



Helsinki

# Englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelma

## Helsingin kaupungin englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelma – Development Agenda for the English-Language Services in Helsinki

### Julkaisija

Helsingin kaupunki

### Valokuvat

Kansi: Julia Kivelä, © Visit Finland

Sivu 6: Matti Pyykkö, Helsinki Marketing

Sivu 9: Veikko Somerpuro, Helsingin kaupungin aineistopankki

Sivu 10: Jussi Hellsten, © Helsingin kaupunki

Sivu 13: Riku Pihlanto, © Helsingin kaupunki

Sivu 15: Vesa Laitinen, © Helsingin kaupunki

Sivut 20-21: Mika Ruusunen, © Helsingin kaupunki

### Taitto

Riikka Lammi, Kaupunginkanslia

### Paino

Helsingin kaupungin digipaino

### Julkaisunumerot

Helsingin kaupungin englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelma –  
Development Agenda for the English-Language Services in Helsinki

Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2019:30

ISBN 978-952-331-634-8 (painettu julkaisu)

Helsingin kaupungin englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelma

Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2019:31

ISBN 978-952-331-635-5 (verkkojulkaisu)

Development Agenda for the English-Language Services in Helsinki

City of Helsinki, publications of the Central Administration 2019:32

ISBN 978-952-331-636-2 (verkkojulkaisu)

ISSN-L 2242-4504

ISSN 2242-4504 (painettu julkaisu)

ISSN 2323-8135 (verkkojulkaisu)

# Sisältö

1	Toimintaympäristö .....	5
2	Englanninkielisten palveluiden kehittäminen Helsingin kaupungilla .....	7
	Viestintä ja markkinointi .....	7
	Asiakaspalvelun ja henkilöstön kehittäminen .....	8
	Työllisyyspalvelut ja International House Helsinki .....	11
	Kasvatus ja koulutus .....	11
	Sosiaali- ja terveyspalvelut .....	12
	Kulttuuri ja vapaa-aika .....	14
	Asuminen .....	14
3	Englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelman toimenpiteet tiivistettynä.....	16
	Lisätiedot .....	19

# 6 700+

Englanninkielisiä helsinkiläisiä

# 5.

Englanti on Helsingin  
viidenneksi puhutuin kieli

# 15,7 %

Vieraskielisten osuus kaikista  
Helsingin asukkaista

# 6,6 %

Englanninkielisten osuus Helsingin  
vieraskielisistä asukkaista

# 1 Toimintaympäristö

Helsinki on voimakkaasti kansainvälistyvä kaupunki, ja se monimuotoistuu muuta maata nopeammin. Helsingin väestönkasvu, työkäisten määrän kasvu ja koko kaupungin elinvoimaisuus perustuvat vahvasti maahanmuuttoon; tällä hetkellä noin kaksi kolmasosaa kaupungin väestönkasvusta tulee ulkomaalaistaustaisista muuttajista.

Vuoden 2019 alussa vieraskielisten asukkaiden osuus kaikista helsinkiläisistä oli 15,7 prosenttia ja englanninkielisten helsinkiläisten osuus kaikista vieraskielisistä oli 6,6 prosenttia. Tämä tarkoittaa hieman yli 6 700 englanninkielistä helsinkiläistä, tehden englannista kaupungin viidenneksi puhutuimman kielen. Helsingin vieraskielisen väestön määrän ennustetaan kasvavan lähes 100 000 henkilöllä vuoteen 2035 mennessä, jolloin Helsingin asukkaista vieraskielisiä olisi hieman yli neljäsosa.

Englanninkielisen väestönosan kehitys on ollut tasaisen nousujohteista koko 2000-luvun, joskaan ei yhtä nopeaa kuin esimerkiksi arabian tai somalin puhujien määrän kehitys. Englanti toimii kuitenkin monille maahan muuttaneille tukikielenä ennen suomen- tai ruotsin kielen taidon kehittymistä.

Helsingin kaupungin palvelukielet ovat suomi ja ruotsi, mutta kaupungissa on myös kielellistetty joitain palveluita asiakastarpeista lähtien. Esimerkiksi Helsinki-info tarjoaa monikielistä neuvontaa keskustakinjasto Oodissa ja International House Helsingin tiloissa englanniksi, ranskaksi, arabiaksi, somaliksi, dariksi, farsiksi sekä berberiksi. Stadin osaamiskeskuksessa puolestaan toimintoja on kehitetty opiskelijoiden tueksi edellä mainittujen kielten lisäksi myös venäjäksi, soraniksi, bulgariaksi ja serbokroatiaksi.

Jotta Helsingin elinkeinoelämä pysyy jatkossakin elinvoimaisena, tulee alueelle houkuttaa huomattava määrä kansainvälistä osaamista ulkomailta. Suomes-

sa on pulaa korkeakoulutetusta sekä ammatillisesti osaavasta työvoimasta. Osaavan työvoiman puute on merkittävä haaste elinkeinoelämän kasvulle ja kehitykselle myös Helsingissä, ja ulkomaisen työvoiman tarve tulee kasvamaan lähivuosina. Samanaikaisesti useat Suomessa opiskelleista kansainvälisistä tutkinto-opiskelijoista päätyvät työskentelemään koulutustaan vastaamattomissa työtehtävissä tai päätyvät töihin Suomen ulkopuolelle.

