

DIGIUP - Toiminta

MONIHELII

1 Vahvistamme ja kehitämme monikulttuurisen järjestökentän digitalisaatiota.

- Digituki ja materiaalit
- Digitaalisia taitoja vahvistavat koulutukset
- Digitukijoiden koulutukset

2 Varmistamme, että digituen kehittämistyössä huomioidaan myös monikulttuuriset ja maahan muuttaneiden järjestöt sekä maahan muuttaneet paremmin.

- Monikulttuurinen digitalisaatio -verkosto
- Vaikuttamistyö: Asiantuntijatyö, lausunnot ja työryhmät.
- Digitukijan monikulttuuriset ohjaustaidot -osaamismerkki

Monikulttuuriset ohjaustaidot osaamismerkki



Digituessa kohdataan eri kieli- ja kulttuuritaustoista tulevia henkilöitä ja tarvitaan monikulttuurista ohjausosaamista. Tämä osaaminen on mahdollista todentaa Digituen monikulttuuriset ohjaustaidot -osaamismerkin avulla.

Merkillä voit osoittaa ymmärtäväsi kieli- ja kulttuuritietoisien ohjaamisen sekä kotoutumisen merkityksen sekä miten digitukijana voit niitä edistää.

Osaamismerkki kannustaa ottamaan huomioon ja tunnistamaan moninaisten asiakkaiden kielelliset, kulttuuriset ja kotoutumisen tarpeet paremmin. Monikulttuuriset ohjaustaidot -osaamismerkki on tuotettu yhteistyössä Moniheli ry:n DigiUp-hankkeen ja digituen verkoston kanssa. Näytä lisää

Merkkiä on haettu vuodesta 2022 lähtien yli 500 kertaa.

MO Osaamismerkin kehitystyö



2022

Alkukartoitus

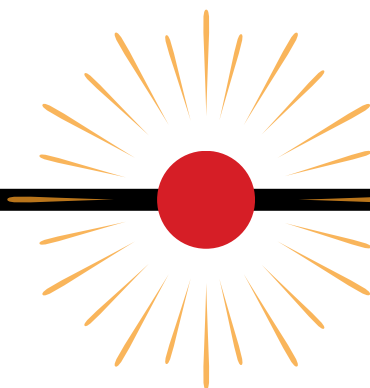


Avaimet koulutukset

Verkkotyöpajat



Ensimmäinen versio julki 12.5



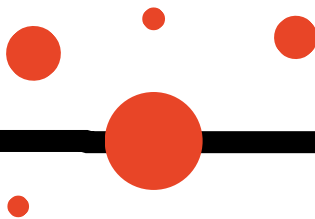
Palaute & Jatkotyöstö



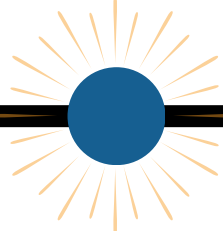
DVV:n Profiilityöpaja

2023

Skennaario työpajat



Päivityksiä



2024

Muutostarpeiden määrittely



Data analyysi & tiedon tarpeet?

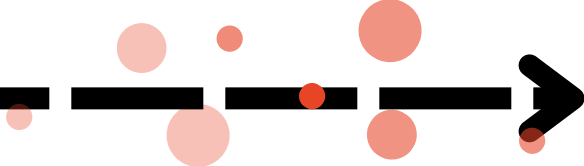


Kysely Digitukijoille

- Tarpeet
- Hyvät käytännöt



Jatkotyöstö



Kyselyn tiedot

Maahan muuttaneita sekä kieli- ja kulttuurivähemmistöjä kohtaaville digitukijoille
EN, FI, SV



Taustaorganisaatiot

Kirjasto: 37

Kaupunki/ Kunta: 8

Muut: 11

Kela, Kulttuuri, Säätiö, Työllisyyspalvelu,
Info/ kohtaamispaikka,
Kotoutumispalvelu, Järjestö.

Sijanti

- Uusimaa: 33
- Varsinais-Suomi: 8
- Pirkanmaa: 4
- Keski-Suomi: 3
- Päijät-Häme: 3
- Etelä-Pohjanmaa: 2
- Pohjois-Savo: 1
- Etelä-Karjala: 1
- Kymenlaakso: 1

Millä tavoin asiakkaat löytävät digituki-palvelunne?

Paikan päällä esim. kirjastossa ja
kohtaamispaikat

53

Sosiaalinen media

4

Lehti-ilmoitus

4

Nettisivut

3

Millä tavoin asiakkaat löytävät digituki-palvelunne?

