turku

JULKAISU NRO 4

Tiedotustyöryhmän raportti

TURUN KAUPUNGIN KOTOUTTAMISOHJELMA

Turun kaupunki
30.09.2003

TIEDOTUSTYÖRYHMÄN RAPORTTI

Kh. 5.8.2003 § 735

TURUN KAUPUNGIN KOTOUTTAMISOHJELMA

Turun kaupunki
30.09.2003

SISÄLLYSLUETTELO

1. Strategiset lähtökohdat 3

2. Tiivistelmä 4

3. Huomioita maahanmuuttajaviestinnän nykytilanteesta 6

4. Työryhmän esitykset perusteluineen 8

   4.1. Monikulttuurisen kansalaiskeskuksen perustaminen 8

   4.2. Keskitetyn fyysisen ja virtuaalisen tietopankin perustaminen 9

   4.3. Vertaisviestijöiden kouluttaminen ja palkkaaminen 10

   4.4. Monikielisen tiedotusmateriaalin tuottaminen 11

   4.5. Maahanmuuttaja-asioiden medianäkyvyyden edistäminen 11

   4.6. Viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden kouluttaminen 12

5. Työryhmän työskentely 12

   5.1. Kokoonpano 12

   5.2. Maahanmuuttajajäsenten edustamat tahot 13

   5.3. Kuultavina olleet tahot 13

   5.4. Työskentelyn lähtökohdat ja työskentelytavat 13

6. Työryhmän toimenpide-ehdotukset, aikataulut ja vastuutahot 15

1 Strategiset lähtökohdat

Turun kaupungin maahanmuuttajaviestinnän kehittämisen strategiset lähtökohdat kytkeytyvät erityisesti seuraaviin ohjelmallisiin asiakirjoihin:

- Turku-strategia 2001-2004, toiminta-ajatus:

  "Turku toimii kaksikielisenä Itämeren kasvukeskuksen ja yhteistyösuuntautuneena seutukunnan sydämenä, jonka perusta on historiallinen tausta, *monikulttuurisuus, kansainvälisyys*, logistinen asema ja kestävä kehitys."

- Turku-strategian organisaation arvot:

  "Oikeudenmukaisuus
  Jokaista ihmistä kohdellaan tasa-arvoisesti; samat periaatteet myös yrityksille ja yhteisöille."

- Turku-strategian visio vuoteen 2010:

  "Suomen Turku, maan vanhin kaupunki, on 200.000 asukkaan *kansainvälinen kulttuurikaupunki ja eurooppalainen osaamiskeskus*."

- Turun viestintä- ja edunvalvontastrategia vuoteen 2004:

– Informaatiolla on merkitystä vain, jos asiakkaat pystyvät sitä hyödyntämään
– Viestintä on vuoropuhelua asiakkaiden kanssa
– Kaupungin tulee pyrkiä tiedottamaan palveluistaan ja päätöksenteostaan myös muunkielisille asukkaille ja matkailijoille, erityisesti englanniksi.

- Turun kansainvälistymisstrategia vuoteen 2004:

  "Turun menestyminen riippuu kyvystämme vastata kansainvälistymisen haasteisiin ja sopeutua alati muuttuvaan toimintaympäristöön. Tämä edellyttää toimenpiteitä niin kaupungin kehittämiseksi monikulttuurisena ja luovana yhteisönä kuin seutukunnan kansainvälisten valmiuksienkin parantamiseksi."

Muistettavaksi ja haasteeksi – Kansainvälisyyttä kautta vuosisatojen

"Tuomiokirkon vihkimisestä (1300) lähtien Turku on toiminut maassamme läntisten kulttuurivaikutteiden vastaanottajana ja välittäjänä. Länsimaisen tieteen, kirjallisuuden, kuvataiteen, musiikin, käsityötaidon vaikutteet levittäytyivät ja yhdistyivät kantaväestön kulttuuriin Turusta käsin. *Kansainvälisten virtausten vastaanottaminen ja suodattaminen on edelleen Turun tärkein anti kansakunnalle*."

(Turun kaupunki, kulttuurikomitean raportti 2001)

2. Tiivistelmä

Kaupunginhallituksen 5.8.2002 § 735 asettama monikulttuurinen tiedotustyöryhmä esittää Turun kaupungin maahanmuuttajaviestinnän suuntaviivoiksi seuraavaa:

Turun kaupunki määrittelee maahanmuuttajaviestinnän erityisiksi kohderyhmiksi

1. Kotoutumislain piirissä ja vastaavassa tilanteessa olevat maahanmuuttajat
2. Muut turkulaiset
3. Viranomaiset ja päättäjät

Maahanmuuttajaviestinnän ongelmakohtia ovat:

- Hajallaan olevat asiantuntija- ja vertaistoimijaresurssit.
- Maahanmuuttajatyöhön ja monikulttuurisuuteen liittyvien toimijoiden hajanainen ja koordinoimaton toiminta
- Hajallaan oleva fyysinen ja virtuaalinen informaatio maahanmuuttajille ja maahanmuuttajista; ts. puutteellinen informaation koordinointi.
- Omakielisen informaation puute erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa.
- Asukkaiden, päättäjien ja virkamiesten puutteellinen maahanmuuttaja-tietous.

Ratkaisuksi maahanmuuttajaviestinnän ongelmiin työryhmä esittää Turun kaupungin maahanmuuttajaviestintään seuraavaa *tavoitteet – keinot – toimenpiteet* -kokonaisuutta:

***Tavoitteet* Turun kaupungin maahanmuuttajaviestinnässä:**

1. Maahanmuuttajien kotoutumista edistävän tiedonsaannin turvaaminen.
2. Maahanmuuttajiin liittyvän yleisen tietoisuuden lisääminen.

