

Maahanmuuttajien omakieliset palvelut

Selvityksen loppuraportti

Maahanmuutto 

SISÄASIAINMINISTERIÖN JULKAISUJA 17/2010

SISÄASIAINMINISTERIÖ
Maahanmuutto

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



JTO | JOHTAMISTAIDON
OPISTO

Maahanmuuttajien omakieliset palvelut

Selvityksen loppuraportti

Helsinki 2010



Sisäasiainministeriö
Painoyhtymä Oy
Porvoo 2010

ISSN 1236-2840
ISBN 978-952-491-587-8 (nid.)
ISBN 978-952-491-588-5 (PDF)

Tekijät (toimielimestä, toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) JTO-palvelut Oy Pauli Juuti Abdirizak Mohamed		Julkaisun laji Selvityksen loppuraportti	
		Toimeksiantaja Sisäasiainministeriö, ESR-ALPO -projekti	
		Toimielimen asettamispäivä	
Julkaisun nimi Maahanmuuttajien omakieliset palvelut			
Julkaisun osat			
Tiivistelmä Sisäasiainministeriön maahanmuutto-osaston ESR Suomeen muuttaneiden alkuvaiheen ohjaus ja osaamisen kehittäminen -tukirakenne (ALPO) käynnisti selvityksen maahanmuuttajien omakielisistä palveluista kesäkuussa 2009. Selvityksen toteutti JTO-palvelut Oy. Selvityksen tarkoituksena oli kuvata maahanmuuttajien omakielisten palveluiden sekä käännös- ja tulkkipalveluiden nykytilaa ja kehittämistarpeita. Kyselyyn oli mahdollista vastata verkossa suomen, englannin, venäjän, somalian ja arabian kielellä SixDegrees, Helsinki Times sekä Spektr-lehtien verkkosivuilla syys- ja lokakuun 2009 aikana. Lisäksi kysymyslomake julkaistiin painettuna liitteenä SixDegrees ja Spektr-lehdissä. Kysymykset muotoiltiin kirjallisuuden sekä kahden ryhmähaastattelun perusteella. Tuloksia täydennettiin neljällä alueellisella kuulemistilaisuudella. Saatujen vastausten perusteella valtaväestön edustajilla on selvästi maahanmuuttajia myönteisempi kuva omakielisten palveluiden laajuudesta ja laadusta. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että maahanmuuttajille on maassamme melko vähäisessä määrin tarjolla omakielisiä palveluita. Noin kolmannes vastaajista arvioi, että maahanmuuttajat saavat usein tai melko usein omakielisiä palveluita maahanmuuttajajärjestöiltä. Yli neljänneksen näkemys oli, että maahanmuuttajat saavat maassamme tulkkia palveluita omakielisinä palveluina. Noin viidesosa vastaajista katsoi, että omakielisiä palveluita saadaan Suomessa usein tai melko usein internetin kautta. Noin viidesosan mielestä omakielisiä palveluita saadaan usein tai melko usein kotouttamiskoulutuksessa, maahanmuuttoasioissa ja sosiaalipalveluissa. Palveluiden laatua arvioidessaan vastaajat kokivat maahanmuuttajille maassamme tarjottavat omakieliset palvelut kaiken kaikkiaan korkeintaan tyydyttäväksi. Valtaväestön edustajat pitivät palveluita yleisesti joko tyydyttävänä tai välttävänä. Sen sijaan maahanmuuttajat pitivät palveluita kaikkiaan huonoina, välttävänä tai tyydyttävänä. Näin ollen valtaväestön näkemys palveluiden laadusta on jonkin verran maahanmuuttajaväestöä parempi, arvion silti ollessa korkeintaan tyydyttävä. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että maahanmuuttajien täytyy olla aktiivisia saadakseen palveluita. Hyvin suuri osa vastaajista koki, etteivät maahanmuuttajat tiedä millaisia palveluita maassamme on saatavilla. Omakielisten palveluiden kehittämistarpeesta vastaajat olivat jokseenkin yhtä mieltä. Valtaosa katsoi, että viranomaisten palveluita olisi selkeytettävä niin, että maahanmuuttajat ymmärtäisivät maamme järjestelmän entistä paremmin. Myös maahanmuuttajajärjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä tulisi kehittää. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että internetin käyttöä tulisi tehostaa omakielisissä palveluissa ja että puhelintulkkauksista tulisi käyttää nykyistä enemmän. Valtaosa vastaajista katsoi, että maahanmuuttajille tarjottuja palvelu- ja neuvontapisteitä tulisi hyödyntää entistä enemmän ja että viranomaisten ja kuntien palveluiden laatua tulisi parantaa. Lisäksi kuntien peruspalveluiden saatavuutta maahanmuuttajien omalla kielellä sekä tulkkipalveluita tulisi lisätä.			
Avainsanat (asiasanat) maahanmuuttajat, maahanmuutto, palvelut, tulkkia, kotouttaminen			
Muut tiedot Sähköisen julkaisun ISBN 978-952-491-588-5 (PDF), osoite www.intermin.fi/julkaisut			
Sarjan nimi ja numero Sisäasiainministeriön julkaisut 17/2010		ISSN 1236-2840	ISBN 978-952-491-587-8
Kokonaissivumäärä 86	Kieli suomi	Hinta 25,00 € +alv.	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Sisäasiainministeriö		Kustantaja/julkaisija Sisäasiainministeriö	

Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) JTO-Tjänster Ab Pauli Juuti Abdirizak Mohamed		Typ av publikation Utredningens slutrapport	
		Uppdragsgivare Inrikesministeriet, projektet ESF-ALPO	
		Datum för tillsättandet av organet	
Publikation (även den finska titeln) Tjänster för invandrare på eget språk			
Publikationens delar			
Referat ESF Stödstrukturen för vägledning i invandringens första skede och kompetensutveckling för personer som flyttat till Finland (ALPO) vid inrikesministeriets migrationsavdelning inledde i juni 2009 en utredning om tjänster för invandrare på eget språk. Utredningen gjordes av JTO- Tjänster Ab. Syftet med utredningen var att beskriva nuläget för tjänster för invandrare på eget språk samt översättnings- och tolktjänster och behovet att utveckla dessa. Det var möjligt att under september-oktober 2009 svara på frågorna på finska, engelska, ryska, somali och arabiska på nätsidorna av tidningarna SixDegrees, Helsinki Times och Spektr. Enkäten publicerades också i tryckt form som bilaga till tidningarna SixDegrees och Spektr. Frågorna formulerades på basis av litteratur och två gruppintervjuer. Resultaten kompletterades med fyra regionala höranden. Svaren visar att representanter för majoritetsbefolkningen har en mer positiv uppfattning om tjänsternas omfattning och kvalitet än invandrarna. Samtliga svarspersoner tyckte att det inte fanns mycket tjänster för invandrare på eget språk i vårt land. Cirka en tredjedel av svarspersonerna ansåg att invandrare ofta eller ganska ofta fick tjänster på eget språk från invandrarorganisationerna. Över en fjärdedel ansåg att invandrare i vårt land fick tolktjänster på sitt eget språk. Cirka en femtedel av svarspersonerna ansåg att tjänster på eget språk ofta eller ganska ofta fanns tillgängliga via nätet i Finland. Cirka en femtedel ansåg att tjänster på eget språk ofta eller ganska ofta fanns tillgängliga i samband med integrationsutbildningen, invandrarfrågorna och inom socialservicen. När svarspersonerna bedömde tjänsternas kvalitet ansåg de att kvaliteten på de tjänster som man i vårt land erbjöd invandrare på deras eget språk var högst nöjaktig. Majoritetsbefolkningen tyckte i regel att tjänsterna var av nöjaktig eller hjälplig kvalitet. Invandrarna däremot ansåg att tjänsterna överlag var dåliga, hjälpliga eller nöjaktiga. Majoritetsbefolkningens uppfattning om tjänsternas kvalitet var sålunda något bättre än invandrarbefolkningens, även om de bedömde kvaliteten som högst nöjaktig. Nästan alla svarspersoner tyckte att invandrarna måste vara aktiva för att få tjänster. En mycket stor del av svarspersonerna upplevde att invandrarna inte visste hurdana tjänster som fanns tillgängliga i vårt land. Svarspersonerna var ganska eniga om behovet att utveckla tjänsterna på eget språk. Merparten ansåg att myndighetstjänster borde klagöras så att invandrare bättre än förut kan förstå systemet i vårt land. Samarbetet mellan invandrarorganisationerna och myndigheterna ska också intensifieras. Merparten av svarspersonerna ansåg att användningen av nätet borde effektiviseras när det gäller tjänster på eget språk och att telefontolkning borde utnyttjas i större utsträckning än för närvarande. Merparten av svarspersonerna ansåg att de service- och informationskontor som har inrättats för invandrare borde utnyttjas i större utsträckning och att kvaliteten på myndigheternas och kommunernas tjänster borde förbättras. Dessutom ska man förbättra tillgången på kommunernas basservice på invandrarernas eget språk och öka tolktjänster.			
Nyckelord invandrare, invandring, tjänster, tolkning, integration			
Övriga uppgifter Elektronisk version, ISBN 978-952-491-588-5 (PDF), www.intermin.fi/publikationer			
Seriens namn och nummer Inrikesministeriets publikation 17/2010		ISSN 1236-2840	ISBN 978-952-791-578-8
Sidoantal 86	Språk Finska	Pris 25,00 € + moms	Sekretessgrad offentlig
Distribution Inrikesministeriet		Förläggare/utgivare Inrikesministeriet	

Sisällys

1 Johdanto.....	3
2 Aineistot	4
2.1 Kyselyaineisto.....	4
2.2 Ryhmähaastatteluiden aineisto	8
2.3 Kuulemistilaisuuksien aineisto	10
3 Kyselyn tulokset	12
3.1 Arviot maahanmuuttajille tarjottavien omakielisten palveluiden saatavuudesta.....	12
3.2 Arviot siitä, mistä maahanmuuttajat ovat saaneet tiedon omakielisistä palveluista.....	14
3.3 Arviot maahanmuuttajille tarjottavien omakielisten palveluiden laadusta.....	15
3.4 Maahanmuuttajien omakielisiin palveluihin liittyvät mielipiteet	20
3.5 Mielipiteet maahanmuuttajille tarjotuista tulkkipalveluista	24
3.6 Arviot maahanmuuttajille tarjottavissa omakielisissä palveluissa esiintyvistä pulmista.....	28
3.7 Arviot maahanmuuttajille tarjottaviin palveluihin liittyvästä tiedottamisesta	29
3.8 Mielipiteet siitä, kuinka maahanmuuttajien omakielisiä palveluita tulisi kehittää	32
4 Ryhmähaastatteluiden ja kuulemistilaisuuksien tulokset.....	35
4.1 Ryhmähaastatteluiden tulokset	35
4.1.1 Ensimmäinen ryhmähaastattelu	35
4.1.2 Toinen ryhmähaastattelu	38
4.2 Kuulemistilaisuuksien tulokset.....	41
4.2.1 Miten maahanmuuttajien omakielisiä palveluita tulisi kehittää?.	41
4.2.2 Miten asioimistulkkauspalveluita tulisi kehittää?.....	44
4.2.3 Miten asioimistulkkiensa koulutusta tulisi kehittää?	45
5 Yhteenveto.....	47
6 Suositukset.....	51

Liitteet

Liite 1: Vastausten keskiarvot vastaajan paikkakunnan mukaan	53
Liite 2: Vastausten keskiarvot sen suhteen, kauanko maahanmuuttaja on asunut Suomessa (ja eri ryhmien välinen tilastollinen ero maahanmuuttajien kokonaiskeskiarvoon verrattuna).....	60
Liite 3: Vastausten keskiarvot vastaajan tehtävän mukaan (ja tilastolliset merkitsevyydet valtaväestöön nähden)	67
Liite 4: Vastausten keskiarvot sen mukaan onko maahanmuuttajana käyttänyt tulkkipalveluita vai ei (ja tilastolliset merkitsevyydet maahanmuuttaja-aineistoon verrattuna).....	74
Liite 5: Vastausten keskiarvot sen mukaan, onko maahanmuuttaja työssä vai ei (ja tilastolliset merkitsevyyden maahanmuuttaja-aineistoon verrattuna)	81

1 Johdanto

Tämä kartoitus on osa Sisäasiainministeriön maahanmuutto-osaston ESR ALPO, Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus ja osaamisen kehittäminen -tukirakenne -projektia. Kartoituksen tarkoituksena on kuvata maahanmuuttajien omakielisten palveluiden sekä käännös- ja tulkkipalveluiden nykytilaa ja kehittämistarpeita. Kielipalveluilla viitataan kartoituksessa asioimistulkkaukspalveluihin sekä maahanmuuttajien omilla kielillä tarjottavaan alkuvaiheen ohjaukseen ja palveluiden saatavuuteen maahanmuuttajien omilla kielillä.

Kartoitus käynnistyi kesäkuussa 2009 ja se saatettiin päätökseen marraskuussa 2009. Kesä-elokuussa laadittiin kartoituksen kyselylomake. Kyselylomake laadittiin kirjallisuuden, tilaajan kanssa käytyjen keskustelujen ja kahden ryhmähaastattelun perusteella. Ryhmähaastattelut pidettiin 11.8.2009 ja 13.8.2009 sisäasiainministeriön tiloissa ja niihin osallistui toimijoita valtionhallinnosta, järjestöistä sekä alan yrityksistä.

Kysely toteutettiin internetkyselynä syys-lokakuussa 2009. Kyselyyn oli mahdollista vastata suomen, englannin, venäjän, somalian ja arabian kielellä. Kyselyn verkkosivulle ohjattiin myös englannin kielellä SixDegrees-, Helsinki Times sekä Spektr -lehtien verkkosivuilla olleiden linkkien välityksellä. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös perinteiseen tapaan paperilla, sillä se julkaistiin verkkosivujen lisäksi englanniksi SixDegrees- sekä venäjäksi Spektr -lehden paperinumeron liitteenä. Lisäksi kyselyn linkkiä levitettiin sähköpostitse.

Kyselyn ja ryhmähaastattelujen ohella kartoitusta suoritettiin myös alueellisissa kuulemistilaisuuksissa. Kuulemistilaisuuksia järjestettiin seuraavasti:

- Pohjois-Suomen tilaisuus 5.10.2009 Oulussa
- Länsi-Suomen tilaisuus 6.10.2009 Seinäjoella
- Itä-Suomen tilaisuus 7.10.2009 Kuopiossa
- Etelä-Suomen tilaisuus 8.10.2009 Helsingissä

Kuulemistilaisuudet ja ryhmähaastattelut toteutettiin jokseenkin samalla menetelmällä. Alueelliset kuulemistilaisuudet järjestettiin ESR-hankkeiden toimesta

2 Aineistot

2.1 Kyselyaineisto

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 537 henkilöä. Internetin kautta vastauksia tuli 411 ja paperilla 126 kappaletta. Vastajien määrä on suurehko, vaikka myös perusjoukko on suuri. Kaikkiaan vastauksia oli mahdollista saada kaikilta maahanmuuttajilta ja kuntien sekä valtion virastojen palveluksessa olevilta henkilöiltä. Näin ollen perusjoukon koko on satoja tuhansia henkilöitä. Käytännössä aiheesta kiinnostuneiden määrä on kuitenkin selvästi tätä pienempi. Sitä, missä määrin saatu näyte vastaa perusjoukkoa ei voida luotettavasti arvioida.

Kyselyyn vastanneista valtaväestön edustajia oli 208 (39,5 % vastaajista).
Maahanmuuttajataustaisia vastaajia oli 319 (60,5 % vastaajista).

Taulukko 1: Vastaajat taustaorganisaation ja maahanmuuttaja/valtaväestötatuksen mukaan (vastaajien lukumäärä ja % vastaajista)

Asema / tehtävä	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Maahanmuuttajat	8	3,8	244	76,7	254	47,7
Maahanmuuttajajärjestöjen edustajat	1	2	4	1,3	6	2,1
Tulkit	5	2,4	6	1,9	11	2,1
Kunnan / kaupungin palveluksessa olevat	96	46,2	18	5,7	115	21,6
Valtion palveluksessa olevat	39	18,8	5	1,6	44	8,3
Projekteissa / hankkeissa olevat	26	12,5	6	1,9	33	6,2
Oppilaitoksen edustajat	20	9,6	8	2,5	29	5,4
Muut	12	5,8	27	8,5	41	7,7
Yhteensä	208	100	318	100	533	100

Valtaväestön edustajista lähes puolet työskenteli kuntien tai kaupunkien palveluksessa. Valtaväestön edustajista lähes joka viides työskenteli valtion palveluksessa ja enemmän kuin joka kymmenes oli maahanmuuttajille palveluita tuottavien projektien/hankkeiden palveluksessa.

Maahanmuuttajista yli kolme neljäsosaa oli maahanmuuttaja-asemassa. Kuitenkin myös jotkut maahanmuuttajat työskentelivät kuntien tai valtion palveluksessa tai edustivat projekteja tai oppilaitoksia.

Taulukko 2: Vastaajat asuinseudun ja maahanmuuttaja/valtaväestötatituksen mukaan (vastaajien lukumäärä ja % vastaajista)

	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Asuinseutu						
Pääkaupunkiseutu	66	31,7	162	51,1	232	43,6
Suuret kaupungit	51	24,5	59	18,6	111	20,9
Muut kaupungit	75	36,1	81	25,6	158	29,7
Maaseutu	16	7,7	15	4,7	31	5,8
Yhteensä	208	100	317	100	532	100

Yli kaksi viidesosaa vastaajista asui pääkaupunkiseudulla. Maahanmuuttajista yli puolet asui pääkaupunkiseudulla. Suurissa kaupungeissa asui noin viidesosa vastaajista. Muissa kaupungeissa asui lähes kolmasosa vastaajista. Muissa kaupungeissa asui yli kolmasosa valtaväestön edustajista ja noin neljäsosa maahanmuuttajista. Maaseudulla asui vain joka kahdeskymmenes vastaaja.

Taulukko 3: Vastaajat iän ja maahanmuuttaja/valtaväestötatituksen mukaan (vastaajien lukumäärä ja % vastaajista)

Ikä	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
alle 25 v.	4	1,9	29	9,1	34	6,4
25 – 35 v.	40	19,2	112	35,1	155	29,0
35 – 45 v.	49	23,6	93	29,2	142	26,6
45 – 55 v.	71	34,1	55	17,2	128	24,0
yli 55 v.	44	21,2	30	9,4	75	14,0
Yhteensä	208	100	319	100	534	100

Lähes kolmasosa vastaajista oli iältään 25 -35 -vuotiaita. Noin neljäsosa vastaajista oli ikäryhmässä 35 – 45 -vuotta. Vastaavasti noin neljäsosa vastaajista oli ikäryhmässä 45 – 55 -vuotta. Noin joka kahdeksas vastaaja oli yli 55 -vuotta vanha ja vain joko kahdeskymmenes vastaaja oli alle 25 – vuotta vanha.

Taulukko 4: Vastaajat sukupuolen ja maahanmuuttaja/valtaväestötatituksen mukaan (vastaajien lukumäärä ja % vastaajista)

Sukupuoli	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Nainen	172	84,3	191	60,8	369	70,3
Mies	32	15,7	123	39,2	156	29,7
Yhteensä	208	100	319	100	525	100

Noin kaksi kolmasosaa vastaajista oli naisia. Valtaväestön edustajista yli neljä viidesosaa oli naisia. Maahanmuuttajistakin yli puolet oli naisia.

Noin kolmasosa vastaajista oli miehiä. Maahanmuuttajista lähes kaksi viidesosaa oli miehiä.

Taulukko 5: Vastaajat koulutuksen ja maahanmuuttaja/valtaväestötatukseen mukaan (vastaajien lukumäärä ja % vastaajista)

	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Koulutus						
Ei koulutusta	-	-	1	0,3	1	0,2
Perus-, keski- tai kansakoulu	5	2,4	17	5,3	23	4,3
Ylioppilas	4	1,9	26	8,2	30	5,6
Koulutus ammatillisessa oppilaitoksessa	34	16,3	59	18,6	95	17,8
Alempi korkeakoulututkinto tai ammattikorkeakoulututkinto	78	37,5	114	35,8	194	36,4
Ylempi korkeakoulututkinto	85	40,9	85	26,7	172	32,3
Yhteensä	208	100	318	100	533	100

Yli kolmasosalla vastaajista oli joko alempi korkeakoulututkinto tai ammattikorkeakoulututkinto. Lähes kolmasosalla vastaajista oli ylempi korkeakoulututkinto. Lähes viidesosalla vastaajista oli koulutus ammatillisessa oppilaitoksessa. Kuten monissa aiemmissakin tutkimuksissa, tässä tutkimuksessa todentuu se, että maahanmuuttajilla on verraten korkea koulutustaso.

Taulukko 6: Vastaajat tehtävän ja maahanmuuttaja/valtaväestötatukseen mukaan (vastaajien lukumäärä ja % vastaajista)

	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Tehtävä						
Työntekijä	33	17,3	39	21,9	73	19,5
Toimihenkilö	45	23,6	53	29,8	101	26,9
Asiantuntija	53	27,7	40	22,5	94	25,1
Esimies	33	17,3	9	5,1	42	11,2
Johtaja	11	5,8	10	5,6	21	5,6
Muu	16	8,4	27	15,2	44	11,7
Yhteensä	191	100	178	100	375	100

Noin viidesosa vastaajista työskenteli työntekijänä. Noin neljäsosa vastaajista työskenteli toimihenkilöinä. Noin neljäsosa vastaajista työskenteli asiantuntijoina. Joka kymmenes vastaaja oli esimiesasemassa ja noin joka kahdeskymmenes työskenteli johtotehtävissä.

Kyselyyn vastanneista maahanmuuttajista lähes puolet (46,3 %) oli sellaisia, jotka eivät olleet työssä (olivat kotiäitejä, työttömiä jne.). Työssä olevista maahanmuuttajista noin kolmasosa työskenteli toimihenkilöinä ja noin neljäsosa asiantuntijoina. Noin viidesosa työssä olevista maahanmuuttajista työskenteli työntekijöinä.

Taulukko 7: Maahanmuuttajat Suomessa asumisen pituuden mukaan (vastaajien lukumäärä ja % vastaajista)

Asunut Suomessa	Maahanmuuttajat	
	Lkm	%
Alle 1 v.	32	10,1
1 – 2 v.	47	14,9
2 – 5 v.	73	23,1
5 – 10 v.	87	27,5
yli 10 v.	77	24,4
Yhteensä	316	100

Kyselyyn vastanneista maahanmuuttajista noin puolet oli asunut maassamme alle 5 vuotta ja noin puolet yli 5 vuotta.

Taulukko 8: Maahanmuuttajat kotimaan mukaan (vastaajien lukumäärä ja % vastaajista)

Kotimaa	Maahanmuuttajat	
	Lkm	%
Venäjä ja entinen Neuvostoliitto	174	55,2
Viro	20	6,3
Ruotsi	1	0,3
Somalia	10	3,2
Muut	110	34,9
Yhteensä	315	100

Yli puolet kyselyyn vastanneista maahanmuuttajista tuli Venäjän tai entisen Neuvostoliiton alueelta. Joka kahdeskymmenes maahanmuuttajista tuli Virosta. Noin 10 vastaajaa tuli Somaliasta. Vastaavasti noin 10 vastaajaa tuli Englannista. Lähes 10 vastaajaa tuli Saksasta. Kaikkiaan vastaajien lähtömaiden kirjo on varsin suurta.

Taulukko 9: Maahanmuuttajat suomen kielen taidon mukaan (vastaajien lukumäärä ja % vastaajista)

	Maahanmuuttajat	
	Lkm	%
Suomen kielen taito		
Ei osaa lainkaan tai juuri lainkaan suomea	34	10,8
Osaa suomen kielen alkeet	32	10,1
Ymmärtää hieman, mutta puhuu vain vähän suomea	56	17,7
Puhuu jonkin verran suomea	52	16,5
Puhuu melko hyvin suomea	74	23,4
Puhuu sujuvasti suomea	68	21,5
Yhteensä	316	100

Noin viidesosa kyselyyn vastanneista maahanmuuttajista arvioi osaavansa korkeintaan suomen kielen alkeet. Toinen viidesosa maahanmuuttajista arvioi ymmärtävänsä suomea hieman, mutta itse puhuvansa vain vähän sitä. Edelleen noin viidesosa arvioi puhuvansa suomea sujuvasti ja lähes neljäsosa arvioi, että puhuu suomea melko hyvin.

Noin puolet (50,8 %) kyselyyn vastanneista maahanmuuttajista oli ollut mukana sellaisessa palvelutilanteessa, jossa oli käytetty tulkkipalveluita. Näistä vastaajista noin viidesosa (21 %) oli ollut tilanteessa, joissa tulkkipalveluita käytettiin vain kerran. Noin kolmasosa (34 %) oli ollut tällaisessa tilanteessa mukana 2 – 3 kertaa. Niistä, jotka olivat olleet mukana tilanteissa, joissa käytettiin tulkkipalveluita, oli lähes puolet (45 %) ollut tällaisessa tilanteessa useammin kuin kolme kertaa.

2.2 Ryhmähaastatteluiden aineisto

Ryhmähaastatteluihin osallistui kaikkiaan 27 henkilöä. Ensimmäisen ryhmähaastatteluun osallistui 12 henkilöä ja toiseen 15 henkilöä. Ryhmähaastatteluihin osallistuneet henkilöt jakautuivat asemansa tai tehtävänsä mukaan niin, että noin kolmasosa osallistujista oli valtion palveluksessa. Kuntien palveluksessa oli noin viidesosa osallistujista. Noin viidesosa osallistujista oli maahanmuuttajia tai maahanmuuttajajärjestöjen edustajia. Kolme osallistujaa edusti tulkkipalveluita tarjoavia organisaatioita tai itse toimi tulkkina. Kolme osallistujaa työskenteli oppilaitoksissa. Myös maahanmuuttajille palveluita tuottavat hankkeet olivat edustettuina keskusteluissa.

Taulukko 10 Ryhmähaastatteluihin osallistuneet aseman tai tehtävän mukaan

Asema / tehtävä	Lukumäärä
Maahanmuuttajat	1
Maahanmuuttajajärjestöjen edustajat	4
Tulkit	3
Kunnan / kaupungin palveluksessa olevat	5
Valtion palveluksessa olevat	9
Projekteissa / hankkeissa olevat	1
Oppilaitoksen edustajat	3
Muut	1
Yhteensä	27

Ryhmähaastatteluissa kukin osallistuja kertoi vuorollaan näkemyksensä seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaisia omakielisiä palveluita maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksessa ja neuvonnassa on nykyisin tarjolla ja millaisia ne ovat laadultaan?
2. Miten hyvin alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat maahanmuuttajien saatavilla ja millainen on henkilöstön kielitaito sekä palveluasenne?
3. Miten hyvin kuntien peruspalvelut ovat saatavilla maahanmuuttajien kielillä ja /tai asioimistulkkauksen välityksellä?
4. Millaisia ovat kokemukset asioimistulkkauksesta ja kuinka hyvin asioimistulkkauspalvelut ovat maahanmuuttajien saatavilla?
5. Miten hyviä tulkkauspalvelut ovat laadultaan ja kuinka hyvin tulkkien koulutus vastaa maahanmuuttajien tarpeita?
6. Miten hyvin viranomaiset tietävät tulkkausveloitteesta ja kuinka he tulkitsevat tulkkausveloitetta?
7. Millaisia ongelmia omakielisten palveluiden saatavuuteen tai asioimistulkkaukseen liittyy?

