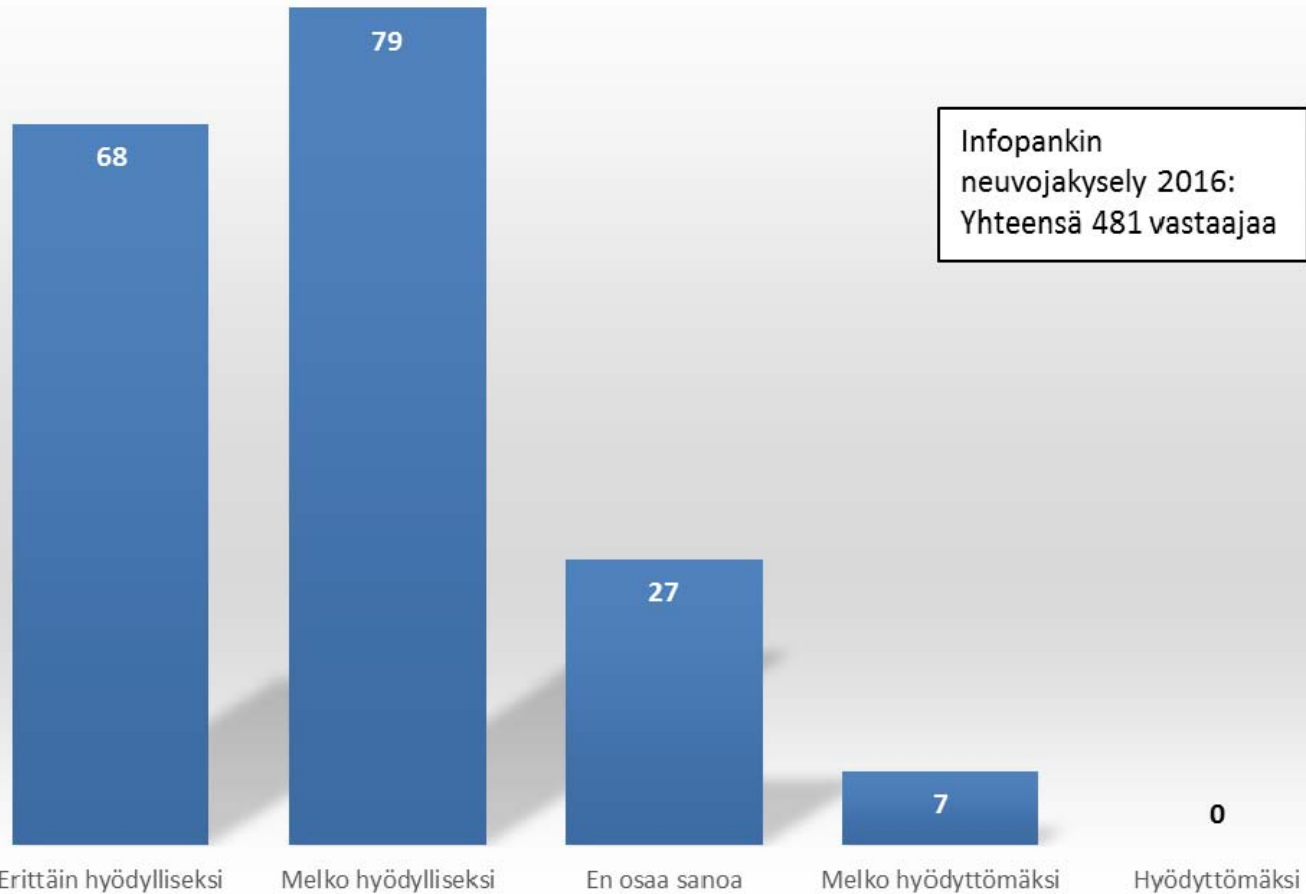




**Infopankki.fi**

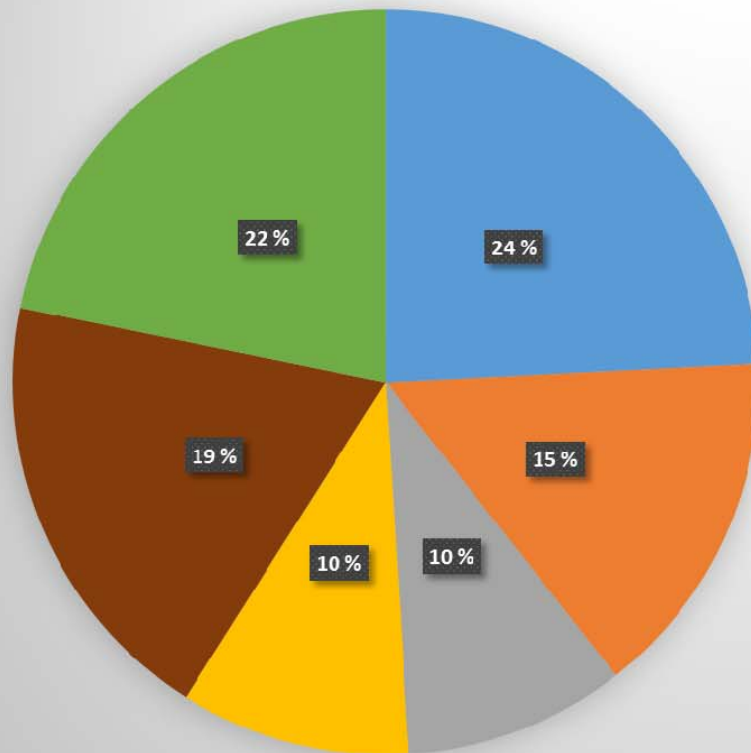
Toukokuun 2016 neuvojakyselyn tulokset

