

# **Infopankki-kävijäkyselyn 2007 tulokset**

Helena Härkönen

24.9.2007

## **Sisällysluettelo:**

1. Johdanto	2
2. Kyselyn toteutus	2
2.1 Kyselyn luotettavuudesta	3
3. Tulokset	
3.1 Kävijäprofiileista	3
3.2 Sisällöistä	6
3.3 Kaupunkisivuista	9
3.4 Infopankista tiedottaminen	11
4. Johtopäätöksiä ja kehitysehdotuksia	14

## 1. Johdanto

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

## 2. Kyselyn toteutus

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

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

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

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

## **2.1 Kyselyn luotettavuudesta**

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

## **3. Tulokset**

### **3.1 Kävijäprofileista**

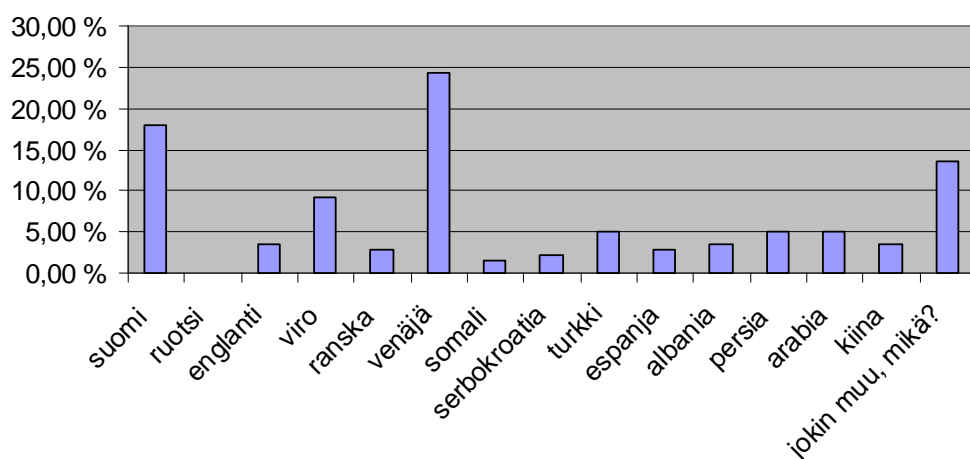
Kävijäprofiilin kartoittamiseksi ja analysoinnin helpottamiseksi vastaajat jaettiin kyselyn alussa pääkäyttäjärühmään ja viranomaisryhmään lomakkeessa ensimmäisenä esitetyn kysymyksen avulla. Vastaajalta kysyttiin vierailun motiivia ja hänen valitessaan ”viranomaisena / työn puolesta” siirtyi hän erilliselle, viranomaisvastaajille suunnatulle lomakkeelle. Kävijäprofiilin kartoittamista jatkettiin kysymällä kaikkien kävijöiden äidinkieltä, millä kielellä kävijä Infopankkia yleensä

käyttää, kuinka usein kävijä käyttää Infopankkia sekä kysymällä sukupuolen ja iän. Pääkäyttäjiltä kysyttiin lisäksi sitä, kauanko he olivat Suomessa asuneet sekä asuinpaupunkia ja elämäntilannetta. Viranomaisvastaajilta puolestaan tiedusteltiin työskentelykaupunkia sekä ammattia.

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

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

### Pääkäyttäjien äidinkielijakauma

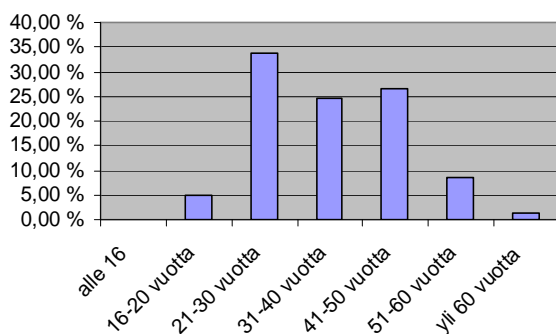


Jokin muu, mikä: italia 4 vastausta, kurdi 2 vastausta, liettua 2 vastausta, puola 2 vastausta ja saksa 2 vastausta.