Muut

- Palveluohjauksen kautta ja itse jalkautumalla
- Enter ry:n opastus
- Kirjasto tarjoaa lyhyttä asiointineuvontaa
- Kaupungin tapahtumakalenterissa
- menoinfo.fi
- Kaupungin digitukitoimijoiden työryhmän kautta
- Kansanopiston järjestämän koulutuksen kautta.
- Puskaradio: Asiakkaiden ystäviltään ja perheenjäseniltään
- Muiden palvelujen kautta
- Puhelinpalvelun kautta muiden tilaisuuden tai palveluiden yhteydessä

Suurimmat haasteet kohdatessaan maahan muuttaneita

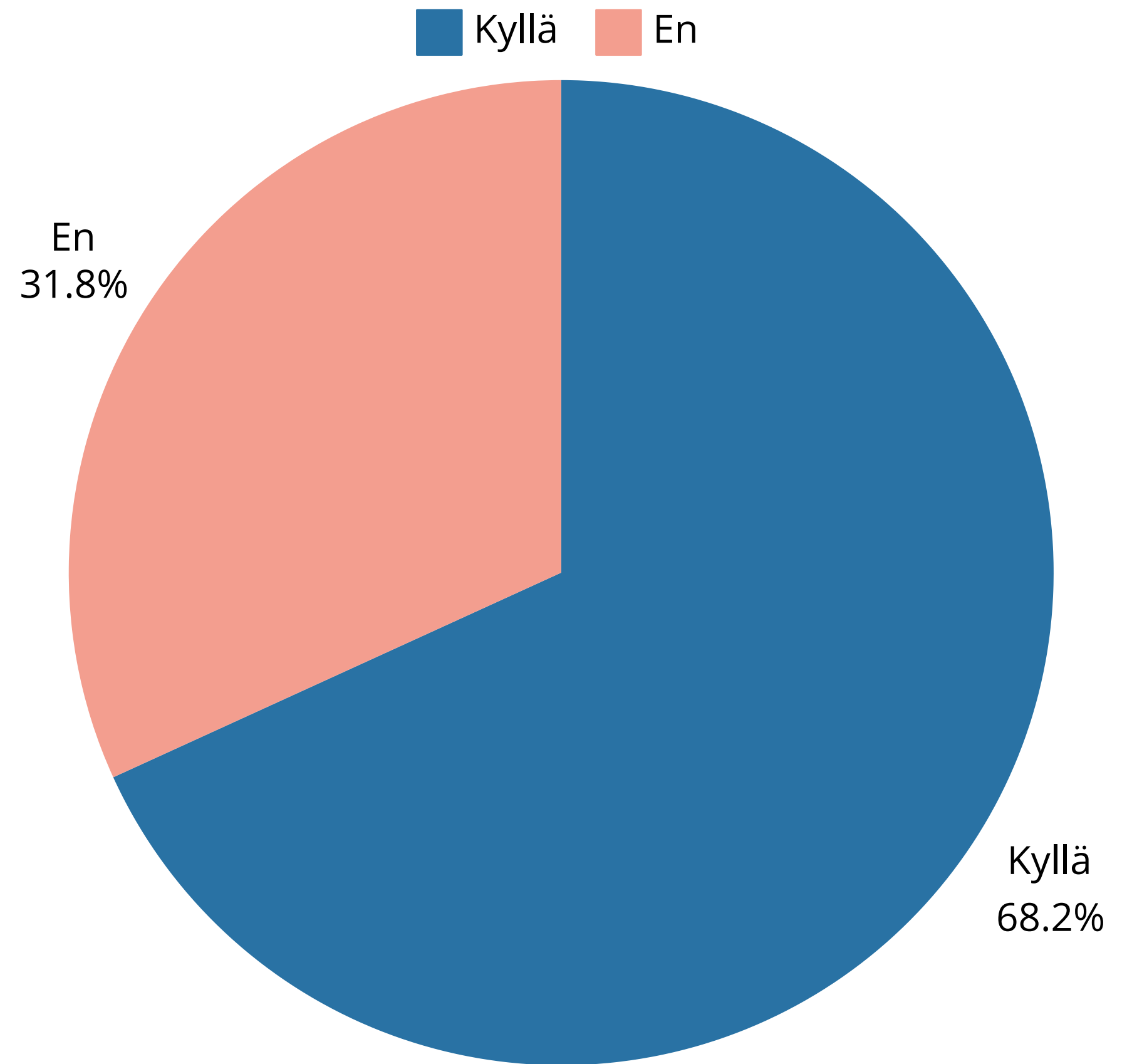
- Kielimuuri
- Palvelukulttuurien erot
- Eri toimintakulttuuri

Miten toimitaan, kun ei ole yhteistä kieltä?

- Elekieli
- Selkokieli
- Käännössovellukset
- Tulkkaus palvelut

Oletko hyödyntänyt
selkokieltä/ selkeää
kieltä digituessa?