## ✳ Englanninkielisen väestönosan kehitys on ollut tasaisen nousujohteista koko 2000-luvun.

Nopeasti monimuotoistuva väestö sekä Helsingin kansainvälinen kilpailukyky asettavat kaupungille tarpeen kehittää omia palveluitaan monikielisinä. Toimivat englanninkieliset palvelut yhdessä kaupungin muiden kansainvälisten kilpailuvalttien – kuten vähäisen korruption, elinympäristön turvallisuuden, hyvien julkisten palveluiden ja hyvän asuntopolitiikan – ohella antavat kaupungille selvän edun suhteessa moniin muihin Euroopan kasvukeskuksiin nähden. Englanninkielisten palveluiden arviointi ja suunnitelmallinen kehittäminen varmistavat, että Helsinki on kansainvälisille osaajille houkutteleva kohdema.

Englanninkielisten palveluiden kehittäminen on välttämättömyys, jolla ennakoidaan kaupungin väestömuutosta lähitulevaisuudessa. Englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelman avulla kaupunki vastaa osaltaan haasteeseen ja luo samalla Helsingistä entistäkin kansainvälisempää, vetovoimaisempaa ja kilpailukykyisempää kaupunkia.

### Helsingin visio monimuotoisen kaupungin kehittämiseksi:

Helsinki on kilpailukykyinen. Helsinki houkuttelee maahan osaavaa työvoimaa ja yrittäjiä.

Helsinki on maailman vaikuttavin paikka oppia. Yhdenvertaiset mahdollisuudet kasvatukseen, koulutukseen ja työelämään.

Helsinki on avoin ja osallistava. Helsinki lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta ja vähentää eriarvoistumista.



Asukaslähtöisenä kaupunkina Helsingin on tärkeää huomioida englanninkielisten asukkaidensa viestinnälliset tarpeet.

# 2 Englanninkielisten palveluiden kehittäminen Helsingin kaupungilla

## Viestintä ja markkinointi

Yksi merkittävimmistä kehityskohteista kaupungin englanninkielisten palveluiden kehittämisohjelmassa liittyy kaupungin englanninkielisen viestinnän tehostamiseen sekä palveluiden parempaan markkinointiin englanninkielisille helsinkiläisille.

Strategian mukaisesti kansainvälisesti orientoituneena metropolina Helsinki palvelee myös muualta tulevia. Kun ulkomailta tulevat ihmiset kohtaavat kaupungin viestintää, kohdataan samalla arvojen, kielten ja kulttuurien moninaisuutta. Mikäli viestinnän vastaanottajalla on kovin erilainen kulttuurinen viitekehys kuin viestinnän tekijällä, saattavat viestintä tai jotkut sen piirteet tuntua etäisiltä tai vierailta. Sen sijaan, jos viestinnän tekijät ovat tietoisia lukijoidensa kulttuuritaustasta, kohenee viestinnän vastaanottajien mahdollisuus ymmärtää viestintää ja sitä kautta toimia yhteisössä sen tapojen ja sääntöjen mukaisesti.

Kanslian viestintäosaston nykyinen englanninkielisen viestinnän toimintamalli perustuu siihen, että suomenkielinen lähdemateriaali käännetetään englanniksi. Suoraan suomesta englanniksi kääntämällä tehty sisältö ei kuitenkaan ota huomioon viestinnän vastaanottajan kulttuurista viitekehystä. Vaikka käännösteksti olisi kielen suhteen vastaanottajalle ymmärrettävää, voi se tuntua kulttuurin ja kontekstin osalta vieraalta. Asukaslähtöisenä kaupunkina Helsingin on tärkeää huomioida englanninkielisten asukkaidensa viestinnälliset tarpeet tarjoamalla heille muutakin kuin käännöstekstiä; natiivitasoista englanninkielen osaamista vahvistamalla tuetaan kaupungin strategian toteuttamista.

Helsingin kaupungin englanninkielinen viestintä on nykyisellään sirpaloitunut lukuisiin eri kanaviin. Tieto on hajautunutta, ja kokonaispalvelu näyttäyty käyttäjälle sekavana ja vaikeasti löydettävänä. Tämä

on seurausta siitä, ettei englanninkielistä viestintää ole kehitetty keskitetysti, vaan eri tahot eri puolilla kaupunkikonsernia ovat vuosien mittaan ryhtyneet tuottamaan omista lähtökohdistaan englanninkielistä sisältöä useisiin eri kohderyhmäkohtaisiin kanaviin. Jotta kokonaispalvelun saisi käyttäjäystävällisemmäksi, tarvitaan englanninkielisen viestinnän keskitettyä kehittämistä, jonka avulla eri kanaviin kertynyt sisältö muodostaisi yhtenäisen kokonaisuuden.

## \* Natiivitasoista englanninkielen osaamista vahvistamalla tuetaan kaupungin strategian toteutumista.

Käyttäjälähtöisesti rakennettu englanninkielinen palvelu tarjoaa sisältöä kootusti sekä kokonaisvaltaisesti yhteen paikkaan eri palveluista ja toimijoilta, tieto on selkeästi jäsenneiltyä ja helposti löydettävää. Keskiössä on ymmärrettävästi toimiva yhtenäinen englanninkielinen palvelupolku. Nykyisellään kaupungin englanninkielisissä palvelupoluissa on nähtävissä selviä haasteita siinä, että englanninkielisenä alkava palvelupolku saattaa muuttua kesken kaiken suomenkieliseksi. Palvelupolut tuleekin kartoittaa ja samalla hakea asiakkaan näkökulmaa palveluidemme kehittämiseen. Osana uudistustyötä tulee koota helposti hahmotettava kokonaisuus englanninkieliselle neuvonnalle sekä palvelukanaville, jotta Helsingin englantia puhuvat asukkaat löytävät tiensä välttämättömimpien palveluiden piiriin sekä saavat tarvittavan tiedon kotikaupunkinsa tapahtumista ja harrastusmahdollisuuksista. Nämä ovat keskeisiä toimenpiteitä, kun rakennetaan strategian mukaisesti helsinkiläisille hyvän kaupungin käyttökokemusta.