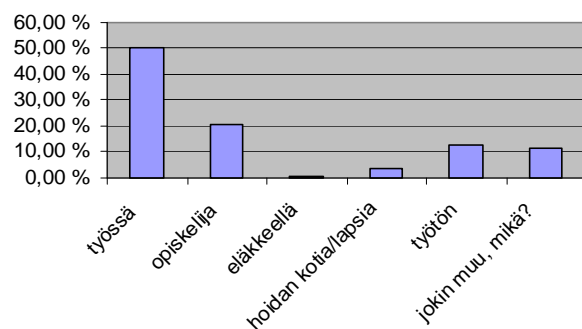
Moni vastaajista (31 %) käytti palvelua jollakin muulla kuin omalla äidinkielellään. Syyksi vastaajat ilmoittivat useimmiten sen, että omaa äidinkieltä ei palvelussa vielä ollut tarjolla. Eniten tällaisia vastauksia tuli italian-, puolan- ja saksankielisiltä kävijöiltä. Osa myös ilmoitti käyttävänsä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

Pääkäyttäjien keskuudessa suurimmaksi motiiviksi käyttää palvelua nousi tiedon etsiminen itseä varten (41 %). Kahdeksan prosenttia puolestaan etsi tietoa ystävälle tai sukulaiselle ja yhdeksällä prosentilla oli jokin muu motiivi. Mielenkiintoista oli, että pääkäyttäjryhmästä jopa 31 % ei asunut vastaushetkellä Suomessa vaan oli sivuilla mm. siksi, että harkitsi Suomeen muuttoa. Työperäisen maahanmuuton lisääntyessä ja mahdollisen työvoimapulan edessä onkin syytä huomioida Infopankin mahdollisuudet viestintäkanavana potentiaaliselle työvoimalle. Yksi Infopankin tehtävistähän on toimia juuri työperäisen maahanmuuton tukivälineenä. Tuloksetkin osoittavat, että Infopankki tavoittaa jo todella hyvin tämän aihepiirin kohdeyleisöä: Pääkäyttäjryhmästä yhteensä 50 % oli työssä ja 21 % opiskeli. Lisäksi ikäjakauma osoittaa, että eniten vastaajia (34 %) sijoittui ikäluokkaan 21-30 ja kaiken kaikkiaan vastaajista 85 % sijoittui hyvin työelämään soveltuvaan ikähaarukkaan (21-50). Kyselyyn vastannut pääkäyttäjryhmä eli maahanmuuttajat ovat siis koulutettuja, työssäkäyviä ja nykyaikaisia verkon käyttäjiä, jotka ovat kiinnostuneita suomalaisesta yhteiskunnasta ja kulttuurista.

**Pääkäyttäjryhmän ikäluokat**



**Pääkäyttäjryhmän elämäntilanne**



### 3.2. Sisällöstä

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

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

---

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

---

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

---

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

---

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

---

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

Pääosin suomenkielisiä sivuja käyttävät viranomaisvastaajat puolestaan kokivat kaikki Infopankin aihealueet sisällöllisesti riittäviksi. Lisää tietoa sisältöihin kaivattiin kuitenkin pääkäyttäjryhmän mielestä Suomen kieli-, Työ- ja Sosiaalipalvelut -osioihin. Kokonaistietomäärän lisäämisen

tarpeesta ja yksityiskohtaisemman tiedon puutteesta kertoivat myös seuraavat vapaat palautteet ja kehityskommentit;

---

"Enemmän tietoa, enemmän yksityiskohtia."

---

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

---

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

---

"Lisää yksityiskohtaista tietoa esim. sosiaaliturvasta ja hakumenettelyistä. "

---

"Pitää lisätä tietoja ja sivut pitää päivittää useammin."

---

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

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

Infopankin parhaita ominaisuuksia tiedusteltaessa vastaukset olivat Infopankin toiminta-ajatuksen mukaisia. Parhaimmaksi ominaisuudeksi listattiin se, että tietoa löytyy eri kielillä ja toiseksi se, että Suomen yhteiskunnan toimintaan liittyvät tiedot löytyvät yhdestä paikasta. Viranomaisvastaajien keskuudessa tärkeänä seikkana listattiin myös Infopankin työtä helpottava rooli maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa asioidessa. Pääkäyttäjryhmältä kysyttiin myös, minkälaista tietoa he kaipasivat juuri Suomeen saavuttuaan. Tavoitteena oli saada selville kuinka hyvin palvelun tietosisältö vastaa maahanmuuttajien tarpeita. Vastauksissa kävi ilmi, että eniten tietoa kaivattiin juuri työstä, luvista, suomen kielen kurseista, asumisesta, terveyspalveluista, koulutuksesta sekä yhteiskunnasta ja sen tavoista. Juuri niistä aiheista, jotka palvelusta löytyvät. Vastaajat jäivät kuitenkin kaipaamaan ns. toimintajärjestystä. Esimerkkiä, joka nivoisi eri tietoalueet yhteen ja opastaisi asioiden tärkeysjärjestyksessä ja byrokraattisessa järjestyksessä.

