

## Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen terminologia

Terminologiaan on koottu palvelu- ja toimitilaverkkouudistushankkeeseen liittyvää sanastoa. Terminologia sisältää ja samalla korvaa tähän mennessä kootut sanalistas. Sanoja on luokiteltu eri kategorioihin esimerkiksi sen mukaan, kuuluvatko ne sisäiseen vai ulkoiseen asiakasviestintään. Terminologian tarkoitus on koota hankkeen käsitteet yhteen tiedostoon ja sijaintiin, jossa niitä voi helposti tarkastella ja täydentää sekä tarvittaessa välittää eteenpäin. Lisäksi näin varmistetaan, että käsitteitä käytetään johdonmukaisesti hankkeen viestinnässä, eikä samoista käsitteistä ole eri määritelmiä tai käännöksiä toisissa sijainneissa. Tavoitteena on, että terminologiasta löytyy määriteltäviä hankkeen keskeiset käsitteet, joita jokainen voi hyödyntää viestinnässään.

Päivitetty 29.11.2023

Asiakasviestinnässä käytettävät termit				
Termi	Määritelmä	Synonyymi	Älä käytä	Käännös
Digituki	Digituki on digitaalisen viranomaisasioidinnin, palvelun ja älylaitteen käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta käyttämään älylaitteita ja asioimaan itsenäisesti ja turvallisesti sekä ymmärtämään yleisiä digitaalisten palvelujen periaatteita.	Sähköisen asioidinnin tuki; tuki sähköiseen asiointiin	Di-giopas-tus; di-gineu-vonta	SV
				Digitalt stöd
				EN
				Digital support
Etä- ja tulkkaukspalveluratkaisu	Etä- ja tulkkaukspalveluratkaisu tarjoaa valtion viranomaisille mahdollisuuden organisoida asiakaspalvelun uudella tavalla. Etä- ja tulkkaukspalveluratkaisu on ensisijaisesti suunnattu käyntiasiointia käyttäville kansalaisille, joilla ei ole laitteita, yhteyksiä tai digiosaamista tai sähköiseen asiointiin tarvittavia sähköisiä tunnistusvälineitä asioida julkishallinnon sähköisissä asiointipalveluissa.	-	-	SV
				Lösningen på distansservice och tolktjänst
				EN
				Solution for remote service and remote interpreter service
Etäpalvelu	Etäpalvelulla tarkoitetaan teknistä ratkaisua, jolla mahdollistetaan asiakkaan henkilökohtainen asiointi tietokoneen kautta viranomaisten asiantuntijoiden kanssa kuva- ja ääniyhteydellä. Videoyhteyden lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä käytössä oleva etäpalveluratkaisu mahdollistaa myös asiakirjojen jakamisen, skannauksen ja tulostamisen asiakkaan ja asiantuntijan välillä.	-	-	SV
				Distansservice
				EN
				Remote service
Etäpalvelupiste	Etäpalvelupisteessä toteutetaan etäpalvelua olemassa olevan julkisen tilan tai isäntäorganisaation yhteydessä.	-	-	SV
				Distansservicepunkt
				EN
				Remote Service Point

<b>Etätulkkauspalvelu</b>	Etätulkkauspalvelu on käyntiasiointia vastaavaa ja videoyhteydellä tapahtuvaa asiointia, jossa asiakkaan tarvitsema tulkki (kielitulkki tai näkö-, kuulo- tai puhevammaisen tulkki) on mukana video- ja ääniyhteydellä samoin kuin viraston etävirkailija.	-	-	<b>SV</b>
				Tolktjänstens distansservice
				<b>EN</b>
Remote interpreter service				
<b>Liikkuva palvelupiste</b>	Viranomaisen asiakaspalvelija tarjoaa palvelua joko läsnä tai etäyhteydellä paikan päälle ajettussa liikkuvassa yksikössä/palvelubussissa. Palvelua annetaan yksikön/palvelubussin sisällä olevia etäpalvelutiloja ja -tekniikkaa käyttäen.	-	-	<b>SV</b>
				Mobila servicepunkt
				<b>EN</b>
Mobile Service Point				
<b>Palveluneuvoja</b>	(Yleinen) palveluneuvoja toimii yhteisen asiakaspalvelun aulassa ja itsepalvelualueella avustaan ja opastaen apua tarvitsevia asiakkaita.	Yleinen palveluneuvoja	-	<b>SV</b>
				Service-rådgivare
				<b>EN</b>
Service advisor				
<b>Palveluneuvonta</b>	Palveluneuvonta tarkoittaa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä asiakkaille annettavaa yleistä neuvontaa pisteessä tarjottavista viranomaispalveluista. Yleinen palveluneuvonta tukee asiakaspalvelun ensisijaista tavoitetta onnistuneesta ja sujuvasta asioinnista.	Yleinen palveluneuvonta	-	<b>SV</b>
				Service-rådgivning
				<b>EN</b>
Service counselling				
<b>Viranomainen</b>	Viranomainen on henkilö tai julkisyhteisön toimielin, jolle on säädöksillä tai normipäätöksillä annettu toimivalta ja velvollisuus tiettyjen tehtävien hoitamiseen.	-	-	<b>SV</b>
				Myndighet
				<b>EN</b>
Authority				
<b>Yhteinen palvelupiste</b>	Yhteinen palvelupiste kokoaa useiden valtion virastojen sekä kuntien, Kelan ja soveltuvin osin hyvinvointialueiden palveluja yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Yhteisistä palvelupisteistä palveluja tarjotaan käyntiasiakkaille sekä kasvokkain että etäpalveluna.	(Julkisen hallinnon) yhteinen asiakaspalvelupiste	Asiointipiste; yhteis-palvelupiste; yhteis-palvelu	<b>SV</b>
				Gemensamt serviceställe
				<b>EN</b>
				Joint Service Point
				<b>Pohjoissaame</b>
Oktasaš-sálvalanbálki				