## Ohjelmassa esitetään seuraavia toimenpiteitä englanninkielisen viestinnän ja markkinoinnin kehittämiseksi:

- Kaupungin englanninkielisten verkkosisältöjen digitaalisten palvelupolkujen jatkuminen englanninkielisenä alusta loppuun käydään läpi käyttäjätestauksen avulla. Testauksen jälkeen laaditaan ohjeistus, jolla pyritään siihen, ettei digitaalisiin palveluihin pääsisi jatkossa syntymään katkeavia englanninkielisiä palvelupolkuja. Tehtävää toteuttaa kunkin palvelun palveluomistaja sekä toimenpiteiden koordinoimista varten perustettava uusi projektiryhmä.
- Laaditaan suunnitelma siitä, miten kaupungin englanninkielisiä kanavia tulisi kehittää keskitetysti, jotta ohjelmityön päätteeksi kaupungilla on helposti ymmärrettävä kokonaisuus englanninkielisiä kanavia eri kohderyhmien palvelemiseksi. Työ toteutetaan käyttäjätestauksen avulla kehittämällä englanninkielisten sisältöjen kohderyhmien, käyttötartteiden ja tavoitteiden määrittelyä.
- Kaupungille hankitaan natiivitasoista englanninkielien osaamista osana viestintää.
- Viestinnän kehittämisen lisäksi kaupungille tarvitaan englanninkielisen markkinoinnin tukea toimialoille, niin että englanninkielisistä ja kieliriippumattomista tilaisuuksista, palveluista ja kursseista voidaan viestiä entistä tehokkaammin myös englanniksi. Samalla luodaan yhteiset käytännöt tapahtumista viestimiselle sosiaalisessa mediassa eri kielillä.

**\* Monimuotoistuvan kaupungin työntekijöillä on mahdollisuus kielitaitonsa kehittämiseen kielikoulutuksella, ja rekrytoinneissa tullaan jatkossa kiinnittämään entistä enemmän huomiota siihen, millaista kielitaitoa tehtävässä edellytetään.**

## Asiakaspalvelun ja henkilöstön kehittäminen

Helsingin kaupungilla pyritään tarjoamaan palveluita asiakkaille aina mahdollisuuksien mukaan myös englanniksi, mutta tällä hetkellä Helsingissä englanninkielisten palveluiden tarjoaminen riippuu aina paikalla olevan henkilökunnan kielitaidon tasosta. Monimuotoistuvan kaupungin tarpeisiin vastaten kaupungin työntekijöillä on mahdollisuus kielitaitonsa kehittämiseen kielikoulutuksella, ja rekrytoinneissa tullaan jatkossa kiinnittämään entistä enemmän huomiota siihen, millaista kielitaitoa tehtävässä edellytetään.

Lakisääteisissä palveluissa viranomaisella on velvollisuus varmistaa, että asiakas ymmärtää hänelle kerrotut asiat, ja järjestää tulkkaus, jos yhteistä kieltä kaupungin henkilökunnan kanssa ei ole. Mahdollisimman hyvän palvelun sekä tasapuolisen kohtelun varmistamiseksi on tärkeää huolehtia riittävien tulkkipalveluiden käytöstä myös englanninkielisten helsinkiläisten kohdalla.

Kaupunki näyttäytyy asukkailleen ennen kaikkea asiakaspalvelutilanteidensa kautta, ja nämä päivittäiset kohtaamiset vaikuttavat paljon ihmisten mielikuvaan palveluiden sujuvuudesta ja toimivuudesta; asiakaspalvelukokemukset saattavat vaikuttaa hyvinkin paljon siihen, kuinka ihmiset kotikaupungissaan viihtyvät.

### Englanninkielisen asiakaspalvelun parantamiseksi ohjelmassa esitetään seuraavia toimenpiteitä:

- Selvitetään henkilöstön kielillisän perusteita kaupungilla sekä pohditaan erilaisia kannustimia henkilöstön kielitaidon kehittämiseksi ja käytölle silloin kun henkilöstö käyttää kielitaitoaan säännöllisesti esimerkiksi vaativan asiakasneuvonnan tehtävissä.
- Selvitetään mahdollisuutta laatia asiakaspalvelutehtäviin listaus henkilöstön kielitaidosta, jotta asiakkaat voidaan ohjata mahdollisuuksien mukaan kielitaitoisien työntekijän luokse. Samalla luodaan käytäntö, että asiakaspalvelutilanteissa henkilöstön kielitaito merkitään selvästi näkyviin esimerkiksi henkilökortin tai nimikyltin yhteyteen.
- Ammatillisen englanninkielien opiskelun mahdollisuuksia parannetaan ja kielitaidon merkitystä korostetaan jatkossa laajemmin osana rekrytointia.