Koko Infopankki-verkkopalvelun konseptina kuitenkin on toimia juuri esimerkkinä tai pikemminkin eräänlaisena "tiedon polkuna" maahanmuuttajalle, joka kokoaa yhteen kaikki kohderyhmälle tärkeät aihepiirit ja asiat. Tarkkaa byrokraattista toimintajärjestystä tai yksityiskohtaisia tapausesimerkkejä Infopankista ei kuitenkaan vielä löydy. Niiden tarpeellisuudesta on toki syytä käydä keskustelua mutta on muistettava, että ei ole olemassa yleismaallista esimerkkiä, joka pätsisi kaikille palvelun käyttäjille. Jokaisen maahanmuuttajan tilanne Suomeen

saavuttua ja koko kotoutumisprosessi on hyvin yksilöllinen. Suunnitelmissa oleva kysymys/vastaus-palvelu saattaisi kuitenkin olla yhden tason ratkaisu esimerkkien puutteeseen. Kysymys/vastaus-palvelulle on osoittautunut olevan kysyntää myös kävijäkyselyn vastaajien keskuudessa;

"Miten olisi kysymys- ja vastausosasto?"

---

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

---

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

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

"tulostusohje selkeämmäksi "

---

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

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

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

---

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

---

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

---

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

---

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

---

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

---

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

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

”enemmän käännoiksi venäjäksi Kelan ja työvoimatoimiston tiedoista ”

---

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

---

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

---

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

---

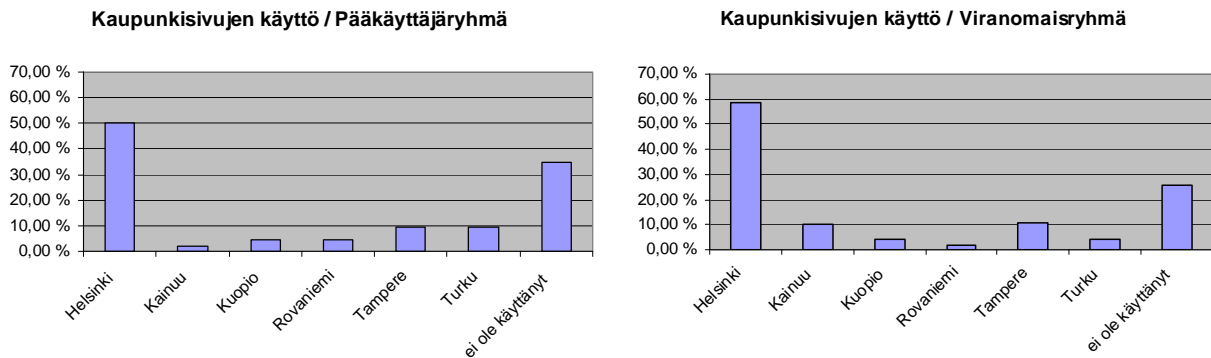
”Laitosten ja virastojen sivut voisivat olla viroksi, esim. Kelan ”