## Infopankkia käyttävät neuvojat kokevat palvelun hyödylliseksi



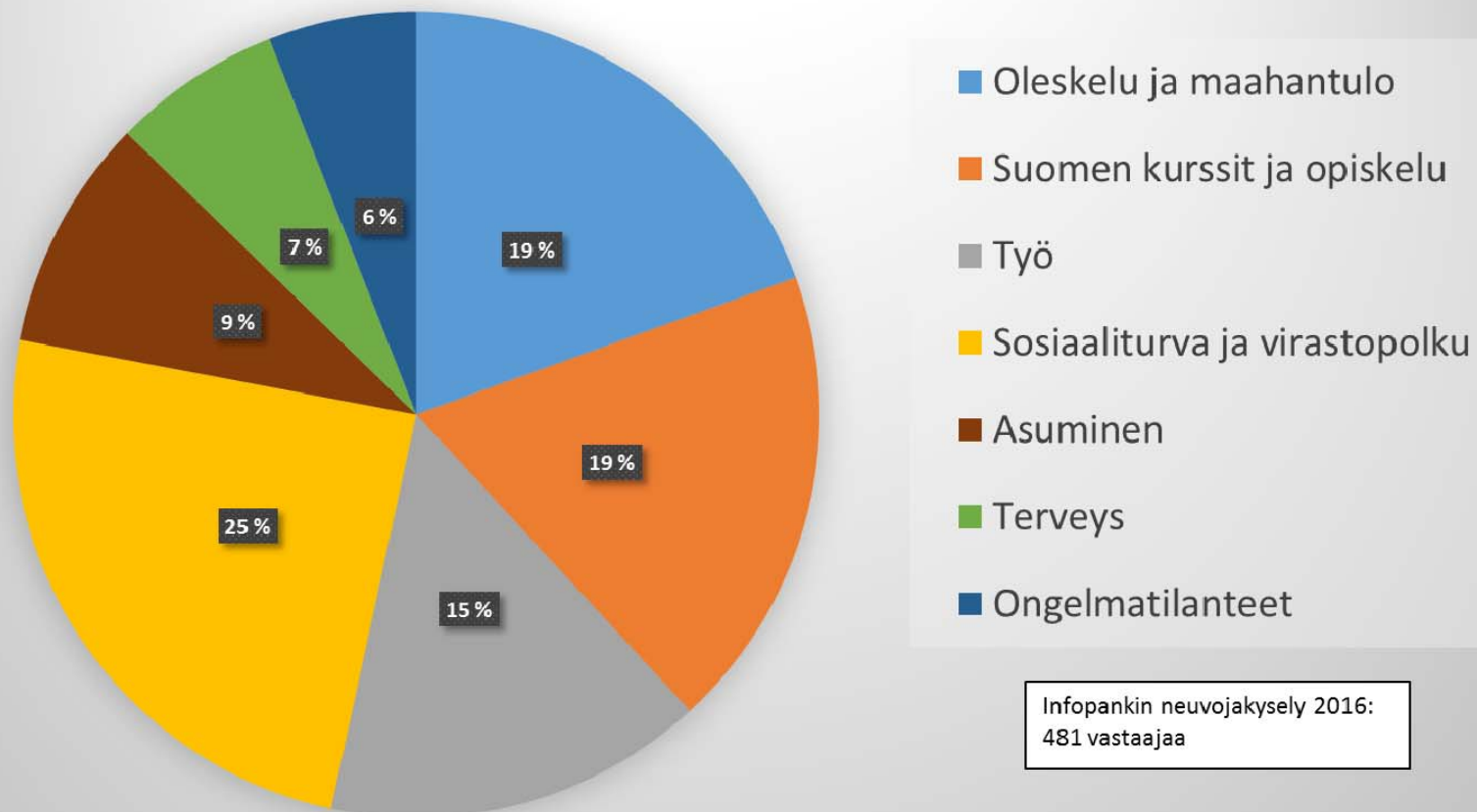
## Miten neuvojat ovat käyttäneet Infopankkia?