**Kaupunki näyttäytyy  
asukkailleen ennen  
kaikkea asiakaspalvelu-  
tilanteidensa kautta.**



Pääkaupunkiseudulla on  
entistä enemmän myös  
englanninkielisiä  
työmahdollisuuksia.

## Työllisyyspalvelut ja International House Helsinki

Helsinkiin muutetaan usein ulkomailta työmahdollisuuksien vuoksi. Helsinki on myös Suomen sisällä vetovoimainen kasvukeskus, jonka muuta maata monipuolisemmat työmarkkinat tarjoavat yhä enemmän mahdollisuuksia myös kansainvälisille osaajille. Työn löytäminen ja työssä viihtyminen ovat myös merkittäviä tekijöitä onnistuneen kotoutumisen kannalta.

**\* Helsinkiin muutetaan usein ulkomailta työmahdollisuuksien vuoksi. Englanninkielinen neuvonta ja englanninkieliset verkkosisällöt helpottavat pääsyä työmarkkinoille ja tukevat työyhteisöihin integroitumista.**

Työllisyshoidon palveluiden kehittämistarpeista suurimmat koskevat englanninkielisen henkilökohtaisen neuvonnan saatavuuden varmistamista sekä verkkosisältöjen luomista kaikkiin työllisyshoidon palvelukanaviin myös englanniksi. Vaikka suomen kielen taito onkin vielä ensiarvoisen tärkeää Helsingin työmarkkinoilla, on pääkaupunkiseudulla entistä enemmän myös englanninkielisiä työmahdollisuuksia. Englanninkielinen neuvonta ja englanninkielisten verkkosisältöjen päivittäminen helpottavat ihmisten pääsyä työmarkkinoille ja tukevat työyhteisöihin integroitumista.

**Työllisyyttä edistävien palveluiden osalta ohjelmassa esitetään seuraavia toimenpiteitä:**

- Työllisyshoidon palvelutorin yhteydessä pilotoidaan työttömien helsinkiläisten työllisyshoidon ja työnhaun englanninkielistä neuvontaa. Pisteestä yli 30-vuotiaat työttömät voivat näin saada neuvontaa työllistymiseen liittyvissä kysymyksissä englanniksi ilman ajanvarausta.
- Työllisyshoidon liittyvää neuvontaa vahvistetaan vakinaistamalla International House Helsingin (IHH) toiminta sekä resursoimalla International House Helsingin viestintää riittävälle tasolle.

## Kasvatus ja koulutus

Englanninkielinen varhaiskasvatus sekä perusopetus ovat tärkeitä vetovoimatekijöitä ulkomailta Suomeen saapuvalla korkeasti koulutetulla työvoimalla. Toisen asteen englanninkielisiä koulutusmahdollisuuksia sekä lukioissa että ammatillisen koulutuksen puolella tulee jatkossa kehittää, jotta koulutusmahdollisuuksia on tarjolla monipuolisesti myös peruskouluiän ohittaneille nuorille. Vaikka monet perheet haluavat lapsensa suomenkielisiin kouluihin, erityisesti lyhyempien työkomennusten perässä Suomeen muuttaville perheille olisi tärkeää saada lapset nopeasti varhaiskasvatuksen tai perusopetuksen piiriin lapsille tutulla kielellä. Helsingissä lapsille on tarjolla laajalti myös kielirikasteista ja kaksikielistä opetusta, ja nämä toimivat korkeatasoisen koulutuksen ohella myyntivaltteina kansainvälisille perheille.

Kehittämishjelmaan kirjattujen toimenpiteiden myötä Suomeen muuttavien koulutuspalveluiden saavutettavuus kasvaa ja asiakkaat saavat tehokkaammin tietoa Helsingin koulutuspalveluista. Suomalaisen koulun ja koulutuksen ollessa jo itsessään vetovoimatekijöitä Suomeen muuttavalle työvoimalle on tärkeää, että niistä viestitään entistä tehokkaammin englanniksi. Lisäksi erilaisten oppaiden ja infomateriaalien tuottaminen englanniksi sujuvoittaa uuteen kotikaupunkiin sopeutumista.

**\* Suomalaisen koulu ja koulutus ovat jo itsessään vetovoimatekijöitä Suomeen muuttavalle työvoimalle, joten on tärkeää, että niistä viestitään entistä tehokkaammin englanniksi.**

Kasvatuksen ja koulutuksen toimenpiteistä erityisen tärkeänä pidetään asiakasneuvonnasta vastaavan henkilön palkkaamista, jotta perheet saavat jatkossa tietoa kattavasti samalta henkilöltä eri koulutusasteista sekä eri-ikäisille ja eri taustoista tuleville lapsille sopivista koulutusvaihtoehdoista. Lisäksi neuvonnasta vastaavan on mahdollista seurata reaaliaikaisesti englanninkielisten koulutuspaikkamäärän riittävyyttä, johon voidaan reagoida aikaisempaa nopeammin.