44/56

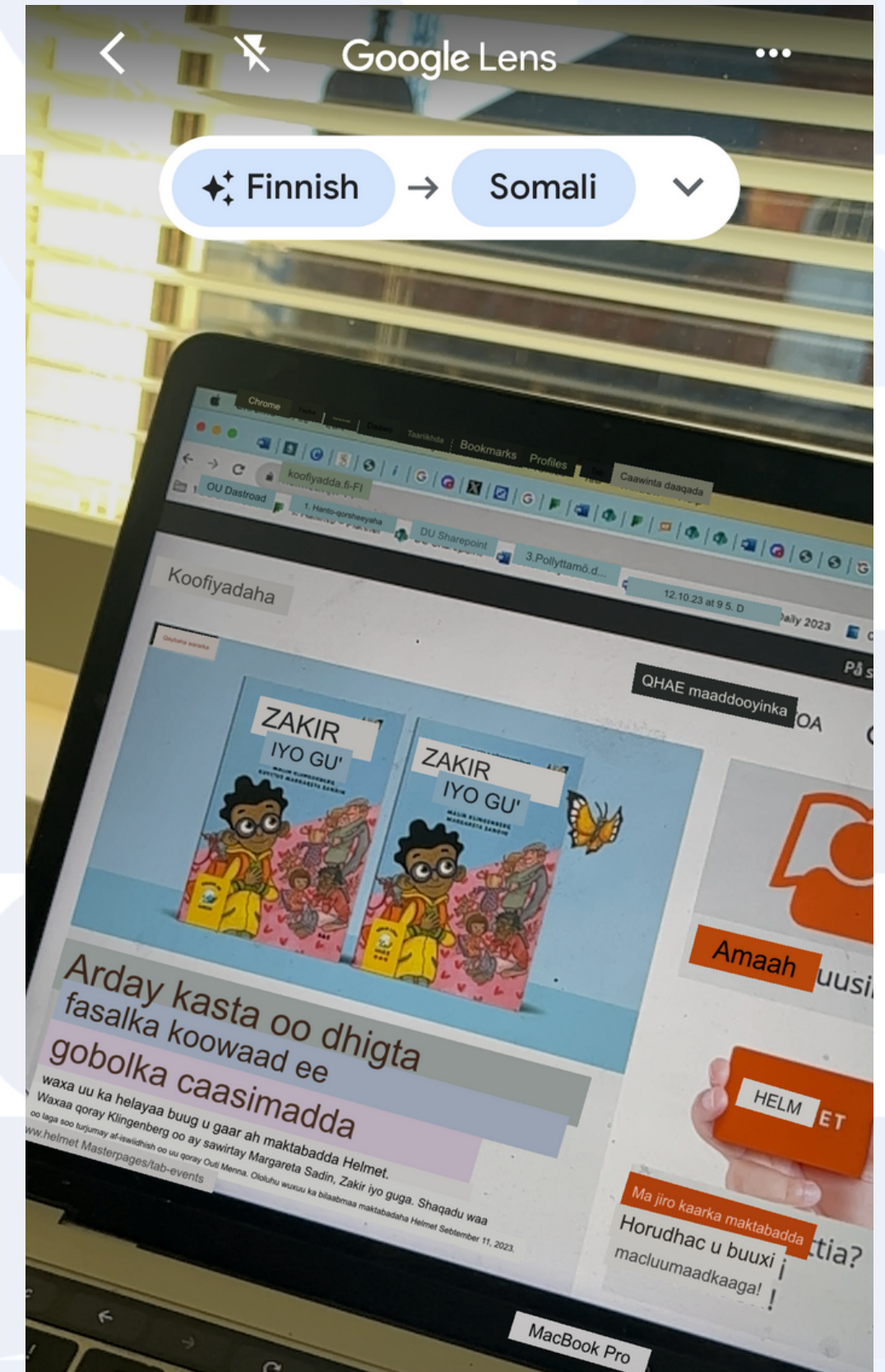
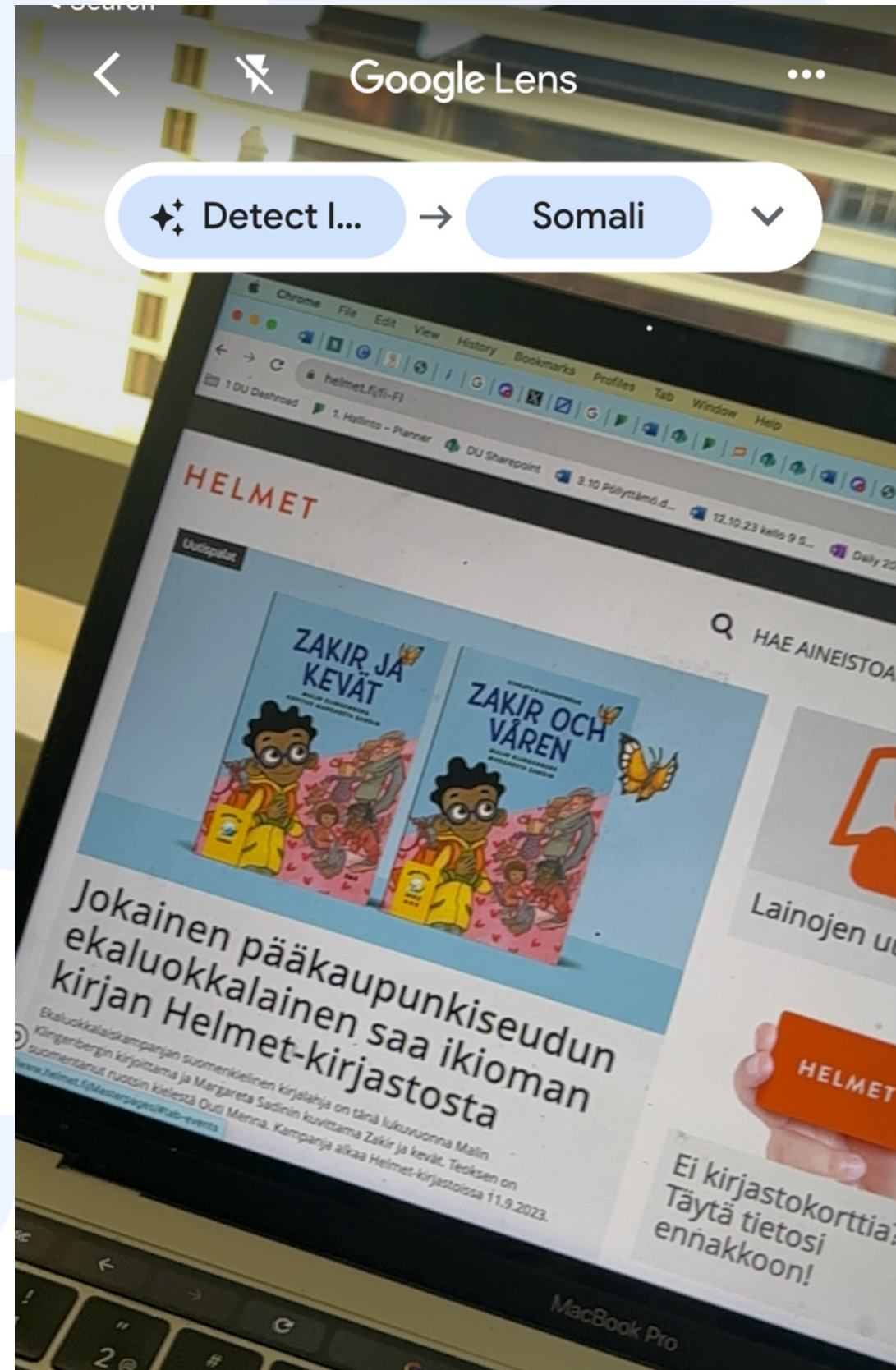
