

Opinnäytetyö (AMK)

Medianomi, journalismi

2024

Mimosa Wallenberg

Turun kaupungin maahanmuuttajapalvelujen palvelukuvaukset selkokielellä

– case International House Turku



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Medianomi, journalismi

Toukokuu 2024 | 50 sivua

Mimosa Wallenberg

Turun kaupungin maahanmuuttajapalvelujen palvelukuvaukset selkokielellä

- case International House Turku

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Turun kaupungin maahanmuuttajapalvelujen yksikkö, International House Turku, voisi verkkosivuillaan tekstisisältöjen osalta palvella asiakaskuntaansa paremmin. Yksikön kokemuksen mukaan olemassa olevat yleiskieliset kuvaukset ovat liian haastavia, eivätkä siten palvele maahanmuuttaja-asiakkaita eikä yksikön asiakasohjaajia.

Aihetta lähestyttiin tutustumalla lähdekirjallisuuteen sekä kartoittamalla asiakasohjaajien kokemuksia ja asiakaskunnan toiveita. Lisäksi selvitettiin, mitä palveluja maahanmuuttajille on lakisääteisesti tarjottava ja näin perusteltiin kuvausten tarpeellisuus.

Tutkimustulokset ja asiantuntija-arviot puolsivat asiakasohjaajien kokemuksia siitä, että muunkielinen lukijakunta hyötyisi yleiskieltä selkeämmästä viestinnästä. Uudet kuvaukset luotiin perusselkokielen periaatteiden mukaan niin, että yksikön työntekijöiden on mahdollista ylläpitää palvelukuvauksia vaivattomasti tulevaisuudessa.

Asiasanat:

Viestintä, selkokieli, maahanmuutto, palvelumuotoilu

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Degree programme of Media Arts, Journalism

May 2024 | 50 pages

Mimosa Wallenberg

Plain language service descriptions for Turku city immigration services

- case International House Turku

The aim of this thesis was to find out how the Turku city Immigration Service Unit, International House Turku, could better serve its clients in terms of text content on its website. According to the unit's experience, the existing general language descriptions are too challenging, and thus do not serve immigrant clients or the unit's client advisors.

The topic was approached by getting to know the source literature and determine the experiences of client advisors and the wishes of the client base. In addition, it was clarified what services must be offered to immigrants by law, and thus the necessity of the descriptions was justified.

The research results and expert assessments supported the experiences of the customer advisors that the clients whose mother tongue is not Finnish would benefit from clearer communication in plain language. New descriptions were created according to the principles of basic plain language so that it is possible for the unit's employees to maintain service descriptions effortlessly in the future.

Keywords:

Communications, Simplified language, Immigration, Service Design

Sisältö

Sanasto	6
1 Johdanto	7
2 Maahanmuuttajapalvelut	9
2.1 Laki kotoutumisen edistämisestä	10
2.2 Turun kaupungin kotoutumisen edistämisen ohjelma 2022–2025	11
2.3 International House Turku	12
3 Selkokieli	13
3.1 Selkokeskus ja selkotunnus	14
3.2 Selkokielen lukijakunta	14
3.3 Selkokielen vaikeustasot	15
3.4 Selkokielen mittari	16
3.5 Selkokieli verkkosivuilla	17
4 Maahanmuuttajien selkokielen tarve	19
4.1 Tutkimustietoa	19
4.2 Erot selkokielen tarpeessa	20
4.3 Selkokielen tarve IHT:lla	22
5 Yleiskielisten palvelukuvausten haasteet	23
5.1 Sanasto	23
5.2 Virke- ja lauserakenteet	24
5.3 Sisältö	25
5.4 Kuvausten rakenne ja ulkoasu	26
6 Selkokielisten palvelukuvausten toteutus	27
6.1 Asiakasohjaajien toiveet	27
6.2 Asiakkaiden toiveet	28
6.3 Selkokuvausten toteutus	29
6.4 Kuvausten toteutusten jälkeen	31

7 Lopuksi 32

Lähteet 34

Liitteet

Liite 1. Palvelukuvaukset selkokielellä

Sanasto

Kaksisuuntainen kotoutuminen	Maahanmuuttaja sitoutuu kotoutumista edistäviin palveluihin ja koulutuksiin, ja samalla suomalainen yhteiskunta sopeutuu esimerkiksi monikulttuurisempaan työelämään. (Peda.net, ei pvm.)
Kiintiöpakolainen	Yhdistyneiden kansankuntien pakolaisjärjestö UNHCR:n pakolaiseksi määrittämä henkilö, joka ei voi jäädä asumaan maahan, johon on alun perin paennut. UNCHR uudelleensijoittaa pakolaiset maihin, jotka ovat sitoutuneet ottamaan vastaan kiintiöpakolaisia. (Kiintiöpakolaiset, ei pvm.)
Maahanmuuttaja	Henkilö, joka on muuttanut Suomeen ja oleskelee maassa muusta syystä, kuin matkailun tai muun siihen verrattavissa olevan lyhyen oleskelun vuoksi (Laki kotoutumisen edistämisestä 14.4.2023/681, 1:5.4).
Muunkielinen	Henkilö, jonka äidinkieli on jokin muu kieli kuin suomi tai ruotsi.
Selkomukautus	Alkuperäisestä tekstistä (yleiskielisestä tai sitä vaikeammasta kielestä) tehty versio selkosuomeksi. Esimerkiksi sanastoa ja rakennetta on muokattu helpommaksi ymmärtää. (Tekstien mukauttaminen selkokielelle 2023; Selkokirjallisuus 2023)
Tilapäinen suojelu	Oleskelulupatyyppejä, jotka on voimassa vuoden. Voidaan myöntää vain Ukrainasta sotaa pakenevalle henkilölle. Henkilöllä on oikeus työntekoon ja vastaanottopalveluihin. (Tilapäinen suojelu, ei pvm.)
Turvapaikanhakija	Henkilö, jolla on perusteet pelätä joutuvansa vainotuksi kotimaassaan tai muussa pysyvässä asuinmaassa esimerkiksi uskontonsa vuoksi, ja joutuu siksi hakemaan suojelua Suomesta. (Millä perusteella turvapaikan voi saada?, ei pvm.)

1 Johdanto

Opinnäytetyössäni laadin selkokieliset palvelukuvaukset Turun kaupungin maahanmuuttajapalvelujen yksikölle, International House Turulle. International House Turku, lyhennetty tässä opinnäytetyössä muotoon IHT, tarjoaa matalan kynnyksen palveluita eri elämäntilanteissa oleville Turussa ja Turun lähiseudulla asuville maahanmuuttajille (International House Turku a, ei pvm.).

IHT:n tarjoamat palvelut ja niiden kuvaukset löytyvät tällä hetkellä IHT:n verkkosivustolta yleiskielellä. Miksi kuvaukset oli sitten tarpeen selkomukauttaa? Yksikön henkilökunta koki, että nykyisen verkkosivuston yleiskieliset kuvaukset ovat liian haastavia, eivätkä siksi palvele kaikkia muunkielisiä asiakkaita. Tavoitteeksi muodostui selkeämpien ja kattavampien kuvausten luonti, jotta asiakkaiden ei tarvitsisi olla yhteydessä IHT:n asiakasohjaajiin palveluiden perustietoja koskevissa kysymyksissä. Tämä säästäisi sekä asiakkaiden että yksikön asiakasohjaajien aikaa. (Bettahar ym., VINCE-työpaja 15.12.2023.)

Koin toimivien palvelukuvausten luomisen tärkeäksi myös lisääntyneen maahanmuuton vuoksi. Pelkästään Turun seudulla asui yhteensä yli 32 000 muunkielistä asukasta vuoden 2022 lopussa (Turun kaupunki 2022, 10) ja nettomaahanmuuton on ennustettu kasvavan Suomessa vuoteen 2034 asti (Väestöennuste 2021). On mahdotonta sanoa, miten ennuste toteutuisi juuri Turun seudulla, mutta tämän tiedon valossa on syytä olettaa, että muunkielisten määrä tulee kasvamaan myös IHT:n toimialueella. Tällöin asiakaskunnan suomen kielen taidot ovat entistä vaihtelevammat ja kielen opiskelijat hyötyisivät mahdollisimman selkeistä palvelukuvauksista.

Idea tähän opinnäytetyöhön sai alkunsa syksyllä 2023 ollessani harjoittelussa Turun kaupungin konsernihallinnossa, viestintä- ja markkinointipalveluissa. Teimme jonkin verran yhteistyötä IHT:n yksikön kanssa ja asiakasviestinnän puutteet kävivät ilmi tätä kautta. Tämä opinnäytetyö ja sen toiminnallinen osa syntyivät siis tarpeesta ratkaista viestinnän, erityisesti verkkoviestinnän, haasteita.

Opinnäytetyön pääkysymykseksi muodostui, miten asiakkaiden asiointia ja asiakasohjaajien työskentelyä olisi mahdollista helpottaa parhaiten. Aiemman osaamiseni perusteella oletukseni oli, että selkokieliset sisällöt olisivat hyödyllisin ja helpoin tapa ratkaista kielelliset haasteet, ja lopulta palvelukuvaukset luotiin perusselkokielen periaatteiden mukaan.

Opinnäytetyön kirjallisen osan sekä toiminallisen työn pohjana käytän VINCE-työpajassa käytyjä keskusteluja asiakasohjaajien ja muun yksikön henkilökunnan kanssa, kirjallisuuslähteitä, verkkolähteitä sekä IHT:n asiakaskunnalleen tuottaman kyselyn tuloksia.

2 Maahanmuuttajapalvelut

Vuoden 2022 lopussa Turun väestöstä 13,8 % oli muunkielisiä – määrällisesti tämä tarkoittaa hieman yli 27 000 asukasta. Heidän lisäksi Ukrainasta sotaa paenneita oleskeli Turussa 1250 henkilöä. Jos huomioidaan vielä ulkomaalaiset vaihto-opiskelijat sekä yritysten hankkima kausittainen vierastyövoima, Turun seudulla asui vuoden 2022 lopussa kaikkiaan yli 32 000 muunkielistä asukasta. (Turun kaupunki 2022, 10.) IHT:n palvelut on tarkoitettu näille kaikille henkilöille maahantulon syystä tai kestosta riippumatta.

Maahanmuuttajien määrä on lähes kolminkertaistunut koko Suomessa vuodesta 2000 lähtien. Tuolloin maahanmuuttajien määrä oli noin 16 900 henkilöä, kun taas vuonna 2022 määrä oli lähes 50 000 henkilöä. (Tilastokeskus 2023.) Myös nettomaahanmuutto on lisääntynyt ja väestöennusteen (2021) mukaan nettomaahanmuutto kasvattaa Suomen väkilukua vuoteen 2034 asti.

Yksi syy kasvavaan nettomaahanmuuttoon on lisääntyneet humanitääriset kriisit, kuten Venäjän hyökkäys Ukrainaan. Sotaa paenneilla on ollut mahdollisuus hakea tilapäistä suojelua Suomesta, ja suojelua on hakenut hieman yli 53 000 henkilöä 10.4.2023 mennessä. (Turun kaupunki 2022, 8.) Vuoden 2023 huhtikuun loppuun mennessä Turun Pansion vastaanottokeskuksessa majoittui 3916 turvapaikanhakijaa, joista 3523 oli ukrainalaisia (Turun kaupunki 2022, 8–9).

Maahanmuuton eri toimijat vastaavat kaikkien maahanmuuttajien oikeuksien toteutumisesta ja velvollisuuksien noudattamisesta. Toimijoita ovat muun muassa maahanmuuttovirasto, ulkoministeriö ja opetushallitus. Kuntien tehtävä tässä vastuunjaossa on tarjota kunnan peruspalvelut maahanmuuttajille, jotka asuvat kunnassa vakituisesti. (Sisäministeriö, ei pvm.) Maahanmuuttajien oikeuksien turvaamiseksi on säädetty laki kotoutumisen edistämisestä (14.4.2023/681). IHT:n kautta maahanmuuttajan on mahdollista hakeutua sekä lakisääteisiin palveluihin että muihin muuten hyväksi ja tarpeellisiksi todettuihin palveluihin.