Kun jokainen oli kertonut oman näkemyksensä ja koko kierros oli loppuun saatettu, oli sana vapaa. Jotkut kysymykset herättivät vilkasta keskustelua, kun taas toiset eivät.

2.3 Kuulemistilaisuuksien aineisto

Kuulemistilaisuuksiin osallistui kaikkiaan 67 henkilöä. Ensimmäiseen kuulemistilaisuuteen osallistui 19 henkilöä, toiseen osallistui 12 henkilöä, kolmanteen osallistui 20 henkilöä ja neljänteen osallistui 16 henkilöä.

Taulukko 11 Kuulemistilaisuuksiin osallistujat aseman tai tehtävän mukaan

Asema / tehtävä	Lukumäärä
Maahanmuuttajat	-
Maahanmuuttajajärjestöjen edustajat	4
Tulkit	6
Kunnan / kaupungin palveluksessa olevat	20
Valtion palveluksessa olevat	19
Projekteissa / hankkeissa olevat	14
Oppilaitoksen edustajat	4
Muut	-
Yhteensä	67

Kuulemistilaisuuksiin osallistujista yli neljäsosa oli kuntien tai kaupunkien palveluksessa. Samoin yli neljäsosa osallistujista oli valtion palveluksessa. Yli viidesosa osallistujista edusti erilaisia maahanmuuttajille palveluita tuottavia hankkeita tai projekteja. Noin joka kymmenes osallistuja oli joko tulkki tai tulkkipalveluita tuottavan organisaation edustaja. Tämän lisäksi paikalla oli myös maahanmuuttajajärjestöjen ja oppilaitosten edustajia.

Kuulemistilaisuuksissa osallistujat kertoivat vuoron perään oman kantansa seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaisia omakielisiä palveluita maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksessa ja neuvonnassa on nykyisin alueellanne tarjolla ja millaisia ne ovat laadultaan? Miten mielestänne näitä palveluita tulisi kehittää?
2. Miten hyvin viranomaisten mm. kuntien, kelan ja valtion virastojen peruspalvelut ovat saatavilla maahanmuuttajien kielillä ja /tai asioimistulkkauksen välityksellä? Miten mielestänne näitä palveluita tulisi kehittää?
3. Millaisia ovat kokemukset asioimistulkkauksesta ja kuinka hyvin asioimistulkkauspalvelut ovat maahanmuuttajien saatavilla? Miten mielestänne näitä palveluita tulisi kehittää?

4. Miten hyviä tulkkauspalvelut ovat laadultaan ja kuinka hyvin tulkkien koulutus vastaa maahanmuuttajien tarpeita? Miten mielestänne näitä palveluita tulisi kehittää?
5. Mitä muita mielipiteitä sinulla on aiheesta?

Kun jokainen osallistuja oli kertonut oman mielipiteensä aiheesta, oli sana vapaa. Jälleen jotkut kysymykset herättivät vilkasta keskustelua, kun taas toiset eivät.

3 Kyselyn tulokset

3.1 Arviot maahanmuuttajille tarjottavien omakielisten palveluiden saatavuudesta

Vastaajilta kysyttiin viidentoista kysymyksen avulla sitä, kuinka usein he arvioivat maahanmuuttajien saavan tietoa omalla kielellään erilaisissa asioissa.

Maahanmuuttajavastaajilta kysyttiin sitä, kuinka usein he ovat itse saaneet tietoa omalla kielellään noissa asioissa. Taulukossa 12 on kuvattu vastausten tulokset sen suhteen kuinka usein vastaajat arvioivat maahanmuuttajien saavan omakielisiä palveluita kussakin asiassa. Esitysjärjestys määrittyy vastausten keskiarvojen mukaan.

Taulukko 12 Kuinka usein arvioi maahanmuuttajan saavan tietoa omalla kielellään. %-vastaajista jotka arvioivat maahanmuuttajan saaneen tietoa usein tai melko usein ja vastausten keskiarvot

Kysymys	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	%	ka	%	ka	%	ka
Maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamat palvelut	56	3,4 ^{xxx}	18	2,0 ^{xxx}	32	2,5
Tulkkauspalvelut	58	3,5 ^{xxx}	11	1,9 ^{xxx}	28	2,5
Internetissä olevat tiedot palveluista	22	2,8 ^{xxx}	18	2,2 ^{xxx}	20	2,5
Esitteet, jotka kertovat viranomaispalveluista	17	2,8 ^{xxx}	10	1,9 ^{xxx}	13	2,3
Kotouttamiskoulutus	43	3,1 ^{xxx}	9	1,8 ^{xxx}	21	2,2
Sosiaaliasiat	42	3,1 ^{xxx}	10	1,8 ^{xxx}	21	2,2
Maahanmuuttoasiat (esimerkiksi poliisi tai maahanmuuttovirasto)	40	3,0 ^{xxx}	8	1,7 ^{xxx}	19	2,1
Työvoima-asiat	30	2,9 ^{xxx}	8	1,7 ^{xxx}	16	2,1
Terveystieteisiin liittyvät asiat	26	2,8 ^{xxx}	10	1,8 ^{xxx}	15	2,1
Lasten päivähoitoon liittyvät asiat	26	2,8 ^{xxx}	6	1,5 ^{xxx}	13	2,0
Lasten koulunkäyntiin liittyvät asiat	29	2,9 ^{xxx}	6	1,5 ^{xxx}	14	2,0
Asumiseen liittyvät asiat	16	2,6 ^{xxx}	6	1,5 ^{xxx}	9	1,9
Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut	16	2,5 ^{xxx}	6	1,5 ^{xxx}	9	1,8
Yksityisten tahojen tarjoamat palvelut (esimerkiksi kauppa ja pankkipalvelut)	4	2,0 ^{xx}	8	1,7	6	1,8
Verotukseen liittyvät asiat	2	2,0 ^{xxx}	3	1,3 ^{xxx}	3	1,6

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Vastaajat arvioivat maahanmuuttajien saavan maassamme melko vähäisessä määrin omakielisiä palveluita. Noin kolmasosa vastaajista arvioi, että maahanmuuttajat saavat usein tai melko usein maahanmuuttajajärjestöiltä omakielisiä palveluita. Yli neljännes vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat maassamme tulkkauspalveluita omakielisinä palveluina. Noin viidesosa vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat omakielisiä palveluita usein tai melko usein maassamme internetin kautta. Noin viidesosa vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat usein tai melko usein omakielisiä palveluita kotouttamiskoulutuksessa, maahanmuuttosioissa ja sosiaaliasioihin liittyvissä asioissa.

Noin joka seitsemäs vastaaja oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat omakielisiä palveluita maassamme usein tai melko usein työvoima-asioissa, terveydenhoitoon liittyvissä asioissa, lasten päivähoitoon tai lasten koulunkäyntiin liittyvissä asioissa. Noin joka kahdeksas vastaaja oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat omakielisiä palveluita usein tai melko usein esitteiden välityksellä. Noin joka kymmenes vastaaja oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat omakielisiä palveluita maassamme usein tai melko usein Kela-palveluita ja asumiseen liittyviä palveluita.

Noin joka kahdeskymmenes vastaaja oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat usein tai melko usein yksityisten tahojen tarjoamia palveluita, kuten pankki tai kauppapalveluita, omalla kielellään maassamme. Noin kolme prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat usein tai melko usein omalla kielellään verotukseen liittyviä palveluita.

Kääntäen edellä sanottu tarkoittaa, että valtaosa (68 – 97 %) vastaajista arvioi maahanmuuttajien saavat omakielisiä palveluita Suomessa harvoin, melko harvoin tai ei lainkaan. Noin 60 % vastaajista arvioi, että maahanmuuttajat eivät saa omalla kielellään lainkaan verotukseen liittyviä palveluita. Noin puolet vastaajista arvioi, etteivät maahanmuuttajat saa lainkaan Kansaneläkelaitokseen, asumiseen, lasten päivähoitoon ja kauppa- tai pankkiasioihin liittyviä omakielisiä palveluita.

Noin kaksi viidesosaa vastaajista oli sitä mieltä, etteivät maahanmuuttajat saa lainkaan maahanmuuttoasioihin, kotouttamiskoulutukseen, työvoima- ja sosiaaliasioihin ja terveydenhuoltopalveluihin liittyviä omakielisiä palveluita. Yli kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, etteivät maahanmuuttajat saa lainkaan tulkkauspalveluita ja/tai maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamia palveluita omalla kielellään. Yli neljäsosa oli sitä mieltä, etteivät maahanmuuttajat saa lainkaan tietoja palveluista internetin ja/tai esitteiden kautta.

Edellä kuvattua omakielisten palveluiden vähäisyyttä osoittavaa tilannetta synkistää edelleen se, että valtaväestön ja maahanmuuttajien näkemykset maahanmuuttajille tarjottavista omakielisistä palveluista poikkeavat toisistaan kaikkien kysyttyjen seikkojen suhteen joko tilastollisesti merkitsevästi tai tilastollisesti erittäin

merkitsevästi. Tämä merkitsee sitä, että maahanmuuttajat kokevat edellä kuvatun tilanteen vielä heikompana kuin valtaväestön edustajat.

Lähes neljä viidesosaa maahanmuuttajista oli sitä mieltä, etteivät maahanmuuttajat saa lainkaan verotukseen liittyviä palveluita omalla kielellään. Noin kolme neljäsosaa maahanmuuttajista oli sitä mieltä, etteivät maahanmuuttajat saa lainkaan Kansaeläkelaitokseen, asumiseen, lasten päivähoitoon tai lasten koulunkäyntiin liittyviä omakielisiä palveluita. Lähes kaksi kolmasosaa maahanmuuttajista oli sitä mieltä, etteivät maahanmuuttajat saa lainkaan maahanmuuttoasioihin, sosiaaliasioihin ja kauppa- tai pankkiasioihin liittyviä palveluita omalla kielellään. Yli puolet maahanmuuttajista oli sitä mieltä, etteivät maahanmuuttajat saa lainkaan kotouttamiskoulutukseen tai tulkkaukseen liittyviä palveluita tai maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamia palveluita omalla kielellään.

3.2 Arviot siitä, mistä maahanmuuttajat ovat saaneet tiedon omakielisistä palveluista

Vastaajilta kysyttiin viiden kysymyksen avulla, kuinka usein he arvioivat maahanmuuttajien saavan tiedon eri tahoilta saatavista palveluista. Maahanmuuttajavastaajilta kysyttiin kuinka usein he ovat saaneet tiedon eri tahoilta siitä, että palveluita ylipäättään on saatavilla. Taulukossa 13 on kuvattu vastausten jakaumia vastausten keskiarvon mukaisessa suuruusjärjestyksessä.

Taulukko 13 Arvio siitä, kuinka usein maahanmuuttajana on saanut tiedon, että omakielisiä palveluita on saatavilla. %-vastaajista jotka arvioivat maahanmuuttajan saaneen tietoja usein tai melko usein ja vastausten keskiarvot

Kysymys	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	%	ka	%	ka	%	ka
Omaiset tai tuttavat	86	4,1 ^{xx}	68	3,8	74	3,9
Opettaja kurssilla	61	3,7 ^{xxx}	25	2,6 ^{xxx}	40	2,9
Viranomainen	56	3,5 ^{xxx}	23	2,4 ^{xxx}	34	2,8
Neuvontapiste	43	3,4 ^{xxx}	16	2,0 ^{xxx}	28	2,5
Tulkki	51	3,3 ^{xxx}	8	1,6 ^{xxx}	23	2,2

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Erot valtaväestön ja maahanmuuttajien näkemysten välillä olivat tiedon lähteiden arvioinnissa suuret. Valtaväestön edustajat arvioivat maahanmuuttajia useammin, että maahanmuuttajille on tarjolla tietoa heille tarjottavista palveluista.

Sekä maahanmuuttajat että valtaväestön edustajat arvioivat, maahanmuuttajien omaisten ja tuttavien olevan maahanmuuttajille tarjottavien palveluiden pääasiallinen tiedonlähde. Lähes yhdeksän kymmenestä valtaväestön edustajasta ja yli kaksi kolmasosaa maahanmuuttajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat usein tai melko usein tiedon maahanmuuttajille tarjottavista palveluista omaisten tai tuttavien kautta.

Toiseksi yleisimmäksi saatavilla olevien palveluiden tiedon lähteeksi vastaajat arvioivat kurssien opettajat. Noin kaksi viidesosaa vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat usein tai melko usein tiedon maahanmuuttajille tarjottavista palveluista kurssien opettajien kautta. Lähes kaksi kolmasosaa valtaväestön edustajista ja vain neljäsosa maahanmuuttajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat usein tai melko usein tiedon maahanmuuttajille tarjottavista palveluista kurssien opettajien kautta.

Noin kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat usein tai melko usein tiedon heille tarkoitetuista palveluista viranomaisten kautta. Yli puolet valtaväestön edustajista ja noin neljäsosa maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Yli neljäsosa vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat tiedon saatavilla olevista palveluista neuvontapisteen kautta. Yli kaksi viidesosaa valtaväestön edustajista ja noin joka kuudes maahanmuuttaja oli tätä mieltä.

Noin neljäsosa vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat usein tai melko usein tiedon saatavilla olevista palveluista tulkkien välityksellä. Kun hieman yli puolet valtaväestön edustajista oli tätä mieltä, vain alle joka kymmenes maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

3.3 Arviot maahanmuuttajille tarjottavien omakielisten palveluiden laadusta

Vastaajilta kysyttiin kuudentoista kysymyksen avulla heidän arvioitaan maahanmuuttajille suunnattujen omakielisten palveluiden laadusta. Taulukossa 14 on esitetty vastaajien arviot palveluiden laadusta keskiarvojen mukaisessa suuruusjärjestyksessä kuitenkin sillä poikkeuksella, että arviot omakielisten palveluiden kokonaislaadusta on esitetty taulukon alussa.

Taulukko 14 Arviot maahanmuuttajille suunnattujen omakielisten palveluiden laadusta. %-vastaajista jotka arvioivat maahanmuuttajille suunnatut omakieliset palvelut laadultaan hyväiksi tai erittäin hyväiksi ja vastausten keskiarvot

Kysymys	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	%	ka	%	ka	%	ka
Palvelut kaiken kaikkiaan Suomessa	13	2,7 ^{xx}	16	2,5	16	2,5
Tulkkaukspalvelut	52	3,5 ^{xxx}	21	2,3 ^{xxx}	34	2,8
Maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamat palvelut	43	3,3 ^{xxx}	22	2,3 ^{xxx}	30	2,7
Internetissä olevat tiedot palveluista	27	3,0 ^{xxx}	24	2,5 ^x	25	2,7
Kotouttamiskoulutus	28	3,0 ^{xxx}	11	2,1 ^{xxx}	18	2,5
Maahanmuuttoasiat (esimerkiksi poliisi tai maahanmuuttovirasto)	31	3,0 ^{xxx}	15	2,1 ^{xxx}	21	2,4
Sosiaaliasiat	28	2,9 ^{xxx}	15	2,1 ^{xxx}	20	2,4
Lasten koulunkäyntiin liittyvät asiat	24	2,8 ^{xxx}	13	2,0 ^{xxx}	18	2,4
Esitteet, jotka kertovat viranomaispalveluista	20	2,7 ^{xxx}	16	2,2 ^x	17	2,4
Terveystieteisiin liittyvät asiat	22	2,7 ^{xxx}	16	2,1 ^x	18	2,3
Työvoima-asiat	22	2,7 ^{xxx}	13	2,1 ^{xx}	17	2,3
Lasten päivähoitoon liittyvät asiat	19	2,7 ^{xxx}	13	2,0 ^{xxx}	15	2,3
Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut	9	2,4 ^{xxx}	11	1,9 ^{xx}	10	2,1
Asumiseen liittyvät asiat	12	2,5 ^{xxx}	8	1,8 ^{xxx}	10	2,1
Yksityisten tahojen tarjoamat palvelut (esimerkiksi kauppa ja pankkipalvelut)	7	2,0	16	2,1	13	2,1
Verotukseen liittyvät asiat	7	2,1 ^{xx}	7	1,7 ^x	7	1,9

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Vastaajat arvioivat maahanmuuttajille maassamme tarjottavat omakieliset palvelut kaiken kaikkiaan korkeintaan tyydyttäväksi. Palveluita kaiken kaikkiaan piti huonoina noin 17 % vastaajista, välttävinä noin 31 % vastaajista, tyydyttävinä noin 36 % vastaajista, hyvinä noin 13 % vastaajista ja erittäin hyvinä noin 3 % vastaajista. Valtaväestön edustajat pitivät palveluita kaikkiaan joko tyydyttävinä tai välttävinä. Valtaväestöön kuuluvista vastaajista maahanmuuttajille tarjottuja omakielisiä palveluita kaiken kaikkiaan piti huonoina noin 5 %, välttävinä noin 36 %, tyydyttävinä noin 46 %, hyvinä noin 10 % ja erittäin hyvinä noin 3 %. Valtaväestöön kuuluvat vastaajat ja maahanmuuttajat poikkesivat näkemyksiltään toisistaan tilastollisesti merkitsevästi. Palveluita kaiken kaikkiaan piti huonoina noin 25 % maahanmuuttajista, välttävinä noin 27 % maahanmuuttajista, tyydyttävinä noin 30 % maahanmuuttajista, hyvinä noin 14 % maahanmuuttajista ja erittäin hyvinä noin 4 % maahanmuuttajista.

Noin kolmasosa vastaajista piti maahanmuuttajille suunnattuja omakielisiä tulkkauspalveluita joko hyvinä tai erittäin hyvinä. Yli puolet valtaväestön edustajista piti tulkkauspalveluita joko hyvinä tai erittäin hyvinä. Lisäksi yli kolmasosa (35 %) valtaväestön edustajista piti tulkkauspalveluiden laatua tyydyttävänä. Sen sijaan vain noin viidesosa maahanmuuttajista piti tulkkauspalveluiden laatua hyvänä tai erittäin hyvänä. Maahanmuuttajista noin 37 % piti tulkkauspalveluiden laatua huonona, noin 19 % välttävänä ja noin 24 % tyydyttävänä.

Lähes kolmasosa vastaajista piti maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamia omakielisiä palveluita laadultaan joko hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestön edustajista yli kaksi viidesosaa (43 %) piti maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamia palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä ja kaksi viidesosaa (40 %) piti niitä laadultaan tyydyttävinä. Sen sijaan vain noin viidesosa (22 %) maahanmuuttajista piti maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamia palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Maahanmuuttajista noin 39 % piti maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamia palveluita huonoina, noin 17 % välttävinä ja noin 22 % tyydyttävinä.

Noin neljäsosa vastaajista piti internetissä olevia palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestöön kuuluvista henkilöistä piti yli neljäsosa (27 %) internetissä maahanmuuttajille tarjottuja palveluita hyvinä tai erittäin hyvinä, 45 % tyydyttävinä, 24 % välttävinä ja 5 % huonoina. Maahanmuuttajista noin 25 % piti internetissä olevia palveluita hyvinä tai erittäin hyvinä, 26 % tyydyttävinä, 21 % välttävinä ja 29 % huonoina.

Noin viidesosa (21 %) vastaajista piti omakielistä maahanmuuttoasioiden hoitoa laadultaan hyvänä tai erittäin hyvänä. Valtaväestöön kuuluvista noin 31 % piti maahanmuuttoasioiden hoitoa hyvänä tai erittäin hyvänä, noin 41 % tyydyttävänä, noin 19 % välttävänä ja noin 9 % huonona. Maahanmuuttajista noin 15 % piti maahanmuuttoasioiden hoitoa hyvänä tai erittäin hyvänä, 19 % tyydyttävänä, 18 % välttävänä ja 48 % huonona.

Noin viidesosa (20 %) vastaajista piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä sosiaaliasioiden liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestöön kuuluvista noin 28 % piti omakielisiä sosiaalipalveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 37 % tyydyttävinä, noin 25 % välttävinä ja noin 10 % huonoina. Maahanmuuttajista noin 15 % piti omakielisiä sosiaalipalveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 20 % tyydyttävinä, noin 20 % välttävinä ja noin 45 % huonoina.

Noin viidesosa (18 %) vastaajista piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä kotouttamiskoulutukseen liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestöön kuuluvista noin 28 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä kotouttamiskoulutukseen liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 46 % tyydyttävinä, noin 21 % välttävinä ja noin 6 % huonoina. Maahanmuuttajista noin

11 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä kotouttamiskoulutukseen liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 25 % tyydyttävänä, noin 24 % välttävinä ja noin 40 % huonoina.

Vastaajista noin viidesosa (18 %) piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä terveydenhoitoon liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestöön kuuluvista noin 22 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä terveydenhoitoon liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 35 % tyydyttävänä, noin 31 % välttävinä ja noin 12 % huonoina. Maahanmuuttajista noin 15 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä terveydenhoitoon liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 18 % tyydyttävänä, noin 20 % välttävinä ja noin 47 % huonoina.

Vastaajista noin viidesosa (18 %) piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä lasten koulunkäyntiin liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestöön kuuluvista noin 24 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä lasten koulunkäyntiin liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 39 % tyydyttävänä, noin 28 % välttävinä ja noin 10 % huonoina. Maahanmuuttajista noin 13 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä lasten koulunkäyntiin liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 21 % tyydyttävänä, noin 19 % välttävinä ja noin 47 % huonoina.

Vastaajista noin viidesosa (17 %) piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä työvoima-asioihin liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestöön kuuluvista noin 22 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä työvoima-asioihin liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 35 % tyydyttävänä, noin 30 % välttävinä ja noin 14 % huonoina. Maahanmuuttajista noin 13 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä työvoima-asioihin liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 22 % tyydyttävänä, noin 22 % välttävinä ja noin 43 % huonoina.

Vastaajista noin viidesosa (17 %) piti maahanmuuttajille tarjottavia viranomaispalveluista kertovia esitteitä laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestöön kuuluvista noin 20 % piti maahanmuuttajille tarjottavia viranomaispalveluista kertovia esitteitä laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 39 % tyydyttävänä, noin 33 % välttävinä ja noin 8 % huonoina. Maahanmuuttajista noin 16 % piti maahanmuuttajille tarjottavia viranomaispalveluista kertovia esitteitä laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 21 % tyydyttävänä, noin 29 % välttävinä ja noin 35 % huonoina.

Noin joka seitsemän vastaaja (15 %) piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä lasten päivähoitoon liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestöön kuuluvista noin 19 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä lasten päivähoitoon liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 38 %

tydyttävinä, noin 30 % välttävinä ja noin 13 % huonoina. Maahanmuuttajista noin 13 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä lasten päivähoidon liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 17 % tyydyttävinä, noin 22 % välttävinä ja noin 48 % huonoina.

Noin joka kahdeksas vastaaja (13 %) piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä yksityisten alojen palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestöön kuuluvista noin 7 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä yksityisten alojen palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 21 % tyydyttävinä, noin 38 % välttävinä ja noin 34 % huonoina. Maahanmuuttajista noin 16 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä yksityisten alojen palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 18 % tyydyttävinä, noin 19 % välttävinä ja noin 46 % huonoina.

Noin joka kymmenes vastaaja (10 %) piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä Kelan palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestöön kuuluvista noin 9 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä Kelan palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 38 % tyydyttävinä, noin 34 % välttävinä ja noin 19 % huonoina. Maahanmuuttajista noin 11 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä Kelan palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 15 % tyydyttävinä, noin 21 % välttävinä ja noin 53 % huonoina.

Noin joka kymmenes vastaaja (10 %) piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä asuntoasioihin liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestöön kuuluvista noin 12 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä asuntoasioihin liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 36 % tyydyttävinä, noin 37 % välttävinä ja noin 15 % huonoina. Maahanmuuttajista noin 8 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä asuntoasioihin liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 16 % tyydyttävinä, noin 22 % välttävinä ja noin 55 % huonoina.

Noin joka neljästoista vastaaja (7 %) piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä verotukseen liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä. Valtaväestöön kuuluvista noin 7 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä verotukseen liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 25 % tyydyttävinä, noin 42 % välttävinä ja noin 26 % huonoina. Maahanmuuttajista noin 7 % piti maahanmuuttajille tarjottavia omakielisiä verotukseen liittyviä palveluita laadultaan hyvinä tai erittäin hyvinä, noin 14 % tyydyttävinä, noin 18 % välttävinä ja noin 61 % huonoina.

3.4 Maahanmuuttajien omakielisiin palveluihin liittyvät mielipiteet

Maahanmuuttajien omakielisiin palveluihin suhtautumista tiedusteltiin kaikkiaan 22 kysymystä sisältävän asennepatteriston avulla. Taulukossa 15 vastaukset kysymyksiin on esitetty keskiarvojen suuruusjärjestyksessä.

Lähes joka yhdeksäs (86 %) vastaaja oli sitä mieltä, että maahanmuuttajien itsensä tulee olla aktiivisia saadakseen tarvitsemiaan palveluita. Tämän kysymyksen osalta valtaväestön edustajien ja maahanmuuttajien näkemykset eivät poikenneet tilastollisesti merkitsevästi toisistaan.

Yli neljä viidesosaa (84 %) vastaajista oli sitä mieltä, että puutteellinen suomen kielen taito on suurin este maahanmuuttajien työn saannille. Vaikka lähes kaikki vastaajat olivat yhtä mieltä asiasta, oli 55 % maahanmuuttajista täysin samaa mieltä väittämän kanssa kun taas valtaväestön edustajista vain 37 % oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Tämän vuoksi ryhmien välinen ero oli tilastollisesti merkitsevä.

Yli kolme neljäsosaa (77 %) vastaajista oli sitä mieltä, etteivät maahanmuuttajat osaa täyttää viranomaisten vaatimia lomakkeita. Etenkin valtaväestön edustajat olivat tätä mieltä. Noin 90 % valtaväestön edustajista oli samaa mieltä väittämän kanssa, kun taas noin kaksi kolmasosaa (68 %) maahanmuuttajista oli samaa mieltä väittämän kanssa. Ero vastaajaryhmien välillä oli tilastollisesti merkitsevä.

