalihjaaja

informaatikko

kirjastovirkailija

koulutuspoliittinen sihteeri

opiskelija

tiedottaja

avustava erityisopettaja

opetuskonsultti

kirjaston johtaja

kouluttaja

Aikuisohjaaja

toimitussihteeri

informaatikko

Nuoriso-ohjaaja

toiminnanjohtaja

kansainvälisyssihteeri

sairaanhoitaja

osastonhoitaja (terveysasemalla)

työvoimaneuvoja

talous- ja velkaneuvoja

henkilöstökonsultti

psykiatrinen sairaanhoitaja

sosiaalityöntekijä

autonkuljettaja

Terveystenhoitaja

tietopalvelukoordinaattori

puheterapeutti

Sosiaaliohjaaja

konsultti

asiakassihteeri

lähityön sosiaaliohjaaja

projektityö

tulkki

nuoriso-ohjaaja

kouluttaja

vastaava ohjaaja

työpajaesimies

sosiaalityöntekijä

kehittämiskonsultti

kulttuurituottaja

kulttuurisihteeri

toiminnanjohtaja

kirjailija (Filippiinit-seuran sihteeri vapaaehtoistyönä)

kriisityöntekijä

Kulttuurimentori

lastenvalvoja

opettaja

työvoimaneuvoja

psykologi

lakimies

pakolaisohjaaja

Tutkija

sosiaaliohjaaja

Osastonhoitaja

Ravitsemusterapeutti

sosiaalityöntekijä

sosiaalityöntekijä

laskenta-asiantuntija

projektipäällikkö

pk. johtaja

sairaanhoitaja

sosiaalihoaja

erityislastentarhanopettaja

lastentarhanopettaja

tulkki, kouluttaja

tiedottaja

suunnittelija, Kuurojen Liitto ry

projektipäällikkö

suunnittelija

Julkishallinnon viranomaishaastattelujen kysymykset

(Haastattelut toteutettiin syyskuussa 2007 työvoimatoimiston, kansaneläkelaitoksen ja sosiaaliviraston virkailijoille Helsingissä.)

Nimesi, ikäsi ja ammatti?

Miten kuulit Infopankista?

Käytätkö Infopankkia työssäsi?

Onko Infopankista hyötyä työssäsi maahanmuuttajien parissa? Minkälaista?

Onko Infopankista löytyvä, omaan toimialaasi liittyvä tieto mielestäsi riittävää ja paikkansa pitävää?

Onko viranomaisille suunnattu tiedottaminen Infopankista riittävää? Perustelee?

Infopankin kävijätutkimuksen 05/2007 tulokset osoittavat, että 60 % viranomaisvastaajista tutustui Infopankkiin työnsä tai muiden viranomaisten kautta. Maahanmuuttajavastaajista kuitenkin vain 6,5 prosenttia oli kuullut Infopankista viranomaisten kautta. Mitä mieltä olet tästä?

Pitäisikö mielestäsi kaikkien julkishallinnon virastojen tarjota tietoa myös muilla kielillä kuin suomeksi ja ruotsiksi?

Onko maahanmuuttajille suunnattu tiedotus mielestäsi riittävää Suomessa? Perustelee?

Mitä mieltä olet maahanmuuttajatiedottamisen jakamisesta eri kanaviin, esim. verkkopalvelu vs. suora asiakaspalvelu?

Helpottaako Infopankki mielestäsi viranomaisiin kohdistuvaa asiakaspalvelukuormitusta?

Kerro vapaasti mielipiteesi Infopankista? Mitä uutta sisältöä mahdollisesti kaipaisit palveluun tai mitä olisi syytä muuttaa?