

# Löydä Helsinki

Tietoa kaupungin palveluista heikosti lukeville kotoutujille

Venla Ranki

Helsinki



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

# Löydä Helsinki

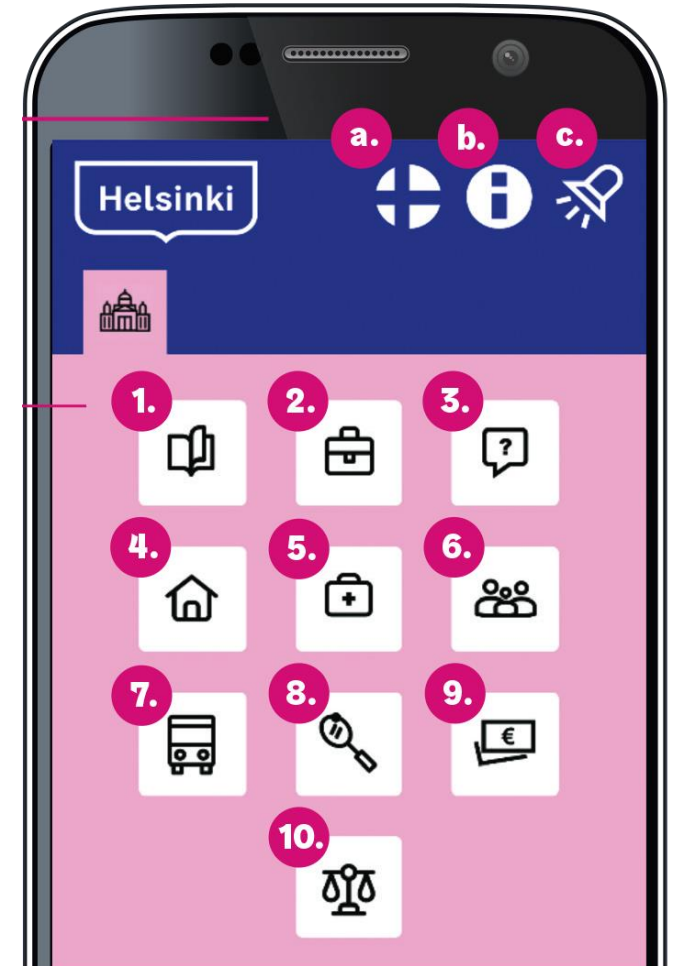


- Mobiilikäyttöinen sovellus, joka kertoo heikosti lukeville kaupunkilaisille julkisista palveluista **suomeksi, somaliksi ja arabiaksi**
- Sisältää **vain kuvia ja puhetta** – ei tekstiä!
- Sisältö perustuu suurelta osin InfoFinlandiin
- Mahdollistaa itsenäisen tiedonhaun: helpottaa arkea, lisää palvelutuntemusta, rohkaisee koulutus- ja uratavoitteiden asettamiseen sekä aktiiviseen kansalaisuuteen

# Kokeillaan!



- Valitse kieli: Löydä Helsinki puhuu suomea, somalia ja arabiaa
- Kuuntele aiheet painamalla kuvakkeita pitkään
- Voit vaihtaa kielen, milloin haluat
- Etene alavalikkoihin painamalla kuvakkeita nopeasti



# Kilpailu!

Sinun tehtäväsi on löytää **YKSI** seuraavista aiheista. **Kun olet löytänyt aiheen, nosta käsi.** Kunkin aiheen ensimmäinen löytäjä palkitaan!

1. Hampaiden tarkastus
2. Kaupungin vuokra-asunnot
3. Matkakortti

**Aikaa 3 minuuttia! Tai niin kauan kunnes voittajat on löydetty.**



# Miksi Löydä Helsinki?

- Hankkeen kohderyhmässä paljon käytännössä lukutaidottomia kotivanhempia
- Tuntemus kaupungin palveluista ja viranomaisista tällöin toisen käden tiedon varassa
- Kaupunki ja muut tahot tarjoavat paljon kotoutumista tukevaa tietoa, joka ei tavoita tätä ryhmää → hyödynnetään kustannustehokkaasti valmista tietoa ja tehdään siitä saavutettavampaa
- Vapauttaa henkilökohtaisen ohjauksen resursseja
- Monikielisen viestinnän merkitys kasvatuksen ja koulutuksen toimialan maahanmuuton kehittämissuunnitelmassa