Infopankin  
neuvojakysely 2016:  
481 vastaajaa  
183 käyttäjää



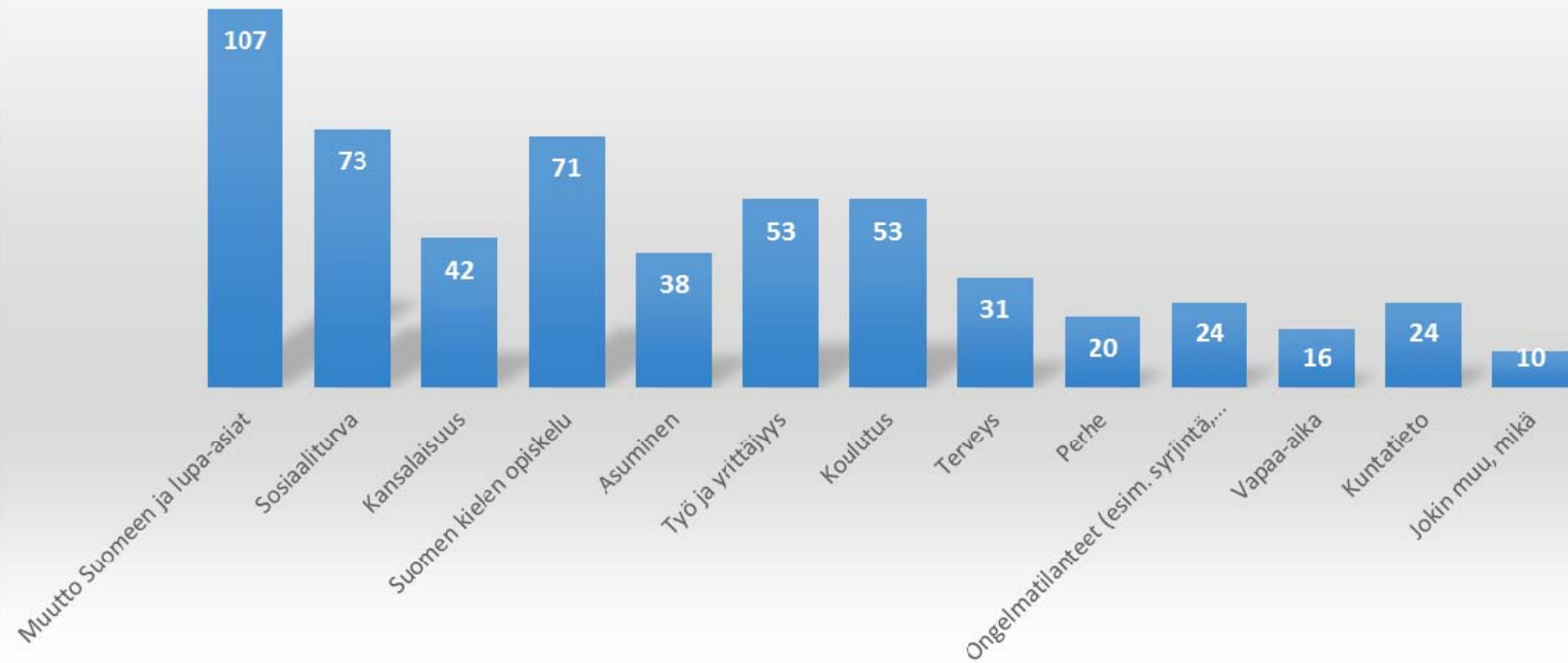
- Näyttänyt asiakkaalle sivuja hänen kielellään
- Käyttänyt Infopankin kielenvaihtoa sivun yläreunassa
- Lähettänyt asiakkaalle linkin, joka vie tietylle Infopankin sivulle
- Tulostanut paperille Infopankin sivuja
- Etsinyt itselleni tietoa
- Pyytänyt asiakasta tutustumaan omatoimisesti Infopankkiin

