

*Saraleena Aarnitaival**

Maahanmuuttajanaisilla monipuoliset työelämään kotoutumisen tietokäytännöt

Maailmanlaajuisen muuttoliikkeen kiihtyminen on yksi globalisaatioon liittyvistä ilmiöistä. Ylikansallisten yhtiöiden palveluksessa olevat lähtevät entistä useammin työkomennukselle ulkomaille, minkä lisäksi myös pysyvä työperäinen maahanmuutto lisääntyy. Ulkomailla työpaikan saaneet muuttavat usein perheineen, jolloin myös puolisoilla voi olla kiinnostusta etsiä itselleen töitä kohdemaasta. Toisaalta maahanmuuttoa lisää yllirajaisten avioliittojen yleistyminen ja kasvava pakolaisuus.

Ihmisten liikkuvuuden lisääntyessä tarvitaan tietoa eri maahanmuuttajaryhmien elämästä, jotta sekä heidän että vastaanottavan yhteiskunnan sopeutuminen tilanteeseen olisi helpompaa. Tutkimus luo perustaa maahanmuuttopoliittiselle lainsäädännölle ja sen toimeenpanolle. Se on pohjana toimintasuosituksille ja hyvillä käytännöillä, joiden tarkoituksena on edistää maahanmuuttajien kotoutumista. Näiden avulla voidaan kehittää viranomaisien, järjestöjen ja alan muiden toimijoiden välistä yhteistyötä entistä joustavammaksi.

Uuteen informaatioympäristöön sopeutumisen vähän tutkittu prosessi

Vaikka maahanmuuttotutkimusta on Suomesakin tehty jo melko runsaasti, muuttajien tapoja orientoitua suomalaisissa informaatioympäristöissä ei tähän mennessä ole tutkittu. Aukkoja on myös tietämyksessä sosiaalisten verkostojen roolista tiedon jakamisessa.

Kansainvälisestikin maahanmuuttajien tietokäytäntöihin fokusoituva tutkimus on vasta lapsen-

kengissänsä. Sitä on tehty lähinnä Yhdysvalloissa, jossa mielenkiinto kohdistui aina 1980-1990-lukujen taitteeseen saakka lähes yksinomaan kirjastopalvelujen käyttöön. (Caidi, Allard, & Quirke, L., 2010). Maahanmuuttajien arkielämään keskittyvää, erilaiset informaatioympäristöt huomioivaa tiedonhankintatutkimusta ryhdyttiin tekemään vasta 2000-luvun alussa. Viime vuosina on alettu huomioida myös sosiaalisten verkostojen (ml. transnationaaliset ja diasporiset yhteisöt) merkitys tiedon hankinnassa ja jakamisessa. (Shoham, S. & Strauss, 2007; Srinivasan & Pyati, 2007; Pyati & al., 2008,). Työelämä tiedon hankintaan, jakamiseen ja käyttöön liittyviä tutkimuksia ei toistaiseksi ole vielä tehty. Termillä työelämä tieto tarkoitetaan työpaikan hankkimiseen, työelämä lainsäädäntöön ja työpaikkojen toimintakäytäntöihin liittyvää formaalia (dokumentoitua) ja informaalia (henkilökontaktien kautta saatavaa) tietoa.

Työllistyminen on tärkeää maahanmuuttajien kotoutumisen kannalta. Kansallisen edun mukaista on puolestaan se, että maahanmuuttajien osaamisresurssit voidaan hyödyntää mahdollisimman hyvin. Jotta työllistyminen onnistuisi, maahanmuuttajat tarvitsevat paitsi ammatillisen pätevyyden mahdollisine täydennyskoulutuksineen myös kulttuurivalmiuksia ja riittävää kieli taitoa. Tarkoituksenmukainen tiedonsaanti sekä työ- ja koulutusmahdollisuuksista että työelämän toimintakäytännöistä on sekin työelämään pääsyn ja osallistumisen edellytys ja siten keskeistä uuteen yhteiskuntaan kotoutumisen kannalta. Faktatiedon lisäksi tarvitaan kulttuurista tietoa esimerkiksi siitä, millaisia asioita on sopivaa kysyä ja miten työnhakutilanteessa käyttäydytään.