**Asiakaspalvelutilojen opasteissa käytettävät termit<sup>1</sup>**

<b>Termi</b>	<b>Määritelmä</b>	<b>Synonyymit</b>	<b>Käännös</b>
<b>Asiakaspalaute</b>	Asiakkaat voivat kertoa asiointiinsa liittyviä kokemuksia jättämällä palautetta yhteisiin palvelupisteisiin.		<b>SV</b>
			Kundrespons
			<b>EN</b>

			Customer feedback
<b>Asiakaspalvelu (yhteisessä palvelupisteessä)</b>	Yhteisessä palvelupisteessä eri toimijat antavat asiakaspalvelua yhteisille asiakkaille. Yhteisen asiakaspalvelun tavoite ja onnistuminen kuvaa tilannetta, jossa yhteinen asiakaspalvelu on onnistunut tuottamaan hyvän käyntiasiakkaan saapumisen, palveluihin ohjaamisen ja asiakirjojen jättämisen kokemuksen.	-	SV Kundservice
			EN Customer Service
<b>Asiakaspalvelun ilmoittautuminen</b>	Asiakas ilmoittautuu ilmoittautumislaitteella, ja laite ohjaa tekstin avulla asiakkaan palvelun pariin. Yleinen palveluneuvoja tukee asiakasta tarvittaessa ilmoittautumisessa.	-	SV Kundtjänst anmälning
			EN Customer Service Reception
<b>Aulapalvelu</b>	Aulapalvelun tehtävänä on tukea yhteisen asiakaspalvelun ja koko kohteen tilojen ja siellä vierailevien henkilöiden turvallisuutta sekä vastaanottaa ja ohjata kokousvieraita.	-	SV Entreprenör
			EN Lobby service
<b>Etäpalveluhuone</b>	Asiantuntija on etäpalveluhuoneessa ja asiakas videoyhteyden päässä.	Etäpalvelutila	SV Distansservicerum
			EN Remote service room
<b>Itsepalvelu</b>	Itsenäinen asiointi tapahtuu itsepalvelualueella itsepalvelutietokoneella tai –mobiililaitteella.	-	SV Självbetjäning
			EN Self-Service
<b>Ilmoittautumislaitte</b>	Asiakas ilmoittautuu ilmoittautumislaitteella, ja laite ohjaa tekstin avulla asiakkaan palvelun pariin.	Vuoronumero-laite	SV Anmälningssapparater
			EN Self-registration machine
<b>Itsepalvelupisteet</b>	Itsepalvelupisteellä on pieniä, sermeillä tai seinäkkeillä rajattuja työskentelypisteitä, joissa asioita voi hoitaa sähköisesti.	Asiakaspääte	SV Självbetjäningpunkterna
			EN Self-Service Points
<b>Itsepalvelupääte</b>	Asiakas voi asioida yhteisessä asiakaspalvelupisteessä digitaalisesti itsepalvelupääteellä joko itsenäisesti tai yleisen palveluneuvojan tukemana.	-	SV Självbetjäningsterminal

			EN Self-Service Terminal
<b>Lomakkeet</b>	Lomakkeet ovat paperisia asiakirjoja, joilla asiakas voi esimerkiksi panna asian vireille tai toimittaa lisäselvitystä viranomaiselle.	-	SV Formulär EN Forms
<b>Lomakepiste</b>	Lomakkeiden täyttöpisteeltä asiakas voi hakea paperiset lomakkeet.	-	SV Punkt på formulär EN Place for forms
<b>Odotusalue</b>	Odotusalue on yhteisen asiakaspalvelupisteen sydän, joka kokoaa eri toiminnot yhteen. Odottamisen lomassa asiakas voi edistää asiointiaan sen yhteydessä olevalla itsepalvelu-alueella.	Palveluhuoneiden odotusaula	SV Vänteläge EN Waiting Area
<b>Odotustila</b>	Asiakas odottaa asiointivuoroaan julkisen vyöhykkeen odotustilassa.	-	SV Väntrum EN Waiting room
<b>(Olet tässä)</b>	Opastus omasta sijainnista yhteisessä palvelupisteessä.	-	SV Du är här EN You are here
<b>Palautuslaatikko</b>	Palautuslaatikko on käyntiasiakkaiden asiakirjoille tarkoitettu lukollinen postilaatikko, johon asiakkaat voivat jättää asiakirjansa viranomaisten käsiteltäväksi.	-	SV Returlåda EN Return box
<b>Palvelualue</b>	Palvelualueella on erilaisia sermi- tai huonerakenteisia palvelupisteitä ja neuvottelutiloja, joissa asiakaspalvelua tarjotaan kasvokkain tai etäyhteydellä yksittäisille asiakkaille ja pienryhmille. Virkailija saapuu palvelupisteelle asiakaspalvelun välittömistä taustatyötiloista tai yhteisistä toimitiloista.	-	SV Serviceområde EN Service Area
<b>Palveluhuoneet</b>	Palveluhuoneissa asiakas otetaan vastaan.	Asiakaspalveluhuoneet	SV Betjäningsrummet EN Service Points
	Asiakas odottaa vuoroaan palveluhuoneiden odotusaulassa.	-	SV Betjäningsrummet vänteläge

