

*Saraleena Aarnitaival*

# Maahanmuuttajien kokemuksia informaatiolukutaidosta kotoutumisen yhteydessä

Saraleena Aarnitaival: Maahanmuuttajien kokemuksia informaatiolukutaidosta kotoutumisen yhteydessä. *Informaatiotutkimus* 28, 2009.

The article discusses the role of information literacy (IL) in the integration process of immigrants. It draws from the findings of an ongoing study of how immigrants seek and share information about jobs and work life in Finland. The focus is on Kurd and Russian women who have settled in Finland over five years and who have received or are receiving vocational or academic education. In the article, the relationship between immigrants' experience of integration and information literacy has been explored by focusing on three cases based on individual interviews. The main findings in the empirical study are: 1) Immigrants have a positive attitude towards developing their IL skills but are often unaware of the opportunities to do so. 2) Cultural misunderstandings and confusion are commonly experienced in dealing with Finnish immigration workers in IL related situations. 3) Inner motivation, concrete goals and affective support activate information seeking and learning of new IL.

The study suggests the concept of information literacy is strongly dependent on the context and connected to cultural factors. Learning information practices relevant to the society increases immigrants' potentials to participate in it and thus creates possibilities to an equal and active citizenship. This can be encouraged by linking the IL training with concrete goals of action and the long-term benefits brought by the employment of the new skills, however, avoiding unfounded optimism. Effective learning originates from good co-operation between the teacher and the student.

*Address: Saraleena Aarnitaival, Department of Information Studies, University of Tampere, FI-33104 UNIVERSITY OF TAMPERE, Finland. Email saraleena.aarnitaival@uta.fi.*

## 1. Johdanto

Työelämä on tärkeä yhteiskunnallisen osallistumisen ja aktiivisen kansalaisuuden areena.

Maahanmuuttopolitiikan eräs päätavoitteista on tarjota Suomeen tuleville mahdollisuuksia integroitua uuteen kotimaahansa työllistymisen kautta. Tämä edellyttää maahanmuuttoviran-

omaisilta riittäviä valmiuksia välittää asiakkailleen näitä hyödyttävää työelämää koskevaa tietoa. Maahanmuuttajat vuorostaan joutuvat orientoitumaan vieraassa informaatioympäristössä usein puutteellisin valmiuksin hankkia itse kaikkea tarvitsemaansa tietoa. Koska suuri osa tästä tiedosta välittyy sosiaalisissa verkostoissa, kontaktit sekä omaan etniseen ryhmään että kantaväestöön ovat

tarpeen. Informaatio- ja viestintäteknologia (ICT) luo mahdollisuuksia verkostoitumiseen uudessa ympäristössä edellyttäen että käyttäjä hallitsee tekniikan sekä tuntee riittävän hyvin tiedon välittämisen yhteiskunnalliset ja kulttuuriset rakenteet. Tämä puolestaan tarkoittaa useimmiten henkilökohtaisen informaatiolukutaidon (IL) laajentamista sellaisen henkilön opastuksella, joille nämä rakenteet ovat tuttuja entuudestaan. IL viittaa tässä yhteydessä yhteisön sisällä sen jäsenten välisessä kommunikaatiossa rakentuneisiin ja yksilöltä toiselle välittyneisiin valmiuksiin etsiä, arvioida, omaksua ja hyödyntää tilannekohtaisesti relevanttia tietoa. Se on luonteeltaan sosiaalisesti rakentunutta sekä konteksti- ja kulttuurisidonnaista. (Tuominen, Savolainen & Talja, 2005, 338-339; Street 2003, 77-78).

Seuraavassa tarkastelen IL:n merkitystä maahanmuuttajien kotoutumisessa tekeillä olevan väitöstutkimukseni alustavien tulosten pohjalta. Tutkimuksen aiheena on maahanmuuttajien työelämään liittyvän tiedon hankinta ja jakaminen. 28 yksilöhaastatteluun perustuvan tutkimuksen kohderyhmänä ovat Suomeen muuttaneet venäläiset naiset sekä kurdinaiset. Tutkimus kohdistuu näihin heidän erityisen heikon työllistymistilanteensa vuoksi. Kun maahanmuuttajien työttömyysaste on lähes kolminkertainen kantaväestöön verrattuna, on naisten kohdalla tilanne vieläkin heikompi. Joka kolmas Suomessa asuva, ulkomailta muuttanut nainen oli työttömänä vuoden 2007 lopussa (Tilastokeskus 2008). Haastatellut ovat asuneet Suomessa yli viisi vuotta ja hankkineet täällä tai entisessä kotimaassaan akateemisen tai ammatillisen koulutuksen. 11 heistä on turvapaikanhakija- tai pakolaistausta, yksi on tullut maahan työn perässä ja muut perhesyistä. Tutkimuksessa käsitteellä maahanmuuttaja viittaa yleisen käytännön mukaisesti ulkomailla syntyneeseen ihmiseen, jonka maahanmuuton syitä ei tarkemmin eritellä. Haastatteluhetkellä työssä oli 10, joista kolme vakituudessa työsuhteessa ja yksi yrittäjänä työttömänä. Työttömänä oli 18, joista kahdeksan työvoimapolitiittisessa harjoittelussa tai koulutuksessa. Yhdellä haastatelluista työttömistä ei ollut koskaan ollut kontaktia työvoimatoimistoon.

Pohdin artikkelissa kolmen haastatteluaineistosta valitun esimerkkitapauksen avulla kotoutumisammattilaisten (kieli-, ammatti- ja atk-kurssien opettajat, työvoimaneuvojat, sosiaalityöntekijät, vertaisryhmään kuuluvat

kotoutumisvalmentajat) merkitystä uuteen informaatioympäristöön perehtymisessä sekä muun sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitystä IL-taitojen välittyneisessä maahanmuuttajien näkökulmasta.

Analyysin lähtökohtana on käytetty Limbergin ja Sundinin (2006) lanseeraamaa vuorovaikutuspainotteista lähestymistapaa informaatiolukutaitoon. Näkökulma haastaa perinteisen ajatusmallin, jossa tiedonhankinta ja informaatiolukutaito nähdään yksilökeskeisenä, olosuhteista riippumattomana yleisprosessina. Uuden käsityksen mukaan IL on luonteeltaan ennen kaikkea sosiaalinen ilmiö, sillä se perustuu vuorovaikutukseen ja viestintään. Informaatiokäytäntöjen sekä niiden kokonaisuuteen pohjautuvan informaatiolukutaidon sosiaalisen kontekstin luo se yhteisö, jossa ne ilmenevät. Tämä yhteisö puolestaan on historiallisesti ainutlaatuinen; se toimii tietyssä ajassa ja paikassa, eikä ole kaikilta osin toistettavissa muissa olosuhteissa. Yhteisön arvot ja normit, myös vuorovaikutukseen liittyvät, välittyvät sen sosiaalisissa verkostoissa ja ovat oleellisia myös sen sisällä tapahtuvalle tiedonvälitykselle sekä uusien taitojen oppimiselle. Vuorovaikutusta korostava lähestymistapa tarjoaa antoisan viitekehyksen maahanmuuttajien IL-kokemusten tutkimukselle, sillä se huomioi erityisesti kulttuurin merkityksen informaatiolukutaidon kehittymiselle.

Artikkelin tutkimuskysymys on: Mikä on maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyvien kokemusten ja IL-kokemusten välinen suhde?

Artikkeli alkaa lyhyellä johdannolla Suomen maahanmuutto- ja kotoutumispolitiikkaan, minkä jälkeen seuraa yleiskatsaus maahanmuuttajien informaatiokäytäntöihin liittyvästä tutkimuksesta. Tutkimusmetodia esittelevän jakson jälkeen informaatiolukutaidon näkökulma liitetään kotoutumisprosessiin tarkastelemalla lähemmin niitä käytännön tilanteita, joissa IL-teemat ja kysymykset ovat läsnä haastateltujen elämässä.

## 2. Taustaa

### 2.1 Suomeen suuntautuva maahanmuutto

Suomen maahanmuuttohistoria poikkeaa monin tavoin muista Länsi-Euroopan maista. Toisen maailmansodan jälkeisinä vuosikymmeninä,

muiden rekrytoidessa maahanmuuttajia kasvavaan teollisuuteensa, Suomi oli työvoimaa luovuttava maa. Suomeen saapuneiden määrä ylitti maasta lähteneiden määrän vasta 1980-luvun alussa. (Forsander, 2003, 64). Maahanmuuttajien osuus koko väestömäärästä on yhä huomattavasti vähäisempi kuin muualla Länsi-Euroopassa, mutta erot näkyvät myös muuttosyissä. Kun muualla Euroopassa yleisin muuttosyy on työ, turvapaikan hakeminen tai pakolaisuus, Suomeen muutetaan ensisijaisesti perhesyistä. 1990-luvun lopulla alkanut paluumuutto entisestä Neuvostoliitosta on leimannut voimakkaasti suomalaisen maahanmuuton profiilia alkaneella vuosikymmenelläkin. (Tilastokeskus, 2009).

Maahanmuutto on lisääntynyt kiihtyvällä vauhdilla viimeisten kahden vuosikymmenen aikana; vuodesta 1990 vuoteen 2006 Suomeen muuttaneiden määrä on nelinkertaistunut. Tästä huolimatta Suomen työvoima ei ole merkittävästi lisääntynyt. (Joronen, 2007.) Vuoden 2008 lopussa Suomessa oli 5 326 314 asukasta, joista ulkomaan kansalaisia oli 143 256 eli 0,25 % koko väestöstä. Käytettäessä kriteerinä kansalaisuutta neljä suurinta maahanmuuttajaryhmää vuoden 2008 lopussa olivat: Venäjä (26 909), Viro (22 604), Ruotsi (8 439) ja Somalia (4 919). Suurin osa ulkomaan kansalaisista asuu Suomen suurimmissa kaupungeissa (Helsinki, Espoo, Vantaa, Turku ja Tampere), ja lähes puolet heistä Suur-Helsingin alueella (Tilastokeskus, 2009).