Väitöstutkimuksessani ”Maahanmuuttajanaiset työelämä tietoa etsimässä – Tutkimus kotoutumisen tietokäytännöistä” tarkastelen tapoja, joilla maahanmuuttajanaiset hankkivat, jakavat ja käyttävät

*Saraleena Aarnitaipaleen väitöskirja ”Maahanmuuttajanaiset työelämä tietoa etsimässä. Tutkimus kotoutumisen tietokäytännöistä” tarkastettiin Tampereen yliopistossa 2.6.2012.

työllistymisensä ja työssäkäyntinsä kannalta oleellista tietoa. Kiinnostukseni kohteena on työelämään integroitumisen prosessi, jota kutsun työelämään kotoutumiseksi. Keskeisiä teemoja tutkimuksessa ovat työelämään valmistautuminen, työmarkkinat ja työpaikan haku, työsuhteen ehdot, työttömyys- ja sosiaaliturva sekä työ- ja perhe-elämän yhteensovittamisen kysymykset. Lähestyn näitä tiedonhankinnan ja tietokäytäntöjen uudelleenrakentamisen näkökulmasta. Tutkimus sijoittuu arkisten tietokäytäntöjen tutkimuksen perinteeseen, jossa tiedonhankintaa tarkastellaan arjen käytäntöihin upotettuna ja osin sattumanvaraistenkin tapahtumien myötä etenevänä eikä välttämättä tietoisena toimintana (Savolainen, 2007). Mielenkiintoni kohteena ovat yhtäältä olleet tutkittavien informaatioympäristöt ja niiden sisäinen dynamiikka, toisaalta heidän näkemyksensä siitä, millainen merkitys tiedolla, sen hankkimisella ja sen jakamisella on heidän elämäntilanteessaan.

Suomeen tulo ja kotoutuminen on maahanmuuttajalle elämäkerrallinen katkoskohta, jossa hän joutuu modifioimaan henkilökohtaisia tietokäytäntöjään eli totuttuja tiedon hankinnan, jakamisen ja käyttämisen tapojaan. Tietokäytäntöjen uudelleenrakentamisen olen fokusoinut työelämä-tiedon hankintaan ja jakamiseen. Tutkimukseni tärkein tavoite on ollut tehdä näkyväksi sitä, miten monenlaista tietoa työelämään pääsy ja siinä toimiminen edellyttävät. Maassa pysyvästi asuvan kohdalla näiden asioiden oppiminen tapahtuu niin pitkän aikavälin kuluessa, että se on vaikeammin jäljitettävissä.

Tiedonhankinnan delegointi yleistä heti maahanmuuton jälkeen

Tutkimusaineisto koostuu 14 kurdinaisen ja 14 venäläistaustaisen naisen episodihaastatteluista, jotka analysoitiin narratiivisen analyysin (Polkinghorne, 1995; Riessman, 1993) keinoin. Aneistosta on identifioitavissa kuusi tiedonhankinnan tapaa: 1) aktiivinen etsintä, 2) aktiivinen seuranta, 3) kohdentumaton ympäristön havainnointi, 4) tiedon saaminen toisen henkilön kautta, 5) tiedonhankinnan delegointi toiselle henkilölle ja 6) tiedonhankinnasta pidättäytyminen. Näistä muut paitsi tiedonhankinnan delegointi toiselle henkilölle määriteltiin aikaisemman tutkimuksen (McKenzie 2003; Niemelä, 2006) pohjalta.