<b>Palveluhuoneiden odotusaula</b>			<b>EN</b> Service Points Waiting Area
<b>(Ravintola)</b>	Yhteisen palvelupisteen julkisella vyöhykkeellä voi toimia ravintola, josta voi ostaa ruokatuotteita.	-	<b>SV</b> Restaurang <b>EN</b> Restaurant
<b>Sisääntuloalue</b>	Sisääntuloalueella asiakkaan palvelutarve tunnistetaan ja hänet opastetaan eteenpäin palvelupolulla. Sisääntulossa on aula, palveluinfo, asiakasohjaus- ja vuoronumerolaitteet ja vartioinnin tilat (sekä tarvittaessa turvatarkastus).	-	<b>SV</b> Inträdet- sområde <b>EN</b> Entry Area
<b>Tervetuloa</b>	Tervetuloa-toivotus yhteisen palveluspisteen sisäänkäynnillä.	-	<b>EN</b> Welcome <b>SV</b> Välkommen
<b>Vihkitila</b>	Juhlava ja edustava tila, joka toimii vihkitilakäytössä.	-	<b>SV</b> Vigselrum <b>EN</b> Weddings
<b>Virastotalo</b>	Valtion virastotaloissa on yhteinen työympäristö, joka on monitilaympäristö. Tilat ovat kaikkien valtion virastojen ja laitosten kesken yhteiskäyttöisiä. Tiloissa voi olla yhdelle virastolle rajattuja alueita toiminnan tarpeista lähtien (tietosuoja, erityislaitteisto tms.).	-	<b>SV</b> Ämbetsverk <b>EN</b> Government Agency

<b>Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivat henkilöt</b>			
<b>Termi</b>	<b>Määritelmä</b>	<b>Synonyymit</b>	<b>Älä käytä</b>
<b>Asiakaspalvelukoordinaattori</b>	Asiakaspalvelukoordinaattori on paikkakunta-kohtainen toimija, jonka tehtävänä on koordinoida asiakaspalveluun liittyvää toimintaa ko. palvelupisteellä käynti- tai etäasiakaspalvelua tarjoavien viranomaistahojen välillä. Hän toimii myös puheenjohtajana asiakaspalvelutiimissä sekä sihteerinä yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmässä. Koordinaattori varmistaa yhdessä viranomaisten kanssa, että yhteinen asiakaspalvelupiste toimii avautuessaan ja yhteisen asiakaspalvelun konsepti viedään toiminnallisesti käytäntöön. Avaamisen jälkeen hän mm. fasilitoi yhteisen asiakaspalvelupisteen viranomaisten välistä yhteistyötä, tunnistaa, luo ja vakiinnuttaa toimintatapoja sekä seuraa asiakastyytyvää toimintaa.	-	-
<b>Aulapalvelun vartija</b>	Aulapalvelun vartija on vartijan oikeudet omaava henkilö. Hänen tehtävänä on ohjata kokousvieraita sekä tukea yhteisen asiakaspalvelun ja koko kohteen tilojen ja siellä vieraillevien henkilöiden turvallisuutta.	-	-
<b>Aulapalvelun ”host”</b>	Aulapalvelun ”host” ottaa vastaan kokouksen vieraat ja opastaa vierailuun liittyvissä asioissa sekä virtuaaliaulan käytössä. Hän sijaistaa aulapalvelun vartijaa tauotuksella.	-	-
<b>TE-aulaohjaaja</b>	TE-palveluiden aulaohjaaja vastaa TE-toimiston asiakkaiden yleisestä neuvonnasta liittyen työvoimapalveluihin.	TE-asiiantuntija	-
<b>Virastovahtimestari</b>	Virastovahtimestari opastaa Lappeenrannassa työllisyyden monialaisen yhteispalvelun asiakkaita aulassa antaen yleisellä tasolla neuvontaa työllisyyden monialaiseen yhteispalveluun liittyvissä asioissa ja digiasioinnissa.	-	-
<b>Yleinen palveluneuvoja</b>	Yleinen palveluneuvoja toimii yhteisen asiakaspalvelun aulassa ja itsepalvelualueella avustaen ja opastaen apua tarvitsevia asiakkaita.	Palveluneuvoja (asiakasvies-tintä)	-

<b>Yhteisten työympäristöjen termit</b>			
<b>Termi</b>	<b>Määritelmä</b>	<b>Synonyymi</b>	<b>Älä käytä</b>
<b>Asiakasohjauslaite</b>	Asiakas ilmoittautuu asiakasohjauslaitteella, ja laite ohjaa tekstin avulla asiakkaan palvelun pariin.	Vuorotila, ilmoittautumislaitte	-
<b>Asiakaspalvelun taustatyötilat</b>	Asiakaspalvelun taustatyötilat sijaitsevat palvelutilojen välitörmässä läheisyydessä palvelupisteiden takana. Taustatyötilojen tarkoituksena on mahdollistaa jouheva yksin ja yhdessä työskentely sekä puhelut ennen asiakaskohtaamisia ja niiden jälkeen. Keskeisiä tiloja ovat yhteiskäyttöiset työpisteet sekä pistäytymistilat. Liikkuminen palvelupisteiden ja taustatyötilojen välillä mahdollistuu mm. liikkuvuutta tukevien ICT-ratkaisujen, kuten kannettavan tietokoneen ja joka tilassa olevien lisänäyttöjen ja telakattoman liittymän avulla.	-	-
<b>Asiakaspalvelutiimi</b>	Paikkakuntakohtainen tiimi, joka muodostuu niiden organisaatioiden edustajista, joilla on asiakaspalvelua (paikan päällä tai etänä) kyseisessä toimipisteessä. Asiakaspalvelutiimi tapaa säännöllisesti ja vastaa siitä, että yhteisen asiakaspalvelupisteen arki sujuu ja kehittyy tavoitteiden sekä haavittujen tarpeiden pohjalta. Tiimin jäsenet tuovat kunkin organisaation näkökulman ja tarpeet yhteisiin kokouksiin sekä kehittämistyöhön. Asiakaspalvelutiimin puheenjohtajana toimii asiakaspalvelukoordinaattori.	-	-
<b>Asiakaspalvelutilat</b>	Alue kiinteistössä, johon kaikki kaikkien toimijoiden palvelutilat on keskitetty. Kaikki ulkoiset sidosryhmät tavataan täällä.	-	-
<b>Asiakasryhmä</b>	Asiakasryhmä on tapa ymmärtää erilaisista yksilöistä koostuvaa isoa asiakaskuntaa luokittelemalla sitä pienempiin ryhmiin esim. asiointisyiden, ominaispiirteiden ja tarpeiden perusteella. Vaikka jokainen asiakas on yksilö, auttaa asiakasryhmittely luomaan palvelua, joka vastaa myös yksilöiden tarpeisiin.	-	-
<b>Asynkroninen työ</b>	Asynkronisella työnteon tavalla viitataan tehtäviin, joita suoritetaan eriaikaisesti. Tehtävät etenevät ja edistyvät kunkin henkilön osalta silloin, kun se on henkilön ajankäytön näkökulmasta mahdollista.	-	-
<b>Ekosysteemi (monipaikkaisen työn ekosysteemi)</b>	Kaikki ne fyysiset työnteon paikat, jotka yksittäisellä työntekijällä on käytettävissään omaan työhönsä. Monipaikkaisen työn ekosysteemi koostuu valtion käytössä olevista tiloista, työntekijän valitsemista yksityisistä paikoista ja ns. kolmansista paikoista, kuten toimistohotelleista tai yleisistä tiloista (esim. kirjastoista sekä tapahtumapaikoista). Jokaisen organisaation ja yksittäisen työntekijän ekosysteemi vaihtelee sen mukaan, mitkä paikat tosiasiallisesti ovat käytettävissä työn tekemiseen.	-	-