Kotoutumisen (aikaisemmin: kotouttamisen) käsite lanseerattiin suomalaiseen maahanmuuttokeskusteluun 1990-luvun alkupuolella. Käsite on alan kirjallisuudessa edelleen jossain määrin vakiintumaton, mutta useimmiten sillä viitataan niihin toimiin tai toimenpiteisiin, jotka tähtäävät tasapainotilan saavuttamiseen maahanmuuttajan elämässä muuton jälkeen. Lakiin kirjatun päämäärän mukaan kotoutumisen tarkoituksena on antaa maahanmuuttajille kantaväestön kanssa yhtäläiset mahdollisuudet osallistua Suomen yhteiskunnan toimintaan. Samalla pyritään edistämään maahanmuuttajien oman äidinkielen ja kulttuurin säilyttämistä. Laki korostaa maahanmuuttajan vastuuta aktiiviseen osallistumiseen ja tarjoaa viranomaisille välineitä antaa tukea kotoutumisprosessin ajan (maahanmuuttolaki 301/2004).

Työikäisten maahanmuuttajien kohdalla kotoutumisen eräänä tärkeänä tavoitteena on heidän taitojensa sekä koulutuksensa yhteiskunnallinen hyödyntäminen työllistymisen kautta. Tämän

perusedellytyksenä on riittävä kielitaito, minkä vuoksi kotoutumisessa painotetaan suomen ja ruotsin opiskelua.

Hallinnon tasolla kotoutumisesta vastaavat sisäministeriö ja opetusministeriö, jotka antavat kunnille suosituksia hyvistä käytännöistä. Vaikka informaatiolukutaito mainitaan näissä suhteellisen harvoin, sitä pidetään yhtenä kotoutumisen implisiittisistä tavoitteista. Jokaisella Suomeen muuttavalla ja pysyvän oleskeluluvan saaneella on oikeus kolmen vuoden yksilölliseen kotoutumisojelmiaan. Kuntakohtaisten kotoutumisojelmien sisällössä on huomattavaa vaihtelua. Perheiden tukemisen lisäksi niissä useimmiten kuitenkin pyritään edistämään maahanmuuttajien kielenopiskelua, ammatillinen koulutusta ja työllistymistä. Informaatiolukutaidon parantaminen voi olla eräs tavoite

Suosittelun mukaan paikallisiin kotoutumisstrategioihin voi kuulua suunnitelma myös IL:n parantamisesta. Käytännössä näiden ohjelmien sisällöt vaihtelevat merkittävästi eikä tähän näkökulmaan läheskään aina ole kiinnitetty huomiota. Käytännön tasolla kuilu kuntien välillä syvenee vielä enemmän. Suurimmat kaupungit tarjoavat säännöllisesti laajan valikoiman maahanmuuttopalveluja, esimerkiksi kieli- ja tietokonekursseja. Sen sijaan sekä rahanettä poliittisen tahdon puutteesta kärsivillä muuttotappioalueilla tarjonta on satunnaisempaa. Usein maahanmuuttajille tarkoitettu IL-ohjaus on jätetty yksinomaan kaupungin- tai kunnankirjaston harteille. Maahanmuuttajille suunnatut kirjastopalvelut keskittyvät suurkaupunkialueille ja niitä säätelee Helsingin kaupunginkirjasto.

## 2.2 Maahanmuuttajien informaatiokäytäntöjä koskeva tutkimus

Informaatiokäytännöllä tarkoitetaan sosiokulttuurisesti rakentuneita, suhteellisen pysyviä tapoja hankkia, käyttää ja jakaa tietoa tietyissä (esim. työhön tai vapaa-aikaan liittyvissä) olosuhteissa. Tiedonhankinta on osa informaatiokäytäntöjä; käsitteellä viitataan ihmisten tapoihin tunnistaa, valikoida ja päästä käsiksi erityyppisiin tietolähteisiin ja – kanaviin (Savolainen, 2008).

Maahanmuuttajien tapoja orientoitua suomalaisessa informaatioympäristössä ei tähän mennessä ole tutkittu. Aukkoja on myös tietämyksessä maahanmuuttajien sosiaalisten verkostojen roolista tiedon jakamisessa. Maahanmuuttajia

koskevaa tutkimusta on tehty erityisesti sosiologian, sosiaalityön ja sosiaalipsykologian aloilla (Martikainen & Tiilikainen, 2007). Nämä tutkimukset ovat keskittyneet ennen kaikkea vastaanottavan yhteiskunnan ja maahanmuuttajien välisen suhteen problematiikkaan (ibid).

Kansainvälistä tutkimusta maahanmuuttajien tiedonhankinnasta on tehty lähinnä USA:ssa ja se on keskittynyt maahanmuuttajien tapoihin käyttää kirjastopalveluja (Fisher, Durrance & Hinton 2004). Maahanmuuttajien arkielämään keskittyvää, erilaiset informaatioympäristöt huomioivaa tiedonhankintatutkimusta alettiin tehdä vasta 1990-luvulla. Viime vuosina on alettu huomioida myös sosiaalisten verkostojen rooliin tiedon välittymisessä. Esimerkiksi Metoyer-Duran (1991) selvitti tiedon portinvartioinnin etnolingvististä olemusta Kaliforniassa. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Pohjois-Amerikan alkuperäiseen, aasialaiseen tai latinoamerikkalaiseen väestöön kuuluvat informantit. Chu (1999) selvitti maahanmuuttajalasten roolia vanhempiensa tiedonhankinnassa Sligon & Janesonin (2000) keskittyessä Uuteen Seelantiin Tyynenmeren valtioista muuttaneisiin.

Fisher kollegoineen (2004) selvitti perheensä kanssa Meksikosta USA:an muuttaneiden viljelijöiden informaatiokäytäntöjä. Tutkimuksessa ilmeni, että henkilökohtaisia verkostoja hyödynnettiin enemmän kuin muita tiedonlähteitä niiden oletetun luotettavuuden takia. Eri lähteiden uskottavuus ja käyttö oli yhteydessä tiedontarjoajan henkilökohtaiseen statukseen ja tiedonintressiin. Informantit mainitsivat tärkeimmiksi tiedonlähteikseen perheenjäsenet ja USA:ssa asuvat meksikolaiset ystävät.

Vuotta myöhemmin Courtright (2005) julkaisi latinalaisamerikkalaisten maahanmuuttajien terveystiedon hankintaa käsittelevän tutkimuksensa, jonka tulokset vahvistivat aikaisempia havaintoja henkilökohtaisten sosiaalisten verkostojen merkityksestä. Courtrightinkin informanteille perheenjäsenet ja etniset ystävät olivat tärkein tiedonlähde. Caidi & Allard (2005) puolestaan keskittyivät maahanmuuttajien tiedonhankinnan ongelmakohtiin, jotka he jakoivat haastattelujensa pohjalta institutionaalisiin, sosiaalisiin ja kognitiivisiin. Tässä yhteydessä he esittivät informaatiotutkimuksen alan kirjallisuudessa uuden ajatuksen, jonka mukaan tiedontarjonta on avainasemassa

kotoutumisprosessissa sekä suosittelivat, että maahanmuuttajille tulisi tarjota paitsi pääsy heille hyödylliseen tietoon myös sen käyttöön tarvittava informaatiolukutaito.

Shoham & Strauss (2007) havaitsivat tutkiessaan Israeliin muuttavien USA:n kansalaisten tiedontarpeita, että kotoutumisprosessin aikana henkilökohtaiset kontaktit olivat pääasiallinen tiedonlähde formaalin tiedontarjonnan hyödyttäessä informantteja vasta muutaman vuoden kuluttua maahanmuutosta. Srinivasan & Pyati (2007) kritisoivat diasporisia informaatioympäristöjä käsittelevän tutkimuksensa yhteydessä maahanmuuttajien tiedonhankintaa koskevan tutkimuksen kärsivän näköalattomuudesta; heidän mielestään sen olisi huomioitava myös globalisaatio ja siihen liittyvät ylijarjaiset eli transnationaaliset elämäntavat.

Maahanmuuttajien tiedonhankinnassa yleinen ongelma on heidän tietämättömyytensä tiedontarpeistaan (Shoham, 2007). Uuden yhteiskunnan rakenteet ja toimintatavat ovat vielä vieraita, minkä vuoksi relevanttien kysymysten esittäminen on vaikeaa. Maahanmuuttajat eroavat vaihtelevassa määrin kantaväestöstä sosiaalisesti ja kulttuurisesti eivätkä heidän informaatiokäytäntönsäkään ole aina samanlaiset kuin kantaväestöön kuuluvilla asukkailla, jotka ovat kasvaneet julkisten palvelujen ja massamedian laajassa tietoympäristössä.

### 3. Metodit

Käytin tutkimuksen empiirisen aineiston keräämiseen kahden metodin yhdistelmää. Elokuun 2007 ja toukokuun 2008 välisenä aikana haastattelin 14 venäläistä naista ja 14 kurdinaista. Puolistrukturoidun yksilöhaastattelun informantit olivat iältään 28-50-vuotiaita ja asuneet Suomessa yli viisi vuotta. Osa heistä oli haastatteluhetkellä työssä tai työharjoittelussa, osa ammatillisessa koulutuksessa. Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden ulkopuolella oli kaksi. Informanttien rekrytoinnissa käytettiin ensiksi apuna kontakteja maahanmuuttajien parissa työskenteleviin. Myöhemmin rekrytoin lisää haastateltavia lumipallomenetelmällä. Havainnoin haastateltujen informaatiokäytäntöjä myös kentällä arjen tiedonhankintatilanteissa. Haastattelut tehtiin informanttien toivomusten mukaisesti eri paikoissa: kirjastoissa, maahanmuuttajayhdistysten tiloissa, kahviloissa, minun

tai informantin työpaikalla tai jomman kumman kotona. Haastattelut kestivät tunnista kahteen ja puoleen tuntiin.