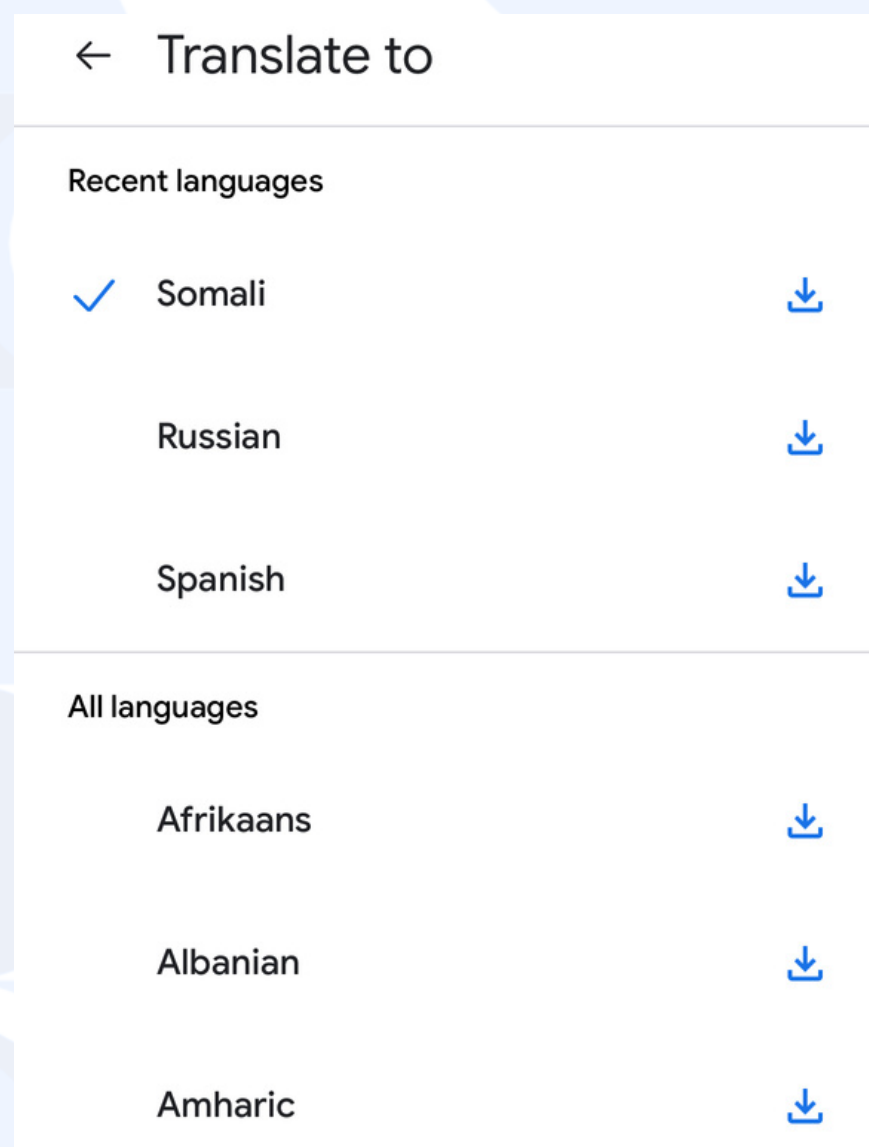
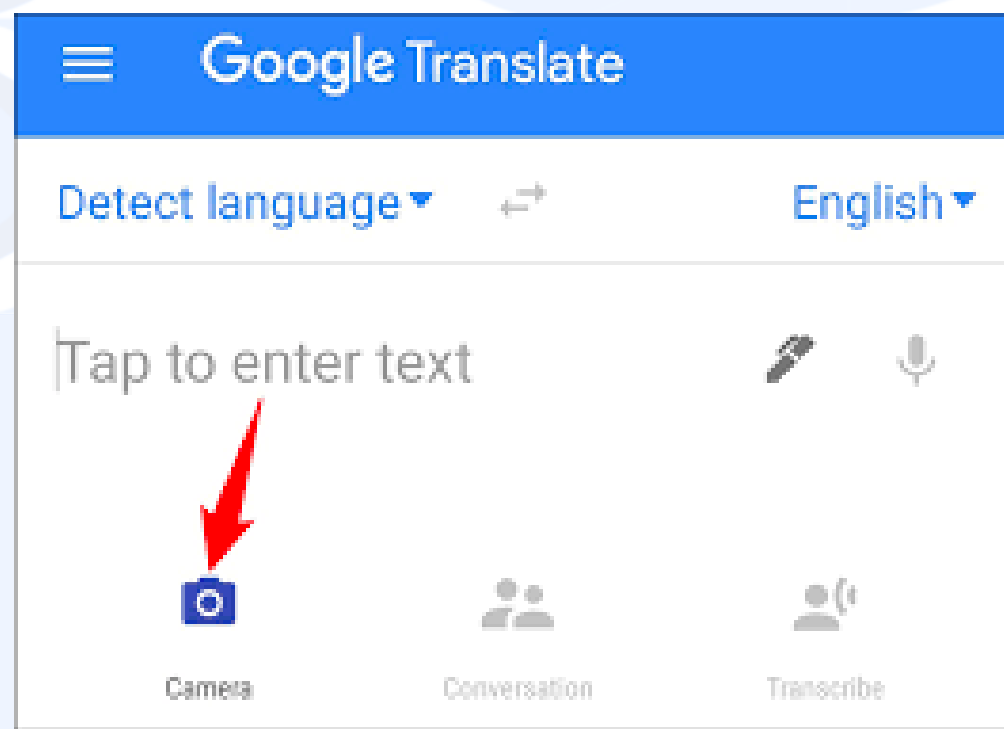


