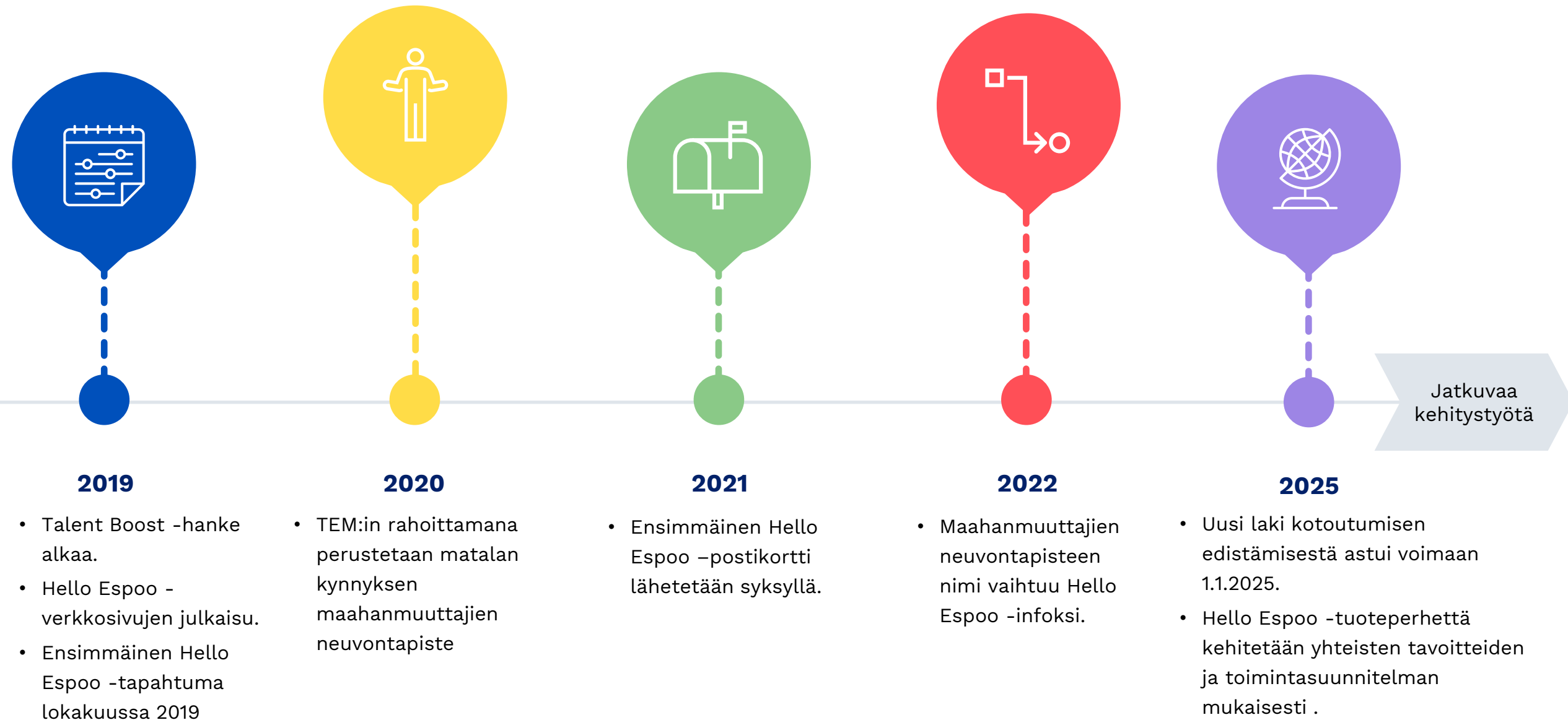


Hello Espoo -tuoteperhe

Maahanmuuttoasioiden johtaja
Sanna Lindholm

3.11.2025



Hello Espoo -tuoteperhe

Hello Espoo -somekanavat

Hello Espoo Community -ryhmä mahdollistaa vuorovaikutuksen ja kaupungin kehittämiseen vaikuttamisen englanniksi

Hello Espoo Info -sivulla jaetaan tietoa palveluista ja ajankohtaisista aiheista suomeksi ja englanniksi.

Hello Espoo -info

Hello Espoo -infosta vieraskieliset espoolaiset voivat kysyä neuvoa kaikissa arjen asioissa.

Infopiste sijaitsee Ison Omenan palvelutorilla Matinkylässä.

Hello Espoo -tapahtumat

Kaksi kertaa vuodessa järjestettävä tapahtuma uusille espoolaisille. Tapahtumassa kävijät saavat lisätietoa Espoon kaupungin ja alueella toimivien yhteisöjen palveluista ja toiminnasta

HelloEspoo.fi -verkkosivut

Uusille asukkaille tarkoitettu sivukokonaisuus kotoutumisen tueksi. Sivuilla on hyödyllistä tietoa elämästä Espoossa ja kaupungin palveluista.