***Keinot*, joilla näihin tavoitteisiin pyritään:**

- Maahanmuuttajille tarkoitettujen ja maahanmuuttajista kertovien palvelujen ja tiedon keskittäminen
- Vertaisviestintä
- Maahanmuuttajia ja maahanmuuttajuutta koskevan viestinnän ja koulutuksen kehittäminen Turun kaupungin normaalitoiminnaksi

***Konkreettiset toimenpiteet* maahanmuuttajaviestinnän kehittämiseksi:**

1. **Monikulttuurisen kansalaiskeskuksen perustaminen**
2. **Keskitetyn fyysisen ja virtuaalisen tietopankin perustaminen**
3. **Vertaisviestijöiden kouluttaminen ja palkkaaminen**
4. **Monikielisen tiedotusmateriaalin tuottaminen**
5. **Maahanmuuttaja-asioiden medianäkyvyyden edistäminen**
6. **Viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden kouluttaminen**

VUOROVAIKUTUS

KOHDE-RYHMÄT

1) Kotouttamislain piirissä ja vastaavassa tilanteessa olevat maahanmuuttajat, 2) muut turkulaiset, 3) kaupungin viranhaltijat ja päättäjät

Versio 8.10.2003

Tavoitteet - keinot - toimenpiteet -tarkastelu, tiedotustyöryhmä

TAVOITTEET

- Maahanmuuttajien kotoutumista edistävän tiedonsaannin turvaaminen
- Maahanmuuttajiin liittyvän yleisen tietoisuuden lisääminen

KEINOT

- Vertais-viestintä
- Palvelujen ja tiedon keskittäminen
- Maahanmuuttajiin liittyvän viestinnän kehittäminen kaupungin normaaliksi viestintä-toimenpiteeksi

TOIMENPITEET

Monikulttuurinen kansalaiskeskus

- Perustetaan keskusta-alueelle monikulttuurinen kansalaiskeskus, jossa on toiminta- ja palvelutiloja maahanmuuttajayhdistysten, muun kolmannen sektorin, asukkaiden sekä viranomaisten monikulttuurisuustyölle
- Perustetaan keskukseen monikulttuurinen infopiste (fyysinen tietopankki)

Keskitetty fyysinen ja virtuaalinen tietopankki

- Perustetaan 2-ulottuvuuksinen monikulttuurinen tietopankki: 1) **fyysinen** (keskustassa toimiva infopiste) ja 2) **virtuaalinen** (internetissä toimiva)
- Perustetaan tietopankin alueellisia toimipisteitä esim. kirjastoihin ja yhdistysten tiloihin

Vertaisviestijät

- Koulutetaan ja palkataan kansalaiskeskukseen maahanmuuttajataustaisia henkilöitä toteuttamaan vertaisviestintää
- Aloitetaan vertaisviestintätoiminta maahanmuuttajatyön kannalta keskeisissä hallintokunnissa jo kansalaiskeskuksen suunnitteluvaiheessa

Monikielinen tiedotus-materiaali

- Laaditaan "Tervetuloa Turkuun ja turkulaiseksi" -perusinfokirjanen (myös virtuaalinen), joka esittelee Turun ja Turun palvelut suomen, ruotsin, englannin, venäjän ja arabian kielillä
- Huolehditaan, että hallintokuntien palveluista on saatavilla monikielistä tiedotusmateriaalia

Media-näkyvyyden lisääminen

- Luodaan kattava monikulttuurinen sivusto kaupungin www-sivujen osaksi
- Sisällytetään monikulttuurisuus Kuntalaislehden luontevaksi osaksi
- Motivoidaan tiedotusvälineet yhteistyöhön maahanmuuttajaviestinnässä
- Hyödynnetään olemassa olevat monikulttuuriset viestintäkanavat ja -välineet

Viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden koulutus

- Koulutetaan kaupungin viranhaltijoita ja luottamushenkilöitä monikulttuurisuudessa ja kansainvälisyydessä
- Erityisesti koulutetaan monikulttuurista neuvottelukuntaa, viestintävastuuhenkilöitä ja koulutusvastuuhenkilöitä

3. Huomioita maahanmuuttajaviestinnän nykytilanteesta

Maahanmuuttaja saa tällä hetkellä Turussa tietoa erilaisista palveluista hyvin hajanaisesti, monesta eri paikasta, ja tieto on hyvin eri tasoista. Kaupunkitasoista, keskitettyä tiedottamista maahanmuuttaja-asioista ei ole järjestetty. Kukin taho, esim. työvoimatoimisto, maahanmuuttajayhdistykset, projektit jne., tuottaa tietoa lähinnä oman toimialansa osalta. Pienimuotoista maahanmuuttaja-asioiden keskitettyä tiedottamista on pyritty toteuttamaan, mutta resurssien puute ja toiminnan projektimaisuus ovat olleet esteenä tietojen ajan tasalla pitämisen (esim. Monikulttuurinen tietoyhdistys ry., Resurssirengas jne.).

Selvitys kaupungin maahanmuuttajille tarjoamista palveluista (Luukkainen: Kotouttamistukea vai tukea kotoutumiseen? – Selvitys kunnan maahanmuuttajille tarjoamista palveluista, 2002) osoittaa, että myös hallintokuntien keskinäisessä työnjaossa on epäselvyyksiä; eri kotouttavia palveluja ei tunneta, minkä vuoksi maahanmuuttajia ei osata ohjata tehokkaasti juuri heille sopivien palvelujen pariin. Tämä heijastuu palveluiden käyttöasteeseen ja kustannuksiin.

Turku-strategiaan pohjautuvat, vuoteen 2004 ulottuvat viestintä- ja edunvalvontastrategia sekä kansainvälistymisstrategia huomioivat monikulttuurisuuden melko ohuesti. Strategioiden monikulttuurisuusulottuvuutta tulisi vahvistaa ottamalla huomioon mm. kotoutumislain vaatimukset.

