



# Kylämajan asukastalon maahanmuuttajakävi- jät

---

Vihervaara, Topi

**Laurea-ammattikorkeakoulu**  
Laurea Otaniemi

## **Kylämajan asukastalon maahanmuuttajakävijät**

Vihervaara, Topi  
Johtaminen perhe- ja  
perhehoitotyössä koulu-  
tusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2012

Vihervaara, Topi

### Kylämajan asukastalon maahanmuuttajakävijät

Vuosi 2012

Sivumäärä 63

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa Espoon Matinkylässä sijaitsevan Kylämajan asukastalon maahanmuuttajakävijöistä Matinkylän asukastalon kehittämiseksi. Tutkimuksen tarkoituksena oli vastata tutkimuskysymykseen: Millainen on Espoon Matinkylän sijaitsevan asukastalon Kylämajan maahanmuuttajakävijä?

Opinnäytetyössä on käytetty soveltavaa etnografista tutkimusmenetelmää, tarkkailevaa havainnointia Kylämajassa keväällä ja syksyllä 2012 yhteensä seitsemän kertaa. Aineiston keräämisen tueksi on haastateltu asukastalon maahanmuuttajatyöllistettyä, asukastalon maahanmuuttajakävijää sekä työntekijöitä yksilö- sekä ryhmähaastattelun avulla.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että maahanmuuttajat ovat aktiivisia asukastalossa kävijöitä ja ottavat aktiivisesti osaa asukastalon ryhmätoimintoihin. Kylämajan maahanmuuttajakävijät ovat pääsääntöisesti naisia ja lapsia ja miespuolisten maahanmuuttajakävijöiden määrä on alhainen. Miespuolisten kävijöiden tavoittaminen on kehittämishaaste.

Tuloksena kenttätutkimuksen havainnointien ja haastattelujen pohjalta maahanmuuttajista muodostuivat kävijäprofiilit, joissa on kuvattuna yhdeksän eri kävijää. Kävijäprofiilit ovat: kotiäiti, ryhmiin osallistuja, maahanmuuttajatyöllistetty, ikääntynyt maahanmuuttaja, tilankäyttäjär ryhmä, ja satunnainen kävijä. Puuttuvia tai vähemmistössä olevia kävijäprofiileita ovat: maahanmuuttajataustainen mies, vertaistukiohjaaja ja puuttuvat etniset kävijäryhmät.

Tämän opinnäytetyön lopputuloksia voidaan hyödyntää maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden kehittämisessä Kylämajassa. Selkeästi miehille suunnatut ryhmätoiminnot voisivat tuoda lisää maahanmuuttajataustaisia miehiä kävijöiksi. Lopputuloksia voidaan hyödyntää Kylämajan asiakastyön kehittämisessä.

Avainsanat: etnografia, kenttätutkimus, asukastalo, maahanmuuttaja, käyttäjäprofiili

Topi Vihervaara

**Kylämaja Community Center and immigrant visitors**

Year	2012	Pages	63
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to produce information on the immigrant visitors that uses the Kylämaja Community Center, which is located in Matinkylä Espoo. This thesis is a part of Matinkylä Community Center development project. The purpose of this thesis was to look for an answer to the research question: What is the typical immigrant user of the Kylämaja like?

In this thesis it has been used an applied ethnographic research method, observation in Kylämaja seven times during the spring and autumn. To accumulate the observation material has been interviewed the community center's immigrant intern employee, immigrant visitor and employees in single and group interviews.

Based on the research material, it can be concluded that immigrants are active users of the community center, and they are also taking part in the groups very actively. Typically, the immigrant visitors that use Kylämaja are women and children. The lack of men immigrants as visitors is clear to see. One development challenge is to try to reach more men immigrants to use the community center.

As final results based on the field period observations and interviews has been created nine user profiles for the immigrants. Each user profile has its fictional user or users that help explain the profile on a practical level. The results also indicated that Kylämaja is an important meeting place for immigrants.

The final results of this thesis can be utilized in creating new services for immigrants in Kylämaja.

**Keywords:** ethnographic methods, community center, immigrant, user profile

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Matinkylän asukastalon kehittämishanke .....	7
3	Asukastalo toiminta Suomessa .....	8
4	Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveyshuollon asiakkaina.....	11
4.1	Maahanmuuttajat pääkaupunkiseudulla .....	11
4.2	Kotoutuminen.....	13
5	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymys .....	15
5.1	Opinnäytetyön menetelmälliset ratkaisut .....	15
5.2	Etnografia opinnäytetyön lähestymistapana .....	16
5.3	Käyttäjälähtöinen kehittäminen .....	19
5.4	Aineiston kerääminen.....	20
6	Tutkimusprosessin kuvaus.....	23
6.1	Aineistonkeruun aloitus .....	23
6.2	Kylämajan tilat ja ryhmätoiminnot.....	24
6.3	Kahden Kylämajan työntekijän haastattelu .....	26
6.4	Maahanmuuttajakävijän haastattelu .....	30
6.5	Pasilan asukastalovierailu ja työntekijän haastattelu .....	32
6.6	Työharjoittelijan haastattelu.....	34
6.7	Kylämajan työntekijän tapaaminen .....	35
6.8	Kylämajan työntekijöiden palaute.....	36
7	Asukastalo Kylämajan maahanmuuttajien kävijäprofiilit .....	36
7.1	Kotiäiti.....	37
7.2	Ryhmään osallistuja.....	39
7.3	Maahanmuuttajataustainen työllistetty.....	41
7.4	Ikääntynyt maahanmuuttaja.....	43
7.5	Tilankäyttäjä.....	45
7.6	Satunnainen kävijä.....	46
8	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset.....	47
9	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	53

Kuvat.....	60
Taulukot.....	61
Liitteet .....	61
Liite 1 Suostumus haastatteluun .....	62
Liite 2 Kuvausluvan antaminen .....	63

Matalankynnyksen palvelut kuten asukastalot koetaan tärkeäksi voimavaraksi ja suureksi hyödyksi maahanmuuttajille. Asukastalo voi olla vaikuttamassa ja tuke-  
massa maahanmuuttajien voimavaroja ja niiden aktivoimista, ehkäistä syrjäyty-  
mistä sekä kehittää yhteistyötä eri toimijoiden kuten järjestöjen kanssa. (Rauha-  
la 2008.) Kolmannen sektorin toimijat kuten Setlementtiliitto ovat merkittävässä  
roolissa maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisessä.

Lokakuussa 2011 aloitti toimintansa Matinkylässä asukastalo Kylämaja, jonka  
toiminnasta vastaa Setlementtiliitto, Espoon kaupunki ja Espoon mielenterveys-  
yhdistys. Asukastaloa hyödyntävät lisäksi runsain määrin erilaiset järjestöt ja  
toimijat. Maahanmuuttajat muodostuvat vankan asiakaskunnan Kylämajan kävi-  
jöistä, joten heidän asukastalon hyödyntämistä omassa arjessaan on hyödyllistä  
tutkia.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa Kylämajan maahanmuuttajakävi-  
jöistä. Tutkimuskysymys on: Millainen on Matinkylän asukastalon Kylämajan  
maahanmuuttaja-asiakas? Tässä tutkimuksessa asukastalolla toteutettiin osallis-  
tuvaa havainnointia viisi kertaa keväällä 2012 ja kaksi kertaa syksyllä 2012. Li-  
säksi havainnointien peilaamiseksi käytiin tutustumassa Pasilan asukastaloon,  
jossa maahanmuuttajien kanssa tehtävä yhteistyö ja toiminnot ovat vakiintuneel-  
la pohjalla. Haastattelin Kylämajan ja Pasilan työntekijöitä, Kylämajan maahan-  
muuttajataustaista työharjoittelijaa ja asukastaloa aktiivisesti arjessaan hyödyn-  
tävää maahanmuuttajaa. Havaintojen ja haastatteluiden tueksi otettiin valoku-  
via Kylämajasta. Havaintojen ja haastattelujen pohjalta muodostuivat kävijäpro-  
fiilit maahanmuuttajista, jotka käyttävät asukastaloa. Jokaisessa kävijäprofiilissa  
on kuvitteellinen esimerkkikävijä (esimerkkiasiakas) kuvattuna kävijäprofiilin  
käytännön havainnoimiseksi.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys keskittyy kuvaamaan asukastalo toimintaa  
Suomessa ja avaa maahanmuuttaja käsitteen eri näkökulmista. Lisäksi opinnäyte-  
työssä kuvataan etnografista tutkimusmenetelmää tiedonkeruumenetelmänä.  
Seuraavaksi kuvataan kehittämistyön tarkoitus ja tutkimuskysymys, jonka jälkeen  
vuorossa on kenttähavainnointini ja

haastatteluiden kuvaukset ja sen jälkeen kävijäprofiilit Työn lopuksi pohdin lopputuloksia ja arvioin työn eettisyyttä ja luotettavuutta.

## 2 Matinkylän asukastalon kehittämishanke

Espoon aikuisten sosiaalipalvelut käynnisti Matinkylän asukastalon kehittämistoiminnan osana Espoon kaupungin palveluverkkouudistusta. Uudistuksen mukaisesti aikuisten sosiaalipalvelut tullaan keskittämään Leppävaaraan Perkkäälle ja Espoon keskukseen tai metroradan varrelle. Niiden rinnalle luodaan alueellisia tiloja, joissa sosiaalityöntekijät voivat tavata asiakkaita. (Dialogia sosiaalityön palveluihin 2010.)

Keväällä 2010 käynnistettiin Kalliolan settlementin ja Espoon kaupungin aikuisten sosiaalipalveluiden väliset neuvottelut Matinkylän asukastalon perustamisesta ja toiminnan kehittämisestä. Neuvotteluissa päädyttiin toteuttamaan asukastalo siten, että päävastuullinen toiminnan toteuttaja on Kalliolan settlementti kaupungin rahoituksen turvin. (Dialogia sosiaalityön palveluihin 2010.) Asukastalo toiminta mielletään usein kansalaistoimintapainotteiseksi, mutta tässä opinnäytetyössä lähtökohdat ovat enemmän sosiaali- ja terveysalan palveluiden kehittämisessä, koska opinnäytetyö linkittyy osaksi Espoon palveluverkkouudistusta.

Matinkylän asukastalon tilat sijaitsevat Matinkylän vanhan ostoskeskuksen vieressä. Talossa on sijainnut aikaisemmin Matinkylä-Olari ja Tapiolan lastensuojelun palvelut. Viime vuodet tila on ollut tyhjillään. Talo on Espoon Kruunun vuokratalo ja vuokrattavat tilat sijaitsevat talon katutasossa asiakkaita. (Dialogia sosiaalityön palveluihin 2010.)

Hankkeen päätavoitteena on tuottaa asukkaiden ja erilaisten paikallisten toimijoiden yhteistyönä asukastalo. Se toimii tilana, jossa on mahdollista käydä tapaamassa muita ihmisiä, toteuttaa ihmisten tilanteista ja tarpeista nousevia toimintoja sekä saada vertaisuuteen perustuvaa ja ammatillista neuvontaa ja apua ongelmien ratkomiseen. Se vastaa toiminnoillaan paikallisista olosuhteista nouseviin haasteisiin ja on aktiivinen toimija asukkaiden hyvinvointia edistävissä asioissa. Asiakasosallisuus koetaan tärkeäksi heti asukastalon ensimmäisestä päivästä alkaen, jolloin asukastalon palveluita voidaan kehittää aidosti vastaamaan maahanmuuttaja asiakkaiden tarpeita. Asukastalo Kylämaja on Kalliolan settlementin, Espoon mielenterveysyhdistyksen ja Espoon kaupungin avoin kohtaamis-



paikka Suur-Matinkylän asukkaille. Kylämajassa toimintaa pitää yllä myös Vahva-senioriverkko, joka on käynnistänyt alueelle senioritoimintaa pyörittävän vapaaehtoisten ryhmän. (Dialogia sosiaalityön palveluihin 2010; Väisänen ym. 2011.)

Asukastalo on asukkaiden omaa toimijuutta ja keskinäistä vuorovaikutusta tukeva kohtaamispaikka, kokoontumistila ja toimintapiste. Asukastalon tarkoituksena on vahvistaa alueella jo olevaa toimintaa. Asukastalon toimintaperiaatteet hyväksyvät alueen toimijat voivat siirtyä toimintoihin asukastaloon tai aloittaa siellä uutta toimintaa. Näin saadaan erilaisia työmuotoja ja osaamista sekä resursseja hyödyttämään aluetta. Asukkaiden omat toiminnot toivotetaan tervetulleiksi. Omaehtoista toimintaa pyritään myös virittämään ja avaamaan tilaisuuksia, jotka ovat omiaan tuottamaan toimintaideoita. Asukkaat ja eri toimijat voivat varata tiloja käyttöönsä. Tilat sopivat hyvin esimerkiksi asukasyhteisö- ja verkostotapaamisiin sekä monenlaisiin kerho- ja muihin toimintoihin asiakkaita. (Dialogia sosiaalityön palveluihin 2010.)

Matinkylän asukasmäärä ja väestörakenne luovat vankan asiakaspohjan, jotka voisivat käydä asukastalossa. Suur-Matinkylä käsittää yli 35 000 asukasta. Espoon kaupungin tietoiskuopas kertoo, että vuoden 2011 alussa ulkomaalaisten prosentuaalinen osuus on suurinta koko Espoossa Suur-Matinkylän alueella (10,7 %), joten tilastojen valossa potentiaalisia asukastalon maahanmuuttajakäyttäjiä olisi runsaasti. Yleisimpiä maahanmuuttajien äidinkielenä puhuttuja vieraita kieliä olivat venäjä, viro, englanti, somali ja kiina. Asukastalon "matalan kynnyksen" toiminta luo turvallista ilmapiiriä, koska asukastaloon voi tutustumaan tulla kuka tahansa ja vähitellen miettiä löytyisikö asukastalosta jotain toimintaa johon sitoutua ja osallistua kenties säännöllisesti. (Espoon väestörakenne 2010-2011.)

### 3 Asukastalo toiminta Suomessa

Asukastalo- toiminta on vakiintunut suomalaiseen lähiökehittämiseen. Asukastu-patoiminta oli myös Lähiöuudistus 2000-ohjelman monien lähiöprojektien keskeinen toimintamuoto. Asukastuvissa toteutetut toiminnot olivat hyvin monipuolisia: kahvilatoimintaa, käsityö- ja kerhotoimintaa, asukkaiden työllistämistä, erilaista koulutusta ja puitteiden luomista erilaisille toimijoille. Näillä toiminnoilla vastattiin osaltaan alueiden puuttuviin palveluihin ja parhaimmillaan ne tuottivat

sellaisia palveluja, jotka olivat hyödyksi monille eri asukasryhmille. Samalla ne loivat positiivista alueidentiteettiä. Vaikka syrjäytymisongelmia asukastalot eivät alueilta poistaneet, pystyivät ne vastaamaan asukkaiden tarpeisiin monin eri tavoin, sekä luomaan mahdollisuuksia osallistumiseen. (Karjalainen 2004, 43.)

Helsingin Asukastaloyhdistyksen (HATY) määritelmän mukaan asukastalolla tarkoitetaan asukastoimitilaa, jota määrittävät asukaslähtöisyys, paikallisuus ja poliittinen sekä uskonnollinen sitoutumattomuus. Fyysisenä tilana asukastalot voivat olla hyvinkin monenlaisia. Ne voivat sijaita yksittäisessä kerhohuoneessa, useamman huoneen klubitilassa tai esimerkiksi vanhassa liikehuoneistossa. Asukastalojen toiminta perustuu alueen asukkaiden aktiivisuuteen, jolloin asukastoista tulee asuinalueidensa näköisiä. Järjestetty toiminta on usein luovaa harrastetoimintaa. Myös lasten ja nuorten kerhot, atk-opastus ja äiti-lapsiryhmät ovat yleisiä. Tämän lisäksi asukastalojen toimintaan on liittynyt vapaaehtoisten kesken järjestetty neuvonta ja erikoispalvelut alueen asukkaille. (Helsingin Asukastaloverkostoyhdistys 2008.)

Asukastalon tulee toimia tilana, jossa on mahdollista käydä tapaamassa muita ihmisiä, toteuttaa ihmisten tilanteista ja tarpeista nousevia toimintoja sekä saada vertais- ja ammatillista neuvontaa ja apua ongelmien ratkomiseen. Asukastalo toimii puolueettomana maaperänä, jossa valtaväestö ja maahanmuuttajat voivat perehtyä toistensa tapoihin, joiden erilaisuudesta saattaa asuinympäristössä syntyä erimielisyyksiä ja ristiriitoja. (Alitolppa-Niitamo, Fågel & Söderling 2005.)

Haasteena on ollut saada asukkaat osallistumaan paikallisiin yhteisöllisyyttä tavoitteleviin projekteihin. Asukastilaisuuksiin on tullut odotettua vähemmän ihmisiä ja vastuunkantajia on ollut vaikea saada. Kun projekteihin ei lähde mukaan kuin muutama aktiivinen, eivät eri asukasryhmien äänet pääse kuuluviin. Osallistumattomuudesta ei kuitenkaan voida vetää suuria johtopäätöksiä, eikä se kerro suoraan ihmisten elämäntilanteesta tai -hallinnasta. (Mikkonen 2008.) Osallistuminen yhteisöllisiin projekteihin ja ihmisten saaminen paikalle vie aikaa ja tämä täytyy ymmärtää yhteisöllisyyttä tavoitellessa.

Uusilla juuri muodostuneilla asuinalueilla yhteisöllisyyden muodostaminen voi onnistua paremmin varsinkin, jos asuinalueelle muuttaa asumaan samanhenkisiä ihmisiä, jotka jakavat yhteisöllisyyden ajatusmallin. Asukastila voi toimia hyvänä kokoontumispaikkana, jossa voidaan suunnitella oman lähiympäristön asioita paikallisella tasolla. Hyvänä esimerkkinä yhteisölliseen ja tiiviiseen asukastoimin-

taan liittyen on Espoossa rakenteilla oleva Suurpellon asumisalue, jossa asukkaat on otettu mukaan suunnittelemaan ja vaikuttamaan omaan asuinympäristöönsä Koului-hankkeen myötä. Koului-Hanke on Omnian ja Laurean yhteistyöprojekti, jonka tavoitteena on Living Lab - tyyppisesti kehittää alueen toimintoja ja samalla kerätä aiheesta tutkimustietoa hyödyntämällä asukkailta kerättyä tietoa. (Koului 2011.)

1990- luvun lähiöhankeissa koettiin tärkeäksi myös työllisyyden, kulttuuripalveluiden, asunto-olojen ja yhdyskuntien toimivuuden parantaminen. (Rauhala 2008) Lähiöuudistus 2000-ohjelmassa teemat painottuivat lähiöiden yhdyskuntarakenteen, elinympäristön, elämän ympäristön ja tietoyhteiskunnan osana olemisen kehittämiseen. Lähiöuudistuksessa otettiin erityisesti huomioon elämisen ympäristön kehittämisessä asukkaiden osallisuus kehittämisessä. Asukkaiden osallisuuden tuettiin muun muassa alueellisten yhteistilojen yhteiskäyttö-, rahoitus- ja hallintomallien kehittämisessä. (Kokkonen, Seppänen ym. 2008.)