<b>Elinkaariajattelu</b>	Elinkaariajattelulla tarkoitetaan tilojen ja hankintojen suunnittelua huomioiden niiden koko elinkaaren aikaiset vaikutukset, hyödyt ja tarpeet, aina tuotteen tuottamisesta tai tilan suunnittelusta niiden korjaamiseen ja uusiokäyttöön sekä kierrättämiseen tai purkamiseen asti.	-	-
<b>Etätyö</b>	Etätyöllä tarkoitetaan tässä yhteydessä valtion virastojen ja laitosten toimintaan liittyvää työtä, jota olisi mahdollista tehdä työnantajan tiloissa, mutta joka työnantajan kanssa ennalta sovitusti tai työnantajan yleisten monipaikkaisuutta ja etätyötä koskevien linjausten mukaisesti on mahdollista tehdä myös työntekijän valitsemassa paikassa Suomen valtionrajojen sisällä. (vrt. läsnätyö ja monipaikkainen työ).	-	-
<b>Hiilijalanjälki</b>	Hiilijalanjälki tarkoittaa ihmisen toiminnan aiheuttamia kasvihuonekaasupäästöjä. Hiilijalanjälki voidaan laskea esimerkiksi organisaatiolle, tuotteelle tai palvelulle tai rakennushankkeelle. Hiilijalanjälkeen sisällytetään kaikki kasvihuonekaasupäästöt hiilidioksidiekvivalenteina (CO <sub>2</sub> e). Hiilijalanjälki sisältää sekä toiminnan suorat että epäsuorat päästöt.	-	-
<b>Hiilikädenjälki</b>	Hiilikädenjäljellä tarkoitetaan tuotteen, prosessin tai palvelun ilmastohyötyjä eli päästövähennyspotentiaalia käyttäjälle. Esimerkiksi kun yritys kehittää tuotteita ja palveluja, joiden avulla sen asiakas pystyy pienentämään hiilijalanjälkeään, yritys kasvattaa hiilikädenjälkeään. Rakentamisen osalta hiilikädenjäljellä tarkoitetaan rakennuksen elinkaaren aikana tuottamia positiivisia ilmastovaikutuksia, joita ei syntyisi ilman kyseistä rakennusta.	-	-
<b>Hiljainen tila</b>	Hiljainen tila on häiriöttömään, syvää keskittymistä vaativaan työskentelyyn tarkoitettu tila. Tilassa ei saa keskustella, eikä kuulua merkki-/hälytysääniä. Alueella työskentelevää ei saa häiritä (vrt. kirjaston lukusali).	-	-
<b>Htm2 (huoneistoala)</b>	Ohjelma-ala sekä käytävät, kevyet väliseinät ja sisäiset portaat. Usein sama kuin vuokra-ala.	-	-
<b>Hybridityö</b>	Työskentelymalli, jossa yhdistyvät fyysinen työpaikalla työskentely, etätyö ja asynkronisesti tehty työ.	-	-
<b>Julkinen vyöhyke</b>	Julkinen vyöhyke sisältää aulan ja asiakaspalvelun, ja se on kaikille avoin. Lisäksi siihen voi kuulua muita tiloja, kuten esim. kahvila, ravintola ja näyttelytila. Asiakaspalvelun taustatyötilat sijaitsevat välittömässä läheisyydessä.	-	-
<b>Kiertotalous ja vähähiilisyys</b>	Kiertotalous ja vähähiilisyys ovat kaikkien ratkaisujen suunnittelua ohjaava näkökulma. Suomella on kunnianhimoiset tavoitteet sekä kiertotalouden että hiilineutraalisuuden suhteen, ja näitä tavoitteita edistetään jokaisessa tilaratkaisuhankkeessa osaltaan. Konsepti sisältää suunnitteluohjeita ja periaatteita, joilla varmistetaan tavoitteiden kokonaisvaltainen edistäminen ja toimeenpano hankekohtaisesti.	-	-
<b>Kiinteistön kestävä käyttö</b>	Kiinteistön käyttö tavalla joka pienentää käytönaikaista energiankulutusta ja pidentää rakennusten elinkaarta, parantaa viihtyisyyttä ja ehkäisee jätteen syntyä.	-	-