Tiedotustyöryhmän kuultavana olleet maahanmuuttajayhteisöjen edustajat toivat esille maahanmuuttajaviestintään liittyvinä näkökohtina seuraavaa:

- Maahanmuuttaja tarvitsee tietoa omalla äidinkielellään alkuvaiheessa, mutta myös myöhemmin kotoutumisprosessin eri vaiheissa. Toisaalta suomalaisen yhteiskuntatietouden, toisaalta omien kulttuuritapojen säilymisen kannalta omalla kielellä tapahtuva viestintä on tärkeää (esim. omakieliset ohjelmat paikallisradiossa ja tekstit lehdissä). Myös tiedon saamista oman kotimaan tapahtumista pidettiin tärkeänä.
- Kielikoulutuksella on merkittävä rooli kotoutumisprosessin onnistumisessa.
- Maahanmuuttajille tiedottamisessa suullinen viesti on usein paras tapa; tavanomaiset viestinnän keinot eivät välttämättä tavoita maahanmuuttajaa.
- Viestinnässä tulee huomioida kotona olevat ja kielitaidottomat maahanmuuttajat.
- Maahanmuuttajan on vaikea löytää tietoa omatoimisesti, koska kaupungilla ei ole infopistettä maahanmuuttajille.
- Maahanmuuttajien omaa osaamista viestinnässä, kouluttamisessa ja muussa kotouttamistyössä tulee hyödyntää, mutta osaamisen hyödyntäminen ei voi perustua vapaaehtoistyöhön pitkällä tähtäimellä.
- Tiedonkulkua voidaan edistää myös osoittamalla maahanmuuttajille kokoontumistiloja.

Työryhmä kartoitti tahot, joista maahanmuuttaja saa tällä hetkellä toimipisteen toimialaan kuuluvaa tietoa. Luettelossa ei ole mukana niitä toimipisteitä, joista suo-

malainen valtaväestö saa tietoa maahanmuuttajien lähtömaista, kulttuurista ja tilanteesta Suomessa.

Tahot ja toimipisteet, joista maahanmuuttaja saa tietoa tällä hetkellä

1. Hallintokuntien toimipisteet, joissa on maahanmuuttajille suunnattuja erityispalveluita:
   - kulttuurikeskuksen kansainvälinen kohtauspaikka
   - sosiaalikeskuksen ulkomaalaistoimisto, KOTO-toiminta ja alueelliset sosiaalitoimistot, kaupungin yhteispalvelupiste, työkeskukset
   - nuorisoasiankeskuksen nuorisotalot, nuorison tiedotus- ja neuvontapiste Nuorten Turku
   - liikuntaviraston maahanmuuttajatyöstä vastaava työntekijä
   - muut hallintokunnat esim. oikeusaputoimisto, ympäristövirasto jne.

2. Hallintokuntien normaalitoiminnat ja normaalitoimintojen tiedottajat

3. Koulut, oppilaitokset ja Resurssirengas (esim. Turun ammatti-instituutti, Turun AKK ja muut Aboavita-projektiin osallistuvat tahot)

4. Pääkirjasto ja alueelliset kirjastot (lehtilukusalit)

5. Lähiöissä olevat aluekumppanuuspisteet eli lähiötuvat (esim. Varissuo, Lauste, Halinen, Runosmäki jne.)

6. Työvoimatoimisto: työvoima- ja ammatinvalintapalvelut, JobCafé, kansainväliset palvelut ja kaupungin yhteispalvelupiste

7. KELA (etuudet)

8. Kaupungin internet- ja intranetsivut (esim. Monikulttuurisuus Turussa, http://www.turku.fi/palvelu/monikultt.html)

9. Projektit esim.
   - Appelsiinipuu-projekti Naiskeskuksessa Suurtorilla
   - Aboavita-projekti
   - Banyan-projekti pääasiallisesti Lausteella jne.

10. Kolmannen sektorin toimijat:
    - monikulttuuriset yhdistykset (esim. Turun Maahanmuuttajien tiedotuspiste/ Monikulttuurinen Tietoyhdistys ry., Yhdessä-yhdistys ry. ym.)
    - uskonnolliset yhteisöt ja yhdistykset (esim. moskeijat, kirkot ja uskonnolliset kokoontumispaikat)
    - etniset yhdistykset
    - kansalaisjärjestöt
    - poliittiset yhdistykset
    - Folkhälsanin Kom in, ruotsinkielisten tiedotus- ja neuvontapiste Luckan,

11. Valtaväestön uskonnolliset toimijat (esim. Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän diakoniakeskus)

12. Maahanmuuttajaryhmät Turussa (esim. Albaaniyhdistys Baskhimi jne., noin 20 erilaista yhdistystä)

13. Media: paikallislehdet, radiot ja tv.

4. Työryhmän esitykset perusteluineen

Äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuvia henkilöitä on Turussa yli 8000. Lisääntyvä maahanmuuttajien määrä ja kotouttamislain velvoitteet asettavat kaupungille vaatimuksia, joiden toteuttaminen taloudellisesti ja kokonaisvaltaisesti edellyttää nykyisen palvelujärjestelmän tarkistamista, kolmannen sektorin mukaan ottamista työhön ja uusia työ- ja toimintatapoja.

Maahanmuuttajaviestinnän ongelmakohtia:

- Hajallaan olevat asiantuntija- ja vertaistoimijaresurssit.
- Hajallaan oleva fyysinen ja virtuaalinen informaatio maahanmuuttajille ja maahanmuuttajista; ts. puutteellinen informaation koordinointi.
- Omakielisen informaation puute erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa.
- Asukkaiden, päättäjien ja virkamiesten puutteellinen maahanmuuttajatietous.

