Digitaalinen toimijuus osana pakolaistaustaisten nuorten kotoutumista

Siri Heikkilä

2024 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Digitaalinen toimijuus osana pakolaistaustaisten nuorten kotoutumista

Siri Heikkilä
Sosiaalialan käytäntöjen asiakaslähtöinen kehittäminen
Sosionomi YAMK
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2024

Laurea-ammattikorkeakoulu **Tiivistelmä**

Sosiaalialan käytäntöjen asiakaslähtöinen kehittäminen

Sosionomi, ylempi AMK

Siri Heikkilä

Digitaalinen toimijuus osana pakolaistaustaisten nuorten kotoutumista

Vuosi 2024 Sivumäärä 70

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten pakolaistaustaiset nuoret kuvaavat digitaalista toimijuutta osana kotoutumista. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry:n kanssa. Tarkoituksena oli kehittää ja vahvistaa EHJÄ ry:n sosiaaliohjaajien digitaalista osaamista osana ohjaustyötä. Opinnäytetyö tarjosi EHJÄ ry:lle näkökulmia ja mahdollisuuksia työntekijöiden digitaalisen osaamisen kehittämiseen sekä nuorten digitaalisen toimijuuden tukemiseen.

Opinnäytetyössä maahanmuuttoa käsiteltiin pakolaisuuden näkökulmasta, jonka lisäksi teoreettinen viitekehys muodostui kotoutumisen sekä digitaalisen toimijuuden käsitteistä. Erityisesti koronapandemian jälkeen palveluiden siirtyminen verkkoon nosti digitaidot merkityksellisiksi osaksi kotoutumisprosessia. Työn keskiössä on digitaalinen toimijuus, joka tietoperustassa on jaettu digitaalisen osaamisen, varmuuden sekä vastuullisuuden käsitteisiin.

Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena, jonka tutkimusmenetelmänä on käytetty puolistrukturoitua yksilöhaastattelua. Tutkimusaineisto koostui kahdeksan pakolaistaustaisen nuoren haastattelusta. Aineisto on analysoitu teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Opinnäytetyön kehittämisosuus on toteutettu työpajatyöskentelynä EHJÄ ry:n työntekijöiden kanssa. Työpaja-aineisto analysoitiin teemoittelua hyödyntäen.

Tutkimuksen tulosten mukaan digitaalisen osaamisen merkitys korostui osana kotoutumisprosessia eikä nuorten kokemusten mukaan nyky-yhteiskunnassa pärjää ilman sitä. Riittämätön kielitaito puolestaan koettiin haasteena sekä digitaalisen toimijuuden että kotoutumisen näkökulmasta. Tutkimustulosten mukaan kotoutumista pidettiin monivaiheisena ja pitkäkestoisena prosessina, jossa digitaaliset palvelut koettiin helpottavana tekijänä. Työpajatyöskentelyn tulosten pohjalta toivottiin järjestön sisäistä struktuuria siihen, miten sosiaaliohjaajat tukevat nuorten digitaalista toimijuutta. Tärkeinä teemoina pidettiin luottamussuhteen rakentamista nuoreen ja matalan kynnyksen apua.

Kehittämisehdotuksina nuorten haastattelujen sekä työpajatyöskentelyn pohjalta esitettiin digitaalisten palveluiden suuntaamista suoraan maahanmuuttajille sekä kielivaihtoehtojen ja selkokielen lisäämistä. Lisäksi automaattiohjaus digitaalisissa palveluissa olisi maahanmuuttajille hyödyllinen lisä, kuten myös teksti puheeksi -toiminto, jos luku- tai kirjoitustaitoa ei ole. Lisäksi EHJÄ ry:n tulisi kehittää rakenne sekä materiaalia sosiaaliohjaajien työskentelyn tueksi, jonka avulla voidaan tukea nuorten digitaalista toimijuutta.

Asiasanat: digitaalinen toimijuus, digitaalisuus, kotoutuminen, pakolainen

Laurea University of Applied Sciences **Abstract**

Customer-Oriented Development of Social Service Practices

Master of Social Services

Siri Heikkilä

Digital Agency as Part of the Integration of Young People with a Refugee Background

Year 2024 Pages 70

The objective of this study was to investigate how young people with a refugee background describe digital agency as part of the integration. This thesis was executed together with The Federation of Special Welfare Organisations (EHJÄ ry). The purpose was to develop and strengthen the digital competence of social counselors at EHJÄ ry as part of their guidance work. The thesis provided EHJÄ ry with perspectives and opportunities for developing employees' digital skills and supporting the digital agency of young people.

In the thesis, immigration was approached from the perspective of refugees, and the theoretical framework was based on the concepts of integration and digital agency. Particularly after the COVID-19 pandemic, the shift of services to online platforms made digital skills a significant part of the integration process. The focus of the thesis is on digital agency, which is divided into the concepts of digital competence, confidence and accountability.

The thesis was conducted as a qualitative study, using semi-structured individual interviews as the research method. The research data consisted of interviews with eight young people of refugee background. The data was analyzed using theory-guided content analysis. The development part of the thesis was carried out through a workshop with the employees of EHJÄ ry. The workshop data was analyzed using thematic analysis.

According to the research findings, the importance of digital competence was emphasized as part of the integration process. Based on the experiences of young people, it was considered essential to succeed in society today. On the other hand, insufficient language skills were seen as a challenge from both the digital agency and integration perspectives. The results of the study indicated that integration was viewed as a multi-stage and long-term process, with digital services perceived as a facilitating factor. Based on the results of the workshop, there was a need for an internal structure within the organization on how social counselors could support young people's digital agency. Key themes identified included building trust with young people and providing low-threshold support.

Based on the interviews with young people and the workshop, development suggestions included directing digital services specifically to immigrants, as well as increasing language options and plain language features. Additionally, automated guidance in digital services would be a useful addition for immigrants, as would text-to-speech functionality in cases where reading or writing skills are lacking. Furthermore, EHJÄ ry should develop a structure and materials to support the work of social counselors, which would help in supporting the digital agency of young people.

Keywords: digital agency, digitality, integration, refugee

Sisällys

1 Johdanto 7
2 Opinnäytetyön tausta ja kehittämisympäristö 9
2.1 Pakolaisuus, turvapaikanhakijat ja yksin alaikäisenä maahan tulleet 9
2.2 DigiAvoin -hanke ja maahanmuuttajataustaisten nuorten tukitoiminta 11
3 Teoreettinen viitekehys 12
3.1 Kotoutuminen 12
3.1.1 Kielitaidon merkitys kotoutumisprosessissa 14
3.1.2 Pakolaisten kotoutumisen haasteet sekä tuen tarve 15
3.2 Digitaalinen toimijuus 16
3.2.1 Digitaalinen osaaminen 19
3.2.2 Digitaalinen varmuus, vuorovaikutus ja sosiaalinen media 20
3.2.3 Digitaalinen vastuullisuus ja tietoturva 22
4 Tutkimus- ja kehittämisasetelma 23
4.1 Opinnäytetyön lähestymistapa, tarkoitus ja tavoite 23
4.2 Aineiston kerääminen 24
4.2.1 Haastatteluaineiston kerääminen 24
4.2.2 Työpaja-aineiston kerääminen 26
4.3 Aineiston analyysi 27
4.3.1 Haastatteluaineiston analyysi 28
4.3.2 Työpaja-aineiston analyysi 30
4.4 Aineiston hallinta 32
5 Tulokset 32
5.1 Kotoutuminen 32
5.2 Kielitaito 34
5.3 Digitaalinen osaaminen 35
5.4 Digitaalinen varmuus 36
5.5 Digitaalinen vastuullisuus 38
5.6 Nuorten kehittämisehdotukset 39
5.7 Työpaja 40
6 Johtopäätökset 43
6.1 Digitaalisen osaamisen korostuminen kotoutumisprosessissa 43
6.2 Riittämätön kielitaito kotoutumisen ja digitaalisen toimijuuden haasteena 44
6.3 Yhteiskunnan odotukset, digitaalisten palvelujen rooli ja sosiaalisen median merkitys 44
6.4 Ehdotuksia digitaalisten palveluiden kehittämiseen 45
7 Pohdinta 46

7.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi 47
7.2 Opinnäytetyön eettisyyden arviointi 48
7.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja tulosten siirrettävyys 49
7.4 Yhteiskunnallinen merkitys, jatkotutkimus- ja kehittämisehdotukset 51
Lähteet 53
Kuviot 59
Taulukot 59
Liitteet 60

1 Johdanto

Suomen väestöstä oli vuonna 2021 ulkomaalaistaustaisia hieman alle 470 000, joista suurin osa (75 %) oli työikäisiä eli 15-64 -vuotiaita (Tilastokeskus 2023). Suomessa kotoutumista määrittää lainsäädäntö, jonka tarkoituksena on kotoutumisen tukeminen ja edistäminen sekä maahanmuuttajan aktiivisen osallistumisen mahdollistaminen suomalaisen yhteiskunnan toiminnassa. Lisäksi myös tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen sekä myönteisen vuorovaikutuksen rakentaminen eri väestöryhmien välillä ovat keskeisiä. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010.) Kotoutumista voidaan pitää laajana ilmiönä, joka pitää sisällään yksilön henkisen hyvinvoinnin, kokemuksen itsensä hyväksymisestä, kielen ja kulttuurin oppimisen, sosiaalisten suhteiden ja verkostojen rakentamisen sekä luottamisen poliittiseen järjestelmään ja siihen osallistumisen (Haverinen 2018, 311).

Maahanmuuttoviraston mukaan Suomeen jätettyjen turvapaikka- ja oleskelulupahakemusten määrä on pysynyt korkeana alkuvuodesta 2023. Kuitenkin vuoteen 2022 verrattuna määrät ovat tasaantuneet ja maahanmuuton kasvun taustalla on erityisesti työn ja opiskelun perusteella Suomeen muuttavat henkilöt sekä heidän perheenjäsenensä. (Maahanmuuttovirasto 2023a.) Vaikka määrät ovat tasaantuneet Suomessa, on koko turvapaikkahakemusten määrä kasvanut koko EU-alueella elokuusta 2022 lähtien. Hakemusten määrät ovat olleet korkeimmillaan sitten vuoden 2016. Viime vuonna hakijoiden määrässä kuitenkin korostuivat tilapäistä suojelua hakevat Ukrainan kansalaiset sekä Venäjän kansalaisten hakemukset, jotka lisääntyivät Venäjällä julistetun osittaisen liikekannallepanon myötä. (Maahanmuuttovirasto 2023b.)

Erityisesti koronapandemian jälkeen monet palvelut siirtyivät joko kokonaan tai osittain verkkoon. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2019 79 % koko Suomen 16-89 -vuotiaasta väestöstä käytti internetiä useita kertoja päivässä. Erityisesti nuoret viihtyivät sosiaalisen median, pikaviestisovellusten ja pelien parissa. (Granholm 2020, 169.) Ilman riittävää tukea ja ohjausta, voi maahanmuuttajataustaisten nuorten syrjäytymisriski kasvaa. Usein syrjäytymisvaarassa olevilla nuorilla on myös heikommat digitaaliset taidot. (Björklund 2014, 62; Granholm 2020, 169.)

Digitaalisten palveluiden määrä on kasvanut huomattavasti myös sosiaali- ja terveyspalveluissa. Digitalisaation avulla monet prosessit etenevät nopeammin ja tehokkaammin kehittäen samalla palvelun laatua ja saatavuutta. Kuitenkin esimerkiksi maahanmuuttajilla voi olla vaikeuksia käyttää digitaalisia palveluja, sillä ne on monesti rakennettu sen oletuksen varaan, että käyttäjä omaa riittävät digitaaliset taidot. (Silvennoinen & Rantanen 2023, 1.) Tietoteknisten perustaitojen hallinta on edellytys oppimiseen, työllistymiseen ja usein myös sosiaaliseen osallistumiseen. Useat arkiset toiminnot, kuten työnhaku ja viranomaisten kanssa

asioiminen, hoidetaan tänä päivänä verkossa. Lisäksi viranomaispalveluiden käyttäminen vaatii yleensä tunnistautumista, joka tapahtuu myös digitaalisesti. (Mäkinen & Sihvonen 2016, 279.)

Vaikka nuoret ovat usein taitavia sosiaalisen median käyttäjiä, ovat heidän digitaitonsa usein riittämättömiä arkisten asioiden hoitamiseen, sillä palveluiden käyttö vaatii hyvää digitaalista lukutaitoa. Esimerkiksi heikon luku- ja kirjoitustaidon omaavat nuoret saattavat kohdata haasteita digitaalisissa palveluissa, jos palvelu toimii ensisijaisesti tekstipohjaisesti. (Granholm 2020, 171.) On hyvä ottaa huomioon, että pelkästään nuoruus ei ratkaise digitaalisten taitojen omaamista eikä digitaalisessa maailmassa kasvaminen tee nuorista automaattisesti digitaalisesti älykkäitä. Euroopan Unionin tavoitteena on, että unionin väestöstä vähintään 80 % omaisi digitaaliset perustaidot vuoteen 2030 mennessä. (European Commission 2022, 20-23.)

Tietoyhteiskunta kehittyy jatkuvasti ja uusia eriarvoisuuden muotoja on havaittavissa. Yksi näkyvimmistä uusista muodoista on digitaalinen eriarvoisuus, mikä näkyy jo nyky-yhteiskunnassamme. Digitaalinen eriarvoisuus voidaan edelleen yhdistää myös rotuun, sukupuoleen ja muihin eriarvoisuuden akseleihin. Jopa maissa, joissa älypuhelimet ovat laajasti käytössä, kohtaavat monet heikommassa asemassa olevat haasteita digilaitteiden käyttötaidoissa, mikä estää heitä käyttämästä digitaalisia palveluja. Rotu, etninen tausta, sukupuoli sekä sosioekonominen asema voivat määrittää yksilön internetin käyttötaitoja. Näin ollen digitaalinen eriarvoisuus voi jopa pahentaa jo olemassa olevia sosiaalisia eriarvoisuuksia, kun ne siirtyvät verkkoympäristöihin. (Robinson ym. 2015, 570.) Helsperin (2021) mukaan sosiaalinen ja digitaalinen syrjäytyminen ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa, erityisesti yhteiskunnissa, joissa digitalisaatio on edennyt pitkälle. Digitalisaation edetessä pakolaiset ovat alttiimpia syrjäytymiselle rajallisen koulutustaustansa, puutteellisen kielitaidon sekä traumaattisten kokemustensa takia (Sabie & Ahmed 2019, 227).

Opinnäytetyöni aihe valikoitui omasta mielenkiinnostani digitaalisuutta ja sen tutkimista kohtaan. Työelämän yhteistyökumppanina toimii Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry, jonka DigiAvoin -hankkeen viimeinen vuosi käynnistyi vuonna 2023 ja tarjosi näin näkökulman digitaalisuuden tutkimiseen. EHJÄ ry:n toiminnan yhtenä kohderyhmänä on maahanmuuttajataustaisten nuorten tukitoiminta, mikä antoi mahdollisuuden saada nuoria mukaan myös tutkimukseen. Opinnäytetyöni tutkimusosuudessa selvitän, miten pakolaistaustaiset nuoret kuvaavat digitaalista toimijuutta osana kotoutumistaan. Lisäksi opinnäytetyöni tarkoitus on kehittää ja vahvistaa EHJÄ ry:n sosiaaliohjaajien digitaalista osaamista osana ohjaustyötä.

Lähestymistavaltaan opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistyö ja se pitää sisällään sekä tutkimus- että kehittämisosuuden. Se on tutkimusotteeltaan laadullinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä käytän puolistrukturoitua yksilöhaastattelua, jonka koen olevan sopivin vaihtoehto aloittelevalle tutkijalle ja vastaa opinnäytetyön tavoitteeseen sekä

tutkimuskysymykseen. Aineisto on analysoitu teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Opinnäytetyöni kehittämistehtävänä on kehittää EHJÄ ry:n sosiaaliohjausta nuorten digitaalisen toimijuuden tukijana, johon aineisto on kerätty työpajatyöskentelyä hyödyntämällä. Työpajan aineiston analysointiin on käytetty teemoittelua.

2 Opinnäytetyön tausta ja kehittämisympäristö

Yksinkertaisimmillaan maahanmuuttajia kuvataan toiseen maahan muuttaneina henkilöinä. Maahanmuuttajat ovat syntyneet ulkomailla eikä heillä ole Suomen kansalaisuutta, mutta he kuitenkin asuvat Suomessa ja ovat saaneet oleskeluoikeuden. Tutkimuksissa rajaus yleensä tehdään ulkomailla syntyneiden sekä muiden yhteiskunnan jäsenten välillä. (Saukkonen 2020, 22; Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 27.) Suomeen muuttamisen ensisijaiset syyt ovat liittyneet perheeseen ja rakkauteen. Myös työ ja opiskelu ovat olleet keskeisiä taustalla vaikuttavia syitä. Näiden lisäksi yksi tärkeimmistä syistä on ollut pakolaisuus, turvapaikan hakeminen tai tarve kansainväliselle suojelulle. (Sutela & Larja 2015.)

Toteutin opinnäytetyöni yhteistyössä Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry:n kanssa. Vuonna 1983 perustettu EHJÄ ry on valtakunnallinen lastensuojelujärjestö, jonka työssä painopisteet ovat lastensuojelun jälkihuollossa, maahanmuuttajataustaisten nuorten tukitoiminnassa ja perhetyössä. Lisäksi järjestö toteuttaa sekä vapaaehtoista että ammatillista tukihenkilötyötä. EHJÄ ry:n toiminnan tavoitteena on lasten, nuorten ja nuorten aikuisten sosiaalisen syrjäytymisen ehkäiseminen. (EHJÄ ry 2022.) Kehittämisympäristö rakentuu EHJÄ ry:n DigiAvoin -hankkeen (2020–2023) sekä maahanmuuttajataustaisten nuorten tukitoiminnan ympärille, jossa keskitytään erityisesti pakolaisina ja turvapaikanhakijoina tulleiden perheiden nuoriin sekä alaikäisinä yksintulleisiin nuoriin. Tähän rajaukseen perustuen käsittelen opinnäytetyössäni maahanmuuttoa edellä mainittujen kohderyhmien näkökulmasta.

2.1 Pakolaisuus, turvapaikanhakijat ja yksin alaikäisenä maahan tulleet

Pakolaisella tarkoitetaan henkilöä, jolla on perusteltua aihetta pelätä vainotuksi tulemista rotunsa, uskontonsa, kansallisuutensa, tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuulumisen tai poliittisen mielipiteensä takia. Henkilö oleskelee oman kotimaansa ulkopuolella eikä voi tai pelkonsa vuoksi halua turvautua maan suojaan. Myös henkilöä, joka ei ole minkään maan kansalainen ja on edellä mainittujen seikkojen takia kykenemätön palaamaan maahan, kutsutaan pakolaiseksi. (Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 1968, 1 artikla.) Pakolaisuus voidaan jakaa lisäksi eri alakäsitteisiin: kiintiöpakolainen, hätätapaukset, turvapaikanhakijat, alaikäisenä ilman huoltajaa saapuneet, tilapäistä suojelua saavat sekä kielteisen päätöksen saaneet ja paperittomat (Kotoutumisen osaamiskeskus 2023). Pakolaisaseman saa, kun jokin valtio

myöntää henkilölle turvapaikan tai YK:n pakolaisjärjestö katsoo henkilön olevan pakolainen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 28).

Turvapaikanhakijat ovat ulkomaalaisia henkilöitä, jotka hakevat suojelua ja oleskelulupaa toisesta maasta (Kotoutumisen osaamiskeskus 2023). Suomeen saapuessa jätetään turvapaikkahakemus henkilökohtaisesti rajaviranomaisille tai poliisille. Alaikäisille, jotka hakevat turvapaikkaa, kerrotaan erilaisista käytännön menettelyistä sekä hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksista. Ilman huoltajaa saapuneiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden hakemukset käsitellään kiireellisinä. (Björklund 2014, 21.) Hakemuksen jätettyään, turvapaikanhakija on laillisesti maassa, vaikka hänellä ei olisikaan vaadittavia matkustusasiakirjoja. Maassa oleskelu edellyttää kuitenkin aina voimassa olevan oleskeluluvan. Jos lupa päättyy tai sitä ei ylipäätään ole, tulee henkilöstä niin sanotusti paperiton. Turvapaikkahakemuksen jätettyään, henkilö siirtyy suomalaisen turvapaikkajärjestelmän piiriin. Henkilöllisyyden sekä matkareitin selvityksen sekä lopullisen päätöksen turvapaikasta tekee Maahanmuuttovirasto. Yksintulleiden alaikäisten kohdalla ikää selvitetään oikeuslääketieteellisellä tutkimuksella. Turvapaikkahakemusten käsittelyssä otetaan huomioon muun muassa hakijan kotimaan turvallisuustilanne. Myönteisen päätöksen saatuaan turvapaikanhakijalla on oikeus kuntapaikkaan. (Siirto & Laihia 2016, 120-123.)

Turvapaikanhakijoiden voidaan ajatella olevan haavoittuvassa asemassa, sillä he ovat usein joutuneet pakenemaan kotimaastaan vastentahtoisesti. Turvapaikanhakijoiden haavoittuvuus näkyy kykenemättömyytenä toimia turvapaikanhakuprosessissa traumaattisten kokemusten takia tai se voi määräytyä tiettyyn ryhmään kuulumisen perusteella. Esimerkiksi yksintulleet alaikäiset voidaan lukea kuuluviksi haavoittuvien turvapaikanhakijoiden ryhmään. (Tarvainen 2016, 66.) YK:n pakolaisjärjestö UNHCR määrittelee yksin maahan tulleen lapsen alle 18-vuotiaaksi henkilöksi, joka on erossa molemmista vanhemmistaan. Hänellä ei ole mukanaan huoltajaa, joka olisi laillisessa vastuussa hänestä. (UNHCR 1997, 1.)

Vuonna 2022 pakolaisten kokonaismäärä kasvoi maailmanlaajuisesti 35 prosenttia ja vuoden lopussa pakolaisia oli 34,6 miljoonaa. Kasvuun vaikutti merkittävästi muun muassa Ukrainan sotaa pakenevat pakolaiset. (UNHCR 2022, 14.) Pakolaisuuden taustalla on usein sekä rakenteellisia että sosiaalisia tekijöitä ja henkilökohtaisia syitä. Aseelliset konfliktit ja väkivalta pakottavat pakenemaan toiseen maahan. Myös epävakaat yhteiskuntaolot ja siitä johtuva taloudellinen ahdinko voi olla ratkaiseva syy lähdölle. Monet pakolaiset kärsivät ihmisoikeusrikkomuksista, loukkaantuvat pakomatkallaan tai ovat nähneet perheenjäsentensä tai ystäviensä joutuneen hyökkäyksen tai murhan kohteeksi. Lapsen tai nuoren lähdöstä toiseen maahan turvapaikanhakijaksi päättää yleensä perhe. (Björklund 2014, 56; UNHCR 2024.) Pakolaiseksi katsotaan myös henkilö, joka on joutunut pakenemaan kotimaastaan luonnonkatastrofien tai muiden vastaavien ilmiöiden seurausten välttämiseksi (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 28).

Suurimmat Suomeen tulleiden turvapaikanhakijoiden lähtömaat vuonna 2023 olivat Somalia, Venäjä, Turkki, Afganistan ja Irak. Yksin tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden määrä oli vuoden 2023 lokakuun loppuun mennessä 275. Määrä on noussut aikaisempiin vuosiin verrattuna, mutta tilanne ei ole Suomessa kuitenkaan poikkeuksellinen. Vuonna 2022 alkanut alaikäisten turvapaikanhakijoiden määrän kasvu on tunnistettu myös muualla Euroopassa. Turvapaikkahakemusten kasvun taustalla on useita taustatekijöitä, joista keskeisimpinä pidetään pitkittyneitä konflikteja sekä lähtö- ja kauttakulkumaiden laajoja poliittistaloudellisia ongelmia. (Maahanmuuttovirasto 2023b.)

Tärkein pakolaisten oikeusasemaa määrittelevä sopimus on YK:n pakolaissopimus, jota myös Suomi on sitoutunut noudattamaan täysimääräisesti pakolais- ja turvapaikkapolitiikassaan. Yhtenä tärkeimpänä velvoitteena voidaan pitää palautuskieltoa (*non-refoulement)*, jonka mukaan ketään ei voida palauttaa alueelle, jossa uhkana on kidutus, vaino tai jokin muu epäinhimillinen kohtelu. (Tarvainen 2016, 62-63.) Suomi vastaanottaa vuosittain kansainvälisen pakolaisjärjestön hyväksymiä kiintiöpakolaisia (Saukkonen 2020, 26). Pakolaiskiintiön koosta päätöksen tekee eduskunta valtion talousarvion hyväksymisen yhteydessä. Viime vuonna se oli 1050 henkilöä. Suomi vastaanottaa pakolaisia, jotka ovat kaikista haavoittuvimmassa asemassa. (Kotoutumisen osaamiskeskus 2024.)