Turvallisuuden tunnetta tulee edesauttaa luomalla asukkaille yhteisiä tiloja, joissa he voivat harrastaa ja viettää aikaa. Näin asukkaiden sosiaalisia suhteita, verkostoja ja yhteistoimintaa lisätään. Koska Matinkylässä asuu paljon lapsi- ja maahanmuuttajaperheitä, sekä työttömiä ja eläkeläisiä, on koko alueen yhteinen asukastalo tärkeä kokoontumispaikka eri yhteisöille. Suomalaiset asumiskäytännöt ja tavat toimia ovat aiheuttavat monille maahanmuuttajille ihmetystä. Käsitteet yksityisestä ja julkisesta tilankäytöstä voivat olla erilaiset valtaväestöön nähden, jolloin konflikteja voi ilmetä asukkaiden välillä. Tämän vuoksi maahanmuuttajien ja valtaväestön hyvät kohtaamispaikat taloyhtiöissä ja asuinalueilla ovat tulleet ensisijaisen tärkeiksi. (Alitolppa-Niitamo ym. 2005, 41-42.)

#### 4 Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveyshuollon asiakkaina

Maahanmuuttajat ovat Suomessa alati kasvava väestöryhmä ja se asettaa haasteensa myös sosiaali- ja terveyspalveluiden ammattilaisille. Maahanmuuttajille tuottaa hankaluuksia hyödyntää palvelujärjestelmää, siinä missä suomalaisillakin ajoittain. Maahanmuuttajat ovat löytäneet asukastalojen matalan kynnyksen palvelut, joista he saavat apua arjen ongelmiin helpommin ja nopeammin kuin virastoissa asioidessaan. Virastoihin täytyy usein varata aika työntekijälle ja

ajansaaminen saattaa mennä viikkojen päähän. Asukastaloissa työntekijät ovat arkisin kaikkien tavoitettavissa ja he voivat omalla osaamisellaan ja tietotaidollaan tarjota avun sitä heti tarvitsevalle maahanmuuttajalle. Seuraavissa alaluissa kerrotaan pääkaupunkiseudulla asuvista maahanmuuttajista, avataan maahanmuuttaja- ja kotoutumiskäsitteitä.

#### 4.1 Maahanmuuttajat pääkaupunkiseudulla

Maahanmuuttajaksi kutsutaan ulkomaalaissyntyistä ihmistä, joka on muuttanut vähintään vuodeksi Suomeen. Sosiaali- ja terveystalvaeluiden käyttäminen maahanmuuttajalla riippuu pitkälti voimassa olevasta oleskeluluvasta, joka oikeuttaa käyttämään palveluita ulkomaalaispolitiikan mukaan. Maassa pysyvästi olevat maahanmuuttajat, joille ei ole myönnetty voimassa olevaa oleskelulupaa ei ole oikeutta sairausvakuutukseen. Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä, on tärkeää tiedostaa, että maahanmuuttajakäsitteen alle mahtuu paljon erilaisista lähtökohdista Suomeen tulleita ihmisiä. Jokaisen tausta ja tulosityt ovat erilaisia. On syytä muistaa, että maahanmuuttaja yleiskäsite voi tarkoittaa vauraalla alueella asuvaa diplomaattia tai maahan luku- ja kirjoitustaidottomana tullutta lähiössä asuvaa pakolaista. (Gissler, Malin ym. 2006, 5; Alitolppa-Niitamo ym. 2005, 9.)

Julkisten palveluiden käytön kannalta maahanmuuttajien näkökulmasta on hyvä huomioida seuraavat seikat. Maanlaajuisesti tilastoituna maahanmuuttajat ovat kantaväestöä selvästi nuorempia. 25-34-vuotiaiden joukossa maahanmuuttajien osuus on 4,6 % väestöstä ja yli 65-vuotiaiden ryhmässä 0,5 % väestöstä. Näin ollen maahanmuuttajien käyttämät julkiset palvelut poikkeavat kantaväestön palveluista jo pelkästään ikärakenteen vuoksi. Kuudessa Suomen suurimmassa kunnassa asuu 27 % kantaväestöstä ja 61 % maahanmuuttajista. Korkein maahanmuuttajien osuus on Helsingissä, jossa he muodostuvat yhdeksän prosenttia alle 35-vuotiaasta väestöstä. Maahanmuuttajaryhmät poikkeavat toisistaan huomattavasti esimerkiksi afrikkalaisia kieliä puhuvien osuus vähenee voimakkaasti siirryttäessä nuorista ikäryhmistä vanhempiin. Eurooppalaisia kieliä puhuvien kohdalla tilanne on päinvastainen. (Kangasharju & Sarvimäki 2006, 8.)

Pääkaupunkiseudulla vuonna 2003 alle puolet pääkaupunkiseudulla asuvista venäläisistä ja virolaisista, joka viides vietnamilainen ja joka kymmenes somalialainen, ovat työllisiä kun suomalaisista työllisiä on 67 prosenttia. Maahanmuuttaji-

en työttömyys on moninkertaista, sillä työttömänä on 50 prosenttia pääkaupungin somalialaisista, 40 prosenttia vietnamilaisista 30 prosenttia venäläisistä ja 18 prosenttia virolaisista. (Gissler ym. 2006, 10.)

Maahanmuuttajille samoin kuin kantaväestölle terveys on suhteellinen käsite. Sairaus ja parantaminen koetaan eri tavalla ja niille annetaan merkityksiä kokemustiedon, kulttuuripiirin, olemassa olevien hoitomahdollisuuksien ja myös oman ja perheen taloudellisten mahdollisuuksien mukaan. Pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden terveys voi olla jo lähtökohtaisesti heikommalla tasolla kuin maahan vapaaehtoisena siirtolaisena tulleen, sillä ensiksi mainitut ovat voineet kokea monia terveyttä laaja-alaisesti uhkaavia asioita lähtömaassaan. Suomen maahanmuuttoa hallitsevat humanitaariset ja etnisyyteen perustuvat näkökulmat sekä avioliitto perusteinen maahanmuutto. (Alitolppa-Niitamo ym. 2005; Gissler ym. 2006, 9.)

Suomessa on terveystalvelut kaikkien saatavilla, mutta hoitoon hakeutumista ja pääsyä voivat rajoittaa yhteiskunnalliset tekijät. Kansainvälisten tutkimusten mukaan maahanmuuttajataustainen terveystalvelun asiakas hakeutuu hoitoon harvemmin verrattuna valtaväestöön. Terveysten eriarvoisuustutkimusten mukaan maahanmuuttajat kuuluvat usein alempiin sosiaali-ekonomisiin ryhmiin, mikä usein merkitsee heikompaa terveyttä, korkeampaa sairastuvuutta ja kuolleisuutta, minkä voisi olettaa näkyvän lisääntyneenä terveydenhuollon palveluiden käyttönä. (Gissler ym. 2006, 10.)

Hoidon saamisen esteinä on tärkeää huomioida myös ajoittainen tai pysyvä hoitaja- tai lääkäripula ja työntekijöiden tiedostamaton tai tietoinen syrjivä suhtautuminen etniseen vähemmistöön kuuluvaa kohtaan. Maahanmuuttajien epäoikeudenmukaista kohtelua saattaa esiintyä myös oikeusjärjestelmässä, lastensuojelussa, kouluissa ja työelämässä ei siis yksinomaan terveydenhuollon piirissä. Nämä kaikki yhteiskunnan rakenteisiin piilossa olevat syrjinnät voivat rapauttaa maahanmuuttajien terveyttä ja hyvinvointia (Gissler ym. 2006 15.)

#### 4.2 Kotoutuminen

Mikkonen muistuttaa Alitolppa-Niitamon, Söderlingin ja Fågelin teoksessa (2005), että kotouttamislaki tuli voimaan vuonna 1999 ja se tähtää edistämään maahanmuuttajien kotoutumista ja tasoarvoa sellaisilla toimenpiteillä, jotka tukevat

yhteiskunnassa tarvittavien tietojen ja taitojen kartuttamista. Forsander ja Ekholm (2001) tuovat esille näkökulman, että maahanmuuttajien kotoutumista arvioidaan usein työllisyyden näkökulmasta. Työpaikka nähdään korkeana integroitumisen muotona ja se on usein osoitus siitä, että maahanmuuttaja on onnistunut asettumaan suomalaiseen yhteiskuntaan. Työllisyyden näkökulmasta tarkasteltuna työttömänä oleva väestöryhmä, tässä tapauksessa maahanmuuttajat voidaan nähdä yhteiskunnallisesti heikommassa asemassa olevana verrattuna työssäkäyviin väestöryhmiin.

Kantaväestö arvostaa työntekoa, kulut kattavaa tulotasoa ja opiskelua. Samoin maahanmuuttajat arvostavat näitä seikkoja. Nämä luovat mahdollisuuksia integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan. Kielitaidottomuus, yhteiskuntarakenteiden hahmottamisen vaikeus ja tärkeiden perheen ulkopuolisten kontaktien puute asettavat sopeutumiseen haasteensa. Pahimmillaan sopeutumiseen liittyvät omat valinnat ja uuden elämän haasteet asettavat elämänhallinnalle paineita ja voivat aiheuttaa syrjäytymistä. Tämä on ehkäistävissä muun muassa sen avulla, että yhteiskunta helpottaisi kotoutumista maahanmuuttajille jo heti maahantulon alkuvaiheesta lähtien toimintamallien mukaisesti. Esimerkiksi panostaminen kielij- ja täydennyskoulutuksiin edesauttaisivat maahanmuuttajien aseman parantamisessa. Kielitaito ja koulutus vaikuttavat suuresti työelämään pääsemisessä. (Alitolppa-Niitamo ym. 2005 39-40; Martikainen & Haikola 2010, 141; Pohjanpää, Paananen ym. 2003, 62.)

Maahanmuuttajaperheet ovat hyvin moninaisia. Yleistävät termit ”maahanmuuttaja- ja maahanmuuttajataustaiset perheet” sekä ”monikulttuuriset perheet” voivat saada ymmärtämään, että perheet ovat keskenään samanlaisia. Todellisuudessa on helpompaa löytää toisiaan erottavia tekijöitä enemmän kuin yhdistäviä tekijöitä. Erottavia tekijöitä voivat olla: lähtömaa, maahantulosyy, äidinkieli, uskonto, koulutus- ja ammatillinen tausta, perheen ikärakenne, perhemuoto ja perheen elämänsäkaaren vaihe. (Alitolppa-Niitamo & Söderling 2005, 41.)

Näiden perheiden joukossa on tietenkin myös erikokoisia perheitä, yksinhuoltajaperheitä, uusperheitä sekä niin sanottuja kahden kulttuurin liittoja, joissa toinen puolisoista on maahanmuuttajataustainen ja toinen etnisesti suomalainen. Maahanmuuttajaperheiden hyvinvoinnin ja kotoutumisen riskitekijöitä ovat: yksinhuoltajuus, luku- ja kirjoitustaidottomuus, vanhempien eristäytyneisyys ja masentuneisuus, monilapsisuus sekä vammaisuuden tai muun seikan takia erityis-

tarpeessa oleva perhe. Riski kasvaa, jos perheeseen osuu useampi yllä olevista tekijöistä. Nämä seikat tulisi huomioida kotoutumisen alkuvaiheessa ja suunnitella strukturoitua tukea ja ohjausta perheelle. (Alitolppa-Niitamo ym. 2005, 9.)

Maahanmuuttajien asumiskäytännöistä puhuttaessa maahanmuuttajat nähdään ahtaasti vuokralla asuvine perhekuntineen, joiden asunto on sijoittunut alueelle, jossa on paljon muitakin maahanmuuttajia. Korkeasta hintatasosta johtuen vuokra-asunto kerrostalossa on lähes ainoa vaihtoehto asua ainakin ensialkuun pääkaupunkiseudulla. Ahtaasti asuminen asettaa omat haasteensa esimerkiksi oman rauhallisen tilan löytämiseksi opiskeluun ja saattaa kiristää perheen välejä. Ulkomaalaiset pääkaupunki seudulla selvityksen mukaan vuonna 2003 pääkaupunkiseudun maahanmuuttajataustaisista lapsista 70 prosenttia asui ahtaasti. (Alitolppa-Niitamo ym. 2005, 41-42.)

Maahanmuuttajien keskuudessa esiintyvä asunnottomuus voi olla suurtenkin perheiden ongelma, kun asunnottomuus suomalaisesta väestöstä keskittyy usein yksinasuville miehille. Asunnottomuus ja työttömyys ovat kansalaisuuden saamisessa isoja esteitä, jos maahanmuuttaja ei pysty muulla tavoin osoittamaan asuneensa Suomessa yhtenäisesti vaaditun periodin. (Alitolppa-Niitamo 2005, 42.)

Eräs suurimmista kotoutumista edistävästä tekijöistä on se, että maahanmuuttajien perhe pitää yhtä, jolloin yhteisöllisyys edesauttaa maahanmuuton eri prosesseissa selviämistä. Perhe vaikuttaa voimakkaasti lasten ja nuorten tulevaisuuden näkymiin. Lapsille muutoksessa eläminen ja käsitysten muuttaminen ja päivittäminen paikalliseen kulttuuriin sujuu helpommin kuin aikuisilla, jotka voivat joutua muokkaamaan koko ajattelukokonaisuuttaan. Tämä seikka huomioonottaen on selvää, että maahanmuuttajaperheen sisällä saattaa syntyä näkemyseroja. Aikuisille kielen oppiminen on eräs tärkeimmistä seikoista, jotka edesauttavat sosiaaliin verkostoihin ja yhteiskunnan ytimeen pääsemistä. Esimerkki tilanne, jossa perheen valta-asetelma voi kääntyä pääläelleen on, että lasten oppiessa yhteiskunnan toimintaperiaatteet ennen vanhempiaan voi lapset ottaa vastuuta tarpeettomasti ja ohjailevat vanhempiaan uudessa yhteiskunnassa. (Alitolppa-Niitamo 2005, 45-46 ; Martikainen ym. 2010, 67.)

## 5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia nykyiset ja potentiaaliset Kylämajan maahanmuuttajakävijät ovat ja mitä he tekevät asukastalon tiloissa ja ajattelevat asukastalosta. Tutkimuskysymyksenä on: Millainen on Matinkylän Kylämajan maahanmuuttaja kävijä? Aluksi tutkimuksessa käytettiin maahanmuuttajakävijöiden tilalla asiakas-termiä. Kylämajan työntekijät puhuvat asukastalossa kävijöistä eivätkä asiakkaista, joten asiakas-ilmaisu muokkautui kävijäksi. Opinnäytetyössä kerättiin tietoa havainnoimalla ja haastattelemalla maahanmuuttajia, työntekijöitä ja kävijöitä. Lopputulosten perusteella voidaan kehittää esimerkiksi maahanmuuttajille kohdennettuja palveluita asukastalossa. Havaintojen ja haastatteluiden pohjalta kehitettiin asukastalosta käyvistä maahanmuuttajista kävijäprofiilit. Lisäksi aineiston pohjalta muodostui asukastalosta puuttuvat maahanmuuttajaprofiilit.

Opinnäytetyön yhteys Matinkylän asukastalon kehittämishankkeen tavoitteisiin oli olla osana kehittämässä palvelumuotoja yhdessä maahanmuuttajakävijöiden ja asukastalon työntekijöiden kanssa. Kävijäprofiilien käytännön hyöty on havainnollistaa ja antaa tietoa maahanmuuttajista asukastalon ohjaajille ja asukastalon kävijöille. Opinnäytetyön edetessä minulle opinnäytetyöntekijöinä tuli tärkeäksi seikaksi osoittaa, että Kylämajan kaltaisilla matalankynnyksen kohtaamispaikoilla on suuri rooli maahanmuuttajien arjen ja kotoutumisen tukemisessa.

### 5.1 Opinnäytetyön menetelmälliset ratkaisut

Asiakasprofiileja on voitu käyttää tehokkaasti tuomaan suunnitteluun uusia näkökulmia, huomioimaan erilaisia käyttäytymismalleja monipuolisemmin sekä toisaalta myös kohdentamaan palveluita tietyn ryhmän odotuksiin ja tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, 146, 160.) Kävijäprofiileja voidaan hyödyntää, kun halutaan testata ja määrittää asukastalon mahdollista maahanmuuttajakävijää (Ideapello 2).

Asiakasprofiilit ovat keskeinen asiakastutkimuksista saadun asiakastiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä. Asiakasprofiili on kuvaus tietyn ryhmän eli tutkimusryhmästä nousseen heimon kuvaus. (Tuulaniemi 2011, 154.) Käyttäjätiedon keräämisen menetelmiä ovat muun muassa: valmiit lähteet eli olemassa ole-



va tausta-aineisto asiakkaista, haastattelut ja eri menetelmillä toteutetut kyselyt. Käytän asiakasprofiileista termiä kävijäprofiili, koska Kylämajan työntekijät käyttävät kävijä-ilmaisua.

Havaintojeni pohjalta loin kävijäprofiilit, joiden tarkoitus on tuottaa tietoa maahanmuuttajista Kylämajan asiakasryhmänä. Yksityiskohtaista haastattelu- tai havainnointirunkoa ei ollut käytössäni paitsi luomani esiprofiilit. Tavoitteenani oli kuitenkin kuvata havainnointikertani ja haastatteluaineistoni tarkasti ja luotettavasti. Kävin tutustumassa Pasilan asukastalossa, jossa testasin ja vertailin esiprofiilien toimivuutta. Alkuun mietin millaiseksi ongelmaksi voisi muodostua, että asukastaloissa ei ole aiemmin keneltäkään kysytty taustoja tai tulemisen syitä. Tätä varten tein suostumus haastattelulomakkeen, jonka kävin läpi haastattavieni kanssa ennen haastattelua.

Seuraavissa alaluvuissa on kuvattuna opinnäytetyön tutkimusmenetelmä ja esitetään perustelu miksi käyttäjälähtöinen kehittämistapa voi tuottaa palveluntuottajalle tärkeää tietoa, jota voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä. Tutkimuksessani käyttäjälähtöinen kehittäminen on keskeinen termi, jossa voidaan soveltaa ovat etnografista tutkimusmenetelmää. Viimeisessä luvussa on kuvattuna päiväkirjamaisesti aineistonhankinta, joka vie lukijan tutkimusmatkalle opinnäytetyön tekijän henkilökohtaiseen prosessinkuvaukseen.