Turun kaupungin maahanmuuttajaviestinnän **tavoitteiksi** tulisi määritellä 1) maahanmuuttajien kotoutumista edistävän tiedonsaannin turvaaminen ja 2) maahanmuuttajiin liittyvän yleisen tietoisuuden lisääminen.

Maahanmuuttajaviestinnän **kohderyhmiksi** tulisi määritellä 1) kotouttamislain piirissä ja vastaavassa tilanteessa olevat maahanmuuttajat, 2) muut turkulaiset, 3) viranomaiset ja päättäjät. Erityisinä viestinnän kohderyhminä tulisi huomioida luku- ja kirjoitustaidottomat, ikääntyneet ja kotiäidit.

Maahanmuuttajaviestinnän tavoitteisiin tulisi pyrkiä seuraavin toimenpitein:

Maahanmuuttajille tarkoitettujen ja maahanmuuttajista kertovien palvelujen ja tiedon keskittäminen sekä vertaisviestintä

Toimenpiteet

4.1 Monikulttuurisen kansalaiskeskuksen perustaminen

Turkuun tulisi perustaa monikulttuurinen kansalaiskeskus. Kansalaiskeskus on tila, joka kokoaa yhteen ja keskittää saman katon alle nyt hajallaan olevat alkuvaiheen kotouttamistoimintaan liittyvät viranomaisten, maahanmuuttajayhdistysten sekä muun kolmannen sektorin palvelut ja resurssit sekä niiden moniammatillisen osaamisen, tiedottamisen (keskitetyn tietopankin fyysinen ulottuvuus) ja ohjauksen. Keskus toimii myös maahanmuuttajien, muiden turkulaisten, päättäjien ja viranomaisten luontevana vuorovaikutus- ja kohtauspaikkana. Keskuksen tarkoituksenmukaisin sijaintipaikka on Turun keskustassa hyvien joukkoliikenneyhteyksien varrella.

Keskus palvelee sekä maahanmuuttajien että viranomaisten tarpeita tiedottamisessa ja ohjaamisessa.

Monikulttuurisen kansalaiskeskuksen perustaminen tehostaa olemassa olevien talous- ja henkilöstöresurssien käyttöä, selkeyttää maahanmuuttajatyötä tekevien tahojen työnjakoa, edistää suunnitelmallista yhteistyötä, tehostaa tiedottamista ja edistää maahanmuuttajien kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään. Tilojen yhteiskäyttö kaupungin ulkopuolisten tahojen kanssa parantaa myös mahdollisuuksia erilaisten rahoituskanavien hyödyntämiseen (esim. erilaiset projekti- ja EU-rahoitusvaihtoehdot).

Yhden luukun palvelupisteen tiloja voidaan käyttää myös kaupungin muuhun monikulttuurisuus- ja kansainvälisyystyöhön.

Monikulttuurisen kansalaiskeskuksen keskeisen viranomaistoimijatahon muodostavat kotouttamisen ammattilaiset, joilla tulee olla tarvittavat resurssit ja osaaminen maahanmuuttajien tarpeiden tunnistamiseen ja heidän ohjaamiseensa oikein kohdennettujen palvelujen pariin. Perustoiminnoilta erityisosaamista ei voida edellyttää. Korostamalla kotoutumisen alkuvaihetta ja osoittamalla siihen voimavaroja voidaan säästää tulevaisuudessa palvelutarpeissa. Mitä nopeammin päästään integroitumisen alkuun, sitä vähemmän on erityispalveluiden ja tuen tarvetta jatkossa.

Maahanmuuttajayhdistysten tilantarve myös kaupungin muilla alueilla tulee huomioida kansalaiskeskuksen suunnittelun yhteydessä.

Kansalaiskeskuksen perustamisen periaatepäätös tulee tehdä vuoden 2004 aikana.

4.2 Keskitetyn fyysisen ja virtuaalisen tietopankin perustaminen

Kansalaiskeskukseen perustetaan monikulttuurinen tietopankki, johon keskitetään nyt hajallaan oleva tieto kaupungin palveluista ja erityisesti maahanmuuttajille osoitetuista eri hallintokuntien, oppilaitosten, työvoimahallinnon ja kolmannen sektorin palveluista.

Tietopankissa on kaksi ulottuvuutta: fyysinen ja virtuaalinen. **Fyysinen tietopankki** sisältää sekä keskuksessa tapahtuvan monikielisen maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden toteuttaman asiakasohjauksen ja neuvonnan – vertaisviestinnän – että tietopankin ja eri toimijatahojen tuottaman painetun monikielisen materiaalin.

Virtuaalinen tietopankki on internetiin Turun kaupungin www-sivuille luotava monipuolinen monikulttuurinen verkkopalvelu, joka on käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta. Parhaimmillaan verkkopalvelu toimii monikulttuurisena asiakasjärjestelmänä maahanmuuttajien ja viranomaisten välillä. Verkkopalvelun toteuttaminen kytketään Turun kaupungin internet- ja intranet-sivujen kokonaisuudistukseen, joka on käynnistynyt syksyllä 2003, ja sen yksityiskohdat suunnitellaan yhteistyössä hallintokuntien maahanmuuttaja-asioihin perehtyneiden työntekijöiden kanssa.

Keskitetty fyysinen ja virtuaalinen tietopankki palvelee sekä maahanmuuttajia, viranomaisia, kolmatta sektoria että muita kansalaisia. Sen yhtenä tehtävänä on myös kannustaa omatoimiseen tiedonhankintaan.