Sovelsin episodista haastattelumetodia, joka yhdistää perinteisen teemahaastattelun ja joitakin elementtejä narratiivisesta haastattelusta. Tämä sallii tutkittavan ilmiön jakamisen erilaisiin teemoihin. Näihin teemoihin liittyviä arkielämän tiedonhankintatilanteita (esimerkiksi työvoimatoimistossa tehdystä tiedonhausta avoimista työpaikoista) pyritään valottamaan narratiivisilla kysymyksillä, joiden tehtävänä on saada informatti kuvaamaan ko. tilanteet episodimaisesti (Flick 2006, 181-186). Tarkentavat kysymykset puolestaan auttavat saamaan käsityksen haastateltavan asenteista tutkittavaa ilmiötä kohtaan (Bates 2004, 18-19).

Haastattelujen tiedonhankitakertomuksista sain tällä metodilla myös laajemman käsityksen tiedon ja työn merkityksestä heidän elämässään.

Haastattelujen pääteemat olivat:

- 1) avoimet työpaikat ja niihin hakeminen
- 2) uraan ja koulutukseen liittyvät suunnitelmat
- 3) tiedonhaun harjoittelu
- 4) työelämään ja työpaikkoihin liittyvän hiljaisen tiedon välittyminen.

Tutkimuksen etnografinen aineisto perustuu muistiinpanoihin tapaamisista informanttien kanssa. Kenttäpäiväkirjan pito on etnografisessa tutkimuksessa usein käytetty aineistokeruun ja järjestämisen menetelmä (Flick 2006, 287-288). Varsinaisten haastattelusessioiden lisäksi tapasin informanttejäni monenlaisissa arkielämän tiedonhankintatilanteissa esim. työvoimatoimistossa ja Kelassa. Kirjasin muistiin keskustelumme pääkohdat ja havaintoni keskittyen tiedonvälittymisen näkökulmaan.

Valitsin koko aineistosta tätä artikkelia varten kolme haastattelua havainnollistaakseni informaatiolukutaidon ja kotoutumisen välisiä yhteyksiä maahanmuuttajien arkielämässä. Valinnan pääkriteerinä oli haastattelujen sisältö; valituissa haastatteluissa painoutuivat informaatiolukutaitoon ja artikkelin tutkimuskysymykseen tavalla tai toisella liittyvät seikat. Haastattelujen lukumäärän rajaaminen puolestaan mahdollisti niiden yksityiskohtaisen analyysin.

Seuraavassa esitelyjen tapausten analyysissä käytin induktiivista sisällönanalyysia. Tällä menetelmällä voidaan yksityiskohtaisesti analysoidusta tekstistä rakentaa tutkittavaa ilmiötä yleisemmin valottavia kategorioita (Krippendorff 2004, Weber 1985). Litteroitujen haastattelujen

alustavan luennan jälkeen etsin teksteistä niissä toistuvat aiheet avoimen koodauksen ja sanalistojen avulla. Näiden perusteella luokittelin teksteissä kuvatut asiat alakategorioihin ja niiden välisten yhteyksien pohjalta laajemmiksi teemoiksi. Haastattelujen sisällön tulkitsin lopulta näiden teemojen valossa. Monitasoisen koodaamisen tavoitteena on yhtäältä seuloa esiin jokaisesta haastattelusta sen ominaispiirteet ja toisaalta löytää aineistosta yhteisiä piirteitä (Flick 2006, 312-317). Valitsin informanttien puheesta lainauksia kuvaamaan kunkin haastattelun pääkohtia. Niiden yksityiskohtaisen analysoinnin jälkeen luin ne uudestaan koko aineiston valossa tulkinnan ja johtopäätösten tarkistamiseksi. Johtopäätökset punnitsin lopuksi relevantin tutkimuskirjallisuuden avulla.

#### 4. Kolme tarinaa maahanmuuttajien elämästä

Informantit nostivat haastatteluissa esille monenlaisia artikkelin tutkimuskysymyksen kannalta mielenkiintoisia ja merkittäviä tilanteita, joihin usein myös palattiin myöhemmin. Esimerkkitapauksiksi valituissa haastatteluissa informaatiolukutaidon ja kotoutumisen välisiä yhteyksiä käsiteltiin poikkeuksellisen monipuolisesti.

##### *Tapaus 1: Ammatin vaihto*

Anna (nimi muutettu) on 44-vuotias venäläinen, kahden tutkinnon suorittanut taloustieteilijä-insinööri, joka on naimisissa suomalaisen miehen kanssa. Hän muutti Suomeen kuusi vuotta sitten mukanaan kaksi lasta edellisestä avioliitosta, ja sai automaattisesti Suomen kansalaisuuden suomalaisen puolisona. Asuttuaan Suomessa kaksi vuotta hän sai työvoimatoimistosta kirjeen, jossa hänet kutsuttiin tapaamiseen työvoimaneuvojan kanssa.

*I(n)formantti): ...me harjoiteltiin hänen (työvoimatoimiston virkailija) kanssa työpaikkojen etsimistä. Hän puhui nopeasti enkä mä ymmärtänyt ihan kaikkea...En mä löytänyt sieltä mitään. Hän katsoi ne itse ja sitten hän sanoi mulle: ”Seuraavalla kerralla sä osaat tehdä tämän yksin”.*

*T(utkija): Teitkö sä niin?*

*I: (nauraa): En mä enää osannu.*

*T: Kysyit sä neuvoa joltakulta, vaikka siltä*

*työvoimatoimiston virkailijalta?*

*I: (pudistaa päätään): En mä halunnu tehdä itsestäni narrin.*

IL-tutkimuksessa on usein mainittu ohjaajan tarve tarkkailla ohjaustilannetta (esim. Abbey 2007, Bielazyc & Collins 1999, Correia 2002, Limberg & Sundin, 2006). On suositeltavaa varmistaa, että ohjattava ymmärtää oppitunnin pääkohdat ja uskaltaa esittää kysymyksiä, jos jokin jää epäselväksi. Tämä lyhyt kertomus paljastaa, kuinka herkkä tilanne aikuisten IL-oppitunti on. Annan opetetun tiedon unohtamisesta johtuvat häpeän tunteet olivat esteenä tiedonhankinnan jatkamiselle.

Joitakin kuukausia myöhemmin Anna osallistui paikallisen kansalaisopiston järjestämälle ATK-kurssille.

*I: Se oli vähän turhauttavaa, siellä oli liikaa ihmisiä ja ne tehtävät oli liian helppoja. Opettaja antoi semmoinen listan (kurssisuunnitelman) silloin ensimmäisellä kerralla...Siinä oli kaikki ohjeet vaikka jos halusi tehdä oman kotisivun... mutta hänen piti luovuttaa kun kaikki ei pysynyt mukana. Kaksi ensimmäistä tuntia me vain harjoittelimme kuinka tietokone laitetaan päälle (nauraa). Mutta (opettaja) oli fiksu mies ja antoi mulle lisätehtäviä.*

Haastatellut mainitsivat toistuvasti hankaluudeksi kurssien suuret oppilasryhmät, joiden heterogeenisuus nähtiin esteenä tehokkaalle oppimiselle. Edistyneiden opiskelijoiden kokemat turhautumisen tunteet vähentävät heidän motivaatiotaan osallistua koulutukseen jatkossa. Suunniteltaessa kursseja maahanmuuttajille onkin syytä kiinnittää huomiota osallistujien taitoihin.

*I: Ensin mä yritin etsiä mun koulutusta vastaavan työn... Mä kysyin mun (venäläisiltä) ystäviltä. He sanoivat opiskelu ei auta. Et työnantajat ei ota töihin jos on ulkomaalainen sukunimi. Mä en uskonu heitä ja kysyin siltä työtoimiston naiselta. Hän sanoi mulle et jos mä haluan tehdä insinöörin työt, mun pitää opiskella ensin Suomessa yliopistossa. "Miten mä voin mennä opiskelemaan" mä kysyin. Hän katsoi mua ja sanoi et hänen mielestä mun on paras hakea muuta työtä, et Suomessa on niin paljon työttömät insinöörit. Ensin mä vähän suutuin hänelle... mutta on se totta. Mä alan olla vanha... Mä katsoin ympärilläni ja ymmärsin etten mä saa Suomessa insinöörin työt. Mä menin takaisin työtoimistoon ja hain kampaajakurssille.*

Tämä episodi paljastaa Annan ystävillä ja aviomiehellä olleen vaikutusta hänen tiedon-

hankintaansa. Positiiviset asenteet ja tunnetason tuki läheisiltä voivat rohkaista yksilöä etsimään lisätietoa. Toisaalta rohkaisun puute tai negatiiviset asenteet voivat jopa toimia tiedonhankinnan esteenä, vaikka kyseessä olisi yksilön kannalta merkittävä ongelmatilanne (Julien, 1999).

Yllä kuvatussa tapauksessa tunnetason rohkaisun puute asetti esteen Annan tavoitteille löytää tietynlaista työtä. Hänen ystävänsä viittaavat työnantajien ulkomaalaisvihamielisiin asenteisiin sanomalla, että ulkomaalaisia ei haluta palkata. Työvoimaneuvoja puolestaan epäilee Annan onnistumista kilpailtaessa oma alansa työpaikoista. Saamansa palautteen pohjalta Anna arvioi uudelleen mahdollisuutensa saada koulutustaan vastaavaa työtä. Koska hän sijoittuu mielestään vanhempien ja ei-toivottujen hakijoiden joukkoon, hän päättää etsiä toisiin tehtäviin, joissa työnsaannin mahdollisuudet ovat paremmat.