2.1 Laki kotoutumisen edistämisestä

Lain päätavoitteena on, että maahanmuuttajat kotoutuisivat Suomeen mahdollisimman hyvin. Siksi kotoutumislaisissa on määritelty erikseen kunnan rooli ja vastuut maahanmuuttajapalveluiden järjestämisessä ja kotoutumisen edistämisessä. Pähkinänkuoressa kunta on vastuussa maahanmuuttajien yleisestä ohjauksesta riippumatta siitä, mikä on maahantulon syy tai kesto. Ohjauksen voi järjestää kunnan tai jonkin muun palveluntuottajan kautta – Turun tapauksessa muun muassa IHT:n kautta. Tärkeintä on, että kunnan alueella on tarpeeksi toimipisteitä ja palveluita suhteutettuna maahanmuuttajien määrään. (Laki kotoutumisen edistämisestä 14.4.2023/681, 2:10.)

Kunnan tehtävänä on järjestää jokaiselle maahanmuuttajalle kotoutumishjelma, joka sisältää erilaisia laissa määrättyjä koulutuksia ja palveluita. Palveluilla pyritään edistämään esimerkiksi maahanmuuttajan kieli-, luku- ja kirjoitustaitoa sekä työelämävalmiuksia. (Laki kotoutumisen edistämisestä 14.4.2023/681, 2:13.4.) Vähimmäisvaatimuksena kuntien on asetettava tavoitteet maahanmuuttajien koulutuksen, työllisyyden, asumisen, hyvinvoinnin ja terveyden, osallisuuden, hyvien väestösuhteiden, yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon sekä oman kielen ja kulttuurin ylläpitämisen edistämisestä (Laki kotoutumisen edistämisestä 14.4.2023/681, 5:45).

Laki tullaan uudistamaan vuoden 2025 alkuun mennessä eduskunnan antamien edellytysten myötä. Uudistuksessa huomioidaan paremmin muun muassa kotoutumisen nopeus, kieliopintojen laatu sekä maahanmuuttajanaisten työllistyminen. (Kotoutumislain kokonaisuudistus, ei pvm.) IHT:n uudet palvelukuvaukset eivät tule olemaan ristiriidassa muutosten kanssa, vaan päinvastoin kotoutumista ja esimerkiksi kielellistä osaamista pyritään nopeuttamaan selkeillä palvelukuvauksilla.

2.2 Turun kaupungin kotoutumisen edistämisen ohjelma 2022–2025

Turun kaupunginvaltuusto on hyväksynyt nykyisen kotoutumisen edistämisen ohjelman joulukuussa 2022. Ohjelman tavoitteena on vahvistaa maahanmuuttajien hyvinvointia sekä kaupungin henkilökunnan monikulttuurisuusosaamista, luoda asiakaslähtöiset palvelupolut, edistää kaksisuuntaista kotoutumista sekä kasvattaa Turun kaupungin elinvoimaa. Tavoitteet määritettiin kotoutumislain velvoitteiden, kaupunginvaltuuston linjausten sekä hyvinvointitutkimuksen mukaan. (Turun kaupunki 2022, 4.)

Hyvinvointitutkimus perustuu vuonna 2022 teetettyyn kyselyyn, jossa haastateltiin muunkielisiä henkilöitä, jotka asuivat pysyvästi Turun seudulla. Kysely teetettiin uutta kotoutumishjelmaa varten, sillä haluttiin, että ohjelma perustuu tutkittuun tietoon ja että ohjelma palvelisi mahdollisimman hyvin kotoutujien tarpeita. (Turun kaupunki 2022, 5.) Kyselyssä kartoitettiin muun muassa maahanmuuttajien koettua terveydentilaa ja turvallisuuden tunnetta, aineellista ja sosiaalista hyvinvointia sekä kielitaitoa (Turun kaupunki 2022, 21–30).

Turun kaupunki pyrkii edistämään muunkielisten hyvinvointia monilla eri tavoin. Ohjelmassa (Turun kaupunki 2022, 5) on esimerkiksi mainittu, että kaupunki kannustaa maahanmuuttajia aktiivisuuteen ja osallisuuteen. Kaupunki pyrkii myös kaventamaan hyvinvoinnillisia eroja ennaltaehkäisevällä työllä sekä kohdentamaan palveluja tarkemmin niitä tarvitseville ryhmille. Samalla tuetaan syrjäytymisvaarassa olevia väestöryhmiä ja seurataan heidän asuinalueidensa kehitystä. Tavoitteena on, että tulevien selkokuvausten myötä muunkielisten osallisuus ja aktiivisuus ei olisi ainakaan sidottu suomen kielen osaamiseen tai osaamattomuuteen, vaan maahanmuuttajille suunnatut lakisääteiset palvelut ja muut ohjaukset olisivat helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä.

2.3 International House Turku

International House Turku, tässä opinnäytetyössä lyhennetty muotoon IHT, on Turun kaupungin alainen, monialainen palvelukokonaisuus, jonka toimintaa koordinoi maahanmuuttajapalveluiden yksikkö. IHT tuottaa palveluja yli organisaatorajojen, jotta asiakkaiden tarpeet on mahdollista täyttää kokonaisvaltaisesti, ja jotta palvelujen tarjoaminen olisi sujuvaa ja asiakaslähtöistä. IHT:n projekteilla ja hankkeilla on yhteinen ohjausryhmä, jonka toimintaan osallistuu julkisen sektorin ja kolmannen sektorin toimijoita sekä yrityksiä. (Turun kaupunki 2022, 31–32.) Tiivis yhteistyö on avain onnistuneiden palvelujen tuottamiseen ja siten maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseen. (International House Turku a, ei pvm.).

IHT tarjoaa asiakkailleen moninaisia, matalan kynnyksen palveluita Turun Kauppatorin laidalla Monitori-palvelupisteessä (International House Turku a, ei pvm.). IHT muun muassa tarjoaa ohjausta ja neuvontaa 18 kielellä, huolehtii maahanmuuttajien asettautumissuunnitelmien toimeenpanosta, vastaa kiintiöpakolaisten sijoittamisesta ja ohjauksesta Turun seudulla sekä järjestää kotivanhemmille kotoutumiskoulutusta (Turun kaupunki 2022, 31–32).

Yksikkö kehittää omalta osaltaan verkostoyhteistyötä sekä maahanmuuttajiin liittyvää viestintää. IHT:n verkkosivuja ollaan kehittämässä vuorovaikutteisemmaksi, ja Turun kaupungin kotoutumisen edistämisen ohjelman (2022, 31–32) mukaan tämä tukisi maahanmuuttajien asettautumista ja kotoutumista Turkuun sekä edistäisi tiedon jakamista muunkieliselle väestölle. Selkokieliset palvelukuvaukset liittyvät olennaisesti paremman verkkosivuston suunnitteluun ja paremman asiakaskokemuksen toteutumiseen.

3 Selkokieli

Suuri osa yleisesti saatavilla olevista tekstimateriaaleista, kuten uutiset ja verkkosivustot, on kirjoitettu yleiskielellä. Yleiskieltä voidaan kutsua myös kirjakieleksi eli sellaiseksi kieleksi, jota kirjoitetaan tiettyjen sääntöjen mukaan ja jota ihmiset ymmärtävät murretaustastaan riippumatta (Kotimaisten kielten keskus, ei pvm.). Joillekin ihmisille yleiskielen ymmärtäminen on liian hankalaa ja tällaiset lukijat hyötyvät selkokielestä.

Selkokieli on yleiskieltä ja selkeää yleiskieltä helpompi kielimuoto.

Selkokielisessä sisällössä lukija ja hänen kielelliset tarpeensa on otettu paremmin huomioon kuin yleiskielessä sisällössä: teksti on kirjoitettu lukijan näkökulmasta, tekstin sisällössä on enemmän konkretiaa, käytetyt sanat ovat tuttuja ja lauserakenteet yksinkertaisia. Lisäksi tekstin sisältöä on voitu tiivistää ja ulkoasu on yleensä ilmavampi kuin yleiskielisessä tekstissä. (Selkokielen määritelmä 2021.) Selkokielestä on olemassa erilaisia variaatioita ja yleisin tapa on jakaa selkomateriaalit kolmeen vaikeustasoon. Vaikeustasoista on kerrottu lisää luvussa 3.3.

Selkokieli on syntynyt tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden tarpeesta. Kielellä tuotetaan saavutettavia materiaaleja, jotta jokainen ihminen saisi itseään koskevaa tietoa selkeässä, ymmärrettävässä muodossa. Lisäksi selkokielellä on tärkeä rooli yhteiskunnallisen osallistumisen lisäämisessä sekä ajatusten ilmaisussa. Oikeus ymmärrettävään tietoon on yksi itsenäisen elämän perusedellytyksistä. (Juusola 2018, 4.) Tällä hetkellä IHT:n yleiskielisillä kuvauksilla ei voida taata tämän edellytyksen toteutumista varsinkin, kun asiakaskunta koostuu ihmisistä, jotka tutkimustiedon mukaan hyötyisivät selkokielestä. Tutkimuksista on kerrottu lisää luvussa 4.1.

Tässä opinnäytetyössä tarkastelen selkokieltä kirjoitetun kielen näkökulmasta, koska tuotettavat selkokieliset palvelukuvaukset tulevat vain tekstimuotoisina.

3.1 Selkokeskus ja selkotunnus

Suomessa toimiva Selkokeskus perustettiin vuonna 2000 (Leskelä 2019, 264). Keskuksen tavoitteena on selkokielen kehittäminen sekä kielen käytön edistäminen. Tavoitetta lähestytään muun muassa antamalla tietoa selkokielestä, kouluttamalla oppilaitosten henkilökuntaa ja uusia selkokielen asiantuntijoita sekä tarjoamalla selkokielen tekstipalveluita. Selkokeskus julkaisee selkokielistä Selkosanomat-lehteä sekä ruotsinkielistä Lätta bladet -selkolehteä. (Tietoa meistä 2022.)

Selkokeskus on myös osa selkokielen neuvottelukuntaa (Leskelä 2019, 265), johon kuuluu valtion ja kuntien viranomaisia, yliopistoja, järjestöjä ja medioita, kuten Kela, Tulli ja Yle. Neuvottelukunta ohjaa koko Suomen selkotoimintaa. Se seuraa, millaisia toimia selkokielen hyväksi tehdään ja pyrkii parantamaan selkokielen asemaa Suomessa. (Selkokielen neuvottelukunta 2023.)

Selkokeskus myöntää ilmaiseksi selkotunnuksia erilaisille julkaisuille. Tunnus kertoo siitä, että julkaisu on tuotettu selkokielellä ja se on selkokielen asiantuntijan hyväksymä. Tunnus myös auttaa selkokieltä tarvitsevia henkilöitä löytämään heille sopivia aineistoja. (Hae selkotunnusta 2024.)

3.2 Selkokielen lukijakunta

Selkokielen tarvetta on pyritty arvioimaan tarvearvion perusteella, joista viimeisin julkaistiin vuonna 2019. Selkokielen tarpeesta ei toistaiseksi ole tutkimustietoa, joten arvioon on koottu tietoa sellaisista ryhmistä, joiden oletetaan hyötyvän selkokielestä. (Juusola 2018, 5–8.)

Arvioissa selkokielen tarvitsijat on tavallisesti jaettu kolmeen ryhmään. Ensimmäinen ryhmä koostuu henkilöistä, joilla on kielellisiä haasteita esimerkiksi synnynnäisen kehitysvamman vuoksi. Toiseen ryhmään kuuluvat henkilöt, joiden kielitaito heikkenee eliniän aikana. Kolmanneksi selkokielestä hyötyvät kaikki, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi tai ruotsi. (Juusola 2018, 4.) Maahanmuuttajien selkokielen tarpeesta kerron lisää luvussa 4.

Arvion mukaan selkokielestä hyötyisi jopa 14 % Suomen väestöstä eli 750 000 henkilöä. Vuoden 2014 tarvearvioon verrattuna määrä on kasvanut noin sadalla tuhannella henkilöllä. Kasvuun on vaikuttanut muun muassa maahanmuuttajien määrän kasvu, nuorten lukutaidon heikentyminen sekä yli 65-vuotiaiden määrän lisääntyminen. On arvioitu, että esimerkiksi lisääntyvän maahanmuuton myötä selkokielen tarve vain kasvaisi tulevaisuudessa. (Juusola 2018, 3) Tätä arvioita silmällä pitäen on hyvä, että IHT:n kuvaukset selkokielistetään mahdollisimman ja että kasvavaan lukijakuntaan osataan varautua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Selkokeskuksen verkkosivuilla (Selkokielen tarve 2021) ehdotetaan, että selkokielen käyttö olisi perusteltua aina, kun teksti koskettaa lähtökohtaisesti selkokieltä tarvitsevia ihmisiä sekä silloin, kun tieto julkaistaan pelkästään digitaalisessa muodossa. Molemmat seikat pätevät IHT:n nykytilanteeseen sekä tulevaan verkkosivustoon.