## 5.2 Etnografia opinnäytetyön lähestymistapana

Etnografia tarkoittaa kirjaimellisesti kansankuvausta, jossa tutkija tuo tutkimuskohteeseensa omat oletuksensa ja samalla tutkittava ilmiö tai asia haastaa tutkijan kehittämään käsityksiä. Etnografisen tutkimuksen on kuvattu olevan oppimis- ja tutkimusprosessi, jossa pyritään saamaan selville, miten ihmiset toimivat ja miksi he toimivat niin kuin toimivat. Parhaiten tutkija saa vastauksen näihin kysymyksiin havainnoimalla, haastatteleamalla tutkimukseen osallistuvia ja tutkimalla saatavilla olevia dokumentteja tutkittavien autenttisessa elinympäristössä. Havainnoinnin, haastattelun ja dokumenttien tutkimisen lisäksi tutkija voi etnografisessa tutkimuksessa käyttää erityyppisiä lisäaineistoja. Näitä voivat olla raportit, tilannekuvaukset sekä valokuvat. Eri lähteistä muodostuneen tutkimusaineiston analyysiprosessin tuotosta kutsutaan siten etnografiaksi. Tieteellisessä tutkimuksessa on tosin muodostunut yleiseksi tavaksi kutsua myös itse tutkimusprosessia etnografiaksi. (Karvinen 2009; Miettinen 2011.)

Etnografiselle tutkimukselle on tyypillistä aineistojen monipuolisuus. Tutkimusprosessin aikana tuotetaan kenttämuistiinpanoja ja haastatteluaineistoa, kirjoitetaan kenttäpäiväkirjaa ja kerätään dokumentteja. (Lappalainen ym. 2007.) Tarkoituksena oli suorittaa havainnointia paikanpäällä Kylämajassa seuraten ja haastatellen asukastalon maahanmuuttajakävijöitä. Lisäksi haastattelin maahanmuuttajataustaista työllistettyä ja maahanmuuttaja kävijää, joka oli muun muassa vetänyt englanninkielen opetusryhmää asukastalossa. Kiinnostuksen kohteena olivat maahanmuuttajakäyttäjien kokemukset ja toiveet asukastalon suhteen. Osallistuva havainnointi edellyttää, että tutkija pääsee sisään tutkittavaan yhteisöön, jossa suositellaan avainhenkilön käyttämistä. Avainhenkilö on henkilö, joka tuntee yhteisön ja auttaa yhteisön jäsenten luottamuksen heräämisessä sekä tutkijaan että hänen tutkimukseensa (Vilkkä 2006, 45). Avainhenkilöinä tässä tutkimuksessa olivat Kylämajan työntekijät joita haastateltiin ja joilta tämän tutkimuksen tekijä sai kaksi haastateltavaa tutkimukseen.

Aineistonkeruussa suoritettiin tarkkailevaa havainnointia Kylämajassa, jossa tutkija ei osallistunut tutkimuskohteen toimintaan vaan toimi ulkopuolisena tarkkailijana tutkimuskohteessa (Vilkkä 2006, 43). Tässä havainnointimetodissa tarkoituksena oli oppia katsomalla. Tarkkailu metodina toimii asiakasvirtojen tutkimiseen. Tarkkailu on aina ennalta jäsenneiltyä ja järjestelmällistä, havainnoinnin kohteena ovat vain ennalta määrätyt asiat tai piirteet eli maahanmuuttajat Mäntskylän asukastalossa. Etnografinen analyysi rakentuu monesta suunnasta haetuista ideoista. Analyysivaiheessa on hyvä aloittaa aineiston esittelystä ja kertoa analyysiprosessista ja pohtia miten havainnot vievät analyysiä eteenpäin ja miten havaintoja pitäisi analyysiä tehdessä käsitellä. (Lappalainen ym. 2007, 151-152.)

Etnografinen tutkimus perustuu useimmiten pitkäaikaiseen fyysiseen läsnäoloon kentällä. Tutkija osallistuu erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin joita kehystävät niin viralliset suhteet kuin sosiaaliset asemat ja yhteiskunnalliset rakenteet. Juuri tämä etnografisen tutkimuksen paikantuminen eri tilanteissa ja rakenteissa tekee siitä kiinnostavaa ja haastavaa myös haastattelun näkökulmasta. Tutkijan sosiaalinen asema on vähintäänkin epävakaa: monet kuvaavat kentälle pääsyä kaoottisena toimintana ja toiset kokevat pääsevänsä ovensuihin tai välitiloihin. (Lappalainen & Hynninen ym. 2007, 89.)

Lähtökohdat tutkimukselle ovat varsin erilaisia riippuen muun muassa kentällä oloajasta ja tutkittavien ja tutkijan suhteista tilaan. Tutkijan ilmestyminen vain

lyhyelle vierailulle tutkittavien elämään muodostaa erilaisen horisontin kuin jos tutkija tuntee haastateltavat ennestään joko kenttätyön tai muun yhteyden kautta. (Lappalainen ym. 2007, 96.) Etnografinen tutkija on osa tutkimansa yhteisön sosiaalista järjestystä ja väistämättä vaikuttaa siihen tavalla tai toisella. Havainnoinnin ja osallistuvan havainnoinnin erottaminen toisistaan saattaa joskus olla esimerkiksi tutkimuksen raportoinnin kannalta tarkoituksenmukaista ja tällöin onkin hyvä lähteä liikkeelle ajatuksesta, että tutkijan läsnäolo kentällä on aina osallistumista johonkin. (Lappalainen ym. 2007, 113.)

Havainnointi on menetelmä, jossa tutkija oman roolinsa avulla tekee havaintoja tutkimastaan ilmiöstä. Havainnoinnista keskusteltaessa menetelmänä kytkeytyy osallistuminen siihen usein olennaisena osana. (Aaltola & Valli 2010, 154.) Havaintojen tekeminen yhdistetään usein osallistumiseen. Tämä ei luonnollisestikaan tarkoita sitä, että tutkija osallistuu koko ajan täydellä intensiteetillä tutkittavien elämään. Joissakin tilanteissa tutkija vaan tarkkailee ja joissakin osallistuu. Osallistuminen havainnoinnin apuvälineenä tuo aineistonkeräykseen myös muut aistit kuin kuulon ja näön. (Aaltola & Valli 2010, 161.)

Etnografiselle tutkimukselle on tyypillistä aineistojen monipuolisuus. Tutkimusprosessin aikana tuotetaan kenttämuistiinpanoja ja haastatteluaineistoa, kirjoitetaan kenttäpäiväkirjaa ja kerätään dokumentteja. Käytännön arviointien tyypillisiä ominaisuuksia ovat, jotka ovat sovellettavissa opinnäytetyöhön: ne ovat paikallisia, eivätkä niinkään alueellisia tai kansallisia. Käsittävät lyhyen ajanjakson, toteutetaan rajallisilla resursseilla ja tapahtuvat yksittäisessä paikassa. (Lappalainen ym. 2007, 151; Robson 2001.)

Tein touko-kesäkuussa 2012 yhteensä neljä haastattelua, joihin osallistui viisi ihmistä. Kolme heistä oli työntekijöitä, yksi tukityöllistetty ja yksi Kylämajan aktiivikävijä. Haastattelut tehtiin erikseen varatuissa tiloissa, joissa ei ollut muita ihmisiä paikalla. Haastattelut kestivät noin tunnin verran kukin. Syksyllä 2012 kävijäprofiilit luotuani haastattelin Kylämajan työntekijää pyytäen tarkennuksia asiayhteyksien suhteen. Kylämajan työryhmä antoi rakentavaa palautetta kävijäprofiileihin ja haastatteluunsa, jolloin sain asiayhteydet kohdalleen. Haastatteluissa pyysin haastateltavia kertomaan ajatuksiaan asukastalosta. Pyysin haastateltavia kuvailemaan ja kertomaan millaisena he näkevät ja kokevat maahanmuuttajakävijät olevan asukastalossa. Haastattelutyylini oli hyvin vapaamuotoinen ja en halunnutkaan mitään tiukkaa haastattelurunkoa, koska tutkimuskysy-

mykseni ”millainen on asukastalon maahanmuuttajakävijä” antaa jo sinällään hyvän pohjan haastattelulle, jossa pystyin esittämään tarkentavia kysymyksiä. Esimerkiksi, jos haastateltava kuvasi tyypilliseksi kävijäksi naisen pyysin tarkentamaan naiskäsitettä. Mitä he tekevät asukastalossa? Osallistuvatko he johonkin? Entä mieskävijät? Kävin ottamassa syksyllä 2012 lisäksi valokuvia asukastalosta kävijäprofiilien tueksi.

### 5.3 Käyttäjälähtöinen kehittäminen

Käyttäjäkeskeisten palveluiden yhdessä tuottaminen on tasa-arvoista ja vuorovaikutuksellista yhteistyötä ammattilaisten, palveluiden käyttäjien, heidän perheidensä ja naapuruston kanssa. Kun palvelut ja niihin liittyvät toiminnot suunnitellaan tällä tavoin sekä palveluista että niihin liittyvistä toimijoista, ihmisistä muodostuu aktiivinen muutosvoima. Palvelunkäyttäjät tulisi nähdä voimavarana, ei vain kuluttamassa resursseja. Mukaillut menetelmät, erityisesti etnografiset, ovat hyvin tavallisia käyttäjäkeskeisissä tutkimuksissa. (Käyttäjäkeskeisten palveluiden tuottaminen luettu, 28.1.2012.)

Sosiaalisia prosesseja voidaan tukea mahdollistamalla käyttäjä- ja toimijakeskeinen osallistumisen kehittäminen. Käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä usein puhutaan termillä ihmiskeskeinen suunnittelu (human-centered thinking), jolloin korostetaan, että suunnitteluprosessi kohdennetaan käyttäjien tarpeisiin heidän omissa konteksteissaan. Tällöin pyritään kehittämään esimerkiksi palvelun tai tuotteen käytettävyyttä. Kontekstuaalinen suunnittelu varmistaa, että tuote tai palvelu soveltuu käytettäväksi arjen aidoissa toimintaympäristöissä. (Rantanen & Toikko 2009, 95.)

Käyttäjiltä ja toimijoilta kerätään tietoa, jonka avulla kehittämisprosessia voidaan ohjata paremmin vastaamaan toimijoiden intressejä ja tavoitteita. Tämän kehittämishankkeen käyttäjätietoa voidaan käyttää esimerkiksi palveluiden ja tuotteen kehittämisessä vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita. Käyttäjiä ja toimijoita konsultoidaan todellisuuden parhaina asiantuntijoina, jolloin heille annetaan ääni ja heitä kuullaan. Tämän avulla ymmärrys käyttäjien tarpeista palvelua kohtaan lisääntyy. (Rantanen ym. 2009, 96.)

Living lab on eräs käyttäjäkeskeisen kehittämismallin sovellus. Sen mukaan tuotekehittelyn kehittäminen edellyttää aina havainnointia aidoissa toimintaympä-

ristöissä, ei pelkästään "laboratoriossa." Kehittämistyöni elävä laboratorio on tässä tapauksessa Matinkylän asukastalo. Living lab ajatteluun liittyy pyrkimys siirtää tuotekehityksen laboratorio aitoihin toimintaympäristöihin, joissa on mahdollista koko ajan kerätä käytettävyyteen liittyvää tietoa. Käyttäjien ja toimijoiden todellisten mielipiteiden ja tarpeiden selvittäminen edellyttää heidän arkielämänsä seuranta. Tieto pyritään keräämään mahdollisimman autenttisessa muodossa, tässä ja nyt. (Rantanen ym. 2009, 102.)

#### 5.4 Aineiston kerääminen



Kuva 1. Asukastalon aukioloajat.

Alkuperäisenä ideanani lopputyössäni oli luoda kävijäprofiilit eri kansallisuuksiin pohjaten, jotka käyttävät asukastaloa. Työn tekemistä ja mielekkyyttä lisää kävijäprofiilien kohdentaminen yksittäisiin maahanmuuttajataustaisiin käyttäjiin. Ennen havainnointini aloittamista, hahmottelin havainnointirungon, joka konkretisoi asiakasprofiilin ideaa. Loin mielessäni hahmotelmia kävijäprofiileiksi ja sa-

malla mietin käytännön tasolla mitä maahanmuuttajat tekevät asukastalossa ja minkä vuoksi he käyvät siellä.

Laadin havainnointirungon, jonka avulla havainnoin Kylämajassa käyviä maahanmuuttajia. Runko koostui seuraavista esiprofiileista, joiden avulla pyrin muodostamaan käsitystä maahanmuuttajakävijöistä. Hahmottelin maahanmuuttajakävijöiden rungon. Käytin havainnointirungon hahmottelemisessa apuna Pasilan asukastalon toimintakertomusta, josta poimin ideoita ja muokkasin niitä havainnointirunkooni soveltuviksi. Seuraavassa luettelossa on havainnoinnin tukisanoja:

- tiedonetsijä (osaisitteko auttaa... löytyisikö täältä...)
- ryhmiin osallistuja (suomen kielen kurssi, kokkikerho...)
- tutustuja (mitäs täällä on tarjolla..)
- sosiaalisia suhteita ja verkostoja etsivä tai ylläpitävä, yksinäinen (asukastalo toinen on "olohuone")
- apua tarvitseva (Kela, terveysongelma...)
- arjen hyödyntäjä (esim verkkopankki, internet...)
- tapahtumiin tai teemapäiviin osallistuja (Retket, juhlat...)
- kokoontumispaikka (somalit, äiti-lapsi tapaamiset)
- työllistyjä tai vapaaehtoinen (maahanmuuttajataustainen)
- Kävijöiden iän huomioiminen lapset: - nuoret - aikuiset - vanhukset.

Aineistoni hankin pääsääntöisesti kevään 2012 aikana. Tein marraskuussa 2011 ensikäynnin asukastaloon, joka oli vasta aloittanut toimintansa ja moni asia oli vielä vaiheessa. Suoritin havainnointia Kylämajassa neljänä erillisenä kertana touko-kesäkuussa 2012. Vertailun ja lisäinformaation saamiseksi kävin tutustumassa Itä-Pasilan asukastaloon kesäkuussa.

Suoritin havainnointia asukastalossa Matinkylässä kuusi kertaa ja yhden kerran kävin tutustumassa ja havainnoimassa Pasilan asukastalossa. Muut kävijät eivät kiinnittäneet juuri minuun huomiota. Havainnointikertani kestivät tunnista kolmeen tuntiin. Istuin yleensä Kylämajan olohuoneessa ympäristöä tarkkaillen ja muistiinpanoja kirjoittaen. Kiertelin myös ympäri asukastaloa ja havainnoin esimerkiksi ryhmiin osallistuvia maahanmuuttajia katsomalla hetken aikaa käynnissä olevaa ryhmää. Ennen käyntejäni kävin aina tervehtimässä Kylämajan henkilö-

kuntaa ja ilmoittaen ”olen paikalla”. Havaintojani sain tehdä rauhassa. Kukaan ei vaikuttanut olevan kiinnostunut siitä mitä teen ja ketään ei läsnäoloni näyttänyt haittaavan. Tutkittava ilmiöni oli suhteellisen neutraali ja helposti lähestyttävä. Etnografista tutkimusta on tehty myös jalkautumalla tutkimaan huumekäyttäjien arkea ja kokemuksia (Berg 2007). On hyvin todennäköistä, että kävijöiden luonnollinen toiminta olisi muuttunut, jos he olisivat tietäneet, että tutkin ja havainnoin maahanmuuttajakävijöiden toimintaa asukastalossa. Kylämajassa ollessa auki siellä käy melkoinen kuhina ja ihmisiä tulee ja menee. Ympäristöön oli helppo asettua havainnoimaan. Muistiinpanoista ei yksittäisiä kävijöitä tunnista ellei mukaan lasketa kansallisuuksien mainintaa, jolloin jostain maasta saattaa olla vain yksi kävijä asukastalossa. Valokuvia syksyllä ottaessani moni kävijä vaikutti kiinnostuneelta siitä mitä teen. Näytin heille kuvauslupani ja kerroin ottavani opinnäytetyötäni varten valokuvia asukastalossa.

Haluan selventää ja tunnustaa havaintokertojeni lukijalle sen, että alla olevat havainnot on tehnyt ja kuvannut käytännöllisyyden nimeen aiemmin vannonut mies. Pohjakoulutukseni sairaanhoitajana ei juuri antanut valmiuksia tutkia asioiden ja ilmiöiden laajempia konteksteja. Kirjoittamistyylini on hyvin käytännönläheinen ja asiatekstiin painottuva, kuten olin aikaisemmissa sairaanhoitajaopinnoissani oppinut pääsääntöisesti.

Tein havainnoinnin ohessa haastatteluita. Haastattelin Kylämajan projektivastaavaa ja vanhustyön koordinaattoria. Lisäksi haastattelin Itä-Pasilan asukastalon ohjaajaa. Haastattelin myös Kylämajan somialiasta kotoisin olevaa työllistettyä ja Kylämajan toimintaan aktiivisesti osallistuvaa bulgarialaislähtöistä naista. Keräsin aineistoani sillä ajatuksella, että havaintojeni ja haastatteluni alkavat vastaamaan hyvin tutkimuskysymykseeni, kun alan saamaan samoja vastauksia eri ihmisiltä ja paikanpäällä havainnointini ei tuota enää lisäinformaatiota, joka olisi olennaista tutkimuksen luotettavuuteen peilaten. Havainnointini kirjasin ylös muistiinpanovälineillä. Mietin aluksi nauhurin käyttöä aineistoni keräämisessä, mutta koin sen tarpeettomaksi ensimmäisen havaintokerran jälkeen. Haastattelut ja niissä esiintyneet keskeiset asiasisällöt pyrin kirjoittamaan tarkasti ylös. Jos olisin kerännyt haastattelemalla tietoa jostain itselleni täysin vieraasta aiheesta, jossa olisi itselleni vierasta termistöä, olisin luultavasti käyttänyt nauhuria.

Syyskuussa 2012 kävin asukastalossa esittelemässä luomani asiakasprofiilit Kylämajan työntekijälle. Samalla sovimme, että Kylämajan työryhmä kokoontuisi pohtimaan luomiani kävijäprofiileita lokakuun alussa. Tämän tarkoituksena oli täydentää ja kuvata lisää kävijäprofiileitani. Ja samalla tavoittelin tutkimustuloksilleni luotettavuutta. Kävin syksyllä 2012 ottamassa valokuvia Kylämajasta havainnointiaineistoni tueksi. Valokuvilla pyrin täydentämään tekemiäni havainnotani ja haastatteluja, jotta lukija voi nähdä konkreettisesti havainnointiympäristöni. Valokuvilla pyrin myös kuvaamaan niitä havainnointini kannalta olennaisia asioita, joita en ehkä ole osannut pukea sanoiksi.

## 6 Tutkimusprosessin kuvaus

Havainnoinnissani käyttämät termit asukastalo ja Kylämaja tarkoittavat samaa. Samoin maahanmuuttajataustainen ja maahanmuuttaja tarkoittavat samaa. Asiakasprofiili ja kävijäprofiili tarkoittavat myös samaa. Selvennykseksi voi sanoa, että lähdekirjallisuudessa puhutaan asiakasprofiileista. Kylämajan työntekijät eivät käytä asiakas-termiä vaan puhuvat kävijöistä, jolloin on luonnollista, että työssäni käytän pääsääntöisesti ilmaisuja kävijä ja kävijäprofiili.