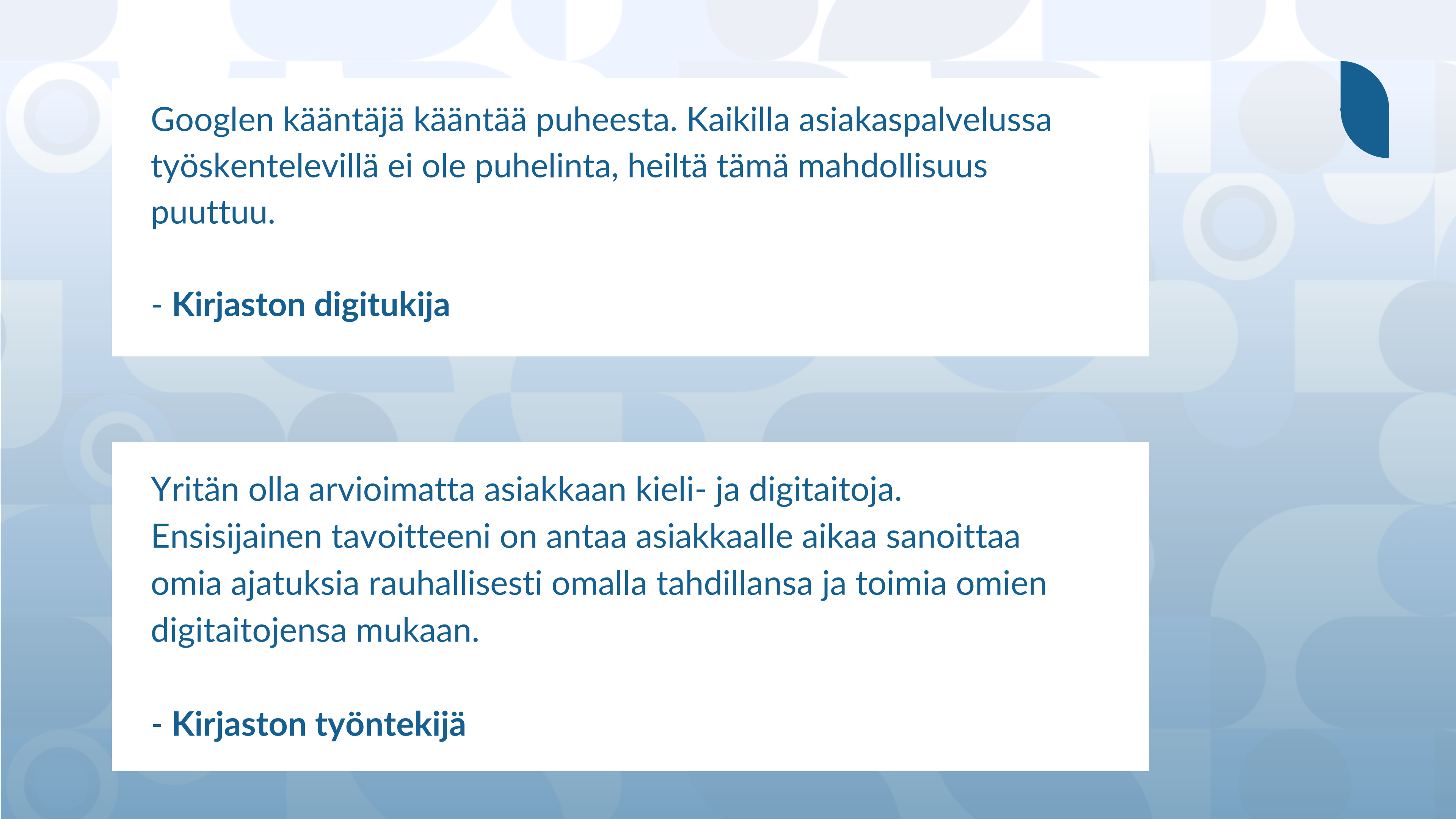
Käännös sovelluksen hyödyntäminen digituessa