2.2 DigiAvoin -hanke ja maahanmuuttajataustaisten nuorten tukitoiminta

Opinnäytetyöni toteutui osana EHJÄ ry:n maahanmuuttajataustaisten nuorten avointa tukitoimintaa. Lähempänä tarkastelun kohteena oli DigiAvoin -hanke (2020–2023), jonka tarkoituksena oli tukea yksilöllisesti mahanmuuttajataustaisia sekä alaikäisinä yksin maahan tulleita nuoria. Tukea annettiin puhelimitse sekä soveltuvilla verkkoalustoilla ja tarvittaessa kasvokkain. Tavoitteena oli tukea nuorten arjen hallintaa, vähentää eriarvoisuutta sekä vahvistaa heidän itsenäistä toimijuuttaan. Maahanmuuttajataustaisten nuorten tukitoiminnassa keskitytään erityisesti 14–29-vuotiaisiin pakolaisina ja turvapaikanhakijoina tulleiden perheiden nuoriin sekä alaikäisinä yksintulleisiin nuoriin. DigiAvoin tarjosi nuorille matalan kynnyksen sosiaalisen ympäristön, jossa heille tarjottiin psykososiaalista tukea ja ohjattiin tarvittaessa peruspalvelujen piiriin. Lisäksi tukea annettiin koulunkäyntiin sekä työelämään liittyviin kysymyksiin. (DigiAvoimen kuvaus 2022.)

DigiAvoimen keskeisenä sisältönä oli tarjota nuorille tukea 1–2 kertaa kuukaudessa arjen hallintaan (esimerkiksi liikunta, sosiaaliset suhteet, ravinto) sekä ohjausta muun muassa viranomaisasiointiin. Suunnitteluvaiheessa oli tärkeää ottaa huomioon myös nuorten omat toiveet ja tarpeet. Työskentelyn aikana nuorten osaamista vahvistettiin siten, että heidän itsenäiset asiointitaitonsa viranomaistahojen kanssa kehittyvät. Rahoituksen hankkeelle myönsi Sosiaali- ja terveysministeriön avustusosasto STEA. (DigiAvoimen kuvaus 2022.) STEA hallinnoi osaa

Veikkauksen pelituotoista ja rahoittaa varoilla erilaisia kotoutumista tukevia hankkeita (Saukkonen 2020, 108).

Vuonna 2020 EHJÄ ry haki ylimääräistä avustusta STEA:lta maahanmuuttotaustaisten nuorten avoimeen tukitoimintaan, jota on toteutettu jo vuodesta 2016. Koronapandemian myötä lisärahoitusta haettiin maahanmuuttajataustaisten nuorten ja alaikäisinä yksintulleiden turvapaikanhakijoiden tukemiseen koronaviruksen aiheuttamassa poikkeustilanteessa. Kun lisärahoitus myönnettiin, toimi DigiAvoin -hanke ensin laajemmalla mittakaavalla EHJÄ ry:n eri toimipisteissä. Lisäksi nuorille järjestettiin neuvonta- ja tukipuhelin (erityisesti koronaan liittyviin kysymyksiin), mutta tämä jäi kuitenkin vajaalle käytölle, vaikka sitä mainostettiin eri kanavissa. Vuodesta 2021 alkaen DigiAvoimen toiminta jatkui projektiluontoisesti Varsinais-Suomessa sekä Satakunnassa. (Oldendorff 2022.) Kun projekti päättyi vuoteen 2023, liitettiin DigiAvoimen toiminta osaksi EHJÄ ry:n avointa maahanmuuttajataustaisten nuorten tukitoimintaa.

Opinnäytetyössäni lähestyn taustoituksen näkökulmasta tarkemmin Varsinais-Suomen sekä Satakunnan alueita. DigiAvoin -hankkeessa määrällisiin tavoitteisiin ei päästy vuonna 2021, jolloin etänä tapahtuvien tapaamisten määrä väheni kasvokkain tapahtuneisiin verrattuna. Vuonna 2022 eri nuoria saavutettiin tavoitteiden mukaisesti ja tapaamiset kasvokkain toteutuivat reilusti yli tavoitteen. Etätapaamiset jäivät kuitenkin tavoitteestaan. Kokonaisuudessaan yhteydenpito nuorten kanssa toteutui kuitenkin asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Taulukoissa 3 ja 4 (liite 1) esittelen yksityiskohtaisesti DigiAvoin -hankkeen tilastokoonnit syksyltä 2021 sekä vuodelta 2022.

Oldendorffin (2022) mukaan DigiAvoin on ollut hyödyllinen lisä kotoutumisen edistämisessä, sillä yhteydenpito nuoriin on voinut jatkua alkuvaiheen kotoutumisen jälkeenkin. Nuoret hoitavat asioitaan usein esimerkiksi Maahanmuuttovirastossa, Kelassa tai TE-toimistossa, jolloin tutun ohjaajan apu on helpottanut asiointia. Näin ollen tuki toteutui myös matalan kynnyksen periaatteita noudattaen.

3 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyöni teoreettisen viitekehyksen muodostavat kotoutumisen sekä digitaalisen toimijuuden teemat. Käsittelen kotoutumista myös kielitaidon merkityksen sekä pakolaisten kotoutumisen haasteiden ja tuen tarpeen näkökulmasta. Digitaalisen toimijuuden käsitettä tarkastelen digitaalisen osaamisen, varmuuden sekä vastuullisuuden kautta.

3.1 Kotoutuminen

Sana *integraatio* on eurooppalaisessa keskustelussa yleisimmin hyväksytty ja sillä on kuvattu maahanmuuttajien sopeutumista uuteen maahan sekä siihen liittyvää politiikkaa, hallintoa ja

palveluja. Suomessa haluttiin luoda uusi käsite vahvistamaan ajatusta sopeutumisen kaksisuuntaisuudesta sekä vahvistamaan maahanmuuttajien oikeuksia velvollisuuksien ohella. Sanojen *kotoutuminen* ja *kotouttaminen* katsottiin luovan myönteisiä mielikuvia ja ne tulivat osaksi suomen kieltä kotoutumislainsäädäntöä valmisteltaessa, 1990-luvun puolivälissä. Ruotsin kielellä kotoutumista kuvataan edelleen Suomessa sanalla *integration.* (Saukkonen 2020, 17.) Nykyään Suomessa ei kuitenkaan puhuta enää kotouttamisesta, vaan *kotoutumisen edistämisestä*, ruotsin kielellä *främjande*. Kotouttamista ei suositella käytettäväksi, koska termi voidaan tulkita niin, että maahanmuuttaja on vain toiminnan kohde, ilman omaa aktiivista roolia kotoutumisessa. Kotoutumisen edistämisellä tarkoitetaan kotoutumisen tukemista tarpeenmukaisia palveluja tarjoamalla sekä edistämällä yhteiskunnan vastaanottavuutta, jolla kuvataan yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja hyvien väestösuhteiden toteutumista yhteiskunnassa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 16.)

Kotoutumiseksi (eng. *integration*) kutsutaan maahan muuttaneen henkilön yksilöllistä prosessia, joka tapahtuu vuorovaikutuksessa yhteiskunnan kanssa. Tavoitteena on, että maahanmuuttaja kokee olevansa aktiivinen ja täysivaltainen yhteiskunnan jäsen ja omaksuu sekä yhteiskunnassa että työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja. Lisäksi kotoutuminen voidaan nähdä vastavuoroisena toimintana, sillä yhteiskunta saa siitä uusia vaikutteita ja monimuotoistuu. Maahanmuuttajien kotoutumista tuetaan tarjoamalla erilaisia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja tehden monialaista yhteistyötä erilaisten toimialojen ja viranomaisten kanssa. (Kotoutumisen osaamiskeskus 2023.) Ihmisen siirtyessä uuteen elinympäristöön, muuttuu lähes kaikki hänen elämässään. Näin ollen myös kotoutumisen laaja-alaisuus korostuu. Kieli ja kulttuuri ovat yleensä maahan muuttaneelle uudet, sosiaaliset suhteet voivat olla katkenneet ja yhteiskunnan pelisäännöt ovat totuttuun verrattuna erilaiset. Kotoutuminen muodostuu useista eri prosesseista ja se kattaa kaikki elämän osa-alueet. (Saukkonen 2020, 18.)

Opinnäytetyössäni lähestyn kotoutumisen käsitettä saksalaisen sosiologin Friedrich Heckmannin jaottelun mukaisesti. Hän jakaa kototutumisen neljään ulottuvuuteen: rakenteelliseen, kulttuuriseen, vuorovaikutukselliseen sekä identifioivaan kotoutumiseen. *Rakenteellisen kotoutumisen* kysymykset liittyvät maahanmuuttajien yhteiskunnalliseen asemaan sekä yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon toteutumiseen. Sen tärkeänä osana on maahanmuuttajien sijoittuminen työmarkkinoille tai koulutusjärjestelmään ja niissä menestyminen. Myös poliittinen osallisuus ja vaikuttaminen ovat osa rakenteellista kotoutumista. *Kulttuurisella kotoutumisella* tarkoitetaan muutosta yksilön tietoisuudessa, käyttäytymisessä sekä asenteissa. Maahanmuuttajien on hankittava itselleen sen kulttuurin ja yhteiskunnan osaamista, johon he muuttavat. Tärkeänä osa-alueena voidaan pitää paikallisen kielen oppimista. Lisäksi yhteiskunnan pelisääntöjen sekä arvojen ja normien ymmärtäminen ja omaksuminen ovat sujuvan arjen kannalta merkittäviä. *Vuorovaikutuksellinen kotoutuminen* korostaa sosiaalisten suhteiden rakentamista monipuolisesti eri väestöryhmiin kuuluviin ihmisiin, myös kantaväestöön. Myös luottamus toisiin ihmisiin ja asuinmaan erilasiin sosiaalisiin instituutioihin (kuten poliisiin ja

terveydenhuoltoon) kuuluvat osaksi vuorovaikutuksellista kotoutumista. *Identifioiva kotoutuminen* näkyy yhteenkuuluvuuden tunteena sekä osana ryhmää olemisena. Tämä kehittyy kotoutumisprosessin myöhemmässä vaiheessa, vaikka se kulkeekin yleensä rinnalla muiden ulottuvuuksien kanssa. Kotoutunut maahanmuuttaja kokee yhteenkuuluvuutta muiden samaan yhteiskuntaan kuuluvien kanssa, suhtautuu myönteisesti uuteen asuinmaahansa ja on valmis antamaan oman panoksensa sen menestymiseen. (Heckmann 2005, 15-17; Saukkonen 2020, 19-20.)

Kotoutuminen on yksilöllinen ja pitkäkestoinen prosessi. Myös aika on merkityksellinen käsite niin maahanmuuttajan kuin vastaanottavan yhteiskunnan näkökulmasta. Kotoutuminen on oppimisprosessi ja asioiden oppiminen vie aikaa. Kotoutuminen sosiaalisena integroitumisena voidaan määritellä sukupolvia kestäväksi prosessiksi, jossa maahanmuuttajat otetaan mukaan ja hyväksytään osaksi vastaanottavaa yhteiskuntaa. (Heckmann 2005, 17-18.)

Suomessa lainsäädäntö määrittää kehykset kotouttamiselle. Kotoutumislaki määrittelee, kuka tekee mitäkin, miten tekeminen rahoitetaan ja sen, mistä yleisesti kotoutumisessa on kyse. Valtio laatii kerran neljässä vuodessa kotouttamisohjelman, joka pitää sisällään kotouttamisen valtakunnalliset tavoitteet. (Saukkonen 2020, 94.) Vuosina 2020-2023 valtion kotoutumisohjelman korvasi Valtioneuvoston selonteko kotoutumisen edistämisen uudistamistarpeista (Valtioneuvosto 2024). Selonteon tarkoituksena on laatia suuntaviivoja kotoutumisen edistämiseksi. Sen tavoitteena on varmistaa kasvavan maahanmuuttajaväestön osallisuus yhteiskunnassa sekä hyödyntää heidän osaamistaan yhteiskunnan isoissa murroksissa, kuten työikäisen väestön vähenemisessä. (Valtioneuvosto 2021, 8). Keskeisimpinä uudistuksina selonteossa esitettiin kotoutumisohjelma kotoutumisen alkuvaiheen tehostamiseksi, peruspalveluiden ja yleisen koulutusjärjestelmän kehittäminen vastaamaan myös maahanmuuttajien tarpeita sekä ohjauksen ja neuvonnan vakiinnuttaminen ja vahvistaminen kaikille Suomeen muuttaneille lähtökohdista riippumatta. (Valtioneuvosto 2021, 45.)

3.1.1 Kielitaidon merkitys kotoutumisprosessissa

Kielitaito voidaan nähdä keskeisessä roolissa kotoutumisprosessissa. Uuteen maahan saapuessaan maahanmuuttaja tuo mukanaan omat kognitiiviset, sosiaaliset sekä mahdolliset ammatilliset taitonsa. Kaikki taidot, kuten kielitaito, eivät kuitenkaan siirry automaattisesti uuteen paikkaan ja ne on opittava uudelleen. Oppimisprosessi on erilainen kaikille maahanmuuttajille ja kykyä uuden oppimiseen voidaan pitää yhtenä tärkeänä tekijänä uuteen yhteiskuntaan sopeutumisessa. (Heckmann 2005, 18-19.)

Maahanmuuttajalle uuden kotimaan kielen oppiminen edistää sekä sosiaalista että ammatillista osallisuutta. Kielitaitoa tarvitaan kommunikointiin ja päivittäisestä arjesta selviämiseen. Kieltä oppimalla voi laajentaa tietoutta uuden maan kulttuurista, mikä osaltaan auttaa maahantulijoita ymmärtämään, miten eroavaisuudet vaikuttavat kulttuurien väliseen

vuorovaikutukseen ja kommunikointiin. Samalla se helpottaa myös kotoutumista uuteen yhteiskuntaan. (Assunção Barbosa & São Bernardo 2015, 107-109.)

Strang, Baillot ja Mignard (2018, 200-208) tutkivat uusien pakolaisten muutostilanteiden kokemuksia Skotlannissa. Tutkimusaineistoa kerättiin 2013-2016 osana kotoutumispalveluiden oppimis- ja arviointiohjelmaa. Tulosten mukaan sujuvan englannin kielen puute puhumisessa, kuuntelemisessa sekä lukemisessa ja kirjoittamisessa tekivät sosiaalietuuksien hakemisesta itsenäisesti äärimmäisen vaikeaa. Puhelinneuvontaa sai vain paikallisella (englannin) kielellä, eikä automaattisia tulkkausmahdollisuuksia ollut käytettävissä. Myöskään suoraa asiakaspalvelutyötä tekevät työntekijät eivät olleet varautuneet ottamaan vastaan eri kieltä puhuvia asiakkaita. Uudet pakolaiset eivät tunteneet paikallista kulttuuria ja järjestelmää. Näin ollen asumis- ja sosiaalipalvelujärjestelmä koettiin hämmentäväksi, omista oikeuksista ei ollut varmuutta ja avun saaminen oli välttämätöntä.

Maahanmuuttajilla omien vahvuuksien ja taitojen hyödyntäminen sekä osoittaminen on haastavaa, jos heillä ei ole riittävää kielitaitoa. Heikko kielitaito voi pitkittää kotoutumisprosessia ja samalla estää muiden tärkeiden taitojen kehittymisen. (Mäkinen & Päällysaho 2020, 6.) Myös Scaramuzzino, Nordesjö ja Ulmestig (2024, 56-57) toteavat tutkimuksessaan, että kielitaidon puute näkyy esimerkiksi mahdottomuutena täyttää hakemuksia itsenäisesti netissä. Usein verkkopohjaisissa lomakkeissa vaaditaan vielä parempaa kielitaitoa kuin paperisissa versioissa.

3.1.2 Pakolaisten kotoutumisen haasteet sekä tuen tarve

Pakolaiset ovat usein haastavimmista olosuhteista Suomeen tulevia maahanmuuttajia. Nämä ihmiset ovat usein joutuneet eroon perheestään ja läheisistään. Vaikka yksilö pääsee pakenemaan kotimaastaan, voi hän joutua asettumaan uuteen maahan täysin yksin. Ero läheisistä ihmisistä vaikuttaa ihmisen elämään ja hyvinvointiin merkittävästi. Lisäksi pakolaisen elämä ennen Suomeen saapumista voi olla haasteellinen. Pakomatka sekä aika pakolaisleirillä voivat olla täynnä väkivaltaisia kokemuksia, jotka lisäävät turvattomuuden tunnetta vielä pitkän aikaa maahanmuuton jälkeen. Tässä maahanmuuttajaryhmässä traumaattiset kokemukset ovat yleisimpiä ja ne jättävät pitkäaikaisia jälkiä ihmiseen ja vaikeuttavat sopeutumista sekä uudelleen asettumista. (Schubert 2013, 68.)

Alaikäisenä maahan tulleista turvapaikanhakijoista suurin osa on ollut 15–17-vuotiaita ja näin ollen he ehtivät elää Suomessa vain muutaman vuoden ennen täysi-ikäisyyttä. Usein alaikäisillä turvapaikanhakijoilla on puutteellinen koulutus ja osa heistä saattaa olla jopa luku- ja kirjoitustaidottomia. Valmiudet toimia itsenäisesti tuntemattomassa yhteiskunnassa eivät ole riittävät, ennen suomen kielen oppimista. Vaikka voimavaroja olisikin paljon, saattaa yhteisöllisestä kulttuurista saapuvilla olla haasteita omaksua suomalainen, individualistinen ja

itsenäisyyteen kannustava kulttuuri. Nämä tekijät lisäävät syrjäytymisriskiä ja selviytyäkseen nuoret tarvitsevat paljon tietoa, ohjausta ja neuvontaa sekä tukea. (Björklund 2014, 62.)

Yksin maahan tulleet kohtaavat samoja haasteita ja vaikeuksia kuin muutkin maahanmuuttaja- ja pakolaisnuoret, mutta heidän on selviydyttävä niistä ilman omaa perhettä. Näin ollen heidän lähtökohtansa ovat toisenlaisia kuin muiden samanikäisten nuorten ja se asettaa heidät erilaiseen asemaan. Marginalisoituminen näkyy herkästi, sillä he ovat muuttaneet uuteen maahan aikuisuuden kynnyksellä ja ovat uuden kulttuurin sekä elämäntilanteen äärellä. Usein yksintulleet alaikäiset ovat lapsuuden ja aikuisuuden välitilassa; he eivät ole vielä kotoutuneet uuteen ympäristöön, ja tulevaisuus näyttää epävarmalta ja tuntemattomalta. Itsestä joutuu kantamaan vastuuta paljon koko kotoutumisprosessin aikana. Menneisyys on läsnä koko ajan, sekä omissa ajatuksissa että konkreettisina haasteina. Perhesiteitä ei voi korvata uusilla aikuiskontakteilla uudessa maassa ja huoli omasta perheestä on yleensä suuri. (Björklund 2014, 63–66.)

Pakolaisnuorten voimavarat sekä toimijuus ovat usein hyvin toisenlaiset kuin samanikäisillä suomalaisnuorilla ja he tarvitsevat tukea sekä ohjausta. Tarve korostuu erityisesti elämän ”nivelvaiheissa”, joista merkityksellisimmät ovat maahantulo, perheryhmäkotiin/vastaanottokeskukseen asettuminen, omaan asuntoon muuttaminen, kotoutumiseen saadun tuen loppuminen, koulutuksen valitseminen sekä siirtyminen työelämään tai opiskelun jatkaminen. Nuoret voivat saada tukea monilta eri tahoilta, kuten perheeltä ja sukulaisilta, ystäväpiiristä tai uskonnollisesta yhteisöstä sekä ohjaajilta ja sosiaalityöntekijöiltä. (Björklund 2014, 70.)

Kanadassa tutkittiin maahanmuuttajien ja pakolaisten palvelutarpeita kiinnittäen huomiota erityisesti heidän maahantulostatukseensa sekä sosiaaliseen että inhimilliseen pääomaan. Tutkimus osoittaa, että pakolaisilla on suurempi palvelutarve kuin taloudellisista syistä maahan muuttaneilla. Erityisesti valtion avustusta tai yksityistä rahoitusta (esimerkiksi perheeltä) saavat pakolaiset tarvitsivat enemmän apua elämään Kanadassa, kielen sekä muiden taitojen harjoitteluun ja sosiaalisiin verkostoihin. Kiintiöpakolaisilla tuen tarve näkyi erityisesti kielen oppimisen sekä yhteisöpalveluihin pääsemisen haasteina. Pakolaiset joutuvat lähtemään odottamatta kotimaastaan, eikä heillä ole valmiuksia kommunikoida uudella kielellä tai tuoda mukanaan omaisuuttaan tai sosiaalisia resursseja. Näin ollen pakolaisten suurempi tarve päästä yhteisöpalveluihin, oppia uutta kieltä ja rakentaa sosiaalisia verkostoja ovat yrityksiä selviytyä ja asettua uuteen kotimaahan traumaattisten kokemusten jälkeen. Paikallisen kielen oppiminen mahdollisti omien tarpeiden hallinnan ja vähensi riippuvuutta kotoutumiseen tukea tarjoavista järjestöistä. (Nakhaie 2018, 155–156.)

3.2 Digitaalinen toimijuus

Nykyään, kun puhutaan teknologiaan viittaavista taidoista, termi *digitaalisuus* on korvannut aiemmin käytetyt termit tieto- ja viestintäteknologiasta (TVT) tai informaatioteknologiasta.

Uuteen teknologiaan perustuvat muutokset yhteiskunnassa ja kulttuurissa vaikuttavat käytössä oleviin termeihin. (Ilomäki, Paavola, Lakkala & Kantosalo 2016, 656.) Digitaalisten teknologioiden leviäminen yhteiskunnassa vaikuttaa yksilöiden inhimilliseen toimijuuteen ja yksilöiltä edellytetään yhä enemmän sen osoittamista myös digitaalisessa maailmassa (Silvennoinen & Rantanen 2023, 1).

Teknologian jatkuva kehittyminen nostaa esiin yhä oleellisemmin uusien teknologioiden sekä yhteiskunnan välisen vuorovaikutuksen käsittelyn. Yksilön hyvinvoinnin ja yhteenkuuluvuuden tunteen näkökulmasta on tärkeää, että päättäjät takaavat kansalaisille riittävät mahdollisuudet ja työkalut uusien teknologioiden ja järjestelmien käyttöön. Jos digitaalista toimijuutta ei mahdollisteta, on vaarana, että hallinnan tunne omasta elämästä katoaa ja yksilöllä on vain vähän tai ei ollenkaan sanavaltaa siihen, miten uudet teknologiat hallitsevat ja muokkaavat hänen elämäänsä. Näin ollen digitaalinen toimijuus antaa ihmisille mahdollisuuden käsitellä uutta teknologiaa viisaasti ja vastuullisesti sellaisessa roolissa, jonka he itse omaksuvat parhaiten. (Passey ym. 2018, 426–427.)

Kun toimijuutta tarkastellaan sosio-kognitiivisesta näkökulmasta, on yksilöllä vapaus vaikuttaa tarkoituksellisesti omiin tavoitteisiinsa sekä ennakoiden toivottujen tulosten saavuttamiseksi. Toimijuuden käsite (eng. *agency*) sisältää kyvyn asettaa tavoitteita, tehdä suunnitelmia ja toteuttaa niitä. Esimerkiksi ihmisillä on vapaus äänestää, mutta pääsevätkö he äänestyspaikalle ja mikä on heidän poliittisen sitoutumisensa taso, riippuu suurelta osin heidän omasta vaikutuksestaan. Tämän lisäksi ihmiset säätelevät omaa toimintaansa ja elävät sellaisessa psyykkisessä ympäristössä, joka on pitkälti heidän itsensä luoma. Näin ollen oman elämän sisäinen hallinta voidaan nähdä myös osana toimijuutta. (Bandura 2006.)

Digitaalinen toimijuus (*eng. digital agency*) käsittelee yksilön kykyä sopeutua ja hallita omaa digitaalista maailmaansa, joka koostuu digitaalisesta osaamisesta, varmuudesta ja vastuullisuudesta. Tämän jaottelun lisäksi digitaaliseen toimijuuteen liittyy rinnakkaiskäsitteitä, kuten digitaidot ja digitaalinen lukutaito sekä digitaalinen autonomia. (Passey ym. 2018, 426.) Kaurin (2019, 10) tarkastelee digitaalisen toimijuuden yhtenä lähtökohtana kognitiivisen tieteen määrittelyä toimijuudesta eli oman kehon omistamisen ja hallinnan sekä omien tekojen näkökulmasta. Lisäksi toimijuus nähdään kykynä ajatella ja toimia itsenäisesti sekä tehdä vapaasti omia valintoja. Toisaalta sosiologiassa toimijuutta on tarkasteltu suhteessa yhteiskunnan rakenteisiin, ulkoisiin toimijoihin ja käytäntöihin, jotka asettavat rajoituksia myös yksilön tekemiselle.