### 6.1 Aineistonkeruun aloitus

Seuraavassa on ote kenttämuistiinpanoistani.

*Sain vinkin opiskelutovereilta kuvata opinnäytetyöni keskiössä toimivaa asukastaloa ennen kuin menen sinne vierailulle. Tutustumiskäynti on huomenna. Ennakoon asukastalo näyttäytyy mielessäni kerrostalon kivijalassa olevalta kerhotilalta, jossa on nuhruinen biljardipöytä ja epäsiisti oleskelutila. Tiedän, että mielikuva ei varmasti vastaa todellisuutta, joten huomisen tilan näkeminen ei luultavasti aiheuta ahaa-elämystä, koska remontoituna ja puunattuna se on mitä toden näköisemmin siisti ja nykyaikainen asukastila. Hieman jopa nolottaa tunnustaa näinkin naiivi ennakkokäsitys asukastalosta.*



*Omat ennakkospekulaationi lensivät romukoppaan käydessäni tutustumassa asukastaloon. Asukastila on erittäin tilava ja täynnä erilaisia toimintahuoneita. Tila on monikäyttöinen ja haastaa käyttämään luovuutta. Tila on aiemmin ollut Espoon kaupungin lastensuojelun käytössä. Opinnäytetyön ideakin meni hyvin eteenpäin tavattuani paikanpäällä asukastalon vastaavan ohjaajan ja opinnäytetyötä ohjaavan yliopettajan. Olen laatimassa Matinkylän asukastalolle kävijäprofiilit, jotka teen haastatteluiden ja käytännön havainnoinnin perusteella. Apuna on Pasilassa toimiva asukastalo, jossa toimintaa on ollut neljän vuoden ajan. Sain muutaman avainhenkilön yhteystiedot ja hyviä lähteitä liittyen opinnäytetyöni teoriaosuuteen. Tuntui kaukaiselta ajatukselta alkaa jo heti opintojen alkuvaiheessa työstää opinnäytetyötäni. Toisaalta opintokokonaisuuteni kestää vain puolitoista vuotta, joten on tähän nojaten perusteltua ja järkevää työstää lopputyötä heti alusta alkaen.*

Kävin esittelemässä tammikuussa 2012 hapuilevaa ja alustavaa opinnäytetyöni aikataulua ja ideaa Kalliolan settlementin kansalaistoiminnan johtajalle Matti Rajamäelle ja kehittämissuunnittelija Tuula Immoselle. Kalliolan settlementti on keskeisessä roolissa Matinkylän asukastalon kehittämishankkeessa. Maahanmuuttajakävijöiden tutkiminen koetaan tärkeäksi ja hyödylliseksi. Heitä havainnoida ja tietoja keräämällä saadaan käytännön tietoa, jonka avulla asukastalon toimintaa voidaan kehittää maahanmuuttajakävijöitä paremmin palvelevaksi. Tutkimusluvan opinnäytetyöhöni anoin Matti Rajamäeltä. Esittelin opinnäytetyöni projektisuunnitelman ja kerroin toteuttavani havainnointikertani touko-kesäkuun aikana asukastalossa. Sain hyödyllisen vinkin käydä tutustumassa myös Pasilan asukastaloon, jossa maahanmuuttajien kanssa tehtävä yhteistyö on vakiintuneella ja vankalla pohjalla.

## 6.2 Kylämajan tilat ja ryhmätoiminnot

Aloitin käytännön havainnointini asukastalossa. Projektisuunnitelmassa asettamani aikarajaus loi itselleni hieman paineita. Huoleni osoittautui myöhemmin turhaksi, koska aineistonkeruuta saattoi tarvittaessa suorittaa myöhemminkin, jotta sain luotettavaa havainnointiaineistoa riittävästi.

Tavoitteenani oli siis havainnoida asukastalon toimintaa maahanmuuttajataustaisten kävijöiden näkökulmasta. Kylämajan asukastalon tiloissa on runsaasti maahanmuuttajille suunnattua toimintaa. Havainnointini keskittyi seuraamaan maahanmuuttaja asiakkaiden toimintaa asukastalossa. Hain vastausta tutkimuskysymykseeni: Millainen on Kylämajan maahanmuuttajakävijä?

Asukastalo sijaitsee keskeisellä paikalla Espoon Matinkylässä hyvien liikenneyhteyksien päässä. Asukastalo on fyysisesti kerrostalon kivijalassa oleva. Paikanpäälle löytäminen saattaa tuottaa ensi kertaa tulevalle hieman ongelmia, koska asukastalo ei näy kadulle. Kadulta ei ole opasteita asukastalolle. Paikanpäälle saapuessani voi heti todeta Kylämajan valoisat ja remontoidut tilat. Asukastalo koostuu erilaisista tiloista: eteisestä, olohuoneesta, perhe- monitoimitilasta, työntekijöiden huoneista pitkällä käytävällä, keittiöstä, neuvotteluhuoneesta, terveydenhoitajan huoneesta, itsehoitopisteestä (verenpaineen mittausta, valohoito, rentoutus) ja tietotuvasta. Asukastalon pöydillä ja seinillä on runsaasti infoa ja esitteitä. Asukastalon kävijä tulee eteisestä suoraan olohuoneeseen, jossa voi juoda vaikka kahvit ja tavata muita ihmisiä.

Olohuoneeseen oli ilmestymässä opiskelukollegani organisoima valokuvanäyttely, jossa on maahanmuuttajien ottamia valokuvia aiheena miten he kokevat terveyden merkityksen. Seurasin hetken aikaa maahanmuuttajia valitsemassa kukin valokuvia, jotka he haluavat kuvatekstin kera julkaista. Minuun ei kiinnitetty huomiota asettuessani istumaan asukastalon olohuoneeseen. Ensimmäinen havaintoni oli, että maahanmuuttajataustainen äiti etsii lastansa ympäri asukastaloa. Äiti leikillisesti toruu lastansa löydettyään hänet. Asukastalon toiminta vaikuttaa käynnistyneen mukavasti, näin ympärilläni paljon ihmisiä ja kuhinaa. Kuvailin ympärilläni paljon vieraita kieliä, jotka loivat asukastaloon kansainvälistä tunnelmaa. Asukastalo vaikuttaa matalankynnyksen paikalta tulla tutustumaan ja esimerkiksi istahtaa alas ja päivän lukea lehdet. Radio oli päällä olohuoneessa, jossa istui lisäksi muutama ihminen muun muassa paljon hymyilevä maahanmuuttajavanhus. Leipomoliikkeen mies toi lahjoituksena ison lavan rinkeleitä Kylämajaan.

Asukastalon seinällä on erimaiden lippuja ja asukastalon työntekijä kertoi niiden olevan maahanmuuttaja kävijöiden kansallisuuksia. Lippuja on seinällä lähes 20. Matinkylän maahanmuuttajaväestön viidestä suurimmasta etnisestä ryhmästä on edustettuna ainoastaan Somalia. Ihmettelen missä on Venäjä, Viro, Vietnam ja

Kiina. Itselleni yllätyksenä oli Etelä-Amerikan maiden runsas kirjo. Otoksesta Afrikan maita oli kolme, Lähi-idästä kaksi, Etelä-Amerikasta kolme, Pohjois-Amerikasta kaksi, Aasiasta neljä ja Euroopasta viisi.

Asukastalossa oli paikalla runsaasti ihmisiä. Maahanmuuttajataustaisista kävijöistä erottuvat huivipäiset naiset. Osalla heistä oli lapsia mukanaan. Kellon lähestyessä neljää asukastaloon saapui runsaasti osallistujia eri ryhmiin. Joukossa oli muun muassa läksykerhoihin osallistuvia maahanmuuttajalapsia. Läksykerhot ovat Mannerheimin lastensuojeluliiton järjestämiä. Valtaosaa ryhmistä vetää vapaaehtoinen.

Ryhmät ovat jäämässä kesäkuun alusta kesätauolle, jolloin kerhojen toiminta on supistettua kesäkerhojen muodossa. Havainnointini kannalta oli hyvä nähdä, tapahtuuko maahanmuuttajien kävijämäärissä muutosta verraten kevättä ja kesää. Hahmottelin mielessäni kävijäprofiileita, joita havainnointini tuottaa: lapset, vanhukset, perheet, asukastalon työllistetyt... Havainnoin, että paikanpäällä olevat maahanmuuttajat voi karkeasti jakaa ryhmiin: läksykerho, ajanviete ja kohtaamispaikka. Havainnointikertani lopuksi sovin kahden Kylämajan työntekijän kanssa haastatteluaajan seuraavalle havainnointikerralleni.

Havainnointikertani tuotti runsaasti havainnointimateriaalia. Löysin asukastalon olohuoneesta runsaasti infoa liittyen Kylämajan toimintaan. Kirjasin ylös mitä ryhmiä Kylämajassa on tarjolla. Maahanmuuttajat vaikuttavat aktiivisilta ryhmiin osallistujilta. Asukastalossa vallitsee välitön ja rento tunnelma, joka edesauttaa varmasti eri asiakkaiden välisen vuoropuhelun syntymistä.

### 6.3 Kahden Kylämajan työntekijän haastattelu

Ensimmäisellä havaintokerrallani sain peruskäsityksen asukastalon toiminnasta. Kylämajassa käy runsaasti maahanmuuttajia, joten kävijäprofiilit auttavat kehittämään asukastalon toimintaa maahanmuuttajia palvelevaksi. Toki heille näyttää olevan tarjolla jo nyt runsaasti erilaisia ryhmiä. Aamupäivä näyttää käynnistyneen verkkaisesti asukastalossa. Aamupäivällä asukastalossa ei juuri ollut käynnissä olevia ryhmiä, joka saattoi vaikuttaa kävijämääriin. Olohuoneessa oli tietokoneella somalinainen, joka kuunteli musiikkia Youtubesta. Asukastaloon tuli sisälle aasialaistaustainen nainen, joka jutteli työntekijän kanssa hetken, mahdollisesti kysyen neuvoa ja lähti pian sen jälkeen hymyillen pois. Olohuoneessa

istuskeli lisäksi muutama suomalainen. Maahanmuuttaja tukityöllistetty kasteli kukkia ja järjesteli kahvipöytää. Suomalainen tukityöllistetty siivosi yleisiä tiloja. Asukastalon pöydältä silmiini osui addressi Meri-Matin koulun säilyttämisen puolesta.

Haastattelin kahta Kylämajan työntekijää. Haastattelussa pyrin saamaan heiltä tietoa vastaamaan tutkimuskysymykseeni millaisena he näkevät ja kokevat olevan tyypillisen asukastalon maahanmuuttajakävijän. Muutenkin oli tärkeää kuulla työntekijöiden näkökulmia maahanmuuttajakävijöistä. Aluksi he esittelivät asukastalon toimintaa ja kertoivat käytännöistä.

Keskeisiä Espoon kaupungin sosiaalipalveluiden kumppaneita asukastalossa ovat Kalliolan settlementti, joka työllistää kolme henkilöä sekä Espoon mielenterveysyhdistys, jolla on yksi työntekijä. Kylämajassa on Espoon kaupungin aikuissosiaalityön palveluneuvojan vastaanotto kerran viikossa ja lastensuojelutyön palveluneuvojan vastaanotto kerran viikossa. Heille on erikseen työhuone asukastalon tiloissa, jossa he tapaavat omia asiakkaitaan. Lisäksi asukastalossa on ollut Espoon kaupungin maahanmuuttajatyön palveluneuvojan vastaanotto joka toinen viikko syksystä 2012 alkaen. Palveluohjauksessa käy paljon maahanmuuttajataustaisia asiakkaita hakemassa apua ja kysymässä neuvoa esimerkiksi asumisessa, työ- opiskelulomakkeiden täyttämisessä, viranomaisasioissa. Palveluohjaus tukee myös asiakkaan omaa jaksamista.

Kaiken kaikkiaan Kylämajan toimintaan osallistuu kaudella 2011-2012 seuraavat toimijat (ks. taulukko 1):

Alueen koulut
Espoon helluntaiseurakunta
Espoon järjestöjen yhteisö, EJY ry/Voimanpesä
Espoon kaupunginkirjasto, Kirjasto Omena
Espoon kaupungin nuorisopalvelut; Matinkylä-Olari alue, Nuorten tieto- ja neuvontapiste yESBOx
Espoon kristillinen koulu
Espoon nuorisopoliklinikka Nupoli
Kalliolan settlementti, Asukastalo ja VAHVA-senioriverkosto
Majakka-seurakunta
Matinkylä-Olarin lähipoliisi

Matinkylän asukaspuisto  
 MLL Matinkylä-Olarin yhdistys ry  
 Olari-Seura ry.  
 Olarin ev.lut. seurakunta  
 Pienperheyhdistys ry

#### Taulukko 1. Kylämajan toimintaan kaudella 2011-2012 osallistuvat tahot

Työllistettyjä asukastalossa oli syyskuussa 2012 viisi erilaisilla työsopimuksilla kuten: kuntouttava työtoiminta, työharjoittelu, työelämävalmennus ja palkkatuki. Työllistetyistä yksi on tällä hetkellä maahanmuuttaja. Työllistettyjen joukossa on ollut aiemmin maahanmuuttajat muun muassa Burmasta ja Irakista.

Lisäksi asukastalossa on ympäri vuoden opiskelijoita harjoittelussa, esimerkiksi sosionomeja. Asukastalon tiloja käyttää tällä hetkellä (lokakuu 2012) 35 ryhmää tai toimijaa säännöllisen epäsäännöllisesti. Esimerkiksi Työväenopiston järjestämä ”Osana Suomessa hanketta” suomenkielenkurssi on joka viikko maanantai-torstai ja esimerkiksi jonkin yhdistyksen kokous on kaksi kertaa vuodessa.

Työntekijät kokivat haastavaksi vastata kysymykseen, millainen on tyypillinen maahanmuuttajakävijä. He määrittelivät muun muassa, että maahanmuuttajakävijöinä on paljon lapsia ja nuoria - lähinnä alakoululaisia, naisia, kotiäitejä ja nuoria äitejä lapsineen ja ikäihmisiä. Maahanmuuttajamiehet käyvät asukastalossa harvoin. Omien havaintojeni perusteella yläkoululaisnuoriso käy pääsääntöisesti asukastalon lähistöllä olevassa nuorisotalossa. Matinkylän asukaspuistossa käy paljon myös pikkulapsiperheitä. Päättelen havainnointini perusteella, että asukastalo saattaa toimia maahanmuuttajilla osittain yksinäisyyden poistajana. Työntekijät toivoivat, että asukastalo tukisi maahanmuuttajakävijöiden hyvinvointia ja terveyttä.

Työntekijät kertoivat, että asukastaloon liittyvät ennakkokäsitykset lähiympäristössä voivat liittyä siihen, että paikka koetaan vain vanhuksille ja maahanmuuttajille kohdentuviksi. Tämän stereotypian hälventämiseksi on tärkeää, että Kylämajan kävijät ja toimijat edesauttavat uusien kävijöiden tutustumista. Tehokas informaation levittäjä on esimerkiksi perheiden ja naapurien keskinäinen vuorovaikutus. Kylämajan tilankäyttäjinä ovat myös Matinkylä- ja Olariseurakunnat, jotka osaltaan voivat levittää positiivista tietoa asukastalosta lähiympäristöön. Ristiriit-

toja Kylämajassa ei ole ollut asiakkaiden välillä. Tässä edesauttavat laajat tilat, jonne kaikki mahtuvat sulavasti.

Työntekijät kokivat tärkeäksi, että asukastalossa kulttuurien kohtaaminen välittyy eli syntyy vuoropuhelua kantaväestön ja maahanmuuttajien kesken. Havainnointiini perustuen maahanmuuttajat ja pääsääntöisesti naiset ovat aktiivisia ryhmiin osallistujia ja ryhmissä vuoropuhelua ainakin syntyy. Maahanmuuttaja miesten tavoittaminen on hankalaa.

Asukastalo on matalan kynnyksen toimintaa, jossa jokainen voi aloittaa ryhmän pitämisen, tietenkin aiheen pysyessä asiallisissa normeissa. Asukastalon olohuoneen aloitelaatikoon voi jokainen kävijä esittää toiveita esimerkiksi ryhmätöimintoihin liittyen.

Suosittuja ryhmiä maahanmuuttajien keskuudessa ovat muun muassa suomenkielen opetus, Luetaan yhdessä-ryhmä, kansainvälinen perhekahvila, läksykerho ja naisten keskustelukerho. Maahanmuuttajapalvelun palveluneuvojan info palvelee maahanmuuttajataustaisia kävijöitä torstaisin. Kylämajan tiloja käyttävät muutamat etniset ryhmät omaan toimintaansa. Unkarilaiset- ja bulgarilaiset pitävät viikonloppuisin perhekerhoja, joissa he vaalivat perinteitään ja tapaavat toisiaan yhdessäolon merkeissä. Neda ry, irakilaisnaisten järjestö, on myös käyttänyt Kylämajan tiloja. Asukastalossa toimii tai on toiminut lisäksi somalityöille järjestetty taidekurssi ja venäjänkielinen läksykerho. Runsaan ryhmätarjonnan lomasta työntekijät mainitsevat lisäksi lasten joogaryhmän, salsatanssikurssin ja ompelukurssin, joissa käy maahanmuuttajataustaisia asiakkaita. Useat ryhmät pitävät heinäkuun kesätaukoa ja useita ryhmiä olikin jäänyt jo kesätauolle. Pienperheyhdistys järjestää tiloissa kesäkerhotoimintaa.

Työntekijät suosittelivat minulle maahanmuuttajataustaisen vapaaehtoisen ja tukityöllistetyn haastatteluja ja lupasivat auttaa haastatteluiden järjestämisessä. Koin tämän erittäin positiiviseksi asiaksi ja rohkaisuksi. Maahanmuuttajataustaiselta kävijältä pyrin saamaan käytännönläheistä ja omiin kokemuksiin perustuvaa tietoa. Samalla voin vahvistaa hänellä jo tekemiäni havaintoja.

Itse aloin pohtimaan haastattelun jälkeen miten asukastalon vaikuttavuutta maahanmuuttajien arjen tukemisessa voisi tutkia ja mitata. Olisiko esimerkiksi jatkotutkimus ehdotuksena hyvä, se että maahanmuuttajakävijöitä tutkittaisiin pidempi aika ja samalla vaikuttavuutta voitaisiin arvioida laajemmin ja syvem-

min. Esimerkkinä voisi olla miten suomenkielen oppiminen vaikuttaa maahanmuuttajaäitien sosiaalisten suhteiden luomiseen suomalaisten kanssa. Peilaten maahanmuuttajan suomenkielen oppimista alueellisiin mikro- makro- ja mesotasoihin, asukastalo on mikrotasolla yksilölle eli maahanmuuttajille tärkeä elämää tukeva paikka. Alueellisella mesotasolla asukastalon toiminnoista on hyötyä maahanmuuttajille, joiden avulla maahanmuuttaja voi esimerkiksi asioida itsenäisesti virastoissa. Järjestötoimintaa valtakunnallisella makrotasolla voi harrastaa esimerkiksi pääkaupunkiseudulla.