3.3 Selkokielen vaikeustasot

Yleisin tapa on jaotella selkokieli helppoon selkokieleen, perusselkokieleen ja vaativaan selkokieleen, kuten Leskelä (2019) teoksessaan sekä Tieteen termipankki (2021a; 2021b; 2021c) verkkosivuillaan. Ei tosin ole olemassa sääntöä sille, kuinka helppoa kielen tulisi olla millekin lukijakunnalle, joten arviointi jää aina kirjoittajan vastuulle.

Leskelä (2019, 103) tuo esille, että esimerkiksi kehitysvammaisten ja maahanmuuttajien kielitarpeet voivat poiketa hyvinkin paljon toisistaan. Siksi lukijakunnan tunteminen on tärkeää. Kielen tulee olla tarpeeksi helppoa, muttei lukijoita aliarvioivaa. Toisaalta liian vaikean kielen lukeminen voi olla liian haastavaa ja siten epämotivoivaa, jolloin lukukokemuksesta tulee raskas.

Helppo selkokieli on kaikkein yksinkertaisin muoto ja se sopii ihmisille, joilla on suuria haasteita kielen ymmärtämisessä (Leskelä 2019, 103). Kielimuoto on suunnattu rajatulle lukijakunnalle, joka yleensä tarvitsee myös muuta tukea tekstin ymmärtämiseen, kuten toisen henkilön lukutukea (Tieteen termipankki

2021a). Tekstin helppous on tärkeämpää kuin tekstin sävy: sanasto on hyvin suppeaa, sanoja on yleensä tavutettu ja tekstiä on voitu kuvittaa jopa lausetasolla (Leskelä 2019, 163). Siksi koen, että tämän tasoinen selkokieli olisi turhan helppoa IHT:n laajalle asiakaskunnalle.

Perusselkokieli on yleisin selkokielen muoto ja tämän tason sisällöt on suunnattu suurimmalle osalle selkolukijoista (Leskelä 2019, 103). Valtaosa selkokielisestä mediasta ja selkokielisistä viranomaisteksteistä on tuotettu perusselkokielelle. Se on siis selkokielen yleistaso, jota mitataan selkokielen mittarissa eli selkomittarissa määrättyjen kriteerien pohjalta. (Tieteen termipankki 2021b.)

Perustason selkokielellä on Leskelän (2019, 114) mukaan viisi peruspilaria: informaation määrä tekstissä on sopiva lukijalle, teksti on selkeästi yleiskieltä helpompaa, sisältö etenee lukijan näkökulmasta mielekkäällä tavalla ja lukijaa puhutellen, sanasto on tavanomaista ja tuttua lukijalle, ja lisäksi tekstin vaikeimmat sanat on selitetty auki (Leskelä 2019, 114).

Vaativa selkokieli on vaikeustasoltaan lähellä selkeää yleiskieltä. Tämän tason kieli on esimerkiksi ilmaisultaan monimuotoisempaa ja rikkaampaa kuin kaksi muuta selkokielen muotoa. Näin vaativa selkokieli sopii lukijoille, joilla on lieviä haasteita lukemisessa ja tekstin ymmärtämisessä. (Leskelä 2019, 103.)

Vaativan selkokielen tarvitsijat saattavat osin käyttää myös yleiskielellä tuotettuja tekstejä (Tieteen termipankki 2021c). Leskelä (2019, 170) esittää, että vaativalla selkokielellä tuotetut aineistot voivat toimia sillan kaltaisena apuna yleiskielisten materiaalien ymmärtämiseen.

3.4 Selkokielen mittari

Selkomittari on Selkokeskuksen, Kotimaisten kielten keskuksen ja alan asiantuntijoiden yhteistyönä kehittämä mittari, jolla on mahdollista arvioida tekstin selkokielisyyttä. Ensimmäinen versio mittarista julkistettiin vuonna 2018 selkokielen asiantuntijoiden apuvälineeksi. Vain kirjoitetulle perusselkokielelle on määritetty mittarissa selkeät kriteerit. (Selkokielen mittari 2022.)

Mittariin on kerätty kymmeniä kriteerejä eri aihepiireistä, joiden avulla on mahdollista arvioida, onko jokin asiateksti perusselkokieltä vai ei (Selkokielen mittari 2022). Mittari sopii parhaiten erilaisten informoivien tekstien, kuten tiedotteiden, esitteiden ja käyttöohjeiden tarkasteluun (Selkokielen mittarin ohjeet ja kriteerit 2022). Tarkasteltavana oleva teksti pisteytetään mittarin kriteerien avulla, ja jos teksti täyttää tietyt kriteerit, on se selkokieltä (Selkokielen mittari 2022). Mittaria on kehitetty vuodesta 2014 ja mittarin ohjeet sekä kriteerit tarkentuvat sen mukaan, kun selkokielestä saadaan uutta tutkimustietoa (Leskelä 2019, 112). Käytin selkokielen mittaria apuna yleiskielisten palvelukuvausten analyysissä sekä kuvausten haasteiden hahmottamisessa.

3.5 Selkokieli verkkosivuilla

Verkkosivustoilla selkokieliseen materiaaliin pätee hieman eri säännöt kuin esimerkiksi painettuun selkoaineistoon. Selkokieltä on mahdollista tuoda esille verkkosivustolla kolmella eri tavalla. Ensimmäinen tapa on luoda täysin selkokielinen sivusto. Toinen ja tavallisempi vaihtoehto on tehdä yleiskieliselle verkkosivustolle selkokielinen versio, joka on usein sisällöltään hieman suppeampi. Kolmas ja samalla yleistävä tapa on sijoittaa selkokielistä sisältöä osaksi yleiskielistä sivustoa. Tällöin verkkosivusto on pääasiassa yleiskielinen, mutta esimerkiksi jotkin informatiivisemmat tekstit ovat saatavilla myös selkokielellä tai vain selkokielellä. (Saavutettavan kielen työkalupakki, ei pvm.)

Lähtökohtaisesti selkokiелiset verkkotekstit toteutetaan samoin periaattein kuin muutkin selkomateriaalit. Suurin ero koskee tekstin rivittämistä. Painetuissa aineistoissa ohjesääntö on, että teksti rivitetään korkeintaan 50–60 merkin pituisiksi riveiksi niin, että riville muodostuu yhden asiakokonaisuuden sisältävä lause. Tällainen pakotettu rivivaihto ei välttämättä toimi verkkosivujen mobiiliversiossa, minkä takia rivityssääntö ei päde verkkoteksteihin. Siksi tekstin helppo silmäiltävyys korostuu. (Selkokieli verkossa 2023.)

Leskelä ja Älli (2019) korostavat myös selkotekstien loogisuutta. Verkkosivuilla ei ole samalla tavalla loogista lukujärjestystä kuin useimmissa painetuissa

materiaaleissa, vaan lukija voi edetä eri sivuilla haluamassaan järjestyksessä. Siksi selkotekstien tulee olla johdonmukaisia riippumatta siitä, millä sivuilla lukija on käynyt ennen tekstin lukemista. Useimmiten selkotekstien sisältöjä pitää toistaa jonkin verran muualla sivustolla. Samoin IHT:n selkokuvauksia suunnitellessa oli tärkeää huolehtia siitä, ettei kuvauksissa mainita sellaisia seikkoja, joista lukijalla tulisi olla jonkinlaista ennakkotietoa. Kaiken tarpeellisen tiedon tuli siis löytyä jokaisesta kuvauksesta erikseen.

4 Maahanmuuttajien selkokielen tarve

Kirjallisen aineiston tai julkaisun vaikeustasoa ei voi määrittellä pelkästään lukijakunnan mukaan. Tekstejä voi toki räätälöidä lukijakunnan tarpeiden mukaan jossakin määrin, mutta esimerkiksi kielenoppijoiden joukko on niin laaja, ettei aineiston vaikeustason määrittämiseen ole yhtä oikeaa tai väärää tapaa. Myös Leskelä (2019, 161) muistuttaa, ettei esimerkiksi sairaus, vammaisuus, vieraan kielen oppijuus tai muukaan selkokielen tarpeen selittävä syy riitä yksinään perusteeksi lukijakunnan kielellisille tarpeille. Lukijakunnasta löytyy aina yksilöllisiä eroja ja on mahdotonta sanoa, minkä tasoinen kieli tai aihe sopisi esimerkiksi juuri maahanmuuttajille.

4.1 Tutkimustietoa

Tilastokeskus toteutti vuonna 2014 UTH-tutkimuksen, Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa, johon osallistui 3262 15–64-vuotiasta ulkomailla syntynyttä Suomessa asuvaa henkilöä. Haastatteluista ilmeni, että Suomessa alle viisi vuotta asuneista maahanmuuttajista 57 % koki kielitaitonsa aloittelijan tasoiseksi ja 5–10 vuotta asuneista aloittelijoiksi itsensä kokivat 33 % vastaajista. (Tilastokeskus 2015, 46.) Tulokset viittaavat siihen, että aikuisväestölle uuden kielen oppiminen tuotti haasteita, vaikka kielitaito karttuikin ajan myötä.

Suomen muunkielisten kielitaitoa on tutkittu uudemmin vuonna 2023 MoniSuomi-tutkimuksella, johon osallistui yhteensä 18 600 henkilöä, jotka olivat itse ja joiden vanhemmat olivat syntyneet ulkomailla. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa muunkielisten kielitaitoa. (THL 2023.) Ilmarinen ja Kuusio (2023) koostivat tutkimustuloksista ilmiöraportin, josta selviää, että Varsinais-Suomen hyvinvointialueella 14 % vastaajista kertoi, että yhteisen kielen puuttuminen oli haitannut asiointia jossakin sosiaalipalvelussa.

Turun seudun täysi-ikäisten muunkielisten hyvinvointia mitattiin kyselyllä vuonna 2022. Kyselyyn osallistui 354 henkilöä, joiden äidinkieli oli jokin muu

kuin suomi tai ruotsi. (Turun kaupunki 2022, 9–10.) Kuten kahdessa muussa tutkimuksessa, myös tässä tutkittiin osallistujien yleistä hyvinvointia sekä arvioitiin heidän kielitaitoaan. Tulosten perusteella pisimpään asuneilla oli selkeästi parempi kielitaito kuin lyhyemmän aikaa asuneilla tai juuri muuttaneilla osallistujilla (Turun kaupunki 2022, 15–18). Analyysi on kuitenkin hyvin tulkinnanvarainen, sillä tuloksissa ilmenneitä ajanjaksoja, kuten asumisvuosia tai muita tutkittuja seikkoja, kuten kielellisiä taitoja, ei ollut määritelty sen tarkemmin. Raportista ei esimerkiksi selviä, olisiko kielitaidon maksimiosaaminen sama asia kuin mitä suomea äidinkielenään puhuvan kielitaito olisi. Joka tapauksessa tulosten perusteella on syytä olettaa, että iso osa Turun muunkielisistä hyötyisi yleiskieltä selkeämmästä kielestä tai kokonaan selkokielisistä sisällöistä.

4.2 Erot selkokielen tarpeessa

Tutkimustiedon valossa muunkielisten suomen tai ruotsin kielen taidot voivat vaihdella hyvinkin paljon vastaajan mukaan. Mikä vaikuttaa yksilön kielenoppijuuteen ja siten selkokielen tarpeeseen? Juusola (2018, 14) esittää tarvearviossa, että oppimiseen vaikuttavat eniten yksilön koulutustausta, ikä sekä olemassa oleva kielitaito. Juusola uskoo, että maahanmuuttaja oppii sitä nopeammin suomea, mitä korkeammin koulutettu hän on ja mitä paremmin hän puhuu jotain eurooppalaista kieltä. Tällöin kulttuurissa ja kielessä on eniten yhtäläisiä piirteitä Suomen kulttuurin ja kielen kanssa.