Muutamaa kuukautta myöhemmin Anna haki ja pääsi kymmenen kuukauden ammattikurssille valmistuakseen kampaajaksi.

*I: Alussa se oli vähän vaikeaa. Opettajat puhui nopeasti enkä mä aina ymmärtänyt kaikkea. Onneksi mä tapasin (suomalaisen) Lauran, hän auttoi mua paljon. Se kurssi oli hyvä mutta ei siellä paljon puhuttu työelämästä...enkä mä kysynyt.*

*T: Mikset kysynyt?*

*I: Ehkä mä ajattelin et se olis ollut epäkohteliasta keskeyttää se opettaja... ja hän kuitenkin tietää paremmin.*

Haastateltavani kertoivat usein, että kouluttajilla ja neuvojilla on taipumus yliarvioida asiakkaidensa kykyä ymmärtää puhuttua suomen kieltä. Suomea äidinkielenään puhuvien puheneutta pidetään usein esteenä ymmärtämiselle. Tässä tapauksessa myös Annan kohteliaisuus ja ujous estävät häntä pyytämästä haluamaansa tietoa. Hänen kuvansa opettajasta "joka tietää paremmin" viittaa venäläiseen hierarkiaan ja auktoritäärisen opettamisen perinteeseen (ks. Alapuro & Lonkila 2000).

*(Kampaajan ammattitutkinnon suorittamisen jälkeen) mulla oli semmoinen ajatus... et perustan oman kampaamon. Menin takaisin työtoimistoon ja kysyin et miten se on mahdollista. Se nainen (virkailija) oli oikein ystävällinen mut ehkä hän ei ymmärtänyt mut hyvin. Hän antoi mulle listan yrittäjän kurssit. Yksi niistä kesti puoli vuotta! Mä sanoin mä en halua enää kurssille vaan alkaa oman kampaamon.... Sitten hän sanoi: "Mene pankkiin kysymään laina."*

Tässä kohtaa Anna tulkitsee työvoimaneuvojan asenteen kyvyttömyytenä ymmärtää hänen tavoitteitaan. Vaikka hänellä ei olekaan selkeää ajatusta siitä, millaista tietoa hän tarkalleen ottaen tarvitsee, hän on pettynyt. Hän ei odottanut ehdotuksia kurseille osallistumisesta, vaan konkreettisempia neuvoja. Jatkokeskustelun puute on hätkähdyttävä. Työvoimaneuvoja huomaa Annan haluttomuuden osallistua taas uudelle kurssille ja neuvoo häntä hakemaan lainaa. Hän ei kysy tarkentavia kysymyksiä, vaan yrittää sen sijaan arvata, mitä asiakas on tullut hakemaan. Toisaalta Anna antaa työvoimatoimiston kurseja koskevan ennakkoluulonsa vaikuttaa päätökseensä ja lähtee lopulta saamatta apua ongelmaansa.

*T: Mitä sä sitten teit?*

*I: Mä yritin kattoo netistä... Laitoin Googleen (hakusanoiksi) ”perustaa yritys”. Sieltä tuli monta kymmentä sivua keskustelua blogissa (nauraa, pudistaa päätään). Ei, mä en katsonut työtoimiston sivuilta... En tiedä, ehkä ajattelin että siellä on vaan ne kurssin mainokset.*

Tutkimuksissa on havaittu varhaisempien kokemusten taipumus suunnata tulevaa tiedonhankintaa (Savolainen, 2007). Annan reaktiot tähän tilanteeseen ovat yhtäpitäviä näiden havaintojen kanssa. Yhtäältä tiedonsaannin puute rohkaisi Annaa ottamaan itse asioista selvää, toisaalta hänen kokemansa pettymys saada toivottua tietoa työvoimatoimistosta vaikutti hänen tiedonlähteiden valintaansa.

*Kysyin mun kampaaja...hän antoi jonkun puhelinnumeron...semmoinen yhdistys joka auttaa ihmiset jotka perustavat oma firma. Semies (yrityskonsultti) oli ihan innoissaan ja kertoi mulle kaikki, hän antoi paljon esitteet mukaan. Mä en ymmärtänyt niistä ihan kaikki ja kotona mä kysyin jos mun mies voi auttaa. Hän nauroi ja sanoi et niissä (esitteissä) puhuttiin viljelijän eläkkeestä.*

Anna tukeutuu kampaajaansa, joka on asian-tuntija kampaamon perustamiseen liittyvissä kysymyksissä. Työvoimatoimiston neuvoja ei valitettavasti kykene haastattelemaan asiakastaan riittävästi saadakseen tietoa hänen tarpeistaan, eikä näin ollen onnistu tarjoamaan hänelle toivottua tietoa. Hämmäntävän kokemuksensa jälkeen Anna kääntyy miehensä puoleen. Lopulta Annan oma kampaaja palkkasi hänet vuodeksi yritykseensä.

Yllä kuvattu tapaus on hyvä esimerkki siitä, miten ”viranomaisiin” tai virallisen tiedon hankkimisessa avustaviin pettyneet yleensä suosivat epävirallisia lähteitä kuten ystäviä,

sukulaisia tai tuttavlia. Haastatteluaineistossa nousee usein esiin IL –harjoittelutilanteiden väärinkäsityksiin ja muihin epämukaviin kokemuksiin liittyvät pettymykset.

### *Tapaus 2: Älä kysy suomalaisilta*

Svetlana (nimi muutettu), 47, muutti Suomeen perheensä kanssa kahdeksan vuotta sitten Venäjältä, missä hän oli työskennellyt ala-asteen englanninopettajana. Hän asuu venäläisen miehensä kanssa lähellä taajamakeskusta sijaitsevassa kylässä. He arvelivat, että maalemmutto auttaisi kielenoppimisessa. Näin ei kuitenkaan käynyt, he eivät saaneet kontaktia suomalaisiin naapureihinsa toivomallaan tavalla vaan jäivät ummikkoina yhteisön ulkopuolelle. Svetlana kertoo tuntevansa itsensä yksinäiseksi ja eristyneeksi sekä haaveilevansa muutosta kaupunkiin. Hän ja hänen miehensä ovat kolme kertaa hakeneet Suomen kansalaisuutta, mutta reuttaneet kielikokeen. Heidän kahdella lapsellaan sen sijaan on kaksoiskansalaisuus.

Kuukausi Suomeen muuton jälkeen Svetlana ja hänen miehensä hakivat kielikurssille. He pääsivät puolen vuoden kurssille oltuaan jonotuslistalla vuoden.

*Siellä oli kolme opettajaa. He kertoi meille paljon asioita. He myös opetti meitä kirjoittamaan sähköpostin ja etsimään työt netistä.*

*T: Kertoisikse vähän lisää siitä? Millaista se oli?*

*I: No...he vei meidät kaikenlaiset paikat, Kelaan ja kirjastoon...Siellä virkailija kertoi meille kaikki, miten se toimii. Me saimme kirjastokortit... Ei, mä en ole käyttänyt sitä, mä en voi, koska mä olen unohtanut mitä se hän (kirjastonhoitaja) sanoi... Me menimme myös teatteriin katsomaan (suomenkielistä) näytelmä. Se oli hauska, vaikka mä en ymmärtänyt kaikki siitä.*

Maahanmuuttajien vieminen informatiivisille nähtävyyssierroksille kurssien yhteydessä on yleinen käytäntö, jonka ideana on esitellä opiskelijoille suomalaista yhteiskuntaa ja kulttuuria. Arkista asiointia harjoitellaan esim. kirjastossa, pankissa ja Kelassa. Suomalaiseen kulttuuriperintöön tutustutaan käymällä museoissa, taidenäyttelyissä jne. Myös työpaikoilla vierailaan. Suurin osa haastatelluista kertoi osallistuneensa tällaiseen toimintaan. He pitivät sitä kiinnostavana tapana oppia uudesta kotimaastaan, mutta kokivat häiritsevänä, etteivät olleet pystyneet

omaksumaan kaikkea näillä kierroksilla tarjottua. Vierailujen määrän vähentäminen ja keskittyminen olennaisimpaan auttaisi maahanmuuttajia välttymään ylikuormitukselta, joka saattaa hankaloittaa oppimista.

*Meitä oli kaksi ryhmää ja he vei meidät tietokonealuokkaan. Mulla ei ollut onni, koska mun piti istua yhden naisen vieressä... hän halusi tehdä kaiken itse. Hän käytti tietokonetta koko ajan.*

*T: Sanoitko sä siitä hänelle?*

*I: En... Se on epäkohteliasta sanoa niin.*

*T: Entä ne opettajat? Sanoiks he siitä jotakin?*

*I: Ei. En usko et he edes huomasivat.*

Jälleen kerran käy ilmi, että IL-ohjaajien tulisi tarkkailla, mitä tuntien aikana tapahtuu. Svetlana ei uskaltanut puuttua kollegansa käytökseen, mikä hidasti hänen oppimistaan.