Henkilölähteet painottuivat tutkittavien tiedonhankinnassa varsinkin ensimmäisinä vuosina maahantulon jälkeen. Tärkeimpiä lähteitä olivat aluksi oman etnisen ryhmän edustajat ja suomalaiset viranomaiset, myöhemmin suomalaiset työtoverit, ystävät ja tuttavat. Näin ollen henkilölähteet keskittyivät vahvoihin siteisiin. Työvoimaviranomaisten merkitys työelämä-tiedon lähteenä oli vähäisempi kuin työnantajien ja työtovereiden. Toisaalta niille haastatelluista, joiden työura rajoittui vain työharjoitteluun tai -valmennukseen, TE-toimiston virkailijoilla oli merkittävä rooli tiedon saannin kannalta. Samoin pakolais- tai turvapaikanhakijataustaisille naisille heidän merkityksensä oli suuri. Muuton jälkeen tiedonhankintaa delegoidaan kohdemaan kieltä paremmin osaaville. Tiedonhankkijoina käytetään usein perheenjäseniä, muita sukulaisia ja omaan etniseen ryhmään kuuluvia ystäviä ja tuttavuuksia. Verkkotiedonlähteitä käytettiin vaihtelevassa määrin. Sanomalehti, uutiset ja radio mainittiin tiedonlähteinä harvoin. Paitsi kotona ja työ- tai opiskelupaikalla, sekä painettuja että verkkolähteitä hyödynnettiin myös kirjastossa, jonka merkitys tiedonhankinnan kanavana jäi kuitenkin melko vähäiseksi.

Tiedonhankinnan ongelmia tarkasteltaessa havaittiin, että aikaisemman tutkimuksen (Harris & Dewdney, 1994) luokittelemat tiedonhankinnan esteet olivat hankaloittaneet myös haastateltujen maahanmuuttajanaisten ongelmanratkaisua ja/tai tavoitteiden saavuttamista. He eivät välttämättä aina osanneet esittää sopivia kysymyksiä tai tienneet tiedonlähteen olemassaolosta. He saattoivat joissain tilanteissa kärsiä tiedonhankinnallisten valmiuksien, kielitaidon ja itseluottamuksen puutteesta, epärelevantin tiedon runsaudesta, sosiaalisen pääoman vähäisyydestä ja relevantin tiedon hajanaisuudesta. Julkisen byrokratian viiveet ja tiedon panttaaminen saattoivat myös hankaloittaa työllistymisen kannalta välttämättömän tiedon hankintaa. Kulttuurienväliseen vuorovaikutukseen kytkeytyvät ongelmat korostuivat etenkin viranomaisten kanssa asioitaessa. Osa maahanmuuttajien ja viranomaisten sekä maahanmuuttajien ja työnantajien välisistä kommunikaatiokatkoksista voi selittyä kulttuurieroilla ja väärinymmärryksillä: työnantaja voi esimerkiksi pitää selvionä, että maahanmuuttajataustaisella työntekijällä on verokortti tai että hän tietää palkanmaksuun ja työaikaan liittyvistä

käytännöistä. Tutkittavat toivat kuitenkin esiin myös tilanteita, joihin oli kytkeytynyt selkeästi heidän etniseen taustaansa liittyviä ennakkoluuloja ja syrjintää.

Vastavuoroisuus tärkeää tiedon jakamisessa

Tietoa jaettiin sekä oman etnisen ryhmän edustajille että muille maahanmuuttajille ja harvemmin myös kantaväestöön kuuluville silloin, kun se oli itselle hyödyllistä tai ei ainakaan haitannut omien tavoitteiden saavuttamista. Jos tiedon jakamisen katsottiin hankaloittavan tavoitteiden saavuttamista, tiedon jakamisesta pidättäytyttiin. Tällaiset tilanteet liittyivät useimmiten kilpailuun työmarkkinoilla, ennen kaikkea työnhakuun. Itseä kiinnostavasta avoimesta työpaikasta ei haluttu kilpailun kiristymisen pelossa kertoa. Tietoa saatettiin myös jättää jakamatta, jos sen arveltiin olevan keskustelukumppanin kannalta irrelevanttia tai jos se arvioitiin luonteeltaan epävarmaksi (esim. huhu avoimesta työpaikasta). Saadun tai hankitun työelämätiedon jakamisessa kynnyskysymykseksi osoittautui luottamus siihen, ettei tietoa käytetä tiedonjakajan vahingoksi.