Noin kolme neljäsosaa (73 %) vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat eivät tiedä, millaisia palveluita maassamme on. Tämän kysymyksen osalta vastaajaryhmät eivät poikenneet toisistaan tilastollisesti merkitsevästi.

Lähes kolme neljäsosaa (71 %) vastaajista oli sitä mieltä, että viranomaisten palveluasenteessa on parantamisen varaa. Noin 74 % maahanmuuttajista ja noin 66 % valtaväestön edustajista oli väittämän kanssa samaa mieltä. Ero vastaajaryhmien välillä oli tilastollisesti merkitsevä.

Noin kaksi kolmasosaa (65 %) vastaajista oli sitä mieltä, että viranomaiset kertovat asioista kielellä, jota maahanmuuttajat eivät ymmärrä. Valtaväestön edustajista noin 77 % , mutta maahanmuuttajista vain noin 57 % oli samaa mieltä väittämän kanssa. Ero vastaajaryhmien välillä oli tilastollisesti merkitsevä.

Taulukko 15 Maahanmuuttajien omakielisiin palveluihin suhtautuminen. %-vastaajista, jotka ovat samaa mieltä tai täysin samaa mieltä ja vastausten keskiarvot

Kysymys	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	%	ka	%	ka	%	ka
Puutteellinen suomen kielen taito on suurin este maahanmuuttajien työn saannille	82	4,0 ^{xx}	86	4,3	84	4,2
Maahanmuuttajien itsensä tulee olla aktiivisia saadakseen tarvitsemiaan palveluita	89	4,1	84	4,1	86	4,1
Maahanmuuttajat eivät osaa täyttää viranomaisten vaatimia lomakkeita	90	4,2 ^{xxx}	68	3,7 ^{xx}	77	3,9
Maahanmuuttajat eivät tiedä, millaisia palveluita Suomessa on	76	3,7	72	3,8	73	3,8
Viranomaisten palveluasenteessa on parantamisen varaa	66	3,6 ^{xx}	74	3,9	71	3,8
Viranomaiset kertovat asioista kielellä, jota maahanmuuttajat eivät ymmärrä	77	3,8 ^{xx}	57	3,5	65	3,6
Maahanmuuttajien on vaikeaa olla yhteydessä viranomaisten kanssa	60	3,5	65	3,7	63	3,6
Maahanmuuttajat eivät osaa käyttää kunnan peruspalveluita hyväkseen	55	3,3 ^{xxx}	58	3,6	57	3,5
Jotkut viranomaiset vähättelevät maahanmuuttajia asiakkaina	59	3,4	51	3,5	54	3,4
Suomalaiset saavat parempaa palvelua viranomaisilta kuin maahanmuuttajat	44	3,2 ^{xx}	54	3,6 ^x	50	3,4
Tarjotut tulkkipalvelut ovat laadultaan hyviä	67	3,6 ^{xx}	36	3,2 ^{xx}	48	3,4
Viranomaisten maahanmuuttajille antama palvelu ei ole aina asiallista	40	3,0 ^{xxx}	52	3,4	47	3,3
Maahanmuuttajien tulisi entistä enemmän käyttää muiden maahanmuuttajien tukea hyväkseen saadakseen tarvitsemiaan palveluita	42	3,1 ^{xx}	59	3,5 ^x	52	3,3
Palveluita tarjoavat henkilöt tuntevat ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan	50	3,3	39	3,2	44	3,2

Viranomaiset eivät hanki tulkki-palveluita maahanmuuttajille, vaikka he niitä tarvitsisivat saadakseen asiansa hoidetuksi	48	3,2	38	3,2	42	3,2
Kuntien peruspalveluiden laatu maahanmuuttajille on hyvä	41	3,1	40	3,2	41	3,1
Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus hoidetaan pääosin heidän omalla kielellään tai tulkin välityksellä	56	3,3 ^{xxx}	29	2,8 ^{xx}	39	3,0
Viranomaiset kohtelevat maahanmuuttajia aliarvoisesti tai syrjivästi	21	2,6 ^{xxx}	36	3,0	30	2,9
Viranomaiset ymmärtävät maahanmuuttajien elämäntilanteen hyvin ja osaavat ottaa sen huomioon palveluita tarjotessaan	31	2,8	27	2,8	28	2,8
Viranomaisten maahanmuuttajille antamat palvelut ovat yleisesti ottaen laadultaan huonoja	12	2,4 ^{xxx}	36	3,0 ^{xx}	25	2,8
Viranomaisten kielitaito on hyvä	23	2,7	32	2,9	28	2,8
Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat laadultaan riittävän hyviä	34	2,8	22	2,6	27	2,7
Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat riittävän hyvin maahanmuuttajien saatavilla	30	2,7 ^{xxx}	20	2,5	24	2,6

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Lähes kaksi kolmasosaa (63 %) vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajien on vaikea olla yhteydessä viranomaisten kanssa. Vastajaryhmät olivat jokseenkin samaa mieltä keskenään tämän kysymyksen suhteen

Yli puolet (57 %) vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat eivät osaa käyttää kunnan peruspalveluita hyväkseen. Kuitenkin valtaväestön edustajista noin 28 % ja maahanmuuttajista vain 17 % oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat osaavat käyttää kuntien peruspalveluita hyväkseen. Ero vastajaryhmien välillä oli tilastollisesti merkitsevä.

Yli puolet (54 %) vastaajista oli sitä mieltä, että jotkut viranomaiset vähättelevät maahanmuuttajia asiakkaina. Noin 59 % valtaväestön edustajista ja noin 51 % maahanmuuttajista oli samaa mieltä väittämän kanssa. Ero vastajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevä.

Yli puolet (52 %) vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajien tulisi entistä enemmän käyttää muiden maahanmuuttajien tukea hyväkseen saadakseen tarvitsemiaan palveluita. Noin 42 % valtaväestön edustajista oli tätä mieltä ja yli 59 % maahanmuuttajista koki näin. Ryhmien välinen ero on tilastollisesti merkitsevä.

Noin puolet (50 %) vastaajista oli sitä mieltä, että suomalaiset saavat parempaa palvelua viranomaisilta kuin maahanmuuttajat. Noin 44 % valtaväestön edustajista ja noin 54 % maahanmuuttajista oli samaa mieltä väittämän kanssa. Ero ryhmien välillä on tilastollisesti merkitsevä.

Lähes puolet (48 %) vastaajista oli sitä mieltä, että tarjotut tulkkipalvelut ovat laadultaan hyviä. Noin 67 % valtaväestön edustajista ja noin 36 % maahanmuuttajista oli väittämän kanssa samaa mieltä. Ryhmien välinen tilastollinen ero johtuu myös siitä, että noin 47 % maahanmuuttajista ja vain noin 20 % valtaväestön edustajista ei pitänyt tulkkipalveluita sen paremmin hyvinä kuin huonoinakaan.

Lähes puolet (47 %) vastaajista oli sitä mieltä, ettei viranomaisten maahanmuuttajille antama palvelu ole aina asiallista. Noin 40 % valtaväestön edustajista oli tätä mieltä, mutta yli puolet (52 %) maahanmuuttajista koki näin. Ryhmien välinen ero on tilastollisesti merkitsevä.

Lähes puolet (47 %) vastaajista oli sitä mieltä, että viranomaisten maahanmuuttajille antamat palvelut ovat yleisesti ottaen hyviä. Lähes kaksi kolmasosaa (62 %) valtaväestön edustajista ja vain runsas kolmasosa (36 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä. Noin neljäsosa (25 %) vastaajista oli sitä mieltä, että viranomaisten maahanmuuttajille tarjoamat palvelut ovat yleisesti ottaen huonoja. Palveluita huonoina piti noin joka kymmenes (12 %) valtaväestön edustaja ja runsas kolmasosa (36 %) maahanmuuttajista. Ero ryhmien välillä on tilastollisesti merkitsevä.

Yli kaksi viidesosaa (44 %) vastaajista koki, että palveluja tarjoavat henkilöt tuntevat ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan. Noin puolet (50 %) valtaväestön edustajista koki näin, kun taas noin 39 % maahanmuuttajista oli tätä mieltä. Ryhmien välinen ero ei ole tilastollisesti merkitsevä.

Yli kaksi viidesosaa (42 %) vastaajista oli sitä mieltä, että viranomaiset eivät hanki tulkkipalveluita maahanmuuttajille, vaikka he niitä tarvitsisivat saadakseen asiansa hoidettua. Noin puolet (48 %) valtaväestön edustajista oli tätä mieltä, kun taas noin kaksi viidesosaa (38 %) maahanmuuttajista ajatteli näin.

Lähes kaksi viidesosaa (39 %) vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus hoidetaan pääosin heidän omalla kielellään tai tulkin välityksellä. Yli puolet (56 %) valtaväestön edustajista oli tätä mieltä, kun taas vain alle kolmasosa

(29 %) maahanmuuttajista oli samaa mieltä väittämän kanssa. Ero vastaajaryhmien välillä oli tilastollisesti merkitsevä.

Lähes kolmasosa (30 %) vastaajista oli sitä mieltä, että viranomaiset kohtelevat maahanmuuttajia ala-arvoisesti tai syrjivästi. Vain viidesosa (21 %) valtaväestön edustajista oli tätä mieltä, kun taas yli kolmasosa (36 %) maahanmuuttajista oli samaa mieltä väittämän kanssa. Ero ryhmien välillä oli tilastollisesti merkitsevä.

Yli neljäsosa (28 %) vastaajista oli sitä mieltä, että viranomaisten kielitaito on hyvä. Lähes neljäsosa (23 %) valtaväestön edustajista oli tätä mieltä. Sen sijaan noin kolmasosa (32 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä. Ero vastaajaryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevä.

Yli neljäsosa (28 %) vastaajista oli sitä mieltä, että viranomaiset ymmärtävät maahanmuuttajien elämäntilanteen hyvin ja osaavat ottaa sen huomioon palveluita tarjotessaan. Lähes kolmasosa (31 %) valtaväestön edustajista oli tätä mieltä ja hieman yli neljäsosa (27 %) maahanmuuttajista oli samaa mieltä väittämän kanssa.

Yli neljäsosa (27 %) vastaajista koki, että maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat laadultaan riittävän hyviä. Alkuvaiheen ohjausta hyvänä piti noin kolmasosa (34 %) valtaväestön edustajista ja noin viidesosa (22 %) maahanmuuttajista. Lähes puolet (47 %) vastaajista piti alkuvaiheen ohjauksen palveluita huonoina. Alkuvaiheen ohjauksen palveluita huonoina piti lähes puolet (49 %) maahanmuuttajista ja yli kaksi viidesosaa (45 %) valtaväestön edustajista. Ero ryhmien välillä ei ole tilastollisesti merkitsevä.

Lähes neljäsosa (24 %) vastaajista koki, että maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat riittävän hyvin maahanmuuttajien saatavilla. Lähes kolmasosa (30 %) valtaväestön edustajista ja noin kaksi viidesosaa (20 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä. Kuitenkin yli puolet (51 %) vastaajista oli sitä mieltä, etteivät alkuvaiheen ohjauksen palvelut ole riittävän hyvin maahanmuuttajien saatavilla. Tätä mieltä oli noin 55 % valtaväestön edustajista ja noin 49 % maahanmuuttajista.

3.5 Mielipiteet maahanmuuttajille tarjotuista tulkkipalveluista

Maahanmuuttajille tarjottuihin tulkkipalveluihin suhtautumista kysyttiin vastaajilta 19 kysymyksen avulla. Vastaukset on esitetty taulukossa 16 keskiarvojen mukaisessa suuruusjärjestyksessä.

Taulukko 16 Maahanmuuttajille tarjottuihin tulkkipalveluihin suhtautuminen. %-vastaajista, jotka ovat samaa mieltä tai täysin samaa mieltä ja vastausten keskiarvot.

Kysymys	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	%	ka	%	ka	%	ka
Maahanmuuttajat käyttävät tulkkeina usein tuttavampia tai sukulaisia	80	3,8 ^{xx}	76	4,0	78	4,0
Tulkkipalveluiden laatu vaihtelee. Jotkut tulkit ovat hyviä, toiset eivät	77	3,9 ^{xx}	47	3,5 ^{xx}	59	3,7
Harvinaisten kielten tulkkeja on saatavilla liian vähän	76	3,9 ^{xx}	41	3,6	55	3,7
Tulkkien koulutus tulisi maksaa valtion toimesta	62	3,6	51	3,7	55	3,6
Päteviä tulkkeja on saatavilla liian vähän	59	3,4	46	3,6	51	3,5
Myös suomen kansalaisuuden omaavilla maahanmuuttajilla tulisi olla oikeus tulkkipalveluiden käyttöön	61	3,4	55	3,4	48	3,4
Viranomaisten tulisi ostaa omakielisiä palveluita maahanmuuttajayhdistyksiltä	36	3,0 ^{xxx}	55	3,6 ^{xxx}	47	3,3
Viranomaiset eivät tiedä, milloin maahanmuuttajille tulisi tarjota tulkkipalveluita	47	3,2	46	3,4	46	3,3
Tulkit osaavat hyvin ammattinsa	60	3,5 ^{xx}	35	3,2	45	3,3
Maahanmuuttajia palvellessaan tulkit toimivat puolueettomasti	44	3,4	38	3,4	40	3,3
Kaikilla tulkeilla ei ole riittävää suomen kielen taitoa	53	3,4	29	3,2	39	3,3
Maahanmuuttajat eivät saa käyttöönsä tulkkipalveluita, koska kunnat pyrkivät säästämään kuluista	44	3,2	41	3,4	42	3,3
Tulkkien ammattitaito vaihtelee, sillä kuka tahansa voi väittää olevansa tulkki	40	3,1	41	3,3	40	3,2
Maahanmuuttajat saavat käyttöönsä tulkkipalveluita usein vasta 2 – 3 viikon kuluttua siitä, kun viranomainen on sen tilannut	31	3,0 ^{xx}	28	3,3	29	3,2
Tulkkipalveluita käyttävän maahanmuuttajan oikeusturva ei missään tapauksessa vaarannu	35	3,1	28	3,1	31	3,1
Maahanmuuttajia palvelevat tulkit ovat hyvin koulutettuja	37	3,2	16	3,0	25	3,1

Tulkit eivät hallitse riittävästi niitä asioita joissa maahanmuuttajat käyttävät heidän palveluitaan	26	2,8 ^{xx}	25	3,1	26	3,0
Tulkkipalveluita on riittävästi saatavilla eri kielillä	44	3,1 ^{xx}	20	2,8	30	2,9
Tulkkien käyttö aiheuttaa väärinymmärryksiä	20	2,5 ^{xxx}	20	3,0 ^x	21	2,8

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Yli kolme neljäsosaa (78 %) vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat käyttävät usein tulkkeina tuttavien tai sukulaisien. Lähes yhtä suuri osa maahanmuuttajista ja valtaväestön edustajista oli tätä mieltä.

Yli puolet (59 %) vastaajista oli sitä mieltä, että tulkkipalveluiden laatu vaihtelee, jolloin jotkut tulkit ovat hyviä ja toiset eivät sitä ole. Valtaväestön edustajista yli kolme neljäsosaa (77 %) ja maahanmuuttajista lähes puolet (47 %) oli tätä mieltä. Erot vastaajaryhmien välillä olivat tilastollisesti merkitseviä.

Yli puolet vastaajista (58 %) oli sitä mieltä, että myös suomen kansalaisuuden omaavilla maahanmuuttajilla tulisi olla oikeus tulkkipalveluiden käyttöön. Lähes kaksi kolmasosaa (61 %) valtaväestön edustajista ja yli puolet (55 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Yli puolet vastaajista (55 %) oli sitä mieltä, että harvinaisten kielten tulkkeja on saatavilla liian vähän. Noin kolme neljäsosaa (76 %) valtaväestön edustajista ja noin kaksi viidesosaa (41 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä. Erot vastaajaryhmien välillä olivat tilastollisesti merkitseviä.

Yli puolet vastaajista (55 %) oli sitä mieltä, että tulkkien koulutus tulisi maksaa valtion toimesta. Lähes kaksi kolmasosaa (62 %) valtaväestön edustajista ja noin puolet (51 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Noin puolet vastaajista (51 %) oli sitä mieltä, että päteviä tulkkeja on saatavilla liian vähän. Yli puolet (59 %) valtaväestön edustajista ja lähes puolet (46 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Lähes puolet vastaajista (47 %) oli sitä mieltä, että viranomaisten tulisi ostaa omakielisiä palveluita maahanmuuttajajyhdistyksiltä. Yli kolmasosa (36 %) valtaväestön edustajista ja yli puolet (55 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä. Erot vastaajaryhmien välillä olivat tilastollisesti merkitseviä.

Lähes puolet vastaajista (46 %) oli sitä mieltä, että viranomaiset eivät tiedä, milloin maahanmuuttajille tulisi tarjota tulkkauspalveluita. Lähes puolet (47 %) valtaväestön edustajista ja samoin myös (46 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Lähes puolet vastaajista (45 %) oli sitä mieltä, että tulkit osaavat hyvin ammattinsa. Yli puolet (60 %) valtaväestön edustajista ja noin kolmasosa (35 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä. Erot vastaajaryhmien välillä olivat tilastollisesti merkitseviä.

Noin kaksi viidesosaa vastaajista (45 %) oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat eivät saa käyttöönsä tulkkipalveluita, koska kunnat pyrkivät säästämään kuluista. Noin kaksi viidesosaa (44 %) valtaväestön edustajista ja samoin myös (41 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Noin kaksi viidesosaa vastaajista (45 %) oli sitä mieltä, että maahanmuuttajia palvellessaan tulkit toimivat puolueettomasti. Noin kaksi viidesosaa sekä valtaväestön edustajista (44 %) että maahanmuuttajista (38 %) oli tätä mieltä.

Noin kaksi viidesosaa vastaajista (40 %) oli sitä mieltä, että tulkkien ammattitaito vaihtelee, sillä kuka tahansa voi väittää olevansa tulkki. Noin kaksi viidesosaa sekä valtaväestön edustajista (40 %) että maahanmuuttajista (41 %) oli tätä mieltä.

Noin kaksi viidesosaa vastaajista (39 %) oli sitä mieltä, että kaikilla tulkeilla ei ole riittävästi suomen kielen taitoa. Yli puolet (53 %) valtaväestön edustajista ja yli neljäsosa (29 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Lähes kolmasosa (31 %) vastaajista oli sitä mieltä, että tulkkipalveluita käyttävän maahanmuuttajan oikeusturva ei missään tapauksessa vaarannu. Noin kolmasosa (35 %) valtaväestön edustajista ja yli neljäsosa (28 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä. Noin viidesosa (19 %) vastaajista oli sitä mieltä, että tulkkipalveluita käyttävän maahanmuuttajan oikeusturva voi vaarantua. Yli neljäsosa (27 %) valtaväestön edustajista ja noin joka kahdeksas (13 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Lähes kolmasosa (30 %) vastaajista oli sitä mieltä, että tulkkipalveluita on riittävästi saatavilla eri kielillä. Noin kaksi viidesosaa (44 %) valtaväestön edustajista ja noin viidesosa (20 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä. Erot vastaajaryhmien välillä olivat tilastollisesti merkitseviä. Samalla lähes kaksi viidesosaa (38 %) vastaajista oli sitä mieltä, ettei tulkkipalveluita ole saatavilla riittävästi eri kielillä. Tätä mieltä oli jokseenkin yhtä suuri osa valtaväestön edustajista kuin maahanmuuttajistakin.

Yli neljäsosa (29 %) vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat käyttöönsä tulkkipalveluita vasta 2 – 3 viikon kuluttua siitä, kun viranomainen on sen tilannut. Lähes kolmasosa (31 %) valtaväestön edustajista ja yli neljäsosa (28 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Noin neljäsosa (26 %) vastaajista oli sitä mieltä, että tulkit eivät hallitse riittävästi niitä asioita, joissa maahanmuuttajat käyttävät heidän palveluitaan. Tätä mieltä oli jokseenkin yhtä suuri osa valtaväestön edustajista kuin maahanmuuttajistakin.

Noin neljäsosa (25 %) vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajia palvelevat tulkit ovat hyvin koulutettuja. Lähes kaksi viidesosaa (37 %) valtaväestön edustajista ja noin joka kuudes (16 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä. Noin viidesosa (18 %) vastaajista oli sitä mieltä, etteivät maahanmuuttajia palvelevat tulkit ole hyvin koulutettuja. Lähes neljäsosa (24 %) valtaväestön edustajista ja lähes viidesosa (18 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä

Noin viidesosa (21 %) vastaajista oli sitä mieltä, että tulkkien käyttö aiheuttaa väärinymmärryksiä. Tätä mieltä oli jokseenkin yhtä suuri osa valtaväestön edustajista kuin maahanmuuttajistakin. Lähes kaksi viidesosaa (36 %) vastaajista oli sitä mieltä, ettei tulkkien käyttö aiheuta väärinymmärryksiä. Yli puolet (54 %) valtaväestön edustajista ja lähes neljäsosa (23 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

3.6 Arviot maahanmuuttajille tarjottavissa omakielisissä palveluissa esiintyvistä pulmista

Vastaajien arvioita pulmista, joita maahanmuuttajille tarjottaviin omakielisiin palveluihin liittyy, kysyttiin seitsemän kysymyksen avulla. Taulukossa 17 on esitetty vastaukset pulmien mukaisessa suuruusjärjestyksessä, joka on luotu vastausten keskiarvojen perusteella.

Taulukko 17 Arviot maahanmuuttajille tarjottaviin omakielisiin palveluihin liittyvistä pulmista. %-vastaajista, jotka kokevat pulmia melko usein tai usein ja vastausten keskiarvot.

Kysymys	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	%	ka	%	ka	%	ka
Kuntien peruspalveluiden saatavuus maahanmuuttajan omalla kielellä	75	3,9 ^{xxx}	46	3,2 ^{xx}	58	3,5
Omakielisten palveluiden saatavuus	75	3,9 ^{xxx}	45	3,3 ^{xx}	57	3,5
Viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden kielitaito	60	3,5 ^x	38	3,1 ^{xx}	47	3,3
Tulkkien saatavuus	47	3,3	48	3,2	42	3,2
Viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden palveluasenne	38	3,2	34	3,1	36	3,1
Tulkkien ammattitaito	31	3,0	28	3,0	29	3,0
Maahanmuuttajajärjestöjen antamat palvelut	38	2,9	25	2,9	24	2,9

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Valtaväestön edustajat kokivat maahanmuuttajia useammin, että maahanmuuttajille tarjottaviin omakielisiin palveluihin liittyi erilaisia pulmia. Suurimmat pulmat liittyivät omakielisten palveluiden saatavuuteen, kuntien peruspalveluiden saatavuuteen maahanmuuttajien omalla kielellä ja viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden kielitaitoon.

Maahanmuuttajat kokivat suurimman pulman olevan omakielisten palveluiden saatavuuden ohella myös tulkkien saatavuuden. Sekä valtaväestön edustajat että maahanmuuttajat arvioivat tulkkien saatavuuteen liittyvät pulmat jokseenkin samansuuruisiksi.

Yli kolmasosa (36 %) vastaajista arvioi viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden palveluasenteen olevan pulmallisen. Lähes kaksi viidesosaa (38 %) valtaväestön edustajista ja noin kolmasosa (34 %) maahanmuuttajista koki niin.

Noin neljäsosa (24 %) vastaajista koki maahanmuuttajajärjestöjen palveluihin liittyvän usein tai melko usein pulmia. Noin kaksi viidesosaa (38 %) valtaväestön edustajista ja noin neljäsosa (25 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

3.7 Arviot maahanmuuttajille tarjottaviin palveluihin liittyvästä tiedottamisesta

Vastaajien arvioita siitä kuinka hyvin eri tahot tiedottavat maahanmuuttajille heille suunnatuista omakielisistä palveluista kysyttiin neljän kysymyksen avulla. Tulokset on esitetty taulukossa 18 tiedottamiseen liittyvien pulmien mukaisessa järjestyksessä. Tiedottamisen ”hyvyysarvio” on luotu vastausten keskiarvojen perusteella.

Taulukko 18 Arvio siitä, kuinka hyvin maahanmuuttajille suunnatuista palveluista tiedotetaan eri henkilöille. %-vastaajista, jotka kokevat että tiedotetaan melko huonosti tai huonosti ja vastausten keskiarvot

Kysymys	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	%	ka	%	ka	%	ka
102. Henkilöille, jotka ovat työelämässä	36	2,9	32	2,9	33	2,9
100. Henkilöille, jotka ovat juuri muuttaneet Suomeen	36	3,0 ^x	45	2,7	42	2,8
99. Henkilöille, jotka haluavat muuttaa Suomeen	55	2,4	43	2,6	48	2,5
101. Henkilöille, jotka asuvat Suomessa, mutta jotka eivät ole aktiivisesti työelämässä (kuten kotiäidit tai työttömät)	69	2,2 ^{xx}	50	2,5	58	2,4

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Yli puolet (58 %) vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajille, jotka eivät ole työelämässä tiedotetaan omakielisistä palveluista huonosti tai melko huonosti. Noin kaksi kolmasosaa (69 %) valtaväestön edustajista ja noin puolet (50 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä. Ero ryhmien välillä oli tilastollisesti merkitsevä.

Noin puolet vastaajista oli sitä mieltä, että omakielisistä palveluista tiedotetaan huonosti henkilöille, jotka haluavat muuttaa Suomeen. Noin 55 % valtaväestön edustajista ja noin 43 % maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Noin kaksi viidesosaa (42 %) vastaajista oli sitä mieltä, että omakielisistä palveluista tiedotetaan huonosti henkilöille, jotka ovat juuri muuttaneet Suomeen. Yli kolmasosa (36 %) valtaväestön edustajista ja yli kaksi viidesosaa (45 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Noin kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajien omakielisistä palveluista tiedotetaan huonosti työelämässä oleville. Noin 36 % valtaväestön edustajista ja noin 32 % maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Taulukko 19 Kuinka hyvinä pitää seuraavia tiedonlähteitä ja tietoa tuottavia tahoja maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden tiedottamisessa? %-vastaajista, jotka pitävät melko hyvinä tai hyvinä ja vastausten keskiarvo

Kysymys	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	%	ka	%	ka	%	ka
Maahanmuuttajien omat tuttavat ja omaiset	68	3,8 ^x	80	4,1	75	4,0
Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus	83	4,3 ^{xxx}	61	3,5 ^{xxx}	71	3,8
Internet	56	3,4 ^x	64	3,7	61	3,6
Maahanmuuttajajärjestöt	64	3,7 ^{xxx}	40	3,2 ^{xx}	50	3,4
Esitteet	36	2,9 ^x	37	3,1	36	3,1
Valtion virastot ja laitokset	33	3,1 ^x	25	2,8	28	2,9
Kunnat	36	3,1 ^{xx}	22	2,7 ^x	27	2,9
Puhelinpalvelu	29	2,8	22	2,6 ^x	25	2,7

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Vastaajat pitivät parhaana omakielisten palveluiden tiedonlähteenä maahanmuuttajien tuttavuuksia ja omaisia. Noin kolme neljäsosaa (75 %) vastaajista piti maahanmuuttajien

tuttavia ja omaisia hyvinä tiedonlähteinä maahanmuuttajille annettavien palveluiden tiedottamisessa. Yli kaksi kolmasosaa (68 %) valtaväestön edustajista ja noin neljä viidesosaa (80 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Vastajaat pitivät toiseksi parhaana omakielisten palveluiden tiedonlähteenä kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta. Yli kaksi kolmasosaa (71 %) vastaajista piti kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta hyvänä tai melko hyvänä tiedonlähteenä maahanmuuttajille tarjottavien palveluiden tiedottamisessa. Yli neljä viidesosaa (83 %) valtaväestön edustajista ja noin kolme viidesosaa (61 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä. Erot vastaajaryhmien välillä olivat tilastollisesti merkitsevät.