*Mä menin takaisin työtoimiston ja kysyin miten voi mennä kouluun töihin maahanmuuttajalasten (kouluavustajaksi). Hän (työvoimaneuvoja) sanoi että mun pitää mennä uusi kielikurssi, se oli kaksi kuukautta.*

*T: Vastasiko hän sun kysymykseen, että miten pääsee kouluavustajaksi?*

*I: Ei. Hän vain neuvoi että menen kurssille. Ajattelin että mun suomi on niin huono (nauraa). No menin kurssille ja sen jälkeen takaisin työtoimistoon. Ja he antoi mulle vielä enemmän kurssin.*

*T: Millasia ne kurssit oli?*

*I: Ne oli OK... Meillä ei ollut kirjoja ollenkaan. Opettaja halusi että keskustelemme...kaikesta, ruoanlaitosta ja vuodenajoista. Hän kertoi suomalaiset tavat ja juhlat, mikä se on... juhannus... ja mitä ihmiset silloin tekee. Hän selitti meille suomalaisen kulttuurin... Että ei saa kysyä uskooko jumalaan tai paljonko on palkka... Yritän välttää nämä asiat.*

Tämä episodi Svetlanan tarinassa sisältää monia mielenkiintoisia näkökohtia. Hierarkia työvoimaneuvojan ja hänen asiakkaansa välillä on ilmeinen. Neuvoja tuntuu hallitsevan tapaamista työvoimatoimistossa antamalla suosituksen kielikurssista sen sijaan, että vastaisi asiakkaansa kysymykseen suoraan.

Statussuhteita asiakastyössä on tutkittu laajalti mm. lääketieteen ja sosiaalityön alalla (ks. kirjallisuuskatsaus Wallis, 2008 ja Fook, 2002.) Nämä tutkimukset osoittavat, että asiantuntijat ylläpitävät korkeampaa asemaansa tilanteen hierarkiassa monin eri tavoin. Näihin kuuluvat esim. ammattijargonin käyttö arkipäiväisen kielen asemasta, etäännyttävät käytöstavat

ja kehonkieli, sekä asiakkaan näkökulman ohittaminen päätöksenteossa. Yllä kuvatussa tapauksessa Svetlana tulkitsee työvoimatoimiston virkailijan käyttäytymisen merkiksi hänen huonosta kielitaidostaan. Luottaessaan virkailijan ”asiantuntijuuteen”, hän ei huolestu ilman vastausta jääneestä kysymyksestään ja tiedontarpeensa sivuuttamisesta. Myöhemmissä tapaamisissa hän noudattaa edelleen annettuja ohjeita pyytämättä lisätietoja kouluavustajaksi hakemisesta.

Yllämainitun kielikurssin opettaja vaikuttaa vuorostaan hyvin innokkaalta lisäämään opiskelijoiden tietoja Suomen kulttuurista. Hänen hyvää tarkoittava yrityksensä esitellä suomalaisia sisältää kuitenkin implisiittisesti viestin, jolla saattaa olla opiskelijoiden tulevaa tiedonhankintaa ehkäisevä vaikutus.

*T: Yritiksä vielä jotenkin ottaa selvää, miten pääsisit kouluavustajaksi?*

*I: ...en kysynyt työtoimistosta. Yks mun (venäläinen) ystävä sanoi että on hyvä soittaa sinne kouluun... Kyllä, tein niin. Mut (rehtori) sanoi, että mulla ei ole se...mikä se on?... joo pätevyys, koska en ole opiskellut Suomessa.*

Svetlana luopuu toivosta saada vastauksia kysymyksiinsä työvoimatoimistosta ja päättää noudattaa ystäviensä neuvoa ottaa henkilökohtaisesti yhteyttä koulun rehtoriin.

Haastattelujen perusteella sosiaaliseen verkostoon tukeutuminen on maahanmuuttajien tapa käsitellä ongelmia formaalin tiedon hankinnan epäonnistuttua.

*Hän (työvoimaneuvoja) sanoi että mun pitäisi ottaa semmoinen ravintola-alan ammattikurssi, että sitten voisin olla töissä tarjoilijana tai kokkina. Ja hän antoi mulle erilaisen kurssin esitteitä. Mä olen opettaja, olen tottunut olla töissä koulussa lasten kanssa. Hän sanoi et mun suomi ei ole hyvä. Hän kysyi: ”Tykkäisikö sun harjoittelut (ravintolassa)?” ”Joo”, mä sanoin. ”No sitten sä löydät helposti samanlaisen työn jos olet kokki.”*

*T: Mitä sä siitä ajattelit?*

*I: En tiedä... Ajattelin että hän varmasti tietää paremmin... että on parempi olla töissä ravintolassa.*

Työvoimaneuvoja ilmaisee arvionsa Svetlanan suomen kielen taidosta toteamalla sen toivotun työpaikan kannalta riittämättömäksi. Hän yrittää auttaa Svetlanaa kehottamalla tätä hakemaan työtä muilta aloilta antaen näin implisiittisesti



mielikuvan eri alojen välisestä hierarkiasta. Svetlanan tulkinnan mukaan neuvoja suosittelee hakemaan kouluavustajan työtä ”parempaa” paikkaa. Parempien työalojen teema jatkuu ilman kyseenalaistamista.

Lopulta Svetlana osallistui suositellulle kymmenen kuukauden ammattikurssille.

*Meitä oli siellä kolme ulkomaalaista... He opettivat ruoanlaittoja salityö, kuinka tarjoillaan, ei muuta. Mä puhuin siitä muiden kanssa... yritin kysyä palkka-asiat ja semmoiset... mutta he ei tiennyt. Joskus kysyin suomalaiset opiskelijat niistä (työelämään liittyvistä asioista) mutta he ei halunnut kertoa. Tai ehkä he myös ei tietänyt... He eivät puhuneet paljon (muutenkaan).*

Haastatteluissa toistuu toive saada enemmän työelämään liittyvää tietoa kurseilta. Vaikka oppituntien suositellaan sisältävän myös keskustelua Suomen työelämän käytännöistä (työsopimuksista, liitoista, työaikalaeista ja lomajärjestelyistä, verotuksesta jne.), maahanmuuttajaopiskelijoiden on usein haettava apua muualta. Tiedon tarpeen tunnistamattomuus tai tietämättömyys asianmukaisista kysymyksistä, joita pulmatilanteissa pitäisi esittää, on yleinen haastattelujen mainitsema ongelma.

Keskusteltuaan etnisten ystäviensä kanssa Svetlana kääntyy suomalaisten opiskelijoiden puoleen, joiden käytös hämmentää häntä. Hän ei tiedä, pitäisikö heidän hiljaisuutensa tulkita vihamielisyydeksi ulkomaalaisia kohtaan, tietämättömyydeksi vai luonteenpiirteeksi. Monilla haastatelluista on samanlaisia kokemuksia ”hiljaisista suomalaisista”. Suomalaisten tapa kommunikoida vaikuttaa ulkomaalaisista kovin pelkistetyltä (Carbaugh, Berry & Nurmikari-Berry 2006).

*Voi olla, että en oikein tiedä kuinka etsitään avoimet työpaikat netistä. En tiedä kaikki osoitteet. Missä ne ilmoitukset on? Niitä on niin vähän työkkärin ilmoitustaululla, siellä ei ole mitään. En löydä myös muualla mitään.*

*T: Mistähän sä saisit tietää hyvistä netti-osoitteista?*

*I: (nauraa) En mistään... Työkkärissä he vain näyttää omat sivut.*

*T: Oletko koskaan kysynyt kirjastosta?*

*I: Kirjastosta? Miten he voi auttaa? Mä käyn kirjastossa en usein. Jos haluan lukea, menen (venäläiselle) klubille, siellä on kirjoja (lainattavaksi).*

Myös muissa haastatteluissa vastaajat tunnistivat tarpeensa parantaa IL-taitojaan. Kysyttäessä miten tämä olisi mahdollista, he ilmaisivat yleensä tietämättömyytensä avunhakemisen mahdollisuuksista. Kirjastonhoitajia ei koskaan mainittu potentiaalisina IL-ohjaajina eikä kirjastoja paikkoina IL-taitojen kehittämiseen.

Myöhemmin Svetlana löysi osa-aikatyötä lounasravintolassa. Hän aikoo jatkaa opintojaan ja pyrkii opettajaksi maahanmuuttajien ammatilliselle ruoanlaittokurssille.

Svetlanan tapaus osoittaa vallan ja hierarkian aspektien liittyvän myös IL-harjoittelutilanteisiin. Ohjaajan ja ohjattavan erilaiset valtatukset ilmenevät heidän välisessä kommunikaatiossaan sekä verbaalisesti että nonverbaalisesti. Tava- tessaan opiskelijoitaan IL-ohjaajat myös tiedos- tamattaan välittävät oman kulttuurinsa arvoja ja normeja. Heidän antamansa hyvät neuvot voivat tulla ymmärretyksi väärin tai jopa estää tiedonhankintaa, elleivät ohjattavat kykene tulkitsemaan niitä heille vieraan kulttuurin viitekehyksessä.

### *Tapaus 3: Määrätietoisuuden kautta menestykseen*

Farida (nimi muutettu) on 34-vuotias kurdijournalisti, joka tuli Suomeen turvapai- kanhakijan vaimona Iranista yksitoista vuotta sitten. Erottuaan miehestään hän on asunut yhdessä pienen poikansa kanssa. Hän sai Suomen kansalaisuuden kaksi viikkoa ennen haastattelua. Kaksi vuotta Suomeen muuton ja kolmen kielikurssin jälkeen hän osallistui maahanmuuttajien ATK-kurssille.