## Kasvatuksen ja koulutuksen toimenpiteiden osalta ohjelmassa esitetään seuraavia toimenpiteitä:

- Kasvatuksen ja koulutuksen verkkosivuille toimitetaan lisää tietoa englanniksi päiväkodeista, kouluista ja oppilaitoksista. Osana ohjelmaa myös käännetetään tärkeimmät oppaat sekä ilmoittautumis- ja hakulomakkeet englanniksi.
- Kouluun ja opiskelemaan hakeutumiselle palkataan Helsingin koulutustarjonnan tunteva vastuuhenkilö neuvomaan englanninkielisiä asiakkaita koulutukseen hakeutumisessa.
- Osana neuvonnan kehittämistyötä koulunsa Suomessa aloittavan oppilaan eri koulupolkuvaihtoehdot (englanninkielinen, kaksikielinen, kielirikasteinen opetus ja lähikoulu) kuvataan verkkoon yksityiskohtaisemmin, jotta eri vaihtoehdot ovat perheille selviä. Lisäksi oppilaaksiottoa ja soveltuvuuskoekäytänteitä kehitetään siten, että hakeutuminen englanninkieliseen ja kaksikieliseen opetukseen on sujuvaa.
- Helsinki vaikuttaa valtioon, jotta myös ylioppilastutkinto voitaisiin tulevaisuudessa suorittaa englannin kielellä.

## Sosiaali- ja terveystalvet

Pääasiallisesti kiireelliset sosiaali- ja terveystalvet ovat Helsingissä hyvin saatavilla aina myös englanniksi. Tällä hetkellä suurimmat palveluaukot syntyvät siitä, että englanninkieliset asiakkaat eivät aina ohjaudu englanninkielisen henkilöstön luokse. Suurimmat kehittämistarpeet sosiaali- ja terveystoimessa kohdistuvatkin henkilökunnan kielitaidon kartoitukseen sekä asiakastietojärjestelmiin, joiden kielivalikko vaikeuttaa tällä hetkellä tiedon tuottamista asiakkaille englanniksi.

- \* Helsinki ottaa syksyllä 2020 käyttöön uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän, joka tulee tarjoamaan nykyisiä järjestelmiä kattavammin sisältöjä asiakkaille myös englanniksi.

Vaikka joitain ohjeita ja esitietolomakkeita voidaan tällä hetkellä tarjota englanniksi, on esimerkiksi osa hoito-ohjeista ja asiakastiedoista käytettävissä vain kotimaisilla kielillä. Kehittämistarpeet kohdentuvat myös sosiaali- ja terveystalvetujen sähköisiin palveluihin, joista osa on tarjolla ainoastaan suomeksi ja ruotsiksi.

- \* Osana sosiaali- ja terveystalvetujen tulee jatkossa huomioida, että mahdollisuus tulkkaukseen toteutuu myös englanninkielisten asiakkaiden kohdalla.

Osa kehittämistarpeista saadaan täytettyä, kun Helsinki ottaa syksyllä 2020 käyttöön uuden Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmän. Apotti tulee tarjoamaan nykyisiä järjestelmiä kattavammin sisältöjä asiakkaille myös englanniksi, ja Apotin asiakasportaali, joka on sähköisen asioinnin väylä ammatillaisen ja asiakkaiden välillä, tulee tarjoamaan portaalin sisällöt asiakkaille myös englanniksi.

Osana sosiaali- ja terveystalvetujen tulee jatkossa myös huomioida, että mahdollisuus tulkkaukseen toteutuu myös englanninkielisten asiakkaiden kohdalla. Vaikka asiakkaille tarjotaan laajalti englanninkielistä palvelua, on tiedostettu, että myös englanninkielisten asiakkaiden kohdalla tulisi muistaa mahdollisuus tulkkipalveluiden käyttöön asiakkaan näin toivoessa tai asiasisältöjen sitä vaatiessa.

## Ohjelmassa esitetään seuraavia toimenpiteitä sosiaali- ja terveystalvetuiden kehittämiseksi:

- Ohjelmassa selvitetään tapoja kehittää sosiaali- ja terveystalvetuiden asiakkaiden palveluita niin, että englantia puhuvilla asiakkailta olisi mahdollisuus esimerkiksi tarkastella omia tietojaan englanniksi sekä saada välttämättömimmät lomakkeet, hoito-ohjeet tai koonti tapaamisella keskustelluista sisällöistä myös englanniksi.
- Digitaalisten ratkaisujen käytössä ja kehityksessä huomioidaan englantia aina käyttökielenä suomen ja ruotsin rinnalla.

Englanninkielinen  
varhaiskasvatus ja  
perusopetus ovat  
vetovoimatekijöitä  
Suomeen saapuvalla  
korkeasti koulutetulle  
työvoimalle.



## Kulttuuri ja vapaa-aika

Mahdollisuus harrastaa ja kokea uusia asioita on merkityksellistä uuteen kaupunkiin asettautumisessa ja siellä viihtymisessä. Helsingin monipuolinen kulttuuri- ja harrastetarjonta moninaistuu koko ajan ja toimii samalla vetovoimatekijänä niin matkailijoille kuin maahan muuttavillekin. Suurimpana kehittämistarpeena kulttuurin ja vapaa-ajan palveluissa on tarve englanninkielisen viestinnän ja markkinoinnin lisäämiselle ja riittävälle resursoinnille. Asukkaiden viihtyvyyden vuoksi on tärkeää tiedottaa näistä mahdollisuuksista tasapuolisesti kaikille.

### \* Laadukkaat kulttuuri- ja vapaa-ajan palvelut tarvitsevat myös laadukasta viestintää kaikkien helsinkiläisten tavoittamiseksi.