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

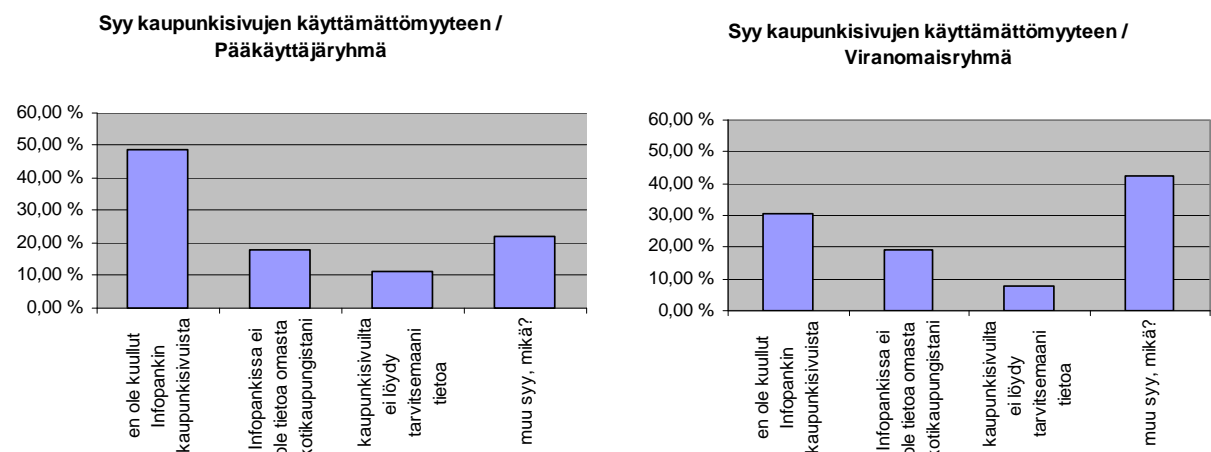
### 3.3. Kaupunkisivut

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

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



Vastaukset osoittivat myös, että pääkäyttäjiryhmän vastaajista jopa 35 % ei ollut lainkaan hakenut tietoa kaupunkisivujen kautta. Viranomaisryhmässä vastaava luku oli 26 %. Molemmissa vastaajaryhmissä suurimmaksi syyksi tähän ilmoitettiin se, että vastaajat eivät olleet tietoisia kaupunkisivujen olemassaolosta. Tämä tulos ei vaikuta hyvältä ottaen huomioon sen, että paikallistietosivut ovat aloittaneet toimintansa jo vuosina 2005-2006. Kaupunkisivujen näkyvyys vaikuttaa siis melko huonolta.



Toiseksi suureksi syyksi kaupunkisivujen käyttämättömyyteen vastaajat ilmoittivat sen, että kaupunkisivuilla ei ollut tietoa heidän kotikaupungistaan. Vastaajien kävijäprofileista käykin ilmi

että pääkäyttäjistä 27 prosenttia asui Suomessa jossakin muussa kaupungissa kuin Infopankin paikallissivuilla mukana olevat kaupungit. Myös viranomaisista 12 prosenttia työskenteli kaupungeissa, joiden paikallistietoa Infopankista ei löydy. Tämä tulos saattaakin jo herättää keskustelua kaupunkien määrän lisäämisestä Infopankissa. Edellä mainitut muiden kaupunkien vastaajat ovat kuitenkin jakautuneet melko tasaisesti eri kaupunkeihin, joten mitään selkeää johtopäätöstä tietyn kaupungin tarpeesta ei voida vetää.