Keskitetyn tietopankin etuna on palvelujen kysynnän ja tarjonnan kohtaamisen tehostuminen. Tällä hetkellä maahanmuuttajat eivät riittävästi tunne palvelutarjontaa ja jäävät helposti palvelutarjonnan ulkopuolelle - toisen luokan kansalaisiksi. Toisaalta viranomaisten tieto muiden tahojen maahanmuuttajille tarkoitetuista palveluista on puutteellista. Tämä vaikeuttaa oikeiden palvelujen pariin ohjaamista ja palvelujen tuottamista todellisiin tarpeisiin.

Keskitetyn tiedottamisen ja ohjauksen rooli kotouttamisessa sekä maahanmuuttajien oma työpanos siinä nähtiin keskeisinä myös monikulttuuristen työryhmien maahanmuuttajalapset ja -nuoret sekä työikäisten koulutus- ja työllistymistyöryhmissä.

4.3 Vertaisviestijöiden kouluttaminen ja palkkaaminen

Vertaisviestinnällä tarkoitetaan maahanmuuttajaviestinnän yhteydessä yksittäisten maahanmuuttajien ja maahanmuuttajayhdistysten toteuttamaa viestintää, jonka ensisijaisena kohderyhmänä ovat maahanmuuttajat sekä toissijaisena kohderyhmänä muut turkulaiset.

Vertaisviestijät tuntevat eri hallintokuntien palvelut ja eri kulttuurien erityispiirteet, ja heillä on kontaktit eri etnisiin ryhmiin. He toimivat kulttuuriasiantuntijoina, tiedottajina, antavat ohjausta ja neuvontaa ja toimivat siltana maahanmuuttajien, viranomaisten, kolmannen sektorin ja muiden turkulaisten välillä.

Maahanmuuttajille suunnatun vertaisviestinnän etuna on tiedonkulun tehokkuus perinteiseen viestintään verrattuna: tieto kulkee parhaiten, kun sen välittäjä ja vastaanottaja puhuvat samaa kieltä ja edustavat samaa etnistä ja kulttuurista ryhmää. Vertaisviestinnän etuna on myös sen tarjoama mahdollisuus vuorovaikutteisuuteen ja sitä kautta monikulttuurisuuden ja suvaitsevaisuuden edistämiseen. Se myös huomioi viestinnän tavan suhteessa kohderyhmään: esimerkiksi suullisen, puhutun viestin merkitys tiedonkulussa on erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa olevien maahanmuuttajien kohdalla suuri.

Maahanmuuttajayhdistykset ovat toteuttaneet vertaisviestintää vapaaehtoisvoimin, mutta kaupungin maahanmuuttajaviestinnän tarpeisiin vastaava järjestelmällisempi vertaisviestintäpalvelu edellyttää palkattuun työhön perustuvaa toimintaa.

Vertaisviestintäpalvelun käynnistäminen tapahtuu kahdessa vaiheessa:

a) Kansalaiskeskukseen koulutetaan ja palkataan maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä (esim. kotouttamisohjaajia) toteuttamaan maahanmuuttajille suunnattua vertaisviestintää. Hallintokuntien on mahdollisuus käyttää palveluja korvausta vastaan.

b) Maahanmuuttajatyön kannalta keskeiset hallintokunnat (sosiaali-, terveys-, kulttuuri- ja opetustoimet) palkkaavat kansalaiskeskuksen suunnitteluvaiheessa henkilön hoitamaan vertaisviestintää. Muut hallintokunnat voivat ostaa palveluja korvausta vastaan.

Maahanmuuttajayhdistysten vertaisviestintätyötä edistetään osoittamalla maahanmuuttajille alueilta kokoontumistiloja ja tukemalla niitä taloudellisesti.

Maahanmuuttajia ja maahanmuuttajuutta koskevan viestinnän ja koulutuksen kehittäminen Turun kaupungin normaalitoiminnaksi

Maahanmuuttajiin ja monikulttuurisuuteen liittyvän viestinnän sulauttaminen kaupungin normaaliin viestintään kytkeytyy Turun kansainvälistymiseen liittyviin haasteisiin. Normaaliksi vähitellen muuttuva monikulttuurisuusviestinä edistää turkulaisten tietoutta eri kulttuureista ja tekee monikulttuurisuudesta entistä luontevamman osan Turkua ja turkulaisuutta.

Toimenpiteet

4.4 Monikielisen tiedotusmateriaalin tuottaminen

Omakielisen informaation tarve on erityisen suuri maahanmuuttajan kotoutumisprosessin alkuvaiheessa. Kaupunki alkaa tuottaa säännöllisesti ja järjestelmällisesti monikielistä tiedotusmateriaalia.

a) Kaupunki laatii “Tervetuloa Turkuun ja turkulaiseksi” kirjasen (työnimi) suomen, ruotsin ja englannin kielen lisäksi ainakin venäjän ja arabian kielillä. Eri versioiden laatimisessa tulee huomioida eri kohderyhmien erityistarpeet. Kirjanen ilmestyy myös internet-versiona. Sisältö päivitetään määräajoin.

b) Kaupungin eri virastojen ja laitosten tulee julkaista omia palveluvihkosiaan usealla maahanmuuttajakielellä.

Monikielisen tiedotusmateriaalin tuottaminen ei korvaa maahanmuuttajien tarvitsemia tulkkauspalveluja, joiden jatkuminen kaupungin toimintana tulee varmistaa.

4.5 Maahanmuuttaja-asioiden medianäkyvyyden edistäminen

Kuntalaislehti
Kun Turun kaupunki alkaa julkaista joka kotiin levitettävää kuntalaislehteä, tulevat maahanmuuttajat ja maahanmuuttaja-asiat lehdessä esille säännöllisesti ja luontevasti. Maahanmuuttajat esimerkiksi esittäytyvät lehdessä kuntalaisina muiden kuntalaisten joukossa, mm. kaupungin työntekijöinä.