#### 6.4 Maahanmuuttajakävijän haastattelu

Kesäkuun alussa asukastalo oli saanut selkeästi kesäistä teemaa värikkäine verhoineen ja pöytäliinoineen. Kävijöitä alkoi hiljalleen saapua paikalle. Lasten kesäkerho oli alkamassa kello kymmenen, johon osallistui myös maahanmuuttajataustaisia lapsia. Tiloissa vaikutti olevan kesälomaa viettäviä lapsia ja nuoria jonkin verran.

Haastattelin Magdaa (nimi muutettu), joka on aktiivinen asukastalossa kävijä. Magda on asunut Suomessa kahdeksan vuotta ja on kotoisin Itä-Euroopasta. Hän löysi asukastalon sattumalta käveltyään sen ohi lokakuussa 2011, jolloin tila oli vielä remontin alla. Haastattelu tehtiin englanninkielellä.

Magda on työskennellyt englanninkielisessä päivähoidossa Suomessa. Magda arvostelee suomalaista työtilannetta: Koulutetuilla maahanmuuttajilla on hankaluuksia löytää hyviä oman alansa töitä. Esimerkkinä Magda kertoo opettajasta, joka ryhtyi bussikuskiksi. Vähän koulutetuilla maahanmuuttajilla on paremmat näkymät: he ottavat tyytyväisinä vastaan sitä työtä mitä saavat esimerkiksi siivous tai hampurilaisravintolasta. Työttömäksi jäätyään Magda halusi auttaa asukastaloa tarjoutumalla tekemään töitä esimerkiksi keittiössä, lastenhoidossa, siivouksessa ja ryhmien vetäjänä. Silloinen vastaava ohjaaja kannusti Magdaa ryhtymään englannin kielen ryhmän vetäjäksi.

Magdan piti englannin kielen ryhmää puolisen vuotta. Ryhmän osallistujamäärä vaihteli kahden ja kuuden välillä. Ryhmässä oli kaksi miestä. Magda vahvistaa, että englanninkielellä pärjää Suomessa melko hyvin esimerkiksi asioiden hoitamisessa, mutta ”sosiaalinen elämä vaatii useimmiten suomenkielen hallintaa.”

Magdalla on usein oma lapsi mukana asukastalossa. Magda kokee asukastalon avoimeksi ja valoisaksi. ”Ovet saa lukkoon ja paikka on turvallinen lapsille.” Ainoana puutteena hän näkee puuttuvan kunnollisen pihan. Asukastalon läheisyydessä oleva asukaspuisto vie kävijöitä kesäisin. Magda kertoo, että vie oman aikansa, että ihmiset löytävät asukastalon ”suomalaiset ovat kesällä hyvällä säällä ulkona ja maahanmuuttajat pysyttelevät talvella kylmällä säällä kotona.” Magda vahvistaa tiedon, että maahanmuuttajien keskuudessa sana asukastalosta leviää nopeasti. Magdan mukaan se ehkäisee sosiaalista eristäytymistä.

Magda kuvasi tyypillisen maahanmuuttajakävijän: ryhmiin osallistujaksi ja lasten hoitoa hyödyntäväksi. ”Joku joka ottaa osaa johonkin, -vapaaehtoinen, kurssille osallistuja, apua tarvitseva.” Magda on huomannut maahanmuuttajamiesten vähäisen kävijämäärän asukastalossa. Miesten ryhmälle voisi olla tilausta. He voisivat käydä esimerkiksi: keilaamassa, kalassa ja jalkapallo-ottelussa. Ryhmienvetäjistä on puutetta. Työssäkäyvät eivät jaksaa, joten eläkkeellä olevia tai heitä joilla on aikaa, voisi motivoida ja kannustaa ryhmienvetäjiksi.

Haastattelun Magda koki mielekkääksi ja toivoi hänen näkemyksistään olevan hyötyä opinnäytetyöhöni. Haastattelu oli kaikin puolin rentoa ja vapautunutta keskustelua. Oman haasteen toi englanninkielen käyttäminen haastattelussa. Magdalta saatu tieto maahanmuuttajan näkökulmasta vahvisti omia havaintojani asukastalon kävijöistä. Miehiä käy vähän, ryhmiin osallistujia on paljon, lasten hoidon järjestäminen asukastalon tiloissa koetaan erittäin hyödylliseksi. Asukastalo tuo asukkaiden elämään sisältöä ja ehkäisee sosiaalista eristäytymistä.

Haastattelun jälkeen oloni oli hieman sekava. Päällimmäisenä ajatukseni oli lause, joka liittyi tutkimuskysymyksen tarkentamiseen: tarkoituksena on tuottaa tietoa. Aloin pohtimaan, mitä se todella tarkoittaa. Riittävätkö rahkeeni ja aika-  
tauluni tuottamaan tarpeeksi laadukasta havainnointitietoa. Esimerkiksi Hautaniemi (2004) tutki somalinuorison kasvua ja elämää useiden vuosien ajan ennen kuin julkaisi havainnoistaan laajahkon materiaaliin perustuvan kirjan. Kirjansa alussa, Hautamäki kuvaa tutkimuksen olevan tutkijan matka. Siihen nojaten voin todeta, että tämä tutkimus on oma matkani, joka kestää sen aikaa kunnes havaintoni maahanmuuttajista Kylämajassa alkaa muodostaa saturaation mukaisesti samankaltaista tietoa.

## 6.5 Pasilan asukastalovierailu ja työntekijän haastattelu



Jotta saisin laajempaa näkemystä ja kokemuspohjaa kävijäprofiileihin, päätin käydä tutustumassa Pasilan asukastaloon joka on ollut toiminnassa vuodesta 2008. Asukastalon sijainti on hyvä ja keskeinen. Asukastalo sijaitsee talon kivijalassa samankaltaisesti kuin Kylämaja Matinkylässä. Sisäänkäynnin edustalle istuskeli kolme iäkkäämpää maahanmuuttajamiestä kuluttamassa aikaa. He kaikki hymyilivät minulle. Astuin sisälle asukastaloon. Eteisessä ja aulassa oli paljon värikkäitä ja informaatiota tarjoavia esitteitä ja kutsuja. Somalinaiset pitivät aulassa kahvilaa. Ehdin olla sisällä alle minuutin, kun minulta kysyttiin, etsinkö jotakuta tai miten minua voisi auttaa. Minut ohjattiin ystävällisesti asukastalon työntekijän huoneeseen. Olin edellisellä viikolla soittanut ja sopinut tutustumiskäynnistä. Pasilan asukastalon kävijöistä käytän myös termiä asiakas.

Pasilan asukastalo on erittäin vireä ihmisten kohtaamispaikka. Asukastalossa on vakiintunut ja laaja viikko-ohjelma, jossa on toimintaa myös viikonloppuisin. Asukastalon tiloja käyttäviltä yrityksiltä ei peritä maksua ja tilankäyttäjänä on esimerkiksi Pasila-seura. Hyvä esimerkki on tilan hyödyntäjäksi sattumalta tullut ikääntyvien maahanmuuttajien ryhmä, jonka oma tila on remontissa. He ovat kokeneet tilan vastaavan tarpeitaan erinomaisesti ja on todennäköistä, että he eivät alkuperäiseen tilaansa enää palaa.

Asukastalon on otettu mukaan Itä-Pasilan kehittämisohjelmaan, joka osaltaan osoittaa, että toiminta on vakiintuneella pohjalla ja asukastalo on nivoutunut osaksi Itä-Pasilaa. Asukastalo pyrkii yhteistoiminnallisuuteen asiakkaiden ja kaupunginosan asukkaiden kanssa, jolla pyritään saattamaan alueen toimijoita ja asukkaita yhteen. Asukastalo järjestää runsaasti kulttuuritoimintaa esimerkiksi teatteriesityksiä ja kyläjuhlia lähiympäristössään.

Asukastalossa on työllistettynä vertaistukiohjaaja, joka operoi pääsääntöisesti arabian ja somalian kielillä. Hänen lisäksi talossa toimii kaksi palkkatuella olevaa vertaistukiohjaajaa. Vertaistukiohjaaja auttaa ja opastaa jalkautuvalla työotteella ja ”tarvittaessa kädestä pitäen” maahanmuuttajia esimerkiksi virasto- ja terveystalveluiden käytössä. Pasilan asukastalon työntekijä kertoo, että instanssit ovat usein haluttomia tilaamaan tulkkia paikalle maahanmuuttaja asiakkaalle, jolloin väärinymmärrysten mahdollisuus on suuri. Tämä voi osaltaan lisätä maahanmuuttajien eriytymistä, huonoa Suomi-kuvaa ja syrjintää.

Asukastalolla on runsas maahanmuuttajataustainen kävijäkunta. ”Länsi- ja Itä-Pasilan sanotaan olevan Helsingin kansainvälisimmät kaupunginosat.” Asukasta-

lon lähellä sijaitsee Helsingin suuri moskeija, mikä osaltaan tuo kaupunginosaan paljon muslimeita ja heistä käy paljon asukastalon asiakkaina. Maahanmuuttajia saapuu asukastalolle ympäri pääkaupunkiseutua. Vastaanottokeskuksista tulee paljon maahanmuuttajia asiakkaisiksi. Työntekijälle avaintekijöitä on ymmärtää somali- arabia- ja muslimikulttuuria. Musliminaiset ovat kuvanneet asukastaloa turvapaikakseen, jossa saa olla vapaa ilman huntua naisten kesken. Maahanmuuttaja-asiakkaiden ryhmätoiminnot on pääsääntöisesti järjestetty miesten ja naisten ryhmille, käytäntö on sama kuin moskeijoissa. Ryhmätoiminnoista saatu kokemus on osoittanut, että haasteena on ollut ajoittain synnyttää sosiaalista kanssakäymistä eri etnistä alkuperää edustavien osallistujien välille. Se on ymmärrettävää, jos yhteistä kieltä ei ole kommunikointiin. Eri kulttuureista tuleville yhteinen kieli Suomessa on lähes poikkeuksetta suomi tai englanti.

Työntekijälle on tärkeää saavuttaa maahanmuuttajien luottamus, jolloin yhteistyö mahdollistuu. ”Ääriesimerkki voi olla, että mies ei päästäisi vaimoaan tai teini-ikäisiä tyttäriään retkille tai osallistumaan ylipäättänsä mihinkään kodin ulkopuoliseen toimintaan, jollei luottamusta olisi asukastaloon.” Sukupuolisensitiivinen työote on tärkeää. Tällä vahvistetaan lapsen ja nuoren identiteettiä olla oma itsensä ja samalla edesautetaan tasa-arvoa ja tuetaan sosiaalisia - ja elämänhallintataitoja.

Työntekijä kuvaa tyypilliseksi maahanmuuttajataustaiseksi asiakkaaksi maahanmuuttajaäidin ja ikäihmisen. ”Asukastalon arvoihin kuuluu, ettei ovesta sisään tulijalta kysytä kuka olet ja mistä tulet, joten tyypillinen asiakas on vaikea kuvata.”

Haastattelun jälkeen kiersin katsomassa asukastalon tilat. Asukastalo on tilavanoloinen, mutta ajoittain runsas kävijämäärä saa tilat käymään ahtaiksi. Asukastalon tiloista erilaisia huoneita järjestää toimintaa ja kokoontua, esimerkiksi atk-huone ja askartelutila. Asukastalo on saanut paljon huonekaluja ja tavaroita lahjoituksena, jotka ovat luomassa boheemia ja rentoa fiilistä. Käytännöllisenä ja kekseliäänä ratkaisuna asukastalossa on tytöille ja pojille omat huoneensa, jossa he voivat viettää aikaa ja kokoontua.

Pasilan asukastalo käynnin jälkeen pyörittelin mielessäni millainen vaikutus asukastaloilla on yhteiskunnan näkökulmasta maahanmuuttajiin. Ovathan ne tärkeitä kolmannen sektorin toimijoita, jotka edistävät maahanmuuttajien kotoutumista. Asukastalojen matalan kynnyksen palvelut toimivat maahanmuuttajien kotou-

tumista tukien. Esimerkiksi maahanmuuttajavanhuksille asukastalot ovat merkityksellisiä arjen rytmittäjänä ja aktiviteettien tarjoamisessa. Vihantola Jaakkolan raportissa (2002. 21) painottaa aktiviteettitoiminnan vahvistavan maahanmuuttajavanhusten itsetuntoa ja lisäävän tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta. Samalla asukastalot tukevat maahanmuuttaja vanhusten omatoimisuutta ja ehkäisevät eristäytymistä. (Jaakkonen 2002.9

## 6.6 Työharjoittelijan haastattelu

Olin suunnitellut työharjoittelijan haastattelun viimeiseksi havainto- ja haastattelukerrakseni. Haastattelut ja havainnot ovat alkaneet toistamaan samankaltaisia tuloksia. Haastattelin afrikkalaistaustaista tukityöllistetty Noraa (nimi muutettu). Nora on asunut Suomessa 15 vuotta. Hän on naimisissa ja hänellä on neljä teini-ikäistä lasta. Nora on suorittanut peruskoulun ja ollut työelämävalmennuksessa. Nora on yhdeksän kuukauden työharjoittelussa asukastalossa. Työharjoittelu voi olla mahdollinen portti työelämään. Kylämajassa aikaisemmin harjoittelussa ollut burmalainen on nyt kaupassa harjoittelijana. Noraa kokee elämässään tärkeäksi kodista ja lapsista huolehtimisen.

Noran työ asukastalossa koostuu asiakkaiden ohjaamisesta ja auttamisesta. Lisäksi hän osallistuu käytännön toimintojen pyörittämiseen kuten kahvipöydästä huolehtimiseen. Nora puhuu neljää kieltä (suomi, englanti, somalia, arabia) ja toimii ajoittain tulkkausapuna maahanmuuttajille esimerkiksi asunto- ja sosiaaliasioissa. Nora määrittelee Kylämajan maahanmuuttajakävijöiksi ”naisen lapsen kanssa ja ikäihmiset.” Ikäihmiset eivät usein osaa suomenkieltä juuri ollenkaan ja he tarvitsevat apua esimerkiksi ulkomaalaisvirastossa ja passiasioissa. Lisäksi Nora kertoo, että läksykerhoissa ja kesäkerhoissa käy paljon maahanmuuttajien lapsia. Nora kertoo, että miestyöntekijöitä kaivattaisiin lisää, jolloin maahanmuuttajamiesten saattaisi olla helpompi osallistua ryhmiin ja hakea tarvitsemaansa apua.

Haastattelun lopuksi kiertelin hetken aikaa Kylämajan tiloissa. Olohuoneen seinälle keskeiselle paikalle oli ilmestynyt opiskelukollegani organisoima maahanmuuttajien valokuvanäyttely. Valokuvien teksteissä kuvataan talven ja pimeyden olevan vaikeaa aikaa. Yhdessäolo on tärkeää. Ilmaista terveydenhuoltoa arvostetaan, mutta ajansaamisen vaikeutta kritisoidaan.

Noran haastattelun jälkeen mieleeni juolahti jatkotutkimus-ehdotus omalle työleni. Seuraavaksi voitaisiin tutkia asukastalon konkreettisia hyötyjä maahanmuuttajille. Pintapuolisesti ajateltuna asukastalo toimii maahanmuuttajien arjen tukemisessa, mutta miten sitä voisi syventää ja kehittää? Maahanmuuttajien kävijäprofiilien perusteella voisi valita tutkittavia henkilöitä, joita haasteltaisiin vaikka kolmen vuoden päästä heidän aloitettuaan käymään asukastalossa. Esimerkiksi työelämä-valmennuksessa ollutta maahanmuuttajaa voitaisiin haastatella miten hän on kokenut työharjoittelujakson Kylämajassa vaikuttaneen töiden saamiseen.

## 6.7 Kylämajan työntekijän tapaaminen

Keväällä suorittamastani havainnoinnista opinnäytetyöni on edennyt kesän ja alkusyksyn aikana huomattavasti. Asiakasprofiilit olivat muodostuneet ja lopputyöni alkanut muotoutumaan kohti lopullista muotoaan. Asiakasprofiilien luotettavuuden arvioimiseksi kävin vielä esittelemässä ne Kylämajan työntekijälle ja pyysin häntä kommentoimaan asiakasprofiileita ja mahdollisesti lisäämään, jos olen jättänyt jotain tärkeää ja olennaista huomaamatta. Lisäksi koin tärkeäksi, että ennen työni julkaisemista näytin heille puhtaaksi kirjoittamani haastattelun, joka lisää tulosten ja havainnointini läpinäkyvyyttä. Sovimme, että Kylämajan työntekijät käyvät ajan kanssa läpi viikkopalaverissaan luomani kävijäprofiilit ja työntekijöiden haastatteluraportin ja he laittavat minulle sähköpostilla palautteensa.

Sain työntekijältä hyödyllisiä tarkennuksia ja lisäyksiä asiakasprofiileihin. Esimerkiksi tilanvuokraajat käyttävät asukastaloa lähes pelkästään viikonloppuisin, jolloin Kylämajan työntekijöiden ja tilavuokraajien kesken ei synny vuorovaikutusta, koska Kylämajassa työntekijät ovat paikalla arkisin.

Asukastalossa syksyn ryhmätoiminnot olivat käynnistyneet suurella kävijämäärällä ja ryhmissä on paljon maahanmuuttajataustaisia asiakkaita. Työväenopisto on alkanut järjestää asukastiloissa suomenkielen opetusta, joka on ollut erittäin suosittua. Ryhmiin on ollut parhaimmillaan kolminkertainen määrä halukkaita suhteessa siihen, miten paljon voidaan ottaa mukaan osallistujia. Alkusyksystä asukastalon tiloissa on aloittanut maahanmuuttajille palveluohjausta kerran kahdessa viikossa tarjoava ulkomaalaispalveluiden työntekijä. Työntekijälle pitää

varata aika erikseen ja hän on paikalla kerrallaan kaksi tuntia vaikka tarvetta olisi pidemmällekin vastaanottoajalle.

Pohdin, miten asukastalon henkilökunta pystyy ammattitaitonsa puolesta vastaamaan maahanmuuttajakävijöiden tarpeisiin ja mikä on oman elämäkokemuksen merkitys maahanmuuttaja-asiakkaita kohdatessa. Monikulttuurinen asiakas-kunta on kasvussa ja heijastuu täten myös palveluntuottajien palvelutarjontaan. Henkilökunnalla tulee olla valmiudet kohdata tasavertaisesti maahanmuuttajat.