Tiedon vastavuoroisuuden vaatimus ilmeni tiedon ”panttaamisena”. Toiselle relevantiksi katsotun tiedon jakamista voitiin viivästyttää, kunnes tällä oli tarjota haluttu (tiedollinen) vastapalvelus. Työelämää koskevan tiedon portinvartijoina (Metoyer-Duran, 1991) toimivat ennen kaikkea suomalaiset viranomaiset ja maahanmuuttoalan muut ammattilaiset (esim. opetus- ja sosiaalityöntekijät) mutta myös aikaisemmin Suomeen muuttaneet henkilöt.

Tutkimustulosten mukaan yhteisön sisäisellä tiedon jakamisella on henkilökohtaisten tietokäytäntöjen muuttumista edistävä vaikutus. Monet haastatelluista olivat esimerkiksi lisänneet aikaisempiin käytäntöihinsä työelämätiedon hankkimisen eri verkkoresurseista kuultuaan tuttaviltaan myönteisiä käyttökokemuksia niistä. Sama koski viestintäteknologian käyttöönottoa. Tutkittavat olivat omaksuneet esimerkiksi internetin maksuttomien puhelinpalveluiden käytön Suomeen muuttamisen jälkeen muiden esimerkkiä seuraten.

Työelämätiedon hankinnassa ja jakamisessa oli havaittavissa tiedon kumuloitumisen tendenssi. Ne, joilla oli hyvät edellytykset monipuoliseen

tiedonhankintaan, löysivät muita helpommin ja monipuolisemmin relevantteja kanavia ja lähteitä. He myös ilmaisivat muita enemmän halukkuutta jakaa löytämänsä tietoa. Tiedon kumuloituminen oli yhteydessä tutkittavien työmarkkinatilanteeseen ja historiaan. Koska valtaosa työelämätiedosta hankittiin tai saatiin työyhteisöjen sisällä, parhaassa asemassa olivat työllistymään onnistuneet haastatellut.

Tiedonhankinta- ja informaatiolukutaidon opetuksesta merkittävä hyöty

Tiedonhankinnan opastuksella oli merkittävä vaikutus tietokäytäntöjen monipuolistumiselle. Perheenjäsenen tai tuttavien antama opastus oli yleistä ja sitä arvostettiin. Haastatelluilla oli useimmissa tapauksissa myönteisiä kokemuksia myös formaalista tiedonhankinnan opetuksesta, joka tapahtui lähinnä kotoutumiskoulutuksen yhteydessä. He kokivat asiiantuntevan ja kannustavan tiedonhankinnan tai informaatiolukutaitojen opetuksen itselleen hyödylliseksi monessa suhteessa. Uusia tiedonhankintataitoja sovellettiin paitsi työelämäkontekstissa myös muilla elämänalueilla.

Osalle tiedonhankinnan opetus merkitsi myös tutustumista uusiin viestintäkanaviin (esim. internetin puhelinpalvelut, sähköposti, sähköinen asiakaspalvelu), joiden käyttöönotto palveli transnationaalisten suhteiden ylläpitoa ja kontaktien luomista suomalaisiin (esim. työnantajat, viranomaiset). Tältä osin tutkimustulokset tukevat aikaisempia havaintoja yllärajaisesta tiedonhankinnasta Kurssien aikana omaehtoinen tiedonhankinta ja jakaminen vilkastuivat, ja monissa tapauksissa ne jatkuivat aikaisempaa vilkkaampina myös kurssien jälkeen. Tietokäytäntöjen monipuolistumista ja aktivoitumista merkittävämpänä haastatellut pitivät itseluottamuksen kasvua; oppimisen koettiin vahvistavan omaa identiteettiä kotoutuvana maahanmuuttajana. Monet kuitenkin toivat haastattelussa julki pettymyksensä siihen, ettei tietokäytäntöjen muutoksilla ja tehostuneella tiedonhankinnalla ollut toivottuja vaikutuksia työllistymiseen.