- Google Translate
- Google Lens
- ChatGPT
- DeepL
- Sanakirja.org
- Kääntäjä.Org
- InfoFinland:n sivu
- Asiakkaan puhelimilla/ laitteilla oleva sovellus

Tulkkaussovelluksen ja -palvelun käyttö

- Ei ole käytössä
- Google Translate
- Asiakkaan kaveri, perheen jäsen
- Digitukijan kollega
- Jälleenohjaus viranomaiselle ja palvelulle, jossa tulkkaus on saatavilla
- Tulka ja Semantix, jos tulkkauspalvelu on saatavilla





Googlen kääntäjä kääntää puheesta. Kaikilla asiakaspalvelussa työskentelevillä ei ole puhelinta, heiltä tämä mahdollisuus puuttuu.

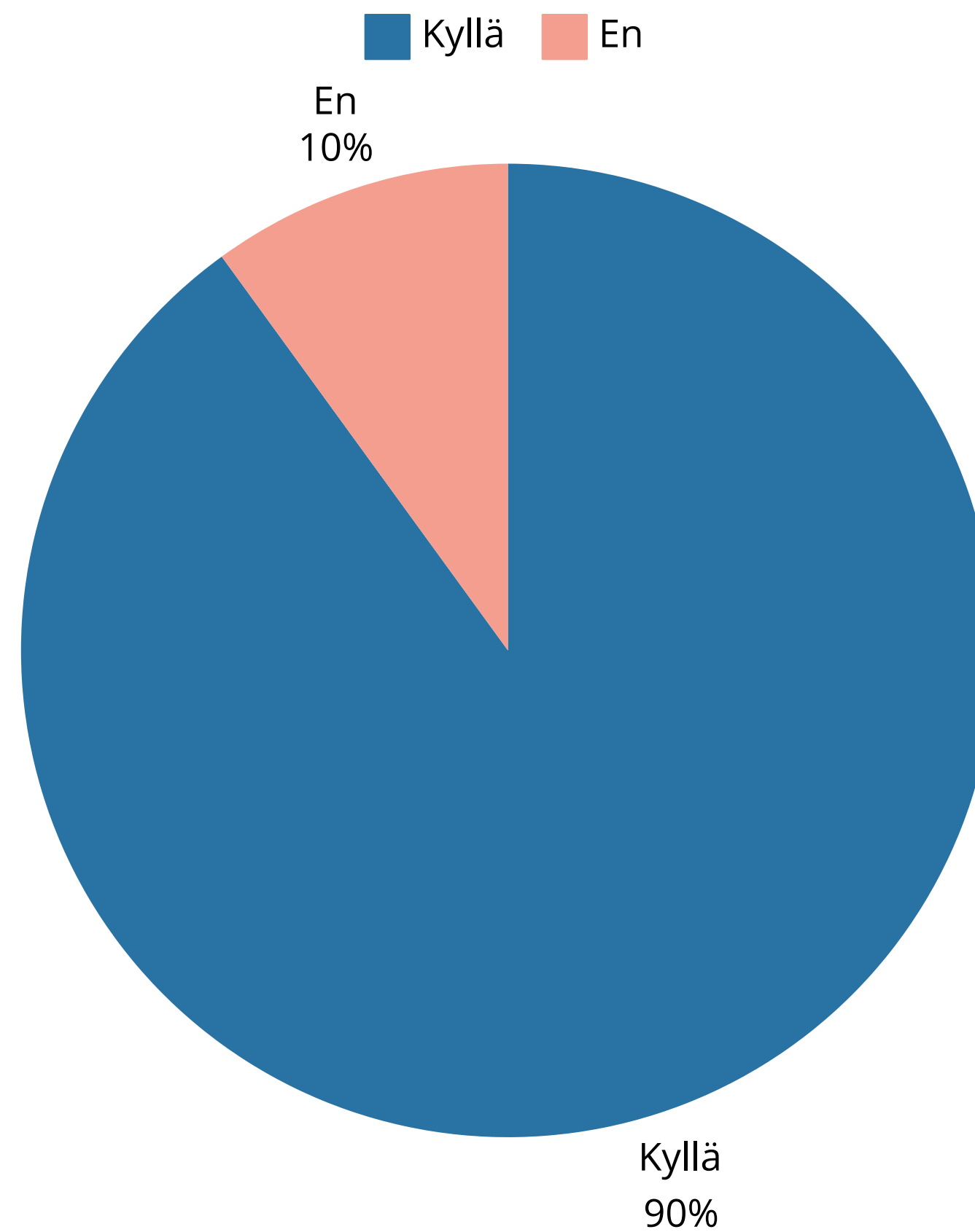
- Kirjaston digitukija

Yritän olla arvioimatta asiakkaan kieli- ja digitaitoja. Ensisijainen tavoitteeni on antaa asiakkaalle aikaa sanoittaa omia ajatuksia rauhallisesti omalla tahdillansa ja toimia omien digitaitojensa mukaan.