## 6.8 Kylämajan työntekijöiden palaute

Sain sähköpostilla Kylämajan työntekijöiden arvion kävijäprofiileista ja haastattelusta. Työntekijät eivät käytä asukastalossa asiakkaan käsitettä vaan puhuvat kävijöistä. Muokkasin tutkimuskysymykseni asiakas-käsitteen tilalle kävijä. Työntekijät olivat oivasti ottaneet mukaan tekstini tarkasteluun myös kehittämissuunnittelijan. Työntekijät kaipasivat tarkennuksia havaintoihini ja korjasivat asiavirheitä. Päivitin haastattelua heidän tietojensa perusteella. Työntekijät tekivät hyviä huomioita kävijäprofiileihini liittyen. Heille lähettämäni materiaali oli hieman irrallinen tutkimusprosessin kokonaisuudesta, koska pyysin palautetta vain kävijäprofiileista ja työntekijöiden haastattelusta. Toisaalta opinnäytetyöni ollessa valmis, työntekijät pääsevät tutustumaan siihen paremmin. Työntekijät toivoivat minulta enemmän perusteluita havainnoilleni ja toivoivat syvempää tietoa asukastalosta. Korostin, että luomani kävijäprofiilit perustuvat omiin havaintoihini ja haastatteluihin. Olin asukastalossa vain havainnoijan ja haastattelijan roolissa, ikään kuin vierailijana, joka kuvailee näkemäänsä. Havaintojeni ja haastattelujen perusteella luomani kävijäprofiilien laatimisessa olen hyödyntänyt myös Pasilan asukastalon työntekijän haastattelussa saamiani tietoja.

## 7 Asukastalo Kylämajan maahanmuuttajien kävijäprofiilit

Matinkylän asukastalossa havainnointi, tutustuminen Itä-Pasilan asukastaloon ja työntekijöiden ja maahanmuuttajien haastattelemine oli erityisen mielenkiintoista ja haastavaa. Haasteena oli suorittaa riittävä määrä haastatteluja ja havainnointia, jotta tutkimustuloksena luomani asiakasprofiilit ovat luotettavia. Korostan, että tutkimustulokseni ovat omien havaintojeni pohjalta toteutettuja ja joku toinen tutkija voisi saada erilaista tutkimustulosta.

Kävijäprofiilien esimerkkikävijä on muodostunut havaintojen ja haastattelujen perusteella. Kuvitteellisista kävijöistä on vaikea yksilöidä yksittäistä kävijää ja siinä voi olla yhdisteltynä usean eri havainnointikerran ja haastattelun tietoja. Kuvitteellinen kävijä voi olla myös esimerkki siitä millainen kävijä sopisi kävijäprofiiliin. Kävijäprofiilien tarkoitus on herätellä ajatuksia ja luoda mielikuvaa maahanmuuttajakävijöistä ja siitä millaisia he ovat tai voisivat olla. Kuvitteelliset käyttäjät elävöittävät kävijäprofiilia.

## 7.1 Kotiäiti



Kuva 2. Lastenvaunuja.

Maahanmuuttaja kotiäiti on usein somalinainen. Äideille ja lapsille on järjestetty asukastalossa hyvin molemmat osapuolet huomioonottavaa toimintaa.

Asukastalon kansainvälinen perhekahvila on suosittu maahanmuuttajaäitien keskuudessa. Pasilan asukastalon työntekijä kuvaa erään maahanmuuttaja-äidin kuvanneen ”asukastalon olevan turvapaikka äideille, jossa voi olla ilman hun-tua.” Kylämaja on sosiaalinen kohtaamispaikka maahanmuuttajaäideille ja hei-

dän lapsilleen. Asukastalossa on turvalliset tilat, jossa lapset voivat leikkiä vapaasti. Olohuoneen vieressä on monitoimitila, jossa on lapsille leluja ja leikkivälineitä. Äidit saavat toisiltaan vertaistukea ja tietoa arjen ja käytännön asioista. Usein maahanmuuttajaäidit tulevat kulttuureista, joissa keskinäinen vuorovaikutus on runsasta, joten asukastalo toimii heille yhteisenä kokoontumispaikkana.

*Lola 23 vuotta, naimisissa, neljä lasta*

*Kotiäiti Lola on toisen polven somalimaahanmuuttaja ja hän asuu kolmiossa Matinkylässä miehensä ja neljän lapsensa kanssa. Samassa taloudessa asuu myös Lolan äiti ja hänen miehensä veli vaimoineen. Kolmion tilat ovat ahtaat yhdeksälle ihmiselle ja Lola tykkääkin oleskella ja viettää aikaansa Kylämajassa ystäviään tavaten ja ryhmiin osallistuen. Lola on aktiivinen maahanmuuttajaäiti, joka käy Kylämajassa lähes päivittäin. Lolan mies työskentelee bussinkuljettajana ja kantaa vastuun perheen elättämisestä somaliperinteen mukaisesti. Lola vastaa kodinhoidosta ja lasten kasvatuksesta. Lola kokee käytännölliseksi sen, että asukastalossa lapset ja aikuiset voivat olla keskenään tiiviissä vuorovaikutuksessa. Lola puhuu hyvin suomea ja hän auttaakin muita maahanmuuttajia tarvittaessa arjen eri asioiden hoitamisessa.*

## 7.2 Ryhmiin osallistuja



Kuva 3. Asukastalonryhmien esitteitä.

Tämä kävijäprofiili muodostui tarkkailemalla ryhmiin osallistuvien maahanmuuttajia: ovatko he pääsääntöisesti naisia vai miehiä? Tähän perustuen voin todeta, että maahanmuuttajanaiset ovat aktiivisia ryhmiin osallistujia. Maahanmuuttajat kertoivat haastattelussa, että varsinkin työttömillä maahanmuuttajanaisilla on runsaasti vapaa-aikaa, jonka he saattavat haluta kanavoida opiskeluun tai itsensä kehittämiseen. Asukastalon työllistetty vahvisti haastattelussa, että maahanmuuttaja naisilla on usein enemmän vapaa-aikaa kuin miehillä, jos otetaan näkökulmaksi, että mies toimii perheen elättäjänä ja nainen hoitaa kotia ja lapsia. Maahanmuuttaja naiset osallistuvat Kylämajassa muun muassa seuraaville kursseille: suomenkielen opetus somalinaisille, luetaan yhdessä ryhmä, naisten keskustelukerho, käsityökurssi, salsatanssi ja ompelu kurssi.

Haastatteleman maahanmuuttaja vahvisti, että maahanmuuttaja naiset saavat elämäänsä runsaasti sosiaalista kanssakäymistä ryhmistä ja ryhmissä voi vahvistaa ja opiskella esimerkiksi suomen tai englanninkielen taitoja.



Asukastalossa on suljettuja ja avoimia ryhmiä. Suljettuihin ryhmiin on etukäteen valittu osallistujat. Suljettuihin ryhmiin osallistuvat ovat sitoutuneet käymään ryhmissä. Sitoutumista voi edesauttaa pienen maksun kerääminen ennen ryhmän aloittamista. Esimerkiksi työväenopiston suomen kielen kurssi kestää koko syksyn ja maksaa tältä ajalta kymmenen euroa osallistujalta. Osallistujat ovat valittu etukäteishaastatteluilla, joissa kartoitetaan suomen kielen osaamisen lähtötaso. Avoimiin ryhmiin voi osallistua kuka tahansa. Maahanmuuttajataustaiset naiset kertoivat haastattelussa kokevansa asukastalon verkostot tärkeäksi itselleen.

*Oksana 38 vuotta, eronnut, ei lapsia*

*Miehensä työn perässä aluksi Suomeen muuttanut Oksana jäi tammi-kuussa 2011 työttömäksi teollisuussiivojaan työstä firman supistaessa henkilöstöään. Itä-Euroopasta kotoisin oleva Oksana löysi asukastalon ystävän suosituksella. Oksana aluksi arasteli asukastalon tutustumisessa, koska hän ei osaa kunnolla suomen kieltä. Asukastaloon tutustuessaan hän huomasi ilmoitustaululla suomenkielisen keskustelukerhon ilmoituksen. Oksana tiedusteli Kylämajan työntekijältä ryhmästä ja rohkaistui käymään tutustumassa avoimen ryhmän toimintaan. Pian Oksana huomasi viihtyvän ryhmässä ja hänen suomen kielen osaamisensakin on kehittymään päin. Oksanalla on suunnitelmissa osallistua myöhemmin syksyllä alkavalle salsatanssikurssille ja haaveissa on myös kehittyä ruuanlaittajana ja osallistua kokkauskurssille. Oksana on käynyt alkusyksystä työhaastattelussa toimistosiivojan työtehtävään. Työ olisi osaaikaista, joka mahdollistaisi Oksanan osallistumisen Kylämajan ryhmiin.*

### 7.3 Maahanmuuttajataustainen työllistetty



Kuva 4. Maahanmuuttajataustainen työllistetty.

Tämän kävijäprofiilin alle voi myös mainita liittää maahanmuuttajat, jotka ovat tarjoutuneet auttamaan asukastalon arjen toiminnoissa, vetämään asukasryhmiä ja avustamaan muita kävijöitä. Työsopimus on yleensä 3-9 kuukautta kerrallaan. Maahanmuuttajatyöllistetty toimii tulkkausapuna ja asiointiapuna ja on hyödyllinen asukastalon yleishöylä. Maahanmuuttajien työllistäminen voi olla ennaltaehkäisevä toimenpide lähivuosille isojen ikäluokkien jäädessä eläkkeelle. Työharjoittelu voi olla hyödyllinen portti työelämään. Asukastalossa työharjoittelussa ollut maahanmuuttaja työskentelee tällä hetkellä esimerkiksi ruokakaupassa. Työllistetty voi olla erilaisilla työsopimuksilla asukastalossa: esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa, työharjoittelussa, työelämävalmennuksessa tai palkkatuella.

Työnkuvaan kuuluu siivousta, keittiötyötä, asiakkaiden ohjaamista ja auttamista. Työsopimus on usein määräaikainen ja pituudeltaan pääsääntöisesti kuusi tai yhdeksän kuukautta. Maahanmuuttajataustainen työharjoittelija voi toimia yhdyshenkilönä suomalaisten ja maahanmuuttajien välillä. Työharjoittelun työsopimus ei juuri vaikuta työllistetyn työnkuvaan. Työt ovat heillä kaikilla samankal-

taisia. Työllistetyt valitaan asukastaloon Espoon mielenterveysyhdistyksen yhdyshenkilön ja työvoimatoimiston yhteistyöllä.

### *Ling 30 vuotta*

*Ling on asunut Suomessa kaksi vuotta. Aasialainen Ling saapui maahan turvapaikanhakijana ja on edelleen maassa väliaikaisen oleskeluluvan voimin. Ling on sinkkunainen ja hän asuu sukulaisensa luona. Lingin tavoitteena on asukastalossa tapahtuvan työharjoittelun myötä saada työkokemusta ja löytää tulevaisuudessa vapailta työmarkkinoilta englanninkielistä asiakaspalvelutyötä. Ling elää toimeentulotuen varassa ja hän tarvitsee vakituisen työpaikan, jotta voi hakea pysyvää oleskelulupaa Suomesta. Ling on pitänyt työharjoittelujaksostaan Kylämajassa. Työvoimatoimisto on väläytellyt palkallisen oppisopimustyöpaikan mahdollisuutta tulevaisuudessa, koska Ling on osoittanut erinomaista motivaatiota työharjoittelussaan.*

#### 7.4 Ikääntynyt maahanmuuttaja



Kuva 5. Kyltti asukastalossa.

Havainnointini perusteella voidaan todeta, maahanmuuttajavanhus hakee usein asukastalosta ajanvietettä ja sosiaalista toimintaa. Asukastalolla käyminen ehkäisee yksinäisyyden tunnetta ja luo henkilölle tunteen ”kuulun ja olen osa jotakin.” Kylämajan olohuoneessa istuskeli jokaisella havainnointikerralla jossain vaiheessa maahanmuuttajavanhus. Ikääntyneet maahanmuuttajat eivät osaa usein suomenkieltä ja tarvitsevat apua käytännön asioiden hoidossa. Luku- ja kirjoitustaidon vahvistamisessa Kylämajan ryhmätoiminnot saattaisivat palvella hyvin ikäihmisten tarpeita. Maahanmuuttaja vanhukset ovat potentiaalinen iso kävijäryhmä: miten tavoitetaan lisää kävijöitä? Maahanmuuttajavanhusten hiljaisen tiedon hyödyntäminen asukastalon palveluiden kehittämisessä on yksi kehittämis ehdotus.

*Gurban 68, vuotta, leski.*

*Kesällä leskeksi jäänyt Gurban löysi asukastalon sattumalta kävellessään sen ohi. Kiintiöpakolaisena Suomeen 1990-luvulla entisestä Neuvostoliitosta vaimonsa kanssa saapunut entinen kaivostyöläinen Gurban on elänyt Suomessa hyvin pienessä elinpiirissä. Hän elää niukasti toimeentulo- ja asumistuella, joista ei juuri jää pakollisten menojen jälkeen paljoa käteen. Gurban on ensimmäisiä Matinkylään muuttaneita maahanmuuttajia ja hän on asunut samassa pienessä vuokrayksiossa maahan saapumisestaan asti. Gurban muistelee lämmöllä kahden sadan markan vuokraa, joka hänellä oli aluksi. Gurban ei osaa lukea tai kirjoittaa ja hänen asioimisensa vi-rastoissa on hankalaa kielitaidon puutteen vuoksi. Gurban on saanut apua arjentoimintoihinsa Kylä-Majan työntekijöiltä. Gurban sai työntekijöiltä tietää muun muassa, että hän voi sosiaalitoimesta anoa itselleen matkakorttia, jonka avulla hän pääsisi käymään myös Pasilan asukastalon ikääntyneiden maahanmuuttajien ryhmässä kerran viikossa.*

## 7.5 Tilankäyttäjä



Kuva 6. Asukastalon olohuone.

Tämän kävijäprofiilin nimeäminen oli haasteellista ja se poikkeaa muista kävijäprofiileista, koska se voi edustaa isompaa ryhmää tai se voi tarkoittaa yksittäistä maahanmuuttajaa, joka on varannut osan asukastalosta itselleen ja muille. Joka tapauksessa voidaan sanoa, että muutamat maahanmuuttajaryhmät ovat löytäneet asukastalon kokoontumispaikakseen. Tilat sopivat hyvin esimerkiksi asukasyhteisö- ja verkostotapaamisiin sekä monenlaisiin kerho- ja muihin toimintoihin. Tiloja käyttävät maahanmuuttajista aktiivisesti bulgarialaiset ja unkarilaiset. Kylämajan tiloja on hyödyntänyt toiminnassa myös Neda-irakilaisnaisten järjestö.

Tilanvuokraajat voivat omalta osin olla luomassa lähiympäristöön positiivista kuvaa asukastalosta. Asukkaat ja eri toimijat voivat varata tiloja käyttöönsä ja saada Kylämajan avaimen panttia vastaan. Esimerkiksi eräs maahanmuuttajaisä oli varannut asukastalosta tilan, jossa järjesti lapselleen syntymäpäiväjuhlat. Tilanvuokraajat ovat usein viikonloppukäyttäjiä, jolloin keskinäinen vuorovaikutus työntekijöiden ja tilanvuokraajien välillä on vähäistä, koska työntekijät ovat paikalla asukastalossa arkisin.

### *Bulgarialainen kulttuurinedistämiskerho*

*Bulgarialaisilla oli pitkään haussa Espoon alueelta toimitila, jossa he voisivat kokoontua. Ongelmana oli toimitilojen vuokrahinnat, jotka ovat korkeita. Paikallislehdestä kerhon puheenjohtaja huomasi Kylämajan asukastalon avautuneen Matinkylään. Tutustessaan asukastaloon hän sai työntekijöiltä tietoa, että asukastalon toimitiloja voi vuokrata maksutta. Näin sai alkunsa Kylämajan ensimmäinen tilanvuokraajaryhmä, joka käyttää asukastilan kokoushuonetta sunnuntaiaamupäivisin oman kulttuurinsa vaalimisessa.*

#### 7.6 Satunnainen kävijä



Kuva 7. Asukastalon sisäänkäynti.

Satunnainen kävijä tulee Kylämajaan tutustumaan tai hakemaan apua tai neuvoa. Hän on löytänyt paikalle kenties asukastalossa käyneen naapurin tai ystävän kautta? Ehkä hän on ajatellut pistäytyä käymään sisällä kävellessään siitä ohi tai huomannut Kylämajan mainoksen kauppakeskus Iso-Omenan ilmoitustaululla.



Satunnainen kävijä voi olla myös asiakas, joka käy asukastalolla satunnaisesti lukemassa päivänlehdet ja juomassa kupin kahvia.

*Virolainen ammattikoululainen 16-vuotias Marek löysi asukastalon kesällä läheisen nuorisotilan ollessa suljettuna. Hän käy silloin tällöin asukastalolla lukemassa päivän lehden ja juomassa kupin kahvia.*

*Brasiliasta kotoisin oleva 50-vuotias Maria ihastui ensikäynnillään asukastalon rentoon tunnelmaan ja suunnittelee aloittelevansa vetämään rumpukurssia asukastalossa.*

*Thaimaalainen 28-vuotias Funi asuu asukastalon vieressä ja käy maksamassa verkkopankissa laskunsa asukastalon olohuoneessa.*

*Tuttavansa suosituksesta Intialainen 34-vuotias Jemes sai apua suomalaisen ajokorttihakemuksen täytössä Kylämajan henkilökunnalta.*

## 8 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Tein yhteensä viisi haastattelua ja seitsemän havainnointikertaa muodostaessani kävijäprofiileita. Haastatteluissa sain työntekijöiden, maahanmuuttajataustaisen työharjoittelijan ja asukastalossa kävijän mielipiteet ja näkemykset kuuluviin. Materiaalin pohjalta loin kuusi kävijäprofiilia, jotka ovat aakkosjärjestyksessä: ikääntynyt maahanmuuttaja, kotiäiti, maahanmuuttajatyöllistetty, ryhmiinosallistuja, satunnainen kävijä ja tilankäyttäjryhmä. Lisäksi havainnointien ja haastattelujen perusteella muodostin myös puuttuvia tai vähemmistössä olevia käyttäjäprofiileja.

Oma tulkintani havainnointiin perustuen on, että ryhmätoiminnot on osoitettu pääsääntöisesti naisille. Miesnäkökulmasta katsoen on haaste nähdä mies osallistumassa esimerkiksi salsatanssiin tai käsityökurssille. Miehet ja naiset eri ryhmissä voi johtaa muun muassa muslimikulttuurista, jossa miehet ja naiset ovat esimerkiksi erillään moskeijoissa.