Usein kulttuuri- tai liikuntaharrastukset eivät vaadi hyvää suomen tai ruotsin taitoa, mutta kurseille ja tapahtumiin ilmoittautuminen ja niistä viestiminen on tähän mennessä ollut lähinnä suomenkielistä. Kehittämällä englanninkielistä markkinointia ja viestintää sekä mahdollistamalla kurseille ja tapahtumiin ilmoittautuminen myös suomea osaamattomille luodaan paremmat edellytykset kaikille helsinkiläisille osallistua kaupungin järjestämään vapaa-ajan toimintaan. Laadukkaat kulttuuri- ja vapaa-ajan palvelut tarvitsevat myös laadukasta viestintää kaikkien helsinkiläisten tavoittamiseksi.

#### **Kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluiden saatavuuden parantamiseksi ohjelmassa esitetään seuraavia toimenpiteitä:**

- Viestinnän ja markkinoinnin tuen toimenpiteiden lisäksi kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan ilmoittautumisjärjestelmiä kehitetään niin, että kurseille ilmoittautuminen onnistuisi pääsääntöisesti aina myös englanniksi.
- Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialaa kannustetaan kehittämään uusia tapoja viestiä ja järjestää kieliriippumattomia, kaksikielisiä sekä englanninkielisiä kursseja ja tapahtumia osana tarjontaa.

## Asuminen

Sopivan asunnon löytyminen on perusedellytyksiä uuteen maahan ja kaupunkiin asettautumiselle. Asunnotilanne Helsingissä on muita läheisiä suurkaupunkeja houkuttelevampi, ja asumisen kustannukset ovat myös kohtuullisia moniin muihin Euroopan pääkaupunkeihin verrattuna. Jotta Helsinki voi näyttäytyä houkuttelevana tulevana kotikaupunkina, tulee kaupungin kehittää asumiseen liittyvän englanninkielisen tiedon saatavuutta verkossa. Tällä hetkellä monet yksityisten ylläpitämät asunnonvuokraussivustot ovat saatavilla vain suomeksi, ja Helsingissä asumiseen liittyvää tietoutta löytyy verkosta vain rajallisesti.

Verkosta saatavan tiedon lisäksi helsinkiläisillä tulee olla saatavilla henkilökohtaista englanninkielistä neuvontaa asunnon hankkimisesta ja muista asumiseen liittyvistä kysymyksistä.

#### **Asumiseen liittyen ohjelmassa esitetään seuraavia toimenpiteitä:**

- Asumisen osalta kaupungin asumiseen liittyvät tytäryhtiöt Heka, Haso ja Auroranlinna toimittavat itselleen englanninkieliset verkkosivut. Englanninkielisiltä verkkosivuilta tulee jatkossa löytyä yhtiöiden tuottamaan palveluun liittyvät tarvittavat tiedot sekä mahdollisuuksien mukaan asumiseen liittyvää tietoa ja materiaalia yleisesti.
- Helsingin kaupungin ylläpitämän InfoFinland-sivuston asumisen sisältöjä lisätään ja kehitetään käyttäjäystävällisempään ja alueen houkuttelevuutta korostavampaan suuntaan. Lisäksi sivuston markkinointiin panostetaan.
- Asumiseen liittyviin kysymyksiin tarjotaan jatkossa englanninkielistä neuvontaa esimerkiksi International House Helsingin yhteydessä.



**Mahdollisuus harrastaa ja kokea uusia asioita on merkityksellistä uuteen kaupunkiin asettautumisessa ja siellä viihtymisessä.**

# 3 Englanninkielisten palveluiden kehittämishojelman toimenpiteet tiivistettynä

## Viestinnän ja markkinoinnin englanninkielisten palveluiden kehittäminen

→ Toimenpide	👤 Vastuutaho	🕒 Aikataulu
<p>Perustetaan projektiryhmä seuraaviin asioihin:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kartoitetaan keskeiset katkeavat englanninkieliset digitaaliset palvelupolut ja korjataan ne yhdessä palveluomistajien kanssa jatkumaan englanninkielisinä alusta loppuun</li><li>• Luodaan yhdessä palveluomistajien kanssa yhteiset toimintatavat, joilla pyritään siihen, ettei digitaalisiin palveluihin pääse syntymään katkeavia englanninkielisiä palvelupolkuja</li><li>• Selvitetään, onko sellaisia keskeisiä sisältöasioita, joista ei ole kaupungin kanavissa olemassa riittävässä määrin englanninkielistä sisältöä</li><li>• Kehitetään viestintää ja markkinointia käyttäjätestauksen avulla</li></ul>	Perustettava projektiryhmä	2020 aikana
Laaditaan suunnitelma siitä, miten kaupungin englanninkielisiä kanavia tulisi kehittää keskitetysti.	Kaupunginkanslian viestintäosasto	2020 aikana
Kaupungille resursoidaan viestintään natiivitasoista englanninkielen osaamista.	Kaupunginkanslian viestintäosasto	2020 aikana
Tietoa kaupungin keskeisimmistä palveluista lisätään englanninkielisen viestinnän ja markkinoinnin avulla sekä kehittämällä viestintää tavoitteiden, kohderyhmien ja käyttötarpeiden määrittelyn avulla.	Toimialojen viestintäosastot	2020 alkaen