Evans-Greenwood ja Patston (2019, 10–14) jaottelevat digitaalisen toimijuuden digitaaliseen lukutaitoon/digitaitoihin (eng. *digital literacy*), digitaalisiin kykyihin/valmiuksiin (eng. *digital ability*) sekä digitaalisiin mieltymyksiin, joiden avulla yksilö pystyy lisäämään tuotteliaisuuttaan (eng. *productive digital predilections*). Digitaidoilla viitataan perustietoihin

digitaalisesta mediasta sekä digitaalisista alustoista, jotka ovat käyttäjälleen oleellisia. Digitaalisiin kykyihin luetaan tietämys sekä taidot käyttää digitaalisia työkaluja esimerkiksi omassa työssä. Viimeiseksi yksilön omat mieltymykset mahdollistavat tavan soveltaa omia digitaitoja ja -kykyjä ongelmanratkaisutilanteissa, mikä osaltaan lisää myös tehokkuutta omassa työssä. Tässä kontekstissa mieltymyksillä tarkoitetaan niitä asenteita ja käyttäytymistapoja, jotka vaikuttavat yksilön kykyyn rakentaa ja käyttää erilaisia strategioita ongelmanratkaisussa. Hallitsemalla nämä kolme ominaisuutta, voidaan puhua digitaalisesta toimijuudesta.

Suomessa on selvitetty, millaista osaamista ja valmiuksia nuoret tarvitsevat digitaaliseen toimijuuteen. Nuoret, joilla on sosiokulttuurisesti ”oikea” tausta selviävät hyvin digitalisaatioon liittyvistä vaatimuksista, mutta samalla tilastot osoittavat kiihtyvässä tahdissa osaamisen puutteita, huono-osaisuutta ja poliittista vetäytymistä niiden keskuudessa, joilla ei ole vaadittuja sosiokulttuurisia tai aineellisia resursseja. Tutkimuksessa digitaalinen toimijuus nähdään metodologisena käsitteenä, jonka avulla selvennetään erilaisten yhteyksien dynamiikkaa nuorten välillä, heidän itsensä sekä muiden välillä sekä heitä ympäröivien sosiokulttuuristen käytäntöjen välillä. Näin ollen toimijuus tulisi aina liittää tilanteisiin, joissa nuorten tarpeet ja toiveet huomioidaan resursseina. Tähän kuuluvat myös paikat ja ihmiset heidän ympärillään. Myös toimijuuden ulottuvuus minäpystyvyydestä voidaan nähdä olevan läheisesti yhteydessä nuoren omaan sosiokulttuuriseen ympäristöön. (Tuuva-Hongisto, Korjonen-Kuusipuro & Armila 2021, 208.)

Sabien ja Ahmedin (2019, 222–223) tutkimukseen osallistui yhteensä 19 pakolaistaustaista henkilöä, jotka olivat tulleet Kanadaan Syyriasta ja Irakista. Kaikilla heistä, paitsi yhdellä, oli käytössään älypuhelin. He käyttivät älypuhelimia säännöllisesti arjessaan ja hyvin harvoin mitään muita digitaalisia laitteita. Eniten käytetty sovellus pakolaistaustaisilla oli WhatsApp, jota he käyttivät kommunikointiin perheensä ja ystäviensä kanssa.

Pakolaiset kohtaavat huomattavia haasteita palveluihin pääsemisessä, sillä usein valtion palvelut ja tiedonhaku ovat saatavilla pääsääntöisesti verkossa. Ensimmäinen merkittävä haaste on kieli. Digitaaliset sovellukset ja sivustot käyttävät termejä, joita pakolaiset eivät tunne, edes kääntämisen jälkeen. Tästä syystä heidän on vaikeaa navigoida digitaalisessa järjestelmässä. Monet pakolaiset eivät myöskään tunne useimpia sovelluksia, joita he tarvitsevat uudessa maassa säännöllisesti, kuten sähköpostia ja pankkitoimintaa. Tähän vaikuttaa usein alhainen sosioekonominen tausta, jolloin pakolaisilla ei ole aikaisemmin ollut tarvetta käyttää teknologiaa sosiaalisen kommunikaation lisäksi. Paikallisten järjestelmien tuntemattomuus rajoittaa pakolaisten pääsyä tietoon sekä palveluihin. Asioiden tekeminen digitaalisesti sekä tiedon etsiminen ja ymmärtäminen verkon kautta on heille vierasta. (Sabie & Ahmed 2019, 223–224.)

Ihmisten taito käyttää internetiä vaihtelee valtavasti koko yhteiskunnan tasolla. Eroavaisuudet lisäävät jo olemassa olevaa eriarvoisuutta, sillä taitavat internetin käyttäjät hyötyvät omista taidoistaan elämän eri osa-alueilla. (Van Deursen 2010, 43–44.) Passeyn ym. (2018, 425) mukaan digitaalinen toimijuus toimii koulutuksen järjestämisen perusedellytyksenä ja vaikuttaa sen kautta kaikkiin kansalaisiin globaalissa yhteiskunnassa. Digitaalisen toimijuuden avulla on mahdollista jatkuvasti kehittää digitaalisia käytäntöjä. Digitaalisen toimijuuden roolia tulisi korostaa, jotta haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten digitaalista syrjäytymistä voitaisiin ennaltaehkäistä (Silvennoinen & Rantanen 2023, 2). Tässä opinnäytetyössä lähestyn digitaalista toimijuutta tarkemmin Passeyn ym. (2018) jaottelun mukaisesti.

3.2.1 Digitaalinen osaaminen

Termi osaaminen viittaa laajempaan kokonaisuuteen kuin taidot, ja siksi se on vakiintunut myös digitaalisen osaamisen käsitteeseen. Digitaalinen osaaminen liittyy osaltaan teknologian kehittymiseen kuin myös kansalaisille asetettuihin odotuksiin yhteiskunnassa. (Ilomäki, Kantosalo & Lakkala 2011, 2–8.) Digitaalisella osaamisella (eng. *digital competence*) tarkoitetaan yksilön kykyä navigoida turvallisesti ja tehokkaasti digitaalisessa maailmassa. Sen perustana toimii perinteinen luku- ja laskutaito sekä tieto ja kriittinen ajattelu. Digitaalinen osaaminen pitää sisällään digitaalisen lukutaidon, johon kuuluvat tieto- ja viestintäteknologiset taidot, medialukutaito, tiedonhakutaidot sekä ohjelmoinnillinen ajattelu. (Passey ym. 2018, 428.)

Digitaalisten laitteiden käytön tekninen osaaminen toimii perustana muille digitaidoille. Digitalisoituvassa työelämässä hyvää ja monipuolista digiosaamista voidaan pitää toimijuuden edellytyksenä. (Alasoini, Ala-Laurinaho, Känsälä, Saari & Seppänen 2022, 33.)

Viime vuosina digitaalista kuilua on tutkittu erityisesti käyttötavan näkökulmasta. Digivälineiden käyttötapaan vaikuttavat usein erilaiset tekijät, joista eniten tutkittuja ovat olleet sukupuoli, ikä ja koulutus. (Scheerder, Van Deursen & Van Dijk 2017, 1610–1612.) Hollannissa tutkittiin sosio-demografisia muuttujia internetin käytön eroavaisuuksien selittäjänä. Kyselytutkimukseen osallistui 1200 henkilöä. Tutkimuksen tulosten mukaan merkittävimmät erot liittyivät ihmisten ikään, mutta huomattavia eroja löytyi myös koulutuksessa. Matalammin koulutetut ihmiset käyttivät vähemmän tietoa hyödykseen kuin keski- ja korkeakoulutetut. Pieniä, mutta merkittäviä eroja löytyi myös internetin käyttökokemukseen sekä tuloihin liittyen. Ihmiset, jotka olivat käyttäneet internetiä pidempään, käyttivät sitä todennäköisemmin esimerkiksi uutisten lukemiseen ja tiedonhakuun. Sama koski ihmisiä, joilla tulotaso oli korkeampi. Tutkimuksen johtopäätöksissä nostetaan esiin, että koulutustasoon liittyvä eriarvoisuus saattaa jatkua pitkään, sillä se on juurtunut osaksi tietoyhteiskuntaa. (Van Deursen & Van Dijk 2014, 8 & 13–16.)

Goriss-Hunter, Sellings ja Echter (2022, 7–10) tutkivat oppimisen edistämistä tieto- ja viestintäteknologian avulla. Tutkimuksen mukaan oppimistoiminnot, jotka edistävät tieto- ja

viestintätekniikan kehittymistä, teknologista lukutaitoa sekä kohtalaisella tasolla digitaalista toimijuutta, voivat olla arvokkaita tulevaisuudessa. Teknologista lukutaitoa tulisi kehittää myös kulttuurisesti sopivin tavoin huomioiden oppijoiden tarpeet sekä valmiudet ymmärtää ja käyttää teknologiaa myös laajemmin elämässään. Tutkimuksen keskeiset tulokset viittaavat siihen, että tutkimiseen, projekteihin ja suunnitteluun perustuvat opetusmenetelmät voisivat auttaa oppilaita käyttämään digitaalista toimijuuttaan. Tämä mahdollistaa digitaalisten teknologioiden käyttämisen luovasti ja luotettavasti myös myöhemmin aikuiselämässä.

Pakolaiset kohtaavat välillä haasteita tiedonhaussa. Amerikkalaistutkimuksessa selvitettiin afrikkalaistaustaisten pakolaisten tiedontarpeita sekä tiedonhakukäyttäytymistä. Tiedontarpeita olivat muun muassa asuminen ja ruuan ostaminen, sosiaalipalvelut, työnhaku, kielimuurin ylittäminen sekä terveyspalvelut. Yksinkertaisesti pelkästään uudessa ympäristössä eläminen aiheutti tutkimukseen osallistuneille kysymyksiä, joihin oli tarve löytää vastauksia. Tietoa etsittiin erityisesti amerikkalaisesta kulttuurista ja siihen sopeutumisesta. Pakolaisilla oli kuitenkin ajoittain haasteita tietää, mistä tietoa voisi etsiä ja heillä oli vaikeuksia löytää oikeita sanoja tarpeisiinsa, vaikka he uskoivat tietävänsä, mitä halusivat. Tutkimukseen osallistujat olivat kuitenkin löytäneet onnistuneesti joitain resursseja avukseen, kuten kolmannen sektorin toimijoita. Järjestöjen työntekijöihin luotettiin ja he tarjosivat tietoa erilaisista palveluista. Osalle tutkimukseen osallistuneista pakolaisista uudessa ympäristössä liikkuminen oli haastavaa ennen kuin he oppivat käyttämään matkapuhelimen teknologiaa tiedonhakuun. (Hassan & Wolfram 2020, 874–877.)

3.2.2 Digitaalinen varmuus, vuorovaikutus ja sosiaalinen media

Digitaalinen varmuus (*eng. digital confidence*) on monitahoinen käsite, eikä se ole vain yksilön teknologisiin ja ohjelmistojen käyttötaitoihin perustuva kompetenssi. Kyse on ennemmin yksilön kyvystä käyttää taitavasti yleisimpiä sovelluksia ja ohjelmistoja (erityisesti internet) sekä varmuutta käyttää tieto- ja viestintäteknologiaa erilaisissa yhteyksissä kuten oppimisessa, vuorovaikutuksessa perheen ja ystävien kanssa sekä yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Viimeisimmällä viitataan taitoon käyttää esimerkiksi viranomaispalveluja verkossa sekä verkko-ostosten tekemistä. Lisäksi digitaaliseen varmuuteen kuuluu osana digitaalinen autonomia; yksilö tietää, mihin hänen valintansa ja toimintansa verkossa perustuvat. (Passey ym. 2018, 429–430.)

Díaz Andrade ja Doolin (2016, 409–411) tutkivat tieto- ja viestintäteknologiaa ja pakolaisten sosiaalista osallistumista. Tutkimustuloksissa nousi esiin, että monet pakolaiset kokevat suuria haasteita, kun heidän tarvitsee kommunikoida uuden maan kielellä tai muuten vieraalla kielellä (kuten englanniksi). Monet tutkimukseen osallistuneista käyttivät digitaalisia alustoja hyödyksi tutustuessaan uuteen asuinmaahansa, sen kulttuurin ja elämäntapojen oppimiseen. Lisäksi pakolaisille, jotka halusivat kommunikoida ja olla vuorovaikutuksessa perheensä ja

ystäviensä kanssa, tieto- ja viestintäteknologia tarjosi mahdollisuuden siihen paikasta ja ajasta riippumatta. TVT:n käyttö edistää sosiaalista osallisuutta laajentamalla pakokolaistaustaisten ihmisten mahdollisuuksia toimijuuteen sekä paremman hyvinvoinnin saavuttamiseen, mikä samalla lisää heidän osallistumistaan yhteiskuntaan olosuhteista riippumatta.

Sabien ja Ahmedin (2019, 223) tutkimukseen osallistuneilla pakolaisilla eniten käytetty sovellus oli WhatsApp, jota käytettiin kommunikointiin (viestit ja videopuhelut) perheen ja ystävien kanssa, jotka pääsääntöisesti asuivat Kanadan ulkopuolella. Älypuhelimia käytettiin myös ajo-ohjeiden ja julkisen liikenteen reittiohjeiden (Google Maps) saamiseksi, TV-sarjojen katseluun (YouTube), ruokareseptejä varten sekä paikallisen kielen oppimiseen. Myös käännössovelluksia hyödynnettiin joko yksittäisten sanojen tai kokonaisten verkkosivujen kääntämiseen omalle kielelle.

Norjassa on tutkittu, miten ja miksi nuoret pakolaiset käyttävät sosiaalista mediaa päivittäisessä elämässään. Motiivit sosiaalisen median käyttöön olivat viestintä, tiedonhankinta sekä oppiminen. Tutkimukseen osallistuneet pakolaistaustaiset nuoret korostivat sosiaalisen median merkitystä yhteydenpidossa perheen ja ystävien kanssa. Tietoa hankittiin pääsääntöisesti oman kotimaan tilanteesta, uudesta kotimaasta ja -kaupungista sekä turvapaikanhakuprosessista ja työmahdollisuuksista. Sosiaalista mediaa käytettiin laajasti paikallisen kielen oppimiseen, erityisesti YouTuben videoita käyttäen. (Anderson & Daniel 2020, 32–37.)

Abujarour, Krasnova ja Hoffmeier (2018, 6–11) tutkivat Saksaan muuttaneiden syyrialaisten pakolaisten sosiaalista osallisuutta sekä sosiaalisia kytköksiä. Tutkimukseen osallistui yhteensä 10 henkilöä, joista suurin osa oli ollut Saksassa 2–3 vuotta. Tutkimustulosten mukaan pitämällä yhteyttä verkon välityksellä Saksan ulkopuolella oleviin ystäviin ja perheeseen oli merkittävä positiivinen vaikutus sosiaalisen yhteenkuuluvuuden kanssa. Tämä yhteydenpito saavutettiin pääsääntöisesti digitaalisuutta hyödyntäen, jonka kustannustehokkuus ja mahdollisuus asynkroniseen viestintään täyttivät pakolaisten tarpeet uudessa kotimaassaan. Lisäksi pakolaisten näkökulmasta, verkkoviestinnällä saksalaisten kanssa huomattiin olevan merkittävä ja positiivinen yhteys sosiaaliseen yhteenkuuluvuuteen kantaväestön kanssa. TVT helpottaa yhteydenpitoa, sillä se mahdollistaa joukkoviestinnän ja antaa pakolaisille mahdollisuuden kommunikoida tehokkaasti. Esimerkiksi kielimuuri ei ole enää niin suuri haaste, sillä käännöspalveluita on integroitu erilaisiin viestintäsovelluksiin.

Suomessa, Orvaisten vastaanottokeskukseen sijoittuvassa tutkimushankkeessa selvitettiin turvapaikanhakijoiden kertomuksia sosiaalisista verkostoista ja kuulumisen tunteista. Ylirajaiset, usein teknologiaa hyödyntävät vuorovaikutussuhteet ja niiden muodostamat verkostot on nykyään otettava huomioon tutkimuksissa. Kun puhutaan ylirajaisista vuorovaikutussuhteista, syntyy yhdessäolon kokemuksia ajasta ja paikasta riippumatta. Viestintä tapahtuu verkkopohjaisia alustoja, älypuhelimia ja sosiaalista mediaa hyödyntäen. Tämä vahvistaa myös

pakolaisten kokemusta turvallisuuden tunteesta ja vähentää yksinäisyyttä, vaikka välimatkaa olisikin paljon. Tutkimuksessa nousi esiin, että älypuhelin sovelluksineen tarjosi mahdollisuuden ylläpitää yhteenkuuluvuuden tunnetta perheenjäsenten ja sukulaisten kanssa. Vaikka näistä läheisistä suhteista saatiin paljon tukea, aiheuttivat ne myös huolta, sillä pakolaisperheissä olosuhteet esimerkiksi konfliktialueilla ja pakolaisleireillä voivat olla hengenvaaralliset. Näin ollen yhteydenpito perheeseen ja sukulaisiin aiheutti toisinaan myös kuormitusta sekä huolta ja stressiä, eikä toista todellisuutta päässyt pakoon, vaikka haastateltavilla oli turvapaikka Suomessa. (Pöyhönen, Kokkonen & Tarnanen 2019, 183–198.)

3.2.3 Digitaalinen vastuullisuus ja tietoturva

Digitaaliseen vastuullisuuteen kuuluu vastuu itsestä ja toisista oman digitaalisen toiminnan suhteen, digitaalisen maailman ja sen eettisten kysymysten tuntemus, ymmärrys tietoturvasta sekä yksityisyyden suojasta sekä ymmärrys digitaalisen toiminnan vaikutuksista. Kun sosiaalisen median käyttö on niin suosittua, kansalaiset toimivat sisällöntuottajina ja verkossa julkaiseminen on jokaisen käden ulottuvilla, vaaditaan digitaalista vastuullisuutta kaikilta. (Passey ym. 2018, 430.)

Yhdysvalloissa tutkittiin Lähi-Idästä ja Itä-Afrikasta tulleiden pakolaisten tietokoneturvallisuutta ja yksityisyyden haasteita, tarpeita ja mahdollisuuksia. Tutkimukseen haastateltiin ensin pakolaistaustaisia englannin kielen opettajia sekä henkilöitä, jotka työskentelivät maahan tulleiden pakolaisten kanssa. Tämän lisäksi järjestettiin ryhmähaastattelut, joihin osallistui pakolaisia Syyriasta ja Somaliasta. Tutkimustuloksissa nousi esiin, että osa pakolaisista ei ole koskaan käyttänyt tietokonetta saapuessaan Yhdysvaltoihin, mutta monella on kokemusta älypuhelimen käytöstä. Sähköpostiosoitetta ei ollut juuri kellään, mutta teknistä osaamista omaavilla oli käytössä sovelluksia kuten WhatsApp ja Viber. Monet pakolaiset käyttivät julkisia tietokoneita esimerkiksi työnhakuun, jolloin mahdolliset ongelmat turvallisuudesta heidän henkilötietoihinsa liittyen lisääntyivät. (Simko, Lerner, Ibtasam, Roesner & Kohno 2018, 409–413.)

Esteinä pakolaisten turvallisuudelle nähtiin menneisyyden kokemukset ja traumat. Monet pakolaiset pelkäsivät valvontaa ja hallituksen tekemää väkivaltaa omassa kotimaassaan, mikä aiheutti huolta myös uudessa maassa. Kielimuuri kasvatti pakolaisten riippuvuutta muiden avusta sellaisten asioiden hoitamisessa, joissa tarvittiin englannin kieltä, kuten työ- ja asuntohakemukset. Lisäksi kielimuurin vaikutus ilmeni monin tavoin aina sähköpostitilin hallinnasta, verkkosivun oikeellisuuden varmistamiseen ja huijauksen välttämiseen. Lisäksi tietyt turvallisuusriskit ovat tunnettuja yhdysvaltalaisessa kulttuurissa, mutta aivan uusia asioita monille pakolaisille, kuten huijaukset ja identiteettivarkaudet. Tutkimushaastatteluissa ilmeni, että pakolaisten tietämättömyys riskeistä ja heidän riippuvuutensa avusta, tekevät heistä erityisen haavoittuvia huijauksille. Haastatteluissa kerrottiin esimerkiksi huijaussivustoista ja -

puheluista, joissa pyydettiin tietoja muun muassa väärennettyyn pienituloisen asuntohakemukseen tai huijauspuheluista sähkölaskun myöhästymisestä. (Simko ym. 2018, 414-415.) Myös Sabien ja Ahmedin (2019, 225) tutkimuksen mukaan pakolaiset ovat usein alttiimpia erilaisille verkossa tapahtuville uhille, kuten taloudellisille menetyksille, identiteettivarkauksille sekä viruksille altistumiselle.

Sosiaalisella medialla on valtava vaikutus yhteiskunnassamme. Yksi sen positiivisista ja tärkeimmistä hyödyistä on yhteydenpidon mahdollisuus, sijainnista riippumatta. Mistä tahansa päin maailmaa ihmiset voivat muodostaa yhteyden kenen tahansa kanssa. Lisäksi sosiaaliset verkostot tarjoavat monia hyötyjä myös opiskeluun. Esimerkiksi omalla sijainnilla tai opiskelutaustalla ei ole merkitystä, vaan jokainen voi hankkia tietoa ilmaiseksi verkosta. Apua voi pyytää myös omilta verkostoilta, joihin on sosiaalisessa mediassa yhteydessä. Verkossa tapahtuvan sosiaalisen verkostoitumisen avulla voi päivittää myös omaa tietämystään siitä, mitä maailmalla tapahtuu. Tutkimalla erilaisia verkostoja, on mahdollista löytää totuudenmukaista ja aitoa tietoa. Sosiaalisella medialla on myös negatiivisia vaikutuksia kuten verkossa tapahtuva kiusaaminen ja häirintä, henkilökohtaisten tietojen hakkerointi sekä petokset ja huijaukset. Lisäksi sosiaalisen median välityksellä voi vaivatta tuhota jonkun maineen keksimällä valheellisen tarinan ja levittämällä sitä eri verkostoissa netissä. Haavoittuvassa asemassa ovat erityisesti lapset ja nuoret, jotka käyttävät erilaisia viestintäkanavia. Toisinaan netissä jaetaan esimerkiksi valokuvia, jotka sisältävät julmaa väkivaltaa, ja voivat vahingoittaa lapsia ja nuoria. (Akram & Kumar 2017, 351–352.)

4 Tutkimus- ja kehittämisasetelma

Toteutin opinnäytetyöni laadullisen tutkimuksen periaatteita noudattaen. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään ilmiöitä sen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta. Kiinnostuksen kohteena ovat kokemukset, ajatukset ja tunteet sekä ne merkitykset, jotka tutkimuksen kohteena olevat henkilöt antavat ilmiölle. (Juuti & Puusa 2020, Johdanto.) Laadullinen tutkimustapa perustuu tulkintaan ja sen avulla voidaan tutkia ihmisen sosiaalista todellisuutta (Vilkka 2021, 17–18). Tässä luvussa kuvaan opinnäytetyöni tutkimus- ja kehittämisasetelmaa sekä tarkoituksen, tavoitteen ja tutkimuskysymyksen. Lisäksi esittelen käytetyt tutkimusmenetelmät sekä aineistonkeruun ja -analyysin vaiheet.

4.1 Opinnäytetyön lähestymistapa, tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, miten pakolaistaustaiset nuoret kuvaavat digitaalista toimijuuttaan osana kotoutumista. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ja vahvistaa EHJÄ ry:n sosiaaliohjaajien digitaalista osaamista osana ohjaustyötä. Kehittämistoiminnan avulla

voidaan myös vahvistaa maahanmuuttajataustaisten nuorten omaa digitaalista toimijuutta kotoutumisprosessin aikana.

Tutkimuskysymykseni on: *Miten pakolaistaustaiset nuoret kuvaavat digitaalista toimijuutta osana kotoutumista?*

Opinnäytetyöni on lähestymistavaltaan tutkimuksellinen kehittämistyö. Tutkimuksellisuus on tärkeä osa kehittämistyötä, sillä sen avulla tuloksia pystytään perustelemaan paremmin ja kehittämiseen vaikuttavat tekijät otetaan laajemmin huomioon. Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on saada aikaan käytännön parannuksia tai uusia ratkaisuja, vaikka myös uuden tiedon tuottaminen on yksi sen keskeisistä piirteistä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 19-21.) Kehittäminen nähdään sosiaalisena prosessina, sillä siinä vaaditaan ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Kehittämistyöhön osallistuminen perustuu dialogiin, jossa erilaisia toimintatapoja sekä tavoitteita tarkastellaan avoimesti. (Toikko & Rantanen 2009, 89.)