Erot kielen oppimisessa ja osaamisessa näkyvät konkreettisesti IHT:n asiakasohjaajien arjessa. Tämä selvisi opinnäytetyön alkuvaiheessa pidetyssä työpajassa, johon osallistui IHT:n asiakasohjaajia (Bettahar ym., VINCE-työpaja 15.12.2023). Vaikka työpaja ei liittynyt yksin verkkosivuston kielellisiin haasteisiin, käytiin työpajassa läpi asiakaspalvelun haasteita, kuten kielellisiä ongelmia sekä kommunikaatiohaasteita. Läpikäytyjä seikkoja sekä muita ilmenneitä asioita on hyödynnetty tämän opinnäytetyön toiminnallisessa osassa sekä kirjallisessa raportissa. Työpajassa kävi ilmi, että suomen kielen vähäinen osaaminen johtaa joidenkin asiakkaiden kanssa siihen, ettei asiakkaan olisi

mahdollista tai järkevää hakeutua suomenkieliselle palveluntarjoajalle, sillä hän saisi itseään koskettavaa tietoa liian vaikeassa muodossa. Asiakkailla, jotka ovat kääntyneet ongelmatilanteissa IHT:n puoleen, on ollut haasteita esimerkiksi päätösten ymmärtämisessä tai oikeaan palveluun hakeutumisessa heikon kielitaidon vuoksi.

Jotkut maahanmuuttajat oppivat suomen kieltä nopeasti, kun taas toiset etenevät kieliopinnoissa hitaammin. Leskelä (2019, 101) tuo esille, että korkeasti koulutetut ja kielellisesti lahjakkaat maahanmuuttajat voivat oppia puhumaan suomea sujuvasti jo muutamassa vuodessa. Tällaiset oppijat hyötyvät usein selkomateriaaleista kieliopintojen alkuvaiheessa, mutta koska he pystyvät hyödyntämään oppimaansa arjessa ja työelämässä suhteellisen nopeasti, he alkavat ymmärtää pian myös yleiskielisiä materiaaleja. Hitaimmiksi kielenoppijoiksi Leskelä kuvaa heikosti koulutettuja maahanmuuttajia, joilla on haasteita oman äidinkielen osaamisessa. Usein myös iäkkäillä ja vammaisilla maahanmuuttajilla on enemmän ongelmia suomen kielen oppimisessa kuin muilla maahanmuuttajilla. Näille kielenoppijoille selkokieliset aineistot voivat olla ratkaisevassa asemassa, kun heidät halutaan kotouttaa onnistuneesti ja jotta nämä maahanmuuttajat kokisivat itsensä osaksi suomalaista yhteiskuntaa.

Joka tapauksessa selkokielestä on todettu olevan hyötyä kieliopintojen alkuvaiheessa. Eri vaikeustasoiset selkoaineistot voivat jouduttaa kieliopintoja, ja useimmiten selkokielen tarve vähenee, kun maahanmuuttajan kielitaito karttuu. (Juusola 2018, 14.) Jokaisen maahanmuuttajan suomen tai ruotsin kielen taito riippuu silti täysin maahanmuuttajan taustasta sekä siitä, missä vaiheessa kieliopintoja hän on. Tämä on yksi syy sille, miksi maahanmuuttajille ei voi luoda yhtä selkokielistä materiaalia tai aineistoa olettaen, että se palvelisi kaikkia tasapuolisesti. (Leskelä 2019, 162.) Mahdollisimman tasapuoliseen palveluun on silti hyvä pyrkiä ja tämä on yksi syy sille, miksi IHT:n uudet palvelukuvaukset toteutettiin muistuttamaan eniten perusselkokieltä.

4.3 Selkokielen tarve IHT:lla

Palvelukuvauksia suunnitellessa oli hyväksyttävä, että myös uudet kuvaukset tulevat olemaan samaan aikaan toisille liian haastavia ja toisille todella helppoja ymmärtää. Koin, että koska liian vaikeasta kielestä on enemmän haittaa kuin liian helposta kielestä, oli kuvaukset järkevää toteuttaa perusselkokielen periaatteiden mukaan. Leskelän (2019, 101) mukaan suomen kielen oppijoita tukevat esimerkiksi vaikeiden sanojen selittäminen, rajoitettu sanaston käyttö sekä vaikeiden taivutusmuotojen välttäminen. Myös mahdollisimman yksinkertaisesti ilmaistu sisältö palvelee sellaisia maahanmuuttajia, joilla on vain vähän lukukokemusta tai joiden kulttuuritausta eroaa merkittävästi suomalaisesta kulttuurista.

IHT tarjoaa palveluja hyvin erilaisiin elämäntilanteisiin, joten myös asiakaskunta koostuu eritasoisista kielenosaajista. Osalla kielen oppiminen on vasta alussa, mutta heillekin haluttiin tarjota mahdollisuus käyttää suomen kieltä mahdollisimman varhaisessa kieliopintojen vaiheessa. Toisaalta asiakkaana voi olla maahanmuuttaja, joka puhuu työ- ja arkiympäristössään sujuvaa suomea, mutta joka joutuu elämäntilanteen muuttumisen vuoksi opettelemaan uuden aihepiirin sanastoa. Henkilö voi esimerkiksi haluta perustaa yrityksen, mutta yrityssanasto ei ole vielä tuttua. Tällöin selkokielliset palvelukuvaukset auttavat yrityksen perustajaa eteenpäin ohjaukseen hakeutumisessa tai tiedonhaussa. Oletuksena kuitenkin on, että palveluun hakeutuvilta asiakkailta löytyy jonkinlaiset suomenkielen taidot, koska asiakkaat ovat osanneet etsiä heitä koskevaa tietoa IHT:n suomenkielisiltä verkkosivuilta.

5 Yleiskielisten palvelukuvausten haasteet

Jotta pystyin suunnittelemaan mahdollisimman selkeät palvelukuvaukset IHT:n asiakkaille, oli syytä tunnistaa, minkälaisia kielellisiä ja rakenteellisia haasteita nykyiset yleiskieliset kuvaukset sisältävät. Palvelukuvauksia on yhteensä 12 kappaletta.

Analysoin jokaisen palvelukuvauksen hyödyntäen Selkokeskuksen selkokielen mittaria (Selkokielen mittarin ohjeet ja kriteerit 2022). Koska kuvaukset päivitetäisiin uusiin, koin, ettei yleiskielisten kuvausten kokonaisvaltaiselle pisteyttämiselle ollut perustetta. Pisteyttämisen sijaan analysoin kuvaukset neljän eri mittarissa esille tulleen pääteeman mukaan: sanasto, virke- ja lauserakenteet, sisältö sekä rakenne ja ulkoasu.

Analyysillä ei ollut tarkoitus osoittaa, että kuvaukset olisivat tai eivät olisi luotu selkokielen periaatteiden mukaan. Mittaria on käytetty työkaluna selvittämään, millaiset kielelliset seikat voisivat olla asiakkaille haastavia ymmärtää ja joihin tulisi sen takia kiinnittää erityistä huomiota selkokuvauksia suunnitellessa.

5.1 Sanasto

Analysoin tekstejä siitä näkökulmasta, että asiakas ymmärtää maahanmuuttajataustansa kautta joitakin mahdollisesti vaikeaselkoisia, kotoutumiseen liittyviä sanoja. Tästä huolimatta muun muassa vaikeaselkoisia verbejä löytyi jonkin verran. Myös haastavia substantiiveja oli käytetty, kuten sanaa taho. Koska tahoksi voidaan määritellä lähes mikä tahansa ryhmä, henkilö tai muu toimija (Kielitoimiston sanakirja 2022), puuttuu sanan sisältävästä virkkeestä konkretia, mitä olisi hyvä olla selkokieltä tarvitsevan lukijakunnan sisällöissä.

Pohdintaa herätti myös matalan kynnyksen sanaliitto, koska sille ei ole vakiintunutta määritelmää. Voisiko selkokieltä tarvitseva asiakas ymmärtää sanaliiton merkityksen varsinkin, kun asiakkaan suomen kielen taito on sillä

tavoin heikko, että hän saattaa kaivata ohjausta englanniksi tai omalla äidinkielellään? Selkokeskuksen mukaan kielikuvia voi käyttää maltillisesti, mikäli kielikuva on tuttu ja yleinen, ja sitä on vaikea korvata muulla sanalla (Selkokielen mittarin ohjeet ja kriteerit 2022). Palvelukuvauksen kontekstissa sanaliitto voisi tarkoittaa, että kaikki ovat tervetulleita ohjauspalvelun asiakkaiksi – tämä tosin ei kuvasta matalan kynnyksen ajatusta samalla tavalla.

Selkokeskus opastaa, että tekstissä saisi käyttää tarkkoja ja isoja lukuja vain perustelluissa tapauksissa (Selkokielen mittarin ohjeet ja kriteerit 2022). Ongelmalliseksi koin kotivanhempien kotoutumistoimintaa käsittelevän kuvauksen siltä osin, että lapsesta puhuttaessa 3-vuotias oli kirjoitettu kahdella tapaa: 3-vuotiaita ja kolmevuotiaat. Suosisin yhtä kirjoitustapaa koko kuvauksen läpi selkeyden lisäämiseksi.

Lyhenteitä ei tulisi käyttää tekstissä, joka on suunniteltu selkolukijoille. Satunnaisia lyhenteitä voi käyttää, mikäli lyhenne on vakiintunut ja asian tunnistaa paremmin lyhenteestä kuin auki kirjoitetusta määritelmästä. (Selkokielen mittarin ohjeet ja kriteerit 2022.) IHT:lla yhdessä kuvauksessa oli käytetty lyhennettä jne., ja niin edelleen. Muissa kuvauksissa lyhenteen käyttö oli kierretty kuten-sanalla ennen listausta, joten olisin käyttänyt sitä tämänkin lyhenteen sijaan. Toinen lyhenne löytyi virkkeestä, jossa asiakkaille tarjottiin ohjausta Turun AMK:n kampuksella. Lyhenteen käyttö on perusteltua, sillä AMK-lyhenne on yleisesti käytössä ja lyhenne on helpommin hahmotettavissa kuin kolmesta sanasta koostuva sana ammattikorkeakoulu.

5.2 Virke- ja lauserakenteet

Suurimmaksi ongelmaksi koin, ettei virkkeissä puhuteltu lukijaa sellaisissa tilanteissa, joissa kuvattiin asiakkaalle kuuluvaa toimintaa. Toinen vaihtoehto olisi ollut tehdä asiakkaasta tekstissä aktiivinen toimija passiivisen ilmaisun sijaan. Esimerkiksi useiden kuvausten lopussa oli ohjeistettu, miten aika varataan tiettyyn palveluun. Sivustolta löytyi myös kuvauksia, joissa lukijaa oli

puhuteltu suoraan, mutta passiivia oli käytetty kuvauksissa useimmin kuin lukijan suoraa puhuttelua.

Toinen epäselvyyttä lisäävä tekijä oli tarpeettoman pitkät virkkeet, jotka olivat haastavia itsellenikin, suomea äidinkielenään puhuvalle. Esimerkiksi seuraava virke oli kotivanhempien kotoutumistoiminnan (International House Turku b, ei pvm.) yleiskielisen kuvaksen alussa: ”Suomen kieleen ja kansalaistaitoihin perehdyttävää kotoutumistoimintaa kotona alle 3-vuotiaita lapsia hoitaville kotoutumisajalla oleville turkulaisille.” Hieman haastava virke muunkieliselle lukijalle, voisin arvioida.

Valtaosa pitkistä virkkeistä oli sellaisia, että ne olisi voitu jakaa joko kahdeksi erilliseksi virkkeeksi tai vaihtoehtoisesti rakenne olisi voitu muuttaa listaukseksi, mikä on suositeltavaa verkkosivustojen selkoteksteissä. IHT:n kuvauksissa oli hyödynnetty paljon bullet point -tyylistä listausta, mikä toisaalta herätti kysymyksen siitä, miksei sitä käytetty systemaattisesti kaikissa kuvauksissa.

Kiilalauseita oli kuvauksissa melko paljon. Selkokeskus (Selkokielen mittarin ohjeet ja kriteerit 2022) ohjeistaa, ettei kiilalauseita tulisi käyttää ollenkaan selkokielisissä teksteissä eli kaikki kiilalauseilla kirjoitetut sisällöt korvattiin selkokuvauksissa muilla tavoin.

5.3 Sisältö

Pääosin palvelukuvaukset olivat sisällöltään onnistuneita. Valtaosasta löytyi sopiva määrä informaatiota, joka oli jaoteltu selkeisiin kokonaisuuksiin. Teksti soljui eteenpäin, teksti oli sävyltään sopivaa ja sitä oli miellyttävää lukea. Koska aiemmin todettiin, että virkkeet olivat useissa tilanteissa todella pitkiä, oli virkkeissä myös liian paljon informaatiota. Yleiskielisissä kuvauksissa oli onnistuttu kertomaan palveluista niin, ettei lukijalla tarvinnut olla aiheesta ennakkotietoa.