Kolmanneksi parhaana omakielisten palveluiden tiedonlähteenä vastaajat pitivät internetiä. Noin kolme viidesosaa (61 %) vastaajista piti internetiä hyvänä tai melko hyvänä tiedonlähteenä omakielisten palveluiden osalta. Yli puolet (56 %) valtaväestön edustajista ja noin kaksi kolmasosaa (64 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Neljänneksi parhaana omakielisten palveluiden tiedonlähteenä vastaajat pitivät maahanmuuttajajärjestöjä. Noin puolet (50 %) vastaajista piti maahanmuuttajajärjestöjä hyvänä tai melko hyvänä tiedonlähteenä omakielisten palveluiden osalta. Lähes kaksi kolmasosaa (64 %) valtaväestön edustajista ja noin kaksi viidesosaa (40 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Yli kolmasosa (36 %) vastaajista piti esitteitä hyvänä tai melko hyvänä tiedonlähteenä omakielisistä palveluista kerrottaessa. Jokseenkin yhtä suuri osa valtaväestön edustajista (36 %) kuin maahanmuuttajistakin (37 %) piti esitteitä hyvänä tai melko hyvänä tiedonlähteenä omakielisten palveluiden osalta.

Yli neljäsosa (28 %) vastaajista piti valtion virastoja ja laitoksia hyvänä tiedonlähteenä omakielisten palveluiden osalta. Noin kolmasosa (33 %) valtaväestön edustajista ja noin neljäsosa (25 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Yli neljäsosa (27 %) vastaajista piti kuntia hyvänä tiedonlähteenä omakielisten palveluiden osalta. Noin kolmasosa (36 %) valtaväestön edustajista ja noin kaksi viidesosaa (22 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Noin neljäsosa (25 %) vastaajista piti puhelinpalveluita hyvänä tiedonlähteenä omakielisten palveluiden osalta. Yli neljäsosa (29 %) valtaväestön edustajista ja noin kaksi viidesosaa (22 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

3.8 Mielenpitoet siitä, kuinka maahanmuuttajien omakielisiä palveluita tulisi kehittää

Mielenpitoita maahanmuuttajille tarjottavien omakielisten palveluiden kehittämisestä kysyttiin kahdentoista kysymyksen avulla. Taulukossa 20 on esitetty vastaajien kehitysehdotuksiin liittyvät näkemykset kehitysehdotusten saaman kannatuksen mukaisessa suuruusjärjestyksessä. Tämä suuruusjärjestys on luotu vastausten keskiarvojen perusteella.

Vastaajat ilmaisivat mielenpiteenään, että he haluaisivat, että maahanmuuttajien omakielisiä palveluita kehitettäisiin selkeästi. Tämä näkyy ensinnäkin siinä, että valtaosa vastaajista oli samaa mieltä lähes kaikkien kehittämistä koskevien väittämien kanssa. Valtaväestön edustajat ja maahanmuuttajat olivat jokseenkin samaa mieltä kehittämistä koskevien väittämien osalta. Toiseksi vastaajat ilmaisivat, etteivät he halunneet sitä, että maahanmuuttajien omakielisiä palveluita toteutettaisiin jokseenkin samalla tavalla kuin nykyisin. Kolmanneksi vain harvat vastaajat olivat sitä mieltä, että jatkossa kustannussyistä maahanmuuttajille tarjottavia palveluita on pakko lopettaa.

Noin yhdeksän kymmenestä (90 %) vastaajasta oli sitä mieltä, että viranomaisten palveluita olisi selkeytettävä niin, että maahanmuuttajat ymmärtäisivät maamme järjestelmän entistä paremmin. Yli neljä viidesosaa (86 %) valtaväestön edustajista ja yli yhdeksän kymmenestä maahanmuuttajasta (93 %) oli tätä mieltä.

Yli neljä viidesosaa (86 %) vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajajärjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä tulisi kehittää. Noin yhdeksän kymmenestä (89 %) valtaväestön edustajasta ja noin neljä viidestä (84 %) maahanmuuttajasta oli tätä mieltä.

Taulukko 20 Mielenpitoet maahanmuuttajien omakielisten palveluiden kehittämisestä. % vastaajista, jotka ovat samaa mieltä tai täysin samaa mieltä ja vastausten keskiarvot.

Kysymys	Valtaväestö		Maahanmuuttajat		Yhteensä	
	%	ka	%	ka	%	ka
118. Viranomaisten palveluita tulisi selkeyttää niin, että maahanmuuttajat ymmärtäisivät maamme järjestelmän entistä paremmin	86	4,2	93	4,4	90	4,3
111. Maahanmuuttajajärjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä tulisi kehittää	89	4,2	84	4,1	86	4,1
115. Internetin käyttöä tulisi tehostaa omakielisissä palveluissa	82	4,0	85	4,2	84	4,1

114. Maahanmuuttajille tarjottuja palvelu- ja neuvontapisteitä tulisi olla nykyistä enemmän	80	4,0	79	4,0	79	4,0
119. Viranomaisten ja kuntien palveluiden laatua tulisi parantaa	77	4,0	78	4,1	77	4,0
112. Tulkkipalveluita tulisi lisätä	81	4,0 ^{xx}	67	3,9	73	3,9
117. Kuntien peruspalveluiden saatavuutta maahanmuuttajien omalla kielellä tulisi lisätä	69	3,8	79	4,0	75	3,9
120. Palvelua suorittavien henkilöiden palveluasennetta tulisi parantaa	66	3,8	71	3,9	69	3,9
116. Tulkkien ammattitaitoa tulisi entisestään parantaa	81	4,0 ^{xx}	50	3,7	63	3,8
113. Puhelintulkausta tulisi käyttää entistä enemmän	57	3,5	54	3,6	55	3,5
121. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluita tulisi toteuttaa jokseenkin samalla tavalla kuin nykyisinkin	20	2,6	28	2,7	24	2,6
122. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluita on jatkossa pakko kustannussyistä supistaa	4	2,0	12	2,1	9	2,1

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Yli neljä viidesosaa (84 %) vastaajista oli sitä mieltä, että Internetin käyttöä tulisi tehostaa omakielisissä palveluissa. Noin neljä viidestä (82 %) valtaväestön edustajasta ja yli neljä viidestä (85 %) maahanmuuttajasta oli tätä mieltä.

55% vastaajista oli sitä mieltä, että puhelintulkausta tulisi käyttää entistä enemmän. Tätä mieltä oli valtaväestön edustajista 57% ja maahanmuuttajista 54%.

Lähes neljä viidesosaa (79 %) vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajille tarjottuja palvelu- ja neuvontapisteitä tulisi käyttää entistä enemmän. Noin neljä viidesosaa (80 %) valtaväestön edustajista ja noin neljä viidesosaa (79 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Yli kolme neljäsosaa (77 %) vastaajista oli sitä mieltä, että viranomaisten ja kuntien palveluiden laatua tulisi parantaa. Yli kolme neljäsosaa valtaväestön edustajista (77 %) ja maahanmuuttajista (78 %) oli tätä mieltä.

Kolme neljäsosaa (75 %) vastaajista oli sitä mieltä, että kuntien peruspalveluiden saatavuutta maahanmuuttajien omalla kielellä tulisi lisätä. Yli kaksi kolmasosaa (69 %)

valtaväestön edustajista ja lähes neljä viidesosaa (79 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Lähes kolme neljäsosaa (73 %) vastaajista oli sitä mieltä, että tulkkipalveluita tulisi lisätä. Yli neljä viidesosaa (81 %) valtaväestön edustajista ja noin kaksi kolmasosaa (67 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Yli kaksi kolmasosaa (69 %) vastaajista oli sitä mieltä, että palvelua suorittavien henkilöiden palveluasennetta tulisi parantaa. Noin kaksi kolmasosaa (66 %) valtaväestön edustajista ja yli kaksi kolmasosaa (71 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Lähes kaksi kolmasosaa (63 %) vastaajista oli sitä mieltä, että tulkkien ammattitaitoa tulisi entisestään parantaa. Noin neljä viidesosaa (81 %) valtaväestön edustajista ja noin puolet (50 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Noin neljäsosa (24 %) kaikista vastaajista kannatti sitä, että maahanmuuttajille tarjottuja palveluita tulisi toteuttaa jokseenkin samalla tavalla kuin nykyisin. Viidesosa valtaväestön edustajista ja runsas neljäsosa (28 %) maahanmuuttajista oli tätä mieltä.

Yli kaksi kolmasosaa (69 %) vastaajista oli sitä mieltä, ettei maahanmuuttajille tarjottuja palveluita tule jatkossa kustannussyistä supistaa. Yli kaksi kolmasosaa sekä valtaväestön edustajista (72 %) että maahanmuuttajista (68 %) oli tätä mieltä.

4 Ryhmähaastatteluiden ja kuulemistilaisuuksien tulokset

4.1 Ryhmähaastatteluiden tulokset

Ryhmähaastatteluita käytettiin tässä kartoituksessa esitutkimuksen tapaan. Ryhmähaastatteluiden avulla luotiin kyselylomake, jonka tulokset on edellä kuvattu. Jotta lukija pääsisi sisään ryhmähaastatteluiden avaamaan laadulliseen ja tulkinnallisesti monivivahteiseen maailman, avataan kumpaakin ryhmähaastattelutilannetta laadullisen tutkimuksen tapaan pyrkien kuitenkin huolehtimaan siitä, ettei ryhmähaastattelutilaisuuksiin osallistuneiden henkilöiden anonymiteettiä loukattaisi.

4.1.1 Ensimmäinen ryhmähaastattelu

Ensimmäinen ryhmähaastattelu alkoi sillä että kukin osallistuja esitteli itsensä ja kertoi samalla millaisia omakielisiä palveluita maahanmuuttajille heidän edustamassaan organisaatiossa ja heidän edustamallaan alueella on saatavilla.

Ensimmäinen haastateltava henkilö aloitti kertomuksensa varovasti: ”*(Hankkeemme puitteissa) tarjotaan maahanmuuttajille venäjänkielisiä ja englanninkielisiä palveluita. Muutoin (seudullamme) ei ole omakielisiä palveluita.*”

Vieressä istunut henkilö, joka oli saman hankkeen palveluksessa, täydensi edellisen puhetta: ”*Olen samaa mieltä... Omakielistä palvelua on sangen vähän tarjolla. Joskus tuttavat, lapset ja muut sosiaaliset verkostot antavat omakielistä palvelua.*”

Keskustelussa tuli esille, että pääkaupunkiseutu poikkeaa muusta maasta omakielisten palveluiden osalta selvästi: ”*Meidän (hankkeemme) tarkoituksena on koota yhteen eri maista tulevia maahanmuuttajia... Pääkaupunkiseutu poikkeaa muusta Suomesta. Volyymit on suuret... On saatavilla jonkin verran omakielisiä palveluita... Kuitenkin omakielisiä palveluita ei helposti löydä.*”

Eräs henkilö totesi, ettei hänen paikkakunnallaan ”*viranomaisilla ole mitään palveluita.*” Eräs toinen sanoi, että hänen paikkakunnallaan ”*omakieliset palvelut tulevat pikemminkin kolmannelta sektorilta kuin viranomaisilta. Kun palveluita pyöritetään kolmannelle sektorille hankerahoituksen kautta, palvelut vaihtelevat.*”

Jotkut keskustelijat edustivat hankkeita, jotka tarjosivat maahanmuuttajille alkuvaiheen omakielisiä palveluita: ”*Me neuvotaan sosiaaliturvaan, Kela-asioihin, maahanmuuttoasioihin ja perheasioihin liittyvissä kysymyksissä... Kun*

maahanmuuttaja tulee maahan, hän on kuin avaruusolio. Kotiin tulee kirjeitä. Niitä käännetään ja käydään niiden sisältöä maahanmuuttajan kanssa lävitse.”

Hankkeiden hyvänä puolena todettiin keskustelussa olevan sen, että hankkeilla on ”*paljon kokemusta.*” Lisäksi omakielisten palveluiden laadun arviointiin ”*viimeisten 10 vuoden aikana selvästi parantuneen.*” Hankkeiden pulmana on kuitenkin se, joka myös keskustelussa todettiin, että ”*kaikki rahat on määräaikaisia.*”

Keskustelussa todettiin myös, että ”*vaikka nyt puhutaan alkuvaiheen ohjauksesta, on ryhmiä, jotka tarvitsevat omakielistä palvelua aika pitkään. Tällaisia ryhmiä ovat esimerkiksi kotiäidit... Myös ikääntyvät vanhukset ovat voineet asua Suomessa pitkään, mutta sitten kielitaito alkaa rapistua.*”

Toinen yksittäinen keskustelunaihe oli infopankki ja yleensäkin sähköisten palveluiden tarjoaminen: ”*Infopankin kehittäminen on jatkuvasti tarpeellista... Se ei suinkaan ratkaise kaikkea. Internet ei ole maahanmuuttajien palveluiden tarjonnassa kaikkein keskeisin väline.*”

Seuraavaksi keskusteltiin siitä, **miten hyvin alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat maahanmuuttajien saatavilla ja millainen on henkilöstön kielitaito sekä palveluasenne.** Keskustelu alkoi palveluita tarjoavien henkilöiden puheenvuoroilla, joissa korostui, että ”*paljon kuunnellaan palautetta (asiakkailta)... Tästä huolimatta on asenteissa parantamisen varaa.*”

Toinen palveluita tarjoavan organisaation edustaja sanoi, että ”*asiakas ei aina välttämättä tiedä tästä systeemistä ja siksi meillä menee (maahanmuuttajan) mukaan aina jokin henkilö.*”

Kolmas henkilö totesi, etteivät ”*tulkit aina tule paikalle... Kunnat säästävät rahaa tulkkauksessa... Joskus sanotaan että jos on asunut yli 3 vuotta Suomessa, on pärjättävä.*”

Neljäs henkilö sanoi, että ”*palveluita on saatavilla, mutta maahanmuuttajat eivät osaa kysyä niitä. Ihmiset ei tiedä tai jos tietävät, puhe tulee kielellä, jota ihmiset ei ymmärrä.*”

Viides henkilö totesi, että ”*alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat aika hyvin saatavilla riippuen siitä, minkä kautta on Suomeen tullut. Kuitenkin esim. kotiäidit saattavat jäädä palveluiden ulkopuolelle... Joskus ei saa ihan asiallista palvelua.*” Eräs toinen henkilö totesi, että ”*työssä olleet, jotka on nyt lomautettu tai irtisanottu, ovat iso ryhmä. On huomattu, ettei heitä ole edes ilmoitettu työnhakijoiksi.*”

Kuudes henkilö totesi, että ”*silloin kun toimitaan ilman tulkkeja, se on turhauttavaa kaikille osapuolille.*”

Paikalla ollut tulkki totesi, että ”kun hän käy virastoissa suorittamassa asioimistulkkauksia hänelle sanotaan, että on hyvä ettei tule väärinymmärryksiä... Netti on hyvä keksintö. Opetan ihmisille sen käyttöä.”

Eräs palveluiden tarjoajia edustava henkilö totesi, että *meillä kaikki osaavat englantia. Palveluksessa on myös maahanmuuttajia. Heiltä vaaditaan työhönotossa suomen kielen hallitsemista... En ole törmännyt huonoon palveluun tai rasismiin tai syrjintään... Meillä yritetään selvittää maahanmuuttajan elämäntilannetta myös laajemminkin.* Eräs toinen totesi, että ”*tutkimuksissa on osoitettu, että noin puolet maahanmuuttajista kokee rasismia eri palveluissa.*”

Eräs henkilö totesi, että ”*maahanmuuttajan oma aktiivisuus vaikuttaa. Myös se vaikuttaa missä päin asuu. Myös henkilöstön kielitaito vaikuttaa. Jos on harvinainen kieli on vaikeaa saada palvelua. Palveluasenne on muuttunut parempaan suuntaan 90-luvulta lähtien.*”

Eräs maahanmuuttajien edustaja sanoi, että ”*kun kysyy miten kotouttaminen jaksaa, ne sanoo, ettei tiedä mitä se on. Kun ihmiset tulevat kotouttamiskoulutukseen, siellä annetaan suomen kielellä tietoja suomalaisesta yhteiskunnasta. EU-maissa annetaan vastaavaa koulutusta omalla kielellä.*” Tähän eräs palveluita tarjoavan organisaation edustaja totesi, että ”*omalla kielellä tapahtuva alkuvaiheen kysymyksiin vastaaminen helpottaisi myös viranomaisia... Se voisi olla kokonaistaloudellisesti edullista.*”

Erään maahanmuuttajille palveluita tuottavan hankkeen parissa toimiva henkilö sanoi, että ”*(meidän) seudulla alkuvaiheen palvelut ovat hyvin saatavilla, mutta kun (hankkeen) rahoitukset päättyvät, niin emme tiedä mitä jää jäljelle.*”

Seuraavaksi keskusteltiin lyhyesti siitä, **miten hyvin viranomaiset tietävät tulkkauksveloitteesta ja kuinka he tulkitsevat tulkkauksveloitetta.**

Eräs henkilö aloitti keskustelun toteamalla, että ”*lakipykälissä sanotaan, että maahanmuuttajille on tarvittaessa järjestettävä tulkkaukspalveluita... Olisi hyvä, jos lakia voisi muuttaa niin, että annettaisiin tarkempi määritelmä sille, milloin tulkkauksa on käytettävä, se olisi hyvä asia.*”

Eräs toinen totesi, että ”*ainakin kriisitilanteissa tulkkeja tarvitaan.*” Tähän eräs maahanmuuttajien edustaja totesi, että ”*kielen tulkin tulisi olla myös kulttuuritulkki, että voisi ymmärtää maan tapoja.*”

Lopuksi keskusteltiin siitä, **millaisia ongelmia omakielisten palveluiden saatavuuteen tai asioimistulkkaukseen liittyy.**

Keskustelu alkoi puheella viranomaisten ja kolmannen sektorin välisestä yhteistyöstä: *”Pitäisi olla yhteistyöhalukkuutta. Kysymys on siitä haluaako viranomaiset palvella vai ovatko palvelut vain kolmannen sektorin varassa. On oltava yhteistä halua, että maahanmuuttajat pystyvät toimimaan toisessa kulttuurissa.”*

Tähän eräs toinen totesi, että *”viranomaisia pitää olla saatavilla. Palveluita ei voi jättää vain kolmannen sektorin varaan. Mitä monimutkaisemmaksi suomalainen yhteiskunta tulee sitä vaikeampaa on viranomaisten palvella. Yhteistyö viranomaisten ja kolmannen sektorin välillä on tärkeää.”*

Eräs hankkeiden edustaja totesi, että *”Kolmannen sektorin näkökulmasta rahoituksen ja jatkuvuuden turvaaminen on tärkeää.”*

Eräs sanoi, että *”tulkkkaus on kallista, mutta pitää olla tulkkkausta.”* Eräs toinen jatkoi, että *”pitäisi korostaa tilannetajua. Pitäisi osata lukea tilannetta. On myös pohdittava kenen vastuulle mikäkin tilanne kuuluu, onko se kunnan, valtion vai kolmannen sektorin vastuulla. Tähän pitäisi saada selkeä vastuunjako.”*

Eräs totesi, että *”tulkkkausvelvoitteesta ei saisi lipsua, jos ei ole omakielisiä palveluita tarjottu.”* Toinen jatkoi, että *”omakielisiä paleluita leimaa sattumanvaraisuus. Toisilla paikkakunnilla ei ole saatavilla omakielisiä palveluita lainkaan.”*

Eräs totesi, että *”haluaisin korostaa kansalaisyhdistysten ja maahanmuuttajajärjestöjen roolia alkuvaiheen ohjauksessa. Valtion on aika vaikea järjestää tätä asiaa.”*

4.1.2 Toinen ryhmähaastattelu

Myös toinen ryhmähaastattelu alkoi sillä, että kukin osallistuja esitteli itsensä ja kertoi millaisia omakielisiä palveluita maahanmuuttajille heidän edustamassaan organisaatiossa ja heidän edustamallaan alueella on saatavilla. Tällä kertaa esittely oli edellistä lyhyempi ja osallistujat keskustelivat edellistä vähemmän heille annetuista kysymyksistä (jotka olivat samat kuin ensimmäisessäkin ryhmähaastattelussa).

Toisen ryhmähaastattelun esittelykiertos vahvisti ensimmäisen ryhmähaastattelun tuloksen siitä, että omakielisiä palveluita ei ole tarjolla kovin runsaasti. Monet palvelut toteutuvat kolmannen sektorin ja/tai erilaisten hankkeiden toimesta.

Tällä kertaa nousi esille, että joissakin kaupungeissa on ostettu palveluita maahanmuuttajayhdistyksiltä. Tällöin kuitenkin on huomattu, että *”sellaiset henkilöt, jotka tarvitsevat eniten omakielisiä palveluita ovat olleet maassamme 6 – 8 vuotta. En tiedä mistä tämä johtuu. Alkuvaiheessa maahanmuuttajat ovat työkkärin piirissä. Myöhemmin tarvitsevat neuvontapistettä.”*

Jotkut totesivat, että ”heidän alueellaan käytetään tulkkeja ja tulkkeja on hyvin saatavilla muihin kieliin paitsi Kenian ja Burman kieliin.”

Eräs henkilö totesi, että tilanne on vuosien varrella kehittynyt suotuisaan suuntaan: ”Kun aloitin (2000-luvun alussa) ei ollut maahanmuuttajien omakielisiä palveluita eikä tulkkauskeskusta. Silloin aloitettiin kehittämään. Tällä hetkellä on vastaanottokeskus ja tulkkauskeskus.”

Myös tässä ryhmässä todettiin pääkaupunkiseudun erityistilanne muuhun maahan nähden: *Helsingissä voidaan palvella 11 kielellä. Maahanmuuttajilla on kuitenkin yli 100 eri kieltä. Noin 30 kieltä on sellaisia, jotka ovat suuria kieliyhteisöjä. Palvelut eivät millään riitä. Olisi palkettava maahanmuuttajataustaisia henkilöitä palvelupisteisiin. Silloin saataisiin kielitaitoa, mutta entä asiantuntemusta, jonka avulla voidaan hoitaa palveluita?”*

Eräs henkilö kertoi, että ”(he) ovat perustaneet uuden kolme vuotta kestävä projektin, jonka kautta voidaan tarjota yhteneviä palveluita pääkaupunkiseudulla. Palvelua tarvitaan, koska pääkaupunkiseudulla ihmiset muuttavat paljon kunnasta toiseen ja palvelu eri kunnissa on hyvin erilaista. Tällöin on vaarana, että annamme väärää neuvontaa ja asiakas tekee väärän päätöksen sen perusteella.”

Tähän eräs henkilö totesi, että ”pitäisi tietää, mistä maahanmuuttajat tulevat. Tällöin voitaisiin ennakkoon suunnitella palveluita.” Eräs toinen totesi, että ”alkuvaiheen palvelut vaihtelevat kunnittain. Isoilla kunnilla on varaa, mutta kaikilla (henkilöllä) on kuitenkin intoa tehdä työnsä hyvin.”

Toisessa ryhmähaastattelussa nousi erään osallistujan puheenvuoroissa toistuvasti esille se, että ”pitäisi perustaa puhuttujen kielten asioimistulkkaus koulutus maahan.”

Keskustelussa todettiin, että ”väliinputoajat ovat puoliset, ulkomaiset opiskelijat, jotka ehkä haluaisivat jäädä ja keikkatyöntekijät, jotka tulevat EU-alueelta.”

Tulkkauksesta puhuttaessa todettiin mm. että ”kentältä kuuluu, että päteviä tulkkeja on liian vähän. Aina puuttuu uusien kielten tulkkeja. Voisi ajatella ennakoivaa koulutusta, mutta pulmana on millä rahalla se järjestetään... Ne opiskelijat, jotka on tulleet opiskelemaan tulkeiksi tekevät työtä ja opiskelevat. Näin he saavat pätevyyttä.”

Edelleen tulkkauksesta puhuttaessa todettiin, että ”suurin osa tulkeiksi opiskelevista on omaehtoisia opiskelijoita. He ovat aikuisia. Heillä on perhe ja he käyvät töissä. Mitä pidempään koulutus kestää sen parempi. Täydennyskoulutus on edelleen hyvin vähäistä... Olisi toivottavaa, että koulutus olisi julkisrahoitteista, säännöllistä ja jatkuvaa.”

Lisäksi todettiin, että ”ylioppilaat voisivat opetella tulkeiksi, koska heidän kielitaitonsa on riittävä. heillä on hyvä suomen kielen taito.”

Tulkkauskoulutuksesta puhuessaan eräs henkilö totesi, että ”ensimmäinen kiinteä pakolaisryhmä tuli Suomeen vuonna 1978. Tulkkauskoulutus on koko ajan ollut kurssimuotoista. Olisi korkea aika järjestää Suomessa tulkkikoulutusta muutoinkin kuin kursseilla.”

Eräs osallistuja kertoi, että ”ollaan jätetty Opetusministeriölle esitys 1 vuoden mittaisen ammattikorkeakoulututkimuksen järjestämisestä tulkeille. Euroopassa koulutetaan yliopistossa tulkkeja... On ehkä 15 kieliryhmää, jotka on riittävän suuria, että tulkkien työllisyys on riittävä.”

Eräs henkilö totesi, että ”tulkkikoulutuksen kestona 1 vuosi olisi sopiva.” Toinen sanoi, että ”poliisi käyttää omia tulkkejaan. Harva heistä (tulkeista) on suorittanut tulkin koulutusta. Asiakkailta kuulee, että tulkkauspalveluiden laadussa on kehitettävää.”