<b>Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus</b>	Kokonaisuus, joka muodostuu fyysisten tilaturvajärjestelyiden sekä palo- ja pelastusturvallisjärjestelyiden yhdistelmästä.	-	-
<b>Kokouskeskus</b>	Kokouskeskus on muuntojoustava ja monikäyttöinen. Sieltä löytyy erilaisia ja erikokoisia tiloja sekä asiakkaiden että sidosryhmien tapaamiseen että rakennuksessa toimivien organisaatioiden sisäiseen kokoustamiseen.	-	-
<b>Kontaktipiste</b>	Paikka, hetki tai tapa, jolla ihminen on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa.	-	-
<b>Käyttösidonnan tila</b>	Normaalista toimisto- ja tietotyöstä poikkeavaan, tiettyyn erityistarpeeseen ja -käyttöön suunniteltu tai rakennettu tila.	-	-
<b>Läsnätyö</b>	Työ, jota tehdään työnantajan tiloissa.	Lähityö	-
<b>Materiaalitehokkuus</b>	Tapa säästää materiaalia hyödyntämällä olemassa olevia resursseja uudelleen joko sellaisenaan tai huollettuna ja kunnostettuna.	-	-
<b>Mittava peruskorjaus</b>	Olemassa olevan rakennuksen täysimittainen kunnostus. Tyypillisesti vanhat rakenteet puretaan rakennusrunkoon saakka ja tila rakennetaan uudestaan.	-	-
<b>Monikanavaisuus ja monipaikkaisuus</b>	Asiakkaat lähtevät hakemaan palveluja useista eri kanavista omien tarpeidensa ja kykyjensä mukaan. Kysyntään vastataan tarjoamalla palveluja monipaikkaisesti useista eri paikoista: käyntiasiointitiloista (kasvokkain ja etäpalveluna) sekä yhteisistä toimistotiloista ja etätöistä (etäpalveluna). Vaikka erilaiset asiakasryhmät suosivat eri kanavia, on monikanavaisessa palvelumallissa lähtökohtana pyrkiä ratkomaan asiakkaan tilanne ensisijaisesti sähköisissä palvelukanavissa. Asiakkaat tulevat käyntiasiointiin, eli viimeiselle palveluportaalille, jos he eivät saa ratkaistua tilannettaan muutoin tai jos he eivät halua, voi tai kykene asioimaan sähköisesti.	-	-
<b>Monipaikkainen työ</b>	Työtä, jota voidaan tehdä tietoverkkojen kautta eri paikoissa, esimerkiksi toisella paikkakunnalla sijaitsevassa virastojen yhteiskäyttötalossa tai kotona. (vrt. paikkasidonnainen työ)	-	-
<b>Monitilaympäristö</b>	Toimistoympäristö, jossa on monipuolinen valikoima erityyppisiä työtiloja erilaisia työn tekemisen tilanteita, työtehtäviä ja -profiileja varten. Ratkaisun ideana on pitää toisiaan häiritsevät toiminnat erillään, jolloin toimiston käyttäjillä on keinot hallita omaa työympäristöään. Olennaista monitilan käytössä on, että työn tekemisen paikka valitaan työn ja toiminnan luonteen sekä omien mieltymysten mukaan. Ideoinnille ja vuorovaikutukselle, keskittymiselle ja hiljaiselle työskentelylle sekä verkkopalavereille ja puhelintyölle on omat paikkansa. Monitilaympäristössä työskentely vaatii toimivia pelisääntöjä. Monitilaympäristön tehokas käyttö edellyttää kehittyntä tieto- ja viestintäteknologiaa, joka mahdollistaa liikkumisen.	Monitila	-