Uusien asukkaiden postikortit

Lähetämme uusille espoolaisille kaksi kertaa vuodessa postikortit, joissa toivotamme heidät tervetulleiksi Espooseen. Kampanjasivuna toimii Hello Espoo -sivusto.



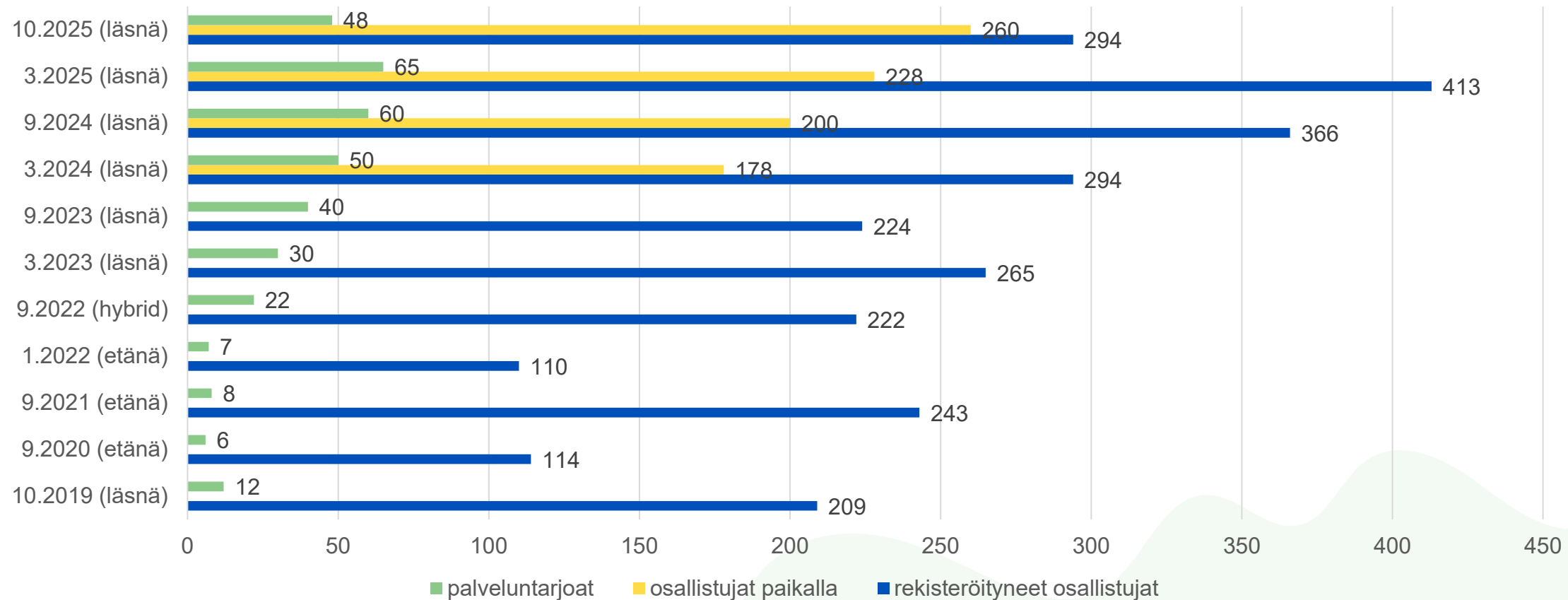
Hello Espoo -tapahtuma

Hello Espoo -tapahtuma

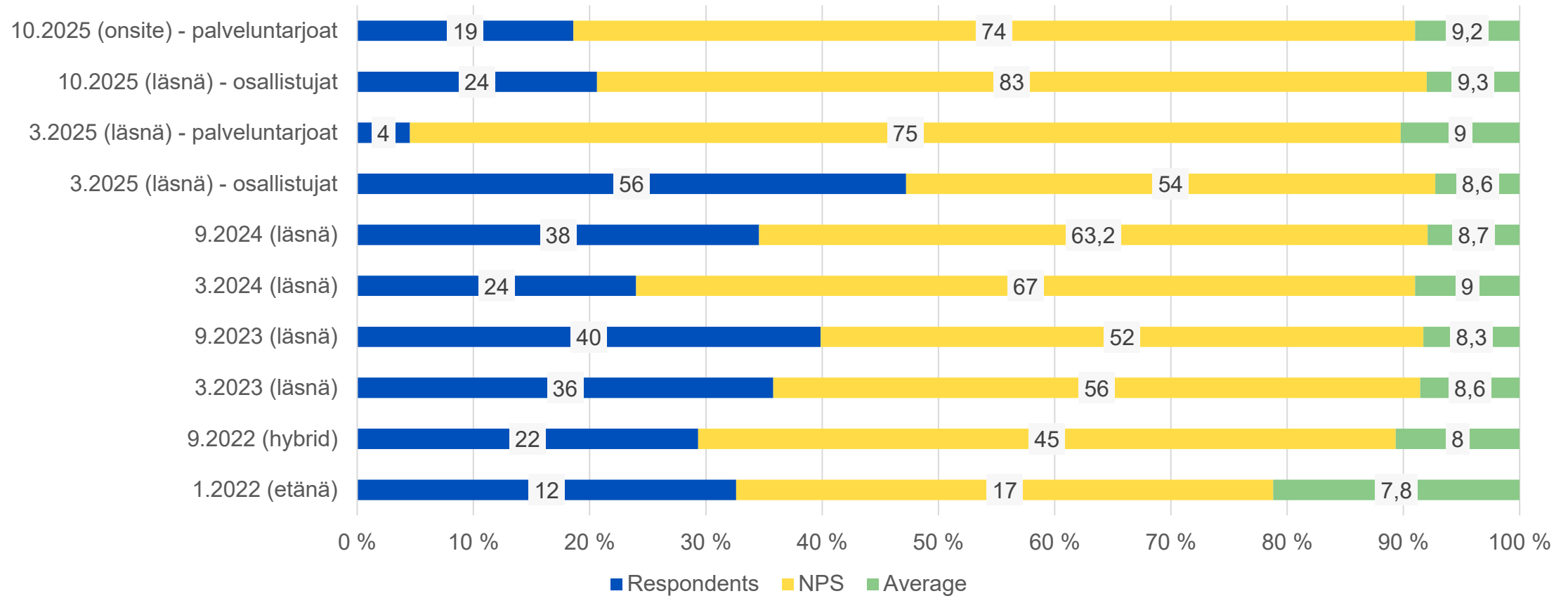
- Olemme järjestäneet Hello Espoo -tapahtumia on vuodesta 2019 kahdesti vuodessa uusille espoolaisille.
- Tapahtumassa osallistujat saavat lisätietoa Espoon kaupungin ja alueella toimivien yhteisöjen palveluista ja toiminnasta. Tapahtuma sisältää puheenvuoroja, työpajoja, musiikkiesityksiä ja mukavaa tekemistä, jotka edistävät kotoutumista ja yhteisön rakentamista.
- **+ 200 osallistujaa:** uudet espoolaiset, kansainväliset ammattilaiset, opiskelijat, muut asukkaat, lapset ja perheet.
- **+50 palveluntarjoajaa:** julkiset, yksityiset palveluntarjoajat sekä järjestöt ja kumppanit.
- Seuraava Hello Espoo -tapahtuma on lauantaina 7.3.2026 – ensimmäistä kertaa lauantaitoteutuksena.



Hello Espoo tapahtuman osallistujat



Hello Espoo -tapahtuman NPS (Net promoter score)



Palautteita tapahtuman osallistujilta

The event was spectacular!

Very informative and really helpful. I came with a lot of questions and got stop on answers on all of them. Really enjoyed the program and the whole atmosphere in general.

Thumbs up. 👍

Really appreciate the whole organization and work input.

This was a great event and I happy to see that Espoo city is taking the initiative to make Espoo grow as an international city with an inclusive approach.