Eräs henkilö totesi, että ”myös järjestöpuoli voisi tarjota tulkkausta. Silloin tulisi samalla vertaistuki mukaan. Julkisen sektorin tulisi tukea tällaista toimintaa.”

Erällä paikkakunnalla oli mietitty, että ”free lancereina toimivista tulkeista koulutettaisiin neuvoja. Hyvä kielitaito ei riitä.”

Tulkkauspalveluita tarjoavan organisaation edustaja totesi, että ”(he) tekevät tulkkauspalveluita puhelintulkkauksena ja videotulkkauksena.”

Ongelmista puhuttaessa todettiin, että ”on niin monenlaisia maahanmuuttajia niin monenlaisilla statuksilla, ettei ole riittävästi palveluita... Rahoitus on saatu pakolaisille, muilla ei ole rahoitusta... Pääkaupunkiseudulla on niin paljon maahanmuuttajia, ettei palveluita ole riittävästi tarjolla.”

Edelleen ongelmista puhuttaessa todettiin, että ”asioimistulkkaukseen on liian vähän tulkkeja ja koulutusta on liian vähän tarjolla. Koulutus on lisäksi hajanaista.”

Eräs henkilö totesi, että ”meillä on tulkkeina henkilöitä, jotka puhuvat suurimpien kieliryhmien kieliä, mutta kun ei ole mahdollista palkata jokaiseen kieliryhmään tulkkeja. Siksi syntyi pääkaupunkiseudun yhteispalveluprojekti. Ajatuksena on, että voitaisiin vaihtaa henkilöitä... Pakolaisilla on rahoitus, mutta muilla ei ole. Rahoituksen saaminen on vaikeaa. Kun ei ole perusrahoitusta tarpeeksi, niin on hankittu hankerahaa.” Tähän eräs henkilö totesi, että ”on valitettavaa, että neuvonta on hankkeiden varassa. Pysyvyys olisi hyvä,”

Tulkkaukseen liittyvänä ongelmana mainittiin, että ”*puolueettomuus on (tulkkauksessa) ongelma niillä seuduilla joissa kaikki tuntevat toisensa. Puhelintulkausta käytettäessä puolueettomuus pysyy paremmin hallinnassa.*”

Eräs henkilö totesi, että ”*lääkärit ovat ottaneet yhteyttä, että Suomen kansalaisuuden saaneiden tulkausta ei kustanneta. Erityisen vaikea on tilanne niiden osalta, jotka ovat syystä tai toisesta saaneet poikkeuksen kielitaitovaatimukseen.*”

4.2 Kuulemistilaisuuksien tulokset

Kuulemistilaisuuksia järjestettiin 4 kappaletta. Niissä kaikissa käsiteltiin samoja kysymyksiä. Oheisessa raportissa kuulemistilaisuuksien tuloksia käsitellään kysymyksittäin. Näin tehtäessä häivytetään tietyn alueen ja tietyn vastaajan näkökulmat pois anonymiteetin varmistamiseksi.

4.2.1 Miten maahanmuuttajien omakielisiä palveluita tulisi kehittää?

Tällä hetkellä eri alueilla on monipuolisia omakielisiä palveluita erityisesti pakolaisina saapuneille maahanmuuttajille. Muun muassa poliisilla on velvollisuus hankkia pakolaisille tulkkeja. Muut maahanmuuttajat eivät tulkkaukspalveluita kuitenkaan välttämättä saa. Palvelujen esteenä on kyse taloudellisista seikoista. Pakolaisten osalta tilanne on sikäli erilainen, että heidän palvelunsa maksaa valtio, ja tulkkipalveluiden kustannuksia voi anoa TE-keskuksilta. Pakolaisten kotoutumisaika on kolme vuotta.

Vaikka pakolaisille kustannetaan tulkkaukspalveluita, omakielisten palveluiden löytäminen ei kaikkien kielten kohdalla ole aina helppoa. Erityisiä hankaluuksia aiheuttavat erilaiset murteet. Esimerkiksi burman kieltä puhutaan noin 100 eri murteella, ja eri murteita puhuvat eivät aina ymmärrä toisiaan. Tulkkaukspalveluita tarjottaessa tulisi huomioida eri murteiden mahdollinen vaikutus ymmärtämiseen. Syvälinen ymmärtäminen vaatii oman murrealueen tulkin läsnäoloa. Joskus viranomaiset hyväksyvät tulkkauksen alhaisen tason ajatellessaan, että pintapuolinenkin ymmärtäminen on kuitenkin avuksi. Oman ongelmansa aiheuttavat henkilöt, jotka ovat täysin luku- tai kirjoitustaidottomia.

Ongelmia syntyy myös tulkin ammattinimikkeen käytöstä. Tulkin ammattinimikettä ole suojattu, joten kuka tahansa voi ottaa sen käyttöön. Edelleen hankaluuksia aiheutuu siitä, että tulkin saamiseen kuluu usein aikaa. Joillakin alueilla käytetään toiselta paikkakunnalta tulevia tulkkeja erityisesti harvinaisten kielten kohdalla. Matkat muodostuvat usein pitkiksi, ja menettely tulee kalliiksi. Joillakin alueilla puolestaan käytetään lähellä olevia maahanmuuttajia tulkkeina arkipäiväisissä asioissa ja vain tärkeimpiin asioihin otetaan ammattitulkkeja.

Seuduilla, joilla maahanmuuttajista on kokemusta pidempään, on käytössä tulkikeskuksia, joissa toimii koulutuksen saaneita tulkkeja. Viranomaisilla on sellainen käsitys, että tulkki tekee muutakin kuin tulkkaa esimerkiksi täyttää lomakkeita. Tällaisissa tilanteissa tulkkien rooli on vaikea. Jotkut viranomaistahot, esimerkiksi Kela, ovat tässä asiassa erityisen vaikeassa tilanteessa.

Vuoronumeroihin perustuvissa palveluissa tulkin tilaaminen on vaikeaa, sillä maahanmuuttaja-asiakkaan tuloa on vaikea ennakoida. Jotkut viranomaiset ovat ottaneet käytännön, jossa tietylle palveluluukulta voi etukäteen varata ajan palveluita varten. Tämä helpottaa tulkkien käyttämistä.

Kun maahanmuuttajille järjestetään informaatiotilaisuuksia erilaisista palveluista, saattaa isoissa tilaisuuksissa paikalla olla useita eri kielten tulkkeja. On vaikea saada kokoon ryhmiä, joissa puhutaan vain tiettyä kieltä.

Joillakin seuduilla, etenkin pienillä paikkakunnilla viranomaisten välinen yhteistyö sujuu hyvin. Esimerkkinä voidaan ottaa viranomaisten välinen yhteistyöryhmä, joka on käsitellyt alkuvaiheen ohjausta. Suuremmilla paikkakunnilla kukin viranomaistaho pyrkii usein korostamaan vain oman sektorinsa asioiden tärkeyttä. Tällöin kestää aikansa ennen kuin maahan tulevat henkilöt oppivat löytämään oikean palvelupisteen. Lisäksi palveluiden hajanaisuus haittaa maahanmuuttajien kykyä hahmottaa niitä olipa kyse pienestä tai suuresta paikkakunnasta. Palvelutarjonnan näkyväksi tekemisessä onkin suure haaste: Maahanmuuttajien tulisi pystyä löytämään palveluiden luokse.

Useilla alueilla maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjausta ja neuvontaa tarjotaan erilaisten hankkeiden avulla. Hankkeisiin on usein palkattu maahanmuuttajia ja niissä pyritään tuottamaan neuvontapalveluita. Hankkeet pyrkivät myös tekemään kirjallista materiaalia ja esitteitä maahanmuuttajille tarjottavista palveluista. Ongelmana on se, että hankkeet ovat määräaikaista ja tämä saattaa aiheuttaa hankaluuksia palveluiden saamisessa, kun hankkeet aikanaan päättyvät. Oman ongelmansa aiheuttaa myös se, että kun hankkeet päättyvät, ei niiden tuottamia materiaaleja enää päivitetä.

Tulkkauspalveluiden ohella viranomaiset käyttävät monilla seuduilla hyväksi joko kolmannen sektorin palveluntarjoajien, erilaisten maahanmuuttajille suunnattujen hankkeiden tai maahanmuuttajayhdistysten palveluita. Maassamme on käynnissä useita maahanmuuttajille palveluita tuottavia hankkeita, joiden palveluksessa on useita kieliä hallitsevia henkilöitä. Tällaisten hankkeiden ongelmana on kuitenkin se, että ne ovat määräaikaista. Voidaan kysyä, kuinka palveluita tuotetaan sen jälkeen kun hankkeet ovat päättyneet?

Hankkeet ovat myös usein varsin suuria, ESR-rahoitus voi olla miljoonaluokkaa. Kun kuntien rahatilanne on tiukka, olisi tärkeää kiinnittää hyvissä ajoissa ennen hankkeen päättymistä hankkeiden piirissä tuotetut palvelut kuntien peruspalveluihin. Myös palveluista informoivia verkkosivustoja tulisi päivittää.

Kirjallista materiaalia on olemassa vain pääkielille. Oppaiden tekeminen on usein verraten edullista, tosin ongelmana on se, että niissä olevat tiedot vanhenevat melko nopeasti ja oppaita tulisi aika ajoin päivittää.

Sähköiset palvelut ja verkkoperustaiset ”infopankit” ovat helpommin toteutettavissa kuin kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen perustuvat palvelut. Luonnollisestikaan sähköiset palvelut eivät korvaa henkilöiden väliseen vuorovaikutukseen perustuvia palveluita, mutta voivat täydentää niitä.

Myös muut maahanmuuttajaryhmät kuin pakolaiset tarvitsisivat tulkkauspalveluita. Lain mukaan tulkkauspalveluita on tarjottava, jos tarve lähtee viranomaisesta. Mutta jos maahanmuuttaja itse tarvitsee palveluita, ei tulkkauspalveluita juuri viranomaisilta saa. Tällöin maahanmuuttajat tukeutuvat tavanomaisesti sukulaisten ja ystävien apuun. Olisi hyvä, jos viranomaiset ymmärtäisivät, että kun kerralla selittää jonkin asian oikein, ei tarvitse jatkuvasti korjailla väärinymmärryksistä aiheutuvia pulmia.

Silloin, kun yritykset ovat itse palkanneet väkeä ulkomailta, ne myös usein hoitavat alkuvaiheen ohjauksen itse. Tällaiset maahanmuuttajat eivät yleensä käytä viranomaispalveluita ennen kuin tuovat perheensä maahan. Ongelmia tulee myös silloin, kun yritys irtisanoo maahanmuuttajia. Ne henkilöt, jotka ovat asuneet maassamme 3 vuotta ja olleet tämän ajan työelämässä, ovat väliinputoajia, jos he menettävät työpaikkansa.

Opetus tapahtuu kouluissa suomen kielellä. Vanhempien kanssa tehtävää yhteydenpitoa hoidetaan useimmiten joko sukulaisten, tuttavien tai tulkkien avulla. Tulkkveja käytetään vanhempainilloissa.

Joillakin seuduilla on laadittu kirjalliset kirjastonkäytösäännöt useilla eri kielillä. Lisäksi on pyritty hankkimaan kirjoja eri kielillä. Ongelmana on, että vaikka kirjoja saataisiinkin, tarvittaisiin henkilöitä, jotka kirjaavat järjestelmiin useilla kielillä tietoja siitä, millaisia kirjoja on saatavilla. Lisäksi päiväkotikäisille tarjottavia äänikirjoja tulisi olla saatavilla eri kielillä. Tietoa äänikirjojen saatavuudesta tulisi myös laajasti levittää.

Terveyspalveluiden osalta kielitaito on ongelma. Joillakin alueilla on palkattu lääkäreiksi maahanmuuttajia. Kuitenkin lääkärissä käynnin yhteydessä esiintyy usein ongelmia. Esimerkiksi terapiaa ei voi antaa henkilö, jolla ei ole kielitaitoa tai joka ei ymmärrä sitä kontekstia, missä maahanmuuttaja on. Myös joidenkin tulkkien pitäisi erikoistua terapiatilanteisiin.

Useat viranomaiset pyrkivät antamaan palveluita englanniksi. Esimerkiksi opiskelijoiksi maahamme tulevilta edellytetään, että he osaavat englantia. Tällöin opiskelu sujuu

useimmiten vaikeuksista, mutta opiskelijalla saattaa olla vaikeuksia löytää esimerkiksi harjoittelupaikkaa.

Maahanmuuttajien omakielisiä palveluita voitaisiin useilla alueilla kehittää käyttämällä maahanmuuttajille tarjottavia neuvontapisteitä samaan tapaan kuin pääkaupunkiseudulla ja Tampereella on tehty. Näillä alueilla maahanmuuttajia on ollut kauan ja siksi on olemassa erityisiä koordinaattoreita, jotka tekevät yhteistyötä viranomaisten kanssa. Myös muilla alueilla tulisi perustaa palvelupisteitä, joihin voitaisiin rekrytoida eri kieliä puhuvia henkilöitä.

Tällä hetkellä vironomaispalveluita saa melko yleisesti ruotsiksi ja englanniksi. Jatkossa palveluita pitäisi saada näiden lisäksi ainakin venäjän ja mahdollisesti muiden suurimpien maahanmuuttajaryhmien kielillä. Keskitetyssä palvelupisteessä voitaisiin lähteä siitä, että tulkkauspalveluita tilattaisiin tiettyinä päivinä tiettyjen kielialueiden henkilöille.

Voitaisiin myös kouluttaa maahanmuuttajien keskuudesta tukihenkilöitä, joilta eri kaupungit ja kunnat ostaisivat palveluita tarpeen mukaan.

4.2.2 Miten asioimistulkkauspalveluita tulisi kehittää?

Kuten edellä on todettu, pakolaisille tarjotut palvelut voidaan hyvin hoitaa asioimistulkkauksen avulla. Muiden maahanmuuttajien osalta luotetaan siihen, että selvittää englannin kielellä. Tämä toimintamalli ei kuitenkaan käytännössä aina toimi. Lisäksi eri viranomaisten kyky tuottaa ymmärrettäviä palveluita maahanmuuttajille vaihtelee suuresti. Tämä ajaa maahanmuuttajat käyttämään sukulaisia ja tuttavien asioidensa ajamisessa.

Eri viranomaisten ja palveluidentarjoajien käyttämät lomakkeet ovat usein suomeksi. Kun maahanmuuttaja pyytää viranomaista täyttämään lomakkeen puolestaan, viranomaiset vastaavat, etteivät voi sitä tehdä.

Kaikilla seuduilla ei myöskään ole käytössä tulkkeskusten palveluita. Tämän lisäksi asioimistulkkauksen laatu on ongelma, koska tulkkien ammattitaito vaihtelee usein paljon. Tulkkien tulee myös käsitellä usein asiakkaalle arkoja aiheita, joita ei voi kenelle hyvänsä kertoa. Näin ollen tulkkien tehtävä on hyvin vaativa. Tästä syystä tulkeille tulisikin antaa lisäkoulutusta ja heidän tulisi erikoistua entistä enemmän. Tulkit saavat usein melko huonoa palkkaa. Tulkkien ammatin arvostusta tulisi lisätä. Valtaväestön taholta saatetaan tulkeille sanoa, että maahanmuuttajien täytyy tulla toimeen maassamme suomen kielen avulla.

Mahdollinen etätulkkaukseen siirtyminen hankaloittaa toimintaa edelleen, sillä tällöin asioiden hoidon vaatimaa ohjausta on usein vaikea antaa.

Yleensä kuntien ohjaajat tilaavat tulkkeja ja tietävät mihin tarpeeseen tulkkeja kannattaa käyttää. Ongelmana on, että monien palveluiden kuten Kelan ja verotoimiston osalta ei ole henkilöä, joka hankkisi tulkkeja. Lisäksi tilanne on maahanmuuttajien kannalta sekava. He eivät tiedä henkilöiden välisiä vastuuta tai mistä tulkkaukspalveluita voidaan pyytää. Alkuvaiheen kotoutumiskoulutus on kestoaltaan liian lyhyt, jotta maahanmuuttajat voisivat sen avulla muodostaa selkeän kuvan maamme käytännöistä.

Useimmiten tulkki tilaamisessa ei kuitenkaan ole ongelmia, sillä tulkkipalvelun tarjoaja selvittää itse mistä kielestä on kysymys. Usein eri kielten tulkkejakin on saatavilla. Ongelmia saattaa aiheutua siitä, ettei ole saatavilla sopivan sukupuolen omaavaa tulkkiä tai tulkki on liian läheinen henkilö asianosaiselle. Näin häveliäisyyteen ja salassapitoon liittyvät asiat saattavat olla uhattuina. Joskus tulkki saattaa unohtaa roolinsa, mikä vaikeuttaa tilanteen hallintaa.

Tulkkeihin kohdistuu myös epäluottamusta sekä viranomaisten että asiakkaiden taholta. Tilannetta helpottaisi, jos asiakkaat olisivat tietoisia tulkin vaitiolovelvollisuudesta. Kun tulkit joutuvat kuuntelemaan asiakkaiden vaikeita ongelmia, heidän tulisi saada myös saada asianmukaista työnohjausta.

Maahanmuuttajille tarjottavan kielikoulutuksen kehittäminen on tärkeää. Kielikoulutuksen tulokset ovat usein heikkoja, koska kurssien välinen aika voi venyä pitkäksi. Kielikoulutuksen tulisi myös olla jatkuvaa. Usein edellä mainitut asiat johtavat siihen, että maahanmuuttajien kielitaito riittää vain tavanomaisten ja rutiinomaisten tilanteiden hoitamiseen. Lisäksi, mikäli maahanmuuttajilla ei ole työn tai muun toiminnan puitteissa jatkuvaa kontaktia valtaväestöön, kielitaito ei myöskään pääse kehittymään.

4.2.3 Miten asioimistulkki koulutusta tulisi kehittää?

Asioimistulkin tehtävänä on hoitaa tulkkaukset ammattimaisella tavalla ja väärinymmärryksiä välttämällä. Taitava tulkki hoitaa työnsä puolueettomasti toimien. Hän hallitsee sekä kielen että substanssin.

Usein tulkki ammattitaito ja osaaminen ovat hyviä, eikä väärinymmärryksiä synny. Tilanteiden ennakoiminen on kuitenkin vaikeaa. Asiakkaan nimen perusteella on joskus vaikea päätellä, kumpaa sukupuolta tulkin pitäisi olla tai mitä murrealuetta tulkin tulisi edustaa. Viranomaisten tulisi antaa tulkkipalveluita tarjoaville organisaatioille palautetta siitä, miten tulkkaukspalvelu jota he ovat käyttäneet, on toiminut. Usein on vaikeaa tai mahdotonta tietää, onko tulkki tulkinut asiakasta ja tilannetta oikein. Näin ollen kaksisuuntaisen palautteen merkitys korostuu.

Tällä hetkellä Suomessa ei ole asioimistulkiksi valmistavaa koulutusta. Sen sijaan asioimistulkkeudesta järjestetään erilaisia kursseja. Tulkkaukspalveluita tarjoavat organisaatiot saattavat tarjota omalle henkilöstölleen puolenkin vuoden mittaisia

kursseja. Lisäksi monet asioimistulkkeina toimivat henkilöt ovat perehtyneet ammattiinsa pitkän kokemuksen kautta.

Ruotsissa on käytössä koulutusjärjestelmä, jonka kautta on mahdollista saada auktorisoidun asioimistulkin nimike. Suomessakin voisi olla käytössä esimerkiksi näyttökokeisiin perustuva järjestelmä, joka antaisi oikeuden asioimistulkkinä toimimiseen.

Lisäksi tulkausta vaikeuttaa monien palveluiden taustalla olevan ammattisanaston vaikeus. Termeillä ei välttämättä ole vastinetta maahanmuuttajan omassa kielessä. Jos viranomainen puhuu esimerkiksi toimeentulotuesta, voi maahanmuuttajan olla vaikeaa ymmärtää, minkä tyyppisestä sosiaalituesta on kysymys. Voidaan kysyä, pitäisikö maahanmuuttajia opettaa käyttämään maassamme vakiintuneita suomenkielisiä ilmauksia näistä asioista?

5 Yhteenveto

Kartoitus oli osa sisäasiainministeriön maahanmuutto-osaston ESR-ALPO-projektia. Kartoituksen tarkoituksena oli kuvata maahanmuuttajien omakielisten palveluiden sekä käänнос ja tulkkipalveluiden nykytilaa ja kehittämistarpeita.

Kartoitus alkoi kesäkuussa 2009 ja se saatettiin päätökseen marraskuussa 2009. Kartoitus koostui kolmesta osasta: kyselystä, ryhmähaastatteluista ja kuulemistilaisuuksista. Kysely toteutettiin internetkyselynä. Ryhmähaastatteluja järjestettiin kaksi kappaletta. Alueellisia kuulemistilaisuuksia järjestettiin neljä kappaletta.

Kysely toteutettiin verkkokyselynä syys- lokakuussa 2009. Kysymykset laadittiin elokuussa pidettyjen kahden ryhmähaastattelun ja kirjallisuuden perusteella. Kyselyn tavoitteena oli selvittää maahanmuuttajille maassamme heidän omalla kielellään tarjottavien palveluiden sisältöä ja laatua sekä vastaajien näkemyksiä näissä palveluissa olevista puutteista ja kehittämiskohteista.

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 533 henkilöä. Vastaajista maahanmuuttajia oli 318 henkilöä ja valtaväestön edustajia 208 henkilöä.

Vastauksia tarkasteltiin useiden taustamuuttajien avulla. Muita taustamuuttajia paremmin vastausten varianssia selitti se, kuuluiko vastaaja valtaväestöön vai maahanmuuttajiin. Niinpä tätä taustamuuttajaa käytettiin raportin taulukoissa hyväksi.

Kyselyn tulosten mukaan valtaväestöllä on selvästi myönteisempi kuva omakielisten palveluiden laajuudesta ja laadusta kuin maahanmuuttajilla. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että maahanmuuttajille on maassamme tarjolla omakielisiä palveluita melko vähäisessä määrin. Noin kolmasosa vastaajista arvioi, että maahanmuuttajat saavat usein tai melko usein omakielisiä palveluita maahanmuuttajajärjestöiltä. Yli neljännes vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat maassamme tulkkauspalveluita omakielisinä palveluina. Noin viidesosa vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat omakielisiä palveluita usein tai melko usein maassamme internetin välityksellä. Noin viidesosa vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat usein tai melko usein omakielisiä palveluita kotouttamiskoulutuksessa, maahanmuuttoasioissa ja sosiaaliasioissa.

Vain noin 5 – 20 % maahanmuuttajista arvioi maahanmuuttajien saavan erilaisia omakielisiä palveluita maassamme. Noin viidesosa maahanmuuttajista arvioi maahanmuuttajien saavan omakielisiä palveluita maahanmuuttajajärjestöistä. Yhtä suuri osa maahanmuuttajista arvioi maahanmuuttajien saavan omakielisiä palveluita

internetistä. Ainoastaan noin 5 – 10 % maahanmuuttajista arvioi saavansa omakielisiä palveluita muilta tahoilta.

Valtaväestöstä yli puolet arvioi maahanmuuttajien saavan omakielisiä palveluita maahanmuuttajajärjestöiltä tai tulkkauspalveluiden välityksellä. Yli kaksi viidesosaa valtaväestön edustajista arvioi maahanmuuttajien saavan omakielisiä palveluita maahanmuuttoasioissa, kotouttamiskoulutuksen yhteydessä ja sosiaalipalveluissa.

Vastaajat arvioivat maahanmuuttajien saavan tiedon omakielisistä palveluista pääosin omaisten tai tuttavien kautta. Sekä valtaväestön edustajat että maahanmuuttajat olivat tästä jokseenkin samaa mieltä. Maahanmuuttajat ja valtaväestön edustajat näkivät muut tiedon kulun kanavat kuitenkin varsin eri tavoin. Vain noin neljäsosa maahanmuuttajista arvioi maahanmuuttajien saavan tiedon omakielisistä palveluista viranomaisten tai kurssien opettajien kautta. Sen sijaan yli puolet valtaväestön edustajista arvioi maahanmuuttajien saavan tiedon omakielisistä palveluista viranomaisten, tulkkien tai kursseilla olevien opettajien kautta.

Palveluiden laatua arvioidessaan vastaajat kokivat maahanmuuttajille maassamme tarjottavat omakieliset palvelut kaiken kaikkiaan korkeintaan tyydyttäviksi. Palveluita kaiken kaikkiaan huonoina piti noin 17 % vastaajista, välttävinä noin 31 % vastaajista, tyydyttävinä noin 36 % vastaajista, hyvinä noin 13 % vastaajista ja erittäin hyvinä noin 3 % vastaajista. Valtaväestön edustajat pitivät palveluita kaiken kaikkiaan joko tyydyttävinä tai välttävinä. Sen sijaan maahanmuuttajat pitivät palveluita kaikkiaan huonoina, välttävinä tai tyydyttävinä.

Maahanmuuttajat antoivat parhaan arvosanan internetissä olevista palveluista, maahanmuuttajajärjestöjen palveluista ja tulkkauspalveluista. Huonoimman arvosanan maahanmuuttajat antoivat verotukseen ja asumiseen liittyvistä palveluista.

Valtaväestön edustajat antoivat parhaat arvosanat tulkkauspalveluista ja maahanmuuttajajärjestöjen palveluista. Heikoimmiksi valtaväestön edustajat arvioivat yksityisten tahojen ja Kelan palvelut.

Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että maahanmuuttajien täytyy olla itse aktiivisia palveluita saadakseen. Hyvin suuri osa vastaajista koki, etteivät maahanmuuttajat tiedä millaisia palveluita maassamme on saatavilla. Valtaosa vastaajista arvioi, että viranomaisten palveluasenteessa on parantamisen varaa. Valtaosa myös koki, että maahanmuuttajien on vaikea täyttää erilaisia lomakkeita, joita viranomaiset heiltä vaativat. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajien on vaikea olla yhteydessä viranomaisiin ja että maahanmuuttajat eivät osaa käyttää kunnan peruspalveluita hyväkseen. Myös yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että viranomaiset vähättelevät maahanmuuttajia asiakkaina. Noin puolet vastaajista arvioi suomalaisten saavan parempaa palvelua viranomaisilta kuin maahanmuuttajien. Lähes

puolet vastaajista oli sitä mieltä, että viranomaisten maahanmuuttajille tarjoama palvelu ei ole aina asiallista.

Tulkkipalveluita arvioidessaan valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajat käyttävät usein tulkkeina tuttavיה tai sukulaisia. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että tulkkipalveluiden laatu on hyvin vaihtelevaa ja että harvinaisten kielten tulkkeja ja päteviä tulkkeja on saatavilla liian vähän. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että myös suomen kansalaisuuden omaavilla maahanmuuttajilla tulisi olla oikeus tulkkauspalveluiden käyttöön ja että tulkkien koulutus tulisi maksaa valtion toimesta.