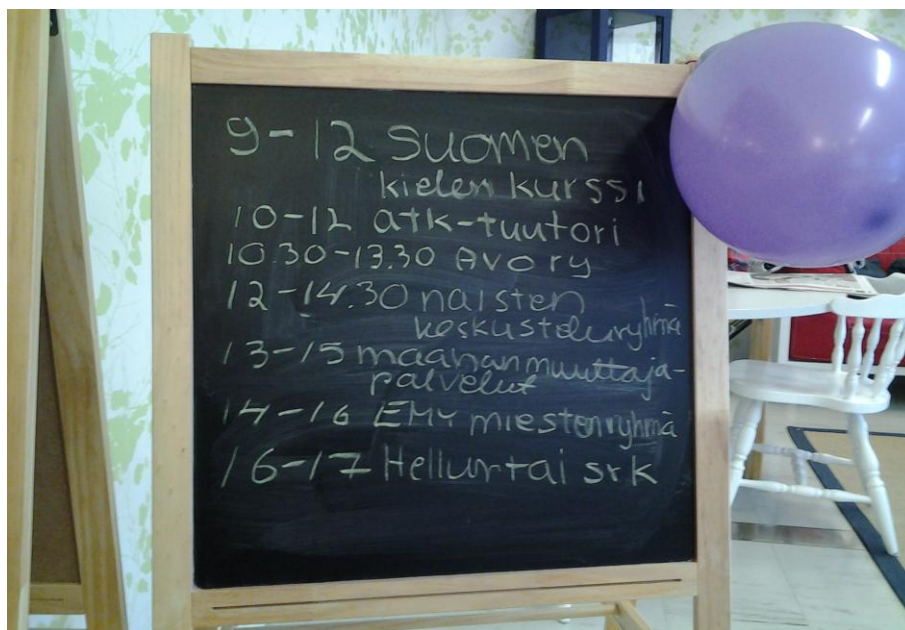
Yksi jatkotutkimushaaste voisikin olla miksi maahanmuuttajamiehet ovat vähemmistönä kävijöinä asukastalossa. Voisiko se johtua siitä, että usein maahan-



muuttajaperheessä mies toimii perheen elättäjänä ja saattaa olla töissä asukastalon ollessa auki?

Jatkotutkimushaasteena olisi ehdottomasti havainnoida maahanmuuttajien toimintaa asukastalossa kiireettömämmällä aikataululla. Aiheena voisi olla esimerkiksi miten asukastalo on konkreettisesti vaikuttanut maahanmuuttajien kotoutumiseen pidemmällä aika välillä.

Puuttuvat tai vähemmistössä olevat kävijäprofiilit ovat maahanmuuttajataustainen mies, vertaistukiohjaaja ja puuttuvat etniset ryhmät.



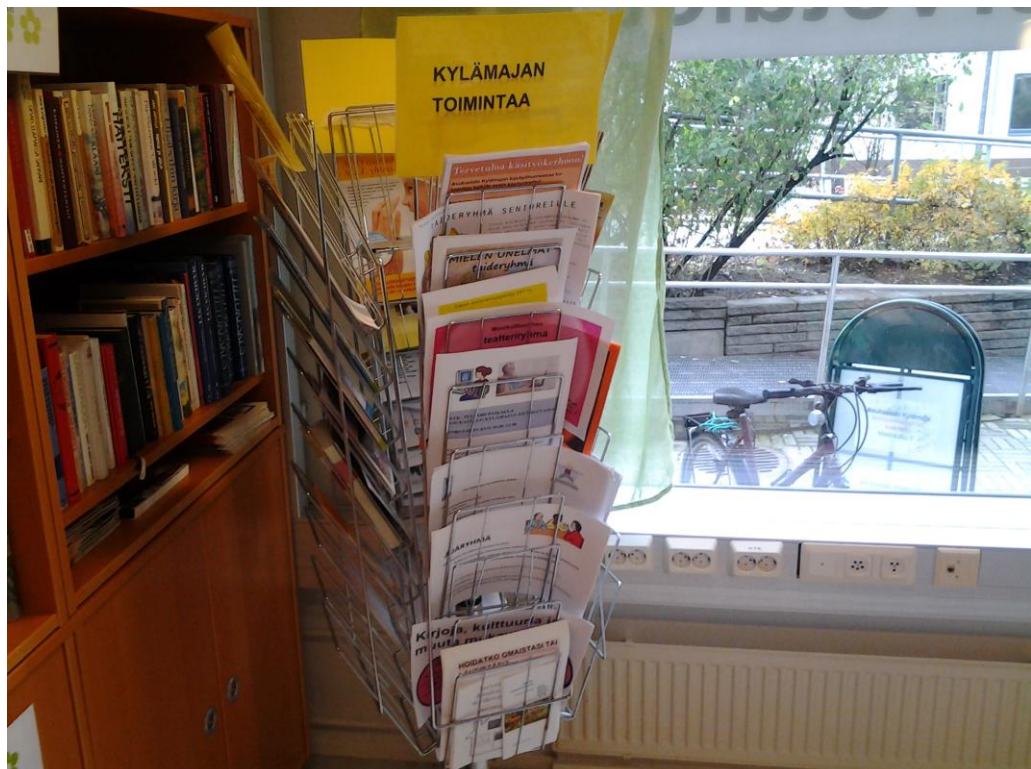
Kuva 8: Päiväohjelma.

Yksi syy siihen, miksi miesten kävijämäärä on vähäinen voi olla, että miehiä ei ole paljoakaan ryhmien vetäjinä. Maahanmuuttaja-aktiivi kertoi, että yksi maahanmuuttajataustainen mies antoi tietokoneopetusta keväällä, joka oli varsin suosittua. Tietokoneopetusta ollaan järjestämässä asukastalossa syksyn aikana.

Havaintojeni ja haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että asukastalon ryhmät ovat tarkoitettu usein vain naisille tai ovat ehkä naisille painotettuja. Tämä on perusteltavissa esimerkiksi muslimikulttuurilla, jossa miehet ja naiset ovat moskeijoissakin erillään. Miesten ryhmille olisi varmasti tilausta, jos joku aktiivi alkaisi miespainotteisten ryhmien vetäjäksi. Aiheita miestenryhmälle voisivat olla esimerkiksi keilaus, kalastus, jalkapallo. Kehittämishaasteena olisi se, että

kuka lähtisi vetämään ryhmää. Hieman kärjistetysti voi sanoa, että työssäkäyvät eivät usein jaksa, jolloin eläkeläiskävijöistä voisi löytyä potentiaalinen ryhmänvetäjä. Aukastalossa on aloittanut kesällä 2012 äijäryhmä, joka on kaikille miehille avoin. Ryhmässä ei ole toistaiseksi yhtään maahanmuuttajataustaista osallistujaa. Aukastalossa on aloittamassa lokakuussa 2012 maahanmuuttajamiehille tarkoitettu ryhmä, jossa aiheita on muun muassa työ, integroituminen sekä kokemukset eri kulttuureista ja maahanmuutosta.

Maahanmuuttajamiesten tutkimisen aukastalon asiakkuuden näkökulmasta voin todeta, että Pasilan aukastalossa maahanmuuttajavanhuksista ison osan muodostavat miehet. Kylämajassa lapsista ja nuorista maahanmuuttajakävijöistä moni on poikia. Kylämajan työntekijät esittivätkin toiveen, että olisin tutkinut enemmän maahanmuuttajamiehiä ja sitä mikä heidät houkuttaisi paikalle ja mitä he ajattelevat Kylämajasta. Jatkotutkimushaasteena voinkin esittää miten voitaisiin tutkia maahanmuuttajamiehiä aukastalonasiakkaina.



Kuva 9: Infolihtisiä.

Pasilan asukastalossa on koulutettu maahanmuuttajataustaisia vertaistukiohjaajia. Vertaistukiohjaajille vaikuttaisi olevan tilausta myös Kylämajassa, koska asukastalolla on runsas maahanmuuttajakävijäpohja. Vertaistukiohjaaja palvelisi varmasti osana työryhmää maahanmuuttajia. Työllistetty maahanmuuttaja Nora vaikutti hyvin innostuneelta, että Kylämajassa olisi mahdollisesti mahdollisuus hakeutua koulutusprosessiin tulevaisuudessa, jos projektille saadaan rahoitus. Pasilan asukastalon haastattelun ja havainnoinnin perusteella vertaistukiohjaajan työnkuva on monipuolinen. Vertaistukiohjaajalle on eduksi osata arabian kieltä ja olla perillä tai lähtöisin somali- ja muslimikulttuurista. Vertaistukiohjaajalla on jalkautuva työote. Virastoissa asiointi on työlästä maahanmuuttajille, jos ei puhu englantia tai suomea. Virastot ovat usein haluttomia tilaamaan tulkkauks palvelua. Väärinymmärrykset voivat lisätä maahanmuuttajien eriytymistä ja huonoa Suomi-kuvaa ja syrjintää. Esimerkiksi näissä teemoissa vertaistukiohjaajan apu ja ohjaus on tärkeää. Havainnointini ja haastattelut tukevat sitä tosiasiaa, että vertaistukiohjaajalle olisi tarvetta Kylämajassa.



Kuva 10: Puuttuvat etniset kävijäryhmät.

Ensimmäisellä havainnointikerrallani Kylämajassa olohuoneen seinällä oli eri maiden lippuja joihin kiinnitin huomioni. Yritin aluksi etsiä viittä lippua, jotka

edustavat suurimpia Matinkylässä asuvaa maahanmuuttajaryhmää, jotka ovat Somalia, Kiina, Viro, Venäjä ja Vietnam (Espoon Väestörakenne 2011). Näistä viidestä löysin ainoastaan Somalian lipun. Haastatteluja ja havainnointia tehdessäni sain havainnoilleni vastinetta. Haastateltavat ja havaintoni vahvistivat, että nämä kolme etnistä ryhmää eivät käy asukastalossa juuri ollenkaan. Pienellä varauksella tässä puuttuvassa profiilissa voisi mainita myös venäläiset. Jätin mainitsematta heidät, koska Kylämajassa toimii venäjänkielinen läksykerho, joten he käyttävät asukastaloa ja ovat osallisena sen toimintaan. Nämä kolme etnistä ryhmää saattavat olla edustettuina satunnaisina kävijöinä, joka pitää ottaa huomioon. Mutta olennaisin syy mainita nämä etniset ryhmät puuttuvina ryhmänä on se, että he eivät näy joka päivä Kylämajan arjessa.

Virolaiset, vietnamilaiset ja kiinalaiset eivät käytä asukastaloa mahdollisesti siksi, että he saattavat tehdä päivisin töitä, jolloin asukastalo on auki. Heillä on mahdollisesti omat sosiaaliset ympäristönsä, jossa he kokoontuvat. Näitä ovat koti tai ravintola, jossa syömisen ohella he vaihtavat kuulumisia. Aihetta voisi tutkia lisää.

Räty (2002, 87) vahvistaa, että vietnamilaisille perhe on hyvin merkittävä ja omista huolistaan ei juuri puhuta ja kommunikointi muiden kanssa on hyvin korrektia ja muodollista. Chong mainitsee Forsanderin ym. (2001, 132) teoksessa itse Suomeen kotoutuneena vietnamilaisena, että vietnamilaiset viettäessään vain aikaansa omiensa parissa eristäytyvät suomalaisesta yhteiskunnasta. Vietnamlaisien kontaktien ottamista kantaväestöön estävät usein kulttuurierot ja kielivaikeudet. Liebkind & Mannila, Jasinska-Lahti ym. (2004) kirjoittavat, että virolaiset muuttaessaan Suomeen totuttelevat sopeutumaan länsimaiseen kulttuuriin ja usein isovanhemmat ja sukulaiset jäävät Viroon, jolloin heille tärkeä suurperhemalli menetetään. Liebkindin ym. (2004, 187) virolaisten kotoutumisesta Suomeen koskevassa tutkimuksessa selvisi, että virolaiset ovat harvakseltaan yhteydessä ja tekemisissä kodin ulkopuolisten henkilöiden kanssa. Virolaiset käyvät ahkerasti tapaamassa sukulaisiaan ja ystäviään kotimaassaan.

Aktiivisen Kylämajakävijän haastattelussa tuli ilmi, että kiinalaiset ja vietnamilaiset ovat pääsääntöisesti tekemisissä oman maalaistensa kanssa ja he käyvät töissä. He käyvät harvakseltaan asukastalossa, jos ollenkaan. Somalinaiset ovat usein kotona ja heillä on aikaa käydä asukastalossa. Asukastalo on heille sosiaalisten kontaktien ylläpitoon oiva väline. Tulokset sopivat Pohjanpään ym. (2003)

tutkimustuloksiin. Somalialaiset olivat aktiivisesti mukana toiminnoissa ja vietnamilaiset erittäin passiivisesti.

Haastatteluiden perusteella voi kokoavasti sanoa, että Kylämajan asiakkaat ja toimijat luovat ja edesauttavat uusien asiakkaiden tutustumista. Sana kulkee perheiden ja naapureiden välillä. Asukastaloon liittyy yleisiä stereotypioita, kuten että ”ne on tarkoitettu vaan maahanmuuttajille ja vanhuksille”. Vie aikaa, että ihmiset löytävät asukastalon. Asukastalo on tärkeä elämisen laatua parantava ja tukeva osa niille maahanmuuttajille, jotka käyttävät asukastaloa. Asukastalo on merkittävä matalan kynnyksen toimipiste, joka tuo maahanmuuttajien elämään sisältöä ja toimii arjen tukemisessa. Asukastalon ryhmätoiminnot tuovat maahanmuuttajille jatkuvuutta harrastustoimintaan maahanmuuton myötä. Kullin istuessani olohuoneessa kahden maahanmuuttajan keskustelevan, että on kätevää kun salsatanssikurssia järjestetään kodin lähellä olevassa asukastalossa.

Voutilainen vahvistaa Jaakkolan (2002, 17), että ikääntyvät maahanmuuttajat jäävät usein paitsioon kuntien kotoutumissuunnittelussa, koska ne on pääsääntöisesti räätälöity työikäisille. Kielitaidon puute estää maahanmuuttajien äänen kuuluville tulemisen, jolloin he eivät myöskään aktiivisesti osaa vaatia heille kuuluvia palveluita.

Kylämajan toiminta on käynnistynyt hyvällä aikataululla. Ryhmätoimintoja ja niihin osallistujia on runsaasti. Ryhmätoiminnoissa maahanmuuttajien tarpeet huomioidaan laajalti ja he voivat osallistua kaikkiin ryhmätoimintoihin. Maahanmuuttajien keskuudessa sana Kylämajasta on levinnyt nopeasti. Työllistetty maahanmuuttaja kertoi haastattelussa, että vastaanottokeskuksista tulee paljon kävijöitä.

Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ on vaativaa ja monipuolista. Rätty (2002, 211, 213) painottaa että työssä jaksamisessa on tärkeää määrittää oman työnsä rajat: mihin pystyy ja mikä on oman toiminnan ulkopuolella. Kulttuurierojen tiedostaminen on olennaista. Työntekijän haasteena on vuorovaikutustilanteessa osata huomioida maahanmuuttajan kulttuurisidonnaisuus, elämäntilanne ja yksilölliset ”persoonallisuuden piirteet”. Maahanmuuttajakävijän kohtaaminen on erilaista kuin suomalaisen. Kulttuurisidonnaisuus voi vaikuttaa asiakkaan käytökseen esimerkiksi vieraasta tilanteesta aiheuttaman epäluuloisuuden ja pelokkuuden johdosta. Työntekijöiden haastatteluista selvisi, että maahanmuuttajien

luottamuksen ansaitseminen on äärimmäisen tärkeää toimivan vuorovaikutuksen pohjaksi.

Pääsääntöisesti ohjatuissa ryhmissä miehet ja naiset ovat erillään, käytäntö on sama kuin moskeijoissa. Havainnoin ja päättelin, että asukastalon henkilökunnan motivaatio ja kekseliäisyys toiminnan ylläpitämisessä edesauttaa aktiivista asukastalon ylläpitämistä. Työntekijälle haasteena on kohdata maahanmuuttajat jokainen omana yksilönään ja pyrkiä vastaamaan jokaisen maahanmuuttajan tarpeeseen tapauskohtaisesti.

Luomani asiakasprofiilit kartoittavat Kylämajan maahanmuuttaja asiakkaita. Tulosten perusteella voi päätellä, että miehille olisi asukastalon toiminnassa tilausta ja kysyntää. Toisessa vaakakupissa on ajatus siitä, että asukastalon toiminta ei perustu mihinkään puristettuun muottiin ja käyminen siellä on vapaaehtoista. Onko maahanmuuttajataustaisten mieskävijöiden saaminen paikalle kuinka tärkeä ja tavoiteltava asia?

Monimuotoisuuden lähtökohdasta se loisi tasapainoa kävijöiden välillä. Kävijäprofiilien avulla voidaan kartoittaa asukastalossa käyviä maahanmuuttajia ja pyrkiä kehittämään asukastalon palveluita vastaamaan kaikkien maahanmuuttajien tarpeeseen. Tuloksiani voidaan myös hyödyntää muiden asukastalojen maahanmuuttaja asiakkaita tutkiessa. Päivärinne toteaa Jaakkolan raportissa (2002: 32) osuvasti palvelujen kehittämisen lähtevän siitä, että tuntee asiakkaiden tarpeet. Kylämajan työntekijät esittävätkin toiveen tutkia lisää maahanmuuttajamiehiä ja sitä, mitä he ajattelevat asukastalosta ja millaista toimintaa he toivoisivat siellä olevan.

## 9 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Haastatteluissa pyrin kunnioittamaan haastateltavien yksityisyyttä. Haastatteluja varten tein yhdessä ohjaavan opettajan kanssa suostumuslomakkeen (liite 1. ), jonka kävin haastateltavien kanssa läpi ennen haastattelun aloittamista. Korostin kohtaa, jossa mainitaan ”haastateltava voi keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tahansa ilman perusteluja.” Näin ei käynyt yhdenkään haastatteluni kohdalla. Haastatteluissa tein muistiinpanoja A-4 arkeille, jotka hävitän tietosuojaajätteen mukana opinnäytetyöni ollessa valmis (Kuula 2006.)

Opinnäytetyössä tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä ja välttää vilppiä, joita ovat muun muassa puutteellinen viittaaminen aikaisempiin tutkimustuloksiin tutkimustulosten tai käytettyjen menetelmien huolimaton ja siten harhaanjohtava raportointi, tulosten puutteellinen kirjaaminen ja säilyttäminen sepittäminen ja harhaanjohtaminen oman tutkimustyön suhteen (Kuula 2006, 36,37.) Internetin aikakaudella plagioinnin mahdollisuus kasvaa ja toisaalta se myös paljastaa aiempaa helpommin mahdollisen vilpin. Pyrin noudattamaan hyvää tutkimusetiikkaa, jota on kyky ja halu tarkastella avoimesti kriittisiä kysymyksiä ja ongelmia, jotka koskevat tutkimuksen kohdetta ja tutkimusmenetelmää (Kuula 2006.) Opinnäytetyössäni pyrin kuvaamaan rehellisesti ja mahdollisimman selkeästi tekemäni havainnot ja niiden pohjalta syntyneet johtopäätökset.