Opinnäytetyöni kehittämistehtävänä on kehittää EHJÄ ry:n sosiaaliohjausta nuorten digitaalisen toimijuuden tukijana. Työpajatyöskentelyssä keskustelemme järjestön sosiaaliohjaajien nykyisestä osaamisesta, toiveista ja tarpeista sekä näkökulmista digitaalisuuteen. Kehittämistyön tavoitteena on kartoittaa, millaisia asioita voimme järjestön sisällä kehittää, jotta voisimme tukea ja vahvistaa nuorten digitaalista toimijuutta entistä paremmin.

4.2 Aineiston kerääminen

4.2.1 Haastatteluaineiston kerääminen

Valitsin aineistonhankintamenetelmäksi puolistrukturoidun teemahaastattelun. Laadulliseksi tutkimusaineistoksi valitaan usein ihmisten kokemukset puheen muodossa, jolloin aineisto kerätään haastatteluina (Vilkka 2021, 99). Se voidaan mieltää keskusteluksi, jonka tavoite on mietitty etukäteen. Haastattelu on menetelmänä tietoisuuteen ja ajattelun sisältöihin kohdistuvaa, ja tavoitteena on sellaisen aineiston kerääminen, jonka avulla pystytään tekemään tutkittavasta ilmiöstä uskottavia päätelmiä. Jotta tämä olisi mahdollista, on puheen muodossa olevien aineistojen edellytyksenä haastattelujen tallentaminen. (Puusa 2020, luku 6.)

Haastatteluun valitaan henkilöitä, joilla tiedetään olevan tietoa tutkimuksen aiheesta tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä (Puusa 2020, luku 6). Haastateltavat tutkimustani varten valittiin yhteistyössä EHJÄ ry:n sosiaaliohjaajien kanssa. Kaikki haastatteluun osallistuneet henkilöt olivat täysi-ikäisiä pakolaistaustaisia nuoria. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina kasvotusten tutkijan kanssa. Kun halutaan tutkia henkilön omakohtaisia kokemuksia, soveltuu yksilöhaastattelu siihen parhaiten (Vilkka 2021, 99). Lisäksi haastatteluissa tutkijalla on

mahdollisuus pyytää haastateltavaa selittämään tai tarkentamaan vastaustaan, mikä tekee siitä menetelmänä joustavan (Puusa 2020, luku 6).

Hirsjärven ja Hurmeen (2022, luku 4.2.3) mukaan teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka kohdentuu tiettyihin teemoihin, joista haastateltavan kanssa keskustellaan. Teemahaastattelussa korostetaan haastateltavan käsityksiä ja tulkintaa tutkittavasta ilmiöstä.

Haastattelun onnistumisen näkökulmasta luottamuksellisen ja luontevan vuorovaikutussuhteen rakentaminen on oleellista. Myös haastattelijan ja haastateltavan välillä olevat kieli-, kulttuuri-, sukupuoli- ja koulutuserot heijastuvat vuorovaikutukseen. On mahdollista, että erot kokemusmaailmojen välillä heijastuvat myös kysymysten muotoiluun, mikä voi johtaa tarpeeseen esittää tarkentavia kysymyksiä. On tärkeää, että sekä kysymyksen että vastauksen merkitys tulisi ymmärretyksi. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2023; Puumala & Kynsilehto 2017, 316–317.) Koska haastateltavien äidinkieli ei ollut suomi, kävin keskustelua aiheesta EHJÄ ry:n Varsinais-Suomen toimipisteen vastaavan sosiaaliohjaajan kanssa. Haastatteluihin oli mahdollista saada mukaan riittävän kielitaidon omaavia nuoria, mutta kysymysten muotoon ja asetteluun oli syytä kiinnittää huomiota jo suunnitteluvaiheessa. Puolistrukturoidun haastattelun etuna on, että haastateltavat sanoittavat itse näkemyksensä tutkijan määrittelemiin tutkimuksen kannalta keskeisiin ja etukäteen määriteltyihin aiheisiin (Puusa 2020, 106).

Lähdin rakentamaan haastattelurungon teemoja opinnäytetyön teoreettista viitekehystä hyödyntäen. Kiinnostukseni kohteena olevat teemat olivat nuorten tietoisuus digitaalisesta maailmasta, digitaalinen toimijuus tietoperustassa esitellyn jaottelun mukaisesti sekä kotoutuminen ja palveluiden kehittäminen. Tutkimushaastatteluissa käyttämäni haastattelurunko löytyy opinnäytetyön liitteestä 2.

Aloitin aineiston keräämisen koehaastattelulla EHJÄ ry:n Varsinais-Suomen toimipisteellä Raisiossa syyskuussa 2023. On suositeltavaa tehdä koehaastatteluita ennen varsinaisen aineiston keräämistä, jos tutkijalla ei ole juurikaan kokemusta haastatteluista tutkimusmenetelmänä (Puusa 2020, luku 6). Koehaastattelun tarkoitus on tuoda varmuutta haastattelutilanteisiin ja sen avulla nähdään, miten haastattelut voivat edetä. Lisäksi koehaastattelun jälkeen tutkija voi pohtia ja arvioida, tulisiko haastattelukysymyksiä tai teemoja muuttaa. (Raittila, Vuorisalo & Rutanen 2017, 322.) Pidin yhden koehaastattelun EHJÄ ry:n Varsinais-Suomen toimipisteellä Raisiossa syyskuussa 2023. Haastattelu onnistui mielestäni hyvin ja se päätyi myös osaksi tutkimusaineistoa. Päädyin koehaastattelun perusteella kuitenkin muokkaamaan haastattelurunkoni kysymyksiä hieman. Esimerkiksi sana ”eettisyys” ei ollut haastateltavalle tuttu ja huomasin myös sen selittämisen olevan itselleni haastavaa. Teemat haastattelurungossa pysyivät kuitenkin samana. Koehaastattelun jälkeen haastattelin neljää nuorta EHJÄn

Satakunnan toimipisteellä Porissa lokakuussa 2023. Loput kolme haastattelua pidin Raisiossa tammikuussa 2024.

Ennen haastattelua jokaiselle haastateltavalle annettiin tietosuojaseloste, tiedote tutkimuksesta sekä suostumuslomake allekirjoitettavaksi. Ennen haastattelun aloittamista kävin jokaisen kanssa läpi lomakkeet ja selitin niiden sisällön. Lisäksi nuorilla oli mahdollisuus esittää näihin liittyen kysymyksiä ennen varsinaisen haastattelun aloittamista. Jokainen nuori sai itselleen kopion allekirjoitetusta suostumuslomakkeesta ja alkuperäinen kappale jäi minulle. Lisäksi haastateltavat saivat kiitokseksi osallistumisesta Finnkinon leffalipun, jotka kustansi EHJÄ ry.

Sain haastateltavaksi yhteensä kahdeksan eri nuorta, jotka olivat iältään 18–26-vuotiaita. Heistä 5 oli tullut Suomeen Etelä-Aasiasta, 2 Lähi-Idästä sekä 1 Itä-Afrikasta. Haastateltavista 7 oli tullut Suomeen vuonna 2015 ja 1 vuonna 2016. Haastatteluista kertyi aineistoa yhteensä 1 tunti 45 minuuttia ja 15 sekuntia. Lyhyin haastattelu oli kestoltaan 11 minuuttia, 54 sekuntia ja pisin 27 minuuttia, 40 sekuntia. Tein litteroinnin Microsoft Wordin litterointi-työkalua hyödyntäen. Kun haastattelut olivat litteroitu, kuuntelin nauhoitteet useaan otteeseen ja kävin samalla tekstit läpi. Näin pystyin olemaan varma, että litterointi oli tehty sanatarkasti oikein. Litteroinnin jälkeen tekstiä oli yhteensä 46 sivua. Käytin tekstitiedostoissa fonttia *Calibri*, fonttikokoa 11 ja riviväliä 1,0.

4.2.2 Työpaja-aineiston kerääminen

Kehittämistoiminnalla tähdätään muutokseen, jonka avulla tavoitellaan parempaa tai tehokkaampaa toimintatapaa. Sen yksi keskeisimmistä elementeistä on tavoitteellisuus. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä sovelletaan tutkimuksesta saatua tietoa käytännössä. (Toikko & Rantanen 2009, 16 & 19.) Työpajassa ryhmä työskentelee valitun teeman tai asian äärellä. Työpajatoiminta on aina tavoitteellista sekä hyvin suunniteltua, ja siihen osallistuvien tulee tietää, mitä varten työpaja järjestetään ja mihin keskustelujen antia käytetään. (Vilkka 2021, 90.)

Opinnäytetyöni kehittämistoimintaan osallistuivat sekä nuoret että EHJÄ ry:n työntekijät. Nuorten kanssa keskustelin palveluiden kehittämisestä haastattelussa, kun taas työntekijät osallistuivat työpajatyöskentelyyn. Toikon & Rantasen (2009, 91) mukaan osallisuus ja osallistuminen vaikuttavat merkittävästi kehittämistoimintaan. Osallistumisella voidaan nähdä olevan kaksi näkökulmaa; kehittäjät ovat mukana käytännön työssä, ja vastaavasti toimijat osallistuvat myös kehittämistyöhön. Tutkimuksellisissa kehittämistöissä kehittäjien sekä toimijoiden yhteistyön aste vaihtelee.

Työpajatyöskentelyssä on tärkeää, että sen tarkoitus on kaikille osallistujille selkeä. Tämä auttaa osallistujia kiinnostumaan ja sitoutumaan yhteiseen työskentelyyn. Työpajan

onnistumisen kannalta on oleellista ottaa huomioon, että työskentelyssä on mukana sellaiset ihmiset, joilla on riittävä tietotaito ja mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Tyypillisesti tällaiseen ryhmään kuuluu samassa organisaatiossa työskentelevät ihmiset, joilla on samankaltaiset koulutustaustat sekä yhteiset kokemukset ja näkemykset. Lisäksi työpajaa suunnitellessa on mietittävä sen konkreettinen tavoite, ajankäyttö sekä kokonaisprosessin kulku, mikäli työpajoja on useampi. (Kantojärvi 2012, luku 2.)

Työpaja toteutettiin 10.6.2024 etätyöskentelynä Teams-sovellusta hyödyntäen. Siihen osallistui yhteensä neljä työntekijää sekä Satakunnan että Varsinais-Suomen toimipisteeltä. Sain kaikilta osallistujilta luvan tallentaa työpajan, jotta pystyisin palaamaan siihen myöhemmin. Kerroin osallistujille, että tallenne hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Työpajan toteutuksen tueksi tein Power Point -esityksen, joka oli työntekijöiden nähtävillä koko työskentelyn ajan. Aloitin työpajan kysymällä työntekijöiltä, millaisia ajatuksia digitaalinen toimijuus heissä herättää ja mitä se heidän mielestään tarkoittaa. Seuraavaksi esittelin opinnäytetyöni taustaa sekä teoreettisen viitekehyksen lyhyesti. Koska työpajaan osallistuneet työskentelevät myös tutkimukseni kohderyhmän kanssa, en käyttänyt paljoa aikaa kotoutumisesta ja pakolaisuudesta puhumiseen. Kuitenkin digitaalisen toimijuuden käsitteen sekä Passeyn ym. (2018) jaottelun (osaaminen, varmuus, vastuullisuus), kävin tarkemmin läpi. Tämän osuuden lopuksi annoin mahdollisuuden esittää tarkentavia kysymyksiä.

Varsinaisessa työskentelyosuudessa kävimme keskustelua tutkimuksen tuloksista sekä niiden hyödyistä koko järjestölle. Pohdimme myös, mitkä olivat DigiAvoin -hankkeen merkittävimmät hyödyt. Kysyin työpajaan osallistuneilta työntekijöiltä, miten digitaalisia palveluja tulisi kehittää ja miten sosiaaliohjaajat voisi tukea nuorten digitaalista toimijuutta. Lopuksi keskustelimme vielä tietoturvasta sekä siihen liittyvistä haasteista.

Työpajasta kertyi aineistoa yhteensä 1 tunti 18 minuuttia ja 41 sekuntia. Myös tämän aineiston litteroin Microsoft Wordin litterointi-työkalulla. Kun olin saanut työpajan keskustelun tekstimuotoon, kävin sen sana sanalta läpi korjaten kaikki mahdolliset virheet tekstistä. Tämän jälkeen tekstiä oli yhteensä 16 sivua. Käytin tekstitiedostossa fonttia *Aptos*, fonttikokoa 11 sekä riviväliä 1,0.

4.3 Aineiston analyysi

Tässä luvussa esittelen aineiston analyysini. Alaluvussa 4.3.1 käsittelen haastatteluaineistoa, jonka analyysin toteutin teoriaohjaavana sisällönanalyysinä. Työpajatyöskentelyn analyysin esittelen alaluvussa 4.3.2, jonka analyysimuotona käytin teemoittelua.

4.3.1 Haastatteluaineiston analyysi

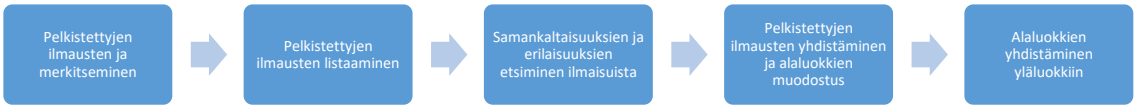
Tutkimushaastattelujen sekä niiden litteroinnin jälkeen lähdin tekemään aineiston analyysiä. Menetelmänä käytin sisällönanalyysiä, jota pidetään laadullisen tutkimusmenetelmän metodina, jonka avulla etsitään merkityssuhteita ja -kokonaisuuksia tutkimusaineistosta (Vilkka 2021, 132). Sisällönanalyysissä tarkastellaan aineistosta nousevia aiheita, teemoja ja ilmiöitä. Analyysi perustuu koodaukseen, jossa aineistosta poimitaan ja nimetään sen sisällöllisiä elementtejä. Tavoitteena on muodostaa selkeä sanallinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. (Vuori 2023.) Sitä voidaan pitää perusanalyysimenetelmänä, joka sopii monenlaisiin laadullisiin tutkimuksiin. Sisällönanalyysiä voidaan käyttää niin yksittäisenä metodina kuin myös väljempänä teoreettisena kehyksenä, joka on mahdollista liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Analyysimenetelmänä se sopii niin laadullisiin kuin määrällisiin tutkimuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.)

Aineiston analyysimuotona käytin teoriaohjaavaa analyysia. Tässä analyysimuodossa analyysiyksiköt valitaan aineistosta, kuten aineistolähtöisessä analyysissä, mutta aiempi tieto voi ohjata tai tukea analyysin tekemistä. Tällöin on mahdollista havaita, miten aikaisempi tieto vaikuttaa analyysiin, mutta tarkoituksena ei ole testata teorioita, vaan etsiä uusia näkökulmia ja ajatustapoja. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109.) Analyysivaiheen tehtävänä on käydä aineistoa läpi systemaattisesti ja koodauksen avulla aineisto pilkkoutuu osiin ja ryhmittyy uudelleen (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 19–20). Tulostin itselleni koko tutkimusaineiston ja kävin haastattelu kerrallaan aineiston systemaattisesti läpi. Kokosin nuorten vastaukset taulukoihin Microsoft Wordia apuna käyttäen. Kun kirjoitin aineisto-otteita taulukoihin, poistin nuorten vastauksista ylimääräiset äännähdykset ja täytesanat, kuten *”öö, niin, niinku, tieks”*, lukemisen helpottamiseksi ja sujuvoittamiseksi. Esimerkiksi *”Jos mulla on, silloin oli tietokone et mä tieks käytän kameraa ja sitten näytän heille tieks mitäs täällä pitäisi kirjoittaa.”* muuttui muotoon *”Jos mulla on, silloin oli tietokone et mä käytän kameraa ja sitten näytän heille, mitäs täällä pitäisi kirjoittaa.”*

Teoriaohjaava sisällönanalyysi etenee samalla tavalla kuin aineistolähtöinen analyysi. Näiden kahden välillä ero on kuitenkin siinä, miten empiirinen aineisto yhdistetään teoreettisiin käsitteisiin abstrahoinnin vaiheessa. Teoriaohjaavassa analyysissä teoreettiset käsitteet määritellään etukäteen olemassa olevan tiedon pohjalta, kun taas aineistolähtöisessä analyysissä käsitteet muodostetaan suoraan aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 133.)

Analyysiyksiköiden määrittäminen (sana, lause tai ajatuskokonaisuus aineistosta) on oleellinen osa sisällönanalyysin aloitusta. Tätä vaihetta ohjaavat tutkimuskysymykset sekä aineiston laatu. Pelkistämisessä karsitaan aineistosta pois tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–123.) Kuviossa 1 esittelen sisällönanalyysini etenemisen. Koska käytin analyysimuotona teoriaohjaavaa analyysiä, muodostin yläluokat hyödyntäen

haastattelurunkoa sekä teoreettista viitekehystä. Näin ollen yläluokiksi muodostuivat *digitaalinen osaaminen, digitaalinen varmuus, digitaalinen vastuullisuus, kotoutuminen* sekä *kielitaito*. Taulukoin ensin koko tutkimusaineistoni systemaattisesti, jotta en jättäisi mitään merkityksellistä analyysin ulkopuolelle. Kirjoitin suorista aineisto-otteista pelkistetyt ilmaukset, jonka jälkeen lähdin etsimään aineistosta samanlaisuuksia sekä erilaisuuksia avainsanojen avulla. Hyödynsin analyysiyksiköiden muodostamisessa tutkimuksen teoreettista viitekehystä. Aineistonhallintasuunnitelman mukaisesti aineisto-otteet on pseudonymisoitu, eikä henkilötietoja voida yhdistää tiettyyn henkilöön ilman lisätietoja. Käytän haastateltavista nuorista kirjainta H ja jokaiseen nuoreen viittaa eri numero.



Kuvio 1: Sisällönanalyysin eteneminen

Taulukossa 1 esittelen esimerkin sisällönanalyysistä. Tein alkuperäisistä ilmauksista pelkistetyt ilmaukset, joista avainsanojen avulla muodostui alaluokat aineistosta. Koska käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, lähdin liikkeelle teoreettisesta viitekehyksestä, josta muodostin valmiit yhdistävät yläluokat. Nämä yläluokat auttoivat jäsentämään aineistoa ja luomaan yhteyksiä sen eri osien välille, mikä mahdollisti syvällisemmän ymmärryksen ja analyysin aineiston sisällöistä ja merkityksistä. Teoreettinen viitekehys on ohjannut analyysia sekä toiminut luokittelun perustana.

Taulukko 1: Esimerkki teoriaohjaavasta sisällönanalyysistä

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka aineistosta	Yläluokka teoriasta
”[…] Alussa oli vähän oli vaikea, kun sä oli vähemmän kielitaitoa, sä et pysty jutella ihmisten kanssa. […] Joku aika sen jälkeen sä opit jotain lisää ja sit koko ajan puhut töissä tai kouluissa ja sit sen jälkeen Suomessa eläminen sulla ei oo niin vaikeaa.”	Alussa oli vähän vaikeaa, kun ei ollut kielitaitoa eikä pysty juttelemaan ihmisten kanssa. Koko ajan oppii lisää, puhut töissä ja koulussa. Sen jälkeen Suomessa eläminen ei ole niin vaikeaa.	Kielen oppiminen kotoutumisen tukena	Kielitaito

4.3.2 Työpaja-aineiston analyysi

Käytin työpajan tallenteen analysointitapana teemoittelua. Kun olin litteroinut tallenteen tekstimuotoon, lähdin lukemaan aineistoa läpi sekä etsimään yhdistäviä tekijöitä. Juhilan (2021) mukaan teemoittelua voidaan pitää tapana jäsentää aineistoa, jossa nostetaan esiin tutkimustehtävän kannalta keskeisiä piirteitä. Analyysin tuloksena syntyvät teemat ovat usein toistuvia asioita aineistossa. Hirsjärven ja Hurmeen (2022, luku 7.2.2) mukaan tässä analyysivaiheessa tutkija päättää, mitä aineistosta kerätään talteen ja mitä jätetään pois. Tarkoituksena on tavoittaa saatujen vastausten olennainen sisältö. Valitut teemat perustuvat tutkijan omaan tulkintaan aineistosta.

Teemoittelussa on oleellista ottaa huomioon, etteivät teemat nouse esiin itsestään, vaan tutkijan on itse löydettävä ne lukemalla aineistoa läpi useamman kerran. Kaikkien teemojen ei tarvitse erottua yhtä selkeästi, vaan niiden välillä voi ilmetä hentojakin yhteyksiä. Erityisesti vapaammissa haastattelutilanteissa puhe saattaa rönsyillä aiheen ulkopuolelle, jolloin aineistosta voi löytää odottamattomia, mutta mielenkiintoisia näkökulmia. Tutkija järjestelee aineiston teemojen mukaan hyödyntäen lainauksia aineistosta, jossa puhutaan kyseisestä aiheesta. Raportoinnissa esitellään sitaatteja valituista teemoista, jotka tarjoavat lukijalle havainnollisia esimerkkejä aineiston analyysistä. (Hakala 2024, Teemoittelu.)

Vaikka en kerännyt työpajaan osallistuneista henkilöistä mitään henkilötietoja, on aineistootteet pseudonymisoitu ja käytän työntekijöistä kirjainta T. Jokaiseen henkilöön viittaa eri numero. Tulostin itselleni litteroidun tekstin ja aloin etsimään sieltä aiheita, jota toistuvat aineistossa muodossa tai toisessa. Kuten haastatteluaineiston analyysissa, myös työpajan analyysissa hyödynsin taulukointia aineiston yhdistämisen tukena. Kirjoitin taulukkoon ensin alkuperäiset ilmaukset, joiden pohjalta tein pelkistetyt ilmaukset. Keräsin näistä erilaisia avainsanoja, joiden avulla teemat löytyivät melko nopeasti. Taulukossa 2 esittelen esimerkin teemoittelusta, jossa avainsanoina ovat olleet luottamus sekä luottamussuhde.

Taulukko 2: Esimerkki teemoittelusta

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Teema
”Edelleen se luottamussuhde, että nämä ihmiset (sosiaaliohjaajat) osaavat hoitaa asioita.”	Luottamus siihen, että sosiaaliohjaajat osaavat hoitaa asioita.	Luottamussuhteen rakentaminen
”Ehkä mäkin mietin vaan tuosta luottamussuhteen rakentamisesta, että kyllä mä ajattelen, että se on aika haastavaa pelkästään puhelimitse. Ja haastavaa myös vaikka käyttäisi Teamsia tai jotain videopuhelua.”	Luottamussuhteen rakentaminen olisi haastavaa pelkästään puhelimitse, Teamsia tai videopuhelua käyttäen.	Luottamussuhteen rakentaminen

Lopulta sain muodostettua aineistosta yhteensä viisi teemaa, joista ensimmäisenä on struktuuri ja työskentelyn rakenne. Tämän teeman sisällä pohditaan millaisia asioita nuorten kannattaa oppia sekä EHJÄn ohjaajien omien digitaitojen merkitystä ja laajuutta. Toiseksi teemaksi nousi luottamussuhde nuoreen, jossa korostuu luotettavan aikuisen merkitys osana nuoren elämää. Kolmantena teemana on matalan kynnyksen apu, jonka DigiAvoin -hanke on mahdollistanut. Neljäs teema on digitaalisten palveluiden käyttämisen haasteet. Viidennen teeman äärellä pohditaan nuoren digitaalisen toimijuuden tukemista sekä motivaation vahvistamista.

4.4 Aineiston hallinta

Opinnäytetyössäni aineistonhallinnalla tarkoitetaan tutkimusaineiston suunnitelmallista keräämistä ja käsittelyä sekä aineiston arkistointia koko opinnäytetyöprosessin aikana. Aineistonhallintasuunnitelma löytyy kokonaisuudessaan liitteestä 6.

Tutkimusaineistojen elinkaareen on olennaista kiinnittää huomiota ja haastattelututkimuksissa tämä tarkoittaa aineiston käytettävyyteen vaikuttavia ratkaisuja jo ennen haastattelujen keräämistä. Keskeisiä asioita aineistonhallintaan liittyen ovat tutkittavien tiedottaminen ja suostumus, tunnistetietojen käsittely sekä aineiston kuvailu. Haastatteluaineiston kerääminen ja analysointi pitävät sisällään usein henkilötietojen käsittelyä. Haastatteluun osallistuvalta henkilöltä tulee pyytää suostumus tietojen käsittelyyn. (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 413–415.) Suostumuslomake, tiedote tutkimuksesta sekä tietosuojaseloste löytyvät tämän opinnäytetyön liitteistä 3–5.

5 Tulokset

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni tutkimuksen sekä työpajatyöskentelyn tulokset. Esittelen haastattelujen tulokset alaluvuissa 5.1–5.5, jotka ovat muodostuneet aineiston analyysiluokista. Alaluvussa 5.6 esittelen nuorten kehittämisehdotukset haastatteluaineiston pohjalta. Viimeisessä alaluvussa 5.7 esittelen työpaja-aineistosta teemoittelun kautta saadut tulokset.