<b>Muuntojoustavuus</b>	Rakennuksen helppo muunneltavuus eri käyttötarkoituksiin elinkaarensa aikana. Muuntojoustavuuden muodot vaihtelevat. Muuntojoustavuus voi olla esimerkiksi rakenteellista tai toiminnallisuuteen liittyvää.	-	-
<b>Muutoksen tuki</b>	Rakennushankkeen rinnalla kulkeva ja siihen tiiviisti integroitu käyttäjäorganisaatioita laajasti eri tasoilla (johto, henkilöt, henkilöstö) osallistava prosessi, jolla varmistetaan konseptin tavoitteiden toteutuminen sekä tuetaan organisaatioita siirtymään onnistuneesti yhteisen työympäristön käyttäjiksi.	-	-
<b>Ohm2 (ohjelma-ala)</b>	Toimintaan tarvittavien huoneiden ja tilojen pinta-ala. Ohjelma-alaan ei lasketa käytävien, porrashuoneiden, teknisten tilojen tai rakenteiden pinta-alaa.	-	-
<b>Paikkakunta-kohtainen turvallisuustiimi</b>	Yhteisten työympäristöjen turvallisuuden hallinnassa korostuu eri käyttäjien välinen sopiminen sekä yhteiset toimintamallit ja pelisäännöt. Yhteisten työympäristöjen turvallisuudenhallinnan käytännöistä on sovittava osin kohdetasolla ja siksi toiminnan tueksi suositellaan perustettavan paikkakunta-kohtainen turvallisuustiimi, joka muodostuu niiden organisaatioiden edustajista, joilla on toimintaa kyseisessä toimipisteessä. Turvallisuustiimin tehtäviä ovat mm. palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvän riskiarvioinnin ylläpitäminen, pelastussuunnitelman ylläpitäminen, toimipaikkakohtaisen tilaturvallisuuteen liittyvän riskienarvioinnin ylläpitäminen, kohteen turvallisuussuunnitelman ylläpitäminen sekä henkilöstön turvallisuuskoulutustarpeen arviointi ja seuranta. Turvallisuustiimi tapaa lähtökohtaisesti 2 kertaa vuodessa, tai tarpeen mukaan, ja vastaa siitä, että yhteisen työympäristön arki sujuu ja kehittyy turvallisuustavoitteiden sekä havaittujen turvallisuuteen liittyvien tarpeiden pohjalta. Tiimin jäsenet osallistuvat tarvittaessa oman organisaationsa turvallisuusasioiden kehittämiseen esiin nousseiden muutostarpeiden pohjalta sekä tuovat kehityksestä tietoa toisaalta takaisin turvallisuustiimiin.	-	-
<b>Paikkasidonnainen työ</b>	Työtä, joka on fyysisesti sidottua tilan, työvälineiden, asiakkaiden tai digitoimattoman aineiston perusteella. (vrt. monipaikkainen työ)	-	-
<b>Palvelupiste</b>	Palvelupiste on yleisnimitys tilalle, jossa asiakas ja palveluntuottajan henkilöstö tapaavat palvelutapahtuman toteuttamiseksi joko kasvokkain tai etäyhteyden välityksellä. Palvelupisteet sijaitsevat yhteisen asiakaspalvelun tilojen palvelualueella ja niitä on useita erityyppisiä. Palvelupiste voi olla sermirakenteinen tai huonerakenteinen. Osa huonerakenteisista palvelupisteistä voi olla varusteltuja normaaleihin kasvokkain tapaamisiin, osa etäpalveluvarusteltuja ja osa voi olla turvahuonevarusteltuja.	Yhteinen palvelupiste	-
<b>Pelisäännöt</b>	Pelisäännöt ovat yhdessä sovittuja periaatteita liittyen erityisesti yhteisten tilojen ja resurssien käyttöön.	-	-

<b>Pikapalaveripiste</b>	Pikapalaveripiste on ryhmätöihin soveltuva nurkkaus tai vastaava esim. käytävän varrella tai vuorovaikutusalueen sisällä.	-	-
<b>Pistäytymistila</b>	Pistäytymistila on pieni, lyhytaikaiseen työskentelyyn, kuten nopeisiin palavereihin, parityöskentelyyn, puheluihin, etäpalveluun tai verkkoneuvotteluihin, tarkoitettu n. 1–3 hengen ääneneristetty huone. Pistäytymistila voidaan toteuttaa myös tilamoduulina.	-	-
<b>Projektitila</b>	Projektitila on tietyn aiheen ympärillä työskentelevän ryhmän pidempiaikaiseen tai kausiluonteiseen käyttöön varattava tila, johon on pääsy vain varanneella ryhmällä. Tilassa säilytetään projektin fyysisiä aineistoja. Tilaa käytetään myös hybridiyhteistyöhön. Tila sijaitsee sisäisellä tai puolijulkisella vyöhykkeellä.	-	-
<b>Puhelinpalvelutila</b>	Puhelinpalvelutila on useamman hengen tila puhelinpalvelun hoitamista varten (vrt. call center). Asiakaspalvelutilannetta määrittelee viraston/laitoksen ohjeistus, joka saattaa edellyttää organisaatio-/laitoskohtaista tilaa asiakaspalvelua varten. Tilassa käytetään asianmukaisia kuulokkeita, jotka mahdollistavat keskittymisen omaan keskusteluun ja joiden mikrofonit eivät poimi ääniä tilan yleisestä äänimaailmasta.	-	-
<b>Puolijulkinen vyöhyke</b>	Vyöhykkeellä sijaitsee kokouskeskus, ja siellä voi sijaita myös projektitiloja ja työpisteitä, joita myös ulkopuoliset voivat käyttää. Puolijulkiselle vyöhykkeelle ulkopuoliset pääsevät tunnistettuina ja kutsuttuina, ja he voivat liikkua siellä ilman saattajaa. Vyöhykkeelle voi olla oma sisäänkäynti.	-	-
<b>Resurssiviisaus</b>	Resurssiviisaus on olemassa olevan tilan, tuotteiden ja materiaalin hyödyntämisen maksimointia.	-	-
<b>Sisäinen vyöhyke</b>	Sisäisellä vyöhykkeellä sijaitsevat varsinaiset työtilat. Tilat on tarkoitettu vain henkilökunnan käyttöön, ja ne ovat pääosin yhteiset koko henkilöstölle. Vyöhykkeellä voi olla käyttäjäkohtaisia tiloja esim. TUVE-tilastoja varten.	-	-
<b>Synkroninen työ</b>	Synkronisella työnteon tavalla viitataan tehtäviin, joita suoritetaan samanaikaisesti. Tyypillinen synkroninen työskentelytilanne on kokous, johon kaikki osallistuvat yhtä aikaa.	-	-
<b>Säilytin</b>	Säilytin on yleisnimitys toimistotiloissa käytettävillä säilytyskalusteille, esim. arkistokaappi, toimistokaappi tms. Monitilassa säilyttimet sijoitellaan pääsääntöisesti keskitetysti, ei työpistekohtaisesti.	-	-
<b>Tiimityötila</b>	Tiimityötila on työryhmän käyttöön ja sen tilapäisesti varattava tila, jonka yhteydessä voi olla pistäytymistiloja. Tilassa saa keskustella vapaasti muiden kanssa ja puhua puhelimeen. Tilassa työskentely on yhdistelmä yksilötyötä työpisteellä ja spontaaneja palaverieja tai vuorovaikutustilanteita.	-	-
<b>Tila-alueet asiakaspalvelussa</b>	Tila-alueet asiakaspalvelussa kuvaavat keskeisiä tilaryhmiä, joilla on tietty päätarkoitus asiakkaan asiointipolulla.	-	-