It was fun-filled event with lots of valuable answers to my questions such as where to find what, how to get really integrated in the area since November that I've been living Espoo. All the desks were with useful information! I love the library registration I got done at the event! Kiitos avusta to the event organizers!

The program was really good, as a new resident in Finland and Espoo.

I personally got to know about the various services provided by City of Espoo, and I met with new people and institutions/NGO's which helped me a lot in understanding the city.

Great event! Wonderful organisation! Should make it a quarterly event.

Palveluntarjoajat Hello Espoo -tapahtumassa 2019-2025



Hello Espoo -postikortti

Postikortti uusille asukkaille

- Aloitimme korttien lähettämisen syksyllä 2021.
- Lähetämme postikortin kaikille Espooseen muuttaneille, keväisin ja syksyisin.
- Toivotamme uudet asukkaat tervetulleeksi uuteen kotikaupunkiin ja ohjaamme Hello Espoo -sivustolle suomeksi, englanniksi ja ruotsiksi.
- Vuonna 2024 kortti lähti n. 17 000 kotitalouteen.



Hello Espoo -postikorttia on kehitetty yhdessä asukkaiden kanssa



Keväällä 2025 järjestetyt Welcome to Espoo! -työpajat toteutettiin yhteistyössä Trust M –hankkeen ja Nice Hearts ry:n kanssa. Mukana oli eri taustoista tulevia espoolaisia, ja tavoitteena oli tehdä kaupungin viestinnästä entistä tervetulleempi ja helpommin saavutettava.