Valtaväestön edustajat kokivat maahanmuuttajia useammin, että maahanmuuttajille tarjottaviin omakielisiin palveluihin liittyi erilaisia haasteita. Suurimmat pulmat liittyivät omakielisten palveluiden saatavuuteen, kuntien peruspalveluiden saatavuuteen maahanmuuttajien omalla kielellä ja viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden kielitaitoon.

Maahanmuuttajat kokivat ongelmaksi sekä omakielisten palveluiden että tulkkien saatavuuden. Sekä valtaväestön edustajat että maahanmuuttajat arvioivat tulkkien saatavuuteen liittyvät haasteet jokseenkin samansuuruisiksi.

Noin puolet vastaajista koki, että omakielisistä palveluista tiedottamiseen liittyy erilaisia haasteita. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajille, jotka eivät ole työelämässä tiedotetaan omakielisistä palveluista huonosti tai melko huonosti. Noin puolet vastaajista oli sitä mieltä, että omakielisistä palveluista tiedotetaan huonosti henkilöille, jotka haluavat muuttaa Suomeen. Noin kaksi viidesosaa vastaajista oli sitä mieltä, että omakielisistä palveluista tiedotetaan huonosti henkilöille, jotka ovat juuri muuttaneet Suomeen. Noin kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajien omakielisistä palveluista tiedotetaan huonosti työelämässä oleville.

Vastaajat pitivät parhaana omakielisten palveluiden tiedonlähteenä maahanmuuttajien tuttavיה ja omaisia. Toiseksi parhaana tiedonlähteenä vastaajat pitivät kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta ja kolmanneksi parhaana internetiä. Neljänneksi parhaana omakielisten palveluiden tiedonlähteenä vastaajat pitivät maahanmuuttajajärjestöjä ja viidenneksi parhaana esitteitä.

Omakielisten palveluiden kehittämistarpeesta vastaajat olivat jokseenkin yhtä mieltä. Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että viranomaisten palveluita olisi selkeytettävä niin, että maahanmuuttajat ymmärtäisivät järjestelmän entistä paremmin ja että maahanmuuttajajärjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä tulisi kehittää. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että internetin käyttöä tulisi tehostaa omakielisissä palveluissa ja että puhelintulkkausta tulisi käyttää nykyistä enemmän. Valtaosa vastaajista oli myös sitä mieltä, että maahanmuuttajille tarjottuja palvelu- ja neuvontapisteitä tulisi käyttää entistä enemmän. Lisäksi viranomaisten ja kuntien palveluiden laatua tulisi parantaa.

Valtaosa vastaajista myös katsoi, että kuntien peruspalveluiden saatavuutta maahanmuuttajien omalla kielellä tulisi lisätä ja että tulkkipalveluita tulisi lisätä.

Ryhmähaastatteluisissa ja kuulemistilaisuuksissa käydyt keskustelut vahvistivat kyselyiden tulokset useimpien edellä kerrottujen asioiden suhteen. Käydyissä keskusteluissa kävi ilmi, että omakielisiä palveluita tarjotaan maahanmuuttajille tulkkauspalveluina silloin, kun maahanmuuttaja on saapunut maahan pakolaisstatuksella. Muille maahanmuuttajaryhmille tulkin välityksellä toteutettuja omakielisiä palveluita ei juuri anneta.

Lisäksi keskusteluissa tuli ilmi, että maahanmuuttajat saavat omakielisiä palveluita pääosin sukulaisten ja tuttavien kautta. Viranomaiset pyrkivät antamaan palveluita suomen kielen lisäksi englannin kielellä. Englannin kielen osaamista vaaditaan esimerkiksi maahan tulevilta opiskelijoilta. Useat maahanmuuttajaryhmät eivät kuitenkaan osaa englantia.

Omakielisiä palveluita tarjotaan maassamme paljon erilaisten hankkeiden kautta. Hankkeisiin on usein palkattu maahanmuuttajia, jotka osaavat eri kieliä. Hankkeiden ongelmana on kuitenkin se, että hankkeet päättyvät aikanaan, eikä ole suinkaan selvää, että hankkeiden kehittämät hyvät käytännöt jäisivät hankkeiden jälkeen eloon.

Keskusteluissa tuli esille myös, että maahanmuuttajien piirissä on väliinputoajaryhmiä, joilla on vaikeuksia kielen suhteen, mutta jotka eivät ole oikeutettuja saamaan omakielisiä palveluita. Tällaisia ryhmiä ovat esimerkiksi kotiäidit, jotka ovat olleet maassa suhteellisen pitkän aikaa. Kun heillä ei kuitenkaan ole ollut riittäviä kontakteja valtaväestöön, heidän kielitaitonsa on jäänyt huonoksi pitkänkin maassa oleskelun jälkeen. Toinen väliinputoajaryhmä ovat työn perässä tulleet henkilöt, jotka laman vuoksi ovat joutuneet irtisanotuiksi työstään. Kolmas väliinputoajaryhmä ovat ikääntyvät vanhukset, joiden suomen kielen taito alkaa iän myötä rapistua.

Keskusteluissa nousi myös esille, että maahanmuuttajia palvelevien viranomaistahojen asenteissa on parantamisen varaa.

Keskusteluissa nousi esille, että tulkkien ammattitaito on yleensä melko hyvä. Kuitenkin tulkkien ammatin arvostus ja palkkaus on melko matala. Lisäksi tulkkaus ei riitä pelkästään se, että osaa kielen, vaan tulkin tulee myös ymmärtää viranomaisen ja asiakkaan välinen asia. Keskusteluissa puhuttiin myös paljon tulkkien koulutuksesta

6 Suositukset

Kartoitus osoittaa, että maahanmuuttajille suunnattujen omakielisten palveluiden tarjonnassa on runsaasti kehittämisen tarvetta maassamme. Vaikka pakolaisille tarjotut omakieliset palvelut ovatkin pääosin kunnossa, tarvitsevat useat muutkin maahanmuuttajaryhmät omakielisiä palveluita. Olisi vakavasti harkittava omakielisten palveluiden tarjonnan lisäämistä myös muun kuin pakolaisstatuksen omaaville maahanmuuttajille. Lisäksi olisi harkittava sitä, että erilaiset maassamme jo melko kauankin olleet maahanmuuttajaryhmät, joiden kielitaito ei eri syistä ole kehittynyt suotuisalla tavalla, tulisivat omakielisten palveluiden piiriin.

Kartoitus osoittaa, että omakielisiä palveluita maahanmuuttajille tarjotaan maassamme useimmiten joko kolmannen sektorin tai erilaisten hankkeiden toimesta. Kun hankkeet ovat määräaikaista, tästä aiheutuu vaara, että hankkeiden päätyttyä kehitetyt hyvät käytännöt unohtuvat. Kuntien ja muiden viranomaistahojen edustajien sitoutumista yhteistyöhön kolmannen sektorin, hankkeiden ja maahanmuuttajajärjestöjen kanssa tulisi vahvistaa. Viranomaistahot voisivat esimerkiksi ostaa hankkeilta, kolmannelta sektorilta ja maahanmuuttajajärjestöiltä palveluita, kuten eräillä alueilla on tehty. Lisäksi viranomaisten tulisi olla alueellaan entistä tiiviimmässä yhteydessä keskenään, jotta maahanmuuttajat saisivat tarvitsemiaan palveluita. Tällaista tiivistä yhteistyötä on jo nykyisellään kehitetty joillakin seuduilla.

Kartoitus osoittaa, että maahanmuuttajat kokevat eri viranomaistahojen toiminnassa ja palveluasenteessa olevan kehittämistarvetta. Olisikin harkittava, että järjestettäisiin koulutusta maahanmuuttajille palveluita tuottavien viranomaistahoille, jotta he voisivat kehittää omaa toimintatapaansa ja palveluita tarjoavien henkilöiden palveluasennetta.

Kartoitus osoittaa, että niillä seuduilla, joilla on käytössä maahanmuuttajille tarkoitettuja neuvontapisteitä, on saatu hyviä kokemuksia omakielisten palveluiden tuottamisesta. Olisikin harkittava neuvontapisteiden entistä laajempaa käyttöönottoa ja palvelujen vakinaistamista. Lisäksi olisi kuntiin palkattava koordinaattoreita tai osoitettava yhteyshenkilö hoitamaan maahanmuuttoasioita, kuten joissakin kunnissa on jo tehty.

Sähköiset palvelut ovat maahanmuuttajien omakielisten palveluiden tarjonnassa mahdollisuus, johon olisi nykyistä pontevammin tartuttava. Kartoitus osoittaa, että maahanmuuttajat kokevat internetissä olevat palvelut huomattavasti myönteisemmin kuin palveluita tarjoavat valtaväestön edustajat kuvittelevat. Internet ja sosiaalinen media tarjoavat väyliä hyvinkin monimuotoisten omakielisten palveluiden tuottamiseksi, mutta niiden kehittäminen edellyttää sähköisiin palveluihin panostamista.

Vaikka tulkkien ammattitaito osoittautuu kartoituksen perusteella korkeatasoiseksi, olisi kiinnitettävä huomiota tulkkien koulutukseen. Asioimistulkkauksen arvostuksen lisääminen on myös tehtävä, jota ei saa laiminlyödä.

Kaiken kaikkiaan maamme viranomaispalveluiden monimutkainen ja omintakeinen luonne edellyttää sitä, että maahamme tulevia henkilöitä on perehdytettävä maamme käytäntöihin. Perehtyminen voi toteutua kantapään kautta, mutta tällöin virheet ja väärät johtopäätökset, joita ihmiset tekevät tulevat usein paljon kalliimmiksi kuin se, että palvelut suoritettaisiin ensi kerralla oikealla tavalla. Maahanmuuttajien omakielisten palveluiden lisääminen auttaa sekä toiminnan sujuvuuden parantamisessa että nopeuttaa maahanmuuttajajäestön maahamme integroitumista.

Liite 1: Vastausten keskiarvot vastaajan paikkakunnan mukaan

Liitetaulukko 1 Kuinka usein arvioi maahanmuuttajan saavan tietoja omalla kielellään. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Pääk. seutu	Suuret kaup.	Muut kaup.	Maa-seutu
14. Maahanmuuttoasiat (esimerkiksi poliisi tai maahanmuuttovirasto)	2,0 ^{xxx}	2,3 ^x	2,2	2,5 ^x
15. Kotouttamiskoulutus	2,0 ^x	2,5 ^{xx}	2,3	2,3
16. Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut	1,7	1,9	1,9	1,8
17. Työvoima-asiat	1,9 ^{xx}	2,4 ^{xx}	2,3 ^x	1,8
18. Sosiaaliasiat	2,1	2,4 ^{xx}	2,3	2,1
19. Terveystieteisiin liittyvät asiat	1,9 ^{xx}	2,3 ^x	2,3 ^x	2,2
20. Asumiseen liittyvät asiat	1,7 ^{xx}	2,1 ^x	2,0	2,0
21. Lasten päivähoitoon liittyvät asiat	1,7 ^{xxx}	2,2 ^x	2,2 ^x	2,1
22. Lasten koulunkäyntiin liittyvät asiat	1,8 ^{xx}	2,2 ^x	2,3 ^{xx}	1,9
23. Verotukseen liittyvät asiat	1,5	1,7	1,6	1,6
24. Maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamat palvelut	2,4	2,6	2,5	2,6
25. Yksityisten tahojen tarjoamat palvelut (esimerkiksi kauppa ja pankkipalvelut)	1,9	1,7	1,7	1,9
26. Tulkkauspalvelut	2,2 ^{xxx}	2,6	2,6	2,9 ^x
27. Internetissä olevat tiedot palveluista	2,5	2,4	2,4	2,6
28. Esitteet, jotka kertovat viranomaispalveluista	2,2	2,3	2,2	2,7 ^x

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 2 Arvio siitä, kuinka usein maahanmuuttajana on saanut seuraavilta tahoilta tiedon, että palveluita on saatavilla seuraavilta tahoilta. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Pääk. seutu	Suuret kaup.	Muut kaup.	Maa-seutu
29. Omaiset tai tuttavat	3,9	4,0	4,0	3,6
30. Tulkki	1,9 ^{xxx}	2,4 ^x	2,5 ^{xx}	2,6
31. Viranomainen	2,8	2,7	2,9	2,6
32. Opettaja kurssilla	2,7 ^x	3,0	3,3 ^{xxx}	2,9
33. Neuvontapiste	2,5	2,3 ^x	2,6	2,7

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 3 Millaisiksi arvioi seuraaviin aiheisiin liittyvät maahanmuuttajille suunnatut omakieliset palvelut laadultaan? Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Pääk. seutu	Suuret kaup.	Muut kaup.	Maa-seutu
34. Maahanmuuttoasiat (esimerkiksi poliisi tai maahanmuuttovirasto)	2,3	2,6 ^x	2,4	2,8
35. Kotouttamiskoulutus	2,3 ^x	2,7 ^x	2,5	2,5
36. Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut	2,0	2,2	2,1	2,4
37. Työvoima-asiat	2,2	2,6 ^{xx}	2,4	2,3
38. Sosiaaliasiat	2,3	2,6 ^x	2,4	2,5
39. Terveystieteisiin liittyvät asiat	2,3	2,5 ^x	2,2	2,5
40. Asumiseen liittyvät asiat	2,0	2,3	2,0	2,1
41. Lasten päivähoitoon liittyvät asiat	2,2	2,5 ^x	2,3	2,3
42. Lasten koulunkäyntiin liittyvät asiat	2,3	2,5	2,4	2,3
43. Verotukseen liittyvät asiat	1,9	2,0	1,7 ^x	2,1
44. Maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamat palvelut	2,7	2,8	2,6	2,6
45. Yksityisten tahojen tarjoamat palvelut (esimerkiksi kauppa ja pankkipalvelut)	2,1	2,1	1,9 ^x	2,2
46. Tulkkauspalvelut	2,7	3,0 ^x	2,8	2,9
47. Internetissä olevat tiedot palveluista	2,8	2,5 ^x	2,7	2,8
48. Esitteet, jotka kertovat viranomaispalveluista	2,4	2,4	2,4	2,6
49. Palvelut kaiken kaikkiaan Suomessa	2,6	2,6	2,5	2,6

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 4 Maahanmuuttajien omakielisiin palveluihin suhtautuminen. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Pääk. seutu	Suuret kaup.	Muut kaup.	Maa-seutu
50. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat riittävän hyvin maahanmuuttajien saatavilla	2,6	2,6	2,6	2,4
51. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat laadultaan riittävän hyviä	2,6	2,8	2,7	2,4
52. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus hoidetaan pääosin heidän omalla kielellään tulkin välityksellä	2,9	3,1	3,0	2,8
53. Viranomaisten maahanmuuttajille antama palvelu ei ole aina asiallista	3,5 ^x	3,1 ^x	3,1 ^x	3,1

54. Jotkut viranomaiset vähättelevät maahanmuuttajia asiakkaina	3,5	3,4	3,4	3,2
55. Viranomaiset kohtelevat maahanmuuttajia ala-arvoisesti tai syrjivästi	2,9	2,8	2,8	2,8
56. Palveluita tarjoavat henkilöt tuntevat ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan	3,3	3,2	3,2	3,1
57. Viranomaiset eivät hanki tulkki-palveluita maahanmuuttajille, vaikka he niitä tarvitsisivat saadakseen asiansa hoidetuksi	3,0 ^x	3,2	3,4 ^x	3,1
58. Tarjotut tulkkipalvelut ovat laadultaan hyviä	3,4	3,4	3,3	3,3
59. Maahanmuuttajien tulisi entistä enemmän käyttää muiden maahanmuuttajien tukea hyväkseen saadakseen tarvitsemiaan palveluita	3,5	3,1	3,2	3,1
60. Maahanmuuttajat eivät tiedä, millaisia palveluita Suomessa on	3,8	3,8	3,7	3,8
61. Viranomaiset kertovat asioista kielellä, maahanmuuttajat eivät ymmärrä	3,5	3,7	3,8	3,3
62. Viranomaisten kielitaito on hyvä	2,9	2,7	2,7	2,6
63. Viranomaisten palveluasenteessa on parantamisen varaa	3,8	3,8	3,8	3,7
64. Viranomaisten maahanmuuttajille antamat palvelut ovat yleisesti ottaen laadultaan huonoja	2,9	2,6 ^x	2,8	2,5
65. Viranomaiset ymmärtävät maahanmuuttajien elämäntilanteen hyvin ja osaavat ottaa sen huomioon palveluita tarjotessaan	2,7	2,9	2,7	2,9
66. Maahanmuuttajien itsensä tulee olla aktiivisia saadakseen tarvitsemiaan palveluita	4,1	4,1	4,1	4,2
67. Suomalaiset saavat parempaa palvelua viranomaisilta kuin maahanmuuttajat	3,5	3,3	3,4	3,3
68. Puutteellinen suomen kielen taito on suurin este maahanmuuttajien työn saannille	4,3	4,1	4,1	4,0
69. Maahanmuuttajien on vaikeaa olla yhteydessä viranomaisten kanssa	3,6	3,7	3,5	3,3
70. Maahanmuuttajat eivät osaa täyttää viranomaisten vaatimia lomakkeita	3,8	4,0	4,0	3,8

71. Maahanmuuttajat eivät osaa käyttää kunnan peruspalveluita hyväkseen	3,5	3,5	3,4	3,3
72. Kuntien peruspalveluiden laatu maahanmuuttajille on hyvä	3,2	3,0	3,1	3,1

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 5 Maahanmuuttajille tarjottuihin tulkkipalveluihin suhtautuminen. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Pääk. seutu	Suuret kaup.	Muut kaup.	Maa-seutu
73. Tulkkipalveluita on riittävästi saatavilla eri kielillä	3,0	2,9	2,8	2,7
74. Tulkit osaavat hyvin ammattinsa	3,3	3,5 ^x	3,4	3,1
75. Tulkit eivät hallitse riittävästi niitä asioita joissa maahanmuuttajat käyttävät heidän palveluitaan	3,1	2,8 ^x	3,0	2,9
76. Tulkkien käyttö aiheuttaa väärinymmärryksiä	2,9	2,6 ^x	2,8	2,9
77. Viranomaisten tulisi ostaa omakielisiä palveluita maahanmuuttajayhdistyksiltä	3,5	3,3	3,2	3,2
78. Maahanmuuttajat käyttävät tulkkeina usein tuttavien tai sukulaisien	4,0	4,1	3,9	4,0
79. Päteviä tulkkeja on saatavilla liian vähän	3,5	3,4	3,6	3,6
80. Harvinaisten kielten tulkkeja on saatavilla liian vähän	3,5	3,8	3,9 ^x	3,8
81. Tulkkien koulutus tulisi maksaa valtion toimesta	3,6	3,6	3,7	3,5
82. Kaikilla tulkeilla ei ole riittävästi suomen kielen taitoa	3,3	3,2	3,4 ^x	3,5
83. Maahanmuuttajia palvellessaan, tulkit toimivat puolueettomasti	3,2	3,4	3,4	3,5
84. Tulkkipalveluita käyttävän maahanmuuttajan oikeusturva ei missään tapauksessa vaarannu	3,1	3,1	3,2	3,1
85. Myös suomen kansalaisuuden omaavilla maahanmuuttajilla tulisi olla oikeus tulkkipalveluiden käyttöön	3,4	3,5	3,4	3,4
86. Tulkkien ammattitaito vaihtelee, sillä kuka tahansa voi väittää olevansa tulkki	3,2	3,3	3,3	3,5

87. Maahanmuuttajia palvelevat tulkit ovat hyvin koulutettuja	3,1	3,0	3,1	3,1
88. Maahanmuuttajat eivät saa käyttöönsä tulkkipalveluita, koska kunnat pyrkivät säästämään kuluista	3,2	3,4	3,4	3,4
89. Maahanmuuttajat saavat käyttöönsä tulkkipalveluita usein vasta 2 – 3 viikon kuluttua siitä, kun viranomaisen on sen tilannut	3,2	3,2	3,2	2,9
90. Tulkkipalveluiden laatu vaihtelee. Jotkut tulkit ovat hyviä, toiset eivät	3,7	3,6	3,8	3,7
91. Viranomaiset eivät tiedä, milloin maahanmuuttajille tulisi tarjota tulkkipalveluita	3,3	3,3	3,4	3,3

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 6 Arviot maahanmuuttajille tarjottaviin omakielisiin palveluihin liittyvistä pulmista. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Pääk. seutu	Suuret kaup.	Muut kaup.	Maa-seutu
92. Omakielisten palveluiden saatavuus	3,4	3,5	3,7 ^x	3,5
93. Kuntien peruspalveluiden saatavuus maahanmuuttajan omalla kielellä	3,3 ^x	3,5	3,6	3,7
94. Tulkkien saatavuus	3,1	3,3	3,3	3,4
95. Tulkkien ammattitaito	3,0	3,0	3,1	2,9
96. Viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden kielitaito	3,2	3,4	3,4	3,3
97. Viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden palveluasenne	3,1 ^x	3,0	3,2	3,2
98. Maahanmuuttajajärjestöjen antamat palvelut	2,9	2,9	2,8	2,9

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 7 Arvio siitä, kuinka hyvin maahanmuuttajille suunnatuista palveluista tiedotetaan eri henkilöille. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Pääk. seutu	Suuret kaup.	Muut kaup.	Maa-seutu
99. Henkilöille, jotka haluavat muuttaa Suomeen	2,6	2,4	2,4	2,5
100. Henkilöille, jotka ovat juuri muuttaneet Suomeen	2,8	2,8	2,8	2,7
101. Henkilöille, jotka asuvat Suomessa, mutta jotka eivät ole aktiivisesti työelämässä (kuten kotiäidit tai työttömät)	2,4	2,3	2,3	2,6
102. Henkilöille, jotka ovat työelämässä	3,1 ^x	2,9	2,7 ^x	3,0

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 8 Kuinka hyvinä pitää seuraavia tiedonlähteitä ja tietoa tuottavia tahoja maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden tiedottamisessa? Vastausten keskiarvo.

Kysymys	Pääk. seutu	Suuret kaup.	Muut kaup.	Maa-seutu
103. Esitteet	3,1	3,1	2,9	3,2
104. Internet	3,7	3,5	3,5	3,8
105. Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus	3,8	3,9	3,9	3,6
106. Puhelinpalvelu	2,7	2,6	2,7	2,9
107. Maahanmuuttajajärjestöt	3,5	3,5	3,3	3,3
108. Kunnat	2,9	2,8	2,8	3,1
109. Valtion virastot ja laitokset	2,9	3,0	2,7	3,0
110. Maahanmuuttajien omat tuttavat ja omaiset	4,0	4,1	3,9	3,8

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 9 Mielenpitoet omakielisten palveluiden kehittämisestä. Vastausten keskiarvo.

Kysymys	Pääk. seutu	Suuret kaup.	Muut kaup.	Maa-seutu
111. Maahanmuuttajajärjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä tulisi kehittää	4,1	4,2	4,1	4,1
112. Tulkkipalveluita tulisi lisätä	3,8	3,9	4,1 ^x	3,8
113. Puhelintulkausta tulisi käyttää entistä enemmän	3,5	3,3	3,7 ^x	4,0
114. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluja neuvontapisteitä tulisi olla nykyistä enemmän	4,0	4,1	4,0	4,1
115. Internetin käyttöä tulisi tehostaa omakielisissä palveluissa	4,1	4,1	4,1	4,4
116. Tulkkien ammattitaitoa tulisi entisestään parantaa	3,7 ^x	3,9	3,9	4,1
117. Kuntien peruspalveluiden saatavuutta maahanmuuttajien omalla kielellä tulisi lisätä	4,0	4,0	3,9	3,8
118. Viranomaisten palveluita tulisi selkeyttää niin, että maahanmuuttajat ymmärtäisivät maamme järjestelmän entistä paremmin	4,3	4,4	4,2	4,3
119. Viranomaisten ja kuntien palveluiden laatua tulisi parantaa	4,0	4,1	4,0	4,0
120. Palvelua suorittavien henkilöiden palveluasennetta tulisi parantaa	3,9	3,9	3,8	3,9
121. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluita tulisi toteuttaa jokseenkin samalla tavalla kuin nykyisinkin	2,6	2,6	2,6	2,9
122. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluita on jatkossa pakko kustannussyistä supistaa	2,0	2,1	2,1	2,4

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liite 2: Vastausten keskiarvot sen suhteen, kauanko maahanmuuttaja on asunut Suomessa (ja eri ryhmien välinen tilastollinen ero maahanmuuttajien kokonaiskeskiarvoon verrattuna)

Liitetaulukko 10 Kuinka usein arvioi maahanmuuttajan saavan tietoja omalla kielellään. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	alle 2 v.	2 – 5 v.	5 – 10 v.	yli 10 v.
14. Maahanmuuttoasiat (esimerkiksi poliisi tai maahanmuuttovirasto)	1,7	1,7	1,7	1,6
15. Kotouttamiskoulutus	1,6 ^x	1,7	1,9	1,7
16. Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut	1,4	1,5	1,6	1,4
17. Työvoima-asiat	1,9	1,7	1,9	1,5
18. Sosiaaliasiat	1,8	1,7	1,9	1,6
19. Terveystieteisiin liittyvät asiat	1,8	1,7	1,9	1,6
20. Asumiseen liittyvät asiat	1,6	1,4	1,6	1,4
21. Lasten päivähoitoon liittyvät asiat	1,5	1,4	1,6	1,5
22. Lasten koulunkäyntiin liittyvät asiat	1,6	1,4	1,6	1,5
23. Verotukseen liittyvät asiat	1,5	1,4	1,3	1,3
24. Maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamat palvelut	1,7 ^{xx}	1,5	2,5 ^{xxx}	2,3
25. Yksityisten tahojen tarjoamat palvelut (esimerkiksi kauppa ja pankkipalvelut)	1,6	1,5	1,9	1,8
26. Tulkkauspalvelut	1,9	1,8	1,9	2,0
27. Internetissä olevat tiedot palveluista	2,1	2,1	2,4 ^x	2,4
28. Esitteet, jotka kertovat viranomaispalveluista	1,9	1,8	2,1	2,1

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 11 Arvio siitä, kuinka usein maahanmuuttajana on saanut tiedon, että palveluita on saatavilla eri tahoilta. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	alle 2 v.	2 – 5 v.	5 – 10 v.	yli 10 v.
29. Omaiset tai tuttavat	3,9	3,6	3,9	3,5 ^x
30. Tulkki	1,7	1,4	1,5	1,8
31. Viranomainen	2,0 ^x	2,6	2,7 ^x	2,4
32. Opettaja kurssilla	2,6	2,5	2,8 ^x	2,3 ^{xx}
33. Neuvontapiste	2,0	2,1	2,0	2,0

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 12 Millaisiksi arvioi seuraaviin aiheisiin liittyvät maahanmuuttajille suunnatut omakieliset palvelut laadultaan? Vastausten keskiarvot.