Lähes kaikki palvelukuvaukset sisälsivät sopivasti informaatiota, mutta Welcome to Turku -ohjelman yleiskielisen kuvauksen olisi voinut jättää

lyhyemmäksi. Selkokieltä tarvitseville lukijoille pitäisi tarjota sisällöt sellaisessa muodossa, että niistä on jätetty pois kaikki epäolennainen tieto (Selkokielen mittarin ohjeet ja kriteerit 2022). Welcome to Turku -ohjelman kuvaus oli selkeästi muita palvelukuvauksia pidempi ja kuvauksessa oli kerrottu esimerkiksi ohjelman pilotoinnista, mikä ei liittynyt itse palveluun millään tavalla.

Vaikka selkoaineistojen tulee olla yleiskieltä helpompia, ei teksteillä saa aliarvioida lukijaa (Selkokielen mittarin ohjeet ja kriteerit 2022). Koulu vai työ -päivät -ohjauspalvelun kuvaus oli ainoa, jonka kohdalla pohdin, voisiko lukija tuntea itsensä aliarvioiduksi tai vähintään tylsistyneeksi. Kuvauksessa oli yhteensä 14 virkettä, joista yhdeksän alkoi sanoilla koulu vai työ -päivät. Koska palvelun otsikosta oli pääteltävissä, mistä palvelusta kuvauksessa on kyse, oli näin suuri toiston määrä tarpeetonta.

5.4 Kuvausten rakenne ja ulkoasu

IHT:n palvelukuvausten sivut täyttivät useita selkojulkaisun rakenteellisia ja ulkonäöllisiä kriteerejä. Muun muassa tekstit oli tasattu vasemmalle, tekstien ja taustojen kontrasti oli riittävä, ja lukujärjestys oli palstan kapeuden myötä selkeä (Selkokielen mittarin ohjeet ja kriteerit 2022). Tekstit oli myös jäsenneilty selkeästi ja luettelointia oli hyödynnetty useassa kuvauksessa.

Vain linkkien merkitsemiseen olisin kiinnittänyt lisähuomiota. Valtaosa linkeistä oli merkitty tavanomaisella alleviivaustyyllillä, mikä on oikein toimiva ratkaisu, sillä nykypäivänä kaikki netinkäyttäjät tunnistavat tällaisen tekstin linkiksi. Näiden lisäksi linkkejä oli merkitty huomiota herättävämmillä painikkeilla. Erilainen ulkoasu ei tosin selittänyt linkkien toiminnallisia eroja. Saman tyyppiset linkit, kuten ohjaukset ulkopuolisille verkkosivustoille, oli saatettu merkitä eri tavoin eri teksteissä.

6 Selkokielisten palvelukuvausten toteutus

Yleiskielisiä palvelukuvauksia oli alun perin 12 kappaletta ja uusia, selkokielistä kuvauksia luotiin 15 kappaletta. Joistakin palveluista IHT luopuu vuoden 2024 aikana ja osa palveluista jaetaan kahdeksi eri palveluksi kohderyhmän mukaan.

Kaikki selkokielist kuvaukset eivät kuulu jatkossa palvelut-osioon, vaan osa kuvauksista sijoitetaan uuden verkkosivuston yleiseen tieto-osioon. IHT ei ole vielä päättänyt, mitkä kaikki kuvaukset olisivat tällaisia, mutta alustavasti kaikki sellaiset palvelut, joihin asiakas ei voi suoraan osallistua, kuuluvat tieto-osioon. Näitä olisivat esimerkiksi VINCE-hankkeen, Turun kaupungin kotoutumisen edistämisen ohjelman ja järjestöyhteistyön kuvaukset. Päätimme yhdessä, että kaikki kuvaukset luodaan selkosuomeksi riippumatta niiden loppusijoituspaikasta.

IHT:n toiveesta selkokuvaukset viedään loppuvuodesta 2024 valmistuvalle uudelle verkkosivustolle. Koska nykyisestä sivustosta on tarkoitus luopua mahdollisimman pian, ei kuvausten ja muiden tietojen manuaalista syöttämistä koettu järkeväksi.

6.1 Asiakasohjaajien toiveet

Toimeksiantajan kanssa oli yhteinen näkemys siitä, että selkokuvausten tulee palvella sekä IHT:n asiakkaita että asiakasohjaajia. Yhteisessä työpajassa (Bettahar ym., VINCE-työpaja 15.12.2023) asiakasohjaajat toivat esille useita toiveita, jotka perustuivat heidän arjessaan kohtaamiin ongelmiin ja niiden ratkaisemiseen.

Ohjaajat toivoivat, että kuvaukset olisivat mahdollisimman ymmärrettäviä, asiakasta ohjaavia sekä asiakkaan tarpeen näkökulmasta laadittuja. Näin ollen jokaisesta palvelusta luotiin selkeät ja kattavat yleiskuvaukset, jotka palvelevat verkkosivuilla vierailevia.

Kuvausten laatimiseen annettiin hyvin vapaat kädet. Ainoa konkreettinen asia, mitä ohjaajat toivoivat, liittyi lyhenteiden käyttöön. Lyhenteet voivat kuulemma olla asiakkaille haastavia ymmärtää, joten niiden käyttöä tulisi välttää selkokuvauksissa. Toive oli helppo toteuttaa, sillä selkokielen mittari (Selkokielen mittarin ohjeet ja kriteerit 2022) ohjeistaa, että lyhenteitä tulisi käyttää vain perustelluissa, harkituissa tapauksissa. Samoin ohjaajat mainitsivat, että IHT tai tuttavallisemmin Ihtu eivät ole International House Turun virallisia lyhenteitä, vaan pelkästään yksikön työntekijöiden käytössä. Siksi myöskään näitä lyhenteitä ei käytetty uusissa kuvauksissa. Koska nimi International House Turku on suhteellisen pitkä varsinkin, jos sitä pitäisi käyttää yhdessä kuvauksessa useampaan kertaan, sovimme, että nimen voi lyhentää muotoon IH Turku. IH Turku on käyttökelpoinen vaihtoehto, sillä lyhenne on käytössä verkkosivujen osoitteessa ihturku.fi ja lyhennettä on käytetty verkkosivujen tekstisisällöissä.

Jotta selkokuvaukset palvelisivat myös ohjaajia, ohjaajat toivoivat, että kuvaukset olisivat mahdollisimman kevyesti ylläpidettäviä. Täten pyrin siihen, ettei kuvauksissa lukisi esimerkiksi usein päivitettäviä tietoja, kuten päivämääriä, aikatauluja tai tarkempia järjestäjätahoja.

6.2 Asiakkaiden toiveet

IHT toteutti asiakaskyselyn helmi-maaliskuussa 2024 (Turun muunkielinen viestintä -kysely / Multilingual communication in Turku -survey 2024), jossa kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia viestinnästä eri viestintäkanavissa. Kysely toteutettiin suomeksi ja englanniksi, ja vastauksia tuli yhteensä 83 kappaletta.

Vastaajat saivat kertoa muun muassa näkemyksiään siitä, mitä pitäisi ottaa huomioon Turun muunkielisessä viestinnässä ja mikä nykyisessä viestinnässä vaatisi eniten kehittämistä. Avoimista vastauksista ilmeni, että viestinnän tulisi olla lyhyempää ja selkeämpää. Samoin asiakkaiden kielitaidon huomiointi olisi ensiarvoisen tärkeää.

Kahdessa avoimessa vastauksessa viitattiin suoraan selkosuomen käyttöön ja viestinnän selkokielisyyteen. Näistä toisessa toivottiin, että tekstit olisivat siltä osin selkokielisiä, että tekstit olisi tarpeen mukaan helppo kääntää luotettavasti ja tarkasti joko englanniksi tai omalle äidinkielelle. Vastaajan mukaan selkeän tekstin kääntäminen olisi helpompaa sekä kasvotusten tekstiä käännettäessä toiselle henkilölle että lukijan omasta toimesta erilaisten sovellusten avulla. Toisessa, englanninkielisessä vastauksessa tuotiin esille, että yksinkertaisen suomen käyttö olisi tarpeellista, mikäli Turku toivoo maahanmuuttajien kotiutuvan mahdollisimman onnistuneesti ja oppivan suomea mahdollisimman nopeasti. Vastaajan mukaan selkosuomen käyttöä tulisi lisätä sen sijaan, että vähemmistöryhmiin kuuluville annettaisiin erityiskohtelua sen perusteella, etteivät he osaa suomea riittävän hyvin.

Vastausten perusteella koin, että osa Turun muunkielisistä toivoisi, että suomen kielen opiskeluun kannustettaisiin enemmän. Myös kielen käyttöön tulisi antaa mahdollisuus jo kieliopintojen varhaisessa vaiheessa.

6.3 Selkokuvausten toteutus

Selkokuvaukset luotiin asiakkaiden ja asiakasohjaajien toiveiden sekä analyysistä ja lähdeaineistoista saatujen tietojen pohjalta. Sain kuvausten luonnin avuksi IHT:n kautta palvelunjärjestäjiltä alustavat tekstimateriaalit uusiin kuvauksiin.

Koska selkokuvaukset piti luoda paikoitellen jopa muistiinpanomaisten materiaalien pohjalta, kuvausten toteuttaminen ei ollut mahdollista tekoälyn avulla. Lisäksi materiaaleista piti poimia asiakaskunnan kannalta oleelliset tiedot ja punnita, mikä on kohderyhmälle entuudestaan tuttua tietoa. Lisäsin myös joihinkin kuvauksiin sellaista asiakkaille oleellista tietoa, jota ei oltu mainittu toimitetussa materiaalissa. Tekoälyä olisi tosin mahdollista hyödyntää kuvausten ylläpidossa, ja pohdin tätä tarkemmin luvussa 7.

Tekstimateriaaleissa oli valmiiksi määritetty palveluntarjoajan puolesta palvelun nimi, kohderyhmä, palvelun sisältö, palvelukielet, palvelun tuottaja sekä

mahdolliset ehdot ja kriteerit palveluun osallistumiseen ja sen järjestämiseen. Lisäksi oli määritetty, miten asiakas tulee palveluun. Palvelun nimi ja siten IHT:n verkkosivulle tuleva palvelun otsikko oli määritetty palveluntarjoajien toimesta, eikä niitä siten ollut mahdollista muuttaa.

Loin kaikki kuvaukset samalla pohjalla. Kuvausten järjestykseksi valikoitui, kenelle palvelu on suunniteltu, mitä palvelu sisältää tai miksi se järjestetään ja miten palveluun pääsee asiakkaaksi. Näin jokaisen kuvauksen rakenne on selkeä ja palvelukuvaukset ovat toistensa kanssa yhtenäisiä. Jokainen kuvaus alkaa myös yleisemmällä esittelyllä, jota seuraa lukijaa puhutteleva osio siitä, miten palveluun on mahdollista hakea. Tämä oli toimivin lähestymistapa, sillä palvelu on hyvä esitellä lukijalle ennen kuin hänelle tarjotaan mahdollisuutta osallistua toimintaan. Esitän asiakkaan silti yleisissä osioissa aktiivisena tekijänä, enkä passiivisena avun saajana.

Yksinkertaisen kielen, selkeän etenemisen ja ymmärrettävän sanaston lisäksi kiinnitin huomiota kuvausten yksityiskohtiin. Hyödynsin kuvauksissa bullet point -luetelmakohtia sekä väliotsikointia tekstien selkeyttämiseen. Selitin myös SPR-lyhenteen auki Suomen Punaisena Ristinä ja käytin IH Turku -lyhennettä vain tilanteissa, joissa koko nimi oli mainittu kuvauksessa aiemmin. Kuvauksiin tulevat linkitykset merkitsin alleviivauksilla. Linkitys tulee olemaan toimiva ratkaisu tilanteissa, joissa palvelu on jaettu kahteen osaan kohderyhmän mukaan. Näin lukija pääsee helposti sen palvelun sivulle, joka koskettaa häntä, mikäli hän ohjautuu ensin väärälle palvelusivulle.

Kaksi poikkeusta jouduin tekemään kuvausten toteutuksessa vastoin aiemmin esitettyjä huomioita. Yhden palvelukuvauksen otsikossa on käytetty matalan kynnyksen sanaliittoa, vaikka pohdin sen ongelmallisuutta, koska palveluntarjoaja on näin valinnut. Toinen oma tekemäni valinta oli toimija- ilmaisun käyttäminen kolmessa selkokuvauksessa, vaikka toimija saattaa olla käsitteenä epäselvä. Toimija on kuitenkin sanana kuvaavampi kuin taho, jota oli käytetty yleiskielisissä kuvauksissa. Pyrin myös siihen, että se, mitä toimijalla missäkin kuvauksessa tarkoitetaan, tulee jollain tavalla esille kuvauksessa.