## Mistä aiheista maahanmuuttajataustaiset asiakkaat kysyvät eniten?



## Mistä asioista neuvojat ovat hakeneet tietoa infopankista

■ Kaikki vastaajat (N=179)



## Tekikö kyselyn vastaaja yleis- vai maahanmuuttoneuvontaa?

■ Kaikki vastaajat (N=468)



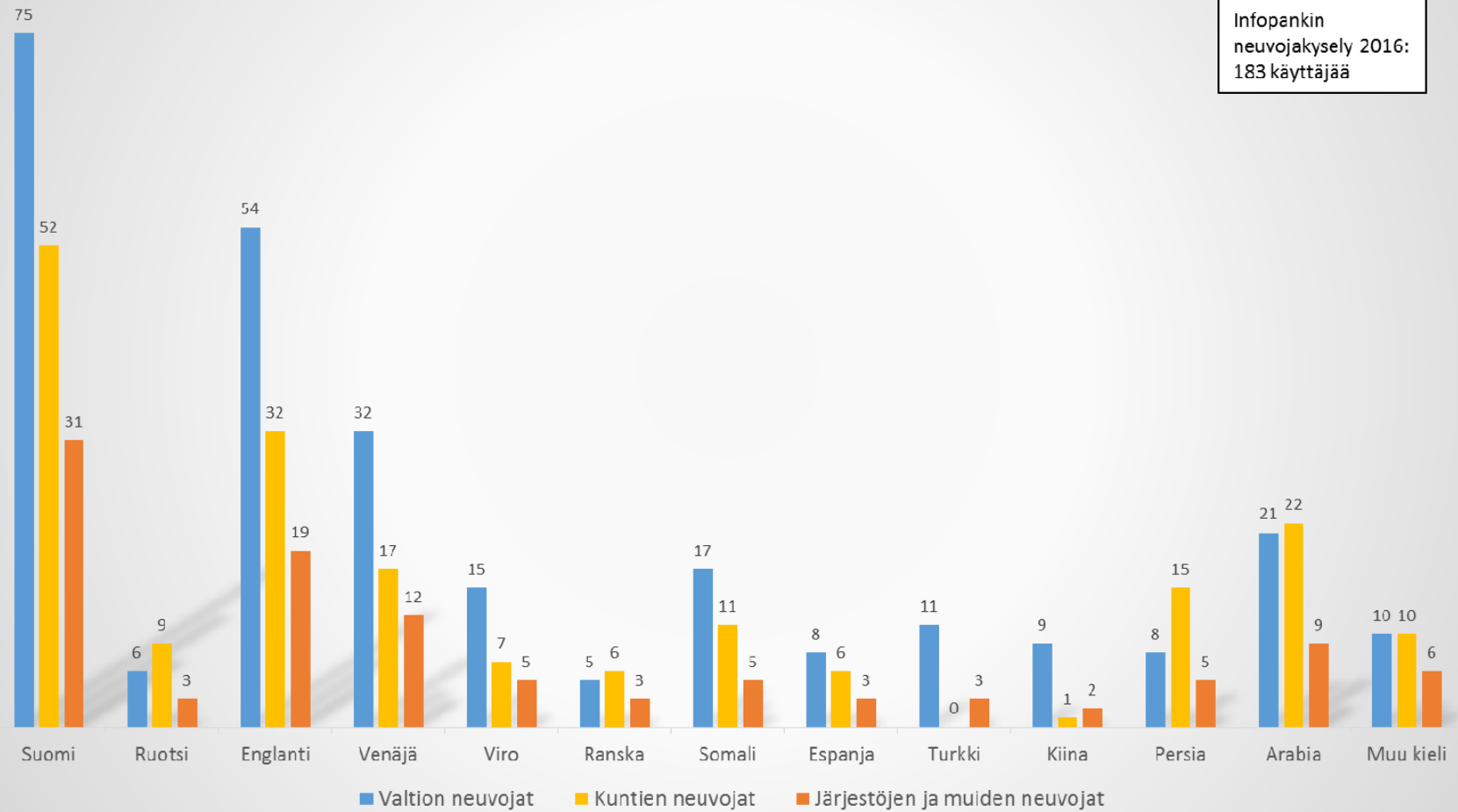
## Olen käyttänyt Infopankkia neuvontatyössä