Kysymys	alle 2 v.	2 – 5 v.	5 – 10 v.	yli 10 v.
34. Maahanmuuttoasiat (esimerkiksi poliisi tai maahanmuuttovirasto)	2,1	2,1	2,1	2,0
35. Kotouttamiskoulutus	2,1	2,0	2,2	2,0
36. Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut	1,9	2,0	1,9	1,8
37. Työvoima-asiat	2,1	2,0	2,2	2,0
38. Sosiaaliasiat	2,1	2,0	2,2	2,1
39. Terveystieteisiin liittyvät asiat	2,1	2,2	2,1	1,9
40. Asumiseen liittyvät asiat	1,9	1,8	1,6 ^x	1,9
41. Lasten päivähoitoon liittyvät asiat	2,0	1,8 ^x	1,9	2,1
42. Lasten koulunkäyntiin liittyvät asiat	2,2	2,0	1,9	2,2
43. Verotukseen liittyvät asiat	1,7	1,8	1,6	1,7
44. Maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamat palvelut	2,2	1,8 ^{xxx}	2,7 ^{xxx}	2,6 ^{xx}
45. Yksityisten tahojen tarjoamat palvelut (esimerkiksi kauppa ja pankkipalvelut)	2,0	2,0	2,1	2,1
46. Tulkkauspalvelut	2,2	2,2	2,4	2,6 ^{xx}
47. Internetissä olevat tiedot palveluista	2,4	2,5	2,6	2,6
48. Esitteet, jotka kertovat viranomaispalveluista	2,2	2,1	2,3	2,2
49. Palvelut kaiken kaikkiaan Suomessa	2,3	2,5	2,6	2,5

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 13 Maahanmuuttajien omakielisiin palveluihin suhtautuminen. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	alle 2 v.	2 – 5 v.	5 – 10 v.	yli 10 v.
50. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat riittävän hyvin maahanmuuttajien saatavilla	2,7	2,5	2,5	2,5
51. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat laadultaan riittävän hyviä	2,7	2,5	2,5	2,6
52. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus hoidetaan pääosin heidän omalla kielellään tai tulkin välityksellä	2,8	2,7	2,7	2,8
53. Viranomaisten maahanmuuttajille antama palvelu ei ole aina asiallista	3,5	3,4	3,4	3,3
54. Jotkut viranomaiset vähättelevät maahanmuuttajia asiakkaina	3,2 ^x	3,3	3,5	3,7 ^x
55. Viranomaiset kohtelevat maahanmuuttajia ala-arvoisesti tai syrjivästi	2,9	2,8 ^x	3,1	3,2
56. Palveluita tarjoavat henkilöt tuntevat ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan	2,9 ^{xx}	3,0	3,3	3,3
57. Viranomaiset eivät hanki tulkkipalveluita maahanmuuttajille, vaikka he niitä tarvitsisivat saadakseen asiansa hoidetuksi	3,2	2,8 ^{xxx}	3,3	3,3
58. Tarjotut tulkkipalvelut ovat laadultaan hyviä	3,2	3,2	3,4 ^x	3,0 ^x
59. Maahanmuuttajien tulisi entistä enemmän käyttää muiden maahanmuuttajien tukea hyväkseen saadakseen tarvitsemiaan palveluita.	3,4	3,3	3,6	3,6
60. Maahanmuuttajat eivät tiedä, millaisia palveluita Suomessa on	3,6 ^x	3,9	3,9	3,8
61. Viranomaiset kertovat asioista kielellä, jota maahanmuuttajat eivät ymmärrä	3,2 ^{xx}	3,3	3,6	3,7 ^x
62. Viranomaisten kielitaito on hyvä	3,1 ^x	2,8	2,8	2,7 ^x
63. Viranomaisten palveluasenteessa on parantamisen varaa	3,9	3,7	4,0	4,1
64. Viranomaisten maahanmuuttajille antamat palvelut ovat yleisesti ottaen laadultaan huonoja	2,9	2,8	3,1	3,1

65. Viranomaiset ymmärtävät maahanmuuttajien elämäntilanteen hyvin ja osaavat ottaa sen huomioon palveluita tarjotessaan	3,0	2,8	2,7	2,5 ^{xx}
66. Maahanmuuttajien itsensä tulee olla aktiivisia, saadakseen tarvitsemiaan palveluita	4,1	4,1	4,1	4,0
67. Suomalaiset saavat parempaa palvelua viranomaisilta kuin maahanmuuttajat	3,5	3,6	3,6	3,6
68. Puutteellinen suomen kielen taito on suurin este maahanmuuttajien työn saannille	4,4	4,2	4,5 ^x	4,1 ^x
69. Maahanmuuttajien on vaikeaa olla yhteydessä viranomaisten kanssa	3,7	3,4 ^{xx}	3,7	3,9 ^x
70. Maahanmuuttajat eivät osaa täyttää viranomaisten vaatimia lomakkeita	3,7	3,7	3,7	3,8
71. Maahanmuuttajat eivät osaa käyttää kunnan peruspalveluita hyväkseen	3,6	3,5	3,5	3,7
72. Kuntien peruspalveluiden laatu maahanmuuttajille on hyvä	3,3	3,2	3,1	3,0 ^x

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 14 Maahanmuuttajille tarjottuihin tulkkipalveluihin suhtautuminen. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	alle 2 v.	2 – 5 v.	5 – 10 v.	yli 10 v.
73. Tulkkipalveluita on riittävästi saatavilla eri kielillä	3,0	2,9	2,7	2,5 ^{xx}
74. Tulkit osaavat hyvin ammattinsa	3,3	3,1	3,4 ^x	3,1
75. Tulkit eivät hallitse riittävästi niitä asioita joissa maahanmuuttajat käyttävät heidän palveluitaan	3,0	3,1	3,0	3,2
76. Tulkkien käyttö aiheuttaa väärinymmärryksiä	2,9	3,1 ^x	2,9	2,9
77. Viranomaisten tulisi ostaa omakielisiä palveluita maahanmuuttajayhdistyksiltä	3,5	3,6	3,6	3,6
78. Maahanmuuttajat käyttävät tulkkeina usein tuttavlia tai sukulaisia	4,1	3,9	4,0	4,1
79. Päteviä tulkkeja on saatavilla liian vähän	3,3 ^{xx}	3,7	3,5	3,7
80. Harvinaisten kielten tulkkeja on saatavilla liian vähän	3,5	3,4 ^x	3,5	3,7

81. Tulkkien koulutus tulisi maksaa valtion toimesta	3,5	3,5 ^x	3,6	3,9 ^x
82. Kaikilla tulkeilla ei ole riittävää suomen kielen taitoa	3,1	3,3	3,1	3,3
83. Maahanmuuttajia palvellessaan, tulkit toimivat puolueettomasti	3,4	3,3	3,4	3,3
84. Tulkkipalveluita käyttävän maahanmuuttajan oikeusturva ei missään tapauksessa vaarannu	3,2	3,1	3,2	3,0
85. Myös suomen kansalaisuuden omaavilla maahanmuuttajilla tulisi olla oikeus tulkkipalveluiden käyttöön	3,5	3,1 ^{xx}	3,5	3,5
86. Tulkkien ammattitaito vaihtelee, sillä kuka tahansa voi väittää olevansa tulkki	3,3	3,2	3,3	3,5 ^x
87. Maahanmuuttajia palvelevat tulkit ovat hyvin koulutettuja	3,0	3,0	3,1	2,9
88. Maahanmuuttajat eivät saa käyttöönsä tulkkipalveluita, koska kunnat pyrkivät säästämään kuluista	3,1 ^{xx}	3,3	3,5	3,7 ^{xx}
89. Maahanmuuttajat saavat käyttöönsä tulkkipalveluita usein vasta 2 – 3 viikon kuluttua siitä, kun viranomaisen on sen tilannut	3,2	3,2	3,2	3,3
90. Tulkkipalveluiden laatu vaihtelee. Jotkut tulkit ovat hyviä, toiset eivät	3,3 ^x	3,4	3,5	3,7 ^x
91. Viranomaiset eivät tiedä, milloin maahanmuuttajille tulisi tarjota tulkkauspalveluita	3,3	3,3	3,4	3,6 ^x

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 15 Arviot maahanmuuttajille tarjottaviin omakielisiin palveluihin liittyvistä pulmista. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	alle 2 v.	2 – 5 v.	5 – 10 v.	yli 10 v.
92. Omakielisten palveluiden saatavuus	3,0 ^{xx}	3,2	3,4	3,5 ^x
93. Kuntien peruspalveluiden saatavuus maahanmuuttajan omalla kielellä	3,0 ^x	3,0 ^x	3,2	3,3
94. Tulkkien saatavuus	3,0 ^x	3,1	3,1	3,2
95. Tulkkien ammattitaito	3,0	2,8 ^x	3,0	3,1
96. Viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden kielitaito	2,9 ^x	2,9 ^x	3,3 ^x	3,2

97. Viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden palveluasenne	2,9 ^x	3,0	3,2	3,2
98. Maahanmuuttajajärjestöjen antamat palvelut	2,8	2,7 ^x	2,8	2,9

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 16 Arvio siitä, kuinka hyvin maahanmuuttajille suunnatuista palveluista tiedotetaan eri henkilöille. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	alle 2 v.	2 – 5 v.	5 – 10 v.	yli 10 v.
99. Henkilöille, jotka haluavat muuttaa Suomeen	2,6	2,7	2,5	2,4
100. Henkilöille, jotka ovat juuri muuttaneet Suomeen	2,6	2,6	2,6	2,6
101. Henkilöille, jotka asuvat Suomessa, mutta jotka eivät ole aktiivisesti työelämässä (kuten kotiäidit tai työttömät)	2,5	2,4	2,6	2,3 ^x
102. Henkilöille, jotka ovat työelämässä	2,9	3,0	3,0	2,7 ^x

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 17 Kuinka hyvinä pitää seuraavia tiedonlähteitä ja tietoa tuottavia tahoja maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden tiedottamisessa? Vastausten keskiarvo.

Kysymys	alle 2 v.	2 – 5 v.	5 – 10 v.	yli 10 v.
103. Esitteet	3,0	3,3 ^x	3,0	3,1
104. Internet	3,8	3,8	3,7	3,5 ^x
105. Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus	3,5	3,4	3,5	3,8 ^x
106. Puhelinpalvelu	2,6	2,5	2,5	2,7
107. Maahanmuuttajajärjestöt	3,1	3,0 ^x	3,3	3,4 ^x
108. Kunnat	2,7	2,8	2,6	2,7
109. Valtion virastot ja laitokset	2,8	2,9	2,6	2,9
110. Maahanmuuttajien omat tuttavat ja omaiset	4,1	4,1	4,1	4,0

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 18 Mielipiteet omakielisten palveluiden kehittämisestä. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	alle 2 v.	2 – 5 v.	5 – 10 v.	yli 10 v.
111. Maahanmuuttajajärjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä tulisi kehittää	4,1	4,0	4,1	4,2
112. Tulkkipalveluita tulisi lisätä	3,8	3,7 ^x	3,8	4,1 ^x
113. Puhelintulkausta tulisi käyttää entistä enemmän	3,6	3,4 ^x	3,7	3,5
114. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluja ja neuvontapisteitä tulisi olla nykyistä enemmän	3,9	4,0	4,0	4,2
115. Internetin käyttöä tulisi tehostaa omakielisissä palveluissa	4,1	4,3	4,1	4,1
116. Tulkkien ammattitaitoa tulisi entisestään parantaa	3,4 ^{xx}	3,6	3,6	3,9
117. Kuntien peruspalveluiden saatavuutta maahanmuuttajien omalla kielellä tulisi lisätä	4,0	3,9	4,0	4,2 ^x
118. Viranomaisten palveluita tulisi selkeyttää niin, että maahanmuuttajat ymmärtäisivät maamme järjestelmän entistä paremmin	4,4	4,3	4,3	4,4
119. Viranomaisten ja kuntien palveluiden laatua tulisi parantaa	3,9 ^x	4,0	4,1	4,2
120. Palvelua suorittavien henkilöiden palveluasennetta tulisi parantaa	3,6 ^{xx}	3,8	4,0	4,2 ^{xx}
121. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluita tulisi toteuttaa jokseenkin samalla tavalla kuin nykyisinkin	2,9 ^x	2,7	2,6	2,5 ^x
122. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluita on jatkossa pakko kustannussyistä supistaa	2,4 ^{xx}	2,3 ^x	2,0	1,9 ^x

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liite 3: Vastausten keskiarvot vastaajan tehtävän mukaan (ja tilastolliset merkitsevyydet valtaväestöön nähden)

Liitetaulukko 19 Kuinka usein arvioi maahanmuuttajan saavan tietoja omalla kielellään. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Tulkki	Kunta- alalla	Valtion palv.	Hank- keissa	Oppil.
14. Maahanmuuttoasiat (esimerkiksi poliisi tai maahanmuuttovirasto)	2,3 ^x	2,9	3,3 ^x	2,7 ^x	2,4 ^{xx}
15. Kotouttamiskoulutus	2,4 ^x	3,0	3,3	2,3 ^{xxx}	2,5 ^{xxx}
16. Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut	1,7 ^{xxx}	2,4	2,7	2,0 ^{xxx}	2,2 ^x
17. Työvoima-asiat	2,3 ^x	2,6 ^x	3,5 ^{xx}	2,3 ^{xx}	2,6 ^x
18. Sosiaaliasiat	2,4 ^x	3,1	3,2	2,3 ^{xxx}	2,6 ^{xx}
19. Terveystenhoitoon liittyvät asiat	2,6	2,8	2,9	2,3 ^x	2,6
20. Asumiseen liittyvät asiat	1,9 ^{xxx}	2,5	2,8	2,0 ^{xx}	2,3 ^x
21. Lasten päivähoitoon liittyvät asiat	2,2	2,8	3,1 ^x	2,2 ^{xx}	2,4 ^x
22. Lasten koulunkäyntiin liittyvät asiat	2,2 ^x	2,8	2,9	2,2 ^{xx}	2,6 ^x
23. Verotukseen liittyvät asiat	1,6	1,9	2,5 ^{xx}	1,6 ^x	1,9
24. Maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamat palvelut	2,3 ^{xxx}	3,2	3,3	3,1 ^x	2,9 ^{xx}
25. Yksityisten tahojen tarjoamat palvelut (esimerkiksi kauppa ja pankkipalvelut)	1,3 ^x	1,8	2,2	1,7 ^x	2,2
26. Tulkkauspalvelut	2,3 ^{xxx}	3,4	3,6	2,9 ^{xx}	2,8 ^{xxx}
27. Internetissä olevat tiedot palveluista	2,4	2,7	3,1	3,0	2,6
28. Esitteet, jotka kertovat viranomaispalveluista	2,2	2,7	3,0	2,2	2,5 ^x

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 20 Arvio siitä, kuinka usein maahanmuuttajana on saanut tiedon, että palveluita on saatavilla eri tahoilta. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Tulkki	Kunta- alalla	Valtion palv.	Hank- keissa	Oppil.
29. Omaiset tai tuttavat	3,1 ^{xxx}	4,2	3,9	4,1	4,1
30. Tulkki	2,5 ^{xx}	3,2	3,4	2,9 ^{xx}	2,7 ^{xxx}
31. Viranomainen	3,0	3,5	3,5	3,1 ^x	2,8 ^{xxx}
32. Opettaja kurssilla	2,6 ^{xxx}	3,6	3,7	3,3	3,5
33. Neuvontapiste	2,7 ^x	3,4	3,2	3,1 ^x	2,7 ^{xx}

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 21 Millaisiksi arvioi seuraaviin aiheisiin liittyvät maahanmuuttajille suunnatut omakieliset palvelut laadultaan? Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Tulkki	Kunta- alalla	Valtion palv.	Hank- keissa	Oppil.
34. Maahanmuuttoasiat (esimerkiksi poliisi tai maahanmuuttovirasto)	3,2	2,9	3,1	2,7 ^x	2,6 ^{xx}
35. Kotouttamiskoulutus	2,7	2,9	3,2	2,6 ^{xx}	2,6 ^{xx}
36. Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut	2,5	2,2	2,6	2,1 ^x	2,3
37. Työvoima-asiat	2,7	2,5	3,1 ^x	2,4 ^x	2,4 ^x
38. Sosiaaliasiat	2,8	3,0	3,0	2,3 ^{xx}	2,8
39. Terveystieteisiin liittyvät asiat	2,9	2,7	2,8	2,1 ^{xxx}	2,8
40. Asumiseen liittyvät asiat	1,9 ^x	2,4	2,5	2,2 ^x	2,4
41. Lasten päivähoitoon liittyvät asiat	2,1 ^x	2,7	2,7	2,3	2,5
42. Lasten koulunkäyntiin liittyvät asiat	2,5	2,9	2,7	2,5	2,8
43. Verotukseen liittyvät asiat	1,6	2,1	2,3	1,8 ^x	2,2
44. Maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamat palvelut	2,4 ^{xxx}	3,1	3,3	3,2	2,9 ^x
45. Yksityisten tahojen tarjoamat palvelut (esimerkiksi kauppa ja pankkipalvelut)	1,7	1,9	2,1	2,0	2,4 ^x
46. Tulkkauspalvelut	3,4	3,4	3,4	3,2	3,0 ^{xx}
47. Internetissä olevat tiedot palveluista	2,9	3,0	3,0	2,8	2,9
48. Esitteet, jotka kertovat viranomaispalveluista	2,5	2,6	2,8	2,4 ^x	2,8
49. Palvelut kaiken kaikkiaan Suomessa	2,9	2,7	2,7	2,4 ^x	2,9

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 22 Maahanmuuttajien omakielisiin palveluihin suhtautuminen. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Tulkki	Kunta- alalla	Valtion palv.	Hank- keissa	Oppil.
50. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat riittävän hyvin maahanmuuttajien saatavilla	2,5	2,8	2,6	2,4 ^x	2,3 ^{xx}
51. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat laadultaan riittävän hyviä	2,5	2,8	3,0	2,9	2,6 ^x
52. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus hoidetaan pääosin heidän omalla kielellään tulkin välityksellä	3,1	3,5	3,3	2,6 ^{xxx}	2,7 ^{xx}
53. Viranomaisten maahanmuuttajille antama palvelu ei ole aina asiallista	2,5	3,0	2,5 ^{xx}	3,5 ^{xx}	3,1
54. Jotkut viranomaiset vähättelevät maahanmuuttajia asiakkaina	3,3	3,4	3,1	3,5	3,3
55. Viranomaiset kohtelevat maahanmuuttajia ala-arvoisesti tai syrjivästi	2,5	2,7	2,4	3,1	2,8
56. Palveluita tarjoavat henkilöt tuntevat ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan	3,2	3,6 ^x	2,9 ^x	3,4	3,3
57. Viranomaiset eivät hanki tulkki-palveluita maahanmuuttajille, vaikka he niitä tarvitsisivat saadakseen asiansa hoidetuksi	3,5	3,2	2,8 ^x	3,8 ^{xxx}	3,6 ^{xx}
58. Tarjotut tulkkipalvelut ovat laadultaan hyviä	3,2	3,6	3,6	3,4	3,2 ^{xx}
59. Maahanmuuttajien tulisi entistä enemmän käyttää muiden maahanmuuttajien tukea hyväkseen saadakseen tarvitsemiaan palveluita	2,2 ^{xx}	3,2	3,0	3,1	3,2
60. Maahanmuuttajat eivät tiedä, millaisia palveluita Suomessa on	3,5	3,7	3,7	3,8	3,9
61. Viranomaiset kertovat asioista kielellä, maahanmuuttajat eivät ymmärrä	3,5	3,8	3,5 ^x	3,9	4,2 ^{xx}
62. Viranomaisten kielitaito on hyvä	2,8	2,7	2,9	2,4 ^x	2,4 ^x
63. Viranomaisten palveluasenteessa on parantamisen varaa	3,9	3,7	3,2 ^x	4,1 ^{xx}	3,7
64. Viranomaisten maahanmuuttajille antamat palvelut ovat yleisesti ottaen laadultaan huonoja	3,0 ^x	2,3	2,4	3,0 ^{xxx}	2,5

65. Viranomaiset ymmärtävät maahanmuuttajien elämäntilanteen hyvin ja osaavat ottaa sen huomioon palveluita tarjotessaan	2,5	2,7	3,1 ^x	2,2 ^x	2,8
66. Maahanmuuttajien itsensä tulee olla aktiivisia, saadakseen tarvitsemiaan palveluita	3,8	4,1	4,0	3,8 ^x	4,1
67. Suomalaiset saavat parempaa palvelua viranomaisilta kuin maahanmuuttajat	3,1	3,2	3,0	3,4	3,4
68. Puutteellinen suomen kielen taito on suurin este maahanmuuttajien työn saannille	4,0	4,2	4,0	3,7 ^x	4,1
69. Maahanmuuttajien on vaikeaa olla yhteydessä viranomaisten kanssa	3,8	3,5	3,0 ^{xx}	3,7 ^x	3,8 ^x
70. Maahanmuuttajat eivät osaa täyttää viranomaisten vaatimia lomakkeita	4,0	4,3	4,0	4,2	4,4
71. Maahanmuuttajat eivät osaa käyttää kunnan peruspalveluita hyväkseen	3,7	3,3	3,2	3,5	3,6 ^x
72. Kuntien peruspalveluiden laatu maahanmuuttajille on hyvä	2,4	3,2	3,1	2,8 ^x	3,4 ^x

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 23 Maahanmuuttajille tarjottuihin tulkkipalveluihin suhtautuminen. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Tulkki	Kunta- alalla	Valtion palv.	Hank- keissa	Oppil.
73. Tulkkipalveluita on riittävästi saatavilla kielillä	2,5 ^x	3,2	3,1	2,8 ^x	2,4 ^{xx}
74. Tulkit osaavat hyvin ammattinsa	3,1	3,5	3,5	3,6	3,3
75. Tulkit eivät hallitse riittävästi niitä asioita joissa maahanmuuttajat käyttävät heidän palveluitaan	2,6	2,9	2,7	3,0	3,0
76. Tulkkien käyttö aiheuttaa väärinymmärryksiä	1,9 ^x	2,5	2,6	2,7	3,0 ^{xx}
77. Viranomaisten tulisi ostaa omakielisiä palveluita maahanmuuttajayhdistyksiltä	2,7	2,9	2,8	3,4 ^x	3,4 ^x
78. Maahanmuuttajat käyttävät tulkkeina usein tuttavita tai sukulaisia	4,0	3,8	3,9	4,1	4,1
79. Päteviä tulkkeja on saatavilla liian vähän	3,3	3,4	3,5	3,7	3,8 ^x

80. Harvinaisten kielten tulkkeja on saatavilla liian vähän	4,3	3,9	4,0	4,0	4,1
81. Tulkkien koulutus tulisi maksaa valtion toimesta	4,5 ^{xxx}	3,6	3,3 ^x	3,9 ^x	3,8
82. Kaikilla tulkeilla ei ole riittävää suomen kielen taitoa	3,5	3,4	3,3	3,3	3,6
83. Maahanmuuttajia palvellessaan, tulkit toimivat puolueettomasti	4,0 ^x	3,3	3,5	3,2	3,2
84. Tulkkipalveluita käyttävän maahanmuuttajan oikeusturva ei missään tapauksessa vaarannu	3,5	3,1	3,4	2,9	3,0
85. Myös suomen kansalaisuuden omaavilla maahanmuuttajilla tulisi olla oikeus tulkkipalveluiden käyttöön	3,7	3,3	3,4	3,7 ^x	3,6
86. Tulkkien ammattitaito vaihtelee, sillä kuka tahansa voi väittää olevansa tulkki	3,9	3,1	3,0	3,3	3,5 ^x
87. Maahanmuuttajia palvelevat tulkit ovat hyvin koulutettuja	3,2	3,2	3,3	3,0	2,9 ^x
88. Maahanmuuttajat eivät saa käyttöönsä tulkkipalveluita, koska kunnat pyrkivät säästämään kuluista	4,0 ^x	3,1	3,2	3,9 ^{xxx}	3,7 ^{xx}
89. Maahanmuuttajat saavat käyttöönsä tulkkipalveluita usein vasta 2 – 3 viikon kuluttua siitä, kun viranomaisen on sen tilannut	3,1	2,9	3,2	3,1	3,3 ^x
90. Tulkkipalveluiden laatu vaihtelee. Jotkut tulkit ovat hyviä, toiset eivät	4,0	4,1	3,7	3,8	3,9
91. Viranomaiset eivät tiedä, milloin maahanmuuttajille tulisi tarjota tulkkia palveluita	3,5	3,1	2,8 ^x	3,8 ^{xxx}	3,5 ^x

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 24 Arviot maahanmuuttajille tarjottaviin omakielisiin palveluihin liittyvistä pulmista. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Tulkki	Kunta- alalla	Valtion palv.	Hank- keissa	Oppil.
92. Omakielisten palveluiden saatavuus	4,0	3,7	3,9	4,0	3,5
93. Kuntien peruspalveluiden saatavuus maahanmuuttajan omalla kielellä	3,9	3,8	3,9	4,2 ^x	3,6 ^x
94. Tulkkien saatavuus	3,6	3,2	3,3	3,6 ^x	3,4
95. Tulkkien ammattitaito	3,2	3,0	3,0	3,2	3,3 ^x

96. Viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden kielitaito	3,8	3,4	3,4	3,8 ^x	3,7
97. Viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden palveluasenne	3,6	3,1	2,7 ^{xx}	3,5 ^x	3,3
98. Maahanmuuttajajärjestöjen antamat palvelut	3,4	2,9	2,9	3,1	2,9

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 25 Arvio siitä, kuinka hyvin maahanmuuttajille suunnatuista palveluista tiedotetaan eri henkilöille. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Tulkki	Kunta- alalla	Valtion palv.	Hank- keissa	Oppil.
99. Henkilöille, jotka haluavat muuttaa Suomeen	2,2	2,4	2,6	2,4	2,3
100. Henkilöille, jotka ovat juuri muuttaneet Suomeen	2,3	3,1	3,0	2,9	3,0
101. Henkilöille, jotka asuvat Suomessa, mutta jotka eivät ole aktiivisesti työelämässä (kuten kotiäidit tai työttömät)	1,6	2,4	2,4	2,2	2,2
102. Henkilöille, jotka ovat työelämässä	2,5	3,1	2,8	2,5 ^{xx}	2,9

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 26 Kuinka hyvinä pitää seuraavia tiedonlähteitä ja tietoa tuottavia tahoja maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden tiedottamisessa? Vastausten keskiarvo.