5.1 Kotoutuminen

Tutkimushaastatteluissa kysyin nuorilta, miten he kuvailisivat kotoutumista ja mitä se heille tarkoittaa. Heidän vastauksissaan nousi esiin, kuinka kotoutuminen koetaan haastavaksi, sillä yhteiskunta asettaa tiettyjä odotuksia maahanmuuttajille; pitää oppia uusi kieli ja kulttuuri, oppia käyttämään palvelujärjestelmää itsenäisesti sekä opiskella ja mennä töihin.

> *Se (kotoutuminen) on mulla pakko. […] Mä asun täällä tai mä mietin silleen, tässä on mun maa ja mä teen täällä töitä. Ja mun pitäis tehä kaikkea, mitä tulee mulla parempi elämä. Niin se on mun mielestä kotoutuminen ja se on vaikeaa.* (H3)

> *Kotoutuminen on, sun pitää pärjätä. Se on uus maa, johon se on tulleet. Sun pitää oppii kulttuurii, kaikki käyttäminen palveluita. Sun pitää samanlaisen mitä suomalainen on. […] Pärjätä itse, ei tarvii mitään apua.* (H4)

Merkityksellisenä ja positiivisena osana kotoutumisprosessia nuoret kuvailivat mahdollisuutta opiskeluun ja työntekoon. Haastatteluaineistossa korostuivat nuorten ajatukset siitä, että

Suomessa on mahdollista opiskella itselleen mieluista alaa tai tehdä itselleen mielekästä työtä. He kokivat, että Suomessa on turvallista ja saa rauhassa keskittyä opiskelemaan.

> *[…] Koulu on ilmainen ja sitten rauhoittua opiskelemaan ja sitten mitä sä haluat mene töihin, mitä ala sä haluat (opiskella), sä voit valita. […] Tilanne on tosi hyvä.* (H2)

> *[…] Esimerkiksi kun me tulimme Suomessa ja meillä on kotoutumisaika, sä perehdyttää mitä tehdään ja opiskelu menee ja niin edelleen. […] Opiskeluaikana mulla oli tärkeä millainen (ala) mulla sopii tai mulle on tärkeä opiskella.* (H8)

Haastatteluun osallistuneet nuoret ovat olleet Suomessa lähes kymmenen vuotta. Ajan kanssa kielitaito oli kehittynyt ja palvelujärjestelmä tullut tutummaksi. Hakemukset tehtiin pääsääntöisesti verkossa, kun verkkosivuja opittiin käyttämään. Apua kuitenkin kaivattiin edelleen virallisten ja tärkeiden hakemusten tekemisessä. Vaikka nuoret kokivat, että osaavat itse täyttää hakemuksia, ei niihin haluttu tehdä virheitä.

> *[…] Esimerkiksi kuin sä jätät kansalaisuushakemus sinne Migri sivuille ja sit sen jälkeen, kun se menee käsittely Migri pyytää ainakin lisäselvityksen et tieks mistä sä saat rahaa tai tommoisia ainakin just. Tulee tommoinen viesti, et vaikka nyt mä osaan, mut haluat vastata ihan oikein kysymyksiä ja silloin tarvitaan apua. Vaikka kuin sä niinkin pärjään ja osaan kirjoittaa niin hyvin, mutta silti en mä haluaisi tehdä sinne virhe.* (H1)

Kotoutumisprosessin aikana nuoret oppivat hoitamaan asioitaan itsenäisesti ja asioinnista tuli helpompaa. Haastatteluissa kaikki nuoret kuitenkin vastasivat, että tarvitsevat vielä joskus apua. Erityisesti, jos asia oli uusi eikä sitä ollut tehnyt aikaisemmin, apua tarvittiin. Nuoret kertoivat, että ovat saaneet EHJÄn sosiaaliohjaajilta apua ja luottamussuhde heihin on hyvä. Apua pystyi pyytämään matalalla kynnyksellä pieniinkin asioihin. Ohjaajilta nuoret olivat saaneet muun muassa keskusteluapua, tukea ja apua viranomaisasiointiin sekä työnhakuun.

> *Mä oon asunut niin vähän kauemmin Suomessa ja sitten tuli pikku hiljaa helpompi mulle. Ja suurin osa osaan et pärjään ilman tukea […].* (H1)

> *Kun mä mainitsin, miksi on helppoa käyttää palvelu heidän (EHJÄ ry) kanssa, on se, et se on nopea ja muutenkin luotettava. Koska sä tiedät, kenen kanssa sä puhut ja hän (sosiaaliohjaaja) on aina tarjoamassa sulle apua. Niin voit kysyä häneltä ja milloin vaan.* (H7)

Kaikki haastateltavat oli sitä mieltä, että digitaalisista palveluista on ollut hyötyä kotoutumisessa. Nuoret kokivat, että palvelut ovat helpommin ja nopeammin saavutettavissa, kun ne ovat verkossa. Kun nuoret tarvitsivat apua, he olivat pienemmissä asioissa yhteydessä EHJÄn

sosiaaliohjaajiin digitaalisia alustoja (kuten Teams, WhatsApp) hyödyntäen. Toisaalta tapaamiset kasvotusten toivat nuorille tunteen, että ohjaaja ymmärtää ja kuuntelee paremmin.

> *Mä oon käyttänyt molemmat. […] Kyllä se nettipalvelu on todella nopsaa. Mut jos meil on asia mistä voidaan keskustella, niin todellakin kasvokkain oli mennyt ihan hyvin. Sovittu aika yhdessä ja niinku tavattu.* (H7)

5.2 Kielitaito

Tutkimusaineistoni mukaan puutteellinen kielitaito asetti haasteita kotoutumiselle, erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa. Nuoret kuvailivat haasteita asioiden ymmärtämisessä esimerkiksi sähköisissä asiointipalveluissa sekä postien kanssa, kun niiden sisältö oli kirjoitettu heille vieraalla kielellä. Erityisesti viranomaisasiointiin tarvittiin alkuvaiheessa apua. Kaikki haastatteluun osallistuneet nuoret kertoivat, että olivat käyttäneet digitaalista palvelua esimerkiksi Kelan, Migrin, sosiaalitoimen tai TE-toimiston asioiden hoitamiseen.

> *Jos sä ihan olla alussa asunut Suomessa ja sit sulla ei ole tarpeeksi kielitaitoa, et ymmärrä miten ne toimii. Sen takia siihen aikaan enemmän tarviit apua.* (H1)

> *[…] Tulee niinku jotain semmoinen ongelma, et ehkä mä en ymmärrä toi. Tulee jotain postia, että mä en ymmärrä. Sit mä tarviin apua ja soitan, kyselen et mitä se tarkoittaa tai jotain mistä se on tullut.* (H5)

Tutkimustulosten mukaan riittämätöntä kielitaitoa pidettiin yhtenä merkittävimpänä haasteena kotoutumisprosessissa. Nuoret kuvailivat, kuinka haasteet näkyvät erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa, kun oli ollut Suomessa vasta vähän aikaa. Ajan kuluessa omien asioiden hoitamisesta, vuorovaikutuksesta muiden kanssa sekä töistä ja opiskelusta tuli helpompaa, kun he oppivat käyttämään suomen kieltä. Kuitenkin epävarmuus omasta kielitaidosta vaikutti esimerkiksi virallisten lomakkeiden täyttämiseen.

> *Kielitaito vaikuttaa aika paljon, koska siinä (lomakkeessa) on aika paljon kysymyksiä. […] Joskus vaikka mä tiedän ehkä, et se on tämä vastaus, mä en usko, että pitäisikö laittaa tämä. Silloin se on vähän vaikea.* (H3)

> *[…] Alussa oli vähän vaikea, kun sä oli vähemmän kielitaitoa, sä et pysty jutella ihmisten kanssa. […] Joku aika sen jälkeen sä opit jotain lisää ja sit koko ajan puhut töissä tai kouluissa ja sit sen jälkeen Suomessa eläminen sulla ei oo niin vaikeaa.* (H1)

Tutkimukseni tulosten mukaan kolme neljäsosaa nuorista (6/8 vastaajista) oli sitä mieltä, että kielitaito vaikuttaa myös digitaalisten palveluiden käyttämiseen. Palvelujärjestelmässä oli

vaikea navigoida, jos kieltä ei osannut riittävästi. Toisaalta kielen oppiminen ja osaaminen vahvisti digitaalista osaamista. Kun kieltä osasi riittävästi, pystyi omia asioita helpommin hoitamaan internetissä.

5.3 Digitaalinen osaaminen

Nuoret kuvailivat digitaalista osaamista ihmisten elämää helpottavana asiana ja digitaalisten laitteiden käyttö oli heille pääsääntöisesti helppoa. Kaikilla tutkimukseen osallistuneista nuorista oli käytössään älypuhelin ja 6/8 nuorista omisti kannettavan tietokoneen. Muista digitaalisista laitteista yksittäisiä mainintoja saivat tabletit, pelikonsolit sekä älykellot. Nuoret kertoivat käyttävän arjessaan eniten älypuhelinta, sillä sen käyttö on nopeaa ja laite on koko ajan mukana. Positiivisena asiana pidettiin sitä, että Suomessa digilaitteiden käyttöä opetellaan kouluissa. Lisäksi digilaitteita pidettiin hyvänä asiana myös työnhaun näkökulmasta ja esimerkiksi puhelimen avulla etsittiin työpaikkoja.

> *No nykyään kaikki käyttää kone, puhelin ja… Se helpottaa ihmisen niinku tehdä.* (H5)

> *Laitteiden käyttö on todella helppoa, kun esimerkiksi noi läppärit. Koulussa meitä opetellaan ja koulutetaan, että miten niitä käytetään oikein. […] Täällä (Suomessa) sitä opetellaan oikeasti, jopa lapsille ja nuorille.* (H7)

> *Puhelin ihan on helppoa, mitä mä teen aina. […] Joskus mä etsin työpaikat niin se on puhelin kautta, mutta sitten kun mä lähetän hakemus, enemmän mä tein tietokoneen kautta.* (H3)

Nuoret olivat sitä mieltä, että digitaalista osaamista tarvitaan koulussa sekä työelämässä. Ilman digitaalista osaamista on vaikea pärjätä. Digitaalinen osaaminen nähtiin osana opiskelua ja työelämää. Vaikka opiskelussa tarvittavia ohjelmistoja oli ajoittain vaikea käyttää, ne kuuluivat osaksi koulunkäyntiä.

> *Se on mun mielestä nykyään niinkun pakko (osata).* (H5)

> *Se on helppoo, nyt ei tuntu vaikealta. Mut se vähän riippuu. Mä oon opiskellu hetken aikaa toi rakennusala. Siellä muutama ohjelma, mitä tarvii itse koulutus. Vaikea käytetään sitä, mutta se kuuluu kouluun.* (H4)

Tutkimusaineistossa nuoret vertasivat digitaalista osaamistaan myös siihen aikaan, kun he tulivat Suomeen. Alussa taidot olivat heikot ja digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttö koettiin vaikeaksi. Digitaitojen oppiminen oli pitkälti nuorten itsensä vastuulla ja tietoa piti hakea itse. Ajan kanssa digitaalisten laitteiden ja järjestelmien käyttämisestä tuli helpompaa.

> *Alussa oli tosi vaikeata, kaikki ihan uus mulle. Kun mä tulin Sumeen, kaikki ne uus, ennen meillä ei oo nettii. Me emme osaa helposti käyttää ne kaikki jutut.* (H6)

> *Alussa se oli todella vaikeeta. Kun että jos tarvitsee jotakin tietty asiaa, niin sun piti itse mennä tutkii sivustoi ja selailla kaikkea. Varsinkin maahanmuuttajalla se on todella vaikee. […] Mutta mulle se on nykyään helppo, kun oon käyttänyt sen niinku paljon.* (H7)

Myös tiedonhakutaidot sekä medialukutaito ovat osa digitaalista osaamista. Nuorilla oli pääsääntöisesti hyvä käsitys siitä, mistä tietoa kannattaa hakea. Lähdekriittisyys oli tunnistettavissa ja nuoret puhuivat haastatteluissa, ettei kaikkea kannata uskoa, mitä netissä näkee. Yksi nuorista mainitsi haastattelussa, että hakee kuitenkin joskus Wikipediasta tietoa, vaikka tietääkin ettei siihen voi sataprosenttisesti luottaa. Kysyessäni nuorilta, mistä he etsivät tietoa, oli yleisin vastaus Google tai yleisesti netti. Yksi tärkeä syy tiedon hakemiseen oli halu tietää, mitä ympäröivässä maailmassa tapahtuu.

> *Se riippuu mitä tietoo mä haluan. Esimerkiksi koulutehtävää tarvii lisätietoja, suoraan googlataan sinne. Tai kirjastossa voi käytän joskus. Aika harvoin mä käytän kirjasto, mut koneella ja netissä käytän.* (H4)

> *Et mä tiedän vähänkin, et mitä maailmassa tapahtuu. Mä oon vähän kartalla, et ei tarvii uskoo kaikkea, mut pitää vähän olla tietoa et mitä tapahtuu.* (H7)

5.4 Digitaalinen varmuus

Tutkimukseeni osallistuneiden nuorten mukaan suomen kielen oppiminen lisäsi digitaalista varmuutta erilaisten sovellusten ja ohjelmistojen käyttämiseen. Ajan kanssa varmuus myös viranomaispalveluiden verkkosivujen käyttöön kasvoi.

> *Mä en tarvitse oikein missään apua, kun mul on suomen kieli hallussa. Että mä voin hoitaa kaikki mun asiat internetissä.* (H7)

> *Tällä hetkellä se on Migrin sivuille tosi helppoa. EnterFinland on tosi helppo. Kelassa on tosi helppoa. Koska nyt me tiedetään, että mitä me voimme tekee, minne me voimme mennä ja se asia, mun asia se pitäis hoitaa. Aiemmin emme osaa, koska meillä oli vähän vaikeaa. […] Jos sä oot enemmän kokemus, helpompi se menee eteenpäin.* (H2)

Haastatteluissa kysyin nuorilta lähdekriittisyydestä sekä heidän näkemyksiään luotettavista lähteistä. Osassa vastauksissa näkyi digitaalinen autonomia eli nuoret tiesivät, millaisiin lähteisiin he uskoivat ja mihin heidän valintansa perustuivat. Esimerkiksi opettajien

suosittelemia lähteitä käytettiin tiedonhaussa. Osa nuorista koki, että he pystyvät luottamaan myös kaverilta saatuun tietoon tai Googleen. Yksi nuorista mainitsi haastattelussa, että on tärkeää olla varovainen verkkoalustoilla, koska aina ei pysty tietämään mitä siellä tulee vastaan.

> *Tota silloin mä olin opiskelija, mä yleensä hakee sivut, joka meidän opettaja on suostunut. Ja sivu, mikä mä uskon, se kertoo totta.* (H8)

> *Luotettavia lähteitä, joissa on kans lueteltu, että mistä nää lähteet löytyy. […] On todella tärkeää tietää, että mistä ottaa tietoo ja koska ihan kuka vaan voi mennä muokkaamaan nykyään niinku sivustoja.* (H7)

Kaikki tutkimukseen osallistuneet nuoret käyttivät sosiaalista mediaa ja he kokivat sen käyttämisen helpoksi. Kaikilla nuorilla oli käytössään WhatsApp sekä Instagram. Muita mainintoja haastatteluissa saivat Facebook, Snapchat, TikTok, Telegram ja X (entinen Twitter). Nuorten kokemuksen mukaan sosiaalisen median käyttäminen oli helppoa ja se helpotti yhteydenpitoa muiden ihmisten kanssa. Kaikki nuoret hyödynsivät digitaalisuutta kommunikointiin perheen ja ystävien kanssa. Monilla nuorilla asui sukulaisia toisessa maassa, jolloin digitaalisuus koettiin kommunikointia helpottavana tekijänä. Se vähensi ja helpotti myös yksinäisyyden tunnetta uudessa kotimaassa.

> *[…] Mä luulen, ilman sosiaalimediaa emme elä. Ja mä kontakti mun ystävät sekä mun sisko, et kun mä olen yksin. Se helpottanut mulle.* (H8)

> *Meillä on enemmän hyödyntää niinku maahanmuuttajille, koska mun sisko esimerkiksi asuu Lähi-Idässä. Sit me puhutaan WhatsAppilla. Tää helpottaa meille tosi paljon.* (H6)

Osana digitaaliseen varmuuteen kuuluu taito hyödyntää digitaalisuutta erialaisissa yhteyksissä. Digitaalisen asioinnin hyötynä nuoret pitivät mahdollisuutta hoitaa erilaisia asioita heti saman päivän aikana ja nopeasti. Jos nuoret tarvitsivat esimerkiksi sosiaaliohjaajan apua pienten asioiden hoitamiseen, kokivat he helpommaksi yhteydenpidon esimerkiksi WhatsAppin kautta. Tällöin asian sai hoidettua nopeasti, eikä tarvinnut erikseen sopia ohjaajan kanssa tapaamisaikaa.

> *[…] Hyvä pointti on se (netin käytössä), et sä voit hoitaa asiat saman tien, samana päivänä tai toisena päivänä, et se ei paljon kestä.* (H7)

> *WhatsAppilla usein, soitan ihan suoraan. […] Tuo vaan parempi meille, että en mä voi tulla tänne (toimistolle) ja kysyä häneltä (sosiaaliohjaajalta), onko teillä aikaa. Tuommoinen on vähän parempi, että laittaa hänelle viesti tai soittaa.* (H2)

Nuoret käyttivät erilaisia palveluja netissä monipuolisesti ja myös erilaiset hakemukset tehtiin netissä, kun kielitaito oli riittävä niiden tekemiseen ja ymmärtämiseen. Kuitenkin ilman kokemusta, navigointi verkkoalustoilla koettiin ajoittain haastavaksi. Nuorilla oli hankaluuksia tietää, mitä tietoja erilaisiin lisäselvityksiin laitettiin ja mistä vastaukset kysymyksiin löytyvät.

> *Käytän netissä kaikki palvelu: Kela, TE-toimisto. Mä aina teen ne kaikki hakemukset ihan netissä. Ne pankkijutut, kun mä haluan varaa joku aika, lääkäri, mä varaan kaikki netissä. […] Ja kun mä haluan ostaa jotain vaatteita, mä ostan netissä.* (H6)

> *[…] Tällä hetkellä, kun jos mulla on jotain hakemusta ja tai ainakin teen tällä hetkellä koko ajan verkossa. Nyt kun mä opin, että näitä käyttäminen ja sitten täällä nytkin osaan tieks lukea ja parempia. Sä ymmärrät enemmän kuin aikaisemmin.* (H1)

> *[…] Nyt internetissä, jos pyydetään esimerkiksi lisäselvitys, sun pitää tietää mihin sä menet, miten sä kirjoitat, mitä sulta pyydetään. Sä löydät niinku kaikki eri kohdista ja pitää täyttää eri kohtaan, niin se on vähän todella hankala.* (H7)

5.5 Digitaalinen vastuullisuus

Digitaalisesta vastuullisuudesta keskeisimpinä asioina nousi esiin tietoturva, oman digitaalisen toiminnan vaikutukset, eettisyys digitaalisessa maailmassa, turvallinen internetin käyttö sekä vastuu omien tietojen jakamisesta. Nuoret kuvailivat tietoturvaa omien tietojen turvassa pitämisenä sekä asioina mitä netissä voi ja ei voi tehdä. Lisäksi tärkeänä asiana pidettiin, ettei kannata uskoa kaikkea, mitä netissä on. Hyvänä asiana pidettiin mahdollisuutta ilmiantaa käyttäjätilejä sosiaalisessa mediassa, joiden koetaan tekevän väärin.

> *Mitä ei kannata tehdä, niin uskota kaikki mikä siellä (netissä) on. […] Suojaa omat tiedot, älä laita kaikki nettiin.* (H6)

Internettiä pidettiin turvallisena tapana vuorovaikutuksen ylläpitämiseen läheisten ja ystävien kanssa sekä oppimiseen ja tiedonhakuun. Lisäksi turvallisuutta lisäsi tieto siitä, ketkä pystyvät seuraamaan omia käyttäjätilejä sosiaalisessa mediassa. Nuoret tiedostivat, että netissä on mahdollista käyttää tietoja väärin ja esimerkiksi esittää toista ihmistä. Turvallisuudesta keskustellessa esiin nousi myös erilaisten videoiden haitat, jotka voivat vahingoittaa lapsia ja nuoria.

> *Se kuuluu (turvallinen netin käyttö), niinku sä kontakti läheiset ja ystävät ja opit jotain tai etsit jotain. Mun mielestä se on turvallisuut.* (H8)

> *[…] Puhutaan huumeista tai joku polttaa tupakkaa videossa, että ne ohjaa lapset ja nuorelle tosi huono tapa.* (H4)

Kaikki haastatteluihin osallistuneet nuoret olivat sitä mieltä, että oma toiminta digitaalisessa maailmassa vaikuttaa myös muihin. Positiivisena asiana pidettiin esimerkiksi mahdollisuutta kirjoittaa kehuja ystävien kuviin sosiaalisessa mediassa sekä saada niitä myös omiin kuviin. Negatiivisena asiana pidettiin esimerkiksi huijauksia ja valheellisen tiedon levittämistä.

> *Esimerkiksi, jos mä Instagramin tai Facebookin mä laitan siel jotain. […] Niin sitten, jos mä laitan joku semmoinen viesti, että joo tämmöinen tapahtu täällä mun kodissa, mut se on huijaus, niin sitten kaikki uskoo. Ja kaikki laita viestiä milloin tapahtu näin. Tollaista ei voi tehdä, koska se vaikuttaa kaikille.* (H3)

Kysyin nuorilta, millaisia asioita heidän mielestään netissä voi ja ei voi tehdä. Hyvänä asiana pidettiin tiedonhaun helppoutta sekä mahdollisuutta saada kysymyksiin vastauksia nopeasti esimerkiksi Googlen kautta. Omien henkilötietojen, passitietojen, pankkikorttitietojen tai työpaikan tietojen jakamista pidettiin asioina, joita ei voi tehdä. Nuoret tiedostivat oman vastuunsa omien tietojen jakamisessa. Omaa turvallisuuden tunnetta netissä lisäsi esimerkiksi mahdollisuus yksityisiin käyttäjätileihin.

> *Siellä (netissä) ei voi julkasta semmoinen kiellettyi kuvii tai ei voi hakee esimerkiks vaikka jotain paikan, missä on kielletty, että ei voi hae tietoja. Mut nii, normikuva voi jakaa. Vaikka jotain paikan kuvaa. Mielipiden voi kirjoittaa siihen.* (H5)

> *Yksityinen käyttäjätili tai mä voin tietää kuka seuraa mua ja ketä mä seuraan. Et kuka voi nähdä mun oma elämä, kuka ei voi. Et se tekee niinku mulle vähän turvallisempi olo.* (H7)

5.6 Nuorten kehittämisehdotukset

Tutkimushaastatteluissa kysyin nuorilta kehittämisehdotuksia digitaalisiin palveluihin. Monet nuorista kaipaisivat lisää eri kielivaihtoehtoja tai selkokieltä digitaalisiin palveluihin. Haastatteluissa kävi ilmi, että monet viranomaistahot olettavat ihmisten osaavan käyttää heidän nettisivujaan. Yksi nuori mainitsi, että ohjeistuksen selkeyttäminen helpottaisi asiointia. Olisi helpompaa, jos esimerkiksi saisi kirjoitettuna askeleet; miten pääsee nettisivulle, mitä pitää painaa ja niin edelleen. Jos suomen kieli ei ole äidinkieli, niin se ei välttämättä ole helppoa ja yksinkertaista.

> *Mikä voisi parantaa, laittaa enemmän kieliä. Tää on aika iso asia. […] Tai laitaa enemmän selkokieli.* (H6)

> *Yleisesti lisätään vähän selkosuomi, että kaikki ymmärtää mitä nää asiat tarkotettuja. Ei mene väärinkäsitys.* (H8)

Myös viranomaispalveluiden verkkosivuja toivottiin kehitettävän selkeämmiksi. Nuoret kokivat, että välillä on vaikea löytää sitä, mitä etsii. Myöskin nettiajanvarausta toivottiin kehitettävän. Nuoret kertoivat, että paikan päällä asioidessa voi omaa vuoroa joutua odottamaan todella kauan, samoin soittaessa. Jos ajan voisi varata suoraan netistä, olisi asiointi helpompaa ja nopeampaa.