Työpajoissa:

- Kehitettiin postikortin sisältöä ja ulkoasua
- Jaettiin kokemuksia kotoutumisesta
- Opittiin palvelumuotoilua ja visuaalista viestintää

Tuloksena:

- Uusia ideoita korttiin
- Käytännön esimerkki yhteiskehittämisestä
- Osallistujille hyödyllisiä taitoja

Hello Espoo -info

Hello Espoo -info

- Hello Espoo –infon tarina alkoi syksyllä 2020, kun kaupunki sai rahoitusta ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämiseen maahanmuuttajille
- Tavoitteena oli perustaa ”yhden luukun periaatteella” toimiva neuvontapiste, johon voi tulla helposti ilman ajan varaamista
- Alkuperäisessä kokoonpanossa palveluiden osalta oli myös terveystalvelut, mutta yhteistyö päättyi 2023
- Vuoden 2025 alusta toiminta on ollut lakisääteistä
- Tiimi on monialainen: palveluneuvoja, varhaiskasvatuksen palveluasiantuntija, kaksi LUVN:n sosiaaliohjaajaa, työllisyyden asiantuntija sekä järjestökumppanit



Hello Espoo -info

Hello Espoo -infosta vieraskieliset espoolaiset saavat apua esimerkiksi seuraavissa asioissa:

- lomakkeiden täyttäminen
- viranomaisasiointi (Kela, Migri, verot ym.)
- mielekäs vapaa-aika ja hyvinvointi
- varhaiskasvatus ja päiväkotiin hakeminen
- sosiaalipalvelut ja -etuudet
- ohjaus oikeaan palveluun.

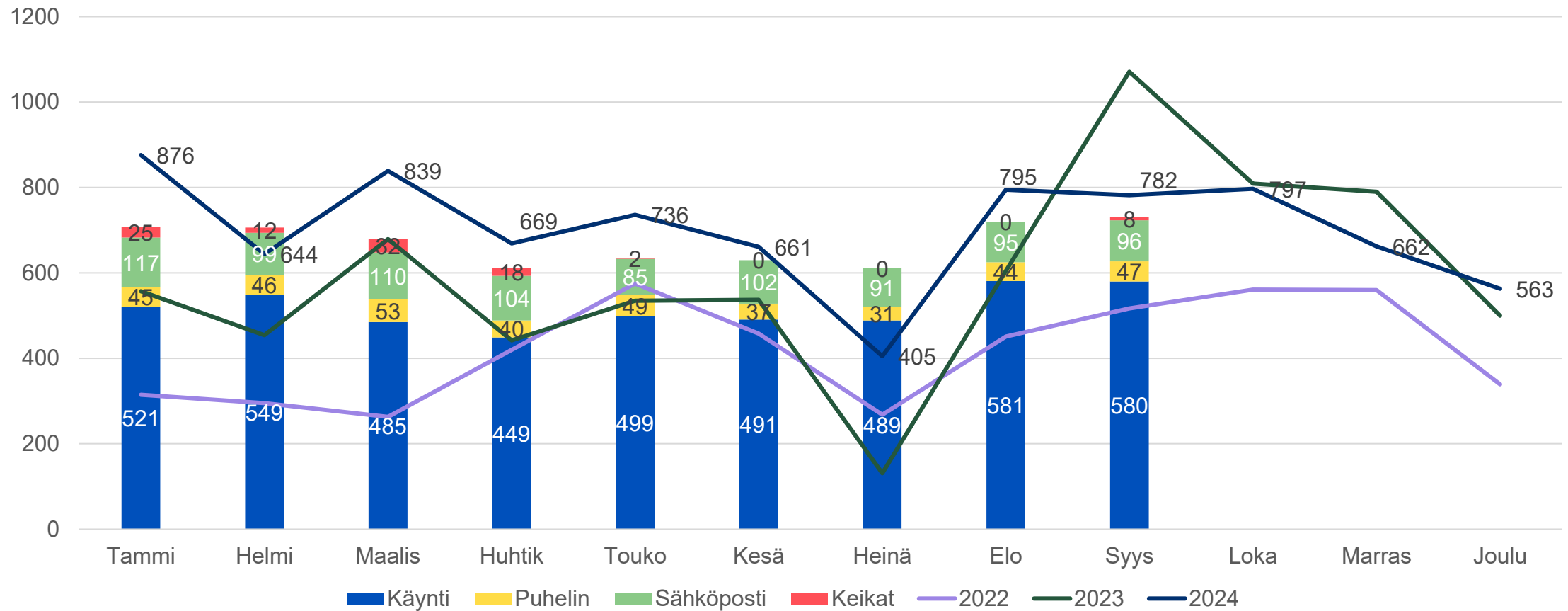
Esimerkiksi asumiseen, työllisyyteen ja koulutusmahdollisuuksiin liittyvissä kysymyksissä asiakkaat ohjataan eteenpäin.