## Asiakaspalvelun ja neuvonnan englanninkielisten palveluiden kehittäminen

→ Toimenpide	👤 Vastuutaho	🕒 Aikataulu
Tarkastetaan kielillisän perusteet ja kehitetään kannustumia henkilökunnan englannin kielen käytön tueksi. Selvitetään mahdolliset kustannukset.	Kaupunginkanslian henkilöstöosasto yhteistyössä toimialojen henkilöstöosastojen kanssa.	2020 aikana
Asiakkaita työssään ohjaavien työntekijöiden kielitaidosta tehdään kartoitus, jotta englanniksi tai muilla kielillä asioivat asiakkaat voidaan ohjata kielitaitoiselle työntekijälle.	Kaupunginkanslian henkilöstöosasto yhteistyössä toimialojen henkilöstöosastojen kanssa.	2021 aikana
Asiakaspalvelu- ja neuvontatehtävissä toimivien henkilöiden kielitaito merkitään selkeästi esiin esimerkiksi nimen tai henkilökortin yhteyteen.	Kaupunginkanslian henkilöstöosasto yhteistyössä toimialojen henkilöstöosastojen kanssa.	2021 aikana
Kielitaitokartoituksen perusteella ammatillisen englannin kielen opiskelun mahdollisuuksia parannetaan ja kielitaidon merkitystä korostetaan jatkossa laajemmin osana rekrytointia.	Kaupunginkanslian henkilöstöosasto yhteistyössä toimialojen henkilöstöosastojen kanssa.	2021 aikana
Palkataan vastuuhenkilö/-henkilöt esimerkiksi International House Helsinkiin neuvomaan englanninkielisiä asiakkaita asumiseen liittyvissä kysymyksissä.	Kaupunginkanslian henkilöstöosasto yhteistyössä toimialojen henkilöstöosastojen kanssa.	2020 alusta
International House Helsingin toiminta vakinaistetaan ja toimintaan osoitetaan oma englanninkielinen viestintäresurssi.	Kaupunginkanslian työvoima ja maahanmuutto -yksikkö	2020 alkuun mennessä

## Englanninkielisten työllisyyspalveluiden kehittäminen

→ Toimenpide	👤 Vastuutaho	🕒 Aikataulu
Työllisyyspalveluissa tarjotaan englanninkielistä neuvontaa aikuisille ilman ajanvarausta esimerkiksi Työllisyyden palvelutorin yhteydessä. Mahdollisuudesta viestitään.	Kaupunginkanslian työvoima ja maahanmuutto -yksikkö.	2019 aikana

## Kasvatuksen ja koulutuksen englanninkielisten palveluiden kehittäminen

→ Toimenpide	👤 Vastuutaho	🕒 Aikataulu
<p>Verkkosivujen ja materiaalien toimittaminen englanniksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Päiväkotien, koulujen, ja oppilaitosten sivuille lisätään esittely myös englanniksi.</li> <li>• Välttämättömimmät oppaat vanhemmille ja opiskelijoille sekä ilmoittautumis- ja hakulomakkeet tuotetaan englanniksi.</li> <li>• Koulunsa Suomessa aloittavan oppilaan eri koulupolkuvaihtoehdot (englanninkielinen, kaksikielinen, kielirikasteinen opetus ja lähikoulu) kuvataan yksityiskohtaisesti perheiden tueksi.</li> </ul>	Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan opetus- ja kasvatustalouksia tarjoavat yksiköt	2020 aikana
Kouluun ja opiskelemaan hakeutumiselle palkataan Helsingin koulutuksen tunteva koordinaattori esimerkiksi International House Helsinkiin neuvomaan ja auttamaan englanninkielisiä asiakkaita koulutukseen hakeutumisessa.	Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala	2020 aikana
Oppilaaksiottoa ja soveltuvuuskoekäytänteitä kehitetään siten, että muualta muuttavien hakeutuminen englanninkieliseen ja kaksikieliseen opetukseen on sujuvaa.	Perusopetuspalvelut ja kehittämisspalvelut	2021 alkuun mennessä
Oppilaaksiottoa mahdollistetaan ympärivuotiseksi luokilla 2-9. Edellyttää eri vuosiluokilla mahdollisesti vajaiden ryhmien käynnistämistä.	Perusopetuspalvelut ja kehittämisspalvelut	2020
Helsinki vaikuttaa valtioon, jotta myös ylioppilastutkinto voitaisiin tulevaisuudessa suorittaa englanninkielellä.	Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala	Jatkuva toimenpide

## Sosiaali- ja terveystoimen englanninkielisten palveluiden kehittäminen

→ Toimenpide	👤 Vastuutaho	🕒 Aikataulu
Keskeisiä sähköisiä palveluja sekä puhelinpalveluita päivitetään niin, että ne palvelevat myös englanninkielisiä helsinkiläisiä.	Sosiaali- ja terveystoimen palvelukokonaisuudet, tietojärjestelmäpalvelut ja viestintä	2021 (Apotti-järjestelmän käyttöönoton jälkeen. Asiakkaille tarjolla asiakasportaaliksi Maisa)
Tarjotaan keskeiset neuvonta- ja ohjauspalvelut sekä -materiaalit asiakkaalle tarvittaessa englanniksi.	Sosiaali- ja terveystoimen palvelukokonaisuudet, tietojärjestelmäpalvelut ja viestintä	2021

## Kulttuurin ja vapaa-ajan englanninkielisten palveluiden kehittäminen

→ Toimenpide	👤 Vastuutaho	🕒 Aikataulu
Kurssi-ilmoittautumisen ja viestinnän monikielisyttä kehitetään osana kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan laajaa verkkosivu-uudistusta ja osana sosiaalista mediaa.	Viestintä- ja markkinointipalvelut, ICT-kehitys	2019-2021
Toimiala tekee suunnitelman englanninkielisten tai kaksikielisten kurssien määrän lisäämisestä erityisesti nuorille ja lapsille.	Toimialan johto, toimialan palvelukokoonaisuuksien päälliköt	2019-2020
Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala lisää englanninkielisen toiminnan määrää hankkimalla englanninkielistä toimintaa ostopalveluna.	Toimialan johto, toimialan palvelukokoonaisuuksien päälliköt	2019-2020