- Kirjaston työntekijä

Jälleenohjaatko asiakkaita?

50/56



Tiedon etsiminen jälleñohtausta varten

- Alueellinen verkosto ja sen tuntemus
- Muut toimijat ovat samassa paikassa
- Paikalla on esitteitä eri paikoista
- Googlettamalla
- Seniorsurfin opastuspaikkakartta: <https://seniorsurf.fi/seniorit/opastuspaikat/>
- InfoFinland: www.infofinland.fi

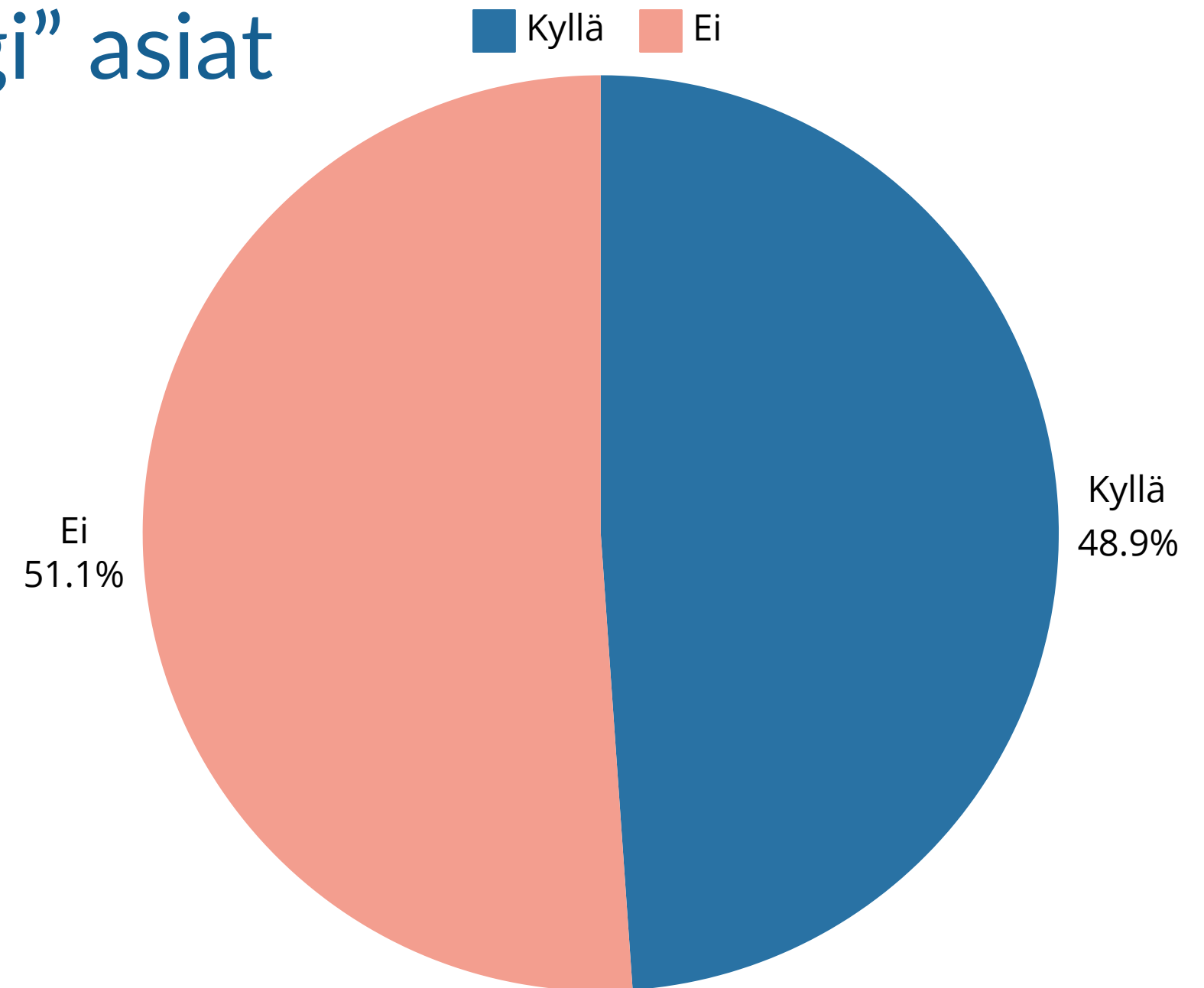
Palvelukartan hyödyntäminen

- Lähellä.fi: 3
- kotoutumisentukena.fi: 3
- suomi.fi (PTV): 4

Joissain kulttuureissa on sukupuolen mukainen jakautuma siinä, kenen vastuulle perheen “tekniset/digi” asiat kuuluvat.