> *[…] Esimerkiksi kun menet Kelan sivu, niin siinä on monta, ehkä yli 10 tai 20 hakemuksia. Sitten joskus mun mielestä vaikea löytää mitä, jos haluaa lähettää hakemus. Ehkä voisi laittaa niinku vähän parempi, että ihmiset löytää helpompi ne hakemukset.* (H3)

> *[…] Kelaan varata aika ja TE-toimistolla ne olisi netin kautta vähän parempi käyttää. […] Ettei tarvii soittaa. Vois suoraan siellä netissä sivuilla, mä painan sitä, varaat itelles aika sinne. Se olis parempi.* (H4)

5.7 Työpaja

Tässä luvussa esittelen teemoittelun kautta esiin nousseet tulokset työpajasta. Aiheeseen johdattelevana kysymyksenä kysyin työpajaan osallistuneilta, millaisia ajatuksia digitaalinen toimijuus herättää ja mitä se tarkoittaa. Vastauksissa nousi esiin digitaaliset alustat ja sivustot (kuten internet) sekä niiden hyödyntäminen arjessa, sovellukset sekä mobiililaitteiden käyttäminen. Lisäksi ajatuksia heräsi palveluiden digitalisoitumisesta Suomessa, digipalveluiden saavutettavuudesta sekä tietosuojasta. Pohdintaa herätti myös oma digitaalinen osaaminen.

Analyysin tuloksena ensimmäiseksi teemaksi muodostui *struktuuri ja työskentelyn rakenne*. Työpajassa pohdimme, millaisia digitaalisuuteen liittyviä asioita nuorten kannattaa oppia ja millainen on ohjaajan omien digitaitojen merkitys. Jokainen EHJÄn ohjaaja tekee työtään eri tavalla ja mietimme, pitäisikö digiasioiden kanssa auttamisen olla enemmän strukturoitua, vaikka apua tarvitsevien nuorten tarpeet ovatkin yksilöllisiä. Järjestön sisällä voitaisiin miettiä, millaisia asioita nuorten olisi hyvä oppia ja millä tasolla. Lisäksi pohdimme, miten nuoria voisi opettaa käyttämään esimerkiksi Kelan digitaalista palvelua. Tällä hetkellä EHJÄllä jokainen sosiaaliohjaaja pohjaa toimintansa omaan tapaansa ja kokemukseensa. On kuitenkin oleellista miettiä, mikä on nuoren valmius oppia. Toiset nuoret oppivat jonkun asian parissa kuukaudessa ja sitten on myös nuoria, jotka eivät vielä neljänkään vuoden jälkeen osaa. Olisi hyvä pohtia järjestön sisällä rakennetta siihen, miten opetamme nuoria käyttämään erilaisia sivustoja. Tavoitteena kuitenkin on, että nuoret oppisivat ajan kuluessa käyttämään niitä itsenäisesti.

> *Eihän se varmasti ole (strukturoitua), että meilläkään ei ole yhtenäistä ajatusta siitä. Ja sitten taas nuoret on niin yksilöllisiä, että se mikä toimii toisen kanssa, niin ei varmasti toimi tai välttämättä toimi sen toisen kanssa. […] Mutta ilman muuta tää on semmoinen, mikä pitäisi olla siinä meidänkin tuessa yksi paremmin strukturoitu asia. Että millä tavoin me näitä digitaitoja opitaan, koska se on niinkun kotoutumisesta puhuttaessa äärimmäisen tärkeää.* (T2)

> *Tässä vaan miettii sitä, että kuinka tärkeätä ne digitaidot on ihan kaikille. Ja varmasti tarvitsisi enemmän aikaa sillä tavalla, että pystyy keskittymään siihen kaikkien nuorten kanssa. […] Sitten just ehkä haasteena on se, että on nuoria keillä on tulipaloja joka kerta, mitä pitää sammutella ja sitten ehkä tämmöinen jää. Mutta jotenkin just se, että saisko sen jotenkin johonkin rakenteeseen sillä tavalla, että se olis just osa sitä kotouttamista ja ohjausta.* (T4)

Kaikki työpajaan osallistuneet työntekijät pitivät tärkeänä *luottamussuhteen rakentamista nuorten kanssa*, josta muodostui analyysin toinen teema. Ohjaajat ovat usein nuorelle ihmisiä, keneltä voi kysyä mieltä askarruttavia asioita ja vastauksia saa vielä vuosien jälkeenkin. Maahan tullessaan nuorilla ei välttämättä ole luottamuksellista ihmiskontaktia, jolloin ohjaaja toimii rinnalla kulkijana kotoutumispolulla. Ohjaajat kokivat, että olisi haastavaa, jos asiat pitäisi hoitaa pelkästään puhelimitse, Teams-sovellusta tai videopuhelua käyttäen. Digialustoja pidettiin osaltaan kasvottomina ja ohjaajien kokemus oli, että nuorille on tärkeää, että heillä on se tietty ihminen, keneltä kysyä.

> *Ehkä mäkin mietin vaan tuosta luottamussuhteen rakentamisesta, että kyllä mä ajattelen, että se on aika haastavaa pelkästään puhelimitse. Ja haastavaa myös vaikka käyttäisi Teamsia tai jotain videopuhelua.* (T3)

Kolmanneksi teemaksi muodostui *matalan kynnyksen apu*, jota pidettiin yhtenä suurimpana DigiAvoin -hankkeen hyötynä. Työntekijöiden mukaan nuoret saivat tarvitsemiinsa asioihin apua nopeasti eikä pienen jutun takia tarvinnut tulla tapaamaan ohjaajaa toimistolle. Nuoret esimerkiksi laittoivat kuvan kotiin tulleesta kirjeestä, ja ohjaaja pystyi viestittelyn avulla kertomaan, mistä on kyse. DigiAvoimen yhtenä tavoitteena oli palveluohjaus sekä nuorten arjen hallinnan tukeminen. Ohjaajat kokivat, että hankkeen myötä nuoret saivat nopeasti ja helposti apua tarvitsemiinsa asioihin. Hanke mahdollisti asioiden hoitamisen etänä.

> *Aika paljon on myös niitä digialustoilla tehtyjä asioita, mitkä voi tarkoittaa sitä viiden minuutin WhatsApp -viestittelyä. Kyllähän ne merkittävimmät hyödyt on siinä, että niin kun kotoutumispolulla oltiin tavallaan helpottamassa sitä nuorten arkea.* (T2)

Digitaalisten palveluiden käyttämisen haasteet nousivat aineistosta neljänneksi teemaksi. EHJÄn ohjaajien kokemuksen mukaan verkkopalvelut sekä niiden käyttöön liittyvä ohjeistus ovat osaltaan monimutkaisia. Ohjeita tulostetaan paperille, jonka jälkeen nuoren pitäisi itse pystyä löytämään oikeat asiat verkkopalvelusta. Ohjeistus on yleensä saatavilla vain muutamalla eri kielellä, minkä ei koeta helpottavan asiaa. Kehittämistä vaatisi ohjevideot maahanmuuttajille, joita heidän olisi helpompi käyttää, eikä luku- tai kirjoitustaito ole välttämätöntä. Keskustelua herätti myös neuvontapuhelimet eri kielillä. Olisi tärkeää, että ohjaajilla olisi tieto tällaisista palveluista, jotta nuorille voitaisiin kertoa niistä. Lisäksi on tiedettävästi kehitetty erilaisia työvälineitä kotoutumisen tueksi, mutta niitä ei ole käytössä tai niistä ei tiedetä tarpeeksi. Kuitenkin työtä tehdään jatkuvasti, jotta nuoret oppisivat käyttämään verkkoalustoja ja löytämään omat asiansa sieltä.

> *Tässä on niinku vuosien aikana, 2015–2016 jälkeen tehty hirveä määrä erilaisia apuvälineitä, myös niinku nettipohjaisia kotoutumisen tueksi, ja minkä tavallaan se käyttöaste on jäänyt pieneksi.* (T2)

Viidentenä teemana on *nuorten digitaalisen toimijuuden tukeminen* ja itsenäistyvän nuoren *motivaation vahvistaminen*. Ohjaajat olivat samaa mieltä siitä, että on tärkeää pitää tietokone mukana tukisuhteen alusta saakka ja pyytää nuorta tekemään itse. Näin nuori oppii, mistä klikataan ja niin edelleen. Vaikka nuori ei tekisi näitä asioita yksin vielä moneen vuoteen, voi siitä jäädä joku kuva muistiin, kun itse tekee.

> *[…] Enemmän se toimija itse olisi se nuori kuin se, että mä teen puolesta. Harvoin kukaan oppii sillä, että toinen tekee puolesta.* (T3)

Yksi ohjaajista korosti tekemiseen kannustamisen merkitystä. Esimerkkinä tiedonhaku Googlesta, jossa ohjaaja voisi auttaa kertomalla, mitä hakukenttään kirjoitetaan, mutta nuori tekisi haun itse. Näin ollen jatkossa nuori voisi löytää itse vastauksia ja tietää, mitä tehdä ilman ohjaajan apua. Lisäksi keskustelimme ylipäätään digitaalisten laitteiden hyödyntämisestä arjessa. On oleellista tiedostaa, että vaikka käyttö vaatii opettelua, niin nuoren oma motivaatio ja asenne oppimiseen ratkaisee.

Lopuksi yksittäisenä pohdintana aineistosta nousi esiin yksityisyyden suoja sekä tietoturva, erityisesti kielitaidon merkityksen näkökulmasta. Koska kohderyhmän nuorten äidinkieli ei ole suomi, ovat he erityisen haavoittuvassa asemassa erilaisten huijausviestien suhteen, jos ei osaa tunnistaa esimerkiksi mahdollisia kieliopillisia epäkohtia. Mietimme, että myös ohjaajat tarvitsisivat enemmän tietoa siitä, miten nuoria voisi opettaa kyseenalaistamaan ja harjoittelemaan tietoturvaan liittyviä asioita. Valitettavasti osa huijauksista on nykyään niin aidon näköisiä, että niiden aitoutta on vaikea kyseenalaistaa.

Työntekijät olivat sitä mieltä, että opinnäytetyön pohjalta on mahdollisuus tukea nuoria vahvemmin ja pohtia, mitä asioita nuorille tuen aikana halutaan opettaa digitaalisuudesta sekä miettiä myös, mitä nuori jo osaa. Olisi hyvä tehdä digitaidoista yksi osa nuorten kanssa tehtävän työskentelyn tavoitteista. Digitaalisella ympäristöllä on kuitenkin merkittävä rooli ja siellä työskennellään myös yhdessä nuorten kanssa päivittäin.

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tavoitteena on ollut selvittää, miten pakolaistaustaiset nuoret kuvaavat digitaalista toimijuutta osana kotoutumista. Lisäksi opinnäytetyöni tarkoituksena on ollut kehittää EHJÄ ry:n sosiaaliohjausta nuorten digitaalisen toimijuuden tukijana. Tässä luvussa esittelen tutkimustuloksista johdetut johtopäätökset, joita peilaan myös teoreettiseen viitekehykseen ja vastaan tutkimuskysymykseen. Kokoan alaluvuissa 6.1–6.3 tutkimuksen ydintulokset. Alaluvussa 6.4 esittelen sekä haastatteluista että työpajatyöskentelystä muodostetut kehittämisehdotukset.

6.1 Digitaalisen osaamisen korostuminen kotoutumisprosessissa

Digitaalista osaamista voidaan pitää olennaisena taitona, joka tukee kotoutumista. Suomalainen yhteiskunta sekä koulutusjärjestelmä tukevat digitaitojen kehittymistä, ja myös tutkimukseni tulosten mukaan teknologian käyttö koetaan pääsääntöisesti hyödyllisenä ja arkea helpottavana asiana. Digitaalisten laitteiden teknistä osaamista voidaankin pitää perustana muille digitaidoille (Alasoini ym. 2022, 33).

Digitaalisen toimijuuden näkökulmasta erityisesti digitaalisen osaamisen merkitys nousi keskeiseen asemaan tutkimukseni tuloksissa. Nuoret toivat vastauksissaan ilmi, että ilman digitaalista osaamista ei nyky-yhteiskunnassa pärjää. Myös Alasoinin ym. (2022, 33) mukaan digitalisoituvassa yhteiskunnassa toimijuuden edellytyksenä voidaan pitää riittävää ja monipuolista digiosaamista. Vaikka nuorten tietämys digitaalisista järjestelmistä oli kotoutumisen alkuvaiheessa heikkoa, pidettiin digilaitteiden (erityisesti älypuhelin) käyttöä arkea ja päivittäistä asiointia helpottavana asiana. Usein globaalista etelästä saapuneille maahanmuuttajille älypuhelimet ovat tuttuja laitteita ja näin ollen erilaisen tietotekniikan soveltaminen mobiililaitteella on helpompaa (Mäkinen & Sihvonen 2016, 282). Myös Sabien ja Ahmedin (2019, 222–223) tutkimustulokset vahvistavat sitä, että pakolaistaustaiset henkilöt käyttävät älypuhelimia säännöllisesti arjessaan.

Digitaalisen osaamisen kehittyminen ajan kanssa oli tutkimukseni yksi merkittävimmistä tuloksista, sillä se vaikutti selvästi myös kotoutumiseen. Nuorten vastauksissa korostui oppimisprosessi sekä digitaalisissa järjestelmissä navigoimisen helpottuminen, kun digitaalinen osaaminen kehittyi ajan myötä. Myös Mäkinen ja Sihvonen (2016, 285) ovat ehdottaneet TVT-taitojen

ottamista osaksi maahanmuuttajataustaisten henkilöiden alkuvaiheen opetusta, kielen oppimisen rinnalle. Kotoutumisprosessin näkökulmasta tietotekniikan käytöstä tulisi näin luontevampaa, sillä sitä tarvitaan useiden arkisten asioiden hoitamisessa. Nuoret pitivät digitaalista osaamista tärkeänä osana opiskelua ja työelämää, ja ilman sitä olisi vaikea pärjätä. Myös Ilomäki, Kantosalo ja Lakkala (2011, 2–8) mainitsevat yhteiskunnan asettamat odotukset digitaaliseen osaamiseen suhteen, kun teknologia kehittyy jatkuvasti.

6.2 Riittämätön kielitaito kotoutumisen ja digitaalisen toimijuuden haasteena

Kieleen liittyvät kysymykset vaikuttavat eristyneisyyden tunteeseen ja vaikeuttavat yhteiseloa sekä kotoutumista uuteen maahan (Teixeira, da Silva, Balog & Sá 2021, 272). Riittämätön kielitaito kotoutumisen alkuvaiheessa nousi merkittävästi esiin tutkimukseni tuloksissa. Se myös osaltaan haastoi digitaalista toimijuutta. Tutkimukseeni osallistuneet nuoret kokivat haasteita navigoidessaan viranomaispalveluiden verkkosivuilla sekä palvelujärjestelmän oppimisessa, kun suomen kielentaito ei ollut vielä riittävä. Omien asioiden hoitaminen oli vaikeaa ilman ulkopuolisten apua (kts. myös Strang, Baillot & Mignard, 2018). Saman havainnon on tehnyt myös Scaramuzzino ym. (2024, 57), joiden tutkimuksen mukaan verkkohakemusten tekemiseen vaadittiin parempaa kielitaitoa kuin paperiversioiden ja näin ollen hakemuksen täyttäminen ilman apua muodostui selväksi haasteeksi.

Kielitaito vaikutti merkittävästi myös digitaalisten palveluiden käyttämiseen sekä digitaaliseen osaamiseen muun muassa työelämässä ja opiskelussa. Ilman suomen kielen hallintaa nuorten on vaikeampi sopeutua yhteiskuntaan ja hankkia tarvittavia taitoja työ- ja koulutusmaailmassa menestyäkseen. Bucken-Knappin, Fakihin ja Speharin (2018, 5) mukaan kielitaito on yksi keskeisimmistä asioista, joka korostuu pakolaisten kotoutumisprosessissa, erityisesti työmarkkinoille sopeutumisen näkökulmasta. Kielen oppimista voidaan pitää myös osana kulttuurista kotoutumista (Heckmann 2005, 15–17). Kuitenkin epävarmuus omasta kielitaidosta voi säilyä, erityisesti viranomaisasioinnissa, ja virheiden pelko voi aiheuttaa stressiä sekä tuen tarvetta. Lisäksi heikko kielitaito voi pitkittää maahanmuuttajien kotoutumisprosessia ja samalla estää muiden tärkeiden kotoutumista edistävien taitojen kehittymisen (Mäkinen & Päällysaho 2020, 6).

6.3 Yhteiskunnan odotukset, digitaalisten palvelujen rooli ja sosiaalisen median merkitys

Kotoutuminen on pitkä ja monivaiheinen prosessi, jossa painottuvat yhteiskunnan odotukset, kuten kielen ja kulttuurin oppiminen, palvelujärjestelmän hallinta sekä työelämään ja opiskeluun osallistuminen. Tutkimustulosteni perusteella nämä antavat mahdollisuuden paremman elämän rakentamiseen, mutta samalla kotoutumista pidetään myös välttämättömyytenä ja paineita aiheuttavana asiana. Myös Heckmann (2005, 17–18) korostaa kotoutumista yksilöllisenä ja pitkäkestoisena oppimisprosessina, jolle on annettava aikaa. Yhteiskunnan asettamat

odotukset eivät kuitenkaan helpota kotoutumisprosessia ja nuoret kokivat, että itsenäisen pärjäämisen kulttuuri on opittava nopeasti.

Tutkimukseni mukaan digitaalisista palveluista on hyötyä, sillä ne nopeuttavat ja helpottavat asiointia (kts. myös Scaramuzzino ym. 2024, 54). Digitaalisuuden merkitys on korostunut sekä asioinnin että yhteydenpidon välineenä. Nuoret hyödynsivät sosiaalista mediaa kommunikointiin läheistensä kanssa, mikä helpotti yhteydenpitoa ja vähensi myös yksinäisyyttä. Myös Pöyhönen, Kokkonen ja Tarnanen (2019, 186-187) ovat todenneet verkkopohjaisen viestinnän lisäävän turvallisuuden tunnetta sekä vähentävän yksinäisyyttä, vaikka välimatkaa läheisten kanssa olisikin paljon. Pakolaistaustaiset maahanmuuttajat suosivat sosiaalisen median alustoja enemmän kuin muita internet-sovelluksia (Alencar 2018, 1595). Onkin kiinnostava huomio, miten yksi nuorista koki, ettemme elä ilman sosiaalista mediaa. Tutkimukseni tuloksiin peilaten on mahdollista, että digitaalisuutta voidaan hyödyntää myös kotoutumisen tukemisessa, sillä nuoret viettävät aikaa sosiaalisessa mediassa. Tämä voi osaltaan myös laajentaa toimijuuden mahdollisuuksia sekä lisätä myös yhteiskunnallista osallistumista (kts. myös Díaz Andrade & Doolin 2016, 409-411).

6.4 Ehdotuksia digitaalisten palveluiden kehittämiseen

Tässä alaluvussa esittelen sekä haastatteluaineistosta että työpajastatyöskentelystä johdetut kehittämisehdotukset. Ehdotusten taustalla on työpajassa käyty keskustelu EHJÄ ry:n työntekijöiden kanssa sekä nuorten haastatteluissa esiintuomat toiveet siitä, miten digitaalisia palveluja voitaisiin parantaa.

Kehittämisehdotus 1: Kielivaihtoehtojen ja selkokielen lisääminen digitaalisiin palveluihin

Nuorten kokemusten mukaan viranomaispalveluiden verkkosivuilla ole riittävästi selkokieltä tai eri kielivaihtoehtoja. Usein kielivaihtoehtoina ovat vain molemmat kotimaiset kielet sekä englanti. Jos suomen tai ruotsin kielen taito ei ole riittävä, eikä muita kieliä osaa äidinkielen lisäksi, on navigointi verkkosivuilla haastavaa. Kehittämisehdotuksena selkokielen käyttömahdollisuutta toivottiin useampien viranomaispalveluiden verkkosivuille.

Kehittämisehdotus 2: Digitaalisten palveluiden suuntaaminen suoraan maahanmuuttajille

Tällä hetkellä löytyy paljon digitaalisia palveluita, jotka on suunnattu suoraan kantasuomalaisille. Työpajassa keskustelimme muun muassa verkkopankkipalvelusta sekä Kelan verkkopalvelusta. Vaikka EHJÄn ohjaajat katsovat nuorten kanssa yhdessä viikoittain esimerkiksi Oma-Kelaa, on nuorten silti hankalaa löytää sieltä tarvittavat asiat. Nuoret eivät ymmärrä, mitä päätöksissä lukee ja tähän käytetään sosiaaliohjauksessa paljon aikaa. Tämän ajan käyttäminen muuhun, kuten digitaitojen opettelemiseen ja muihin kotoutumista tukeviin asioihin, olisi hyödyllistä. Kehittämisehdotuksena digitaalisia palveluja tulisi kehittää ja suunnata

maahanmuuttajille niin, että heikommin digitaitoja tai kielitaitoa osaavat pystyvät hoitamaan itsenäisesti asioitaan.

Kehittämisehdotus 3: Automaattiohjaus digitaalisissa palveluissa sekä verkkosivujen selkiyttäminen

Digitaalisissa palveluissa nuoret hyötyisivät automaattisesti eteenpäin vievästä systeemistä. Verkkosivusto veisi selkeästi eteenpäin, eikä tarvitsisi paperisen ohjeen kanssa miettiä, löytääkö oikeat vaihtoehdot. Työpajatyöskentelyssä yksi työntekijöistä nosti esimerkiksi Migrin sivut ja oleskeluluvan hakemisen. Sivusto kysyy kysymys kysymykseltä, että hakeeko oleskelulupaa työn perusteella, perheenyhdistämisen perusteella ja niin edelleen. Tällaista järjestelmää kaivattaisiin ehdottomasti myös esimerkiksi TE-toimiston ja Kelan sivuille. Myös nuorten haastatteluissa nousi esiin, että he toivoisivat selkeämpää ohjeistusta viranomaispalveluiden verkkosivuille. Asiointia helpottaisi, kun tietää mistä etsiä tarvitsemaansa tietoa.

Kehittämisehdotus 4: Teksti puheeksi -toiminto viranomaispalveluiden verkkosivuille

Digitaalisia palveluita tarjoavat viranomaistahot voisivat hyödyntää sivuillaan teksti puheeksi -toimintoa. Tällaisella toiminnolla käyttäjän olisi mahdollistua kuunnella kirjoitettu teksti ääneen luettuna. Ohjaajien kokemuksen mukaan ääneen luettu teksti voisi helpottaa nuoria hahmottamaan tekstin sisältöjä kuullun myötä. Vaikka esimerkiksi Kelan sivuilla tietoa löytyy selkokielellä, on otettava huomioon, ettei kaikilla Suomeen tulevilla nuorilla ole luku- tai kirjoitustaitoa. Näin ollen tällaiset nuoret voisivat hyötyä teksti puheeksi -toiminnosta.

Kehittämisehdotus 5: Selkeä rakenne ja materiaalia ohjaajille nuorten digitaitojen tukemiseen

Järjestötasolla olisi oleellista ottaa huomioon, millaiset raamit luomme tulevaisuudessa omalle työskentelylle nuorten digitaalisen toimijuuden tukemisessa. Opinnäytetyön pohjalta olisi hyvä kehittää ja luoda materiaalia ohjaajien työskentelyn tueksi, sillä tällä hetkellä digitaalisessa maailmassa navigointiin käytetään paljon työaikaa nuorten kanssa, mutta työskentelyssä ei ole selkeää rakennetta ympärillä. Rakenteella tarkoitetaan yhteistä käsitystä siitä, miten ja millaisia digitaitoja nuorille opetetaan.

7 Pohdinta

Tässä luvussa käyn läpi henkilökohtaista opinnäytetyöprosessiani sekä arvioin tutkimus- ja kehittämisasetelmaa. Lisäksi arvioin opinnäytetyön eettisyyttä, luotettavuutta ja tulosten siirrettävyyttä. Lopuksi pohdin työn yhteiskunnallista merkitystä sekä jatkotutkimus- ja kehittämisaiheita.

7.1 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyöni suunnittelu käynnistyi syksyllä 2022, jolloin etsin itselleni työelämän yhteistyökumppania mukaan työn toteutukseen. Kuulin ystävältäni EHJÄ ry:stä ja olin yhteydessä vastaavaan sosiaaliohjaajaan opinnäytetyön tiimoilta. Yhteinen suunnittelupalaveri järjestyi lokakuun lopussa, jolloin aihe lähti heti muotoutumaan digitaalisuuden ja DigiAvoin -hankkeen ympärille. Digitaalisen maailman tutkiminen oli aihe, joka kiinnosti minua kovasti. Samoin kohderyhmänä olevat maahanmuuttajataustaiset nuoret. Kevään 2023 aikana tein opinnäytetyön suunnitelman valmiiksi ja sain EHJÄ ry:ltä tutkimusluvan. Aaltion ja Puusan (2020, luku 11) mukaan ilmiön valikoituminen tutkimuskohteeksi perustuu usein siihen, että tutkija on motivoitunut ja muodostanut henkilökohtaisia näkemyksiä aiheesta. Tutkimuksen laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat tutkijan kyky rakentaa tarkoituksenmukainen tutkimusasetelma sekä valita kohdejoukko, joka pystyy vastaamaan tutkimuskysymyksiin.