Haastateltujen tietokäytäntöjen muodostamisen konteksti oli kotoutumisprosessin edetessä muuttunut kulttuurisesti vieraasta informaatio-

ympäristöstä tutummaksi. Tämä oli tapahtunut uuden yhteiskunnan rakenteiden ja toiminnan sekä sosiaalisen normiston hahmottuessa kielitaidon karttumisen myötä. Ongelmatilanteissa haastatellut osoittivat tiedonhankinnallista luovuutta, josta esimerkkinä on tiedonhankinnan delegointi toiselle. Tietokäytäntöjen konstituointiin liittyi paitsi uusien lähteiden, kanavien ja viestintävälineiden käyttöönottoa myös vanhojen vaihtamista niihin. Totutteluvaiheen jälkeen uuden viestintäteknologian omaksumista pidettiin merkittävänä muutoksena. Erityisesti internet haku- ja muine palveluineen oli osoittautunut haastatelluille hyödylliseksi myös työelämään liittyvän tiedon hankinnan ja jakamisen näkökulmasta. Monet mainitsivat internetin käyttöönoton eräänlaiseksi käännekohtaksi tietokäytäntöjensä muutokselle heille mieluisaan suuntaan. Se helpotti yhteydenpitoa viranomaisiin, työnantajiin ja muihin sidosryhmiin sekä auttoi ylläpitämään transnationaalisia suhteita. Internetin puhelinpalvelujen avulla oli aikaisempaa vaivattomampaa jakaa myös työelämää koskevaa tietoa entisessä kotimaassa tai jossain kolmannessa maassa asuvien sukulaisten ja ystävien kanssa. Viranomaisinstituutioiden verkkopalveluiden käyttö nopeutti asiointia niissä. Työhaun kannalta merkityksellisintä oli organisaatioiden ja yritysten verkkosivujen seuraaminen sekä verkkolehtien ilmoitusten selailu. Monet kertoivat oppineensa hyödyntämään näitä lähteitä kotoutumiskoulutukseen liittyvillä kursseilla.

Kullanarvoiset sosiaaliset verkostot

Sosiaalisten suhteiden määrä ja laatu sekä kielitaito, ennen kaikkea suomen kielen hallinta, olivat yhteydessä tietokäytäntöjen rakentumiseen. Vilkas, paljon erilaisia kontakteja sisältävä sosiaalinen elämä helpotti sopeutumista uuteen informaatioympäristöön ja auttoi löytämään relevantteja tiedonhankinnallisia ratkaisuja arkiseen elämään. Avoin sosiaalisuus ei kuitenkaan ollut välttämätön ehto toimivien tietokäytäntöjen uudelleenrakentamiselle. Oleellisinta tietokäytäntöjen muodostumisen näkökulmasta oli tiedonhankinnan välineiden (kanavien) saatavuus ja käytettävyys sekä omaksuttujen hakumenetelmien käytännöllisyys ja toimivuus tutkittavien arjessa.

Sosiaalisten suhteiden luonne ja määrä näyttäytyvät tutkimuksessa lähes yhtä merkittävänä