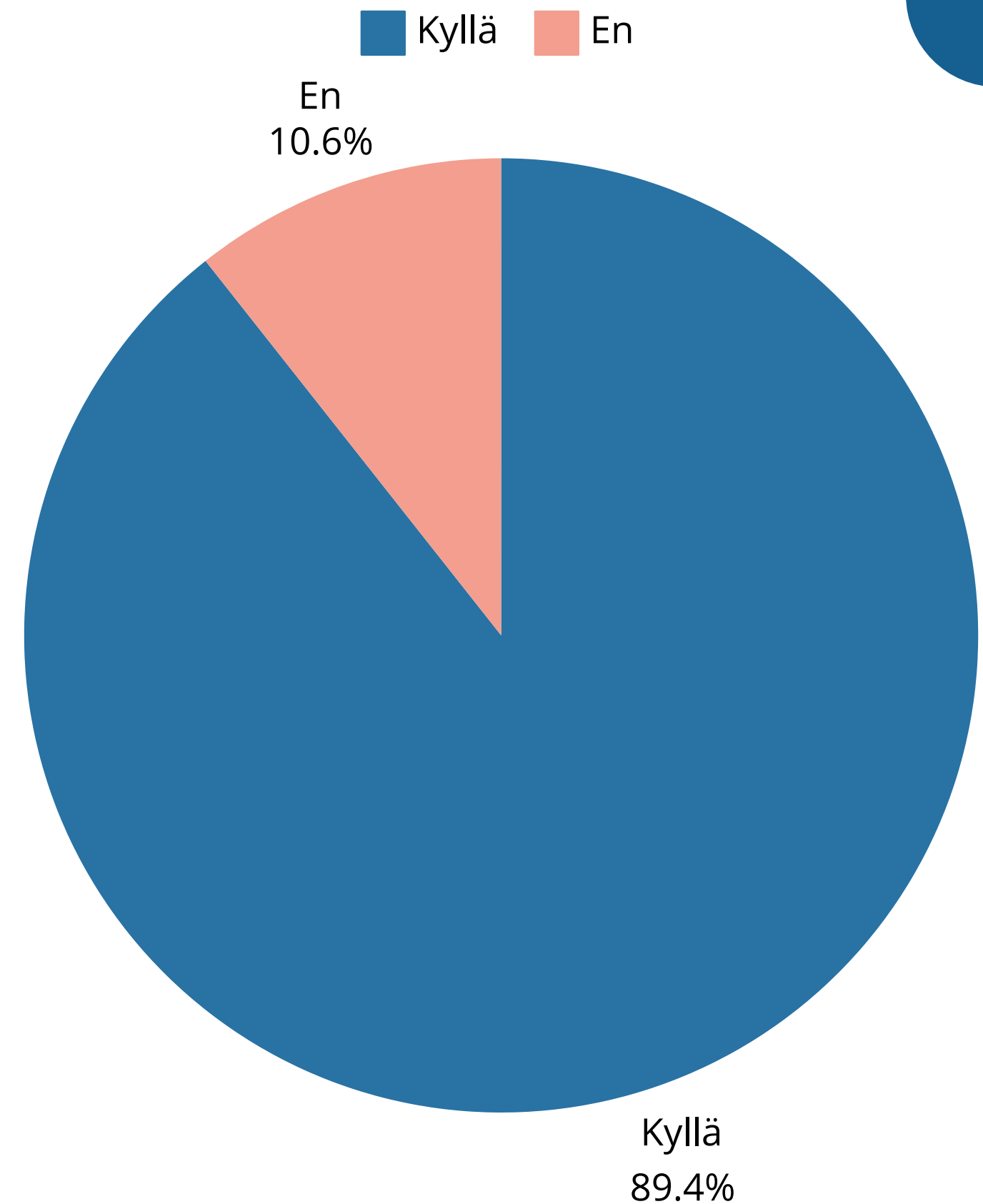
Näkyykö tämä digituessa?

45/56



Oletko kohdannut tilanteen,
missä alaikäinen lapsi
hoitaa/tulkkaa vanhemman
kanssa perheen asioita ?

47/56



Millaisin keinoin ja materiaalin tuella erityisesti digitaitoja voidaan vahvistaa monikulttuurisissa ohjaustilanteissa.



1. Toistuvat asiakastilanteet: Tuota selko/monikieliset ohjeet kuvilla.
2. Tunnistakaa organisaatiossa työmäärä, joka menee erilaisiin asiakkaisiin.
3. Rohkaise asiakkaita itsenäistymiseen digin äärellä.
4. Kommunikoi selkeästi digituen rajat asiakkaalle.
5. Yhteistyö: paikalliset monikulttuuristen/maahanmuuttaja järjestöjen kanssa.
6. Suorita Monikulttuuriset Ohjaustaidot osaamismerkki!

Mitä seuraavaksi?

- Kyselyn tulokset julkaistaan Monihelin nettisivuilla
- Osaamismerkkin päivitys: mahdollisuus lähettää palautetta
- Onko teillä monikielistä vapaasti jaettavaa materiaalia digituessa toistuville tilanteille?
 - > Laita cahtiin tai viesti Yurille
- Monikulttuurinen Digitalisaatio -verkosto
DigiUp-toiminta – Moniheli

DIGIUP -toiminta

MONIHELI

KIITOS!

Artem Kuosti

artem.kuosti@moniheli.fi
Ohjelmapäällikkö

Yuri Kitaba

yuri.kitaba@moniheli.fi
Asiantuntija