Palvelukielinä selkosuomi ja englanti. Tarvittaessa ohjauksessa käytetään puhelintulkkia.

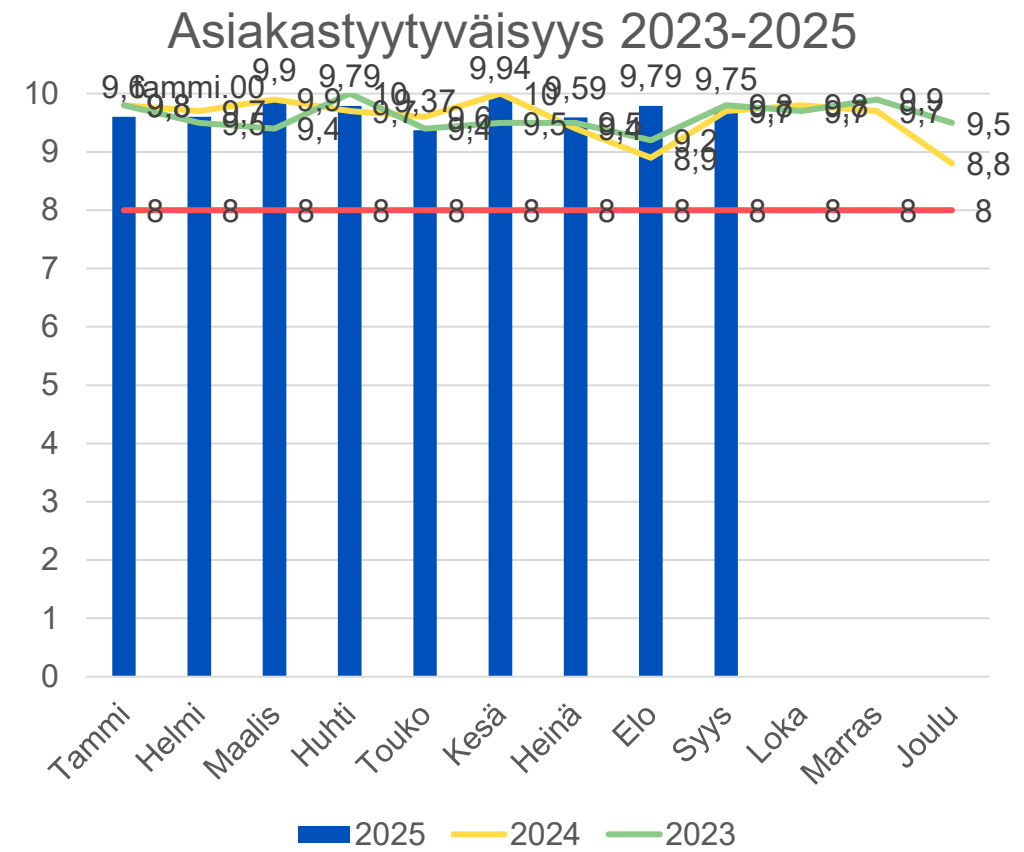
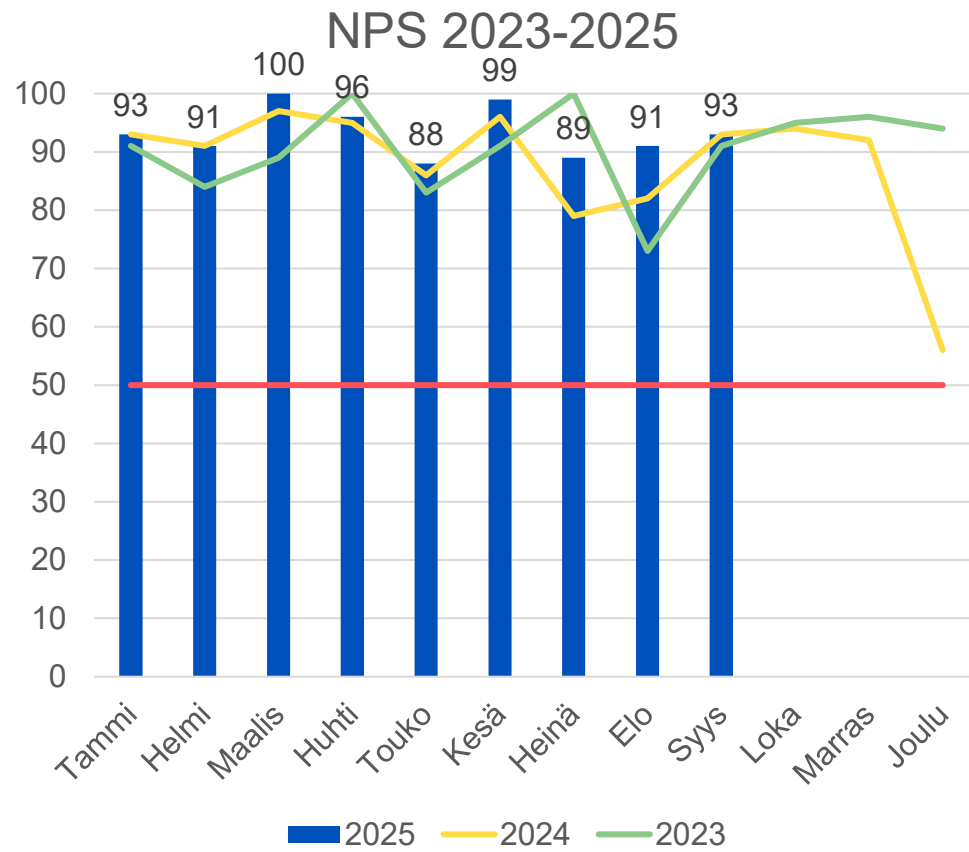
Hello Espoo -info sijaitsee Ison Omenan palvelutorilla.