# Tuotantoprosessi

Syksy 2017

Kevät-kesä 2018

Syksy 2018

Kevät-kesä 2019



# Palvelumuotoilu

- Tarvekartoitus ja palvelumuotoilu syksystä 2017 alkaen
- Yhdessä asiantuntijoiden, järjestöjen ja kohderyhmän kanssa
- Asiakasraadit: Al-Birr Lähimmäisapu, FINN-MAMU Monikulttuurinen yhdistys sekä Monik ry

# Sisällöntuotanto

- Sisällöntuotanto jatkunut käytännössä läpi koko prosessin
- Ääninä pientuottajat hankkeen omien kontaktien kautta

# Markkinointi

- Tiedottamalla ja kouluttamalla kohderyhmää kohtaavia **järjestöjä ja viranomaisia**
- **Jalkautuminen kohderyhmän pariin** välttämätöntä: henkilökohtainen opastus
- ”Lukutaidoton” leimaa → kenelle puhutaan ja miten?
- Maahanmuuttajajärjestöt
- S2-opetus, KOTIVA-kurssit
- Aikuisten perusopetus: Helsingin aikuislukio, Suomen Diakoniaopisto, Live Ammattiopisto
- Omat vertaisryhmät
- Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut:
  - Maahanmuuttoyksikkö, aikuisten sosiaalineuvonta, perhetyö...
- Ohjaamo, Kela, TE-toimisto
- Vastaanottokeskukset



# Tuloksia ja vastaanotto

- Aktiivisimpaan markkinointiaikaan käyttäjiä päivässä n. 30-100+
- Yhteensä kävijöitä oli lokakuu 2018-toukokuu 2019 reilu **2000**
- **Kohderyhmä hakee palvelusta tietoa päivittäin**
- Viranomaisille apuna myös käytännön asiakastyössä

”Miksi ei toimi kielellä X?”

”Vaikka palveluun pitäisi ottaa yhteyttä suomeksi ja siihen tarvitsee ulkopuolista apua, on helpotus saada tietoa ennakkoon myös itse”

”Aion tutkia täältä kaiken!”

”Tuntuu, että vain kovat ja äänekkäät saavat asioitaan läpi”

# Arviointi: Utelias Technologies

Sisällön  
ajankohtaisuuden  
seuranta ja  
päivittäminen

Markkinointi toimii,  
mutta resursseja  
tarvitaan myös  
jatkossa

Ainutlaatuinen

”Ilman lukutaitoa on vaikea hankkia kielitaitoa. Kielitaidoton aikuinen jää helposti ilman työtä ja koulutusta. Uudessa yhteiskunnassa kielitaidottomana henkilö joutuu usein palvelujen kohteeksi. **Itsenäisten valintojen tekeminen on mahdotonta, jos ei tunne eikä ymmärrä mahdollisuuksia.**

Henkilökohtainen palveluohjaus on tärkeää, mutta hitaampaa ja kalliimpaa. Se vaatii kielitaitoista, sosiaalialalle koulutettua henkilökuntaa ja runsaasti etsivää työtä.” Johanna Hemminki/Utelias Technologies

# Jatkonäkymät ja kehittämissideat

- Oikean kohderyhmän löytäminen
  - Kielitarjonta rajaa – käyttäjämäärät pieniä
- **Ei vielä uutta kotipaikkaa kaupungin organisaatiossa!**
  - Onko lukutaito itsestäänselvyys tulevaisuuden Suomessa? → Viestinnän saavutettavuuden ja monikielisyyden tärkeys
- **Jatkokehityksen paikkoja**
  - **Sisällön ajankohtaisuuden seurannan automatisoiminen**
  - **Selkosuomen lisääminen kielivalikoimaan**
  - **Suomen kielen ja lukutaidon oppijan apuväline?**

# Kiitos!