*Iranissa meillä ei ollut tietokoneita, diktaatorin aikana ne oli kielletty. Tiedätkö, ihmisillä ei saanut olla kännyköitä. Faksi ja kopiokoneetkin oli kielletty. Vasta Suomessa opin käyttämään tietokonetta, sellaisella maahanmuuttajien kurssilla.*

*T: Voisikö kertoa siitä kurssista lisää?*

*I: No... Se ei auttanut paljon. Se mies (kurssin opettaja) puhui niin nopeasti etten oikein voinut seurata. Ja siinä oli myös semmoinen... Antaa olla. En halua sanoa siitä.*

*T: Oletko varma? Jos se kuitenkin on tärkeää?*

*I: (mieltii) OK... Hän (opettaja) laittoi aina käden mun käden päälle kun näytti sen, mikä se on, hiiren käyttöä. Näin. (näyttää. Ja hän*

*seisoi hyvin lähellä mua. Uskotko että se oli inhottavaa. En voinut edes kuunnella mitä hän sanoi, olin niin kauhuissani.*

Huomion kiinnittäminen maahanmuuttajaopiskelijoiden kulttuurisiin lähtökohtiin auttaisi heidän ohjaajiaan välttämään tahattoman epäohteliaasta käytöksestä aiheutuneita kiusallisia tilanteita ja säästäisi opiskelijat aiheettomalta mielipahalta. Sen lisäksi, että tunnit tulisi suunnitella opiskelijoiden taidollisten lähtökohtien pohjalta, olisi hyvä tuntea heidän kulttuuritaustaansa. Oppimiseen ja opettamiseen liittyvää, kulttuurienvälisiä kommunikaatiota käsittelevä tutkimus on osoittanut muun muassa fyysisen kontaktin, henkilökohtaisen tilan ja sukupuolten välisen viestinnän sääntöjen kulttuurisidonnaisuuden. (Grove, 1993).

Farida jatkaa kertomalla kokemuksiaan toiselta maahanmuuttajien kotoutumiskurssilta:

*Opettajat olivat ystävällisiä, mutta kurssi oli liian nopea. Oli niin paljon mitä he halusivat että opimme. Tiedätkö mulla on koko kansio täynnä niitä kurssin papereita (näyttää kurssin opetusmateriaalia: julkishallinnon infolehtisiä, pankkien, postin ja kirjaston esitteitä, bussi-aikatauluja) Olin silloin tosi huolissani sukulaisista Iranissa... tunneillakin mietin vain kuinka he voivat enkä oikein voinut keskittyä. No...he (kurssin opettajat) kertoivat nettipalveluista, mitä kaikkea on verkossa, ja miten laskuja voi maksaa siellä. En tajunnut siitä mitään. Tiedätkö, mulla ei ollut koskaan edes omaa pankkitili! (nauraa) Mutta sillä kurssilla opin katsomaan uutiset netissä ja se oli hyvä.*

Huomiotaherättävää tässä episodissa on Faridan kokemus informaatioähkystä kurssin aikana. Hän ymmärsi opettajien halukkuuden auttaa, muttei oman elämäntilanteensa vuoksi kyennyt käsittelemään kaikkea tarjolla ollutta tietoa, mikä johti uupumukseen. Hän viittaa myös IL-ohjauksen epätasapainoon; henkilölle, jolla ei ole pankkitiliä, opetetaan nettipankkien käyttöä.

*Opin Internetin ja sähköpostin (nykyisessä) työpaikassa, pomo opetti mulle. Yks ilta... hän istui mun viereen ja näytti miten se tehdään. Me istuimme siinä monta tuntia... ei ollut ollenkaan kiire. Se oli tosi hyvä, paljon parempi kuin kurssi.*

Tämä epävirallinen IL-oppitunti on säilynyt Faridan mielessä miellyttävänä kokemuksena. Tilanteen rauhallinen tunnelma ja esimiehen jakamaton huomio häntä kohtaan loi vastakohtan maahanmuuttajakurssin hektisyydelle. Tunnetason

tuen merkitys informaatiolukutaidon kehittämisessä tulee haastatteluissa selkeästi esille.

*(Kurssiin) kuului 7 kuukauden harjoittelu... Sanoin hänelle (suomen opettajalle) että haluan mennä lehden toimitukseen. Hän sanoi: "Eivät he ota sua". "Miksi?" mä kysyin. "Koska sä et osaa suomea tarpeeksi hyvin vielä." Hän sanoi että mun kannattaa mennä päiväkotiin oppimaan (suomea). Mä olin hänelle vihainen koska hän ei halunnu auttaa mua... enkä mä edes pidä lapsista. Mä kysyin mun (suomalaiselta) ystävältä miten voi hakea töihin media-alalle... mä lähetin hakemuksia lehtiin. Ei, en saanut töitä sieltä... ja menin sitten päiväkotiin. Mutta ainakin opin kirjoittamaan työhakemuksia!*

Tällä kertaa opettajan haluttomuus tarjota pyydettyä tietoa toimikin kimmokkeena Faridan tiedonhankinnalle ja IL-taitojen kehittämiselle. Suomalaisen ystävän avulla hän muutti turhautumisensa tietoa lisääväksi toiminnaksi. Vaikka se ei tuottanutkaan toivottua lopputulosta, hän oli tyytyväinen opittuaan hakemaan media-alan työpaikkoja. Merkillepantavaa episodissa on myös, että opettaja sivuutti Faridan harjoittelupaikkaa koskevan toivomuksen ehdottamalla alaa, joka ei kiinnostanut tätä.

*(Kurssin lopussa) opettaja kysyi mitä haluamme tehdä kurssin jälkeen. Mä sanoin että mä haluan opiskella yliopistossa. Ja tiedätkö mitä hän vastasi? Että se on mahdotonta. Että mun todistukset ei kelpaa sinne ja mun on pakko suorittaa ensin lukio uudestaan. Hän sanoi että se (suomalainen lukio) on (ulkomaalaiselle) liian vaikea, että mä en pärjää siellä... Mä olin niin epätoivoinen, että uskoin häntä ja menin iltalukioon... Mä huomasin pian, että voin ihan hyvin opiskella siellä. Oikeastaan se oli melkein kaikki mulle jo tuttua, luonnontieteet ja matematiikka ja kielet. Tietysti historia oli sitten uutta ja vaikeampaa.*

Koska Farida ei tiennyt suomalaisten yliopistojen pääsyvaatimuksista eikä lukio-opetuksen sisältöä, hän päätti noudattaa neuvoa ja osallistua iltalukion kursseille. Kielikurssin opettajan arvio oppilaansa kyvyistä ja Iranissa saadusta koulutuksesta osoittautui liian pessimistiseksi; Farida koki lopulta turhauttavana, että kurssit olivat hänelle liian helppoja.

*Mä lopetin. En kuunnellut ketään ja menin yliopistolle, vaikka mä en osannut vielä kunnolla suomea. Puhuin siellä sihteerin kanssa... mukava*

*nainen ja hän todella kuunteli mua. Täytin ne lomakkeet, hain opiskelijaksi viestinnän ja journalistiikan laitokselle. Ja uskotko että pääsin sisään heti ensimmäisellä kerralla! Olin päättänyt onnistua (pääsykokeessa)... Puhuin paljon suomalaisten kanssa, katselin (suomenkielisiä) tv-ohjelmia ja luin suomalaisia kirjoja... Se varmasti auttoi paljon.*

Tapa, jolla Farida kuvailee tapaamistaan opintosihteerin kanssa, kannattaa panna merkille. ”Mukava nainen” tuntui hänestä ottavan asiakkaansa vakavasti. Rohkaiseva kokemus johti itseohjautuvaan ja tavoitehakuiseen suomen kielen opiskeluun, mikä auttoi menestymään yliopiston pääsykokeessa. Toisin kuin kurssin opettaja, opintosihteerin rohkaisi Faridaa hakeutumaan akateemiseen koulutukseen ja luotti tämän kykyihin. Tämän positiivisen asenteen tukemana Farida oli valmis kohtaamaan yliopistoon pääsyn haasteet.

Haastattelut osoittavat, että tunnetason tuki stimuloi yksilön tiedonhakua. Jaettu käsitys tavoitteen merkityksellisyydestä ja sosiaalisessa ympäristössä ilmaistut positiiviset asenteet sitä kohtaan aktivoivat yleensä tiedonhankintaa ja auttavat laajentamaan informaatiokäytäntöjä. Aihepiiristä on toistaiseksi tehty vain niukalti tutkimusta. Chatmanin (1991, 1996, 1999) tutkimukset tarkastelevat normien ja odotusten rajoittavaa vaikutusta yksilön tiedonhankintaan ”pienessä maailmassa”. Julien (1999) osoittaa perheenjäsenten tunnetason tuen merkityksen uranvalinnassa ja Savolainen (2007) vakiintuneiden tapojen merkityksen yksilön orientoivan tiedon hankinnassa.

*Kaikki maahanmuuttajat eivät tiedä heidän oman alan työpaikoista tai että he voisivat hakea opiskelemaan yliopistoon. Heille ei kerrota sitä. Kun ulkomaalainen tulee Suomeen, hän ei tiedä mistään mitään. Hän vain luottaa mitä viranomaiset sanovat. Hän uskoo kun he sanovat että kannattaa hakea palveluammattiin, että palvelualalla on töitä. Ja että hän ei voi opiskella yliopistossa vaikka arkkitehdiksi. Se on politiikkaa... että kaikkien maahanmuuttajien pitäisi opiskella sairaanhoitajiksi tai myyjiksi ja semmoisiksi. Suomi ei halua korkeasti koulutettuja maahanmuuttajia.*

Faridan kritiikki suomalaista maahanmuuttopolitiikkaa kohtaan nousee hänen omista kokemuksistaan. Hän tulkitsee maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ihmisten käytöksen melko negatiivisesti tehden johtopäätöksiä heidän

tarkoituksiperistään. Hänen näkökulmastaan viranomaiset yrittävät peitellä käyttäytymisellään välinpitämättömiä asenteitaan asiakkaitaan kohtaan. Hänen pettymyksensä IL-ohjaajien suhteen ovat saaneet hänet kyseenalaistamaan näiden halukkuuden auttaa maahanmuuttajia tarpeellisen tiedon löytämisessä. Hän kuitenkin jättää huomiotta, että suurin osa Suomen työmarkkinoiden vapaista työpaikoista on palvelusektorilla ja että myös syntyperäisten, akateemisesti koulutettujen suomalaisten työttömyys on tosiasia.