Haasteen opinnäytetyön luotettavuudelle asetti oman tutkimusotteeni muokkaaminen etnografiseen tutkimukseen. Tärkein vaihe työni kannalta oli määrittää selkeä tutkimuskysymys. Pienen hiomisen jälkeen tutkimuskysymykseksi muodotui: Millainen on Matinkylän asukastalon Kylämajan maahanmuuttaja kävijä? Tutkimuskysymykseeni vastauksen tuo luomani kävijäprofiilit. Kävijäprofiileita ja havainnointipäiväkirjaa varten otin Kylämajassa valokuvia maahanmuuttajiin liittyen vahvistaakseni lopputuloksieni sanomaa.

Tutkimusprosessini olennainen osa oli tiedonkeruu, jota suoritin Kylämajassa yhteensä viisi kertaa keväällä 2012. Lisäinformaation saamiseksi kävin tutustumassa myös Pasilassa toimivaan asukastaloon. Tutkimustulosten luotettavuuden lisäämiseksi kävin syyskuussa 2012 Kylämajassa esittelemässä tuloksiani ja johtopäätöksiäni työntekijöille. Havainnoin paikanpäällä asukastalon arkea ja seurasin maahanmuuttajien toimintaa asukastalossa. Tutkijana rajasin tiedonkeruumenetelmäni passiiviseen havainnointiin ja haastatteluihin. Nyt yhtä etnografista tutkimusta kokeneempänä voisin ottaa osallistuvan havainnoinnin yhdeksi tutkimusmenetelmäkseen.

Tein havainnointieni ohella haastattelut viidelle henkilölle. Pyrin havainnoimalla ja haastatteleamalla löytämään tutkimuksessani kylläntymis- eli saturaatiopisteen, jossa havaintoni ja saamani informaatio alkoivat toistamaan itsenään eivätkä tuoneet lisäarvoa enää tutkimusongelmaani. Tutkijana minun täytyi myös pystyä perustelemaan miten havainnointini alkoivat toistaan samoja tuloksia ja mihin perustin kylläntymisen (Vilkkä 2005.) Asukastalossa tutkin paikan maa-

hanmuuttajakäyttäjiä ja tein riittävän määrän haastatteluja, jotka vahvistivat omia näkemyksiäni millaisia käyttäjäprofiileita Kylämajan maahanmuuttajakävijöistä voi luoda.

Havainnoinnin ohella hain omille havainnoilleni pohjaa haastattelemalla asukastalon työntekijöitä ja maahanmuuttajakävijöitä. Pyysin haastateltaviani kertomaan ja kuvailemaan vastauksen tutkimuskysymykseeni millainen on Kylämajan maahanmuuttajakävijä. Haastatteluiden edetessä esitin omia havaintoihini perustuvia näkemyksiä, mutta vasta sen jälkeen kun haastateltavat olivat itse vastanneet ensin tutkimuskysymykseeni. Haastatteluissa oli haastetta olla johdattelematta liikaa haastateltavia ja näin ollen vastaukset eivät olisi olleet täysin luotettavia. Haasteen asetti myös yksi haastattelu, joka käytiin englannin kielellä. Haastateltava puki englanninkielisen haastellun idean sanoiksi: ollaan molemmat poissa omalta kielialueeltamme. Kävijäprofiilit luotuani kävin esittelemässä ne Kylämajan työntekijälle ja he kävivät palaverissaan läpi tulokisani, jolloin he saivat esittää kommentteja ja täydentää asiakasprofiileita. Työntekijät olivat hieman eri mieltä siitä, että ryhmät olisivat suunnattu pääsääntöisesti naisille. Miestutkijana vahvistan ja puolustan havaintoani ehkä hieman stereotyyppisestikin vedota siihen, että miehille ei ole juurikaan profiloitua ryhmätoimintaa, lukuun ottamatta äijäryhmää ja maahanmuuttajille osoitettua keskustelukerhoa.

Eskola ja Suoranta (2008) ohjaavat tutkijaa olemaan ahnehtimatta liikaa aineistoa. Heidän ohjeensa mukaisesti analysoin tarkasti jokaisella kerralla keräämäni aineiston ja peilasin niitä jo kokonaisaineistooni, jolloin saavutin aineistolleni riittävyyden luotettavien tutkimustulosten luomiseen. Tutkimustulosten luomisessa auttaa, että muistaa tutkimusaineiston olevan kerätty ja koottu ennakkoon määritellystä rajatusta aiheesta. (Eskola ym. 2008) Lukijalle saattaa herätä epäily lopputuloksia lukiessaan, että tutkijana olen perustanut havaintoni ”mututuntumaan”. Olen pyrkinyt tuloksissani kuvaamaan tekemäni päätelmät perustuen havaintoihin ja haastatteluihin. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on herättää keskustelua maahanmuuttajakävijöistä Kylämajassa ja onkin perusteltua tähän nojaten todeta sen olevan pelkästään positiivista, jos lukija ei ole kaikesta samaa mieltä.

Tuomi ja Sarajärvi (2006) painottavat, että laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on melko vaikea arvioida, koska siihen ei oikeastaan ole olemassa erillistä manuaalia tai kriteereitä. Berg (2007) esittää yksinkertaisen kysymyksen etnografi-



sen tutkimuksen tekijälle: ”Mitä haluan oppia tästä projektista?” Tutkimuksen aluksi oli tärkeää miettiä ja pohtia miksi maahanmuuttaja asiakkaiden tutkiminen ja havainnointi on tärkeää ja prosessin edetessä oli hyvä kuvata oman ajattelun mahdollisia muutoksia. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa on tärkeä ottaa huomioon tosiasia, että laadullisessa tutkimuksessa olen itse tutkijana määritellyt tutkimusasetelman ja vastaan aineistoni tulkinnasta (Tuomi & Sarajärvi 2006.)

Oli haaste tehdä etnografista tutkimusta ensimmäistä kertaa. Isona haasteena oli pysyä objektiivisena ja pysyä totuudessa (Tuomi & Sarajärvi 2006.) Pelkät havaintoni ja tulkintani eivät riittäneet vaan minun piti pystyä käsittelemään tutkimusongelmaa teoreettisen viitekehyksen valossa ja luokitella aineistoa. Sudentuoppa oli tehdä hätiköityjä ja itsestään selviä tulkintoja ilman, että tutkimusaineisto tai teoria antaisi riittäviä perusteita tulkinnalle.

Erittäin iso haaste oli kuvata havainnointiympäristöäni mahdollisimman tarkasti ja rikasta kieltä käyttäen. Itseni kannalta oli merkityksellistä yrittää painottaa sosiaalisten ilmiöiden havainnointiin. Pidempi aika tehdä opinnäytetyötä olisi antanut itselleni mahdollisuuden kehittyä paremmaksi ympäristön havainnoijaksi. Havaintokertani etenevät lineaarisesti ja jokaisen havaintokerran päättää oma pohdinta osuuteeni mitä ajatuksia havainnointi tai haastattelukertani toi mieleeni.

Tutkijana minun piti antaa kattava selvitys siitä miten olen aineistoni koonnut ja kuvata tarkasti miten olen tutkimukseni tehnyt, jolloin lopputyöni lukijat voivat arvioida aikaansaamiani tuloksia. Haastatteluista tehdessäni minun piti ennakkoon ottaa huomioon, että haastateltavilla voi mahdollisesti olla valmiina oma näkemyksensä kerrottavanaan tutkimastani aiheesta, koska haastateltavani tiesivät etukäteen haastattelun aiheen koskevan maahanmuuttaja kävijöitä. Tästä johtuen haastateltavat saattoivat olla haastattelutilanteessa epävarmoja, koska he eivät ehkä tienneet mitä haastatteluissa haluaisin tietää. Pysin haastatteluissa luomaan rennon ja välittömän tunnelman korostaen, että kaikki saamani tieto haastateltavalta on erittäin arvokasta. (Syrjäläinen, Eronen & Värri 2007; Tuomi & Sarajärvi 2006; Vilkkä 2005.)

Tutkimuksen luotettavuutta voi tarkastella esimerkiksi alla olevan taulukon mukaisesti, jossa on kuvattuna luotettavuustekijä kussakin tutkimusmenetelmäni

vaiheessa. Tällä taulukolla pyrin entisestään tekemään tutkimustani läpinäkyväksi. Asiat on kuvattuna niin kuin tutkijana olen ne nähnyt. Luotettavuustekijöitä opinnäytetyössäni kuvaa Syrjäläisen, Erosen ja Värnin (2007) teoksessa oleva mu-  
kaillun Mäntylän taulukon mukaan (taulukko 2):

LUOTETTAVUUSTEKIJÄ	TUTKIMUSMENETELMÄN VAIHE
Taustatiedot osallistujista ja kehitettävästä ilmiöstä	Laadullinen tutkimusmenetelmäni on etnografinen, jonka avulla pyrin keräämään tietoa Kylä-Majan maahanmuuttajataustaisista kävijöistä
Tutkimuksen lähtökohdat ja kehittämistavoitteet	Tutkimukseni on osa Matinkylän asukastalon kehittämishanketta
Tutkimuksen kulku	Teoriaosuuden työstäminen ja havainnoinnin kuvaaminen
Selvitys aineiston kokoamisesta ja analysoinnista	Havainnointi asukastalossa paikanpäällä. Työntekijöiden ja kävijöiden haastattelu. Pasilan asukastalossa käyminen havainnointien tueksi ja laajemman kokonaiskuvan aikaansaamiseksi
Aineiston johtopäätökset	Kävijäprofiilien luonti ja kuvaaminen
Tutkimusaineiston kuvaus	Havainnointipäiväkirjan pitäminen, haastattelujen auki kirjoittaminen
Suoria lainauksia haastatteluista	”Työntekijän on tärkeä ymmärtää muslimikulttuuria.”
Haastateltavien on mahdollista arvioida tutkimustuloksia ennen julkistamista.	Esittelin syksyllä 2012 Kylä-Majassa alustavat tulokseni, joita palautteen mukaisesti.
Tutkimuksen teoreettinen pohdinta	Kävijäprofiilien ja oman oppimiskokemukseni tarkastelu teorian pohjalta.

Taulukko 2. Luotettavuus tekijöiden arviointi ja tutkimusmenetelmän vaihe

Etnografinen menetelmä sopi hyvin maahanmuuttajien toiminnan tutkimiseen. Tutkijana ja aineiston kerääjänä minun on vaikea objektiivisesti arvioida miten riittävä ja kattava työni on tieteellisen tutkimuksen näkökulmasta. Ainakin voin todeta, että tutkijana kehityin selvästi tutkimusta tehdessäni.

Kyseenalaistan etnografinen tutkimusmenetelmä lyhyen aikavälin havainnoinnissa. Haasteena on saada riittävä määrä luotettavaa aineistoa hankituksi. Törmäsin tähän ajatukseen lopputyötäni kasatessani. Pidemmän aikavälin havainnoilla olisin hyvin todennäköisesti saanut lisää tarkentavaa tietoa maahanmuuttaja asiakkaista. Eikä vähiten sen johdosta, että etnografinen tutkimusmenetelmä kehittää tutkijaa ilmaisussa ja asioiden kuvaamisessa.

Tuntuu, että oma projektini jäi hieman kesken ja lopputulokseni ovat sen havainnoinnin perusta, jonka ehdin tekemään koulutusohjelman aikataulun puitteissa. Lopputuloksenani luomat kävijäprofiilit vastaavat kuitenkin hyvin keräämäni aineistoani. On vaikea arvioida, millaisia tutkimustuloksia olisin saanut jollain toisella tutkimusmenetelmällä.

Haasteena opinnäytetyötä yksin tehdessäni oli olla sokaistumatta omalle tekstileni. Oman haasteensa toi myös itselleni täysin uuden tutkimusmenetelmän käyttäminen. Lähdin rohkeasti kauas pois omalta mukavuusalueeltani ja kokeilin ennakkoluulottomasti luovempaa tyyliä tehdä opinnäytetyötä.

Laadullista tutkimusta tehdessä on hyvä mainita, että omat havaintoni ja haastattelut ja niiden pohjalta luodut lopputulokset saattavat poiketa esimerkiksi siitä, jos joku toinen tutkija analysoisi saman aineiston. Se ei välttämättä ole osoitus oman tutkimusmenetelmäni tai tutkimukseni heikkoudesta. Tutkimuksen johtopäätöksien esittelyssä on tärkeää huomioida, olla vääristelemättä tuloksia esimerkiksi valikoinnilla tai jättää olennaisia tuloksia tai tietoja käyttämättä (Kuula 2006.)

## Lähteet

Aaltola, J & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Alitolppa-Niitamo, A., Söderling, I. & Fågel, S. 2005. Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto.

Asukastalot.

[http://www.asukastalot.hai.fi/haty\\_yhdistys.html](http://www.asukastalot.hai.fi/haty_yhdistys.html). Luettu 13.4. 2008.

Berg, B. 2006. Qualitative research methods for the social sciences. 6 edition. Boston: Pearson Education Ink.

Gissler, M., Kangasharju, A., Maili, M., Matveinen, P. & Sarvimäki, M. 2006. Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut. Helsinki: Työministeriö.

Dialogia sosiaalityön palveluihin. Tutkimus ja kehittämishanke aikuissosiaalityön ja asiakastyön uudistamisesta Hankesuunnitelma 2010. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Espoon Väestörakenne 2010 / 2011.

<http://www.espoo.fi/download/noname/%7B1AB36AF3-59E3-4412-9EB7-FEE5E58C87D4%7D/24753> Luettu 21.6.2012

Forsander, A., Ekholm, E. & Hautaniemi P. 2001. Monietnisuus, yhteiskunta ja työ. Helsinki: Palmenia-Kustannus OY.

Hautaniemi, P. 2004. Pojat! Somalipoikien kiistanalainen nuoruus Suomessa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.

Hänninen, R., Koski, H., Nieminen, J., Schultz, O. & Zitting, M. 2009. Ideapello 2 - Suurpellon tulevaisuuden käyttäjäryhmät. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu. Muotoilun osasto

Jaakkola, E. 2002. Vanhuus vieraalla maalla. Ikääntyvät maahanmuuttajat projekti 2002. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto

Karjalainen, P. 2004. Uudenlaisia otteita ja kertaustyytlejä. Lähiöuudistus 2000-ohjelman arvioinnin loppuraportti. Helsinki: Edita Prima Oy 2004

Karvinen, I. 2009. Henkinen ja hengellinen terveys - Etnografinen tutkimus Kendun sairaalan henkilökunnan ja potilaiden sekä Kendu Bayn kylän asukkaiden henkisen ja hengellisen terveyden käsityksistä. Väitöskirja Kuopion Yliopisto.

Kokkonen, J., Seppänen, M. & Haapola, I. 2008. Lähiöiden kehittäminen Suomessa. Kokemuksia asukkaiden osallistumisesta. Helsingin Yliopisto: Koulutus ja kehittämiskeskus Palmenia.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.

Lappalainen, S., Hynninen, P., Kankkunen, T., Lahelma, E. & Tolonen, T. 2007. Etnografia metodologiana- lähtökohtana koulutuksen tutkimuksiin. Tampere: Vastapaino.

Martikainen, T. & Haikkola, L. 2010. Maahanmuutto ja sukupolvet. Helsinki: Nuorisotutkimusseura RY.

Palvelumuotoilu.

[www.servicedesignthinking.com](http://www.servicedesignthinking.com). päivitetty 27.11.11 Luettu 21.6.2012

Pohjanpää, K., Paananen, S. & Nieminen, M. 2003. Maahanmuuttajien elinolot- Venäläisten, virolaisten, somalialaisten ja vietnamilaisten elämää Suomessa 2002. Helsinki: Tilastokeskus.

Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Rauhala, E. 2008. Monikulttuurinen asukastalo Tellus - Mikkolan lähiöprojekti. Opinnäytetyö Metropolia AMK

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi OY.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi OY.

Suurpelto. Koului-hanke.

<http://suurpelto.fi/rakentaminen/tutkimukset/koului-koulutuksen-innovaatio-integraatio-hanke.html>. Luettu 27.9.2012

Syrjäläinen, E., Eronen, A. & Värri V-M. 2007. Avauksia laadulliseen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi Helsinki.: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Vilkkä, H. 2006 Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Väisänen, V., Immonen, T. & Ojaksela, A. 2010. Kuvaus Itä-Pasilan asukastalon ensimmäisistä vuosista 2008-2010. Helsinki: Kalliolan Kannatusyhdistys RY.

## Kuvat

Kuva 1 Kylämajan aukioloajat

Kuva 2 Lastenvaunuja

Kuva 3 Aukastalonryhmien esitteitä

Kuva 4 Maahanmuuttajataustainen työllistetty

Kuva 5 Kyltti aukastalossa

Kuva 6 Aukastalon olohuone

Kuva 7 Aukastalon sisäänkäynti

Kuva 8 Maahanmuuttajataustainen mies

Kuva 9 Infolehtisiä

Kuva 10 Puuttuvat etniset ryhmät

## Taulukot

Taulukko 1 Kylämajan toimintaan osallistuvat tahot

Taulukko 2 Luotettavuustekijöiden arviointi ja tutkimusmenetelmän vaihe

Liitteet

## Liite 1 Suostumus haastatteluun

Annan alla olevalla päivämäärällä luvan haastatteluun.

Haastattelu liittyy Topi Vihervaaran Laurea-ammattikorkeakoulussa toteutettavaan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöhön, jonka tarkoituksena on tutkia millaisia ovat Matinkylän asukastalon maahanmuuttaja-asukkaat.

Haastatteluaineistoa käytetään ainoastaan opinnäytetyöhön tekemiseen. Opinnäytetyötä voidaan käyttää koulutustilaisuuksissa ja palveluohjauksen kehittämiseen.

Muistiinpanoissa kertynyttä aineistoa käytetään niin, ettei kenenkään henkilöllisyys tule esille. Muistiinpanoja ei käytetä muihin käyttötarkoituksiin, kuin edellä on mainittu. Voin keskeyttää halutessani osallistumiseni ilman perusteluja.

Espoossa \_\_\_\_/\_\_\_\_ \_\_\_\_

---

Allekirjoitus

## Liite 2 Kuvausluvan antaminen

Kuvauslupa-anomus liittyy Topi Vihervaaran Laurea-ammattikorkeakoulussa toteutettavaan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöhön, jonka tarkoituksena on tutkia millaisia ovat Matinkylän asukastalon maahanmuuttaja-asiakkaat.

Valokuviissa ei tulla tunnistamaan ihmisten/asiakkaiden kasvoja heidän niin halutessaan eikä niihin tulla lisäämään nimitietoja. Julkaistut valokuvat ovat nähtävissä valmiissa opinnäytetyössä. Alkuperäiset valokuvat poistan opinnäytetyöprosessin ollessa valmis.

Espoossa \_\_\_\_/\_\_\_\_ \_\_\_\_

---

Allekirjoitus