Esimerkiksi järjestöyhteistyön kuvauksessa kerron, millaisten toimijoiden kanssa maahanmuuttajapalvelut tekee yhteistyötä.

Joistakin kuvauksista tuli pidempiä kuin oli alun perin tarkoitus. Koin kuitenkin tärkeämmäksi, että kuvauksista ilmenee kaikki asiakkaan kannalta oleellinen tieto ja että tieto on selkeässä muodossa kuin se, että kuvauksia pitäisi tiivistää tiivistämisen vuoksi. Myös tulevan verkkosivuston typografia ja taitolliset valinnat vaikuttavat siihen, miten pitkältä kuvaukset tulevat lopulta näyttämään.

6.4 Kuvausten toteutusten jälkeen

Päätimme yhdessä toimeksiantajan kanssa, ettei kuvauksille haeta Selkokeskuksen virallista selkotunnusta. Palvelujohtaja Mika Helva summasi työpajassa (Bettahar ym., VINCE-työpaja 15.12.2023), että uudet kuvaukset tehdään asiakkaita, ei selkotunnusta varten. Tunnuksen saamiseen vaikuttaisi myös uuden verkkosivun helppokäyttöisyys ja ulkoasu, mitkä eivät kuulu tämän opinnäytetyön toiminnalliseen osaan. Lisäksi työntekijöiden on vaivattomampaa ylläpitää palvelukuvauksia tulevaisuudessa, kun kuvauksia on mahdollista muokata selkeän viestinnän raameissa eikä selkokielen kriteerien mukaan.

Ylläpitoa helpottaa Turun kaupungin sisällöntuottajille tarkoitettu selkeän sisällöntuotannon koulutus, joka järjestettiin keväällä 2024.

Kuvaukset siirretään IHT:n uudelle verkkosivustolle sivuston valmistuttua PLM-tiedonhallintajärjestelmän kautta. Järjestelmän avulla yksikön työntekijöiden on helppo ylläpitää kuvauksia ja lisäksi kuvaukset saa myös muille maahanmuuttajapalvelujen tai Turun kaupungin ylläpitämille verkkosivuille, mikäli se on tarpeellista.

7 Lopuksi

Lähdin opinnäytetyössäni selvittämään, miten International House Turun verkkosivut voisivat tekstien osalta palvella yksikön asiakaskuntaa paremmin. Yksikön työntekijät kokivat, etteivät tekstit palvelleet tarkoitusta, minkä lisäksi tekstien muokkaaminen oli ajankohtaista maahanmuuttajien eli mahdollisten asiakkaiden lisääntyneen määrän vuoksi. Tavoitteeksi muodostui, että uudet palvelukuvaukset olisivat helpommin ymmärrettäviä ja säästäisivät siten sekä asiakkaiden aikaa että asiakasohjaajien resursseja.

Ennako-osaamista löytyi jo selkokielisten tekstien laatimisesta, joten lähestyin aihetta selvittämällä, mikä on Turun seudun maahanmuuttajien suomen kielen osaamisen taso ja siten maahanmuuttajien selkokielen tarve. Selvitin myös, mitä konkreettisia haasteita nykyisissä yleiskielisissä palvelukuvauksissa on, jotta osasin mukauttaa kuvaukset asiakasystävällisemmiksi. Tilastokeskuksen vuoden 2014 UTH-tutkimuksesta selvisi, että jopa joka kolmas pidempään Suomessa asunut maahanmuuttaja koki itsensä vasta aloittelijaksi kielen osaamisessa ja että maahanmuuttajien erot kielen oppimisessa poikkeavat toisistaan suurestikin (Tilastokeskus 2015, 46). Koska suomen kieli on todella vaativaa, osasin odottaa tämän kaltaisia tuloksia. Yllätyin silti siitä, kuinka pitkään muunkielisillä voi olla haasteita yleiskielen ymmärtämisessä. Onkin hyvä, että verkkosivu-uudistuksen myötä asiakkaat saavat heitä koskevat tiedot ja palvelut uudessa, ymmärrettävämmässä muodossa.

Osa selkokuvauksista oli haastavampia toteuttaa kuin toiset. Jotkin palvelupolut olivat hyvin suoraviivaisia, joten niiden konkretisointi asiakkaan näkökulmasta oli yksinkertaista – kuka voi osallistua, miten asiakas hyötyy palvelusta ja miten ilmoittautuminen onnistuu. Haasteellisimpia olivat yleisempää informaatiota sisältävät kuvaukset, joissa ei mainittu selkeitä palveluntarjoajia tai mihin asiakas ei pysty suoraan osallistumaan. Tällainen oli esimerkiksi Turun kaupungin kotoutumisen edistämisen kuvaus.

Uusissa kuvauksissa on otettu usealla eri tavalla huomioon tekstien ymmärrettävyys ja selkeys, jotta verkkosivuilla vieraileva löytäisi itseään

koskettavaa tietoa. Uusien kuvausten myötä toteutuu asiakkaiden kyselyssä ilmenneet toiveet siitä, että suomen kielen käyttöön annettaisiin mahdollisuus jo varhaisessa kieliohjelmojen vaiheessa ja että viestintä olisi selkeää sekä asiakkaan kielitaidon huomioivaa. Prosessin voisi halutessa toteuttaa laajemminkin luomalla muutkin verkkosivulle tulevat tekstisisällöt selkokielen periaatteiden mukaan. Mikäli maahanmuuttajapalvelut tai IHT:n yksikkö kokee tarvetta lisäselkomateriaaleille, toimivat nämä kuvaukset hyvänä ponnahduslautana ja pohjana uusien luomiselle.

Jos tulevaisuudessa verkkosivustolle halutaan lisätä selkotekstiä, olisi tämän toteuttamiseen mielestäni mahdollista hyödyntää tekoälyä, vaikka sitä ei tässä opinnäytetyössä hyödynnetty. Tekoälystä voisi olla hyötyä erityisesti tilanteissa, joissa haluttaisiin selkomukauttaa olemassa olevia yleiskielisiä tekstejä tai jos nyt luotuja selkokuvauksia olisi tarpeen muokata esimerkiksi palvelun sisällön muuttumisen vuoksi. On silti hyvä pitää mielessä, ettei tekoäly korvaa Selkokeskuksen asiantuntijaosaamista. Lisäksi tekstiä laativa henkilö tuntee kohderyhmänsä tekoälyä paremmin, joten en sokeasti luottaisi tekoälyn tarjoamiin ratkaisuihin. Kannustan silti kokeilemaan, millaisia muokkauksia tekoäly tarjoaa, jos tekstin yksinkertaistaminen itse tuntuu haastavalta tai aikaavievältä. Tekoälyn tarjoaman pohjan päälle on myös mahdollista lähteä rakentamaan lukijakunnan mukaan räätälöityä tekstiä.

Opin prosessin aikana, miten valtava merkitys kielellisillä valinnoilla on juuri vähemmistöjen osallistamisessa ja yhdenvertaisuuden kokemuksen lisäämisessä. Tämä vahvisti omaa ajatustani siitä, miten jokainen viestijä voi vaikuttaa omalla toiminnallaan siihen, kuinka saavutettavaa oma teksti on ja palveleeko se lopulta kohderyhmää. Varsinkin, kun selkokielen tarvitsijoiden määrä kasvaa arvioiden mukaan, tulisi selkokielen käyttöä lisätä kuntien ja muiden julkisten palvelujen ylläpitämällä verkkosivuilla.

Lähteet

Bettahar ym., VINCE-työpaja 15.12.2023. VINCE-hankkeen kotoutumisbottikokeiluun liittyvä työpaja. Mukana olleet Abdel Bettahar, Frans Hartman, Mika Helva, Olga Henriksson, Sakari Levo, Markku Liukkonen, Juha Malmivirta ja Tuija Väyrynen.

Ilmarinen, K. & Kuusio, H. 2023. Sosiaalipalvelut, yhteisen kielen puute hyvinvointialueittain. MoniSuomi 2022 -ilmiöraportti. Sosiaalipalveluiden saatavuus > Tulokset > Alueet. Taulukko. Päivitetty 2.11.2023. Viitattu 10.3.2024.

https://repo.thl.fi/sites/monisuomi/monisuomi22/ilmiot/sosiaalipalveluiden_saatavuus.html

International House Turku a. Verkkosivu. Viitattu 28.2.2024.

<https://ihturku.fi/yhteystiedot/>

International House Turku b. Kotivanhempien kotoutumistoiminta. Viitattu 30.3.2024. <https://ihturku.fi/palvelut/kotivanhempien-kotoutumistoiminta/>

Juusola, M. 2018. Selkokielen tarvearvio 2019. Helsinki: Painotalo Plus Digital. Saatavilla PDF-tiedostona <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2021/05/Tarvearvio-2019.pdf>

Kielitoimiston sanakirja 2022. Hakusana taho. Päivitetty 10.11.2022. Viitattu 9.2.2024. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/taho?searchMode=all>

Kiintiöpakolaiset. Maahanmuuttovirasto. Luvat ja kansalaisuus > Turvapaikka Suomesta. Viitattu 28.2.2024. <https://migri.fi/kiintiopakolaiset>

Kotimaisten kielten keskus. Mitä yleiskieli on? Kielitieto > Yleiskieli ja sen huoltaminen. Verkkajulkaisu. Viitattu 17.2.2024. https://www.kotus.fi/kielitieto/yleiskieli_ja_sen_huoltaminen#Mityleiskielion

Kotoutumislain kokonaisuudistus. Kotoutumisen osaamiskeskus.

Kotoutuminen.fi-verkkopalvelu. Viitattu 28.2.2024.

<https://kotoutuminen.fi/kotoutumislain-uudistus>

Laki kotoutumisen edistämisestä 14.4.2023/681

Leskelä, L. & Älli, S. 2019. Saavutettavuus ja selkokieli verkkopalveluissa. Puheenvuoro, verkkoartikkeli. Julkaistu 30.6.2024. Viitattu 23.2.2024.

<https://diakoniaplus.fi/saavutettavuus-ja-selkokieli-verkkopalveluissa/>

Leskelä, L. 2019. Selkokieli: Saavutettavan kielen opas. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Millä perusteella turvapaikan voi saada? Maahanmuuttovirasto. Luvat ja kansalaisuus > Turvapaikka Suomesta. Viitattu 28.2.2024. <https://migri.fi/milla-perusteella-turvapaikan-voi-saada>

Peda.net. Kaksisuuntainen kotoutuminen, kotoutumisen kaksisuuntaisuus. Verkkosivusto. Viitattu 6.3.2024.