työelämätiedon hankinnan ja jakamisen kannalta. Tämä hieman yllättävä havainto haastaa käsitykset, joiden mukaan suhteiden luonne (vahvat vs. heikot siteet; esim. Granovetter 1973, 1975) olisi tiedonhankinnallisessa mielessä ylivoimaisesti ratkaisevin tekijä yhteisöön kytkeytyvän tavoitteen (esim. työllistyminen) saavuttamisen kannalta. Riittävän laaja ja monipuolinen sosiaalinen verkosto, joka sisältää kontakteja sekä kantaväestöön että lähtö- ja tulomaassa asuviin oman etnisen ryhmän edustajiin (ja mahdollisesti muiden ryhmien edustajiin) implikoi tiedonhankinnan ja jakamisen aktiivisuutta sekä todennäköisyyttä saada haluttuja tuloksia. Tällöin suhteiden luonteella tai laadulla – eli sillä, kuinka läheisistä ihmisistä on kyse ja kuinka usein he tapaavat toisiaan – ei ollut lopputuloksen kannalta ratkaisevaa merkitystä. Hyvätkin ystävät ja läheiset sukulaiset saattoivat tuntea tai tietää jonkun, joka voisi osata neuvoa. Sen sijaan ne haastatelluista, joilla oli vain vähän kontakteja kodin ulkopuolella, kokivat tiedon saantinsa olleen riittämätöntä riippumatta kontaktien laadusta. Myös vahvoilla siteillä oli tärkeä merkitys tiedonhankinnassa. Monilla haastatelluista oli muuttovaiheessa ollut Suomessa asuvia läheisiä, joiden avulla he pääsivät kotoutumisessa alkuun myös työelämää koskevien asioiden osalta. Näiden lisäksi vahvoiksi siteiksi voidaan luokitella myös esimerkiksi vastaanottokeskuksen tukihenkilöt, joiden kanssa osa tutkittavista oli ollut tekemisissä alkuvaiheessa päivittäin ja joilta he olivat voineet kysellä työelämään liittyvistä asioista.

Tietokäytännöt yhteydessä voimaantumiseen ja osallisuuden kokemukseen

Varsinkin itse löydetty, relevantiksi ja hyödylliseksi arvioitu tieto lisäsi maahanmuuttajien luottamusta kykyihinsä paitsi tiedonhankkijana myös kielitaitoisena suomalaisen yhteiskunnan tuntijana. Tämä korostui erityisesti verkko-tiedonlähteitä käytettäessä. Koska näiden osalta työelämätiedon lähteille pääsy edellyttää usein tietoa eri viranomaistahojen tehtävänjaosta, onnistunut tiedonhankinta tulkittiin tietämykseksi julkisten organisaatioiden toiminnasta, rakenteista ja tiedotuksesta. Sama koski henkilölähteisiin perustuvaa tiedonhankintaa työpaikoilla. Osatakseen kysyä oikealta ihmiseltä tuli hallita

työyhteisön sisäinen hierarkia sekä olla tietoinen yhteisistä tietokäytännöistä. Itseluottamuksen lisääntyminen linkittyi molemmissa tapauksissa haastateltujen kokemukseen omien vaikutusmahdollisuuksien lisääntymisestä eli voimaantumiseen (Ashraf, 2008; Mehra, Merkel & Bishop, 2004). Näiden keskinäinen yhteys ei ollut aivan yhtä selkeä hankittaessa tietoa oman etnisen ryhmän piirissä. Erityisesti tilanteissa, joissa tutkittava epäili tiedon relevanssia ja/tai kyseenalaisti tiedon jakamisen motiivien pyyteettömyyden, voimaantumisen kokemus jäi ohueksi tai tiedonsaannin ei koettu voimaannuttavan lainkaan. Voimaantuminen ilmeni haastateltujen toiminnassa lisääntyneenä vuorovaikutuksena monilla eri tavoilla. Kartutettu työelämä tietämys auttoi työnhaussa ja kannusti siihen, helpotti omien työntekijän oikeuksien toteutumisen vaatimista ja valvomista, mahdollisti koulutusta ja/tai ammatinvaihtoa koskevien suunnitelmien tekemisen tai niiden muuttamisen realistisimmiksi sekä auttoi perheen arjen hallinnassa (esim. lapsen sairastuessa).