<b>Tila-alueet ja tilatyypit toimistotiloissa (työtilat)</b>	Tila-alueet ja tilatyypit toimistotiloissa (työtilat) kuvaavat monitilan erityyppisiä työskentelyalueita työn tekemisen eri tilanteita, työtehtäviä ja -profiileja varten.	-	-
<b>Tilakortti</b>	Tilakortti kuvaa yksittäisen tilan toiminnalliset tavoitteet sekä tila- ja kalusteratkaisut ja varustelun yksityiskohtaisemmin. Yksittäinen tila on tyyppillisesti osa isompaa kokonaisuutta, vyöhykettä tai aluetta. Yhteisen asiakaspalvelun ja yhteisten toimistotilojen konsepteilla on yhteinen tilakorttiodokumentti, jossa eri tilat on kuvattu.	-	-
<b>Tilatehokkuus</b>	Tilatehokkuus on tilojen käyttöasteen maksimointia. Kun kiinteistön käyttöastetta nostetaan, niin ettei tiloissa ole hukkaneliöitä, ja tilat ovat mahdollisimman vähän käyttämättöminä, vähennetään tilojen tarpeen määrää ja näin säästetään kaikissa rakentamiseen, käyttöön ja ylläpitoon liittyvissä kuluissa.	-	-
<b>Tilojen modulaarisuus</b>	Tiettyyn tarkoitukseen luotu ennalta määritelty tyyppivalikoima tiloja (esim. asiakaspalvelu- tai istuntosalityypit), joita hyödynnetään suunnittelun mallina	-	-
<b>Toimistotilat</b>	Organisaatioiden yhteiset sisäiset toimistotilat, joissa on työpistealueita sekä yhteistiloja ja tukitiloja. Tähän on pääsy vain työntekijöillä.	-	-
<b>Toimistotilojen huoneistoala</b>	Toimistotilojen huoneistoalaan luetaan työpistealueet, työhuoneet, sisäiset neuvotteluhuoneet ja kirjastot, projektihuoneet ja muut työskentelyalueet. Lisäksi lasketaan toimistotiloihin liittyvät käytävät ja sisäiset portaat, kopiointi-, tulos-, postilaatikkotilat, tarvikevarastot, muut pienvarastot, kohtaamisalueet ja normaalit sosiaalitilat kerroksissa.	-	-
<b>Toimistotilojen tilatehokkuus</b>	Toimistotilojen tilatehokkuus lasketaan toimistotilojen huoneistoala (htm2) jaettuna toimistoon kohdennetulla henkilötyövuosien (htv) kokonaismäärällä. Yksikkönä htm2 /htv.	-	-
<b>Turvallisuusalue</b>	Turvallisuusalue on tapa luokitella tiloja henkilö- tieto-omaisuusturvallisuuden näkökulmasta eri vaatimusluokkiin. Turvallisuusalueita on neljä: Julkinen alue (yleinen aula tai ravintolatila), Valvottu alue (esim. asiakaspalvelutilat, kokouskeskus), Hallinnollinen alue (sisäiset työskentelytilat), Turva-alue (erillinen rajoitettu sisäinen tila, jossa tietojen käsittely mahdollista jopa TLII tasolle)	-	-
<b>Työntekijäkokeemus</b>	Henkilöstön kokonaisvaltainen mielipide työpaikan ja työn mielekkyydestä ja sujuvuudesta (negatiivisten ja positiivisten tekijöiden summa).	-	-
<b>Työprofiili</b>	Työprofiili on kuvaus arkipäivän työtavoista ja tarpeista eri toimenkuvissa. Työprofiilit toimivat tilasuunnittelun lähtökohtana.	-	-
<b>Työympäristö</b>	Kokonaisuus, johon kuuluvat toimitilan lisäksi ICT-ratkaisut ja muut työn tekemisen välineet sekä toimintatavat ja työympäristöihin liittyvä henkilöstöpolitiikka. Toimintatavoilla tarkoitetaan tässä yhteydessä erityisesti niitä yhteisesti sovittuja käytäntöjä ja pelisääntöjä, joilla työympäristössä toimitaan.	-	-