Hello Espoo -infon asiakasmäärät 2022-2025



NPS ja asiakastyytyväisyys



Toiminnan kehittäminen tutkimuksen ja yhteistyön kautta

Hello Espoo -infon toiminta on tuottanut tietoa Trust-M -hankkeen monitieteisiin tutkimuksiin.

Hello Espoo -infon työntekijöitä ja asiakkaiden haastattelujen avulla on mm. kehitetty tekoälyä hyödyntäviä ratkaisuja neuvonta- ja ohjaustyyöhön.

Vaikka tutkimuksissa on tullut esille, että luottamus asiakaspalveluun syntyy kasvokkain, tavoitteenamme on kehittää myös digitaalista palveluneuvontaa.

Toiveena saada nykyisiä tiloja toimivammat ja terveellisemmät tilat asiakaspalveluun sekä taustatyöskentelyyn. Haasteena on, että Ison Omenan Palvelutorin kapasiteetti on rajallinen.



Hello Espoo Facebookissa

Hello Espoo -somekanavat

Facebook-ryhmä: Hello Espoo Community

~6 800 jäsentä

- Vuorovaikutteinen ryhmä, jossa asukkaat voivat osallistua keskusteluihin ja vaikuttaa kaupungin kehittämiseen.
- Ryhmässä yritykset, järjestöt ja organisaatiot voivat jakaa tietoa palveluista, uutisista, tapahtumista yms.
- Ryhmän kieli on englanti.
- Jäsenistä 75,7 % asuu Suomessa ja 24,3 % Suomen ulkopuolella (mm. Intia, Vietnam, Yhdysvallat, Iso-Britannia, Benin ja Nigeria)

Facebook-sivu: Hello Espoo Info

~2 350 seuraajaa (6.10.2025)

- Sivun on tarkoitettu yhdensuuntaiseen viestintään kuntalaisten suuntaan. Helppo jaettavuus.
- Sivulla jaetaan tietoa maahanmuuttajille olennaisista palveluista ja ajankohtaisista aiheista.
- Julkaisut ovat helpolla suomella, englanniksi ja kohdennetusti muilla kielillä.

Somekanavat jatkossa

- Seuraajien määrä kasvaa tasaisesti sekä ryhmässä että sivulla, mutta Facebookin tavoittavuus tulevaisuudessa, erityisesti nuoremmissa ikäryhmissä, pohdituttaa.
- Syksyllä 2025 toteutetaan somekysely, joka on kohdennettu vieraskielisille kuntalaisille ja toteutetaan monikielisesti.
 - Tavoitteena kartoittaa asukkaiden käyttämiä kanavia ja toiveita kaupungin sisällöistä.
 - Kyselyn perusteella arvioidaan tulevia kehittämistoimenpiteitä ja tarkastellaan kanavastrategiaa.



HelloEspoo.fi-sivusto

HelloEspoo.fi -verkkosivusto

Hello Espoo -sivusto auttaa uusia espoolaisia ymmärtämään paremmin kaupungin toimintaa ja palveluja.

Teksti pyritty kirjoittamaan mahdollisimman helppokieliseksi.

HelloEspoo.fi on kattava ja helposti navigoitava tietopankki, josta löytyy käytännön neuvoja esimerkiksi asumiseen, koulutukseen, työllistymiseen ja vapaa-aikaan liittyen.

Verkkosivusto toimii

- Espoon kaupungin kotoutumisohjelman kotipesänä
- Hello Espoo -postikortin kampanjasivuna.

Sisällöt on suunniteltu ja päivittyy yhdessä eri toimijoiden kanssa.

- Tekoälykäännöstyökalu on kokeilussa sivustolla elokuuhun 2026 asti.
- Jatkokehitystä palautteen ja analytiikan pohjalta.