<https://peda.net/kol/foorumi/m/mkk/t3mst/mtmjktm/mko>

Saavutettavan kielen työkalupakki. Ohjeet sisällöntuottajille > Selkokielen tarve. Verkkosivusto. Viitattu 18.2.2024. <https://www.saavutettavakieli.fi/ohjeet-sisallontuottajille/selkokielen-tarve/>

Selkokielen mittari 2022. Selkokeskus. Julkaistu 18.10.2022. Viitattu 18.2.2024. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-mittari/>

Selkokielen mittarin ohjeet ja kriteerit 2022. Selkokeskus. Julkaistu 27.4.2022. Viitattu 18.2.2024 <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-mittari/selkokielen-mittarin-ohjeet-ja-kriteerit/>

Selkokielen määritelmä 2021. Selkokeskus. Julkaistu 27.7.2021. Viitattu 17.2.2024. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-maaritelma/>

Selkokielen tarve 2021. Selkokeskus. Julkaistu 25.8.2021. Viitattu 17.2.2024. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/>

Selkokieli verkossa 2023. Selkokeskus. Julkaistu 5.12.2023. Viitattu 18.2.2024. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokieli-verkossa/>

Selkokirjallisuus 2023. Selkokeskus. Julkaistu 10.2.2023. Viitattu 28.2.2024.
<https://selkokeskus.fi/selkokirjallisuus/>

Selkokirjallisuus 2023. Selkokeskus. Julkaistu 10.2.2023. Viitattu 28.2.2024.
<https://selkokeskus.fi/selkokirjallisuus/>

Sisäministeriö. Maahanmuuton toimijat ja vastuut. Vastuualueet >
Maahanmuutto > Toimijat ja vastuut. Verkkosivusto. Viitattu 28.2.2024.
<https://intermin.fi/maahanmuutto/toimijat-ja-vastuut>

Tekstien mukauttaminen selkokielelle 2023. Selkokeskus. Julkaistu 12.4.2023.
Viitattu 28.2.2024. <https://selkokeskus.fi/koulutukset-ja-tekstipalvelut/tekstien-mukauttaminen-selkokielelle/>

THL 2023. Mikä on MoniSuomi-tutkimus? Terveiden ja hyvinvoinnin laitos,
verkkosivusto. Päivitetty 7.12.2023. Viitattu 10.3.2024. <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kansallinen-tutkimus-ulkomailla-syntyneiden-terveydesta-hyvinvoinnista-ja-palveluista-monisuomi/mika-on-monisuomi-tutkimus->

Tieteen termipankki 2021a. Selkokielen tutkimus: helppo selkokieli. Päivitetty
10.8.2021. Viitattu 15.2.2024.
https://tieteentermipankki.fi/wiki/Selkokielen_tutkimus:helppo_selkokieli

Tieteen termipankki 2021b. Selkokielen tutkimus: perusselkokieli. Päivitetty
10.8.2021. Viitattu 15.2.2024.
https://tieteentermipankki.fi/wiki/Selkokielen_tutkimus:perusselkokieli

Tieteen termipankki 2021c. Selkokielen tutkimus: vaativa selkokieli. Päivitetty
11.8.2021. Viitattu 15.2.2024.
https://tieteentermipankki.fi/wiki/Selkokielen_tutkimus:vaativa_selkokieli

Tilapäinen suojelu. Suomen Pakolaisapu. Tietoa > Sanasto. Verkkosivusto.
Viitattu 28.2.2024. <https://pakolaisapu.fi/sanasto/>

Tilastokeskus 2015. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa
2014 -tutkimus.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978%E2%80%9393952%E2%80%9393244%E2%80%93544%E2%80%935>

Tilastokeskus 2023. Väestönmuutokset. Tuotteet ja palvelut > Suomi lukuina > Väestö ja yhteiskunta. Taulukko. Päivitetty 1.6.2023. Viitattu 17.2.2024.

https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#vaestorakenne

Turun kaupunki 2022. Turun kaupungin ohjelma kotoutumisen edistämiseksi 2022–2025. Pdf-tiedosto. Viitattu 29.1.2024.

<https://ah.turku.fi/kv/2023/0619006p/Images/2227631.pdf>

Turun muunkielinen viestintä -kysely / Multilingual communication in Turku - survey 2024. International House Turusta saatu julkaisematon tilasto- ja kyselymateriaali. Materiaali toteutettu IHT:n sisäiseen käyttöön.

Väestöennuste 2021. Suomen virallinen tilasto (SVT). Verkkojulkaisu.

ISSN=1798-5137. 2021. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 17.2.2024. Saatavilla

https://www.stat.fi/til/vaenn/2021/vaenn_2021_2021-09-30_tie_001.fi.html

Palvelukuvaukset selkokielellä

Maahan muuttaneet Aikuisten perusopetuksessa (Aipe)

Aipe tarjoaa koulutusta yli 17-vuotiaille maahanmuuttajille, joilla on heikko yleissivistävä koulutus. Opiskelijan tarpeet vaikuttavat siihen, millainen koulutus opiskelijalle suunnitellaan.

Koulutus voi alkaa lukutaidon ja kirjoitustaidon opetuksella, jos opiskelija ei osaa taitoja omalla äidinkielellään.

Aipen alkuvaiheen jälkeen opiskelija voi osallistua:

- kertauskursseille
- tutkintoon valmentavaan koulutukseen
- kotoutumiskoulutukseen
- toisen asteen ammatilliseen koulutukseen

Alle 25-vuotiaat opiskelijat voivat suorittaa Aipen päättövaiheen noin kahdessa vuodessa. Silloin opiskelija on suorittanut perusopetuksen oppimäärän.

Hae opiskelijaksi

Voit hakea Aipeen kielellisen alkukartoituksen kautta. Kartoituksen järjestää TE-palvelut. Voit hakea koulutukseen myös sellaisten oppilaitosten kautta, jotka tarjoavat kielikoulutusta tai yleissivistävää koulutusta.

Asettautumissuunnitelmat

Asettautumissuunnitelma auttaa maahanmuuttajaa, joka on juuri muuttanut Turkuun tai joka suunnittelee Turkuun muuttoa. Maahanmuuttaja voi tehdä itselleen asettautumissuunnitelman, jos hänellä ei ole kotoutumissuunnitelmaa.

Asettautumissuunnitelman tekeminen on ilmaista ja vapaaehtoista. Maahanmuuttaja saa apua suunnitelman tekoon International House Turun asiakasohjaajalta.

Asiakasohjaaja voi antaa neuvoja esimerkiksi:

- työnhakuun
- suomen kielen opintoihin
- asunnon etsimiseen
- Turun kaupungin palveluihin

Maahanmuuttajan tarpeet vaikuttavat siihen, mitä suunnitelma sisältää.

Näin varaat ajan

Ota yhteyttä International House Turkuun jollakin seuraavista tavoista:

- soita tai lähetä sähköpostia asiakaspalveluun
- tule käymään IH Turun palvelupisteellä Kauppatorin Monitorissa
- varaa aika asiakasohjaajan tapaamiseen IH Turun verkkosivuilta

Palvelut järjestöille – Kotoutumisen ja hyvien väestösuhteiden edistäminen

Maahanmuuttajapalvelut tekee yhteistyötä eri yhdistysten, seurojen ja järjestöjen kanssa. Yhteistyö edistää maahanmuuttajien kotoutumista ja lisää yhdenvertaisuutta eri väestöryhmien välillä.

Maahanmuuttajapalvelut voi tehdä yhteistyösopimuksia yhdistysten kanssa, jos yhteistyö on pitkäaikaista tai toistuvaa.

Yhteistyökumppanit

Maahanmuuttajapalvelut tekee yhteistyötä esimerkiksi seuraavien toimijoiden kanssa:

- SPR:n eli Suomen Punainen Risti

- Väestöliitto
- Kotoutumisen Kumppanuusohjelma

Yhteistyönä voi olla hanke, jossa kehitetään maahanmuuttajille tarkoitettuja palveluja. Käynnissä on esimerkiksi VINCE-hanke, jossa jotkin palvelut viedään mobiilisovellukseen. Voit lukea VINCE-hankkeesta lisää seuraavan linkin kautta: [VINCE – Virtual Integration Home ja kotoutumisbottikokeilu](#).

Kotoutumisen Kumppanuusohjelmassa on mukana monia yrityksiä ja yhdistyksiä. Näistä jäsenistä luodaan alueellisia verkostoja. Verkostot jakavat toisilleen tietoa ja asiantuntijoiden osaamista. Näin varmistetaan, että maahanmuuttajien kotoutuminen on mahdollisimman sujuvaa. Hankkeeseen kuuluu myös kotoutumisentukena.fi -sivuston kehittäminen.

Yhteistyö voi myös tarkoittaa, että yhteiskumppani saa käyttää maahanmuuttajapalvelujen tiloja. Useat eri järjestöt käyttävät esimerkiksi Linnankadulla sijaitsevan Kotoutumisen osaamiskeskuksen tiloja. Suurin käyttäjäistä on Turun Ukrainakeskus.

Kiintiöpakolaisen vastaanotto kuntaan

Suomen valtio päättää vuosittain, kuinka monta kiintiöpakolaista sijoitetaan Turkuun sekä muihin Suomen kuntiin. Suomen laissa on määritetty, millaisia palveluja kuntien pitää tarjota kiintiöpakolaisille. Maahanmuuttajapalvelut tarjoaa näitä palveluja yhteistyökumppanien kanssa.

Kiintiöpakolaisten vastaanotosta huolehtivat:

- kotoutumisen asiantuntija
- kotoutumisohjaaja
- maahanmuuttopalvelujen asiakasohjaajat

Miten vastaanotto etenee?

Ennen maahantuloa kotoutumisen asiantuntija valmistelee maahantulijan asunnon. Asiantuntija voi myös esimerkiksi täyttää valmiiksi Kelan toimeentulotuen hakemuksen.

Kotoutumisen asiantuntija sekä kotoutumisohjaaja osallistuvat pakolaisen vastaanottoon. He auttavat yhdessä kaikissa vastaanoton jälkeen tapahtuvissa asioissa, kuten maahantulijan viranomaiskäynneissä. He myös ohjaavat maahantulijan oikeisiin palveluihin ja opastavat Turussa asumisessa. Kotoutumisasiantuntija osallistuu maahantulijan alkukartoituksen ja kotoutumissuunnitelman tekemiseen.

Kotivanhempien kotoutumistoiminta

Turun kaupunki järjestää kotouttavaa toimintaa muunkielisille kotivanhemmille.

Toiminta sisältää:

- suomen kielen opetusta
- toiminnallisia kieliopintoja, esimerkiksi ruuanlaiton ja liikunnan kautta
- vierailuja ja retkiä

Lapsille järjestetään lastenhoito toiminnan ajaksi. Lastenhoidosta vastaa Turun varhaiskasvatuspalvelut.

Hae mukaan kotoutumistoimintaan

Voit hakea mukaan toimintaan, jos kaikki seuraavat ehdot täyttyvät:

- sinulla on lapsi tai lapsia, jotka ovat iältään 6 kuukautta – 3 vuotta
- hoidat lasta tai lapsia kodinhoidon tuella
- asut Turussa

Voit hakea mukaan:

- itsenäisesti – ota yhteyttä kotoutumistoiminnan tarjoajaan
- etsivän kotiäitityön kautta

- Varhan maahanmuuttajapalvelujen ohjauksella
- International House Turun asiakasohjaajan ohjauksella
- TE-palvelujen ohjauksella

Matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut

International House Turku tarjoaa monenlaista ohjausta ja neuvontaa muunkielisille turkulaisille. Asiakkaat saavat ohjausta maahantulon syystä riippumatta. Ohjaajat voivat auttaa asiakasta esimerkiksi työllistymään tai hakemaan koulutuksiin.

Asiakas voi osallistua ohjaukseen:

- IH Turun toimipisteellä, Kauppatorin Monitorissa
- puhelimitse
- sähköpostitse
- muiden etävälineiden kautta
- Meyerin Turun telakalla (vain osa palvelukielistä)
- erilaisissa tilaisuuksissa

Asiakas voi saada ohjausta myös asiakasohjaajalta, joka on erikoistunut sosiaaliasioidiin. Silloin ohjaaja auttaa asiakasta esimerkiksi:

- perheiden yhdistämisen tapauksissa
- sosiaalietuuksissa
- työn vastaanottamisessa
- opintojen aloittamisessa

Näin osallistut ohjaukseen

Pääset ensimmäiseen tapaamiseen vuoronumerolla IH Turun toimipisteellä, Kauppatorin Monitorissa. Tämän jälkeen voit osallistua syventäviin palveluihin, joihin pääset ajanvarauksella. Ohjaaja voi varata seuraavan ohjausajan ensimmäisen tapaamisen yhteydessä.

Turun kaupungin ohjelma kotoutumisen edistämiseksi

Laki velvoittaa, että jokaisen kunnan pitää laatia maahanmuuttajille kotoutumisen edistämisen ohjelma.

Kotoutumisen edistämisen ohjelma:

- lisää maahanmuuttajien hyvinvointia heidän uudessa kotikunnassaan
- jakaa tietoa monikulttuurisuudesta kaupungin työntekijöille
- luo saavutettavia palveluja maahanmuuttaja-asiakkaille
- edistää kaksisuuntaista kotoutumista – maahanmuuttaja sitoutuu kotoutumisen koulutuksiin ja suomalaiset mukautuvat lisääntyvään monikulttuurisuuteen

Ohjelman sisällön kirjoittaa maahanmuuttotyön koordinaattori. Koordinaattori myös raportoi, mitä toimenpiteitä on tehty kotoutumisen edistämiseksi.

Maahanmuuttajapalvelut sopivat ja toteuttavat nämä toimenpiteet yhdessä kunnan peruspalveluiden kanssa.

Eri alojen ammattilaisten täytyy siis tehdä yhteistyötä, jotta ohjelman tavoitteet voivat toteutua. Ammattilaiset ja muut toimijat muodostavat verkoston, joka huolehtii ohjelman onnistumisesta. Verkostoon kuuluvat esimerkiksi ELY-keskus, TE-palvelut sekä monet oppilaitokset ja yhdistykset.