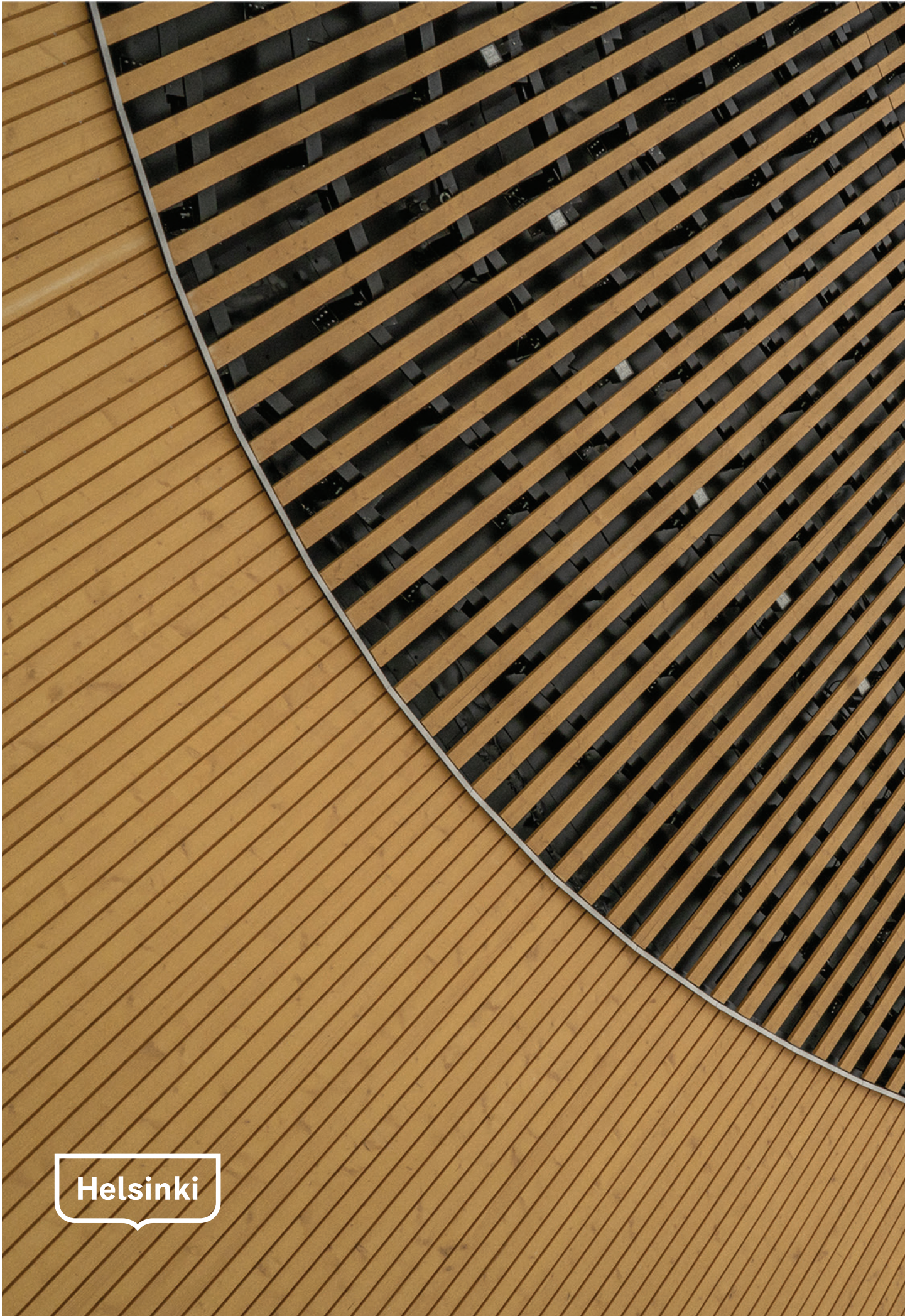
## Asumiseen liittyvien englanninkielisten palveluiden kehittäminen

→ Toimenpide	👤 Vastuutaho	🕒 Aikataulu
Kaupungin asumiseen liittyvät tytäryhtiöt tekevät suunnitelman englanninkielisten verkkosivujensa ja mahdollisen englanninkielisen muun materiaalin toteuttamisesta sivuillaan.	Kaupunginkanslian aluerakentaminen, asuminen ja investoinnit yhteistyössä kaupungin kiinteistöyhtiöiden kanssa	Suunnitelma 2019 aikana, toteutus 2020 aikana
InfoFinland.fi-sivustolta löytyviä asumisen sisältöjä kehitetään käyttäjäystävällisempään ja alueen houkuttelevuutta korostavampaan suuntaan. Lisäksi sivuston markkinointia lisätään.	Kaupunginkanslian viestintäosasto	2020

## Lisätiedot

### Ilkka Haahtela

Maahanmuutto- ja työllisyysasioiden päällikkö  
Helsingin kaupunki  
Puh. 09 310 25565  
ilkka.haahtela@hel.fi



Helsinki