Yhteistyön käynnistäminen tiedotusvälineiden kanssa
Turkulaisille tiedotusvälineille (sanomalehdet, paikallisradiot, Turku-TV, ym.) järjestetään yhteistyön käynnistävä neuvottelutilaisuus maahanmuuttaja-asioihin liit-

tyvästä viestinnästä sekä pyritään luomaan mahdollisuuksia maahanmuuttajien oman ammattitaidon ja työpanoksen hyödyntämiseen median kautta tapahtuvassa viestinnässä.

Jo olemassa olevat maahanmuuttajakielillä toimivat viestintäkanavat hyödynnetään tehokkaasti (esim. venäjänkieliset Radio Sputnik ja Spektr-lehti).

Turun kaupungin monikulttuuriset www-sivut
Medianäkyvyys varmistetaan myös Turun kaupungin oman sähköisen median kautta, www.turku.fi-sivuilla. Monikulttuuriset sivut luodaan syksyllä 2003 alkaneen Turun kaupungin internet- ja intranet-uudistuksen yhteydessä.

4.6 Viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden kouluttaminen

Kaupungin koulutusohjelmaan sisällytetään monikulttuurisuus- ja kansainvälisyyskoulutusta. Koulutuksesta laaditaan pitkäjänteinen suunnitelma eri kohderyhmät huomioiden (luottamushenkilöt, viranhaltijat, ammattijärjestöjen ylin johto jne.).

Koulutuksen sisältöä suunniteltaessa tehdään yhteistyötä monikulttuurisuus/kansainvälisyysasioihin perehtyneiden tahojen kanssa.

Luottamushenkilöiden ja viranomaisten suunnitelmallisen ja laaja-alaisen kouluttamisen monikulttuurisuuteen ja kansainvälisiin asioihin tulee olla jatkuvaa. Näin luodaan viranhaltijoille ja päättäjille Turun kansainvälisyyteen ja monikulttuurisuuteen liittyviä ajanmukaisia tiedollisia ja taidollisia valmiuksia.

5 Työryhmän työskentely

5.1 Kokoonpano

• Kaupunginkanslia/viestintäkeskus	Mikko Lohikoski, puheenjohtaja
• Kaupunginkanslia/Linkki-projekti	Riikka Laitinen, sihteeri
• Kansainvälinen kohtauspaikka	Petri Öhman
• Kaupunginkirjasto	Merja Marjamäki
• Koulutoimintakeskus	Aija Repo, suunnittelija
• Luottamushenkilö	Kaj Kivinen
• Maahanmuuttajaedustaja	Selim Selimi
	Varajäsen Cero Halid/Lam Van Loc
• Monikulttuurinen tietoyhdistys	Neil Bawden
• Nuorisoasiainkeskus, tiedottaja	Anri Humalisto
• OSKU-projekti, tiedottaja	Mikko Pakarinen
• Sosiaalikeskus/Koto-toiminta	Päivi Talvinen
• Sosiaalikeskus, tiedottaja	Eira Tähtinen/Rita Suhonen
• Terveysvirasto, tiedottaja	Jaana Vuorenheimo

5.2 Maahanmuuttajajäsenten edustamat tahot

- Selim Selimi, Albaaniyhdistys Bashkimi
- Lam Van Loc, Yhdessä-yhdistys
- Cero Halid, Turun Suomi-Bosnia Herzegovina -seura Liljan.

5.3 Kuultavina olleet tahot

- Monikulttuurinen tietoyhdistys, Elvira Bystrova
- Turun ammatti-instituutti, Svetlana Bountilova
- Bosnialainen maahanmuuttaja Dursuma Hadzic
- Turun kurdiyhdistys, Afshin Veisi
- Vietnamilainen maahanmuuttaja Lam Van Loc
- Turku TV, toimittaja Heikki Kauhanen
- Free lance -toimittaja Abdiweli Hassan Hashi
- Svenska Gårdenin hallituksen jäsen Folke Sjögren

Maahanmuuttajayhdistyksille järjestettiin kaksi kuulemistilaisuutta Yhdessä-yhdistyksen tiloissa Lausteen nuorisotalolla ilta-aikaan 10.4.2003 ja 24.4.2003. Monikulttuuristen työryhmien työskentelystä olivat tilaisuuksissa kertomassa työryhmien puheenjohtajat, yksi työryhmän jäsen ja maahanmuuttajaedustajat.

5.4 Työskentelyn lähtökohdat ja työskentelytavat

Työryhmän tehtävänä oli laatia kaupunginhallitukselle esitys, jossa konkretisoidaan Turun kaupungin kotouttamisohjelma maahanmuuttajaviestinnän osalta.

Kotouttamisohjelman konkretisointi viestinnän osalta rajattiin seuraaviin osa-alueisiin: maahanmuuttajaviestinnän ensisijaiset kohderyhmät, tavoitteet, keinot ja toimenpiteet.

Työryhmän työskentelyn pohjana oli kaupunginhallituksen 5.8.2002 § 735 päätöksen liitteenä ollut maahanmuuttajakoordinaattori Regina Ruohosen ja Abonetin laatima maahanmuuttajatiedotuksen lähtötilanneselvitys, jossa määriteltiin tiedotuksessa olevat keskeiset ongelmat ja kehittämisehdotukset sekä esitykset työryhmän työskentelyn tavoitteiksi.

Työryhmä hahmotti lähtötilannetta myös laatimalla selvityksen maahanmuuttajatiedotusta toteuttavista projekteista, viranomaisista, maahanmuuttajayhdistyksistä ja muista tahoista. Myös Turun kirjastojen vieraskielisten lehtien tarjonta listattiin.

Työryhmän työskentelymuotoina olivat kokoukset, joissa kuultiin maahanmuuttaja-viestinnän asiantuntijatahoja (mm. maahanmuuttajayhdistyksiä), sekä kotimainen vertailu (aiheeseen liittyviin kirjallisiin materiaaleihin tutustuminen sekä tutustumismatka Helsinkiin).