Turun kaupunginvaltuusto hyväksyy kaupungin kotoutumisen edistämisen ohjelman. Kaupunki tiedottaa ohjelmasta verkossa, sosiaalisessa mediassa ja eri verkostotilaisuuksissa.

Voit ladata uusimman ohjelman PDF-muodossa seuraavasta linkistä: [Turun kaupungin ohjelma kotoutumisen edistämiseksi 2022–2025](#).

Suomi tutuksi -toiminta

Suomi tutuksi -toiminta on tarkoitettu maahanmuuttajille, jotka haluavat tutustua paremmin Turkuun. Osallistujat tutustuvat Turkuun yhdessä ryhmänä.

Ryhmä vierailee ainakin seuraavissa kohteissa:

- Turun pääkirjastossa
- Turun Filharmonisessa orkesterissa
- Turun Kaupunginteatterissa
- museossa
- Liikuntapalveluiden järjestämässä tilaisuudessa

Osallistujat tutustuvat eri liikuntamuotoihin ja työpajoihin. Ryhmä voi tutustua myös Nuorisopalveluiden palveluihin.

Lisäksi ryhmä voi osallistua Suomi tutuksi: Extra -tapahtumiin, jotka ovat vapaamuotoisia ja toiminnallisia tapahtumia. Jokaisessa tapahtumassa on eri teema. Ennen tapahtumaa osallistujat tutustuvat tapahtumapaikkaan ja oleelliseen sanastoon.

Tule mukaan toimintaan

Voit osallistua toimintaan kotoutumiskoulutuksen tai omaehtoisen kotoutumiskoulutuksen kautta.

Toimintaan valitaan ensisijaisesti ELY-keskuksen kotoutumiskoulutuksen S2-ryhmiä. Jos paikkoja jää yli, paikkoja tarjotaan omaehtoisen kotoutumiskoulutuksen ryhmille.

Tutkintokoulutukseen valmentava koulutus (Tuva)

Tuva-koulutuksessa muunkielinen henkilö pääsee opiskelemaan taitoja, jotka ovat tarpeellisia työelämässä tai ammatillisessa koulutuksessa. Opiskelijan suomen kielen taidot paranevat opintojen ohella.

Tuva-koulutuksessa opiskelija voi:

- tutustua eri ammatteihin ja koulutuksiin
- tutustua suomalaisen työelämän käytäntöihin
- suorittaa lukiokursseja

- suorittaa ammatillisen tutkinnon osa-alueita
- korottaa peruskoulun arvosanoja
- saada lisäpisteitä oppilaitosten hakuvaiheeseen

Tuva kehittää opiskelijan kielitaitoa ja luo uusia kontakteja työelämään. Opiskelija siirtyy Tuvasta joko ammatilliseen perustutkintokoulutukseen tai suoraan työelämään.

Koulutus kestää korkeintaan vuoden ja sen voi suorittaa vain yhden kerran. Koulutuksen järjestää Turun Ammatti-instituutti.

Miten pääsen opiskelijaksi?

Nuoret muunkieliset ohjataan Tuvaan tavallisesti peruskoulun tai Aikuisten perusopetuksen jälkeen. Nuori ei ole esimerkiksi saanut toisen asteen koulutuspaikkaa tai opinnot ovat jääneet kesken. Koulutusvalinta on voinut tuntua väärältä tai kielitaito ei ole riittänyt opintojen suorittamiseen.

Vanhemmat muunkieliset henkilöt ohjataan Tuvaan Turun Ammatti-instituutin jatkuvan haun kautta. Tavallisesti henkilö ohjataan Tuvaan kotoutumiskoulutuksen tai Aikuisten perusopetuksen alkuvaiheen jälkeen.

Voit hakea Tuva-opiskelijaksi, vaikka sinulla ei olisi oleskelulupaa. Kaikki hakijat haastatellaan ennen kuin heidät hyväksytään opiskelijoiksi.

Kotoutumisen palvelut

Palvelussa asiakas saa ajan kotoutumissuunnitelman ja alkukartoituksen tekoon.

Tämä palvelu on tarkoitettu työttömille maahanmuuttajille, jotka etsivät töitä. Jos sinulta puuttuu kotoutumissuunnitelma, mutta et ole työtön työnhakija, tutustu seuraavaan palveluun: [Alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma työvoiman ulkopuolella oleville.](#)

Kotoutumisen tiimi hoitaa maahanmuuttajan alkuhaastattelun, alkukartoituksen ja kotoutumissuunnitelman teon. Suunnitelma ja kartoitus ovat pakollisia kotoutuvalle maahanmuuttajalle. Tiimi arvioi alkukartoituksessa esimerkiksi, mikä on asiakkaan aikaisempi työkokemus, koulutus ja kielitaito.

Tiimi voi ohjata asiakkaan:

- erilaisiin kotoutumiskoulutuksiin
- valmennuksiin
- työkokeiluun
- opinto-ohjaukseen
- muuhun ohjaus- ja neuvontapalveluun

Kotoutumisen tiimi tekee suunnitelman asiakkaalle enintään yhdeksi vuodeksi kerrallaan. Tiimi tarkistaa työttömien maahanmuuttajien suunnitelmat kolmen kuukauden välein.

Näin haet asiakkaaksi

Sinut ohjataan asiakkaaksi tavallisesti TE-toimiston alkupalvelujen tai kotoutumispalvelujen kautta. Sinut voidaan ohjata asiakkaaksi myös kuntakokeilun tiimeistä, kuten kuntakokeilun alkupalveluista.

Ilmoittaudu ensin työttömäksi työnhakijaksi joko sähköisesti Työmarkkinatorin verkkopalveluissa tai paperisella lomakkeella TE-toimistossa.

Voit osallistua kotoutumisen palveluun:

- puhelimitse
- Teams-tapaamisilla
- varaamalla ajan tapaamiseen International House Turun toimipisteelle, Kauppatorin Monitoriin
- Työllisyyspalvelujen Työpisteellä

Alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma työvoiman ulkopuolella oleville

Palvelussa asiakas saa ajan kotoutumissuunnitelman ja alkukartoituksen tekoon. Suunnitelma ja kartoitus ovat pakollisia kotoutuvalle maahanmuuttajalle.

Tämä palvelu on tarkoitettu maahanmuuttajille, jotka:

- ovat kotoutumisajalla
- asuvat Turussa
- eivät voi tehdä työtä tai osallistua kotoutumiskoulutuksiin iän, terveyden tilan tai elämäntilanteen vuoksi.

Jos sinulta puuttuu kotoutumissuunnitelma ja kykenet työntekoon, tutustu seuraavaan palveluun: [Kotoutumisen palvelut](#).

Miten pääsen asiakkaaksi?

Et voi varata palveluun aikaa itse.

Sinut kutsutaan palveluun, jos olet saanut toimeentulotukea tai kotihoidontukea kotoutumisaikana yli kahden kuukauden ajan.

Jos olet tullut Suomeen alaikäisenä tai kiintiöpakolaisena, maahanmuuttajapalvelujen asiakasohjaaja arvioi tilanteesi alkukartoituksessa. Asiakasohjaaja ohjaa sinut oikeaan palveluun.

VINCE – Virtual Integration Home ja kotoutumisbottikokeilu

VINCE on Turun maahanmuuttajapalveluiden hanke, jossa suunnitellaan mobiilisovellus Turun muunkielisille asukkaille. Sovellukseen yhdistetään kotoutumisbotti. Botti auttaa asukasta löytämään tietoa ja palveluja, joita asiakas tarvitsee.

Monikieliset asukkaat löytävät palvelut helposti omalla äidinkielellään Vincen ja kotoutumisbotin avulla. Botin avulla sovellusta voi käyttää jopa 50 eri kielellä.

Kotoutumisbotti on suomenkielinen, mutta tekoäly mahdollistaa asiain muilla kielillä.

Vince-sovelluksesta löytyy sellaiset palvelut, joihin asiakas ei tarvitse erillistä asiakasohjausta. Näin maahanmuuttajapalvelut voivat käyttää enemmän resursseja esimerkiksi asiakkaiden henkilökohtaiseen ohjaukseen.

Palvelun tuottamisessa on mukana Turun ammattikorkeakoulu, Sateenkaarikoto sekä kaksi hankepartneria Ruotsista.

Hanke jatkuu vuoden 2026 maaliskuun loppuun. Vince-sovellus on ollut hankkeen toimijoiden testauksessa keväällä 2024. Sovellus on tarkoitus julkaista muille testikäyttöön loppuvuodesta 2024.

Welcome to Turku -ohjelma

Welcome to Turku -ohjelma on tarkoitettu maahanmuuttajille ja heidän puolisoilleen, jotka ovat muuttaneet Turkuun työn, opiskelun tai yrittäjyyden vuoksi. Ohjelma parantaa maahanmuuttajien kotoutumista ja työllisyyttä eri palvelujen kautta.

Ohjelman tavoitteena on edistää kotoutumista, lisätä muunkielisten yhteenkuuluvuuden tunnetta ja vahvistaa heidän tukiverkostojaan.

Ohjelma sisältää:

- yksilö- ja ryhmävalmennusta
- vertaistukea
- työpajoja
- tapahtumia ja muuta ryhmätoimintaa
- suomen ja ruotsin kielen taitojen vahvistamista

Ohjelmaan kuulu lähitapaamisia ja verkkotapaamisia. Osallistujat pääsevät myös mukaan verkkotapahtumiin, joissa on vaihtelevia teemoja.

Ohjelman yhteinen kieli on englanti. Yksilövalmennus ja tapahtumat taitojen kartoittamiseksi järjestetään englanniksi tai suomeksi.

Ilmoittaudu mukaan ohjelmaan

Ilmoittaudu mukaan jonkin alla olevan väylän kautta:

- International House Turku -nettisivut
- IH Turun somekanavat
- maahanmuuttajapalvelujen asiakasohjaus
- kaverin tai tuttavan kautta, joka on mukana ohjelmassa

Yritysneuvonta, yrityksen perustamista suunnittelevat

International House Turku tarjoaa ohjausta maahanmuuttajille, jotka suunnittelevat oman yrityksen perustamista.

Tämä palvelu on tarkoitettu tuleville yrittäjille. Jos kaipaavat apua olemassa olevan yrityksen kanssa, tutustu seuraavaan palveluun: Yritysneuvonta, olemassa olevat yrittäjät.

Yritysneuvonnassa asiakasohjaajat ja yritysneuvoja auttavat sinua yrityksen perustamisessa. Saat käytännönläheistä ja helposti ymmärrettävää ohjausta kaikkiin vaiheisiin, jotka liittyvät yritystoiminnan aloittamiseen.

Voit saada ohjausta puhelimitse tai varaamalla ajan tapaamiseen IH Turun toimipisteelle.

Varaa aika neuvontaan

Varaa aika neuvontaan IH Turun alkuinfosta. Voit varata ajan myös ottamalla yhteyttä suoraan asiakasohjaajaan.

Et tarvitse liiketoimintasuunnitelmaa, kun osallistut ohjaukseen. Riittää, että olet kiinnostunut yrittäjyydestä.

Yritysneuvonta, olemassa olevat yrittäjät

International House Turku tarjoaa yritysneuvontaa maahanmuuttajille, joilla on oma yritys.

Tämä palvelu on tarkoitettu olemassa oleville yrityksille ja yrittäjille. Jos vasta suunnittelet yrityksen perustamista, tutustu seuraavaan palveluun:

[Yritysneuvonta, yrityksen perustamista suunnittelevat.](#)

Yritysneuvonta on palvelu, jossa asiakasohjaajat auttavat sinua erilaisissa, pienissäkin ongelmatilanteissa. Ohjaajat voivat jakaa sinulle myös muuta yleishyödyllistä tietoa.

Saat käytännönläheistä ja helposti ymmärrettävää ohjausta. Voit osallistua palveluun joko puhelimitse tai varaamalla ajan tapaamiseen IH Turun toimipisteelle.

Neuvonnasta vastaavat IH Turun asiakasohjaajat. Lisäksi yritysneuvoja voi antaa ohjausta yrityksen tiloissa, jos se on tarpeellista.

Varaa aika neuvontaan

Varaa aika neuvontaan International House Turun alkuinfosta. Voit varata ajan myös ottamalla yhteyttä suoraan asiakasohjaajaan.