■ Kaikki vastaajat (N=481)



## Mitä kieliversioita neuvojat ovat käyttäneet

Infopankin  
neuvojakysely 2016:  
183 käyttäjää





# “Mielestäni nettisivu on täydellinen”

”Sivusto on mielestäni koottu monipuolisesti ja selkeästi, teemat ovat omissa 'laatikoissaan'. Kieliversioitakin on hienosti saatavilla:)”

” Kaipaisin lisää videolinkkejä joissa asioista kerrottaisiin esim. tarinoiden kautta (etenkin niille joilla vaikeuksia luku- ja kirjoitustaidon suhteen) ”

”Sivut ovat selkeät käyttää, mikä on iso plussa. Hektisessä työssä ei nimittäin viitsi kovin monta kertaa mennä epäselville sivuille. Tietoa on runsaasti sivuilla, mikä on hyvä ja se on hyvin jaoteltu. Käytän työssäni. Mukava lisä oli lisäksi kaupunkisivut!!”

”Olen esitellyt sivujen olemassaolon asiakkaalle, joka ei puhu suomea, neuvonut kielivalinnan puuttumatta sivujen sisältöön. Asiakaspalvelussa ei mahdollista käyttää aikaa sivujen läpikäymiseen sen enempää asiakkaan kanssa. Hän saa itse tutkia häntä kiinnostavaa asiaa.”

”Meiltä kysytään missä järjestyksessä asioita pitää hoitaa (työ- ja perhesiteen perusteella muuttaneet). KELA; Maistraatti ja TE-toimisto menevät sekaisin. Mistä ja miten hakea töitä. Miten ja missä voi opiskella suomea. Kriisitilanteet (kuolema, avioero, työsuojelu, huostaanotot jne.)”

**”Kokonaisuutenaan erittäin hyvät sivut. Olen opastanut henkilöitä tutustumaan omalla kielellään infopankkiin.”**

”Itse työnpuolesta voin opastaa Suomen sosiaaliturvasta mutta kysyvät myös terveydenhuollon asioita sekä verotusasioita. Haen itse tietoa tai ohjaan asiakasta tutustumaan itsenäisesti infopankkiin ja tarvittaessa ohjaan ottamaan yhteyttä terveydenhuoltoon tai verottajaan.”

”Mielestäni jo se, että se on tarjolla asiakkaan omalla kielellä, on mahtava juttu! Jos asiakas on juuri muuttanut Suomeen, löytyy Infopankista paljon hyödyllistä tietoa.”

”som ny servicerådgivare fick jag en bra övergripande syn på praxis i Finland.”

”Tietoa on melko mukavasti, joten kyllä näillä hyvin alkuun pääsee. Kielivalikoimaa voi tietysti aina laajentaa. Ehdottaisin harkittavaksi myös selkokieliä ohjeita, joista uskoisin olevan monelle apua. Esimerkiksi jokin osio, josta muuttaja helposti hahmottaa, missä pitää rekisteröityä, mitä muutoksia/ asioita täytyy ilmoittaa jne...”