Työskentelyni opinnäytetyöni parissa muuttui syksyllä 2023, kun minulle tarjottiin sosiaaliohjaajan paikkaa EHJÄ ry:n Varsinais-Suomen toimipisteeltä. Koska otin työpaikan vastaan, päätin, että opinnäytetyöni tulee valmistumaan vasta seuraavana vuonna. Tämä vähensi paineita opinnäytetyön työstämisen suhteen. Koen työpaikan vastaanottamisen kuitenkin tukeneen opinnäytetyön tekemistä ja antaneen lisäarvoa sekä tietoa itselleni tutkimuksen kohderyhmästä. Lisäksi opinnäytetyö kokonaisuudessaan muuttui merkityksellisemmäksi itselleni, kun tiesin, että sen avulla olisi mahdollista kehittää asioita omalla työpaikalla. Jos tutkijalla on jo valmiiksi yhteys tutkimuskontekstiin, voi tämä vaikuttaa myönteisesti haastattelujen suunnitteluun ja toteutukseen (Aaltio & Puusa 2020, luku 11).

Tein tutkimushaastatteluja syksyllä 2023 sekä alkuvuodesta 2024. Kokemattomana tutkijana, haastattelujen tekeminen oli aluksi melko jännittävää itselleni. Olen tyytyväinen, että toteutin ensimmäisen haastatteluni koehaastatteluna, joka tarjosi vielä mahdollisuuden muokata haastattelurunkoa. Haastateltavat tutkimukseeni sain työyhteisöni kontaktien kautta. Tutkijan roolini näkökulmasta oli hyvä, etteivät tutkimukseeni osallistuneet nuoret olleet minulle entuudestaan tuttuja. Näin ollen minulla ei ollut mitään ennakkokäsityksiä haastattelujen suhteen. Tiedostin, että haastattelu oli tilanteena myös monelle nuorelle uusi. Siksi pyrin pitämään haastattelutilanteen mahdollisimman keskustelunomaisena, ja nuorilla oli koko ajan mahdollisuus esittää vastavuoroisesti myös minulle tarkentavia kysymyksiä. Aaltion & Puusan (2020, luku 11) mukaan haastattelu ei tilanteena voi koskaan olla täysin luonnollinen ja se eroaa tavallisesta arkikeskustelusta. Kokonaistilanne ja haastattelijan läsnäolo vaikuttavat jonkin verran siihen, miten haastateltava muodostaa sanottavansa ja kertoo omasta näkemyksestään.

Koin haastattelujen tekemisen mieluisaksi osaksi opinnäytetyötä ja nuorten kokemusten kuuleminen aiheesta oli todella mielenkiintoista. Aineiston analysointi osoittautui melko

haastavaksi prosessiksi, koska aineiston tiivistäminen ei kuulunut vahvuuksiini. Vaikka alun perin ajattelin analysoida aineistoni aineistolähtöisenä, olen tyytyväinen teoriaohjaavan analyysitavan valintaan. Se helpotti analyysiluokkien muodostamista ja näin ollen avainsanojen valitsemista. Analyysitapaa muuttamalla aineisto tiivistyi lopulta tutkimuskysymykseni kannalta kiinnostavalla tavalla ja analyysin tekeminen tuntui loogiselta. Myöskään opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen kokoaminen ei ollut helppoa, sillä huomasin nopeasti, että digitaalista toimijuutta on tutkittu Suomessa yllättävän vähän. Onneksi kansainvälistä tutkimusta aiheen tiimoilta kuitenkin löytyi ja Passeyn ym. (2018) digitaalisen toimijuuden jaottelu toimi opinnäytetyössäni hyvin. Analyysiä tehdessä oli kuitenkin mielenkiintoista huomata, miten nuorten vastaukset kiinnittyivät useaan eri yläluokkaan ja välillä oli haastavaa miettiä, onko jokin asia enemmän esimerkiksi varmuutta vai vastuullisuutta.

Tutkimusosuuden lisäksi kehittämistehtävä ja työpajatyöskentely oli itselleni erittäin mielekästä. Olen hyvin kehittämismyönteinen ihminen ja olin kiinnostunut kuulemaan työyhteisöni näkemyksiä tutkimustuloksista sekä pohtimaan yhdessä digitaalisen toimijuuden merkitystä. Työpajassa käytiin paljon hyvää keskustelua ja jatkokehittämismahdollisuuksia järjestön sisällä nousi esiin. Olisin toivonut työpajatyöskentelyyn hieman suurempaa osallistujamäärää, mutta juuri alkanut kesälomakausi asetti tälle omat haasteensa. Olen kuitenkin kokonaisuudessaan tyytyväinen työpajatyöskentelystä kerättyyn aineistoon.

7.2 Opinnäytetyön eettisyyden arviointi

Laadullista tutkimusta voidaan tarkastella eettisesti teknisten seikkojen näkökulmasta, jolloin tutkimustoimintaa tarkastellaan esimerkiksi tutkittavien henkilöiden informoimisen, aineistonkeruun ja käytettyjen analyysimenetelmien luotettavuuden, anonymiteettiin liittyvien kysymysten sekä tutkimuksen tulosten esittämisen kautta. Toisaalta tutkimusetiikkaa voidaan tarkastella myös metodologisesta näkökulmasta, jolloin kaikki tutkijan tekemät valinnat nähdään moraalisina valintoina. Tällöin kyseessä on eettinen pohdinta siitä, miten tutkimusaiheen valinta tehdään ja millaisia asioita pidetään tärkeänä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 152–153.)

Tutkimuksen eettinen kestävyys on luotettavuuden toinen puoli (Tuomi & Sarajärvi 2018, 149). Olen noudattanut koko opinnäyteprosessin ajan hyvää tieteellistä käytäntöä. Olen varmistanut tieteellisen toimintani laadun huolellisella suunnittelulla, sopivien menetelmien valinnalla sekä toteuttamalla tutkimukseni analyysin tarkasti. Olen raportoinut kaikista opinnäytetyöni tutkimukseen ja kehittämiseen liittyvistä vaiheista täysin avoimesti ja rehellisesti, salaamatta yksityiskohtia. Olen osoittanut arvostusta muita tutkijoita ja kirjoittajia kohtaan viittaamalla heidän teksteihinsä asianmukaisella tavalla. Vastuu koko tutkimus- ja kehittämistoimintani tieteellisestä elinkaaresta on ollut koko ajan selkeä. (mukaillen Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 12.)

Olen käsitellyt tutkimustani varten kerättyjä henkilötietoja asianmukaisesti sekä huolehtinut aineistonhallintasuunnitelman seuraamisesta koko opinnäytetyöprosessin ajan. Olen raportoinut tutkimustulokseni haastatteluihin osallistuneiden anonymiteettiä kunnioittaen, eikä lukija pysty yhdistämään vastauksia tiettyyn henkilöön. Näin ollen olen pystynyt pitämään tutkimusaineistoni avoimena ilman, että kenenkään yksityisyyden suojaa rikotaan. Tieteen edistymisen sekä kriittisen arvioinnin näkökulmasta on oleellista kiinnittää huomiota tutkimusaineistojen avoimuuteen (mukaillen Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 13).

Olen tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti kunnioittanut tutkimukseeni osallistuneiden henkilöiden itsemääräämisoikeutta ja pitänyt huolta siitä, ettei kenellekään aiheudu haittaa tai vahinkoa. Tutkimukseen osallistuminen on ollut vapaaehtoista ja kerroin tutkittaville mahdollisuudesta peruuttaa osallistuminen koska tahansa. Ohjaavan opettajani kanssa tehdyn arvioin perusteella ei eettistä ennakkoarviointia ollut tarpeen tehdä, sillä kaikki tutkimukseeni osallistuneet henkilöt olivat täysi-ikäisiä. (mukaillen Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7–9, 16.) Haastattelutilanteissa nuoret toivat esiin, että olivat kokeneet hyväksi sen, että kävin vielä heidän kanssaan lomakkeet läpi ja selitin, mitä asiat tarkoittavat.

Vaikka aloitin itse työt EHJÄ ry:llä, ei se aiheuttanut eettistä ristiriitaa tutkimushaastattelujen kanssa. Koska tutkimukseeni osallistuneet nuoret olivat minulle tuntemattomia, oli minun helpompi pysyä avoimena heidän kokemuksilleen. Myös puolueettomuuden näkökulmasta pystyin näin aidosti kuuntelemaan ja ymmärtämään, mitä tutkittavat halusivat kertoa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160). Toisaalta on huomioitava, että tutkittavien äidinkieli ei ollut suomi, minkä takia en voi sataprosenttisella varmuudella sanoa, että yhteinen ymmärrys nuorten kanssa löytyi. Nuoret olivat haastattelutilanteissa aktiivisia ja he kysyivät tai pyysivät tarkentamaan, jos eivät ymmärtäneet jotain sanomaani. Voi kuitenkin olla, että kaikki sanat tai käsitteet eivät olleet heille tuttuja, edes heidän äidinkielellään. Minulle jäi silti haastatteluista kokemus, että nuoret eivät väkisin yrittäneet vastata epäselvään kysymykseen, vaan halusivat oikeasti tietää mitä tarkoitin ja vastata siihen, mitä kysyttiin. Mielenkiintoista oli myös, että haastatteluissa osa nuorista varmisteli minulta, olivatko vastanneet kysymykseeni oikein. Näissä tilanteissa jouduin muistuttamaan, ettei kysymyksiini ole oikeita tai vääriä vastauksia ja olen kiinnostunut heidän omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan.

7.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja tulosten siirrettävyys

Olen opinnäytetyössäni kirjannut mahdollisimman selkeästi, miten tutkimukseni ja kehittämistyöni on toteutettu, jota voidaan pitää tärkeänä tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta. Hakalan (2024, Laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä) mukaan lukijan pitää pystyä luottamaan siihen, että tutkija on raporttiin kirjatuilla toimilla saanut riittävän luotettavaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Mahdollisimman hyvin kuvatut aineistonkeruu

ja -analyysimenetelmät sekä tutkimuksen etenemisen vaiheet antavat myös lukijalle mahdollisuuden arvioida tulkintojeni uskottavuutta (Puusa & Julkunen 2020, luku 12).

Olen tyytyväinen tutkimukseen osallistuneiden nuorten määrään ja koen saaneeni kerättyä laadullisen tutkimuksen näkökulmasta kattavan ja kiinnostavan aineiston. Aineistonkeruumenetelmänä puolistrukturoidut yksilöhaastattelut toimivat hyvin ja koen, että jokainen tutkimukseen osallistunut nuori sai äänensä kuuluviin. Olen jälkikäteen pohtinut, miten tutkimusaineisto olisi muuttunut, jos haastateltavana olisi ollut myös muita, kuin 2015 tai 2016 Suomeen tulleita nuoria. Toisaalta he olivat olleet Suomessa jo pitkään ja käsitys palvelujärjestelmästä sekä suomen kielen taito olivat riittäviä tutkimukseni kontekstin kannalta. Aiheena digitaalisuus ei kuitenkaan ollut helppo ja jouduin selittämään siihen liittyviä käsitteitä jokaisessa haastattelussa. En myöskään voinut käyttää digitaalisen toimijuuden käsitettä suoraan, vaan muodostin haastattelukysymykset Passeyn ym. (2018) jaottelua hyödyntäen.

Laadullista tutkimusta voidaan pitää luotettavana, kun tutkimuksen kohde sekä tulkittu aineisto sopivat yhteen eikä teoreettisen viitekehyksen muodostamiseen ole vaikuttaneet epäolennaiset tekijät (Vilkka 2021, luku 7). Kokonaisluotettavuuden näkökulmasta olen kiinnittänyt koko opinnäytetyöprosessin ajan huomiota siihen, että käytän eri käsitteitä johdonmukaisesti sekä hyödynnän aikaisempaa tutkimus- ja teoriatietoa lähdekriittisyyttä unohtamatta. Olen pyrkinyt muodostamaan opinnäytetyöni raportista luotettavan kokonaisuuden, jossa aineiston, tulosten ja johtopäätösten yhteys on mahdollista havaita.

Koska toteutin opinnäytetyöni laadullisena tutkimuksena, eivät tutkimukseni tulokset ole yleistettävissä. Vaatimus yleistettävyydestä sisältää oletuksen, ettei tutkimuksessa kuvata ainutlaatuista tapahtumaa, vaan tulosten pitäisi olla sovellettavissa muuhunkin kuin tutkittuun tapaukseen. Laadullisissa tutkimuksissa tämä ei ole ensisijainen tavoite, vaan uskottavuuden perusteena pidetään syvällistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä sekä sen kuvaamista mahdollisimman monipuolisesti sekä perusteellisesti. (Puusa & Julkunen 2020, luku 12.)

Vaikka tutkimukseni tulokset eivät ole yleistettävissä, voidaan kuitenkin puhua niiden siirrettävyydestä. Tulosten siirrettävyydestä puhuttaessa viitataan siihen, missä määrin tutkimustuloksia on mahdollista siirtää muihin ympäristöihin tai ryhmiin. Tutkija voi tehdä ehdotuksia tulosten siirrettävyydestä, mutta lukija lopulta itse päättää, ovatko tulokset kuinka hyvin siirrettävissä toiseen kontekstiin. (Graneheim & Lundman 2004, 110.) Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan mahdollisesti hyödyntää myös muissa sosiaalialan tai kotoutumista edistäväien organisaatioiden digitaalisten palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Muissa organisaatioissa työskentelevät sosiaaliohjaajat voivat saada tutkimuksen kautta tietoa, joka voi auttaa kehittämään palveluita ottamalla huomioon kohderyhmän, eli maahanmuuttajataustaisten nuorten, mielipiteet ja ehdotukset.

7.4 Yhteiskunnallinen merkitys, jatkotutkimus- ja kehittämisehdotukset

Digitaalisuus sekä kotoutuminen ovat ajankohtaisia teemoja ja siksi merkittäviä myös opinnäytetyöni kannalta. Laajemmin tarkasteltuna tutkimukseni liittyy yhteiskunnalliseen keskusteluun kotoutumisen sekä digitaitojen ja digitalisaation näkökulmasta. Heikot digitaidot omaavat nuoret ovat helposti vaarassa syrjäytyä jatkuvasti digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Tutkimukseni tulokset osoittavat, että ilman digitaalista osaamista ei nyky-yhteiskunnassa pärjää ja sitä voidaan pitää edellytyksenä työllistymisen tai opiskelun kannalta. Yhteiskunnallisella tasolla opinnäytetyöni tarjoaa näkökulmia, miten juuri maahanmuuttajataustaisten nuorten digitaalista osaamista ja toimijuutta voitaisiin tukea paremmin.

Kun arvioin opinnäytetyöni merkitystä EHJÄ ry:n näkökulmasta, voidaan tutkimukseni tuloksia hyödyntää osana järjestön toimintaa, niin sosiaaliohjauksen kuin digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Se tarjoaa pohjan, jonka avulla on mahdollista alkaa työstämään materiaalia ohjaajien työn tueksi. EHJÄ ry:n Varsinais-Suomen toimipisteeltä saamani palaute opinnäytetyöstä on ollut positiivista ja tutkimuksen tulokset on koettu hyödyllisiksi järjestön sisäisen toiminnan kehittämisen kannalta. Tulen esittelemään opinnäytetyöni tuloksia myös EHJÄ ry:n valtakunnallisessa työntekijäkokouksessa alkuvuodesta 2025.

Yhden opinnäytetyön puitteissa on mahdotonta tutkia ja kehittää kaikkea, mutta se tarjoaa lähtökohtia ja mahdollisuuksia erilaisille jatkotutkimus ja -kehittämisaiheille. Mielenkiintoinen jatkotutkimuksen kohde olisi EHJÄ ry:n työntekijöiden näkemykset ja rooli nuorten digitaalisen toimijuuden tukijana, johon osallistuisi henkilökuntaa kaikilta toimipisteiltä. Tällaisen tutkimuksen avulla olisi mahdollista kartoittaa työntekijöiden ajatuksia digitaalisuudesta, millaista osaamista järjestön sisällä löytyy digitaalisuuteen liittyen sekä miten työntekijät kuvailevat digitaalisen toimijuuden merkitystä osana nuoren kotoutumisprosessia. Tutkimuksen avulla olisi mahdollista kartoittaa myös, miten järjestö voisi tukea työntekijöiden digitaitojen oppimista ja kehittämistä.

Olen opinnäytetyöni pohjalta kartoittanut tarpeen luoda strukturoitu malli, jota EHJÄ ry:n sosiaaliohjaajat voisivat hyödyntää nuorten digitaalisen toimijuuden tukemisessa. Opinnäytetyöni tarjoaa tietoperustan ja kehittämisessä huomioon otettavat näkökulmat, jos tällaista kehittämishanketta halutaan järjestön sisällä lähteä toteuttamaan. Lisäksi tutkimukseni tulosten pohjalta on selvää, että DigiAvoimen kaltaiselle hankkeelle on tarvetta niin nuorten kuin työntekijöidenkin näkökulmasta. Matalan kynnyksen nopeaa apua tarvitaan, ei niinkään monimutkaista palveluverkostoa, jolloin nuoren on vaikea tietää mistä apua saa. Opinnäytetyöni tuloksia voidaan hyödyntää myös STEA-raportoinnissa, joka tehdään vuosittain maahanmuuttajataustaisten nuorten avoimesta tukitoiminnasta.

Yhteiskunnallisella tasolla ehdotan opinnäytetyöni tulosten pohjalta jatkokehittämisen kohteeksi yhdyspintafoorumia, jonne työntekijät, niin kolmannelta sektorilta kuin

viranomaistahoilta, voisivat kokoontua yhteiskehittämisen merkeissä. Ruohonjuuritasolla työtä tekevillä sosiaaliohjaajilla voi olla hyvinkin erilainen näkemys nuorten tarpeista, jota ylemmällä viranomaistasolla ei osata ottaa huomioon. Asiakaslähtöisyys on aina ajankohtainen teema ja olisikin hyvä pysähtyä pohtimaan, miten tämä pystytään huomioimaan digitaalisissa palveluissa. Toimiva yhteistyö eri toimijoiden välillä sekä ajatusten vaihtaminen olisi myös nuorten etu ja mahdollistaisi palveluiden tasavertaisuuden taustasta riippumatta.

Lähteet

Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Abujarour, S., Krasnova, H. & Hoffmeier, F. 2018. ICT as an Enabler: Understanding the Role of Online Communication in the Social Inclusion on Syrian Refugees in Germany. Twenty-Sixth European Conference on Information Systems (ECIS2018), Portsmouth UK. Viitattu 16.3.2024. (PDF) ICT as an Enabler: Understanding the Role of Online Communication in the Social Inclusion of Syrian Refugees in Germany (researchgate.net)

Akram, W. & Kumar, R. 2017. A Study on Positive and Negative Effects of Social Media on Society. International Journal of Computer Sciences and Engineering. Volume 5, Issue 10. Pages 347-354. Viitattu 18.3.2024. A-Study-on-Positive-and-Negative-Effects-of-Social-Media-on-Society.pdf (researchgate.net)

Alasoini, T., Ala-Laurinaho, A., Känsälä, M., Saari, E. & Seppänen, L. 2022. Työelämän digikuilujen yli: digitalisaatio kaikkien kaveriksi. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 10.6.2024. Työelämän digikuilujen yli : digitalisaatio kaikkien kaveriksi (julkari.fi)

Alencar, A. 2018. Refugee integration and social media: a local and experiential perspective. Information, Communication & Society 21:11, 1588-1603. Viitattu 12.11.2024. https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1340500

Anderson, S. & Daniel, M. 2020. Refugees and social media in a digital society: How young refugees are using social media and the capabilities it offers in their lives in Norway. The Journal of Community Informatics 16(2020), 26-44. Viitattu 7.1.2024. (PDF) Refugees and social media in a digital society (researchgate.net)

Assunção Barbosa, L.M. & São Bernardo, M.A. 2015. The Role of Language in Social Integration of Refugees. Teoksessa Gorovitz, S. & Mozzillo, I. (toim.) Language Contact: Mobility, Borders and Urbanization. E-kirja. Iso-Britannia: Cambridge Scholars Publishing.

Bandura, A. 2006. Toward a Psychology of Human Agency. Perspectives on Psychological Science Volume 1, Issue 2, Pages 164-180. Viitattu 14.1.2024. Toward a Psychology of Human Agency - Albert Bandura, 2006 (sagepub.com)

Björklund, K. 2014. ”Haluun koulutusta, haluun työtä ja elämän Suomessa” – Yksintulleiden alaikäisten pakolaisten kotoutuminen Varsinais-Suomessa. Siirtolaisuusinstituutti, Tutkimuksia A48. Turku: Painosalama.

Bucken-Knapp, G., Fakih, Z., Spehar, A. 2018. Talking about Integration: The Voices of Syrian Refugees Taking Part in Introduction Programmes for Integration into Swedish Society. International Migration 57(6). Viitattu 27.10.2024. https://www.researchgate.net/publication/323573931_Talking_about_Integration_The_Voices_of_Syrian_Refugees_Taking_Part_in_Introduction_Programmes_for_Integration_into_Swedish_Society

Díaz Andrade, A. & Doolin, B. 2016. Information and Communication Technology and the Social Inclusion of Refugees. MIS Quarterly Vol. 40 No. 2, 405-416. Viitattu 7.1.2024. Information and Communication Technology and the Social Inclusion of Refugees on JSTOR

EHJÄ ry. 2022. Meistä. Viitattu 12.12.2022. Meistä — EHJÄ RY (ehja.fi)

European Commission. 2022. Digital Economy and Society Index (DESI) 2022: Thematic chapters. Viitattu 9.12.2023. The Digital Economy and Society Index (DESI) | Shaping Europe's digital future (europa.eu)

Evans-Greenwood, P. & Patston, T. 2019. The digital-ready worker: Digital agency and the pursuit of productivity. Deloitte Insights: A report from the Deloitte Australia Centre for the Edge and Geelong Grammar School. Viitattu 8.9.2023. (1) (PDF) The digital-ready worker: Digital agency and the pursuit of productivity (researchgate.net)

Goriss-Hunter, A., Sellings, P. & Echter, A. 2022. Information Communication Technology in schools: Students Exercise `Digital Agency´ to Engage with Learning. Technology, Knowledge and Learning 27(2). Viitattu 8.9.2023. (1) (PDF) Information Communication Technology in schools: Students Exercise 'Digital Agency' to Engage with Learning (researchgate.net)

Graneheim, U.H. & Lundman,B. 2004. Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. Nurse Education Today (2004) 24, 105-112. Viitattu 10.11.2024. http://bwgriffin.com/gsu/courses/edur7130/content/Qualitative_content_analysis_Graneheim_Lundman_2003.pdf

Granholm, C. 2020. Tekeekö palveluiden digitalisaatio julkisista sosiaalipalveluista nuorille helpommin saavutettavia? Teoksessa Berg, P. & Myllyniemi, S. (toim.) Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Valtion nuorisoneuvoston julkaisuja, nro 67. Hansaprint Oy. Viitattu 19.3.2023. Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020 (tietoanuorista.fi)

Hakala, J.T. 2024. Laadullisen tutkimuksen ABC: Menetelmäopas opinnäytteen tekijälle, E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Hassan, M.D. & Wolfram, D. 2020. "We Need Psychological Support": the information needs and seeking behaviors of African refugees in the United States. Aslib Journal of Information Management, Vol. 72 No. 6, pages 869-885. Viitattu 26.4.2024. "We Need Psychological Support": the information needs and seeking behaviors of African refugees in the United States | Emerald Insight

Haverinen, V-S. 2018. Pakotetusta toimettomuudesta – Turvapaikanhakijoiden kotoutuminen vastaanottotoiminnan osana. Janus vol. 26(4), 309-325. Viitattu 10.11.2024. Pakotetusta toimettomuudesta – turvapaikanhakijoiden kotoutuminen vastaanottotoiminnan osana - pdf

Heckmann, F. 2005. Integration and integration policies: IMISCOE network feasibility study. Bamberg: Europäisches forum für migrationsstudien. Institut and der Universität Bamberg. Viitattu 5.1.2024. Integration and integration policies: IMISCOE network feasibility study (ssoar.info)

Helsper, E.J. 2021. The Digital Disconnect: The Social Causes and Consequences of Digital Inequalities. SAGE Publications Ltd.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. 2023. Haastattelut. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 15.2.2023. Haastattelut - Tietoarkisto (tuni.fi)

Ilomäki, L., Kantosalo, A. & Lakkala, M. 2011. What is digital competence? Brussels: Europen Schoolnet (EUN). Viitattu 6.9.2023. What is digital competence? — University of Helsinki

Ilomäki, L., Paavola, S., Lakkala, M. & Kantosalo, A. 2016. Digital competence – an emergent boundary concept for policy and educational research. Education and Information

Technologies 21(3), 655-679. Viitattu 6.9.2023. (1) (PDF) Digital competence – an emergent boundary concept for policy and educational research (researchgate.net)

Juhlia, K. 2021. Teemoittelu. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 20.7.2024. Teemoittelu - Tietoarkisto (tuni.fi)