Nykyisin Farida työskentelee freelance-toimittajana, ja hänellä on oma kurdinkielinen ohjelma paikallisradiossa.

Yllä kuvatussa tapauksessa tiivistyy kaksi asiaa. Ensinnäkin ympäristön affektiivisella tuella näyttää olevan merkittävä rooli IL-taitojen oppimisen motivoimisessa. Läheisten myönteinen palaute auttaa ihmisiä luomaan positiivisen asenteen oppimista kohtaan ja stimuloi siten heidän informaatiokäytäntöjään. Lisäksi jaettu ymmärrys käsillä olevan tehtävän tai päämäärän merkityksellisyydestä motivoi itseohjautuvaa tiedonhankintaa.

## 5. Keskustelua

Maahanmuuttajien arkitiedontiedonhankinta on verrattain uusi alue kirjasto- ja informaatiotutkimuksen piirissä. Tutkimus on painottunut USA:an keskittyen maahanmuuttajien tapoihin käyttää kirjastopalveluja (Fisher, Durrance & Hinton 2004). Maahanmuuttajien arkielämäänsä keskittyvää, erilaiset informaatioympäristöt huomioivaa tiedonhankintatutkimusta alettiin tehdä vasta 1990-luvulla. Viime vuosina on alettu huomioida myös sosiaalisten verkostojen rooliin tiedon välittämisessä (Courtright 2005; Caidi & Allard 2005; Shoham & Strauss 2007; Srinivasan & Pyati 2007).

Tässä artikkelissa tarkastelin maahanmuuttajien informaatiolukutaitoon liittyviä kokemuksia kotoutumisen yhteydessä. Pyrin valottamaan työelämätiedon hankintaan ja jakamiseen liittyviä IL-teemoja yksilöhaastatteluihin perustuvan tutkimuksen pohjalta. Rajaamalla aineiston kolmeen esimerkkitapaukseen pyrin syventämään analyysia, jonka tarkoituksena oli löytää haastateltujen kertomuksista kaikki tutkimuskysymyksen kannalta oleelliset elementit. Vaikka informanttien työelämähistoriat

ja elämäntarinat niihin liittyvine tiedonhankintatilanteineen ovat ainutkertaisia, edustavat artikkeleita varten analysoidut haastattelut koko väitöstutkimuksen aineistoa. Uudelleenkouluttautuminen ja ammatinvaihto, työelämää koskevien kirjoittamattomien sääntöjen opettelun hankaluus ja uuteen yhteiskuntaan työn kautta integroitumiseen vaadittava määrätietoisuus ovat läsnä monien muidenkin kertomuksissa. Kolme vilkasta, puheliasta informattia avasivat näitä teemoja kiitettävästi. Toisaalta pakolaistaustaisten kotiäitien puuttuminen artikkelin tutkimusjoukosta vaikuttaa tuloksiin antamalla hieman liian optimistisen käsityksen esim. haastateltujen halukkuudesta etsiä työelämää koskevaa tietoa tai oppia atk-taitoja.

Työelämä on yhteiskunnallisen osallistumisen ja aktiivisen kansalaisuuden merkittävä alue. Aktiivinen kansalaisuus ja kotoutuminen uuteen yhteiskuntaan ovat EU:n maahanmuuttopolitiikan päämääriä, joiden saavuttamiseksi tarvitaan myös ohjausta maahanmuuttajien informaatiolukutaidon kehittämiseksi. Työskennellessään maahanmuuttajien parissa IL-ohjaajat eivät kuitenkaan voi välttää välittämästä oman kulttuurinsa arvoja ja normeja, joiden tulkinta puolestaan riippuu ohjattavien aiemmasta tietämyksestä.

Tutkimuksen tärkeimmät havainnot ovat:

- 1) Maahanmuuttajilla on periaatteessa positiivinen asenne IL-taitojensa kehittämiseen, mutta heiltä puuttuu usein tietoa mahdollisuuksista uuden oppimiseen.
- 2) Kulttuurien väliset väärinymmärrykset ja hämmennys ovat yleisiä kokemuksia kotoutumiseen liittyvissä IL-tilanteissa.
- 3) Sisäinen motivaatio, konkreettiset tavoitteet ja tunnetason tuki tukevat aktiivista tiedonhakua ja uusien IL-taitojen oppimista.

Tutkimuksen mukaan informaatiolukutaidon käsite on erittäin kontekstisidonnainen ja kulttuurisiin tekijöihin liittyvä. Muista kulttuureista tulevilla on toisenlaiset tavat hankkia ja tulkita hankkimaansa tietoa, eikä näitä käytäntöjä voi suoraan siirtää kulttuuriympäristöstä toiseen. Ongelmat, joita maahanmuuttajat kohtaavat tiedonhankinnassaan ovat seurausta näiden ympäristöjen yhteentörmäyksistä eivätkä aina kuvasta puutteita heidän IL-taidoissaan. IL on sekä toimintaa että sosiaalisen integraation lopputulos. Kuten Sundin (2008,10) osoittaa, tieto ja tiedonhankintakäytännöt sekä luovat että ylläpitävät erilaisia yhteisöjä. Sisään pääsy näihin yhteisöihin ja osallistuminen niiden toimintaan

edellyttää tietämystä niissä jaetuista kulttuurisista merkityksistä. Kyky käyttää tiedonhankinnan välineitä ja pääsy tietoresursseihin eivät välttämättä takaa relevanttia informaatiolukutaitoa vieraassa ympäristössä, vaan sen saavuttamiseksi tarvitaan myös kykyä tulkita sisältöjä uuden kulttuurin viitekehäyksessä. Tämä taito välittyy jäseneltä toiselle yhteisön sisäisessä viestinnässä ja vuorovaikutuksessa, jotka ovat luonteeltaan informaatioon perustuvia.

Informaatiolukutaito ja -taidottomuus eivät ole toistensa vastakohtia, vaan pikemminkin pisteitä jatkumossa, johon vaikuttavat sekä paikka että aika. Yksilön sijainti tällä janalla ei ole vakiintunut, vaan vaihtelee tilanteesta toiseen, esimerkiksi siirryttäessä uuteen informaatioympäristöön. Tiedon vuorovaikutuslähestymistapa (Limberg ja Sundin, 2006) painottaa IL:n sosiokulttuurisia ulottuvuuksia huomioiden informaatiokäytäntöjen kontekstin. Tällä tarkoitetaan, että yhteisön toiminnalle pohjan luovan IL:n tarkastelussa otetaan huomioon paitsi yhteisön luonne ja rakenne, sen historiallinen ainutkertaisuus, myös sen sisällä vallitseva ja sen jäsenten väliseen kommunikaatioon vaikuttava, kulttuurisidonnainen arvo- ja normijärjestelmä.

Tässä artikkelissa esitellyn tutkimuksen havainnot tukevat tämän lähestymistavan pääteesiä, jonka mukaan tiedonhankinta ei ole tilanteesta riippumaton yleisprosessi vaan kulttuuri- ja kontekstisidonnainen, ainutkertainen tapahtuma. Tutkimuksen informantit ovat lukutaitoisia, mutta heidän puutteelliset suomen kielen taitonsa asettavat heidät jossain määrin samaan asemaan lukutaidottomien kanssa. Heiltä puuttuu tietoa olemassaolevista resursseista ja tavoista hyödyntää niitä. Tämän vuoksi heidän uuden informaatioympäristön tulkinnassa kohtaamansa ongelmat muistuttavat tilannetta, jossa ihmisellä ei ole kykyä tulkita ja tuottaa kirjoitettua tekstiä. Kielitaidon ja IL-taitojen vastaavuudessa on yksilöllistä vaihtelua; suomea sujuvasti puhuvilla ei automaattisesti ole parempia tiedonhankkijoita. Keskeisin tekijä IL-taitojen kehittymisessä näyttäisi olevan positiivinen asenne oppimista kohtaan. Sisäinen motivaatio on yhteydessä mielekkääseen ja saavutettavissa olevaan päämäärään sekä uskoomukseen, että IL-taitojen kehittäminen auttaa tämän tavoitteen saavuttamisessa.

Haastattelut paljastivat tarpeen kehittää IL-koulutuksen tasoa. Viime aikoina mediassa on käyty julkista keskustelua maahanmuuttajakurs-

sien vaihtelevasta laadusta. Laki suomea vieraana kielenä opettavien pätevyysvaatimuksista on vasta suunnitteilla, ja kielikurssien sisällössä sekä metodeissa on laajaa laadullista vaihtelua. Samoin muidenkin IL-ohjaajien koulutustausta vaihtelee. Ohjaajat ovat itse ilmaisseet tarpeensa saada lisätietoa maahanmuuttoon liittyvistä kysymyksistä. Paremmiin järjestetty koulutus hyödyttäisi paitsi ”perinteisiä” IL-ohjaajia eli kirjastonhoitajia ja opettajia myös muita maahanmuuttoasioiden parissa työskenteleviä. Artikkelissa esitellyn tutkimuksen mukaan heillä on merkittävä rooli tiedon välittäjinä ja portinvartijoina maahanmuuttajien sosiaalisessa verkostossa. IL-taitojen välittämässä yhteisön uusille jäsenille tarvitaan myös ymmärrystä siitä, kuinka tieto ja tiedonhankinta luovat merkitystä (Sundin 2008, 10). Tähän sisältyy tietoisuus näiden merkitysten sosiaalisesta ja kulttuurisidonnaisesta luonteesta. Kaikki maahanmuuttajia opettavat taustastaan riippumatta hyötyisivät koulutuksesta, johon sisältyisi paitsi tutustumista vieraisiin kulttuureihin ja opastusta kulttuurienväliseen kohtaamiseen myös kotoutumiseen liittyvien IL-ohjaustaitojen kehittämistä. Lisäksi ohjaajien välinen yhteistyö ja tehtävien jakaminen vähentäisi päällekkäistä työtä.