Sivusto rakentuu elämäntilanteiden ympärille:

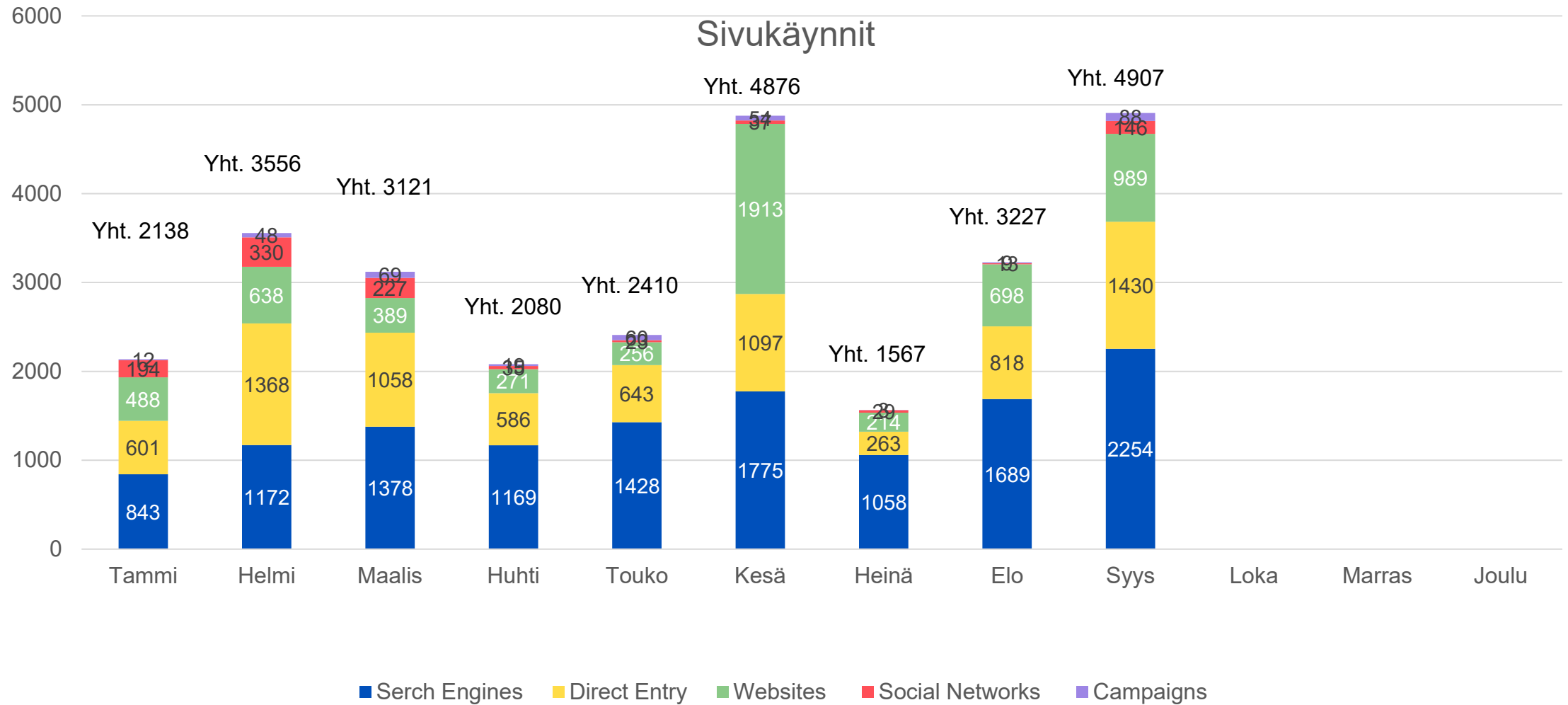
- Työ ja yrittäminen
- Suomen tai ruotsin kielen opiskelu ja muut aikuisiän opinnot
- Asuminen ja talous
- Vapaa-aika ja yhteisöllisyys
- Haastavat elämäntilanteet
- Terveys ja vammaisuus

Asukassegmentit:

- Lapsiperheet (raskausaika ja vauva-aika, päiväkodit ja koulut, haasteita lapsen tai nuoren kanssa)
- Seniorit
- *Tulossa: Kansainväliset opiskelijat*