Työryhmän varsinaisia kokouksia oli kymmenen. Kokouspäivämäärät olivat 24.9.2002, 22.10.2002, 6.11.2002, 7.1.2003, 26.2.2003, 21.3.2003, 29.4.2003, 4.6.2003, 28.08.2003, 15.09.2003.

Työryhmä jakaantui työskentelyn aikana viiteen alatyöryhmään konkreettisten toimenpide-ehdotusten laatimiseksi. Alatyöryhmät järjestivät kokouksensa itsenäisesti kullekin ryhmälle nimetyn puheenjohtajan kutsumana.

Käsitteitä määrittäessään työryhmä totesi, että käsiteltävästä aiheesta puhuttaessa tulee käyttää termiä viestintä sen sijaan että käytettäisiin termiä tiedotus, koska viestintä nähdään vuorovaikutteisena ja aktiivisena kaksisuuntaisena toimintana, kun taas tiedotus ja tiedottaminen ymmärretään viestintäteorioiden mukaan yksipuolisena, passiivisena tiedon “syöttämisenä”.

Työryhmä teki 15.5.2003 tutustumismatkan Helsinkiin Kansainväliseen kulttuurikeskus Caisaan ja Inkerikeskukseen, ja sai samassa yhteydessä tietoa Seudullisesta monikulttuurisesta tietopalveluhankkeesta ja Avoimesta oppimiskeskushankkeesta (info- ja osaajapankki internetissä).

Työryhmä perehtyi myös Espoon maahanmuuttajien tiedotusta koskevan työryhmän raporttiin (2002), hallintovaliokunnan mietintöön koskien valtioneuvoston selontekoa kotouttamislain toimeenpanosta (20/2002), selvitykseen Turun kaupungin palveluista maahanmuuttajille (Luukkainen: Kotouttamistukea vai tukea kotouttamiseen, 2002). Työryhmä piti yhden kokouksen Svenska Gårdenin tiloissa ja tutustui tilojen historiaan ja toimintaan. Työryhmä käsitteli myös Turun kaupungin internet-sivujen kehittämistä monikulttuurisemmiksi.

Työryhmä kiittää kaikkia mukana olleita heidän erinomaisesen arvokkaasta panoksestaan.

6. Työryhmän toimenpide-ehdotukset, aikataulut ja vastuutahot

TOIMENPIDE-EHDOTUKSET JA VASTUUTAHOT

Toimenpide 1.	**Monikulttuurisen kansalaiskeskuksen perustaminen** Turkuun tulisi perustaa monikulttuurinen kansalaiskeskus - tila, joka kokoaa yhteen ja keskittää saman katon alle nyt hajallaan olevat alkuvaiheen kotouttamistoimintaan liittyvät viranomaisten, maahanmuuttajayhdistysten sekä muun kolmannen sektorin palvelut ja resurssit sekä niiden moniammatillisen osaamisen, tiedottamisen (keskitetyn tietopankin fyysinen ulottuvuus) ja ohjauksen. Keskus toimii myös maahanmuuttajien, muiden turkulaisten, päättäjien ja viranomaisten luontevana vuorovaikutus- ja kohtauspaikkana. Keskuksen tarkoituksenmukaisin sijaintipaikka on Turun keskustassa hyvien joukkoliikenneyhteyksien varrella. Keskus palvelee sekä maahanmuuttajien että viranomaisten tarpeita tiedottamisessa ja ohjaamisessa.
Aikataulu	Periaatepäätös vuoden 2004 aikana
Toiminnallinen vastuu	Keskushallinto/kaupunginjohtaja/ palvelutoimen apulaiskj.
Taloudellinen vastuu	Kaupunki
Seurantavastuu	Keskushallinto/kaupunginjohtaja/palvelutoimen apulaiskj.
Kehittämisvastuu	Keskushallinto/Kaupunginjohtaja/ palvelutoimen apul.kj.

Toimenpide 2.	**Keskitetyn fyysisen ja virtuaalisen tietopankin perustaminen** Kansalaiskeskukseen perustetaan monikulttuurinen tietopankki, johon keskitetään nyt hajallaan oleva tieto kaupungin palveluista ja erityisesti maahanmuuttajille osoitetuista eri hallintokuntien, oppilaitosten, työvoimahallinnon ja kolmannen sektorin palveluista.Tietopankissa on kaksi ulottuvuutta: fyysinen ja virtuaalinen. Fyysinen tietopankki sisältää sekä keskuksessa tapahtuvan monikielisen maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden toteuttaman asiakasohjauksen ja neuvonnan – vertaisviestinnän – että tietopankin ja eri toimijatahojen tuottaman painetun monikielisen materiaalin. Virtuaalinen tietopankki on internetiin Turun kaupungin www-sivuille luotava monipuolinen monikulttuurinen verkkopalvelu, joka on käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta. Parhaimmillaan verkkopalvelu toimii monikulttuurisena asiakasjärjestelmänä maahanmuuttajien ja viranomaisten välillä. Verkkopalvelun toteuttaminen kytketään Turun kaupungin internet- ja intranet-sivujen kokonaisuudistukseen, joka on käynnistynyt syksyllä 2003, ja sen yksityiskohdat suunnitellaan yhteistyössä hallintokuntien maahanmuuttaja-asioihin perehtyneiden työntekijöiden kanssa.Keskitetty fyysinen ja virtuaalinen tietopankki palvelee sekä maahanmuuttajia, viranomaisia, kolmatta sektoria että muita kansalaisia. Sen yhtenä tehtävänä on myös kannustaa omatoimiseen tiedonhankintaan.
Aikataulu	Vuoden 2004 aikana
Toiminnallinen vastuu	Keskushallinto/viestintäkeskus/julkaisujärjestelmähanke
Taloudellinen vastuu	Kaupunki
Seurantavastuu	Keskushallinto/viestintäkeskus/
Kehittämisvastuu	Keskushallinto/viestintäkeskus/julkaisujärjestelmähanke