Suomalaisessa IL-ohjauksessa media usein mielletään sisältöä tärkeämmäksi. Vallitsevan tietoyhteiskuntadiskurssin puitteissa tietokoneen käytöstä tulee helposti itseisarvo oleellisempien näkökohtien jäädessä vähemmälle huomiolle. Vuorovaikutuslähestymistavan soveltaminen monikulttuurisessa IL-ohjauksessa voisi auttaa ohjaajia näkemään maahanmuuttajaopiskelijat luovina subjekteina eikä vain teknologian kuluttajina. Tämä koskee tietysti muitakin opiskelijaryhmiä.

Monet tutkimuksen informanteista toivoivat henkilökohtaista tiedonhankinnan opettajaa, jolla olisi samanlainen kulttuurinen tausta kuin heillä itsellään. Tulevaisuudessa suomalainen yhteiskunta ei tarvitse ainoastaan informaatiolukutaitoisia maahanmuuttajia, vaan myös maahanmuuttajia, joilla on kykyjä opettaa IL-taitoja oman etnisen ryhmänsä jäsenille. Suurimmilla paikkakunnilla on jo palkattu vertaisryhmien kotoutumisvalmentajia tulijoita opastamaan, mutta heidän ja syntyperäisten suomalaisten IL-ohjaajien yhteistyötä voisi edelleen vahvistaa. Vertaisryhmän valmentajien koulutukseen tulisi myös kuulua myös tiedonhankinnan ohjaamisen oppitunteja.

IL-taitojen kehittäminen helpottaa uuteen yhteiskuntaan kotoutumisessa, sillä se paitsi auttaa maahanmuuttajia tulkitsemaan uutta informaatioympäristöä sekä suunnistamaan siinä myös lisää heidän mahdollisuuksiaan yhdenvertaiseen ja aktiiviseen kansalaisuuteen. Tätä voidaan tukea edelleen liittämällä IL-ohjaus konkreettisiin tavoitteisiin ja uusien taitojen tuomiin pitkän aikavälin etuihin. Tehokas oppiminen syntyy neuvottelusta ja hyvästä yhteistyöstä opettajan ja oppilaan välillä. Kiinnittämällä nykyistä enemmän huomiota kulttuurienvälisen kommunikaation IL-ohjaajien koulutuksessa varmistuttaisiin siitä, että maahanmuuttajat hyötyisivät paremmin heidän arvokkaasta työstään.

Hyväksytty julkaistavaksi 5.10.2009.

## Lähteet

- Abbey, N. (2007) *Developing 21<sup>st</sup> Century Teaching and Learning: Dialogic Literacy*.  
[http:// www.newhorizons.org/strategies/literacy/abbey.htm#1](http://www.newhorizons.org/strategies/literacy/abbey.htm#1). (5.10.2009)
- Alapuro, R. & Lonkila, M. (2000). *Networks, Identity and (In)Action. A comparison Between Russian and Finnish Teachers*. *European Societies* 2 (1): 65-90.
- Bates, J. (2004). *Use of narrative interviewing in everyday information behaviour research*. *Library & Information Science Research* 26 (1): 15-28.
- Bielaczyc, K. & Collins, A. (1999). *Learning Communities in Classrooms: Advancing Knowledge for a Lifetime*. *NASSP Bulletin* 83 (604): 4-10.
- Caidi, N. & Allard D. (2005). *Social Inclusion of Newcomers to Canada: An Information Problem?* *Library & Information Science Research* 27 (3): 302-324.
- Carbaugh, D., Berry, M. & Nurmikari-Berry, M. (2006). *Coding Personhood Through Cultural Terms and Practices: Silence and Quietude as a Finnish “Natural Way of Being”*. *Journal of Language and Social Psychology* 25 (3): 1-18.
- Chatman, E. (1991). *Life in a Small World: Applicability of Gratification Theory to Information-Seeking Behavior*. *Journal of the American Society for Information Science* 2 (6): 438-449.
- Chatman, E. (1996). *The Impoverished Life-World of Outsiders*. *Journal of the American Society for*

- Information Science 47 (3): 193-206.
- Chatman, E. (1999). A Theory of Life In the Round. *Journal of the American Society for Information Science* 50 (3): 207-217.
- Chu, C. (1999). Immigrant Children Mediators (ICM): Bridging the Literacy Gap in Immigrant Communities. Paper presented in the 65<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference. <http://ifla.org/IV/ifla65/papers/109-145e.htm>. (15.9.2009)
- Correia, A. (2002). Information Literacy for an Active and Effective Citizenship. White Paper prepared for UNESCO, the U.S. National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy, for use at the Information Literacy Meeting of Experts, Prague, The Czech Republic. <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/correia-fullpaper.pdf>. (5.10.2009)
- Courtright, C. (2005). Health information-seeking among Latino newcomers: an exploratory study. *Information Research* 10 (2). <http://informationr.net/ir/10-2/paper224.html>. (5.10.2009)
- Fisher, K. E. et al. (2004). Information behaviour of Migrant Hispanic Farm workers and Their Families in the Pacific Northwest. *Information Research*, 10(1) paper 199. <http://informationr.net/ir/10-1/paper199.html>. (5.10.2009)
- Fisher, K. E., Durrance, J.C. & Hinton, M.B (2004). Information Grounds and the Use of Need-Based Services by Immigrants in Queens, New York: A Context-Based Outcome Evaluation Approach. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(8): 754-766.
- Flick, Uwe: An Introduction to Qualitative Research. A Sourcebook of New Methods. 3<sup>rd</sup> edition. London: Sage Publications, 2006.
- Forsander, A. (2003). Immigrants entering Finnish labour market – who is winning, who is losing? In: *Demographic and Cultural Specificity and Integration of Migrants*. Wiesbaden: Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung 137-154.
- Fook, J. (2002). *Social Work: Critical Theory and Practice*. London: Sage Publications.
- Grove, H. (1993). Individualisation in the Multicultural Teaching-Learning Situation. *Gifted Education International*, 9 (1): 59-63.
- Joronen, T. (2007). Työmarkkinoiden moninaiset maahanmuuttajanaiset: haaste suomalaiselle sukupuolijärjestelmälle. *Maahanmuuttajanaiset: kotoutuminen, perhe ja työ* (toim. Martikainen, T. & Tiilikainen, M.). Väestöliitto 46/2007.
- Julien, H. (1999). Barriers to adolescents' information seeking for career decision making. *Journal of the American Society for Information Science* 50 (1): 38-48.
- Maahanmuuttolaki 301/2004. Finlex 2004. <http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2004/20040301>. (5.10.2009)
- Krippendorff, Klaus (2004). *Content analysis : an introduction to its methodology*. CA: Sage Publications, 2004.
- Limberg, L. & Sundin, O. (2006). Teaching information seeking: relating information literacy education to theories of information behaviour. *Information Research*, 12 (1) paper 280. // <http://informationr.net/ir/12-1/paper280.html>. (5.10.2009)
- Martikainen, T. & Tiilikainen M. (2007). *Maahanmuuttajanaiset: käsitteet, tutkimus ja haasteet*. *Maahanmuuttajanaiset: kotoutuminen, perhe ja työ* (toim. Martikainen, T. & Tiilikainen, M.). Väestöliitto 46/2007.
- Metoyer-Duran, C. (1991). Information seeking behaviour of gatekeepers in ethno linguistic communities: overview of a taxonomy. *Library and Information Science Research*, Vol. 13, 319-46.
- Savolainen, R. (2007). Information source horizons and source preferences of environmental activists: A social phenomenological approach. - *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 58(2007)12: 1709-1719.
- Savolainen, R. (2008). *Everyday information practices. A social phenomenological perspective*. Lanham, Maryland: The Scarecrow Press, 2008.
- Tuominen, K., Savolainen R. ja Talja, S. (2005). Information literacy as a sociotechnical practice. *Library Quarterly*, 75 (3): 329-345. <http://www.journals.uchicago.edu/doi/pdf/10.1086/497311> Käytetty 5.10.2009
- Shoham, S. & Strauss, S.K. (2007). Information needs of North American immigrants to Israel. *Journal of Information, Communication & Ethics in Society* 5 (2-3): 185-205.
- Sligo, F. & Jameson, A. (2000). The knowledge-Behavior gap in use of health information: Cervical screen for Pacific immigrants living in New Zealand. *Journal of the American Society for Information Science* 51(9): 858-869.
- Srinivasan, R. & Pyat, A. (2007). *Diasporic Information Environments: Reframing Immigrant-Focused Information Research*. *Journal of the American*

- Society for Information Science and Technology 58 (12): 1743-1744. [http://www.ajitpyati.ca/files/Srinivasan\\_Pyati\\_DIEM.pdf](http://www.ajitpyati.ca/files/Srinivasan_Pyati_DIEM.pdf) (5.10.2009)
- Street, B. (2003). What's "new" in new literacy studies? Critical approaches to literacy in theory and practice. *Current issues in Comparative Education* 5 (2). <http://www.tc.columbia.edu/cice/archives/5.2/52street.pdf> (5.10.2009)
- Tilastokeskus 2009 Vuositilasto 2008. [http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html#ulkomaidenkansalaiset](http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#ulkomaidenkansalaiset) (5.10.2009)
- Sundin, O. (2008). Negotiations on information-seeking expertise. *Journal of documentation* 64 (1): 24-44.
- Wallis, W. (2008). Communication as fundamental to the Doctor-Patient relationship. *Acta Biomed* 79 (1): 52-56.
- Weber, Robert (1985). *Basic content analysis*. CA: Sage Publications.