HelloEspoo.fi sivukäynnit v. 2025



Tekoälykäännöskokeilu HelloEspoo.fissä

Tekoälykäännöstyökalu

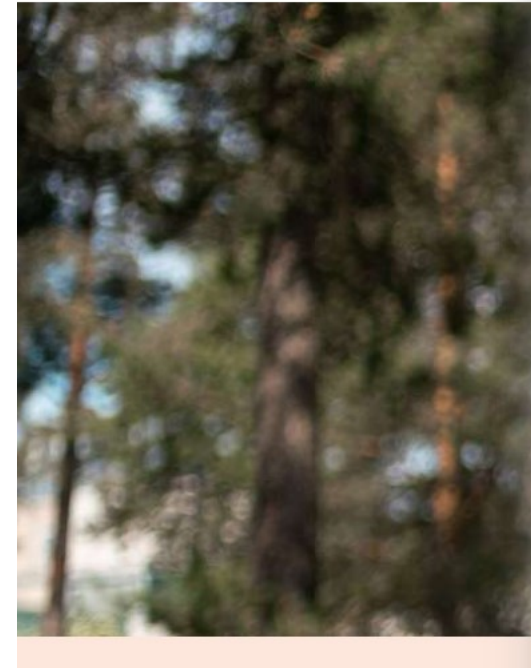
HelloEspoo.fissä on kokeilussa VoiceIntuitiven tekoälykäännöstyökalu. Se auttaa tekemään kotoutumispalveluista selkeämpiä ja helpommin saavutettavia monilla kielillä. Tavoitteena on, että asukkaat löytävät tarvitsemansa tiedon ja voivat toimia itsenäisesti.

Palvelu kääntää sisällöt 12 kielelle: albaniaksi, arabiaksi, englanniksi, espanjaksi, mandariinikiinaksi, farsiksi, ranskaksi, ruotsiksi, ukrainaksi, venäjäksi, vietnamiksi ja viroksi.

Kokeilu jatkuu kesään 2026 asti.



KUUNTELE



TRANSLATE ⓘ

- 🇬🇧 English
- 🇸🇪 Swedish
- 🇷🇺 Russian
- 🇺🇦 Ukrainian
- 🇫🇷 French
- 🇪🇸 Spanish
- 🇻🇳 Vietnamese
- 🇸🇩 Arabic
- 🇦🇱 Albanian
- 🇮🇷 Persian
- 🇪🇪 Estonian
- 🇨🇳 Chinese

Kokeilun tavoitteet ja hyödyt

Tavoitteet



Käyttäjäkokemus ja asiakashyöty



Vaikutukset prosesseihin ja viestintään



Käännösten laatu ja vastuunjako



Kustannusvaikuttavuus

Hyödyt



Asiakkaille

- Parantaa saavutettavuutta ja osallisuutta



Työntekijöille

- Tukea työntekijöiden neuvontatyötä ja viestintää



Kaupungille

- Säästää resursseja ja tukea kaupungin monikielisen viestinnän ja linjauksen kehittämistä

Tekoälykäännöstyökalun kehittäminen

Laadunvalvonta

- Ennen käännösten julkaisua kielet tarkastettiin sisäisesti ja korjattiin ongelmakohtia.
- Julkaisun jälkeen jatkuva seuranta sivustolla olevan palaute- ja virheraportointi lomakkeella.
 - Virheet (tekniset ja käännös) kootaan toimittajalle kuukausittain ja he kuittaavat korjaukset tehdyksi.

Yhteiskehittäminen

- Työpajat, minitestaukset ja jonokyselyt kuntalaisille monikielisesti tekoälykäännetyillä kielillä.
- Sisäinen palautteen keruu.
- Oppienjako- ja palautteenantotilaisuudet v. 2026

Trust-M tutkimus- ja kehityshanke

Trust-M tutkimus- ja kehityshanke

- Trust-M -projekti tukee maahanmuuttajien kotoutumista kehittämällä kaupungin palveluita yhdessä asukkaiden, järjestöjen, tutkijoiden ja kaupungin työntekijöiden kanssa. Projekti toteutetaan tutkimusyhteistyössä **Aalto-yliopiston** sekä **Helsingin**, **Tampereen** ja **Vaasan** yliopistojen kanssa.
- Tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, miten luottamus ja tasa-arvo koetaan nykyisissä palveluissa. Tutkimustiedon avulla kehitetään olemassa olevia palveluita maahanmuuttajien tarpeita vastaaviksi sekä luodaan uusia digitaalisia ratkaisuja asioinnin sujuvoittamiseksi.
- Projekti jatkuu vuoteen 2028 asti ja sitä rahoittaa Strategisen tutkimuksen neuvosto.



Yhteiskehittäminen ja tutkimustieto tukevat palvelukehittämistä

- Hello Espoo -infon kanssa tehty tutkimusyhteistyö on syventänyt ymmärrystä siitä, miten luottamus julkisiin palveluihin rakentuu ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat
- Tekoäly- ja puheteknologiatutkimus varmistaa uusien teknologioiden turvallisen ja luotettavan hyödyntämisen
- Asukkaiden kanssa tehty yhteiskehittäminen on auttanut luomaan digipalvelukonsepteja, jotka ovat saavutettavia, vastaavat asukkaiden tarpeisiin ja ovat helppoja käyttää

-> Luotettava, käyttäjälähtöinen ja saavutettava digipalvelu arjen asiointia ja kotoutumista tukemaan





**ESPOO
ESBO**