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

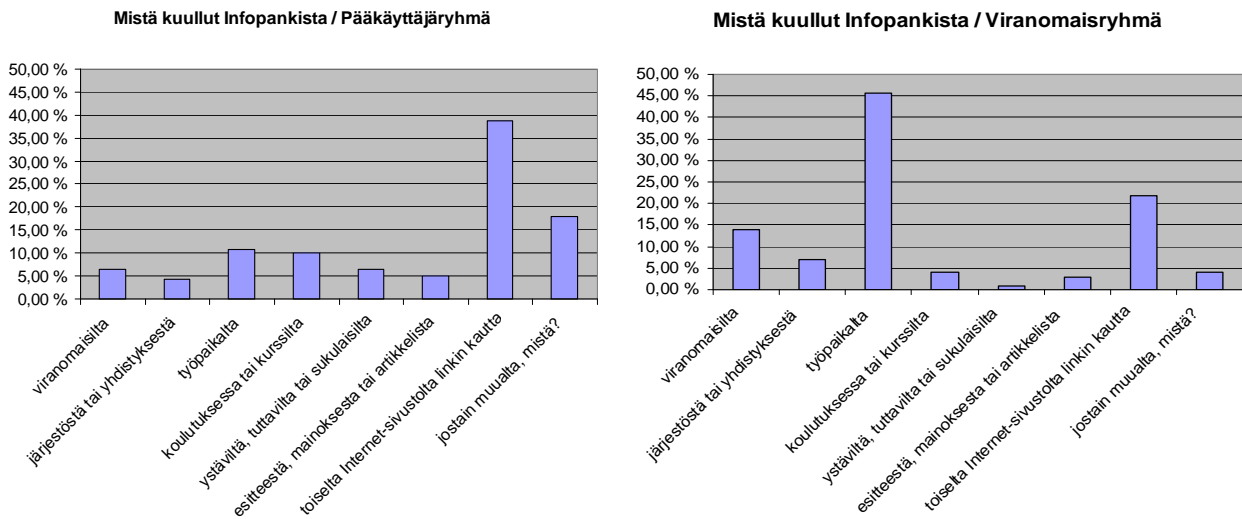
### **3.4. Infopankista tiedottaminen**

Yksi tärkeä tutkimuksen kohde kävijäkyselyssä oli Infopankista tiedottaminen. Tähän liittyen kaikilta vastaajilta kysyttiin mm. keneltä he ensimmäisen kerran saivat tietää Infopankista ja pääkäyttäjryhmältä kuinka nopeasti Suomeen tulon jälkeen tämä tapahtui. Lisäksi viranomaisilta kysyttiin tiedotetaanko Infopankista heidän mielestään riittävästi ja jos ei, niin miten tiedottamista tulisi kehittää.

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

Pääkäyttäjryhmän omasta tiedonhaku-aktiivisuudesta kertoo se, että jopa 16 prosenttia oli löytänyt Infopankin jo ennen Suomeen saapumistaan sekä se, että 39 prosenttia löysi Infopankin jonkin toisen Internet-sivuston linkin kautta. Myös viranomaisvastaajista 22 % löysi tiedon Infopankista toisen internet-sivuston linkin kautta. Kaikista vastaajista neljä prosenttia löysi Infopankin esitteen, mainoksen tai artikkelin kautta ja vain 6,5 prosenttia pääkäyttäjryhmästä oli kuullut Infopankista viranomaisilta. Viranomaistahoilta saadun tiedon pieni määrä kummastuttaa, sillä kyselyn tulokset

kuitenkin osoittavat että viranomaisvastaajista 46 prosenttia oli tietoinen Infopankista juuri työnsä kautta ja 14 % kuullut siitä toisilta viranomaisilta. Suusta suuhun kulkeva tieto onkin osoittautunut hyvin tärkeäksi tekijäksi Infopankista tiedottamiseen maahanmuuttajien keskuudessa. Jopa 27 prosenttia pääkäyttäjryhmän vastaajista oli kuullut palvelusta joko ystävilta, tuttavilta tai sukulaisilta, koulutuksessa tai kurssilla, tai työpaikalta.



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

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

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

"Kaikilla mahdollisilla maahanmuuttajien asioita käsittelevillä sivuilla. Selkeä linkki.

"Kirjastoissa voisi olla julisteita tai flyereita.

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

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

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

---

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

---

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

---

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

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

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

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

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

#### 4. Johtopäätöksiä ja kehitysehdotuksia

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

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

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

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

Sisällöllisesti Infopankki todettiin vastausten perusteella jo melko toimivaksi. Pääkäyttäjärühmän taholta kuitenkin toivottiin tietoa laajemmin Suomen kieli-, Työ- ja Sosiaalipalvelut –osioihin sekä yleensä ottaen enemmän yksityiskohtaista tietoa. Lisämateriaaleista onkin hyvä käydä keskustelua ja samalla tehdä periaatepäätös siitä, kuinka laajaksi palvelua halutaan kehittää. Edellyttäen tietenkin, että siihen resursseja myönnetään. Olisi myös syytä miettiä sitä, onko Infopankin konsepti

”tiedon poluttajana” ja käyttäjän eteenpäin ohjaajana välittynyt pääkohderyhmälle. Ehkä konseptia olisi syytä selventää käyttäjille kertomalla asiasta tarkemmin sivuilla.

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

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

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

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

Vastaajat kaipasivat sivuille myös kysymys/vastaus-palvelua. Tämä palvelu on jo suunnitteilla ja kyselyn tulokset vain vahvistavat sen tarvetta. Samalla se toimii myös osittaisena ratkaisuna siihen

että pääkohderyhmän vastaajat kaipasivat enemmän esimerkkejä sivuille. Palvelussa julkaistavat kysymykset ja vastaukset toimisivat juuri tällaisina.

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

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

Viranomaiset toivoivat kehitystä niin sisäiseen kuin ulkoiseen tiedottamiseen. Keinoina mm. koulutustilaisuudet virastoissa, tiedottaminen maahanmuuttajien asiointipisteissä ja kohtaamispaikoissa, mainosmateriaalin jakaminen virastoissa ja kirjastoissa, Infopankki-linkkien määrän lisääminen muilta sivuilta sekä mainostaminen eri medioissa.

#### Poimittuja:

---

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

---

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

---

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

---

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

---

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

---

"Kiitos, kaikki on hyvää! "

---

"Mielestäni kaikki on erittäin hyvin, menestystä teille. "