Myös tiedon jakamisella oli havaittavissa voimaannuttava vaikutus, joka ilmeni osallisuuden (Siitonen 1999; Haahtela 2004) ja yhteisöön kuulumisen kokemuksen kautta. Tämä yhteys konkretisoitui tilanteissa, joissa hyödylliseksi osoittautuneen tiedon saaja ilmaisi ilonsa ja kiitollisuutensa sen jakaneelle. Oivallus mahdollisuuksista vaikuttaa positiivisesti oman elämän lisäksi lähipiiriin ihmisten elämään lisäsi osallisuutta tärkeään yhteisöön tarpeellisuuden kokemuksen kautta. Osallisuuden ja yhteisöön kuulumisen kokemukset puolestaan palvelivat tietokäytäntöjen uudelleenrakentamista vahvistaen niitä tukevia ja mahdollistavia tapoja hankkia, käyttää ja jakaa tietoa.

Yhteenvetona tutkimustuloksista voidaan todeta, että maahanmuuttajanaiset yhdistävät luovasti tiedonhankinnan ja tiedon jakamisen eri tapoja rakentaen niistä itselleen muuttuvaan elämäntilanteeseensa kulloinkin parhaiten sopivia tietokäytäntöjä. Tiedonhankinnan ja tiedon jakamisen strategioista valittiin eri tilanteeseen relevantin tiedon saamisen kannalta tarkoituksenmukaisin tai tarkoituksenmukaisimmat. Useimmin valituista strategioista tuli tietokäytäntöjen rakentamisen elementtejä toiston ja rutiinin keinoin; hyväksi havaitut tavat niveltivät luontevaksi osaksi arkea.

Hyväksytty julkaistavaksi 10.7.2012.

Kirjallisuus

- Ashraf, T. (2008). Empowering people through information: India's right to information act. *International Information & Library Review* 40(3), 148–152.
- Caidi, N., Allard, D., & Quirke, L. (2010). The Information Practices of Immigrants. *Annual Review of Information Science and Technology* 44, 493–531.
- Granovetter, M. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, 78(4), 1360–1380.
- Granovetter, M. (1995). Getting a job. A study of contacts and careers. Chicago: University of Chicago Press
- Haahtela, R. (2008). Asunnottomien naisten identiteetit ja osallisuuden odotukset kuntoutumiseen tähtäävässä palveluketjussa. Teoksessa: Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 224–253
- Harris, R. M. & Dewdney, P. (1994). Barriers to information: how formal help systems fail battered woman. Westport: Greenwood Press.
- McKenzie, P. (2003). A model of information practices in accounts of every-day life information seeking. *Journal of Documentation* 59(1), 19–40.
- Society of Information Science and Technology 55(8), 685–694.
- Mehra, B. & Merkel, C. & Bishop, A. (2004). The internet for empowerment of minority and marginalized users. *New Media and Society* 6 (6), 781–802.
- Metoyer-Duran, C. (1991). Information seeking behaviour of gatekeepers in ethno-linguistic communities: overview of a taxonomy. *Library and Information Science Research* 13(4), 319–346.
- Niemelä, R. (2006). Ikääntyneiden informaatiokäytättyminen. Laadullinen tutkimus arkielämän informaatiokäytännöistä ja toimintaan aktivoitumisesta. Oulu: Oulun yliopisto. (Acta universitatis Ouluensis B Humaniora 74).
- Polkinghorne, D. (1995). Narrative configuration in qualitative analysis. In: *Life history and narrative*. Qualitative studies series. Amos, J. & Wisniewski, R. (Eds). London: The Falmer Press, 5–23.
- Pyati, A., Chu, C., Srinivasan, R., Caidi, N., Allard, D. & Dechief, D. (2008). TVT-mediated diaspora studies: New directions in immigrant information behavior research. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 45(1), 1–5.

- Riessman, C. K. (1993). *Narrative analysis*. Newbury Park: Sage.
- Savolainen, R. (2007b). Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. *Library Quarterly* 77 (2), 109–132.
- 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.
- Siitonen, J. (1999). *Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua*. Oulu: Oulun yliopisto.
<http://herkules.oulu.fi/isbn951425340X/html/index.html>. viitattu 4.6.2012
- Srinivasan, R. & Pyati, 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. viitattu 4.6.2012