Toimenpide 3.	**Vertaisviestijöiden kouluttaminen ja palkkaaminen** Monien maahanmuuttajaryhmien kohdalla saadaan tieto tehokkaimmin perille tähän ryhmään kuuluvan, tämän ryhmän kielen ja kulttuurin tuntevan henkilön, vertaisviestijän kautta. Henkilöt tulee kouluttaa perehtymään eri hallintokuntien tarjoamiin palveluihin, eri kulttuureihin ja heillä tulee olla kontaktit eri etnisiin ryhmiin. He toimivat kulttuuriasiantuntijoina, tiedottajina, antavat ohjausta ja neuvontaa ja toimivat siltana maahanmuuttajien ja viranomaisten välillä.Vertaisviestijätoiminnan käynnistäminen tapahtuu kahdessa vaiheessa: a) Kansalaiskeskukseen koulutetaan ja palkataan maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä (esim. kotouttamisohjaajia) toteuttamaan maahanmuuttajille suunnattua vertaisviestintää. Eri hallintokunnat voivat käyttää heidän palvelujaan korvausta vastaan. b) Siihen asti kunnes kansalaiskeskushanke on toteutunut, palkkaavat maahanmuuttaja työn kannalta keskeiset hallintokunnat (sosiaali-, terveys-. kulttuuri- ja opetustoimi) henkilön hoitamaan vertaisviestintää. Hänen palvelujaan voivat muut hallintokunnat ostaa korvausta vastaan.
Aikataulu	Vuoden 2004 aikana
Toiminnallinen vastuu	a) Kaupunginjohtaja/palvelutoimen apulaiskj. b) Hallintokunnat
Taloudellinen vastuu	a) Kaupunki/hallintokunnat/ulkopuolinen rahoitus/vapaaehtoistyö b) Hallintokunnat
Seurantavastuu	a) Kaupunginjohtaja/palvelutoimen apulaiskj. b) Hallintokunnat
Kehittämisvastuu	a) Kaupunginjohtaja/palvelutoimen apulaiskj. b) Hallintokunnat

Toimenpide 4.	**Monikielisen tiedotusmateriaalin tuottaminen** a) Kaupunki laatii “Tervetuloa Turkuun ja turkulaiseksi” kirjasen suomen, ruotsin ja englannin kielen lisäksi ainakin venäjän ja arabian kielellä. Eri versioiden laatimisessa tulee huomioida eri kohderyhmien erityistarpeet. Kirjanen ilmestyy myös internet-versioina. Aineisto tulee päivittää määräajoin. b) Kaupungin eri virastojen ja laitosten tulee julkaista omia palveluvihkosiaan (sekä niiden internet-versioita) usealla maahanmuuttajakielellä.
Aikataulu	Vuoden 2004 aikana
Toiminnallinen vastuu	a) Kaupunginkanslia/viestintäkeskus b) Hallintokunnat
Taloudellinen vastuu	a) Kaupunginkanslia/viestintäkeskus b) Hallintokunnat
Seurantavastuu	a) Kaupunginkanslia/viestintäkeskus b) Hallintokunnat
Kehittämisvastuu	a) Kaupunginkanslia/viestintäkeskus b) Hallintokunnat

Toimenpide 5.	**Maahanmuuttaja-asioiden medianäkyvyyden edistäminen** **a. Kuntalaislehti** Budjettiesityksen mukaan lehden julkaiseminen aloitetaan 2004. Sen toimitustyössä huomioidaan maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuusasiat. **b. Yhteistyön käynnistäminen tiedotusvälineiden kanssa** Alueen tiedotusvälineille (lehdet, paikallisradiot, TV ym.) järjestetään yhteistyön käynnistävä neuvottelu aihepiiriin liittyvästä viestinnästä sekä pyritään luomaan mahdollisuuksia maahanmuuttajien oman ammattitaidon ja työpanoksen hyödyntämiseen viestinnässä. **c. Turun kaupungin monikulttuuriset www-sivut** Varmistetaan kaupungin julkaisujärjestelmän kehittämisen yhteydessä maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuustyön tarpeet.
Aikataulu	Vuoden 2004 aikana
Toiminnallinen vastuu	Kaupunginkanslia/viestintäkeskus
Taloudellinen vastuu	Kaupunki/tiedotusvälineet
Seurantavastuu	Kaupunginkanslia/viestintäkeskus
Kehittämisvastuu	Kaupunginkanslia/viestintäkeskus

Toimenpide 6.	**Luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden koulutus** Kaupungin koulutusohjelmaan sisällytetään monikulttuurisuus- ja kansainvälisyyskoulutusta. Koulutuksesta laaditaan pitkäjänteinen suunnitelma huomioiden kohderyhmien tarpeet (luottamushenkilöt, virkamiehet, ammattijärjestöjen ylin johto). Koulutuksen sisältöä suunniteltaessatulee tehdä yhteistyötä monikultturisuus/kansainvälisyysasioihin perehtyneiden tahojen kanssa.
Aikataulu	Vuoden 2004 aikana
Toiminnallinen vastuu	Kaupunginkanslia/henkilöstökeskus/viestintäkeskus
Taloudellinen vastuu	Kaupunginkanslia/henkilöstökeskus Projektirahoitusta kevät 2004
Seurantavastuu	Kaupunginkanslia/henkilöstökeskus
Kehittämisvastuu	Kaupunginkanslia/henkilöstökeskus/viestintäkeskus