<b>Työympäristötiimi</b>	Työympäristötiimi on paikkakuntakohtainen työryhmä, jossa on edustus yhteisen työympäristön kaikista käyttäjäorganisaatioista. Työympäristötiimin vastuulla on yhteisen työympäristön arjen toimivuus kokonaisuudessaan, joten se toimii yhteistyössä muiden yhteisen työympäristön tiimien (aspa, turvallisuus jne.) ja mm. kiinteistöpäällikön kanssa. Kaikki asiat, jotka yhteisessä työympäristössä edellyttävät yhteistä keskustelua ja päätöksentekoa, käsitellään työympäristötiimissä. Työympäristötiimin vastuulla on myös organisaatioiden välisen yhteistoiminnan ja yhteisöllisyyden edistäminen ja ylläpito.	-	-
<b>Uudisrakennushanke</b>	Kokonaan uuden rakennuksen tai lisäosan toteuttaminen alusta saakka. Pääsääntöisesti hankkeita tehdään olemassa oleviin kiinteistöihin ja uudisrakentamista pyritään välttämään.	-	-
<b>Verkkoneuvottelutila</b>	Verkkoneuvottelutila on useamman hengen tila erillisiin verkkoneuvotteluihin osallistumista varten. Tilassa käytetään asianmukaisia kuulokkeita, jotka mahdollistavat keskittymisen omaan keskusteluun ja joiden mikrofonit eivät poimi ääniä tilan yleisestä äänimaailmasta.	-	-
<b>Vuorovaikutusalue</b>	Vuorovaikutusalue on työskentelytila, jossa saa vapaasti keskustella muiden kanssa ja puhua puhelimesta. Tilassa työskentely on yhdistelmä yksilötyötä työpisteellä ja spontaaneja palaverieja tai vuorovaikutustilanteita.	-	-
<b>Vyöhyke</b>	Vyöhyke on kulkuoikeuksiin perustuva tapa luokitella eri alueita ja tilaryhmiä. Tietyille vyöhykkeelle (julkinen, puolijulkinen ja sisäinen) on pääsy tietyillä käyttäjäryhmillä ja/tai tietyillä ehdoilla. Julkisille tilavyöhykkeelle sijoitetaan kaikille tilojen käyttäjille yhteiset ja yleiset tilat kuten esim. kiinteistön aula-, vastaanotto- ja asiakaspalvelutilat. Puolijulkiselle vyöhykkeelle sijoitetaan ulkoiseen käyttöön tarkoitettua kokoustilaa / kokouskeskusta. Sisäiselle tilavyöhykkeelle sijoitetaan tilojen käyttäjien sisäiseen käyttöön tarkoitettuja tiloja kuten työskentely- ja sosiaalitalat.	-	-
<b>Vähäinen peruskorjaushanke</b>	Hanke, jossa toteutetaan tilamuutoksia selvästi vähemmän kuin mittavassa peruskorjaushankkeessa. Suuri osa muutoksista saattaa olla myös vain kaluste- tai käyttötapa- tai pelisääntömuutoksia. Tavoitteena on, että valtaosa hankkeista kuuluu tähän luokkaan. Tämä hanketyyppi on hyvin tapauskohtainen.	-	-
<b>Yhteinen asiakaspalvelupiste (L, iso)</b>	Isossa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on tavoitetilassa kaikkien palveluntarjoajien edustajat paikan päällä. Pisteessä on kaikkia konseptin asiakaspalvelua ja taustatyötä tukevia tilatyyppejä toimipaikan tarvitsema määrä.	-	-
<b>Yhteinen asiakaspalvelupiste (M, keskikokoinen)</b>	Keskikokoisessa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tukeudutaan isoa pistettä enemmän etäpalveluun. Kaikkien toimijoiden henkilöstöä ei ole paikalla. Tarvittavat tilat valitaan konseptin valikoimasta tapauskohtaisesti soveltaen.	-	-

<b>Yhteinen asiakaspalvelupiste (S, pieni etäpalvelupiste)</b>	Pieni etäpalvelupiste nojaa etäyhteydellä toteutettavaan etäpalveluhuoneeseen, joka sijoitetaan olemassa olevan julkisen tilan / isäntäorganisaation (esim. kirjasto, kunnantalo) yhteyteen.	-	-
<b>Yhteinen asiakaspalvelupiste (XS, liikkuva)</b>	Liikkuvassa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä palvelua tarjotaan etäyhteydellä paikan päälle ajettavan palvelubussin sisällä olevia etäpalvelutiloja ja -tekniikkaa käyttäen. Bussissa voidaan antaa yleistä palveluneuvontaa ja digiopastusta paikan päällä tai etäyhteydellä.	-	-
<b>Yhteisen asiakaspalvelun alueellisen ohjausryhmä</b>	Ryhmän tarkoituksena on huolehtia yhteisen asiakaspalvelupisteen konseptin toimeenpanosta sekä jalkauttamisesta. Ohjausryhmä linjaa ja päättää asiakaspalvelutiimeissä nousseita kysymyksiä tai toimenpide-ehdotuksia. Ohjausryhmä voidaan perustaa joko paikkakunta-kohtaisesti käsittelemään yhden yhteisen asiakaspalvelupisteen asioita tai alueellisesti käsittelemään useamman asiakaspalvelupisteen asioita. Ryhmä koostuu virastojen paikallisista/alueellisista/valtakunnallisista vastuuhenkilöistä tai johdosta. Ohjausryhmän sihteerinä toimii asiakaspalvelukoordinaattori. Puheenjohtajan ryhmä valitsee keskuudestaan.	-	-
<b>Yhteiset toiminnot</b>	Yhteiset toimintatavat ovat yhdessä sovittuja toimintatapoja ja käytänteitä liittyen yhteiseen asiakaspalveluun ja palvelukulttuuriin.	-	-
<b>Yhteiskehittelyalue</b>	Kokouskeskuksen osana oleva tilakokonaisuus, joka koostuu suuresta muuntuvalla kalustuksella varustetusta työpajatilasta, varattavista projektituloista sekä yhteiskäyttöisistä työpisteistä ja joka on tarkoitettu intensiiviseen poikkihallinnolliseen yhteistyöhön. Tiloissa voidaan työskennellä myös talon ulkopuolisten sidosryhmien kanssa. Yhteiskäyttöiset työpisteet yhteiskehittelyalueen yhteydessä on tarkoitettu myös muita valtion, kumppanien ja sidosryhmien lyhytaikaisia käyttäjiä varten, eikä yhteiskehittelyalueen käyttö sulje pois työpisteiden samanaikaista käyttöä (vrt. yksityissektorin co-working-tilat/yhteisölliset työtilat).	Yhteistyö- ja tapahtuma-alue	-
<b>Yksilötyön alue</b>	Yksilötyön alue on rauhalliseen yksilötyöskentelyyn tarkoitettu alue, jossa sallitaan lyhyet, mahdollisimman vähän muita häiritsevät keskustelut ja puhelimeen vastaamiset.	-	-

<sup>i</sup> Tämän taulukon termit ja niiden käännökset vahvistetaan seuraavan kyltityksen tai opastekonseptin kehittämisen yhteydessä.