Kysymys	Tulkki	Kunta- alalla	Valtion palv.	Hank- keissa	Oppil.
103. Esitteet	2,9	3,0	3,3	2,9	3,0
104. Internet	3,6	3,4	3,7 ^x	3,5	3,5
105. Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus	4,0	4,4	4,0 ^x	4,2	3,9 ^x
106. Puhelinpalvelu	2,7	2,8	3,1 ^x	3,2	2,7
107. Maahanmuuttajajärjestöt	3,3	3,8	3,7	3,8	3,5
108. Kunnat	2,5	3,3	3,1	2,7 ^x	3,1
109. Valtion virastot ja laitokset	3,1	3,1	3,4 ^x	2,7 ^x	3,0
110. Maahanmuuttajien omat tuttavat ja omaiset	3,7	3,9	3,5 ^x	4,1 ^x	3,7

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 27 Mielenpitoet omakielisten palveluiden kehittämisestä. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Tulkki	Kunta- alalla	Valtion palv.	Hank- keissa	Oppil.
111. Maahanmuuttajajärjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä tulisi kehittää	4,1	4,2	4,0	4,5 ^x	4,1
112. Tulkkipalveluita tulisi lisätä	4,6	4,0	3,9	4,2	4,2
113. Puhelintulkausta tulisi käyttää entistä enemmän	3,9	3,4	3,5	3,7	3,5
114. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluja neuvontapisteitä tulisi olla nykyistä enemmän	4,5	4,0	3,9	4,5 ^{xx}	4,0
115. Internetin käyttöä tulisi tehostaa omakielisissä palveluissa	4,3	3,9	4,2	4,3 ^x	4,0
116. Tulkki ammattitaitoa tulisi entisestään parantaa	4,6	4,0	3,9	4,2	4,0
117. Kuntien peruspalveluiden saatavuutta maahanmuuttajien omalla kielellä tulisi lisätä	4,2	3,8	3,8	4,3	3,5 ^x
118. Viranomaisten palveluita tulisi selkeyttää niin, että maahanmuuttajat ymmärtäisivät maamme järjestelmän entistä paremmin	4,4	4,3	4,0	4,7	4,2
119. Viranomaisten ja kuntien palveluiden laatua tulisi parantaa	4,4	4,0	3,7 ^x	4,4 ^x	3,9
120. Palvelua suorittavien henkilöiden palveluasennetta tulisi parantaa	4,3	3,8	3,3 ^{xx}	4,3 ^{xx}	4,0
121. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluita tulisi toteuttaa jokseenkin samalla tavalla kuin nykyisinkin	2,1	2,6	2,8	2,0	2,7
122. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluita on jatkossa pakko kustannussyistä supistaa	1,5	2,0	2,2	1,7 ^x	2,2

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liite 4: Vastausten keskiarvot sen mukaan onko maahanmuuttajana käyttänyt tulkkipalveluita vai ei (ja tilastolliset merkitsevyydet maahanmuuttaja-aineistoon verrattuna)

Liitetaulukko 28 Kuinka usein arvioi maahanmuuttajan saavan tietoja omalla kielellään. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Käyttänyt tulkkipalveluita	Ei käyttänyt tulkkipalveluita
14. Maahanmuuttoasiat (esimerkiksi poliisi tai maahanmuuttovirasto)	1,7	1,6
15. Kotouttamiskoulutus	2,0 ^x	1,5 ^{xx}
16. Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut	1,5	1,5
17. Työvoima-asiat	1,9 ^x	1,5 ^x
18. Sosiaaliasiat	2,0 ^x	1,5 ^{xx}
19. Terveystieteisiin liittyvät asiat	1,8	1,6 ^x
20. Asumiseen liittyvät asiat	1,6	1,4
21. Lasten päivähoitoon liittyvät asiat	1,6	1,4
22. Lasten koulunkäyntiin liittyvät asiat	1,7	1,4
23. Verotukseen liittyvät asiat	1,4	1,3
24. Maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamat palvelut	2,2 ^x	1,8 ^x
25. Yksityisten tahojen tarjoamat palvelut (esimerkiksi kauppa ja pankkipalvelut)	1,7	1,7
26. Tulkkauspalvelut	2,3 ^{xxx}	1,5 ^{xxx}
27. Internetissä olevat tiedot palveluista	2,3	2,2
28. Esitteet, jotka kertovat viranomaispalveluista	2,0	2,0

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 29 Arvio siitä, kuinka usein maahanmuuttajana on saanut tiedon, että palveluita on saatavilla eri tahoilta. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Käyttänyt tulkkipalveluita	Ei käyttänyt tulkkipalveluita
29. Omaiset tai tuttavat	3,9	3,6 ^x
30. Tulkki	1,9 ^{xx}	1,3 ^{xx}
31. Viranomainen	2,3	2,5
32. Opettaja kurssilla	2,7	2,4 ^x
33. Neuvontapiste	1,9	2,1

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 30 Millaisiksi arvioi seuraaviin aiheisiin liittyvät maahanmuuttajille suunnatut omakieliset palvelut laadultaan? Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Käyttänyt tulkkipalveluita	Ei käyttänyt tulkkipalveluita
34. Maahanmuuttoasiat (esimerkiksi poliisi tai maahanmuuttovirasto)	2,2	2,1
35. Kotouttamiskoulutus	1,8 ^{xx}	2,0
36. Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut	2,2 ^{xx}	2,0
37. Työvoima-asiat	2,1	2,0
38. Sosiaaliasiat	2,0	2,0
39. Terveystieteiden liittyvät asiat	2,0	2,1
40. Asumiseen liittyvät asiat	1,7	1,9
41. Lasten päivähoitoon liittyvät asiat	2,0	2,0
42. Lasten koulunkäyntiin liittyvät asiat	2,1	2,1
43. Verotukseen liittyvät asiat	1,6	1,8
44. Maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamat palvelut	2,3	2,3
45. Yksityisten tahojen tarjoamat palvelut (esimerkiksi kauppa ja pankkipalvelut)	2,0	2,2
46. Tulkkiaispalvelut	2,7 ^{xxx}	2,0 ^{xx}
47. Internetissä olevat tiedot palveluista	2,4	2,6
48. Esitteet, jotka kertovat viranomaispalveluista	2,0 ^x	2,4 ^x
49. Palvelut kaiken kaikkiaan Suomessa	2,5	2,5

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 31 Maahanmuuttajien omakielisiin palveluihin suhtautuminen. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Käyttänyt tulkkipalveluita	Ei käyttänyt tulkkipalveluita
50. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat riittävän hyvin maahanmuuttajien saatavilla	2,5	2,6
51. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat laadultaan riittävän hyviä	2,5	2,6
52. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus hoidetaan pääosin heidän omalla kielellään tai tulkin välityksellä	2,9	2,6
53. Viranomaisten maahanmuuttajille antama palvelu ei ole aina asiallista	3,4	3,5
54. Jotkut viranomaiset vähättelevät maahanmuuttajia asiakkaina	3,5	3,4
55. Viranomaiset kohtelevat maahanmuuttajia aliarvoisesti tai syrjivästi	3,1	2,9
56. Palveluita tarjoavat henkilöt tuntevat ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan	3,3	3,1
57. Viranomaiset eivät hanki tulkkipalveluita maahanmuuttajille, vaikka he niitä tarvitsisivat saadakseen asiansa hoidetuksi	3,1	3,2
58. Tarjotut tulkkipalvelut ovat laadultaan hyviä	3,3	3,0
59. Maahanmuuttajien tulisi entistä enemmän käyttää muiden maahanmuuttajien tukea hyväkseen saadakseen tarvitsemiaan palveluita	3,6	3,4
60. Maahanmuuttajat eivät tiedä, millaisia palveluita Suomessa on	3,7	3,9
61. Viranomaiset kertovat asioista kielellä, jota maahanmuuttajat eivät ymmärrä	3,6	3,4
62. Viranomaisten kielitaito on hyvä	2,8	2,8
63. Viranomaisten palveluasenteessa on parantamisen varaa	4,0	3,9
64. Viranomaisten maahanmuuttajille antamat palvelut ovat yleisesti ottaen laadultaan huonoja	3,1	3,0
65. Viranomaiset ymmärtävät maahanmuuttajien elämäntilanteen hyvin ja osaavat ottaa sen huomioon palveluita tarjotessaan	2,7	2,7

66. Maahanmuuttajien itsensä tulee olla aktiivisia saadakseen tarvitsemiaan palveluita	4,1	4,1
67. Suomalaiset saavat parempaa palvelua viranomaisilta kuin maahanmuuttajat	3,7	3,5
68. Puutteellinen suomen kielen taito on suurin este maahanmuuttajien työn saannille	4,4	4,2
69. Maahanmuuttajien on vaikeaa olla yhteydessä viranomaisten kanssa	4,0 ^{xx}	3,4 ^{xx}
70. Maahanmuuttajat eivät osaa täyttää viranomaisten vaatimia lomakkeita	3,8	3,7
71. Maahanmuuttajat eivät osaa käyttää kunnan peruspalveluita hyväkseen	3,7	3,5
72. Kuntien peruspalveluiden laatu maahanmuuttajille on hyvä	3,2	3,2

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 32 Maahanmuuttajille tarjottuihin tulkkipalveluihin suhtautuminen. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Käyttänyt tulkkipalveluita	Ei käyttänyt tulkkipalveluita
73. Tulkkipalveluita on riittävästi saatavilla eri kielillä	2,7	2,8
74. Tulkit osaavat hyvin ammattinsa	3,3	3,1
75. Tulkit eivät hallitse riittävästi niitä asioita, joissa maahanmuuttajat käyttävät heidän palveluitaan	3,1	3,1
76. Tulkkien käyttö aiheuttaa väärinymmärryksiä	3,0	3,0
77. Viranomaisten tulisi ostaa omakielisiä palveluita maahanmuuttajayhdistyksiltä	3,8 ^x	3,4 ^x
78. Maahanmuuttajat käyttävät tulkkeina usein tuttavien tai sukulaisien	4,1	3,9
79. Päteviä tulkkeja on saatavilla liian vähän	3,7	3,4 ^x
80. Harvinaisten kielten tulkkeja on saatavilla liian vähän	3,6	3,6
81. Tulkkien koulutus tulisi maksaa valtion toimesta	3,7	3,6
82. Kaikilla tulkeilla ei ole riittävästi suomen kielen taitoa	3,2	3,2
83. Maahanmuuttajia palvellessaan, tulkit toimivat puolueettomasti	3,5 ^{xx}	3,2

84. Tulkkipalveluita käyttävän maahanmuuttajan oikeusturva ei missään tapauksessa vaarannu	3,2	3,0
85. Myös suomen kansalaisuuden omaavilla maahanmuuttajilla tulisi olla oikeus tulkkipalveluiden käyttöön	3,5	3,3
86. Tulkkien ammattitaito vaihtelee, sillä kuka tahansa voi väittää olevansa tulkki	3,5	3,2 ^x
87. Maahanmuuttajia palvelevat tulkit ovat hyvin koulutettuja	3,0	3,0
88. Maahanmuuttajat eivät saa käyttöönsä tulkkipalveluita, koska kunnat pyrkivät säästämään kuluista	3,5	3,4
89. Maahanmuuttajat saavat käyttöönsä tulkkipalveluita usein vasta 2 – 3 viikon kuluttua siitä, kun viranomaisen on sen tilannut	3,4	3,1 ^x
90. Tulkkipalveluiden laatu vaihtelee. Jotkut tulkit ovat hyviä, toiset eivät	3,6	3,4
91. Viranomaiset eivät tiedä, milloin maahanmuuttajille tulisi tarjota tulkkiauspalveluita	3,6 ^x	3,3

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 33 Arviot maahanmuuttajille tarjottaviin omakielisiin palveluihin liittyvistä pulmista. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Käyttänyt tulkkipalveluita	Ei käyttänyt tulkkipalveluita
92. Omakielisten palveluiden saatavuus	3,3	3,2
93. Kuntien peruspalveluiden saatavuus maahanmuuttajan omalla kielellä	3,1	3,2
94. Tulkkien saatavuus	3,1	3,1
95. Tulkkien ammattitaito	3,1	2,9
96. Viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden kielitaito	3,2	3,0
97. Viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden palveluasenne	3,1	3,1
98. Maahanmuuttajajärjestöjen antamat palvelut	2,9	2,8

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 34 Arvio siitä, kuinka hyvin maahanmuuttajille suunnatuista palveluista tiedotetaan eri henkilöille. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Käyttänyt tulkkipalveluita	Ei käyttänyt tulkkipalveluita
99. Henkilöille, jotka haluavat muuttaa Suomeen	2,5	2,6
100. Henkilöille, jotka ovat juuri muuttaneet Suomeen	2,5	2,7
101. Henkilöille, jotka asuvat Suomessa, mutta jotka eivät ole aktiivisesti työelämässä (kuten kotiäidit tai työttömät)	2,5	2,4
102. Henkilöille, jotka ovat työelämässä	2,8	3,0

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 35 Kuinka hyvinä pitää seuraavia tiedonlähteitä ja tietoa tuottavia tahoja maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden tiedottamisessa? Vastausten keskiarvo.

Kysymys	Käyttänyt tulkkipalveluita	Ei käyttänyt tulkkipalveluita
103. Esitteet	3,0	3,2
104. Internet	3,5 ^x	3,8
105. Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus	3,6	3,5
106. Puhelinpalvelu	2,4 ^x	2,8 ^x
107. Maahanmuuttajajärjestöt	3,2	3,2
108. Kunnat	2,6	2,8
109. Valtion virastot ja laitokset	2,7	2,8
110. Maahanmuuttajien omat tuttavat ja omaiset	4,1	4,1

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 36 Mielipiteet omakielisten palveluiden kehittämisestä. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Käyttänyt tulkkipalveluita	Ei käyttänyt tulkkipalveluita
111. Maahanmuuttajajärjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä tulisi kehittää	4,2	4,0
112. Tulkkipalveluita tulisi lisätä	4,0	3,8
113. Puhelintulkausta tulisi käyttää entistä enemmän	3,6	3,5
114. Maahanmuuttajille tarjottuja palvelu- ja neuvontapisteitä tulisi olla nykyistä enemmän	4,1	3,9

115. Internetin käyttöä tulisi tehostaa omakielisissä palveluissa	4,2	4,2
116. Tulkkien ammattitaitoa tulisi entisestään parantaa	3,8	3,6
117. Kuntien peruspalveluiden saatavuutta maahanmuuttajien omalla kielellä tulisi lisätä	4,2 ^x	3,9
118. Viranomaisten palveluita tulisi selkeyttää niin, että maahanmuuttajat ymmärtäisivät maamme järjestelmän entistä paremmin	4,4	4,3
119. Viranomaisten ja kuntien palveluiden laatua tulisi parantaa	4,2	3,9 ^x
120. Palvelua suorittavien henkilöiden palveluasennetta tulisi parantaa	4,1 ^x	3,8
121. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluita tulisi toteuttaa jokseenkin samalla tavalla kuin nykyisinkin	2,6	2,7
122. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluita on jatkossa pakko kustannussyistä supistaa	2,1	2,1

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liite 5: Vastausten keskiarvot sen mukaan, onko maahanmuuttaja työssä vai ei (ja tilastolliset merkitsevyyden maahanmuuttaja-aineistoon verrattuna)

Liitetaulukko 37 Kuinka usein arvioi maahanmuuttajan saavan tietoja omalla kielellään. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Työssä	Ei työssä
14. Maahanmuuttoasiat (esimerkiksi poliisi tai maahanmuuttovirasto)	1,7	1,6
15. Kotouttamiskoulutus	1,6 ^x	1,8
16. Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut	1,4	1,5
17. Työvoima-asiat	1,7	1,8
18. Sosiaaliasiat	1,7	1,8
19. Terveystenhoitoon liittyvät asiat	1,7	1,7
20. Asumiseen liittyvät asiat	1,5	1,5
21. Lasten päivähoitoon liittyvät asiat	1,4	1,5
22. Lasten koulunkäyntiin liittyvät asiat	1,5	1,5
23. Verotukseen liittyvät asiat	1,3	1,4
24. Maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamat palvelut	2,1	1,9
25. Yksityisten tahojen tarjoamat palvelut (esimerkiksi kauppa ja pankkipalvelut)	1,8	1,6
26. Tulkkauspalvelut	1,9	1,9
27. Internetissä olevat tiedot palveluista	2,3	2,2
28. Esitteet, jotka kertovat viranomaispalveluista	2,0	2,0

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 38 Arvio siitä, kuinka usein maahanmuuttajana on saanut tiedon, että palveluita on saatavilla eri tahoilta. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Työssä	Ei työssä
29. Omaiset tai tuttavat	3,7	3,9
30. Tulkki	1,6	1,7
31. Viranomainen	2,7 ^{xx}	2,2 ^x
32. Opettaja kurssilla	2,4 ^x	2,6
33. Neuvontapiste	2,2 ^x	1,7 ^{xx}

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 39 Millaisiksi arvioi seuraaviin aiheisiin liittyvät maahanmuuttajille suunnatut omakieliset palvelut laadultaan? Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Työssä	Ei työssä
34. Maahanmuuttoasiat (esimerkiksi poliisi tai maahanmuuttovirasto)	2,3 ^x	1,8 ^{xx}
35. Kotouttamiskoulutus	2,2	2,0
36. Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelut	2,0	1,7 ^x
37. Työvoima-asiat	2,2	2,0
38. Sosiaaliasiat	2,3 ^x	1,9
39. Terveystieteisiin liittyvät asiat	2,2	1,9
40. Asumiseen liittyvät asiat	1,9	1,7
41. Lasten päivähoitoon liittyvät asiat	2,0	1,9
42. Lasten koulunkäyntiin liittyvät asiat	2,1	2,0
43. Verotukseen liittyvät asiat	1,8	1,5 ^x
44. Maahanmuuttajajärjestöjen tarjoamat palvelut	2,5 ^x	2,1 ^x
45. Yksityisten tahojen tarjoamat palvelut (esimerkiksi kauppa ja pankkipalvelut)	2,2	1,9
46. Tulkkauspalvelut	2,4	2,3
47. Internetissä olevat tiedot palveluista	2,7 ^x	2,3 ^x
48. Esitteet, jotka kertovat viranomaispalveluista	2,4 ^x	2,1
49. Palvelut kaiken kaikkiaan Suomessa	2,5	2,4

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 40 Maahanmuuttajien omakielisiin palveluihin suhtautuminen. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Työssä	Ei työssä
50. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat riittävän hyvin maahanmuuttajien saatavilla	2,5	2,6
51. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen palvelut ovat laadultaan riittävän hyviä	2,6	2,5
52. Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus hoidetaan pääosin heidän omalla kielellään tai tulkin välityksellä	2,7	2,8
53. Viranomaisten maahanmuuttajille antama palvelu ei ole aina asiallista	3,3	3,5
54. Jotkut viranomaiset vähättelevät maahanmuuttajia asiakkaina	3,4	3,5
55. Viranomaiset kohtelevat maahanmuuttajia aliarvoisesti tai syrjivästi	2,9	3,1

56. Palveluita tarjoavat henkilöt tuntevat ennakkoluuloja maahanmuuttajia kohtaan	3,1	3,2
57. Viranomaiset eivät hanki tulkkipalveluita maahanmuuttajille, vaikka he niitä tarvitsisivat saadakseen asiansa hoidetuksi	3,1	3,2
58. Tarjotut tulkkipalvelut ovat laadultaan hyviä	3,2	3,2
59. Maahanmuuttajien tulisi entistä enemmän käyttää muiden maahanmuuttajien tukea hyväkseen saadakseen tarvitsemiaan palveluita	3,5	3,5
60. Maahanmuuttajat eivät tiedä, millaisia palveluita Suomessa on	3,8	3,8
61. Viranomaiset kertovat asioista kielellä, jota maahanmuuttajat eivät ymmärrä	3,4	3,5
62. Viranomaisten kielitaito on hyvä	3,0	2,6 ^{xx}
63. Viranomaisten palveluasenteessa on parantamisen varaa	3,9	4,0
64. Viranomaisten maahanmuuttajille antamat palvelut ovat yleisesti ottaen laadultaan huonoja	2,9	3,1
65. Viranomaiset ymmärtävät maahanmuuttajien elämäntilanteen hyvin ja osaavat ottaa sen huomioon palveluita tarjotessaan	2,8	2,7
66. Maahanmuuttajien itsensä tulee olla aktiivisia, saadakseen tarvitsemiaan palveluita	4,1	4,1
67. Suomalaiset saavat parempaa palvelua viranomaisilta kuin maahanmuuttajat	3,5	3,7
68. Puutteellinen suomen kielen taito on suurin este maahanmuuttajien työn saannille	4,2	4,4
69. Maahanmuuttajien on vaikeaa olla yhteydessä viranomaisten kanssa	3,5 ^x	3,8
70. Maahanmuuttajat eivät osaa täyttää viranomaisten vaatimia lomakkeita	3,6	3,9 ^x
71. Maahanmuuttajat eivät osaa käyttää kunnan peruspalveluita hyväkseen	3,5	3,7
72. Kuntien peruspalveluiden laatu maahanmuuttajille on hyvä	3,2	3,1

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 41 Maahanmuuttajille tarjottuihin tulkkipalveluihin suhtautuminen. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Työssä	Ei työssä
73. Tulkkipalveluita on riittävästi saatavilla eri kielillä	2,8	2,7
74. Tulkit osaavat hyvin ammattinsa	3,2	3,2
75. Tulkit eivät hallitse riittävästi niitä asioita, joissa maahanmuuttajat käyttävät heidän palveluitaan	3,1	3,1
76. Tulkkien käyttö aiheuttaa väärinymmärryksiä	2,9	3,0
77. Viranomaisten tulisi ostaa omakielisiä palveluita maahanmuuttajayhdistyksiltä	3,5	3,7
78. Maahanmuuttajat käyttävät tulkkeina usein tuttavien tai sukulaisien	4,0	4,1
79. Päteviä tulkkeja on saatavilla liian vähän	3,5	3,6
80. Harvinaisten kielten tulkkeja on saatavilla liian vähän	3,6	3,5
81. Tulkkien koulutus tulisi maksaa valtion toimesta	3,6	3,7
82. Kaikilla tulkeilla ei ole riittävästi suomen kielen taitoa	3,2	3,3
83. Maahanmuuttajia palvellessaan, tulkit toimivat puolueettomasti	3,3	3,3
84. Tulkkipalveluita käyttävän maahanmuuttajan oikeusturva ei missään tapauksessa vaarannu	3,1	3,1
85. Myös suomen kansalaisuuden omaavilla maahanmuuttajilla tulisi olla oikeus tulkkipalveluiden käyttöön	3,3	3,6 ^x
86. Tulkkien ammattitaito vaihtelee, sillä kuka tahansa voi väittää olevansa tulkki	3,3	3,3
87. Maahanmuuttajia palvelevat tulkit ovat hyvin koulutettuja	3,0	3,0
88. Maahanmuuttajat eivät saa käyttöönsä tulkkipalveluita, koska kunnat pyrkivät säästämään kuluista	3,4	3,4
89. Maahanmuuttajat saavat käyttöönsä tulkkipalveluita usein vasta 2 – 3 viikon kuluttua siitä, kun viranomainen on sen tilannut	3,2	3,4
90. Tulkkipalveluiden laatu vaihtelee. Jotkut tulkit ovat hyviä, toiset eivät	3,5	3,5
91. Viranomaiset eivät tiedä, milloin maahanmuuttajille tulisi tarjota tulkkipalveluita	3,3	3,6 ^x

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 42 Arviot maahanmuuttajille tarjottaviin omakielisiin palveluihin liittyvistä pulmista. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Työssä	Ei työssä
92. Omakielisten palveluiden saatavuus	3,2	3,2
93. Kuntien peruspalveluiden saatavuus maahanmuuttajan omalla kielellä	3,2	3,0 ^x
94. Tulkkien saatavuus	3,1	3,1
95. Tulkkien ammattitaito	3,0	3,0
96. Viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden kielitaito	3,2	3,0
97. Viranomaispalveluita tarjoavien henkilöiden palveluasenne	3,1	3,1
98. Maahanmuuttajajärjestöjen antamat palvelut	2,9	2,8

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 43 Arvio siitä, kuinka hyvin maahanmuuttajille suunnatuista palveluista tiedotetaan eri henkilöille. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Työssä	Ei työssä
99. Henkilöille, jotka haluavat muuttaa Suomeen	2,5	2,5
100. Henkilöille, jotka ovat juuri muuttaneet Suomeen	2,7	2,5
101. Henkilöille, jotka asuvat Suomessa, mutta jotka eivät ole aktiivisesti työelämässä (kuten kotiäidit tai työttömät)	2,6	2,3
102. Henkilöille, jotka ovat työelämässä	2,9	2,9

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 44 Kuinka hyvinä pitää seuraavia tiedonlähteitä ja tietoa tuottavia tahoja maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden tiedottamisessa? Vastausten keskiarvo.

Kysymys	Työssä	Ei työssä
103. Esitteet	3,1	3,1
104. Internet	3,7	3,6
105. Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus	3,5	3,5
106. Puhelinpalvelu	2,7	2,5
107. Maahanmuuttajajärjestöt	3,3	3,1
108. Kunnat	2,8	2,6
109. Valtion virastot ja laitokset	2,9	2,6
110. Maahanmuuttajien omat tuttavat ja omaiset	4,0	4,2

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero

Liitetaulukko 45 Mielenpitoet omakielisten palveluiden kehittämisestä. Vastausten keskiarvot.

Kysymys	Työssä	Ei työssä
111. Maahanmuuttajajärjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä tulisi kehittää	4,0	4,2
112. Tulkkipalveluita tulisi lisätä	3,8	4,0
113. Puhelintulkausta tulisi käyttää entistä enemmän	3,4 ^x	3,7
114. Maahanmuuttajille tarjottuja palvelu- ja neuvontapisteitä tulisi olla nykyistä enemmän	4,0	4,1
115. Internetin käyttöä tulisi tehostaa omakielisissä palveluissa	4,1	4,2
116. Tulkkien ammattitaitoa tulisi entisestään parantaa	3,7	3,6
117. Kuntien peruspalveluiden saatavuutta maahanmuuttajien omalla kielellä tulisi lisätä	4,0	4,1
118. Viranomaisten palveluita tulisi selkeyttää niin, että maahanmuuttajat ymmärtäisivät maamme järjestelmän entistä paremmin	4,3	4,4
119. Viranomaisten ja kuntien palveluiden laatua tulisi parantaa	4,0	4,1
120. Palvelua suorittavien henkilöiden palveluasennetta tulisi parantaa	3,9	4,0
121. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluita tulisi toteuttaa jokseenkin samalla tavalla kuin nykyisinkin	2,7	2,6
122. Maahanmuuttajille tarjottuja palveluita on jatkossa pakko kustannussyistä supistaa	2,2	2,1

^x = tilastollisesti melkein merkitsevä ero

^{xx} = tilastollisesti merkitsevä ero

^{xxx} = tilastollisesti erittäin merkitsevä ero