Juuti, P.& Puusa, A. 2020. Johdanto: Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta: Menesty ryhmän vetäjänä. E-kirja. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kaurin, D. 2019. Data Protection and Digital Agency for Refugees. World Refugee Council Research Paper No. 12. Viitattu 6.9.2023. Data Protection and Digital Agency for Refugees - Centre for International Governance Innovation (cigionline.org)

Kotoutumisen osaamiskeskus. 2023. Pakolaiset pakenevat vainoa ja konflikteja. Viitattu 16.3.2023. Pakolaiset pakenevat vainoa ja konflikteja | Kotoutuminen

Kotoutumisen osaamiskeskus. 2024. Suomi tukee ihmisoikeuksien toteutumista vastaanottamalla pakolaisia. Viitattu 15.1.2024. Suomi tukee ihmisoikeuksien toteutumista vastaanottamalla pakolaisia | Kotoutuminen

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Viitattu 21.2.2022. Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®

Maahanmuuttovirasto. 2023a. Maahanmuutto Suomeen 1/23. Viitattu 7.12.2023. PowerPoint-esitys (migri.fi)

Maahanmuuttovirasto. 2023b. Maahanmuutto Suomeen 2/23. Viitattu 7.12.2023. Maahanmuutto Suomeen 2/2023 (migri.fi)

Mäkinen, M. & Päällysaho, T. 2020. Suomen kieltä, digitaitoja vai vuorovaikutustaitoja? Perustaidot maahanmuuttajien näkökulmasta. Siirtolaisuus-Migration Vol. 46 Nro 2, sivut 5-8. Viitattu 3.11.2024. Suomen kieltä, digitaitoja vai vuorovaikutustaitoja? | Migration-Muuttoliike

Mäkinen, M. & Sihvonen, M. 2016. Tietoteknisten taitojen puutteet maahanmuuttajien kotoutumisen haasteena. Aikuiskasvatus, 36(4), 279-287. Viitattu 21.2.2023. Tietoteknisten taitojen puutteet maahanmuuttajien kotoutumisen haasteena | Aikuiskasvatus (journal.fi)

Nakhaie, M.R. 2018. Service Needs of Immigrants and Refugees. Journal of International Migration and Integration. Volume 19, pages 143-160. Viitattu 26.4.2024. Service Needs of Immigrants and Refugees | Journal of International Migration and Integration (springer.com)

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. E-kirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 77/1968. Viitattu 15.1.2024. Pakolaisten oikeusasemaa koskeva YLEISSOPIMUS - FINLEX ®

Passey, D., Shonfeld, M., Appleby, L., Judge, M., Saito, T. & Smits, A. 2018. Digital Agency: Empowering Equity in and through Education. Technology, Knowledge and Learning 23, 425-439. Viitattu 14.3.2023. Digital Agency: Empowering Equity in and through Education | SpringerLink

Puumala, E. & Kynsilehto, A. 2017. Turvapaikanhakijoiden ja paperittomien haastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Puusa, A. 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Puusa, A. & Julkunen, S. 2020. Uskottavuuden arviointi laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Pöyhönen, S., Kokkonen, L. & Tarnanen, M. 2019. Turvapaikanhakijoiden kertomuksia sosiaalisista verkostoista ja kuulumisen tunteista. Teoksessa Lyytinen, E. (toim.) Turvapaikanhaku ja pakolaisuus Suomessa. Siirtolaisuusinstituutti. Turku: Painosalama Oy. Viitattu 7.4.2024. Eveliina Lyytinen (toim.): Turvapaikanhaku ja pakolaisuus Suomessa (doria.fi)

Raittila, R., Vuorisalo, M. & Rutanen, N. 2017. Lasten haastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Robinson, L., Cotten, S., Ono, H., Quan-Haase, A., Mesch, G., Chen, W., Schulz, J., Hale, T. & Stern, M. 2015. Digital inequalities and why they matter. Information, Communication & Society, 18:5, 569-582. Viitattu 9.12.2023. (PDF) Digital inequalities and why they matter (researchgate.net)

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. E-kirja. Tampere: Vastapaino.

Sabie, D. & Ahmed, S.I. 2019. Moving into a Technology Land: Exploring the challenges for the Refugees in Canada in Accessing its Computerized Infrastructures. COMPASS '19: Proceedings of the 2nd ACM SIGCAS Conference on Computing and Sustainable Societies, July 2019: Pages 218-233. Viitattu 9.12.2023. Moving-into-a-technology-land-exploring-the-challenges-for-the-refugees-in-Canada-in-accessing-its-computerized-infrastructures.pdf (researchgate.net)

Saukkonen, P. 2020. Suomi omaksi kodiksi: Kotouttamispolitiikka ja sen kehittämismahdollisuudet. Helsinki: Gaudeamus.

Scaramuzzino, G., Nordesjö, K. & Ulmestig, R. 2024. Citizens' experiences of enablers and barriers to obtaining digital citizenship: E-applications for social assistance. Journal of Comparative Social Work 19(1), 41-67. Viitattu 12.11.2024. https://journals.uis.no/index.php/JCSW/article/view/614

Scheerder, A., Van Deursen, A. & Van Dijk, J. 2017. Determinants of Internet skills, uses and outcomes: A systematic review of the second- and third-level digital divide. Telematics and Informatics 34, pages 1607-1624. Viitattu 8.10.2024. https://www.alexandervandeursen.nl/Joomla/Media/Journal/2017%20-%20Tal%20-%20Determinants%20of%20Internet%20skills%20uses%20and%20outcomes.pdf

Schubert, C. 2013. Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) Olemme muuttaneet – ja kotoudumme: Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Helsinki: Väestöliitto ry. Viitattu 7.12.2023. e38fea1b-olemme-muuttaneet-ja-kotoudumme_ilmankantta.pdf (vaestoliitto.fi)

Siirto, U. & Laihia, M-L. 2016. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto – toteutuvatko ihmisoikeudet? Teoksessa Gothóni, R. & Siirto, U. (toim.) Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus.

Silvennoinen, P. & Rantanen, T. 2023. Digital agency of vulnerable people as experienced by rehabilitation professionals. Technology in Society, Volume 72. Viitattu 14.3.2023. Digital agency of vulnerable people as experienced by rehabilitation professionals - ScienceDirect

Simko, L., Lerner, A., Ibtasam, S., Roesner, F. & Kohno, T. 2018. Computer Security and Privacy for Refugees in the United States. Conference: 2018 IEEE Symposium on Security and Privacy. Viitattu 16.3.2024. (PDF) Computer Security and Privacy for Refugees in the United States (researchgate.net)

Strang, A.B., Baillot, H. & Mignard, E. 2018. 'I want to participate.' Transition experiences of new refugees in Glasgow. Journal of Ethnic and Migratior Studies, 44:2 pages 197-214. Viitattu 26.4.2024. Full article: 'I want to participate.' transition experiences of new refugees in Glasgow (tandfonline.com)

Suomen Akatemia. 2023. Aineistonhallintasuunnitelma. Viitattu 20.3.2023. Aineistonhallintasuunnitelma - Suomen Akatemia

Sutela, H. & Larja, L. 2015. Yli puolet Suomen ulkomaalaistaustaisista muuttanut maahan perhesyistä. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi -tutkimus 2014. Tilastokeskus. Viitattu 13.12.2022. Yli puolet Suomen ulkomaalaistaustaisista muuttanut maahan perhesyistä | Tilastokeskus (stat.fi)

Tarvainen, L. 2016. Pakolaispolitiikka ja lainsäädäntö pääpiirteittäin - näkökulmana haavoittuvuus. Teoksessa Gothóni, R. & Siirto, U. (toim.) Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus.

Teixeira, A.C.C., da Silva, E.C.M., Balog, D.L.T. & Sá, B. 2021. Why is it so hard to belong? The difficulties of refugees in their integration processes within Brazilian society and labor market. Cad. EBAPE.BR, vol 19(2) 265-277. Viitattu 27.10.2024. https://www.scielo.br/j/cebape/a/cgsJ9pBSDSjn7mQnqWSxpJC/?format=pdf&lang=en

Tilastokeskus. 2023. Maahanmuuttajat väestössä. Maahanmuuttajat ja kotoutuminen. Viitattu 21.2.2023. Maahanmuuttajat väestössä | Tilastokeskus (stat.fi)

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Viitattu 20.7.2024. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta : näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon - Trepo (tuni.fi)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. E-kirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Helsinki. Viitattu 28.10.2024. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki. Viitattu 28.10.2024. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa

Tuuva-Hongisto, S., Korjonen-Kuusipuro, K. & Armila, P. 2021. Technological Imperatives of Young People in Finland – Competences and Opportunities Needed for Digital Agency. International Conferences ICT, Society, and Human Beings 2021; Web Based Communities and Social Media 2021; e-Health 2021. Viitattu 9.9.2023. IADIS Portal - IADIS Digital Library

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Kotoutumisen sanasto: 1. laitos. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2021:54. Viitattu 16.3.2024. Kotoutumisen sanasto, 1. laitos – Integrationsordlista, 1 upplagan (valtioneuvosto.fi)

UNHCR. 1997. Guidelines on Policies and Procedures in dealing with Unaccompanied Children Seeking Asylum. Viitattu 15.1.2024. Guidelines on Policies and Procedures in Dealing with Unaccompanied Children Seeking Asylum | UNHCR

UNHCR. 2022. Global Trends: Forced Displacement in 2022. Viitattu 15.1.2024. Global Trends 2022 report (unhcr.org)

UNHCR. 2024. Who is a 'refugee'? Viitattu 15.1.2024. Refugees | UNHCR

Valtioneuvosto 2024. Valtion kotouttamisohjelma (Valko) 2020-2023. Viitattu 5.1.2024. Valtion kotouttamisohjelma (Valko) 2020-2023 (valtioneuvosto.fi)

Valtioneuvosto 2021. Valtioneuvoston selonteko kotoutumisen edistämisen uudistamistarpeista. Valtioneuvoston julkaisuja 2021:62. Helsinki. Viitattu 5.1.2024. Valtioneuvoston selonteko kotoutumisen edistämisen uudistamistarpeista

Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk J.A.G.M. 2014. The Evolution of the Digital Divide: The Digital Divide turns to Inequality of Skills and Usage. New Media & Society 2014, Vol. 16(3) 507-526. Viitattu 7.12.2023. (1) (PDF) The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage (researchgate.net)

Van Deursen, A.J.A.M. 2010. Internet skills: vital assets in an information society. Enschede, the Netherlands: University of Twente. Viitattu 6.9.2023. (PDF) Deursen, A.J.A.M.: Internet skills: vital assets in an information society (researchgate.net)

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuori, J. 2023. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 19.3.2023. Laadullinen sisällönanalyysi - Tietoarkisto (tuni.fi)

Julkaisemattomat lähteet

DigiAvoimen kuvaus. 2022. Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry.

Oldendorff, T. 2022. Teams-palaveri 31.10.2022. Erityshuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry. Turku.

Kuviot

Kuvio 1: Sisällönanalyysin eteneminen 29

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki teoriaohjaavasta sisällönanalyysistä 30
Taulukko 2: Esimerkki teemoittelusta 31
Taulukko 3: DigiAvoimen tilastoyhteenveto 08/2021-12/2021 61
Taulukko 4: DigiAvoimen tilastoyhteenveto 2022 61

Liitteet

Liite 1: DigiAvoimen tilastot (2021-2022) 61
Liite 2: Haastattelurunko 62
Liite 3: Suostumuslomake 64
Liite 4: Tiedote tutkimuksesta 65
Liite 5: Tietosuojailmoitus 66
Liite 6: Aineistonhallintasuunnitelma 69

Liite 1: DigiAvoimen tilastot (2021-2022)

Taulukko 3: DigiAvoimen tilastoyhteenveto 08/2021-12/2021

	Eri nuoret	Tapaamiset kasvokkain	Tapaamiset etänä*	Viestittely**	Yhteydenpito yhteensä
Varsinais-Suomi	28	52	53	62	167
Satakunta	30	79	52	81	212
YHTEENSÄ	**58**	**131**	**105**	**143**	**379**
Tavoite 2021	60	-	-	-	500

*puhelut, videopuhelut eri alustoilla **tekstiviestit, viestisovellukset, sähköposti

Taulukko 4: DigiAvoimen tilastoyhteenveto 2022

	Eri nuoret	Tapaamiset kasvokkain	Tapaamiset etänä*	Viestittely**	Yhteydenpito yhteensä
Varsinais-Suomi	51	102	148	81	331
Satakunta	45	139	58	180	377
YHTEENSÄ	**96**	**241**	**206**	**261**	**708**
Tavoite 2022	100	150	550	ks. tapaami-set etänä	700

*puhelut, videopuhelut eri alustoilla **tekstiviestit, viestisovellukset, sähköposti

Liite 2: Haastattelurunko

Taustatiedot

Tutkittavan ikä

Vuosi, jolloin tutkittava on saapunut Suomeen

Ammatti- ja/tai koulutustausta

Digitaalinen toimijuus

- Millaisia ajatuksia sinulle tulee mieleen sanasta *digitaalisuus*?
- Millaisia digitaalisia palveluja käytät/olet käyttänyt?
- Onko digitaalisten palveluiden käyttäminen sinulle helppoa/vaikeaa? Osaatko kertoa esimerkkejä?
    - Vaikuttaako kielitaito tähän? Millä kielellä yleensä käytät palveluja?

Digitaalinen osaaminen / Digitaidot

- Millaisia digilaitteita sinulla on käytettävissäsi?
    - Onko laitteiden käyttäminen sinulle helppoa/vaikeaa?
- Mistä hankit tietoa? Esimerkiksi opiskelua varten, jotakin tehtävää varten? Tai vaikka lähikaupan aukioloaikojen selvittämiseen?
- Tarvitaanko mielestäsi tällaista osaamista koulussa/työssä?
- Kuvailisitko, millainen on mielestäsi luotettava sivusto/paikka tiedon hakemiseen?

Digitaalinen varmuus

- Onko internetin käyttäminen sinulle helppoa/vaikeaa?
- Millaisia palveluja käytät netissä? (Esim. pankkipalvelut, verkko-ostokset tms.)
- Onko sinusta hyvä vai huono asia, että palvelut ovat netissä?
- Osaatko käyttää viranomaispalveluiden verkkosivuja? (Esim. Kela/Migri)
- Hyödynnätkö (digitaalisuutta) kommunikointiin esim. ystäviesi kanssa? Millaisia sovelluksia/palveluja?
- Käytätkö sosiaalista mediaa? Mitä kanavia/sovelluksia?
    - Onko sosiaalisen median käyttäminen sinulle helppoa/vaikeaa?
    - Miksi käytät sosiaalista mediaa?

Digitaalinen vastuullisuus

- Millaisia asioita netissä voi/ei voi tehdä? Esimerkkejä?
- Millaisia asioita kuuluu mielestäsi turvalliseen internetin käyttöön? / Millaiset asiat tekevät internetin käytöstä turvallista?
- Mitä tietoturva tarkoittaa sinulle?

Kotoutuminen

- Mitä *kotoutuminen* tarkoittaa sinulle?
- Onko Suomen kulttuurin ja sääntöjen oppiminen/omaksuminen ollut sinulle helppoa/vaikeaa? Esimerkkejä?
- Kuvailisitko, millaisissa tilanteissa olet kotoutumisen aikana tarvinnut digitaalista osaamista? Esimerkkejä?
- Onko digitaalisista palveluista ollut hyötyä kotoutumisessa?
    - Onko näitä digitaalisia palveluja helppoa/vaikeaa käyttää? Osaatko kertoa esimerkkejä?
- Koetko tarvitsevasi apua (digitaalisten) palveluiden käyttämisessä?
    - Millaista apua haluaisit siihen EHJÄ ry:n työntekijältä (nyt/jatkossa)?
    - Tapaatko mieluummin työntekijän kasvotusten vai digitaalisella alustalla? Miksi?

Miten voitaisiin kehittää/parantaa palveluja? Mikä tekisi asioinnista helpompaa?

Liite 3: Suostumuslomake

Tutkimuksen nimi: Digitaalinen toimijuus osana pakolaistaustaisten nuorten kotoutumista

Tutkimuksen toteuttaja: Siri Heikkilä, Laurea-ammattikorkeakoulu, [redacted], [redacted]
[redacted]

Opinnäytetyön ohjaaja: Yliopettaja Tarja Juvonen, Laurea-ammattikorkeakoulu, [redacted], [redacted]
[redacted]

Minua _____ on pyydetty osallistumaan yllämainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on *selvittää, miten pakolaistaustaiset nuoret kuvaavat digitaalista toimijuutta osana kotoutumista*.

Olen saanut tiedotteen tutkimuksesta ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimuksen tietosuojaselosteeseen.

Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän (voin jatkaa sitä myöhemmin) tutkimuksen, keskeyttämiseen asti kerättyjä tietoja voidaan käyttää tutkimuksessa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

Päivämäärä:_____

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys:_____

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Liite 4: Tiedote tutkimuksesta

Digitaalinen toimijuus osana pakolaistaustaisten nuorten kotoutumista

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan pakolaistaustaisten nuorten digitaalista toimijuutta osana kotoutumista. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska olette pakolaistaustainen ja olleet yhteydessä EHJÄ ry:n sosiaaliohjaajaan digitaalisia palveluja käyttäen. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta oikeuksiinne käyttää EHJÄ ry:n palveluita. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten pakolaistaustaiset nuoret kuvaavat digitaalista toimijuutta osana kotoutumista. Lyhyesti digitaalisella toimijuudella tarkoitetaan kykyä sopeutua digitaaliseen maailmaan ja käyttää digitaalisia palveluja.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksesta vastaa Laurea-ammattikorkeakoulun YAMK-opiskelija Siri Heikkilä. Tutkimus toteutetaan yhteistyössä EHJÄ ry:n kanssa.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkittavalta vaaditaan osallistuminen yksilöhaastatteluun sovittuna ajankohtana. Haastattelut järjestetään EHJÄ ry:n Varsinais-Suomen/Satakunnan toimipisteellä. Haastattelun kesto on max. 45 minuuttia.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Kiitokseksi osallistumisesta tutkittavalle annetaan Finnkinon elokuvalippu.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tulokset julkaistaan opinnäytetyön raportissa, joka on valmistumisen jälkeen saatavilla avoimesti Theseus-tietokannasta.

Tutkimuksen päättyminen

Tutkimuksen päätyttyä osallistujilla on mahdollisuus tutustua valmiiseen opinnäytetyöhön EHJÄ ry:n verkkosivuilla.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä
Nimi: Siri Heikkilä
Puh. [redacted]
Sähköposti: [redacted]

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja
Titteli: Yliopettaja
Nimi: Tarja Juvonen
Laurea-ammattikorkeakoulu
Puh. [redacted]
Sähköposti: [redacted]

Liite 5: Tietosuojailmoitus

TIETOSUOJAILMOITUS
EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU679/2016)

16.1.2024

LAUREAN OPINNÄYTETYÖSSÄ KERÄTTÄVIEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Tässä ilmoituksessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään Laurean opinnäytetyössä *Digitaalinen toimijuus osana pakolaistaustaisten nuorten kotoutumista*.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Tutkimuksen tekijä: Siri Heikkilä

Yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa:

Siri Heikkilä / [redacted] / [redacted]

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:

Henkilötietoja kerätään tieteellisen tutkimuksen toteuttamista varten. Vain tutkimuksen tekijällä on oikeus käsitellä henkilötietoja.

Henkilötietojen osalta ei toteuteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste:

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella

- **Tutkittavan suostumus**
- Lakisääteisen velvoitteen noudattaminen
- Yleisen edun mukainen tieteellinen tutkimus
- Rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen

Henkilötietojen käsittely perustuu tutkittavan suostumukseen. Tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on koska tahansa oikeus peruuttaa antamansa suostumus. Jos tutkittava haluaa peruuttaa suostumuksensa, ilmoittaa hän siitä sähköpostilla tai puhelimitse tutkijalle. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot:

Tutkimuksessa kerätään epäsuoria henkilötietoja:

- Tutkittavan ikä
- Vuosi, jolloin tutkittava on saapunut Suomeen
- Ammatti- ja/tai koulutustausta

Kerättävien henkilötietojen tietolähteet:

Henkilötiedot kerätään tutkimukseen osallistuvilta henkilöiltä itseltään haastattelun alussa. Tieto tutkittavan lähtöpaikasta saadaan EHJÄ ry:n työntekijöiltä, maanosan tarkkuudella. Muita henkilötietoja ei kerätä.

Henkilötietojen luovutukset:

Henkilötietoja ei luovuteta muille.

Tietojen siirtäminen EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle:

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

Henkilötietojen käsittely opinnäytetyön aikana ja sen jälkeen:

Kerättyjä henkilötietoja käsitellään ainoastaan opinnäytetyöprosessin ajan.

Opinnäytetyön jälkeen:

- Tutkimusrekisteri hävitetään

Henkilötietojen suojauksen periaatteet:

Rekisterin hallinnassa noudatetaan rekisterinpitäjän tietoturva- ja tietosuojaohjeita.

Manuaalinen aineisto säilytetään lukituissa tilassa ja sinne on pääsy vain asianosaisilla.

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot suojataan:

- Käyttäjätunnuksin
- Salasanoin

Tunnistetietojen käsittely

- Suorat tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa

Rekisteröidyn oikeudet:

Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artiklojen 15-22 mukaan seuraavasti:

- Suostumuksen peruminen ja suostumukseen perustuvien tietojen poistaminen
- Tietojen tarkastusoikeus ja niiden korjaaminen
- Tietojen käsittelyn rajoittaminen
- Suostumukseen perustuvien tietojen siirtäminen järjestelmästä toiseen
- Henkilötietojen käsittelyn vastustaminen

Mikäli oikeudet estävät tutkimustarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti, saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa näistä oikeuksista poiketa tietosuoja-asetuksessa ja tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tietosuojavastaava.
Laurea-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavana toimii Marjo Valjakka, marjo.valjakka@laurea.fi

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Liite 6: Aineistonhallintasuunnitelma

Aineistonhallintasuunnitelmassa kuvaan tutkimusaineiston ja -datan hallintaa tutkimuksen elinkaaren ajan. Suunnitelma on elävä dokumentti ja sitä päivitetään opinnäytetyöprosessin edetessä. Aineistonhallinnan suunnitelman laatiminen on osa hyvää tieteellistä käytäntöä. (Suomen Akatemia 2023.) Tämä aineistonhallintasuunnitelma on tehty mukaillen Suomen Akatemian ohjeistusta.

Aineiston yleiskuvaus

Tutkin opinnäytetyössäni pakolaistaustaisten nuorten digitaalista toimijuutta osana kotoutumista. Työelämän yhteistyökumppanina on EHJÄ ry. Kerään tutkimukseeni aineistoa haastattelututkimuksella. Aineiston litterointiin ja koodaukseen käytettävät ohjelmat päivitetään suunnitelmaan prosessin edetessä.

Eettisten periaatteiden ja lainsäädännön noudattaminen

Noudatan opinnäytetyötä tehdessäni hyvää tieteellistä käytäntöä sekä lainsäädäntöä. Teen rehellistä, huolellista ja tarkkaa tutkimustyötä ja tallennan tutkimuksesta saadut tulokset. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, siitä voi kieltäytyä ja osallistumisen voi keskeyttää milloin tahansa, eikä syytä tarvitse perustella. Tutkimukseen osallistuville henkilöille annetaan tiedote tutkimuksesta sekä suostumuslomake. Käsittelen tutkittavien henkilötietoja vain heidän kirjallisella suostumuksellaan, noudattaen henkilötietolakia (523/1999). Kerään vain tutkimuksen kannalta oleellisia henkilötietoja ja tutkimuksen päätyttyä nämä tiedot hävitetään. Aineiston henkilötiedoille tehdään koodausvaiheessa pseudonymisointi, jolloin henkilötietoja ei voida enää ilman lisätietoja yhdistää tiettyyn henkilöön.

Tutkimukseen kerätään seuraavat henkilötiedot: Tutkittavan ikä ja ammatti-/koulutustausta, Suomeen saapumisen vuosi sekä maa, josta tutkittava on saapunut Suomeen. Vain tutkijalla on käyttöoikeus kerättyihin henkilötietoihin, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Dokumentointi ja metatiedot

Tutkimusaineisto on ainoastaan tutkimuksen tekijän käytettävissä.

Tallentaminen ja varmuuskopiointi opinnäytetyön aikana

Tutkimusaineisto tallennetaan tutkijan henkilökohtaiselle tietokoneelle, joka on suojattu salasanalla sekä sormenjälkitunnisteella.

Aineiston avaaminen, julkaiseminen ja arkistointi opinnäytetyön päätyttyä

Tutkimusaineisto hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen päättymisen jälkeen. Valmis opinnäytetyö julkaistaan avoimesti saataville Theseus-tietokantaan. Aineistosta tehdyistä johtopäätöksistä ei voida tunnistaa henkilötietoja.

Aineistonhallintaa koskevat vastuut ja resurssit

Aineiston hallinnasta vastaa opinnäytetyön tekijä Siri Heikkilä.